

แนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเองของทีม PCT

1. Service profile 2018
2. Clinical Tracer / Clinical Quality Summary (QSC)

**PCT ควรศึกษาทำความรู้จัก และทำความเข้าใจ
ก่อนเข้าฟังบรรยาย วันที่ 1 พ.ย.61**

หัวข้อที่กำหนดใน Service Profile PCT

ประกอบด้วย

1. พันธกิจ/ความมุ่งหมาย:
2. ขอบเขตบริการ:
3. ผู้รับบริการสำคัญและความต้องการ:
4. จุดเน้นของการจัดบริการและการพัฒนา:
5. กลุ่มโรคสำคัญ (Key Clinical Population):

Disease	High risk	High cost / Long LOS	High volume	New evidence/ technology	Complex Care

6. ตัวชี้วัดของกลุ่มโรคสำคัญจำแนกตามมิติคุณภาพ:

Disease	Access & Entry	Continuity	Appropriate	Effective	Efficient	Safe	People centered	Health Promotion

7. ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน:
8. ผลการดำเนินการสำคัญในภาพรวม:
9. สรุปการพัฒนา การสร้างนวัตกรรม และการวิจัยสำคัญ:
10. แผนการพัฒนาในอนาคต:

8, 9, 10 อยู่ในตอนท้ายของ Clinical tracer /
Clinical Quality Summary

1. พันธกิจ/ความมุ่งหมาย:

- พันธกิจ หมายถึง บทบาทหน้าที่ (PCT มีหน้าที่อะไร?)
- ความมุ่งหมาย คือ เป้าหมายที่สำคัญของ PCT เช่น สู้ติกรรม ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย

2. ขอบเขตบริการ:

- คือ การระบุว่าอะไรที่เราจะให้บริการ อะไรที่ไม่มีบริการให้ อาจจะเป็นกลุ่มผู้ป่วย ช่วงเวลา ความรุนแรงของผู้ป่วย ฯลฯ (ควรระบุศักยภาพและข้อจำกัด เพื่อเป็นการขยายความขอบเขตการให้บริการ)

3. ผู้รับบริการสำคัญและความต้องการ:

- ให้จำแนกกลุ่มความต้องการของผู้รับผลงาน ภายนอก – ภายใน (อาจระบุความต้องการที่สำคัญของลูกค้าภายใน โดยแยกแยะตามลักษณะงานที่มีความต้องการที่แตกต่างกันเฉพาะ)

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการ / ความคาดหวัง
ผู้รับผลงานภายใน	
•	
•	
ผู้รับผลงานภายนอก	
•	
•	

4. จุดเน้นของการจัดบริการและการพัฒนา:

- ระบุจุดเน้นในการพัฒนาของ PCT ที่สอดคล้องกับเข็มมุ่ง ยุทธศาสตร์ของ รพ. หรือสิ่งที่ตั้งใจให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด โดยดูบริบท ข้อมูล สถิติ

5. กลุ่มโรคสำคัญ (Key Clinical Population):

โรค Disease	เกณฑ์				
	High risk	High cost/ Long LOS	High volume	New evidence/ technology	Complex Care
CA Head & Neck	5	4	3	5	5
DM	2	3	5	1	3
PE	5	4	1	2	3
ACS	5	4	2	3	3

ระบุโรคสำคัญให้มากที่สุด ให้คะแนนน้ำหนักความสำคัญของแต่ละโรคตามเกณฑ์ต่าง ๆ ตั้งแต่ 1-5 เป็นการบอกภาพรวมว่ากลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญของ CLT/PCT มีอะไรบ้าง ความสำคัญอาจจะมาจากเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อรวมกันก็ได้ การสรุปภาพรวมเป็นฐานสำหรับพิจารณาต่อว่าจะทบทวน/สรุปผลคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มใดบ้าง ในประเด็นใดบ้าง โดยการนำเสนอไม่จำเป็นต้องทุกโรค นำเสนอในส่วนที่สำคัญ

วิธีการการประเมิน

- ให้ค่าน้ำหนักเรียงลำดับตั้งแต่ 1-5 มาให้คะแนนตามที่กำหนดไว้คือ ความเสี่ยงสูง ค่าใช้จ่ายสูง ปริมาณมาก ความรู้/เทคโนโลยี การประสานงาน และเทียบกันแต่ละโรค

6. ตัวชี้วัดของกลุ่มโรคสำคัญจำแนกตามมิติคุณภาพ

โรค Disease	การเข้าถึง และเข้ารับ บริการ Access	การดูแล ต่อเนื่อง Continuity	ความเหมาะสม Appropriate	ประสิทธิผล Effective	ประสิทธิภาพ Efficient	ความ ปลอดภัย Safe	การดูแลที่ยึด คนเป็น ศูนย์กลาง People- centered	การสร้างเสริม สุขภาพ Health Promotion

- การนำเสนอตัวชี้วัดการดูแลผู้ป่วย ควรพิจารณาตามกลุ่มโรคสำคัญของ CLT/PCT และวิเคราะห์ว่ามีการวัดผลในมิติคุณภาพที่สำคัญของโรคนั้นครบถ้วนหรือไม่ คือดูว่าโรคแต่ละโรคมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับมิติคุณภาพใดบ้าง และมีเชื่อมโยงกับ part IV
- ดึงโรคที่สำคัญจากข้อ 5. Key Clinical Population และเลือกตัวชี้วัดตามมิติคุณภาพ ซึ่งตัวชี้วัดแต่ละโรคนั้นไม่จำเป็นต้องครบทุกมิติ
- List โรคที่สำคัญ ตัวชี้วัดตกอยู่ในมิติใดก็นำมาใส่
- แต่ละโรคก็จะมีโรคที่ทำได้ดีในแต่ละมิติไม่เหมือนกัน
- ตัวชี้วัดกลุ่มโรคนี้ สามารถนำมาตอบใน SAR part IV ได้

6. ตัวชี้วัดของกลุ่มโรคสำคัญจำแนกตามมิติคุณภาพ

ตัวอย่าง

โรค Disease	การเข้าถึง และเข้ารับ บริการ Access	การดูแล ต่อเนื่อง Continuity	ความเหมาะสม Appropriate	ประสิทธิผล Effective	ประสิทธิภาพ Efficient	ความ ปลอดภัย Safe	การดูแลที่ยึด คนเป็น ศูนย์กลาง People- centered	การสร้างเสริม สุขภาพ Health Promotion
Sepsis	อัตราการ เข้าถึงด้วย ภาวะ Septic shock	Timeliness ATB	Missed /Delayed diagnosis, Proper ATB, Compliance Sepsis Bundle			Septic shock rate Organ failure rate		
Stroke		Onset to drug	Missed /Delayed diagnosis			Complication rate	Control BP / Risk factor BARTHEL INDEX	Complication rate post D/C
DM			อัตราความ ครอบคลุมของ การ Admit new case, การใช้ยา ถูกต้อง, F/U	HbA1C		Hypoglycemia rate	Quality of life Carb. counting	
Teenage preg						Preterm rate, Complication rate	ANC : BW Nutrition Breast feeding	

มิติผลลัพธ์คุณภาพ

มิติคุณภาพ	นิยาม
การเข้าถึงบริการ (Accessibility)	ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ตามข้อบ่งชี้ และในเวลาที่เหมาะสม
ความเหมาะสม (Appropriateness)	ความถูกต้องตามข้อบ่งชี้ตามความจำเป็นของผู้ป่วยและหลักวิชาการ
ความสามารถ (Competency)	ระดับความรู้ ทักษะ เทคโนโลยีในการดูแลผู้ป่วยเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
ความต่อเนื่อง (Continuity)	ผู้ป่วยได้รับการอย่างต่อเนื่อง มีการประสานงานที่ดี
ประสิทธิผล (Effectiveness)	การบริการบรรลุถึงผลลัพธ์ของการรักษาที่เป็นที่ต้องการของผู้ป่วย (responsiveness) และมีความสม่ำเสมอ (consistency)
ประสิทธิภาพ (Efficiency)	โรงพยาบาลให้บริการโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และทันต่อเวลา (timeliness)
ความปลอดภัย (Safety)	ระดับความเสี่ยงต่อผลลัพธ์ทางลบ ความผิดพลาด และผลข้างเคียงที่ไม่ต้องการ

มุมมอง/มิติ ตัวอย่างเครื่องชีวิต

มุมมอง/มิติ	ตัวอย่างเครื่องชีวิต
Acceptability (เป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย)	- ความพึงพอใจ - อัตราคำร้องเรียน
Accessibility (การเข้าถึง การมีบริการในสถานที่ และ เวลาที่เหมาะสม)	- บริการที่ไม่สามารถจัดให้แก่ผู้ป่วย ในเวลาที่เหมาะสม - ระยะเวลารอคอย
Appropriateness (ความถูกต้องเหมาะสมทางวิชาการ)	- compliance ต่อ CPG - การ investigate & ทำ procedure โดยไม่มีข้อบ่งชี้ - ความสมบูรณ์ของบันทึกเวชระเบียน
Competency (ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการ)	- ผลที่ไม่พึงประสงค์เนื่องมาจากขาดความรู้และทักษะ
Continuity (ความต่อเนื่องและการประสานงาน)	- การเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังจากจำหน่าย
Effectiveness (ผลลัพธ์ดี)	- อัตราตาย / อัตรา re-admit / re-visit / อัตรา re-operation - ระดับ functional status
Efficiency (ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า)	- ต้นทุนตามกลุ่มโรค - วันนอนเฉลี่ยตามกลุ่มโรค
Safety (มีความเสี่ยงน้อยที่สุด)	- อัตราการเกิดอุบัติการณ์, ภาวะแทรกซ้อน
Patient right & dignity (พิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรี)	- จำนวนคำร้องเรียน

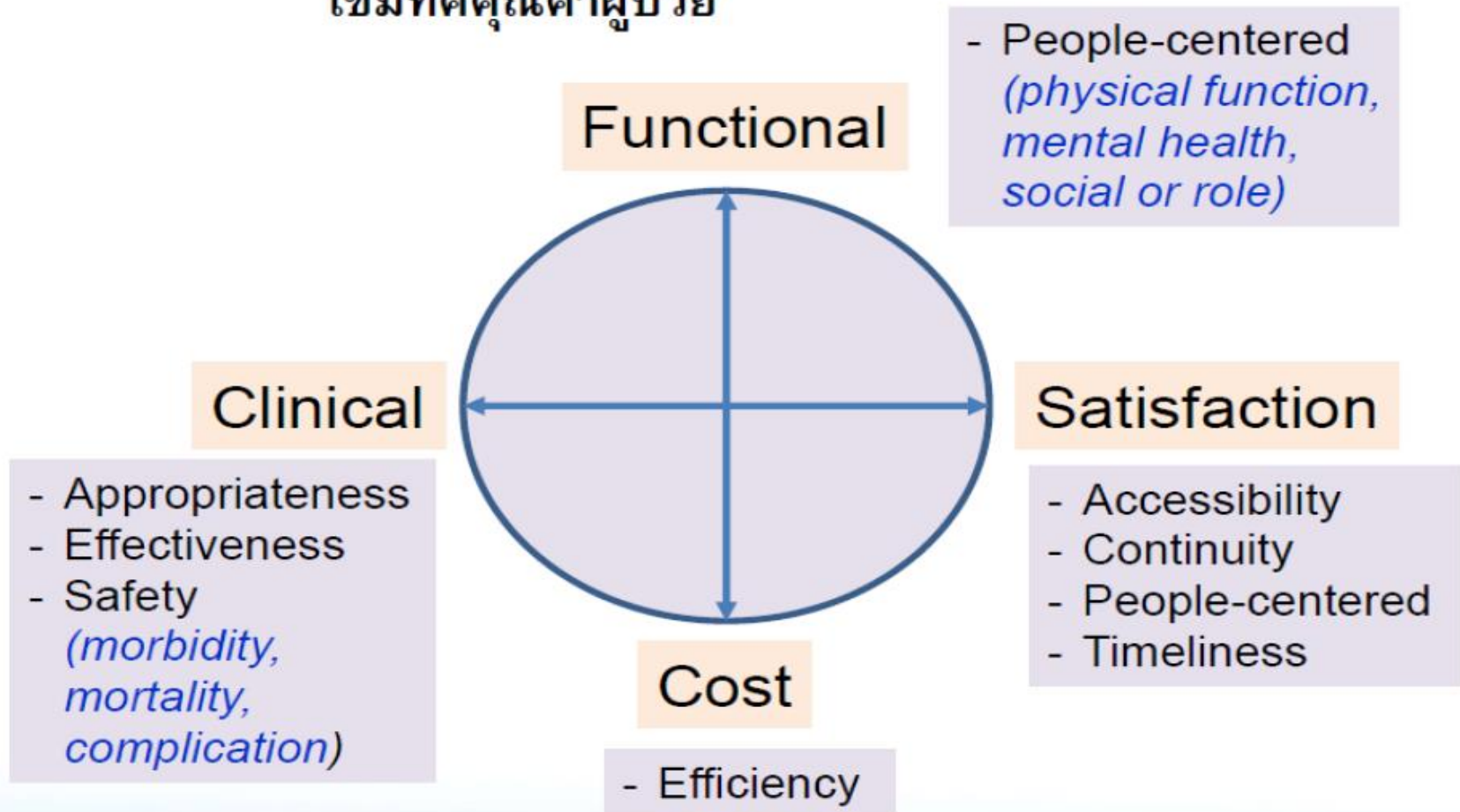
การกำหนดตัวชี้วัดการดูแลผู้ป่วยตามมิติคุณภาพ

กำหนดตัวชี้วัดตาม Patient Value Compass



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

เข็มทิศคุณค่าผู้ป่วย



การวัดผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นคุณค่าการดูแล



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

การดูแลรักษา

ป้องกันการเจ็บป่วย
ตรวจพบได้รวดเร็ว
วินิจฉัยได้ถูกต้อง
รักษาถูกวิธี ถูกคน
วงรอบรวดเร็ว
รักษาต่อเนื่อง
ไม่ใช้วิธีรุกรานที่ไม่จำเป็น

Principles of Value-Based Health Care Delivery

- **Quality improvement** is the most powerful driver of cost containment and value improvement, where quality is **health outcomes**

- | | |
|--|---|
| - Prevention of illness | - Fewer complications |
| - Early detection | - Fewer mistakes and repeats in treatment |
| - Right diagnosis | - Faster recovery |
| - Right treatment to the right patient | - More complete recovery |
| - Rapid cycle time of diagnosis and treatment | - Greater functionality and less need for long term care |
| - Treatment earlier in the causal chain of disease | - Fewer recurrences, relapses, flare ups, or acute episodes |
| - Less invasive treatment methods | - Reduced need for ER visits |
| | - Slower disease progression |
| | - Less care induced illness |



- **Better health** is the goal, not more treatment
- Better health is **inherently less expensive** than poor health

ภาวะแทรกซ้อน

ผิดพลาดน้อย ทำซ้ำน้อย
ภาวะแทรกซ้อนน้อย
ไม่เจ็บป่วยเพราะการรักษา

การฟื้นตัว

ฟื้นตัวเร็ว
ฟื้นตัวสมบูรณ์
ร่างกายทำหน้าที่ได้ดี

ผลระยะยาว

ไม่ต้องใช้ long term care
กลับเป็นซ้ำน้อย
ไม่ต้องมา ER
โรค progress ช้า

Source: Michael Porter

7. กระบวนการความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน

ความเสี่ยง	โรค	กระบวนการ	มาตรการป้องกัน
		**นำเสนอเป็น Proxy Disease ใน slide ถัดไป	

- ระบุความเสี่ยงที่สำคัญตามขั้นตอนการดูแลต่าง ๆ และในกลุ่มโรคสำคัญต่าง ๆ
- ความเสี่ยงบางเรื่อง อาจระบุในภาพรวมของของโรคหรือกระบวนการ บางเรื่องอาจจะระบุเฉพาะเจาะจงสำหรับกระบวนการเฉพาะในโรคใดโรคหนึ่ง

Proxy Disease กับคุณภาพของขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการดูแล

กระบวนการ	โรค (Proxy Disease)	มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ
Access & Entry		
Assessment & Diagnosis		อาจนำเสนอ มาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือแยกมาตรการเฉพาะ สำหรับแต่ละโรค **กระบวนการเดียวกัน มาตรการแต่ละโรคไม่ เหมือนกัน ก็แยกช่องได้**
Plan of care		
Discharge planning		
General care		
Care of high risk		
Anes & procedure		
Nutrition		
Rehabilitation		
Information & Empowerment		
Continuty of care		

- ในแต่ละกระบวนการ ควรระบุ **proxy disease** ที่ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญมาจำนวนหนึ่ง มาตรการเพื่อให้เกิดคุณภาพอาจจะเป็น มาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือเป็นมาตรการเฉพาะสำหรับแต่ละโรคก็ได้
- **ไม่จำเป็นต้องใส่ทุกช่อง โรคๆ หนึ่งไม่จำเป็นต้องมีทุกกระบวนการ**
- แต่ละกระบวนการควรมีตัวโรคของขั้นตอนนั้นมีความสำคัญมาจำนวนหนึ่ง มาตรการคุณภาพอาจเป็นมาตรการร่วมหลายโรคหรือ เฉพาะโรคก็ได้

Proxy Disease กับคุณภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการดูแล

กระบวนการ	โรค	มาตรการ/นวัตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภาพ
Access & entry	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	อะไรคือนวัตกรรม , CQI ที่เกิดขึ้นที่ว่าทำได้ดี
Assessment	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Plan of care	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Discharge planning	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
General Care	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Care of high risk	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	อาจนำเสนอมาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือแยกมาตรการเฉพาะ สำหรับแต่ละโรค
Anes & procedure	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Nutrition	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Rehabilitation	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Information & empower	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	
Continuity of care	เลือกว่าโรคใดที่เป็นตัวอย่างที่ ทำได้ดีในขั้นตอนนี้	

ในแต่ละกระบวนการ ควรระบุ proxy disease ที่ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญมาจำนวนหนึ่ง
มาตรการเพื่อให้เกิดคุณภาพอาจจะเป็นมาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือเป็นมาตรการเฉพาะสำหรับแต่ละโรคก็ได้

อธิบาย Proxy Disease

- คือตัวอย่างโรคที่สะท้อนคุณภาพในแต่ละขั้นตอนของการดูแลหรือ โรคที่เป็นตัวแทนคุณภาพหรือสามารถแสดงคุณภาพการดูแลในขั้นตอนที่ต้องการประเมิน
- **Clinical tracer** เริ่มจากโรคและพิจารณาประเด็นต่างๆ ในการดูแลโรคนั้นเพื่อคุณภาพของโรคในขั้นตอนต่างๆ
- **Proxy disease** เริ่มจากกระบวนการที่เราสนใจและพิจารณาว่ามีโรคใดเป็นตัวแทนให้เราเห็นคุณภาพในจุดนั้น ซึ่งโรคนี้อาจเป็นโรคที่เราเคยทำ Clinical Tracer มาแล้ว หรืออาจจะเป็นโรคที่เราไม่เคยให้ความสนใจมาก่อนก็ได้

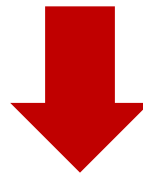
****แนวคิดที่ทำให้ทีมดูแลผู้ป่วยสามารถยกตัวอย่างเพื่ออธิบายคุณภาพของกระบวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น Access มีโรคอะไรบ้างที่เป็นปัญหา หรือสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการเข้ารับบริการ เช่นโรคดังนี้**

1. โรคฉุกเฉินซึ่งต้องการความรวดเร็วในการดูแล เช่น acute coronary Syndrome , Stroke
2. โรคซึ่งผู้ป่วยมี stigma เช่น HIV จิตเวช
3. โรคซึ่งผู้ป่วยต้องอาศัยผู้อื่นในการพามาใช้บริการเช่น Paraplegia

จากนั้นให้พิจารณาว่าผู้ป่วยในแต่ละโรคนั้นมีปัญหาเรื่องการเข้าถึงในลักษณะใดบ้าง เช่น มีปัญหาในการเดินทางมารับบริการในเวลาที่เหมาะสมหรือกลุ่มที่มีอาการรุนแรงหรืออยู่ห่างไกลโรงพยาบาลแล้วพิจารณาต่อว่าเรามีแนวทางในการจัดการปัญหาดังกล่าวอย่างไร

*****จบ Template Service profile 2018***

ต่อด้วย Clinical tracer / Clinical Quality Summary**



Clinical Tracer / Clinical Quality Summary: การดูแลผู้ป่วย (โรค/หัตถการ)

มีองค์ประกอบต่อไปนี้

1. **Purpose:** แสดงเป้าหมายของการดูแลผู้ป่วยและอาจแสดง **Driver Diagram** ที่แสดงองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ
2. **Process:** (ก) แผนภูมิแสดง **flow chart** ของการดูแลผู้ป่วยพร้อมทั้งประเด็นคุณภาพ/ความเสี่ยงที่สำคัญในแต่ละขั้นตอน (ข) ตารางแสดงการใช้ **process management** โดยระบุ process, process requirement, process design, in-process measure (ถ้ามี)
3. **Performance:** อาจแสดงผลในรูปแบบของ **run chart** หรือ **control chart** พร้อมคำอธิบายประกอบที่ระบุชัดเจนถึงช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงผลหรือมีการปรับปรุง
4. **Improvement Summary:** สรุปการพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวัตกรรม และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

Plan: ระบุแผนการพัฒนาในอนาคต

Clinical Tracer / Clinical Quality Summary



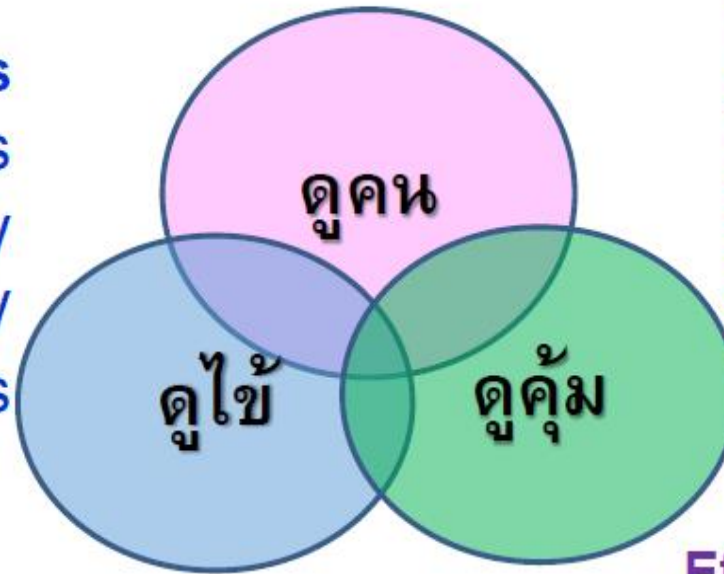
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- **Purpose** แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน
- **Process** แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด
 - Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ
 - Zoom in ระบุสิ่งที่ต่อไปนี้เป็นแต่ละขั้นตอน
 - process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนั้น)
 - 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 เพื่อขับเคลื่อน
และรายงานคุณภาพ
ของโรคสำคัญ

Purpose เป้าหมายการดูแลผู้ป่วย

Clinical Effectiveness
Appropriateness
Continuity
Safety
Timeliness

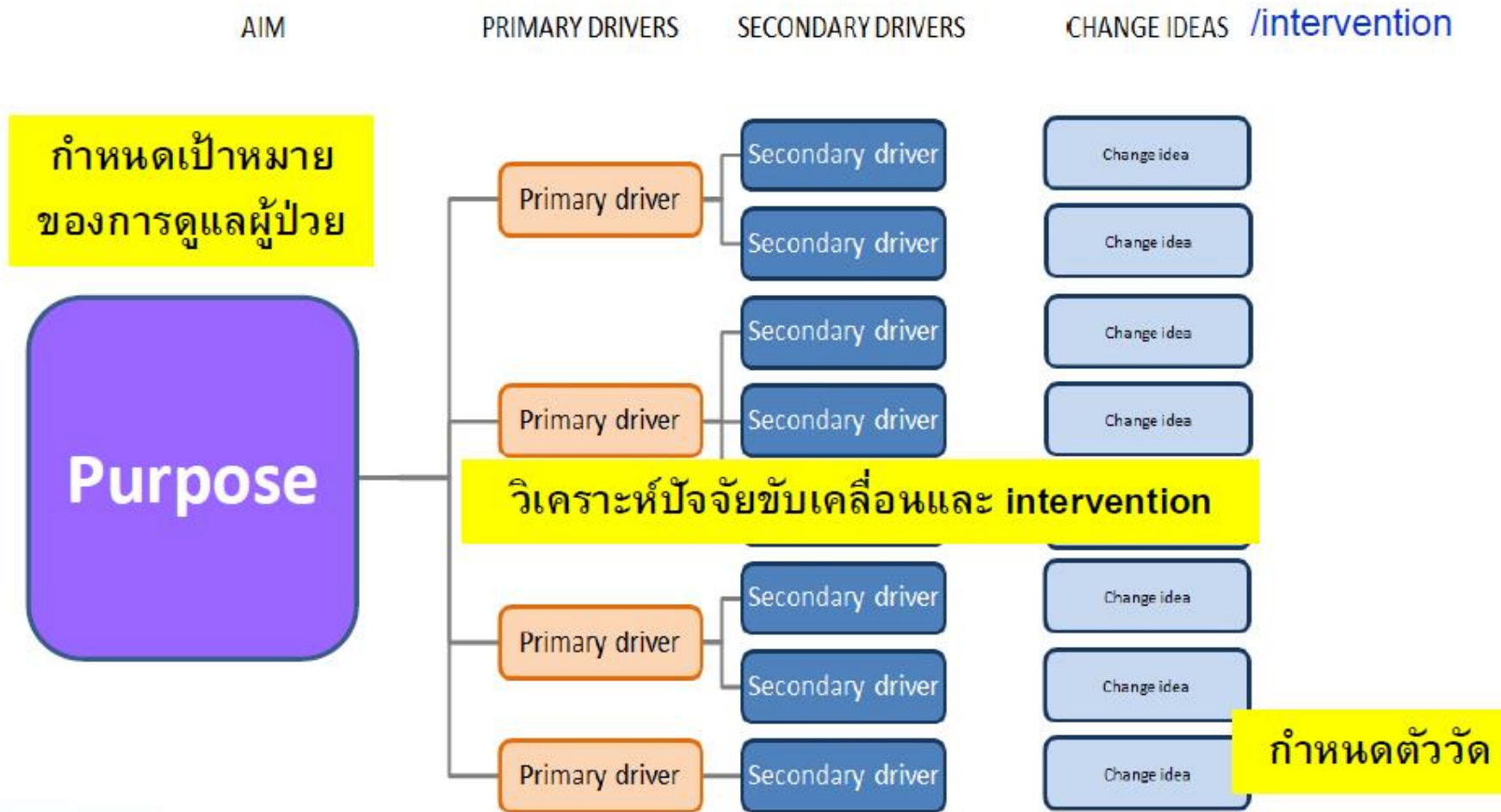


People centeredness
Access
Acceptability
Equity
Responsiveness

Efficiency

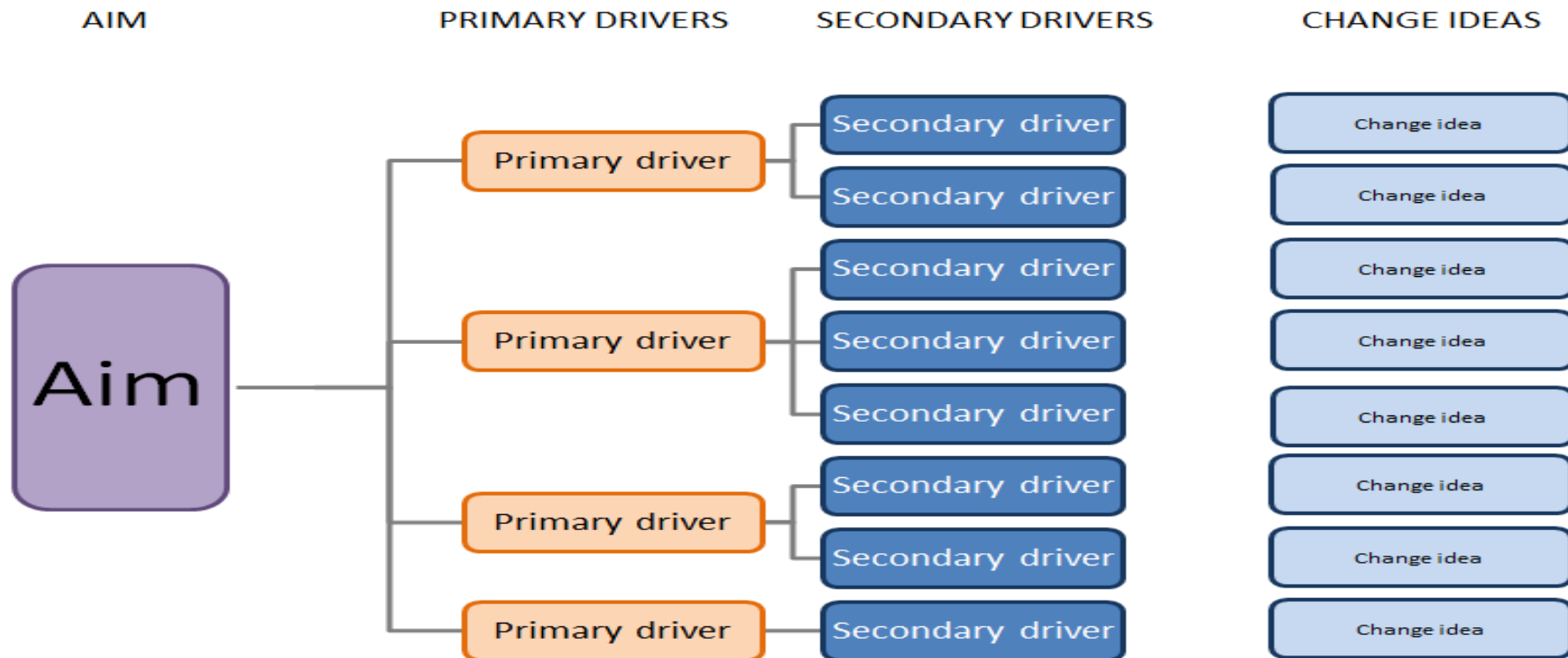
สามารถกำหนดเป้าหมายโดยพิจารณามิติคุณภาพต่าง ๆ
ภาพนี้เป็นการจัดกลุ่มมิติคุณภาพต่าง ๆ เป็น 3 กลุ่มตามแนวคิด value-based healthcare
เป้าหมายจะถูกนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการ และกำหนดตัววัด

Purpose & Drivers ตั้งเป้าและวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน



Driver diagram คือแผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่จะมีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยจำแนกเป็นลำดับชั้นจากปัจจัยขับเคลื่อนไปสู่แนวคิดการปรับเปลี่ยน

Driver Diagram Template



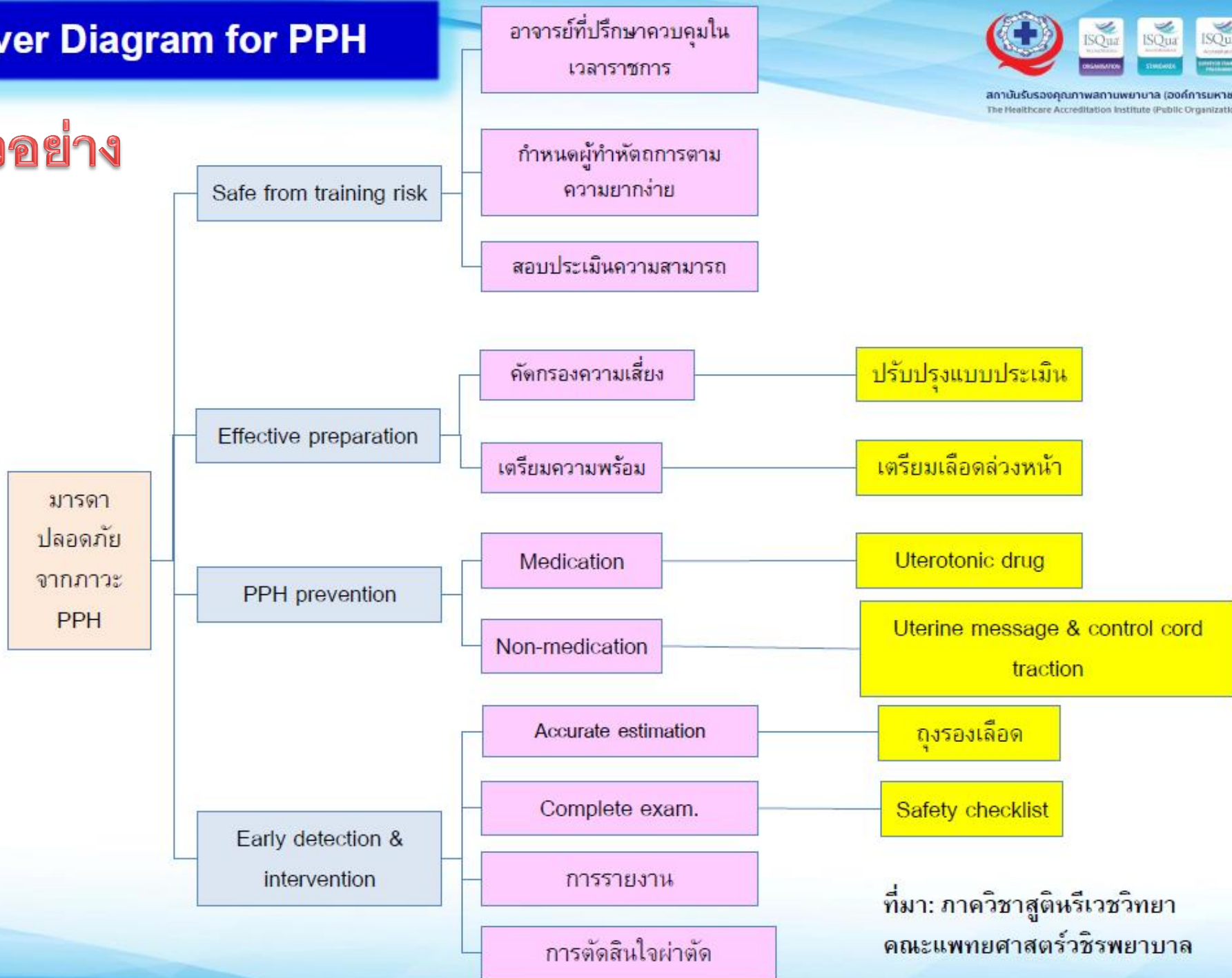
Driver Diagram เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ทีมสามารถแปลงสิ่งที่เป้าหมายหรือเป้าหมายที่ทีมต้องการ หรือการลดความเสี่ยง/ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ สู่การกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือมาตรการในการป้องกันเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงที่เรานำมาทบทวน ตลอดจนทำให้ทีมเห็นภาพการเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย และการปฏิบัติ เพื่อสื่อสาร และถ่ายทอดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป

Driver Diagram for PPH

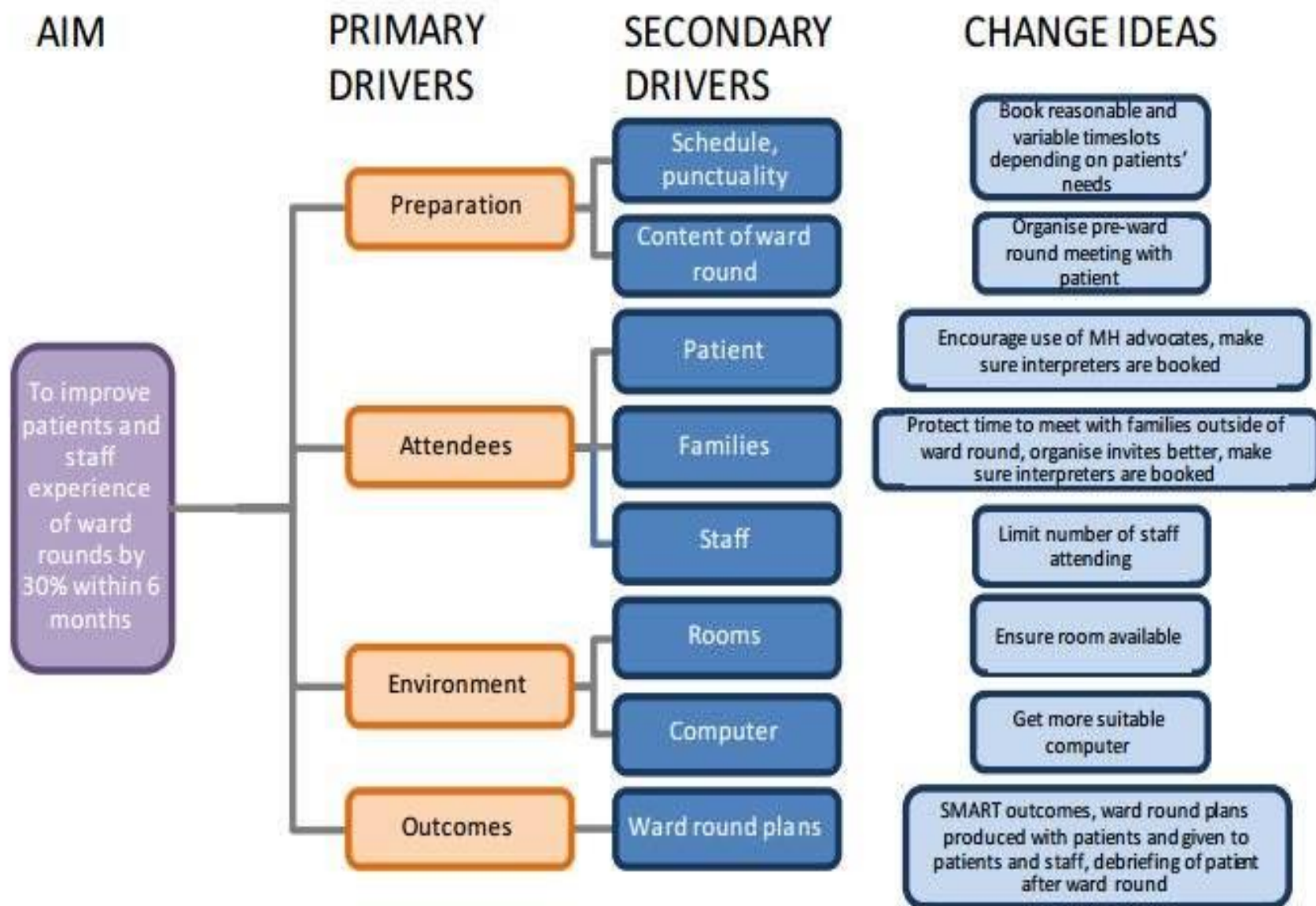


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ตัวอย่าง



ที่มา: ภาควิชาสูติศาสตร์และสูติเวชวิทยา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล



ตัวอย่าง

Driver Diagram

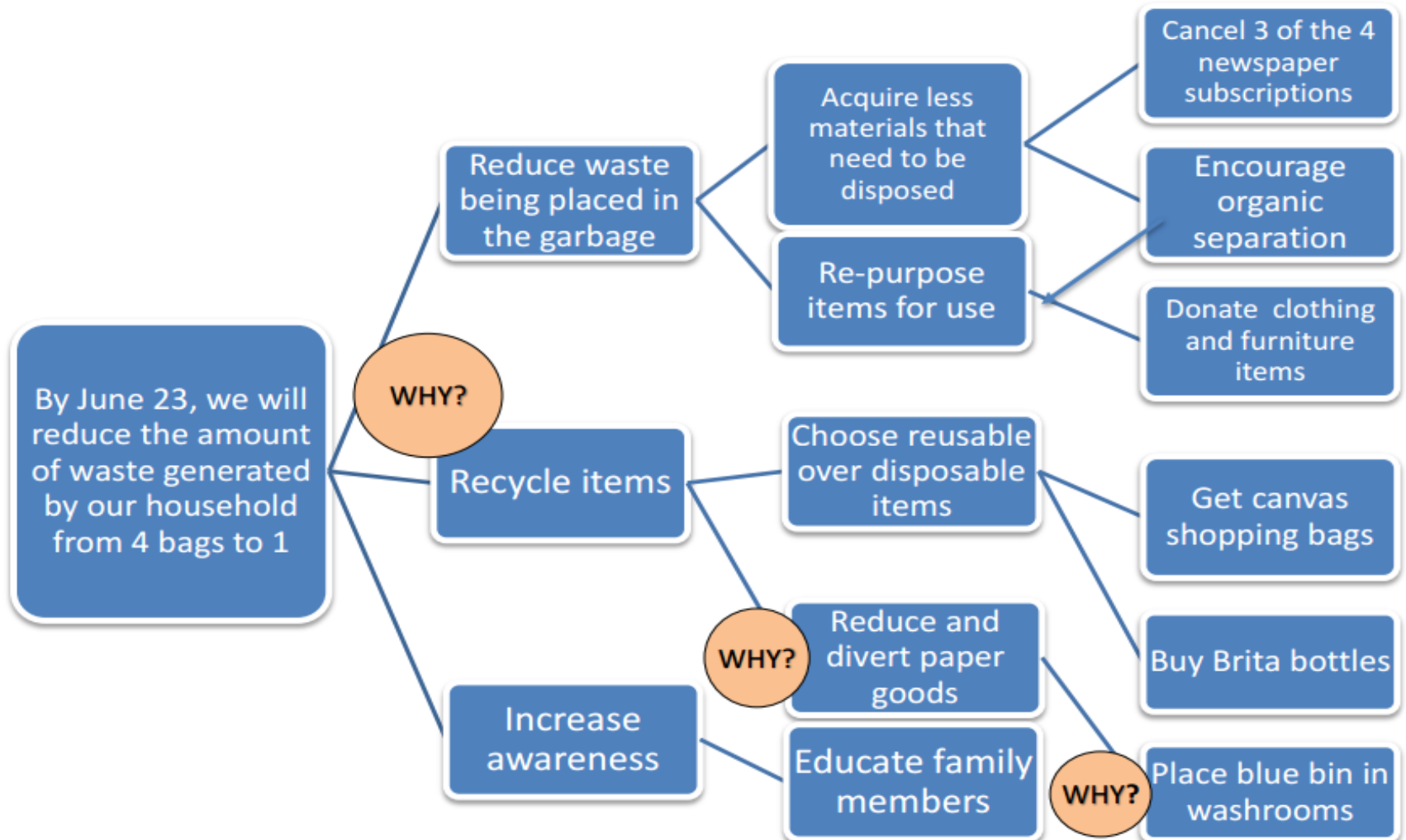


AIM

PRIMARY DRIVER

SECONDARY DRIVER

CHANGE IDEAS



ตัวอย่าง

To improve the inpatient experience for adult female inpatients on a mental health unit in order to increase satisfaction by 25% in 10 months

Aim

Primary Drivers

Secondary Drivers

Change Ideas

Ward Environment

Bed occupancy

Review of delays at weekly bed meetings

Stop sleep outs

Rewrite protocol

Multidisciplinary Ward Team Process

Nursing input

Ensure daily 1:1 time with named nurse

Pharmacy input

Offer pharmacy advice to every patient during stay

Family support

Train one staff member on each ward to use support skills

Patient Choice

Ward round

Change concept of large MDT ward round meetings

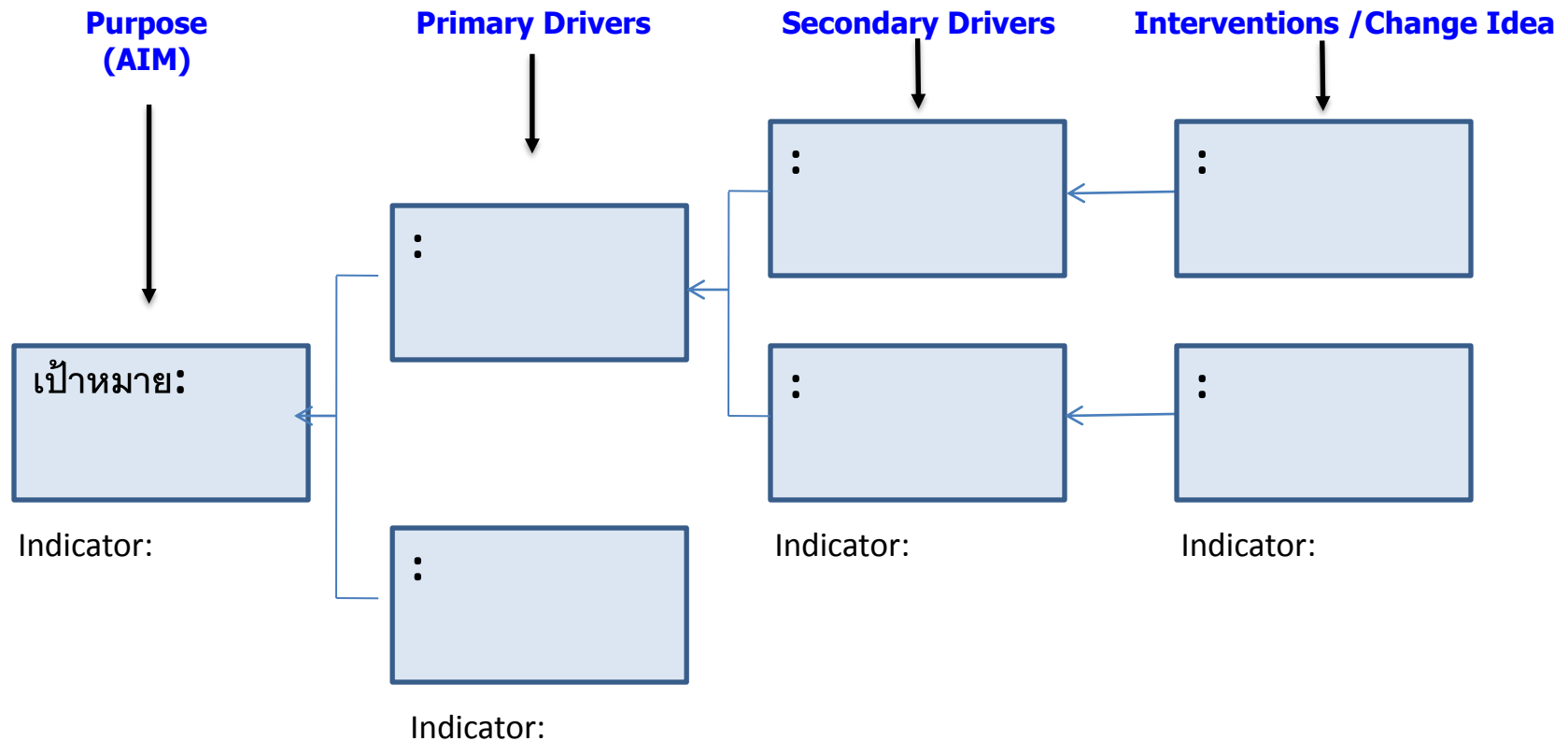
Complaints

Ward Activities

OT programme
Add senior OT to project team

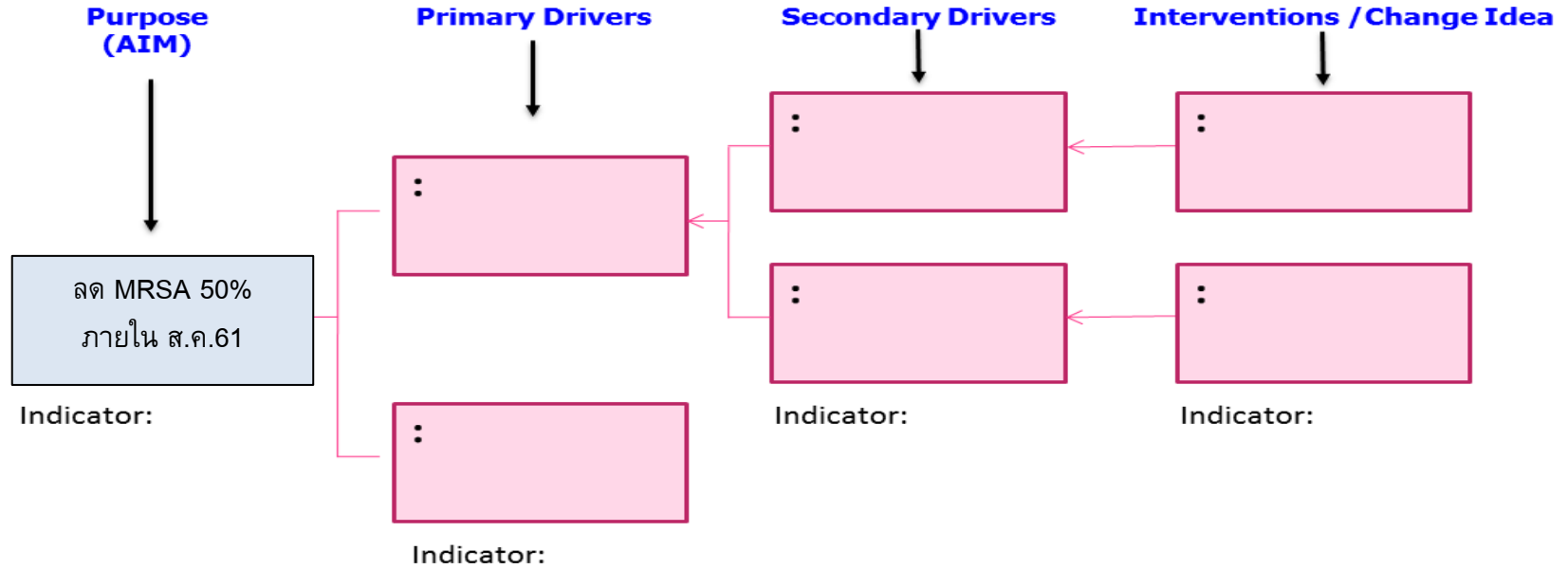
To change OT programme content

เป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน ตัวชี้วัด (Purpose, Driver diagram & Indicator)



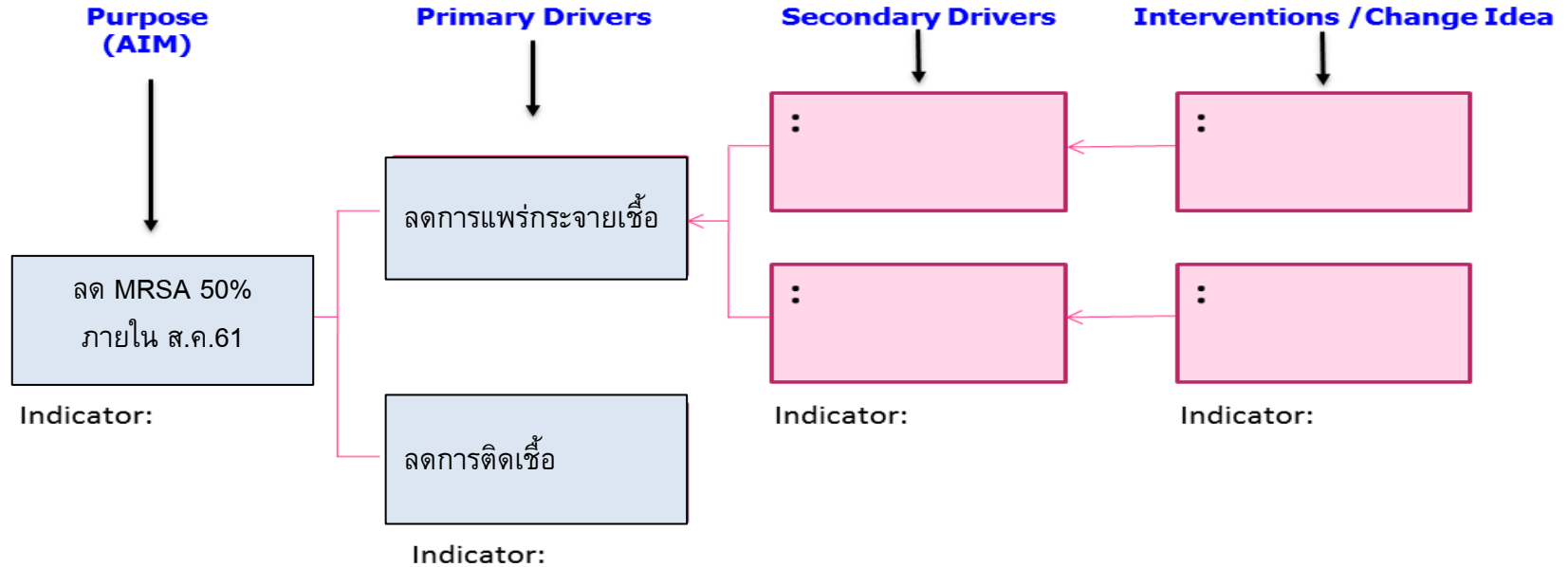
*****Template off Clinical tracer / Clinical Quality Summary
จะเริ่มต้นที่หน้านี้คือ Purpose*****

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Driver Diagram



- 1. AIM :** ให้กำหนดเป้าหมายที่เราต้องการต้องการปรับปรุงอะไร ปริมาณเท่าไร โดยใคร เมื่อไหร่ เป็นต้น เช่น
 - ต้องการลดจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดการติดเชื้อ **MRSA** ให้ลดลง **50% ภายในเดือนสิงหาคม**

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Driver Diagram

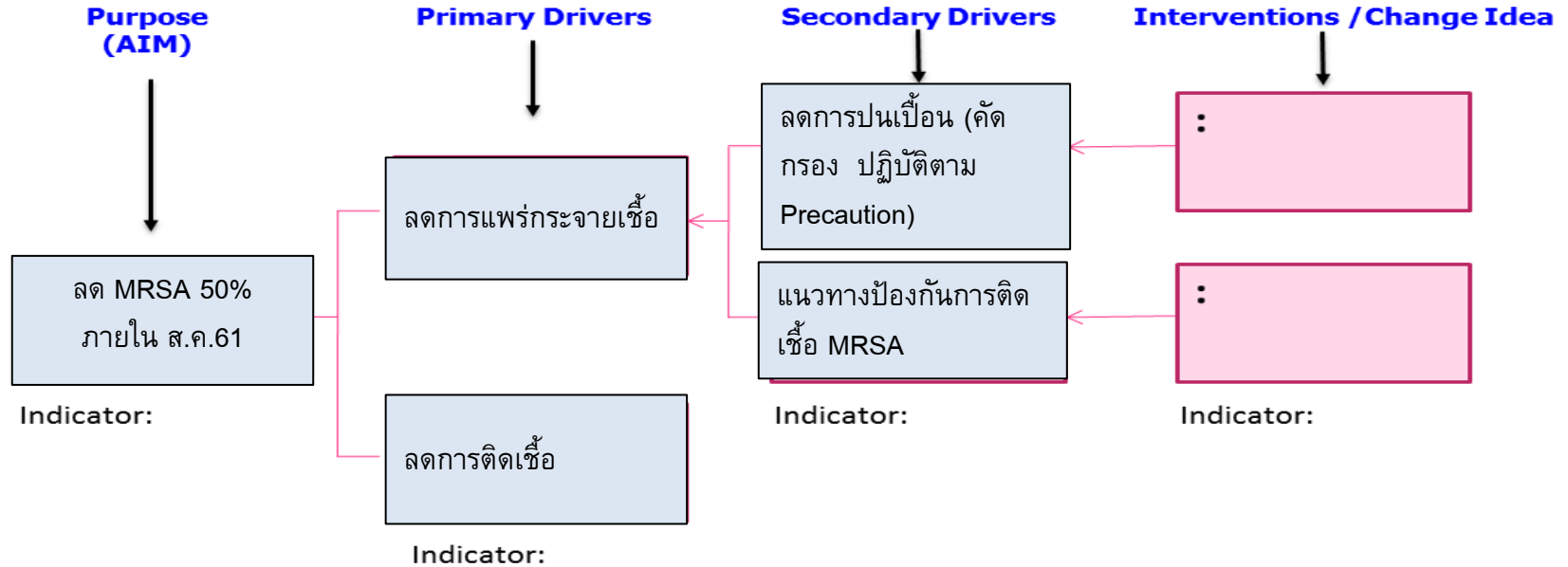


2. Primary drivers : ให้ระบุ Primary drivers ซึ่งเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อ

เป้าหมายที่เราวางไว้ โดยแตกแขนงออกมาจากเป้าหมายที่วางไว้

- เช่น เป้าหมายคือ ต้องการลดจำนวนผู้ป่วยไม่ให้เกิดการติดเชื้อ MRSA ให้ลดลง 50% ภายในเดือนสิงหาคม **ดังนั้น Primary drivers** อาจมี 2 แนวทางคือ การลดการแพร่กระจายเชื้อ และการลดการติดเชื้อ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Driver Diagram



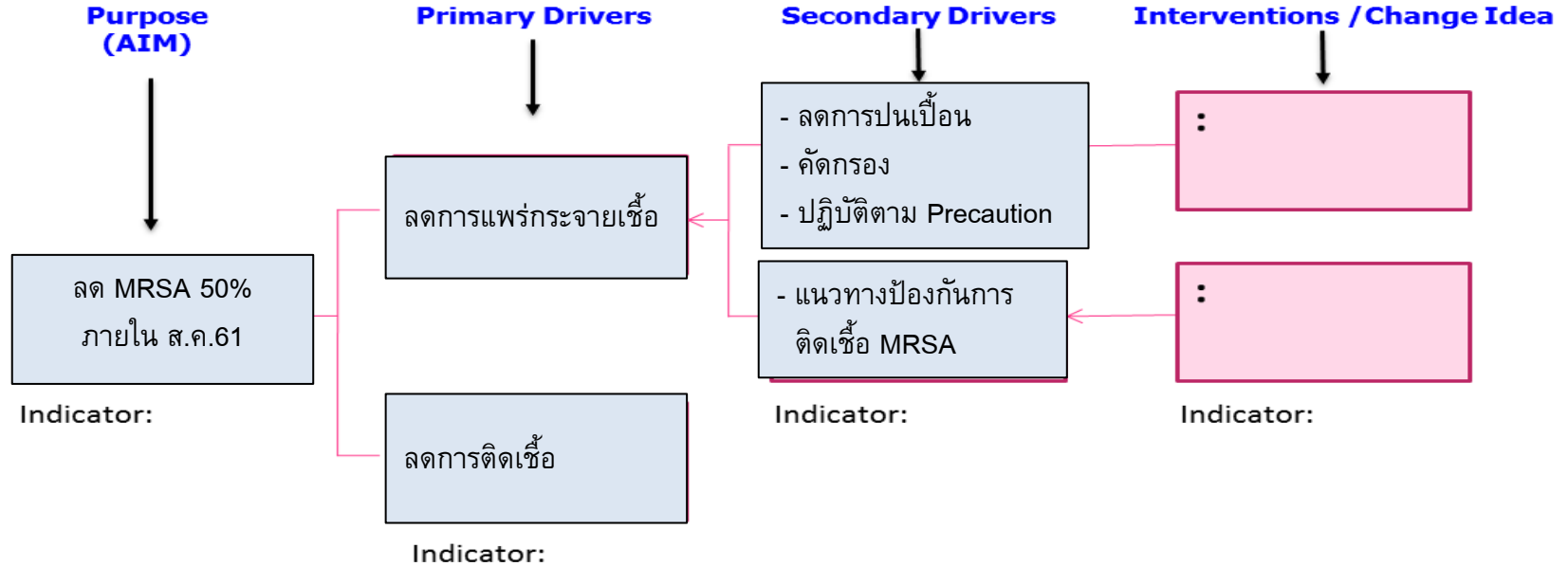
3. Secondary drivers : จาก Primary drivers ในแต่ละข้อความให้กำหนด Secondary drivers ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญและส่งผลต่อ Primary drivers จะมีจำนวนเท่าไรก็ได้ และสามารถเชื่อมต่อกับ Primary Driver ได้มากกว่าหนึ่ง เช่น

การลดการแพร่กระจายเชื้อ (Primary drivers ที่ 1) มี Secondary drivers แยกแขนงออกมา เช่น ลดการปนเปื้อน การคัดกรองผู้ป่วย การมีสุขลักษณะที่ดี การปฏิบัติตาม Precaution เป็นต้น

การลดการติดเชื้อ (Primary drivers ที่ 2) มี Secondary drivers แยกแขนงออกมา เช่น แนวทางการป้องกันการติดเชื้อ MRSA

หมายเหตุ : ถ้าความสัมพันธ์ระหว่าง Primary drivers และ Secondary drivers มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก อาจ กำหนดเป็นเส้นทึบ แต่ถ้ามีความสัมพันธ์กันน้อยอาจกำหนดเป็นเส้นจางหรือเส้นประ

ขั้นตอนการวิเคราะห์ด้วย Driver Diagram



4. Chang idea : จาก Secondary drivers แต่ละข้อ นำมาสู่การกำหนดวิธีปฏิบัติ / ขั้นตอนการทำงาน / มาตรการที่มีความเฉพาะ และเป็นระบบ เพื่อนำมาสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น

- # การลดการปนเปื้อน : ใช้ Chlohexidine ทำความสะอาดเสื้อผ้าผู้ป่วย
- # การคัดกรองผู้ป่วย : กำหนดแนวทางการคัดกรองให้ครอบคลุม
- # การปฏิบัติตาม Precaution : มีการกำกับ ติดตาม เฝ้าระวังในการปฏิบัติในหน่วยงาน
- # แนวทางการป้องกันการติดเชื้อ MRSA : กำหนดมาตรการป้องกันร่วมกันโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ เป็นต้น

เป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน ตัวชี้วัด (Purpose, Driver Diagram, & Indicator)

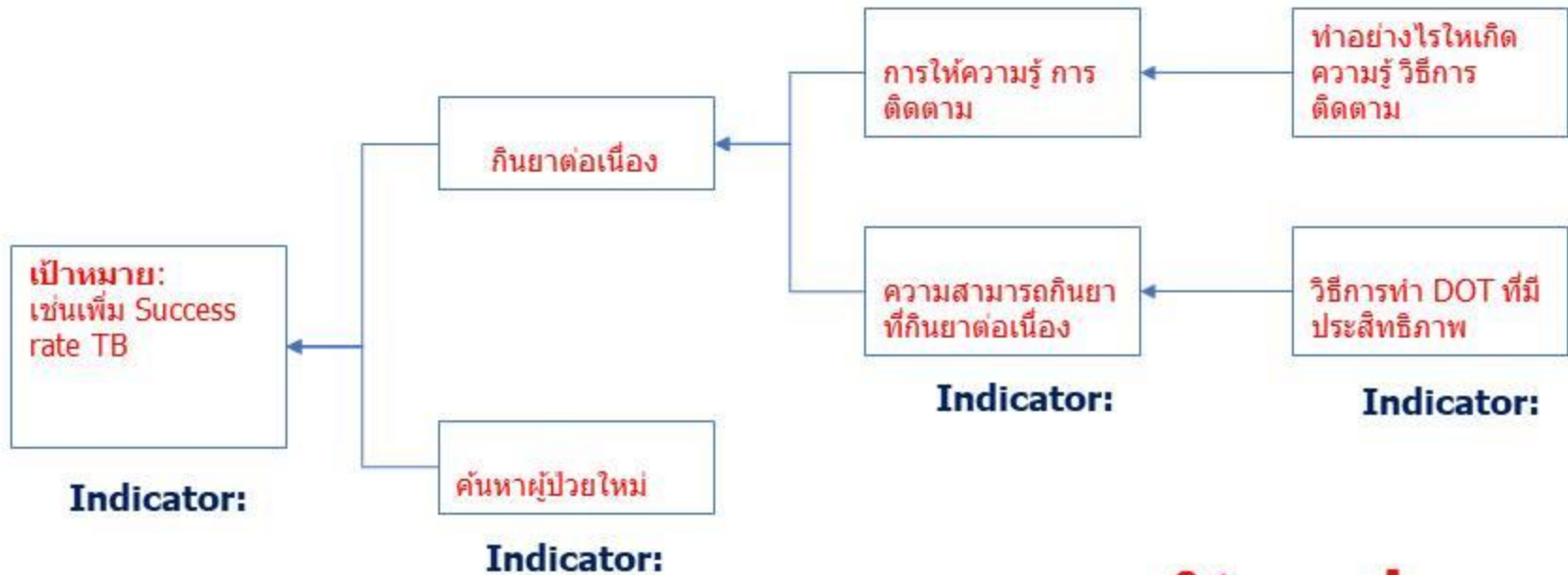
Purpose

Primary Drivers

ขั้นตอนสำคัญที่ต้องการ

Secondary Drivers

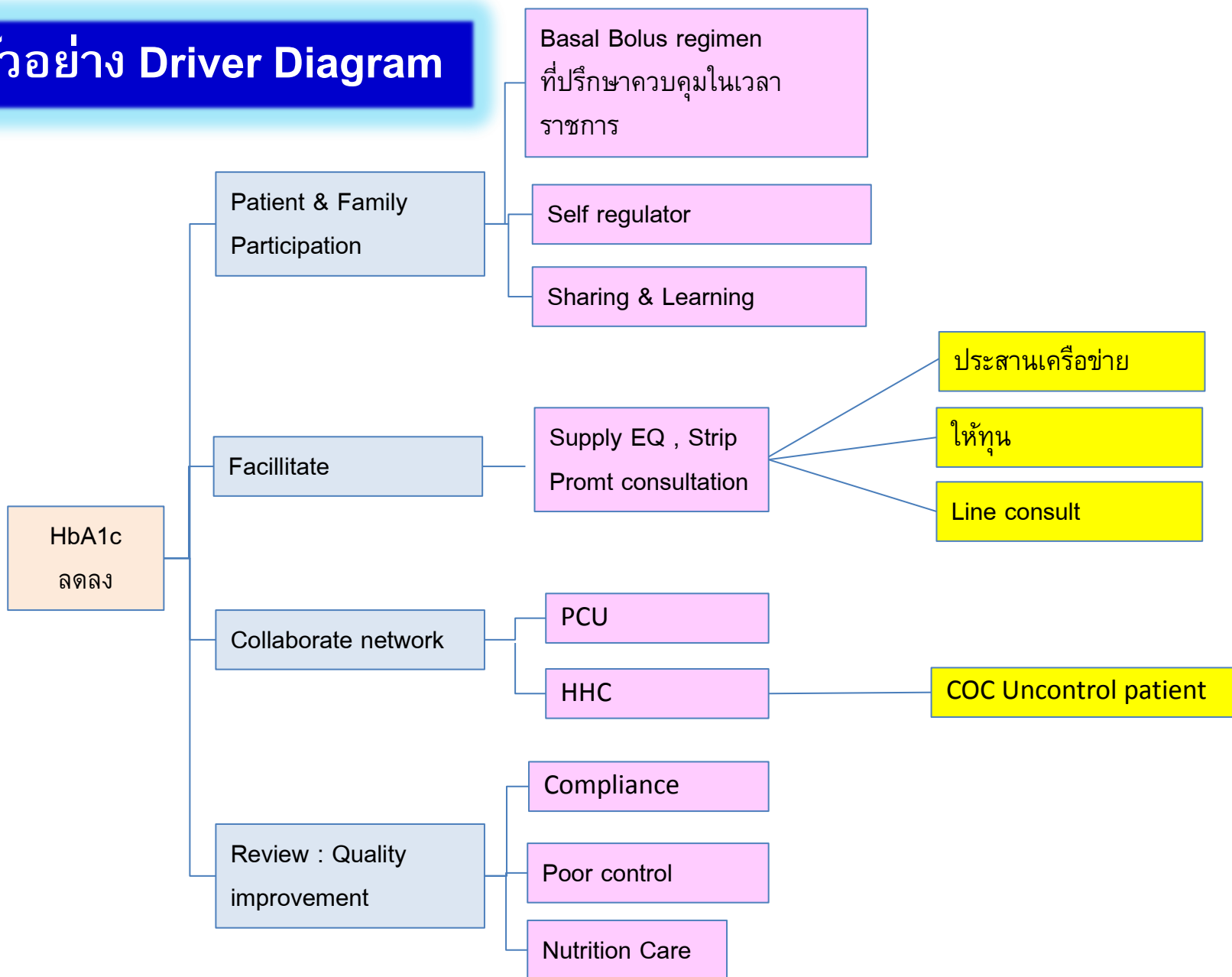
Interventions/Change Idea



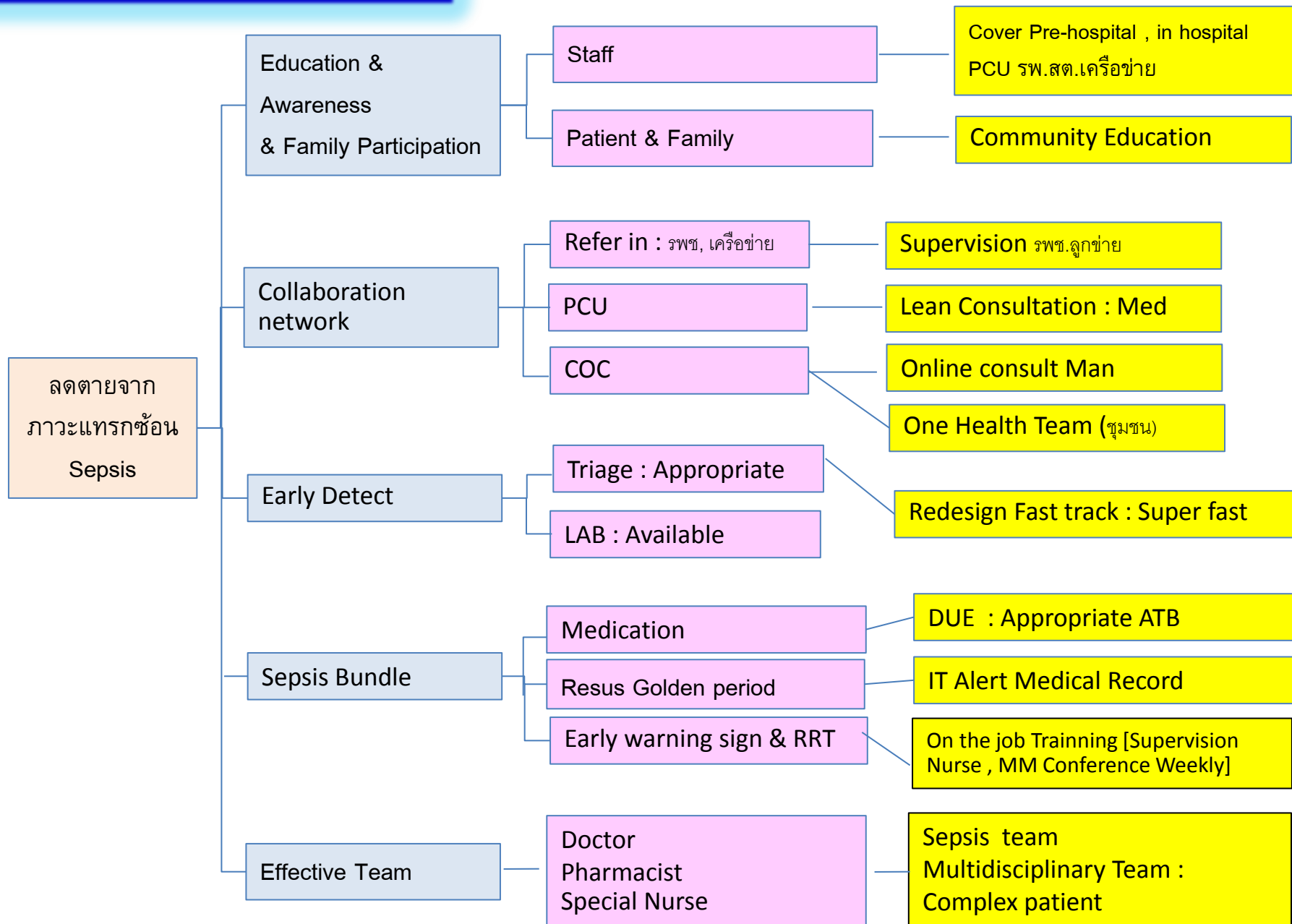
ตัวอย่าง

**** Primary driver มีใช้นำเอา care
process เข้ามาใส่ให้ครบ *****

ตัวอย่าง Driver Diagram



ตัวอย่าง Driver Diagram



Clinical tracer / Clinical Quality Summary

ต่อจาก Purpose คือ **process**

- **Purpose** แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน
- **Process** แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด
 - Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ
 - Zoom in ระบุสิ่งที่ต่อไปในแต่ละขั้นตอน
 - process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนั้น)
 - 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

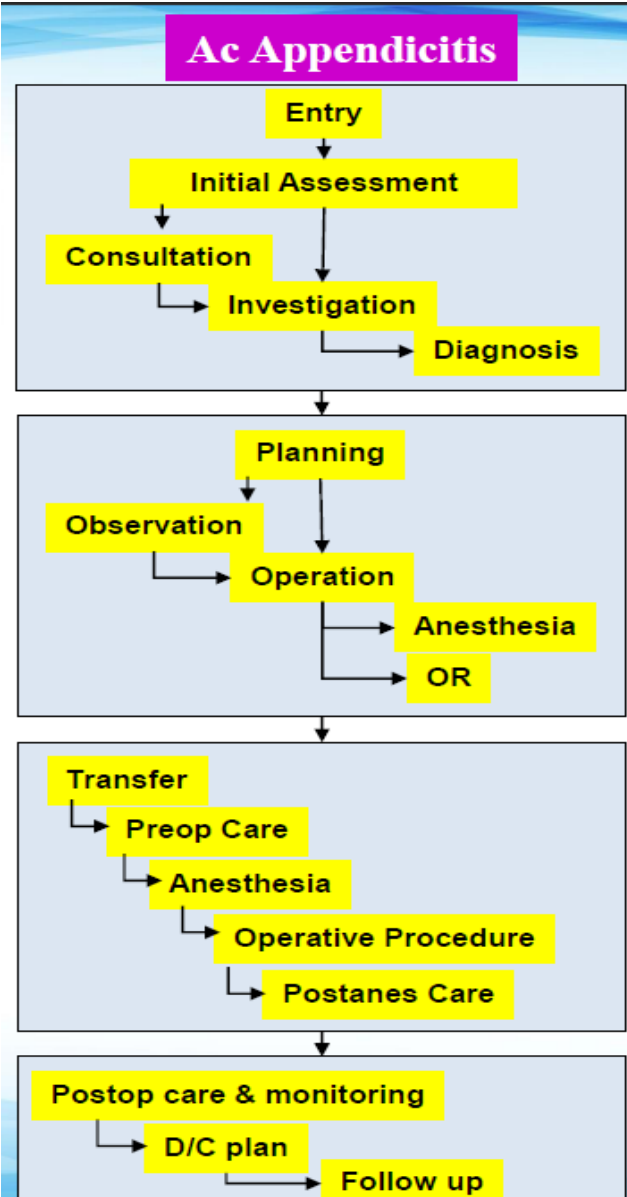
ใช้ 3P เพื่อขับเคลื่อน
และรายงานคุณภาพ
ของโรคสำคัญ

Process: (ก) แผนภูมิแสดง flow chart ของการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรค

Zoom out เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ
เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ
ของ flowchart ด้วย

- * ทำกิจกรรมใดแล้วเกิดผลอย่างไร
- * วิธีการก้าวข้ามคือไม่ต้องกลัวผิด เอา 1 driver และ 2 driver มาใส่
- * pitfall คือ อย่าลอก part III มาใส่ให้**บอกจุดสำคัญ**ของเรา ที่เฉพาะเจาะจง
- * แสดงภาพรวมกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงในขั้นตอนต่าง ๆ ของ
flowchart ด้วย
- * CPG มีรายละเอียดมากแต่ flowchart ให้ overview มากกว่า ง่ายกว่า Flowchart คุณคนไข้ 1 โรค
ตั้งแต่ต้นจนจบ

Process: (ก) แผนภูมิแสดง flow chart ของการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรค

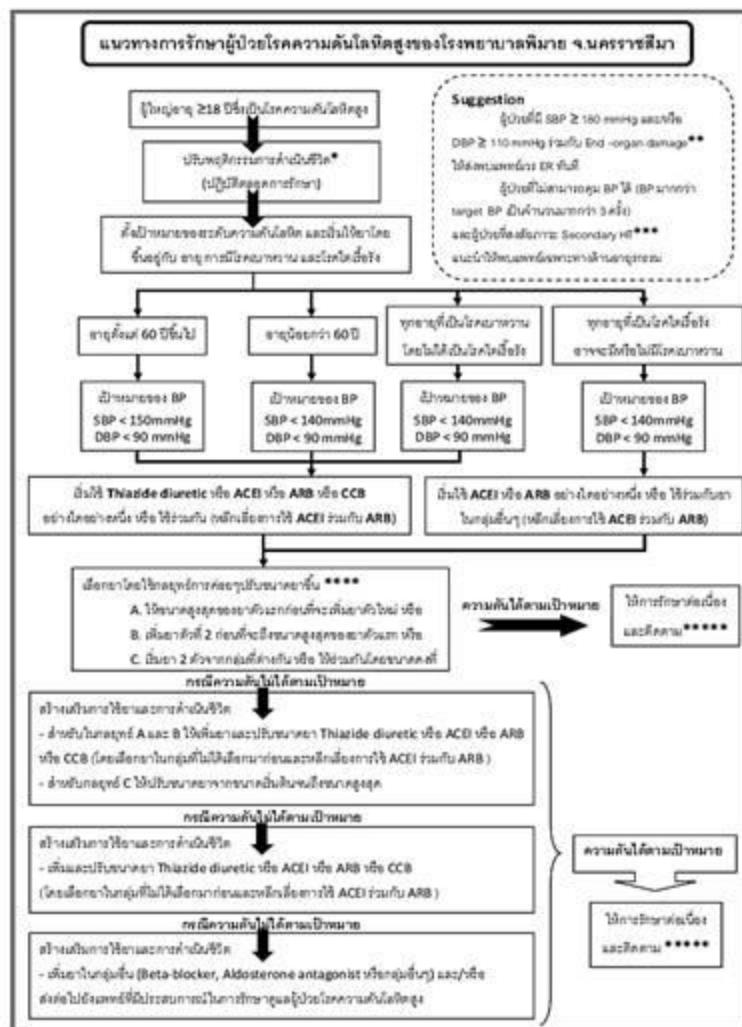


Map Key Patient Care Processes

ระบุกระบวนการดูแลสำคัญ

Zoom out

Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วยโรค.....



เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ของ flowchart ด้วย

Process: (ข) ตารางแสดงการใช้ Process management Zoom in

Process Management



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

Process	Process Requirement	Process Indicator	Process Design
	ระบุสิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ ใช้ NEWS เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของ process requirement -N ความต้องการของผู้รับผลงาน -E ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการ -W ความสูญเสีย -S ความปลอดภัย/ความเสี่ยง	ระบุตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับ process requirement และเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น	พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้แนวคิดการออกแบบอะไร เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking

การระบุข้อกำหนดของกระบวนการที่ชัดเจน ทำให้มีหลักในการออกแบบกระบวนการทำงาน และใช้กำหนดตัววัดเพื่อให้มั่นใจว่างานส่งผลตามที่ต้องการจะเป็น

การจัดการกระบวนการ (Process Management)

กระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	การออกแบบกระบวนการ

ข้อกำหนดของกระบวนการ (process requirement)

ระบุ**สิ่งที่คาดหวัง**จากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน มาตรฐานวิชาชีพ และความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัดของกระบวนการ (process indicators)

ระบุ**ตัวชี้วัด**ที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการ และเป็นประโยชน์ในการทำให้อย่างมั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น

การออกแบบกระบวนการ (process design)

พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้**แนวคิดการออกแบบอะไร** เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking

ใช้ NEWS-P ช่วยหาประเด็นคุณภาพ และกำหนด Process Requirement ในแต่ละขั้นตอน

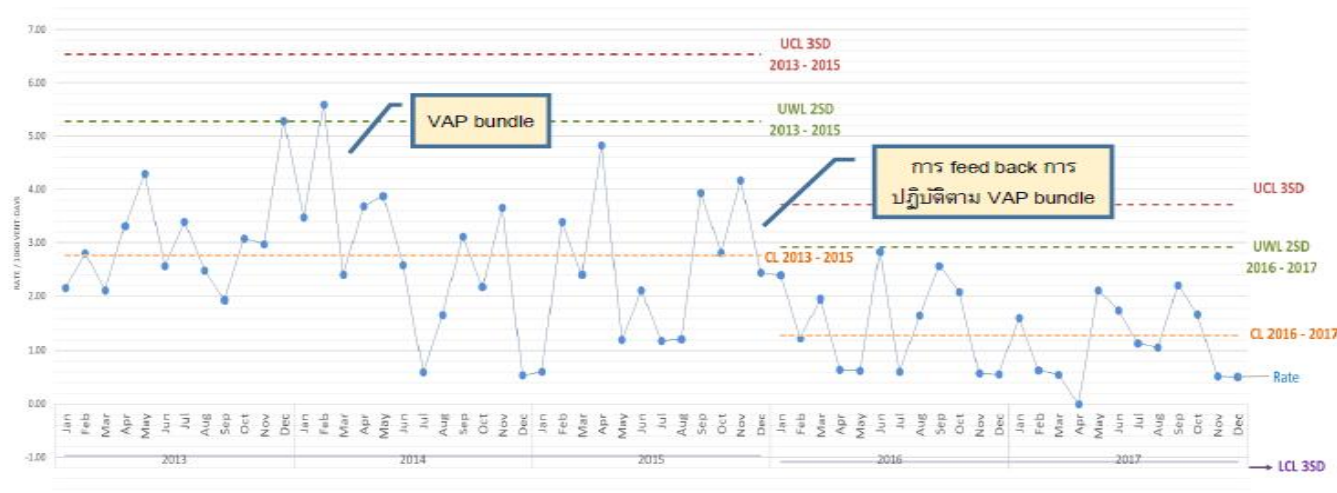


ตัวอย่าง Process Management : Sepsis

Process	Process Requirement	Process Indicator	Process Design
Access & Entry	รวดเร็ว ดูแลเบื้องต้น ถูกต้อง เหมาะสม	- Reduce Access with Septic shock rate	พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้ว พิจารณาว่าจะใช้ แนวคิดการออกแบบอะไร เช่น - Simplicity - visual management - human factor engineering - human-centered design - Lean thinking
Diagnosis	ถูกต้อง	- Missed / Delayed diagnosis rate	
Care	ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ลด ภาวะแทรกซ้อน	- Timeliness ATB - Proper ATB - Compliance Sepsis Bundle - Delayed consult - Septic shock rate - Organ failure rate	

(Performance & Interventions) ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา

Performance & Interventions



ที่มา: งาน IC คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามธิบดี

*แสดงเป็นกราฟเส้น หรือ control chart

- พร้อมด้วย **annotation** ที่ระบุ CQI ที่นำมาในช่วงเวลาต่าง ๆ
- แสดงค่า **เป้าหมาย** ที่มีการปรับตามผลลัพธ์ล่าสุด
- แสดงค่า **เทียบเคียง** (Benchmark) ถ้ามี

* สามารถขยายความได้ในการนำเสนอ

การพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวัตกรรม

เรื่อง	เป้าหมาย	การพัฒนา การวิจัย นวัตกรรม	ผลลัพธ์

รายละเอียดเพิ่มเติม

แผนการพัฒนาคูณภาพ การวิจัย นวัตกรรม

1.

2.

3.

จบสรุปภาพรวม PCT

สรุปการเขียนรายงานการประเมินตนเองสำหรับ PCT (ภาพรวม)

**** สรุปเป็น ppt. ตาม Template ที่ สรพ.กำหนด ประกอบด้วย**

Service profile PCT

Template Service Profile PCT

ประกอบด้วย

1. พันธกิจ/ความมุ่งหมาย:
2. ขอบเขตบริการ:
3. ผู้รับบริการสำคัญและความต้องการ:
4. จุดเน้นของการจัดบริการและการพัฒนา:
5. กลุ่มโรคสำคัญ (Key Clinical Population):

Disease	High risk	High cost / Long LOS	High volume	New evidence/ technology	Complex Care

6. ตัวชี้วัดของกลุ่มโรคสำคัญจำแนกตามมิติคุณภาพ:

Disease	Access & Entry	Continuity	Appropriate	Effective	Efficient	Safe	People centered	Health Promotion

7. ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน:
8. ผลการดำเนินการสำคัญในภาพรวม:
9. สรุปการพัฒนา การสร้างนวัตกรรม และการวิจัยสำคัญ:
10. แผนการพัฒนาในอนาคต:

สรุปการเขียนรายงานการประเมินตนเองสำหรับ PCT (ภาพรวม)

**** แนวทางการเขียน Service profile PCT หัวข้อ 1 – 4 ให้ดู Service profile ของเดิมประกอบ**

**** สิ่งที่เพิ่มเติมใน Service profile PCT ใหม่ คือ**

- ข้อ 5. กลุ่มโรคสำคัญ (Key Clinical Population)
- ข้อ 6. ตัวชี้วัดของกลุ่มโรคสำคัญจำแนกตามมิติคุณภาพ
- ข้อ 7. ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน ****เพิ่มนำเสนอ Proxy Disease****

**** แนวทางการเขียน Clinical Tracer / Clinical Quality Summary**

- ใช้ 3 P ในการเขียน
- P: Purpose = เป้าหมายการดูแลผู้ป่วย & บัญชีขับเคลื่อน (Diver diagram)
1 โรค = 1 Driver
- P: Process = ต้องเขียน 2 ส่วน คือ Flow chart การดูแลผู้ป่วยแต่ละโรค
และ ตารางแสดง process management
- P: Performance = แสดงเป็นกราฟ