



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Reviewing Quality of CLT Information

หลักสูตร HA503 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR Writing)

ห้องประชุมฟินิกซ์ 3-6 อิมแพ็ค เมืองทองธานี

วันที่ 11-12 มกราคม 2563



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Clinical Lead Team Profile / Patient Care Team Profile

หน้าที่ของ PCT/LCT Profile



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

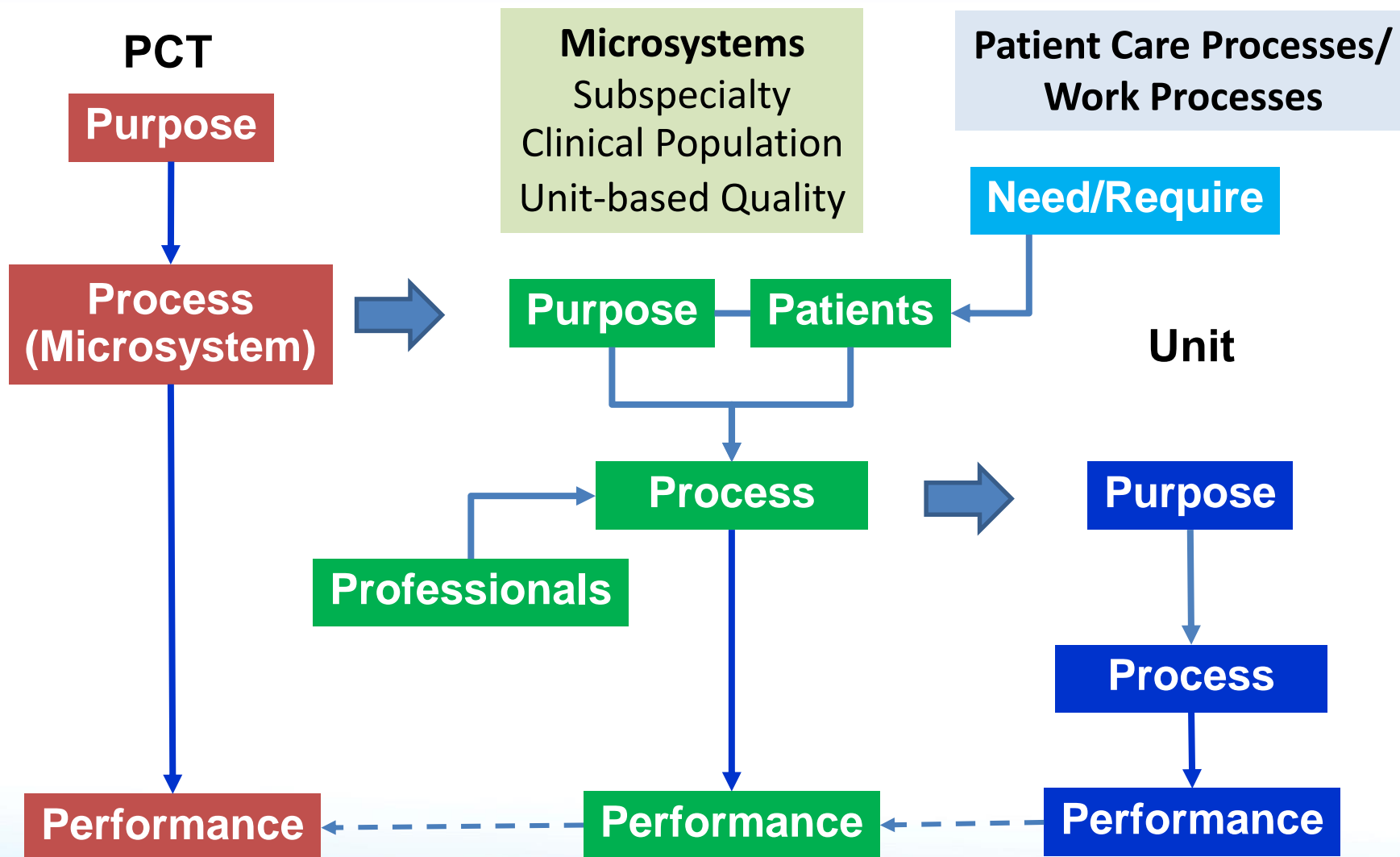
- เครื่องมือในการทำความเข้าใจการทำงานเชื่อมโยง ประสาน ร่วมกันของทีมผู้เชี่ยวชาญและหน่วยงานต่าง ๆ ทางคลินิก
- เครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนาของทีมนำทางคลินิก
- เครื่องมือเพื่อการวางแผนการดูแลผู้ป่วยอย่างเชื่อมโยง
- เครื่องมือติดตามความก้าวหน้าผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย
- เครื่องมือในการสื่อสาร เรียนรู้และทบทวนการดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ
- เครื่องมือสร้างความสัมพันธ์แพทย์ พยาบาลและบุคลากรทางคลินิก โดยใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

เครื่องมือสร้างทีมและสื่อสารเป้าหมายร่วมของทีมทางคลินิก

PCT/CLT คือการมองภาพใหญ่



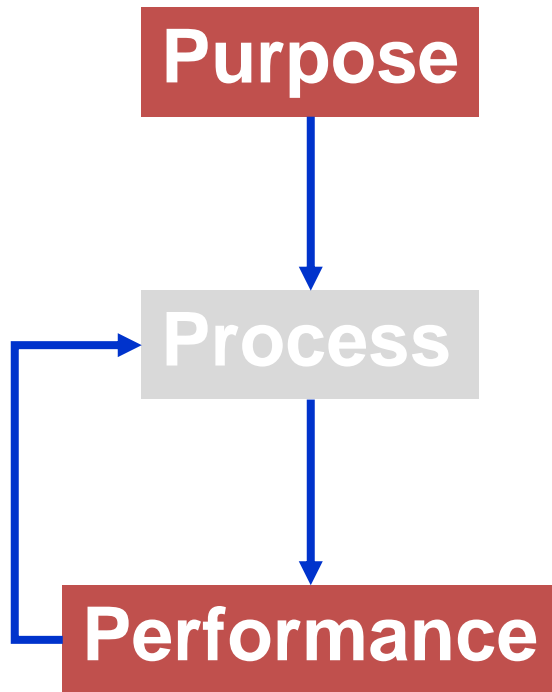
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เป้าหมายกับการบรรลุเป้าหมาย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



อะไรคือหน้าที่และเป้าหมายของทีมหน้าทางคลินิก

เป้าหมายและตัววัดมีความสอดคล้องกันหรือไม่

อะไรคือตัววัดการบรรลุเป้าหมายของทีมหน้าทางคลินิก

- พันธกิจ/ความมุ่งหมาย:
- ขอบเขตบริการ:
- ผู้รับบริการสำคัญและความต้องการ:
- จุดเน้นของการจัดบริการและการพัฒนา:

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเป้าหมาย

- ครอบคลุม**บทบาทหน้าที่** และ **มิติคุณภาพสำคัญ** ครบถ้วนหรือไม่?
- ขอบเขตบริการ**ครอบคลุม Value stream** ในการดูแลผู้ป่วยหรือไม่?
- คำนี้ถึงความต้องการของกลุ่ม**ผู้ป่วยสำคัญ**ของทีมหรือไม่?
- เกื้อหนุนการบรรลุ**พันธกิจขององค์กร**อย่างไร?

กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

โรค	High risk เปรียบเทียบ	High cost/ Long LOS	High volume	New evidence/ technology	Complex

เป็นการบอกภาพรวมว่ากลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญของ CLT/PCT มีอะไรบ้าง
ความสำคัญอาจจะมาจากเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อร่วมกันก็ได้

การสรุปภาพรวมเป็นฐานสำหรับพิจารณาต่อว่าจะทบทวน/สรุปผลคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มใดบ้าง ในประเด็นใดบ้าง
ระบุโรคสำคัญให้มากที่สุด ให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญของแต่ละโรคตามเกณฑ์ต่าง ๆ โดยให้น้ำหนักคะแนน 1-5

ตรวจสอบความตรงประเด็น

- โรคที่เลือกครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยสำคัญหรือไม่?
- เปรียบเทียบค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของแต่ละเกณฑ์หรือไม่?
- โรคที่เลือกเกื้อหนุนการบรรลุพันธกิจขององค์กรอย่างไร?

ตัวชี้วัดของ CLT/PCT ตามมิติคุณภาพ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

โรค	Access	Continuity	Appropriate	Effective	Efficient	Safe	People-centered	Health promotion

ตรวจสอบความตรงประเด็นและความสัมพันธ์

- โรคที่ระบุ **ครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยสำคัญทั้งหมด**ของ CLT/PCT หรือไม่?
- โรคที่เลือกมาทั้งหมด **ครอบคลุมมิติคุณภาพ**สำคัญครบถ้วนหรือไม่?
- ระบุตัววัดใหม่ที่สำคัญคือ **Effectiveness** และ **Safety** หรือไม่
- มีการกำหนด **ตัวชี้วัดและวัดผล**ใหม่ในมิติคุณภาพที่สำคัญของโรคที่เลือกหรือไม่?
- อนาคตมีโอกาส **เติมตัววัด**ใหม่ในมิติคุณภาพใดในโรคที่สำคัญ?

ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ความเสี่ยง	กระบวนการ / โรค	มาตรการป้องกัน

เป็นการระบุความเสี่ยงที่สำคัญตามขั้นตอนการดูแลต่าง ๆ และในกลุ่มโรคสำคัญต่าง ๆ

ตรวจสอบความตรงประเด็นและการนำไปใช้

- มี**อุบัติการณ์**ที่สอดคล้องกับความเสี่ยงที่กำหนดเกิดขึ้นอยู่หรือไม่?
- มาตรการป้องกันที่ระบุ**มีการปฏิบัติ**ต่อเนื่องและครอบคลุมหรือไม่?
- มีความเสี่ยงที่สำคัญควร**ระบุเพิ่มเติม**หรือไม่?
- นำโรคที่เป็น **High Risk** มาระบุความเสี่ยงสำคัญหรือไม่?

คุณภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการดูแล



รพ.ราชชนก
(organization)

กระบวนการ	โรค (Proxy Disease)	มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ
Access & entry		
Assessment		
Plan of care		
Discharge planning		
General Care		
Care of high risk		
Anes & procedure		
Nutrition		
Rehabilitation		อาจนำเสนอมาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือแยกมาตรการเฉพาะสำหรับแต่ละโรค
Information & empower		
Continuity of care		

ตรวจสอบความตรงประเด็นและการนำไปใช้

- แต่ละกระบวนการยังมีโรคที่สะท้อนคุณภาพในแต่ละกระบวนการเพิ่มเติมหรือไม่?
- มาตรการหรือนวัตกรรมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในแต่ละกระบวนการหรือไม่?

- **Purpose** แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน
- **Process** แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด
 - Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ
 - Zoom in ระบุสิ่งที่ต่อไปนี้เป็นแต่ละขั้นตอน
 - process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนี้)
 - process design หรือวิธีการเพื่อให้บรรลุ requirement นั้น
 - process indicator ตัววัดที่ใช้ monitor คุณภาพของขั้นตอนนี้ (ถ้าเป็นประโยชน์)
- **Performance** แสดงระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่สำคัญ (ตามเป้าหมาย)
 - แสดงด้วย run chart หรือ control chart
 - พร้อมด้วย annotation ที่ระบุ CQI ในช่วงเวลาต่างๆ ที่ทำมา
 - แสดงค่าเป้าหมายที่มีการปรับตามผลลัพธ์ล่าสุด
 - แสดงค่าเทียบเคียง (benchmark) ถ้ามี

ใช้ 3P เพื่อขับเคลื่อนและ
รายงานคุณภาพของโรคสำคัญ



Clinical Quality Summary / Clinical Tracer

ตรวจสอบความตรงประเด็นและความสัมพันธ์

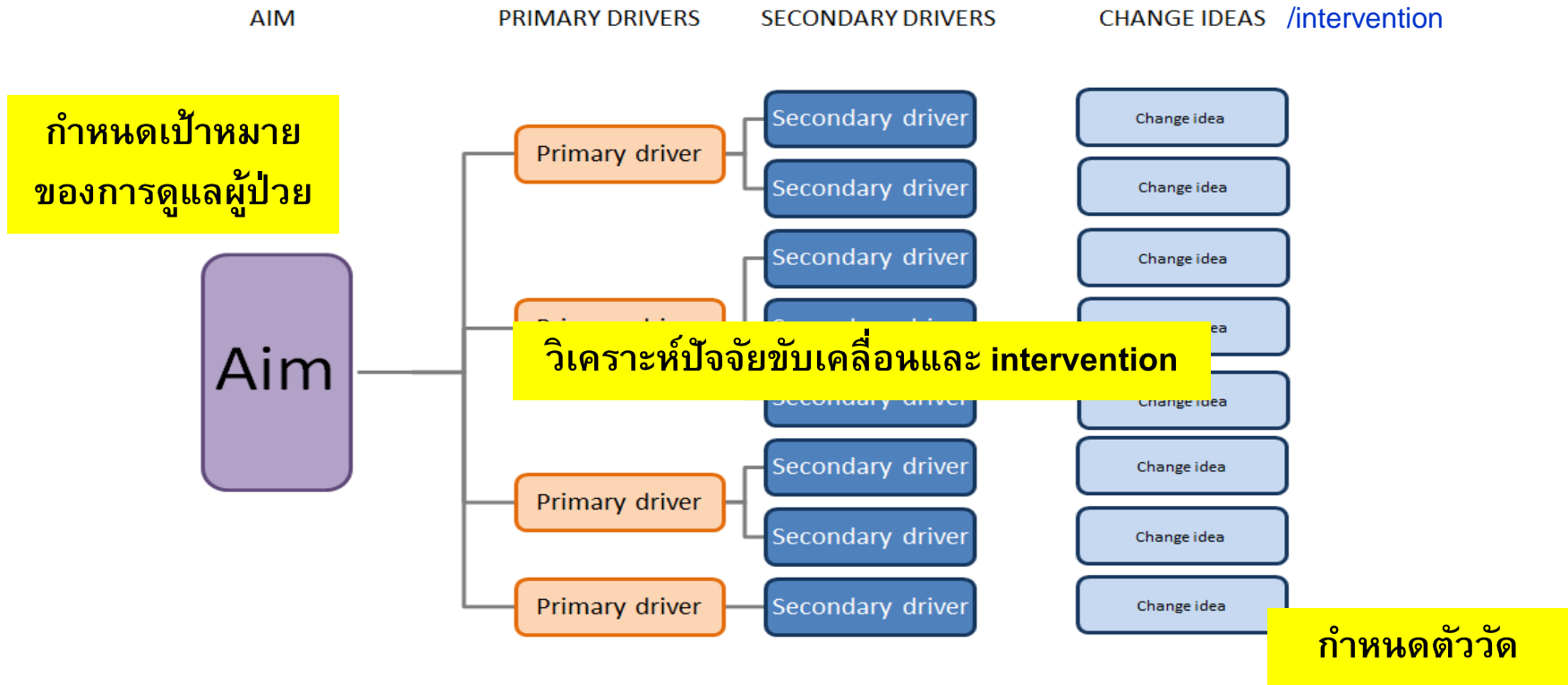
- โรคที่นำมาทำ **Clinical Tracer** คือโรคที่ระบุเป็น**กลุ่มโรคสำคัญ**ใน PCT/CLT Profile หรือไม่?
- โรคที่ระบุเป็น**กลุ่มโรคสำคัญ**ใน **PCT/LCT Profile** ได้นำมาทำ **Clinical Tracer** หรือไม่?

- **Purpose** แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน
- **Process** แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด
 - Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ
 - Zoom in ระบุสิ่งที่ต่อไปนี้อยู่ในแต่ละขั้นตอน
 - process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนี้)
 - process design หรือวิธีการเพื่อให้บรรลุ requirement นั้น
 - process indicator ตัววัดที่ใช้ monitor คุณภาพของขั้นตอนนี้ (ถ้าเป็นประโยชน์)
- **Performance** แสดงระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่สำคัญ (ตามเป้าหมาย)
 - แสดงด้วย run chart หรือ control chart
 - พร้อมด้วย annotation ที่ระบุ CQI ในช่วงเวลาต่างๆ ที่ทำมา
 - แสดงค่าเป้าหมายที่มีการปรับตามผลลัพธ์ล่าสุด
 - แสดงค่าเทียบเคียง (benchmark) ถ้ามี

ใช้ 3P เพื่อขับเคลื่อนและ
รายงานคุณภาพของโรคสำคัญ



Purpose & Drivers ตั้งเป้าและวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน



Driver Diagram 1 (ถ้ามี)

Purpose

- สั้น กระชับ มุ่งเห็นคุณค่าต่อผู้ป่วยเป็นสำคัญหรือไม่?
- ครอบคลุมการดูแลโรค/หัตถการนั้นในภาพรวม (หรือตามความเหมาะสม) หรือไม่?

Primary Drivers

- ระบุองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายหรือไม่?
- สัมพันธ์กับประเด็นสำคัญในเป้าหมายหรือไม่?

ความสัมพันธ์

- มีการใช้ประโยชน์จากการแตกแขนงของแผนภูมิหรือไม่?
- ถ้าจะให้บรรลุเป้าหมายทางซ้ายมือ จะต้องทำอะไรเพิ่มเติมอีก
- ถ้าทำองค์ประกอบทางขวามือครบ จะบรรลุเป้าระดับต่อไปทางซ้ายมือหรือไม่?

Process Flowchart

ขอบเขต

- ครอบคลุมกระบวนการดูแลตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดหรือไม่
- ควรครอบคลุมไปถึงการดูแลก่อนมาถึง รพ. และการดูแลตนเองที่บ้าน หรือ การมาติดตามรักษาต่อหรือไม่

จุดเห็นและความครอบคลุม

- มุ่งเห็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับหรือมุ่งเห็นสิ่งที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ
- ครอบคลุมการดูแลโดยบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือไม่

การใช้เพื่อระบุประเด็นสำคัญ

- ประเด็นสำคัญที่วิเคราะห์ไว้ในหน้าแรก อยู่ตรงขั้นตอนไหนใน Flowchart
- ถ้านำ NEWS มาวิเคราะห์ จะได้ประเด็นสำคัญอะไรเพิ่มเติม
- การต่อเชื่อมระหว่างขั้นตอนที่สำคัญคือจุดไหน



Process Management

Process	Process Requirement	Process Indicator	Process Design
	ระบุ สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน มาตรฐานวิชาชีพ และความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย	ระบุ ตัวชี้วัด ที่สัมพันธ์กับ process requirement และเป็นประโยชน์ในการทำให้อย่างมั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น	พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้ แนวคิดการออกแบบอะไร เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking

Process Design

คุณค่า

- เลือกขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อเป้าหมายมานำเสนอหรือไม่

Process requirement

- สั้น, กระชับ, เห็น key word หรือไม่
- ครอบคลุมประเด็นสำคัญจากการวิเคราะห์ด้วย NEWS หรือไม่

Process design

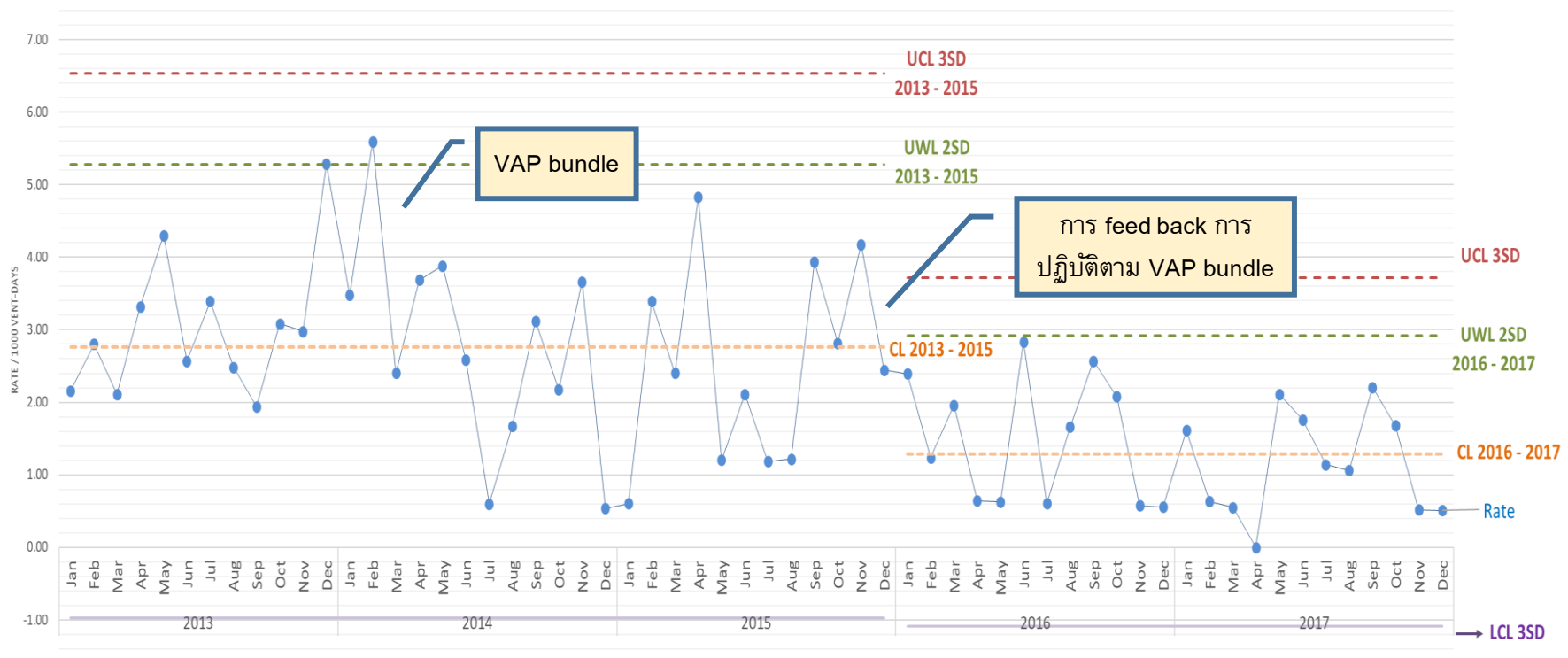
- มีความชัดเจนในแนวคิดและวิธีการที่จะบรรลุ Process Requirement หรือไม่
- ตัดส่วนที่เป็นงาน routine ซึ่งเป็นที่รู้จักกันออกได้อีกหรือไม่
- ครอบคลุมทุกประเด็นใน Process Requirement หรือไม่

Process indicator

- มีตัววัดที่จำเป็นเหมาะสมหรือไม่



Performance & Interventions



Results

รูปแบบและความครอบคลุม

- เลือกรูปแบบของตารางและกราฟเหมาะสมหรือไม่
- ข้อมูลที่เป็นตารางสามารถปรับเปลี่ยนเป็นกราฟที่จะแสดง **variation** ได้หรือไม่ (ชอยจำนวนจุดให้มากขึ้น หรือนำเสนอข้อมูลจากการวัดแทนอัตรา)
- มีการนำเสนอข้อมูลผลลัพธ์ทุกตัวที่ระบุไว้หรือไม่

ระยะเวลา/จำนวนจุดของข้อมูล

- มีเพียงพอที่จะให้เห็น **trend** ของข้อมูลหรือไม่
- มีการเก็บข้อมูลนานกว่าที่นำเสนอหรือไม่
- มีผลลัพธ์ที่เป็น **baseline** ก่อนการปรับปรุงหรือไม่

Results

กราฟ (bar chart, run chart, control chart)

- ชื่อกราฟชัดเจน สะท้อนตัวชี้วัดได้ตรงประเด็นหรือไม่
- ระบุ label ของแกนตั้งและแกนนอนชัดเจนหรือไม่
- ระบุหน่วยวัดของข้อมูลชัดเจนหรือไม่
- มีการใช้ scale ที่หลอกตา (ไม่เริ่มจาก 0) หรือไม่
- มีการระบุทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

- มีการอธิบายการเปลี่ยนแปลงแนวโน้มของข้อมูลหรือไม่
 - ผลที่ดีขึ้นเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนกระบวนการอะไร
 - ผลที่เลวลงเกิดจากปัจจัยอะไร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

