Easy Quality by CLT/PCT

Act to Re-accreditation Workshop

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

2561

มาก้าวข้ามกับดักคุณภาพกันเถอะ

- คุณภาพกลายเป็นงานเอกสารที่ไม่เกิดประโยชน์กับผู้ป่วย
- ทำกิจกรรมคุณภาพโดยไม่เข้าใจแนวคิด ติดรูปแบบ ติดกรอบ
- ใช้คำว่าตามรอย แต่ไม่มีการตามรอย
- รวบรวมทุกอย่างมา แต่ไม่รู้ว่าเพื่ออะไร ตรงไหนสำคัญ
- ไม่เห็นภาพรวมและลำดับความสำคัญของผู้ป่วยที่ให้การดูแล
- ไม่มีการเรียนรู้, ไม่ใช้ **core values & concepts**, ไม่ได้ทำให้ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยดีขึ้น

กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT

โรค	ความเสี่ยง	ค่าใช้จ่าย	ปริมาณ	ความรู้/ เทคโนโลยี	การ ประสานงาน
CA head & neck	5	4	3	5	5

เป็นการบอกภาพรวมว่ากลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญของ CLT/PCT มีอะไรบ้าง ความสำคัญอาจจะมาจากเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อร่วมกันก็ได้ การสรุปภาพรวมเป็นฐานสำหรับพิจารณาต่อว่าจะทบทวน/สรุปผลคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มใดบ้าง ในประเด็นใดบ้าง

Clinical Tracer / Clinical Quality Summary

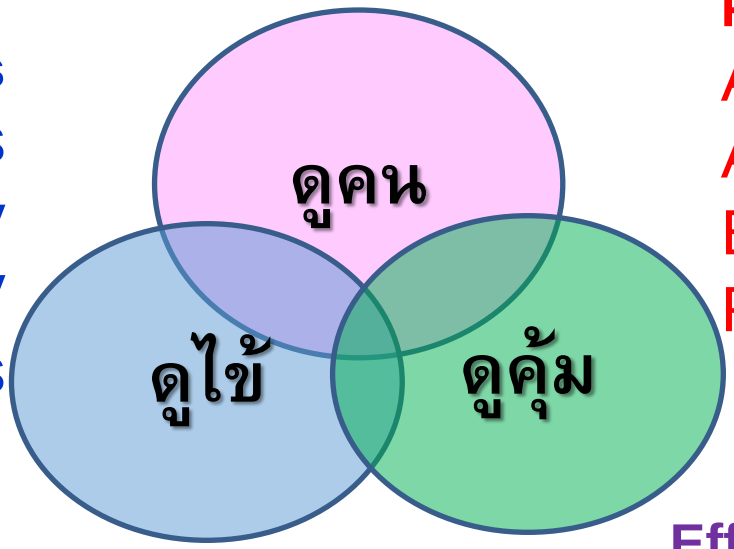
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- **Purpose** **แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน**
- **Process** **แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด**
  - Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ
  - Zoom in ระบุสิ่งต่อไปนี้ในแต่ละขั้นตอน
    - 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 เพื่อขับเคลื่อนและรายงานคุณภาพของโรคสำคัญ

Purpose เป้าหมายการดูแลผู้ป่วย

Clinical Effectiveness
Appropriateness
Continuity
Safety
Timeliness



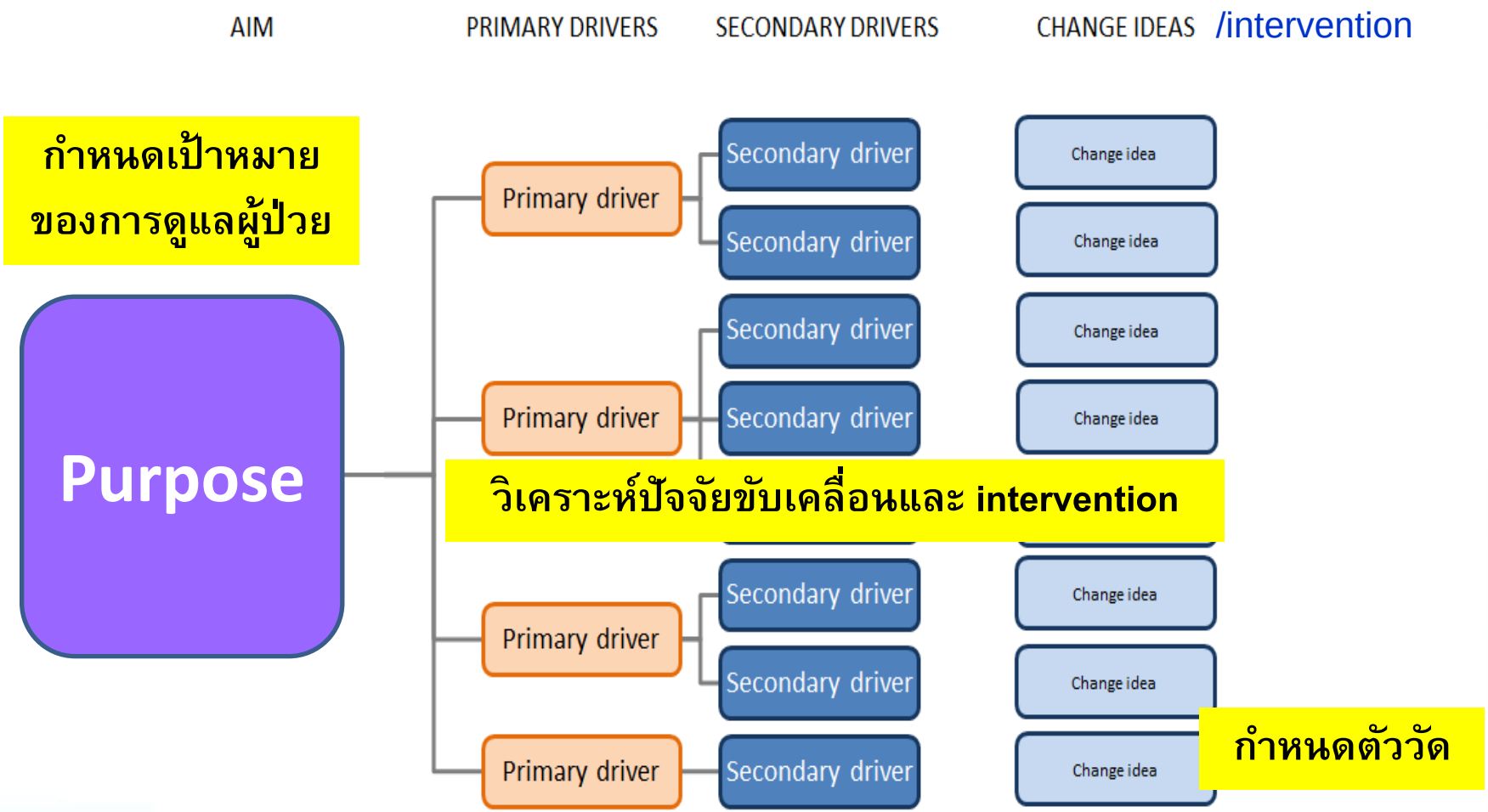
People centeredness
Access
Acceptability
Equity
Responsiveness

Efficiency

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

Purpose & Drivers ตั้งเป้าและวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน

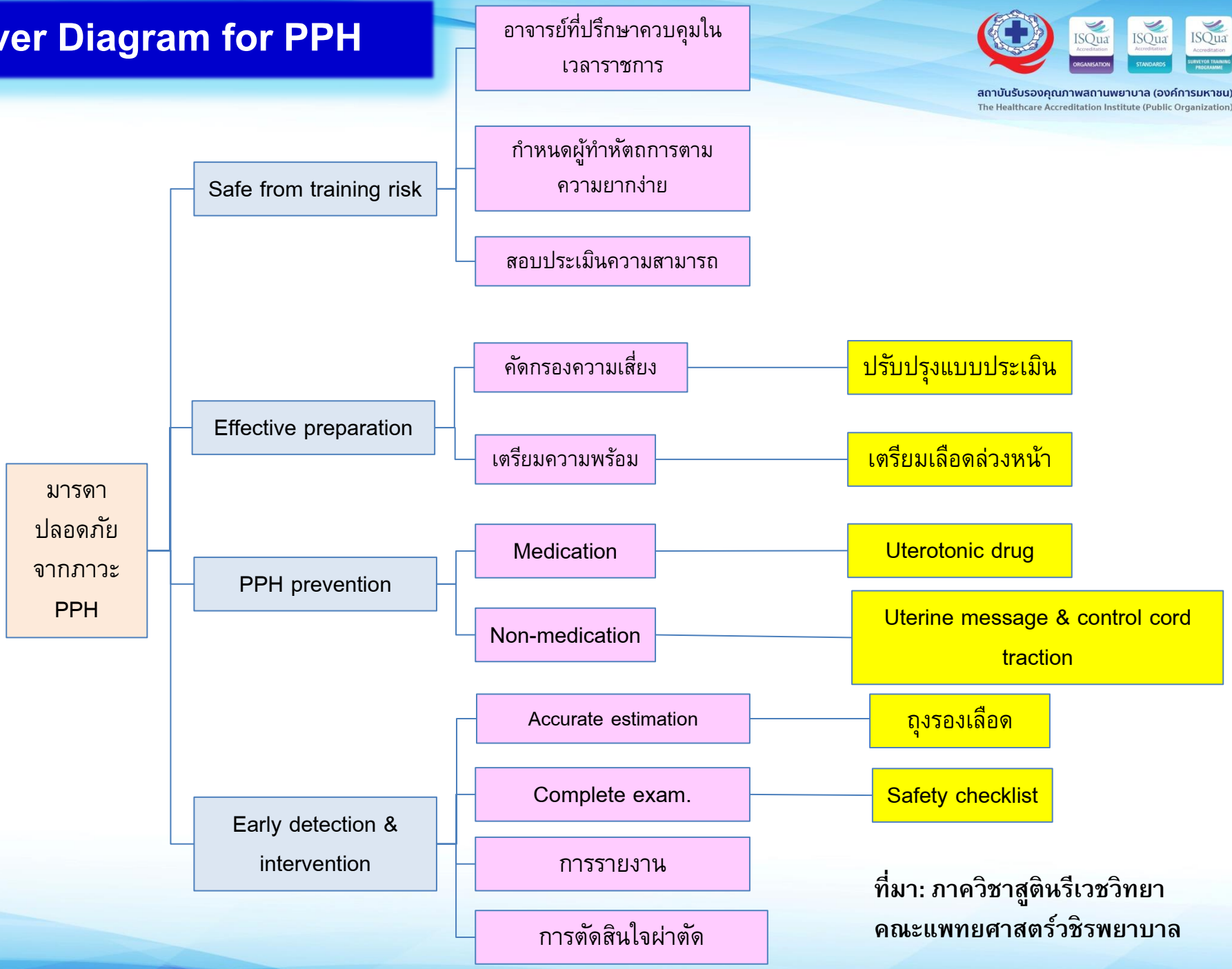
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Driver diagram คือแผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่จะมีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยจำแนกเป็นลำดับชั้นจากปัจจัยขับเคลื่อนไปสู่แนวคิดการปรับเปลี่ยน

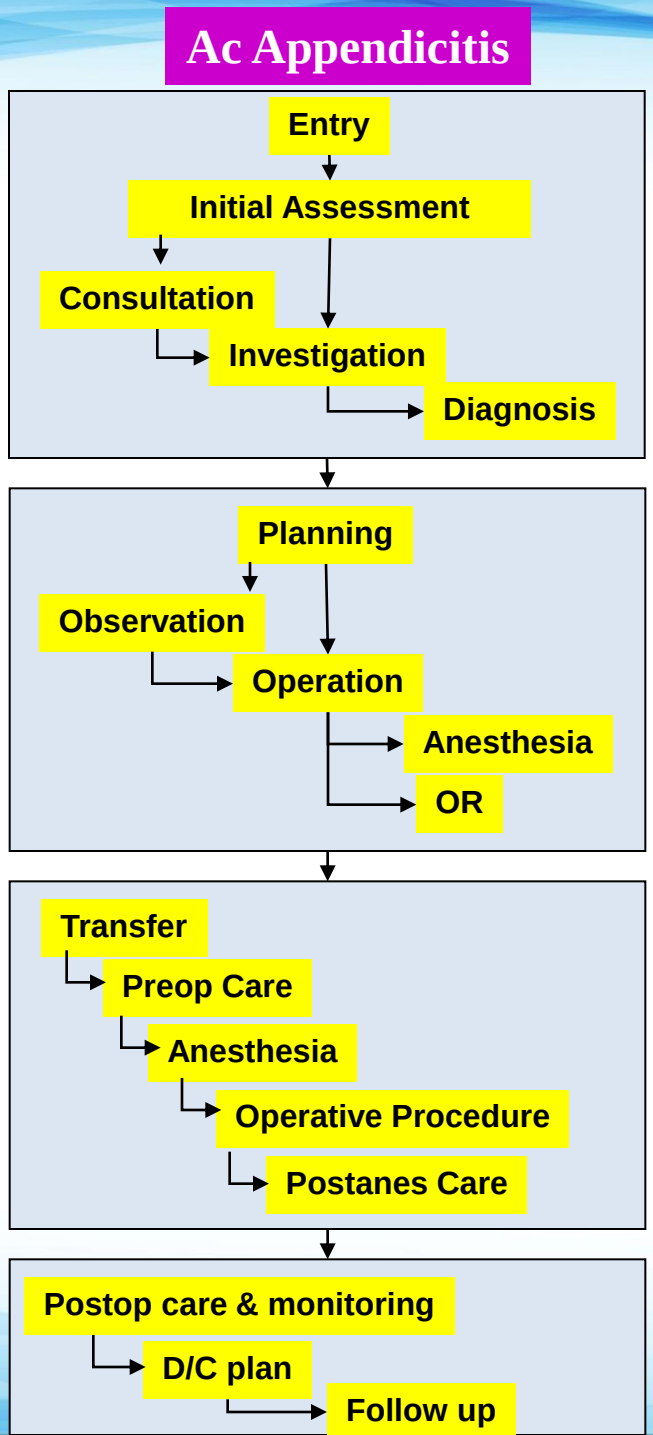
Driver Diagram for PPH

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



ที่มา: ภาควิชาสูตินรีเวชวิทยา
คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

Map Key Patient Care Processes



ระบุกระบวนการดูแลสำคัญ

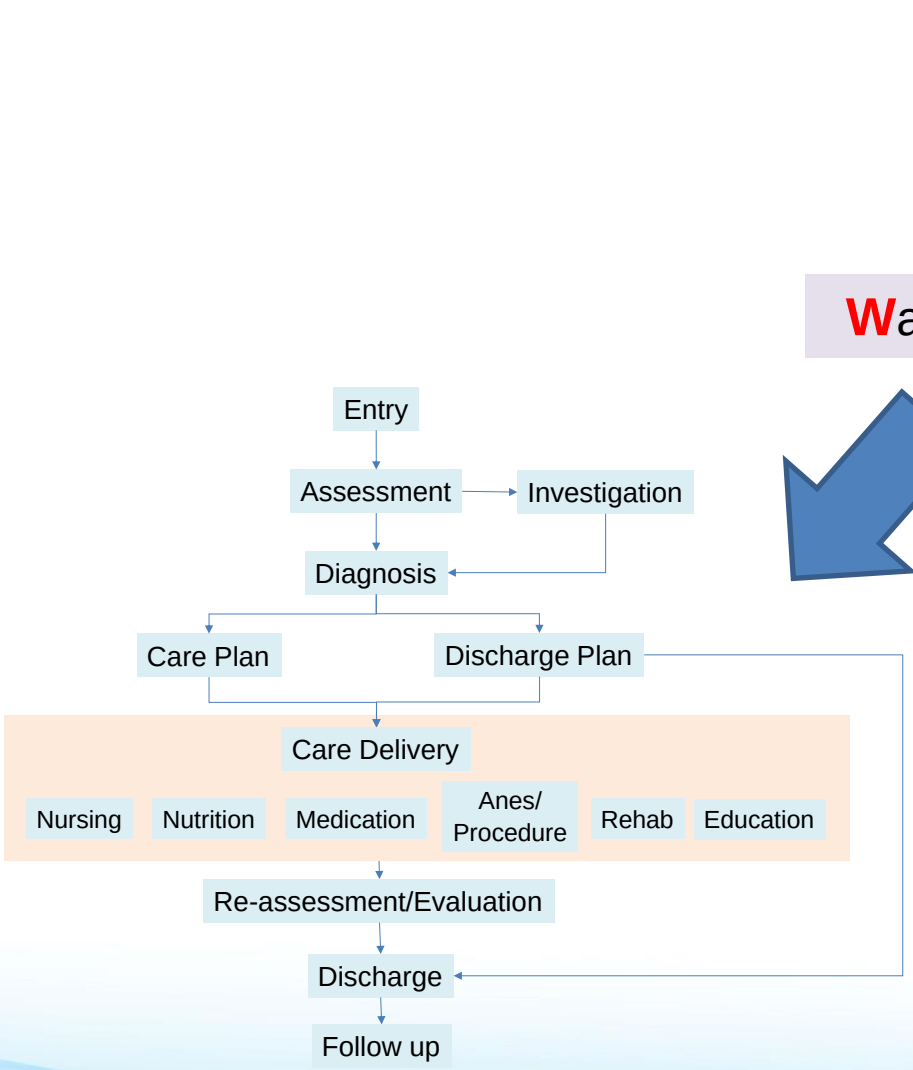
Process Management

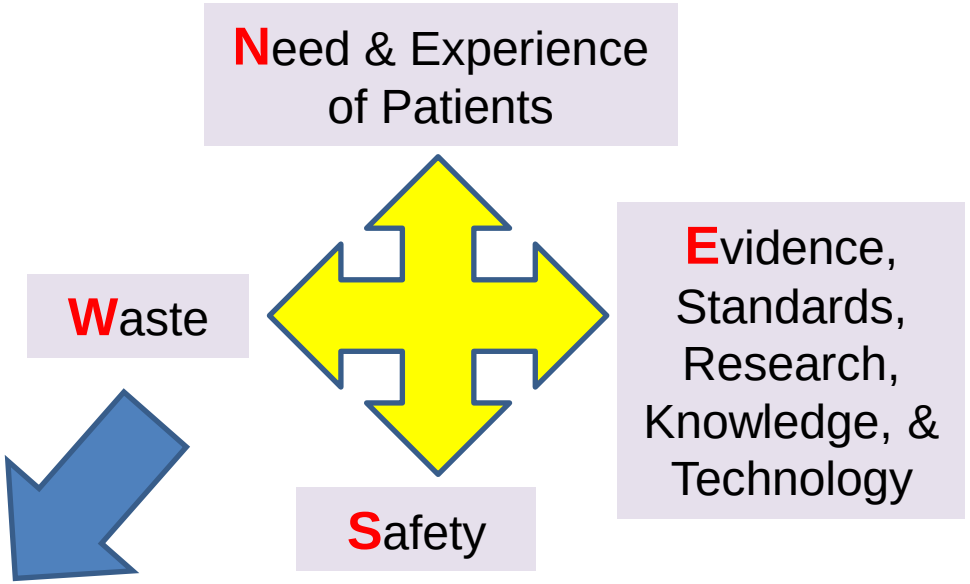
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Process	Process Requirement	Process Indicator	Process Design
	ระบุ**สิ่งที่คาดหวัง**จากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ ใช้ NEWS เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของ process requirement **-N ความต้องการของผู้รับผลงาน** **-E ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการ** **-W ความสูญเปล่า** **-S ความปลอดภัย/ความเสี่ยง**	ระบุ**ตัวชี้วัด**ที่สัมพันธ์กับ process requirement และเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น	พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้**แนวคิดการออกแบบอะไร** เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking

การระบุข้อกำหนดของกระบวนการที่ชัดเจน ทำให้มีหลักในการออกแบบกระบวนการทำงาน และใช้กำหนดตัววัดเพื่อให้มั่นใจว่างานส่งผลตามที่ควรจะเป็น

ใช้ NEWS-P ช่วยหาประเด็นคุณภาพ และกำหนด Process Requirement ในแต่ละขั้นตอน





Health Promotion

Process Design

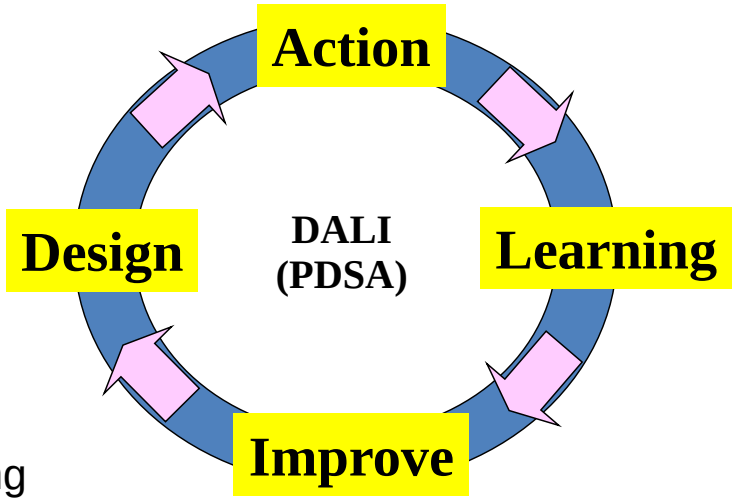
1 ปัญหา กลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอน ที่เป็น priorities คืออะไร

2 เรื่องนี้มีความรู้อะไรที่เรายังไม่ได้นำมาใช้ คนที่ทำได้ดีที่สุดอยู่ที่ไหน

Explicit & Tacit knowledge

3 ใช้หลักการออกแบบที่เน้นคน/ผู้ใช้เป็นสำคัญ

Visual management
Human Factor Engineering
User-centered design
Human-centered design
Lean Thinking



-ระบุขั้นตอนการปฏิบัติ: ใคร ทำอะไร อย่างไร
-ระบุเงื่อนไขการปฏิบัติ ว่าถ้ามีทางเลือกในการปฏิบัติ จะใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินใจ
-ถ้ามีความเสี่ยงสำคัญ ให้พิจารณาว่าจะป้องกันอย่างไร
-ระบุว่าในสถานการณ์ที่แตกต่างไปจากปกติหรือเกิดเหตุไม่คาดฝัน จะมีแนวทางใช้ดุลยพินิจอย่างไร
-ระบุการมี feedback loop ระหว่างขั้นตอนสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการส่งต่อระหว่างขั้นตอนตามที่คาดหวังไว้

Process Deployment ทำให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติจริง

The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

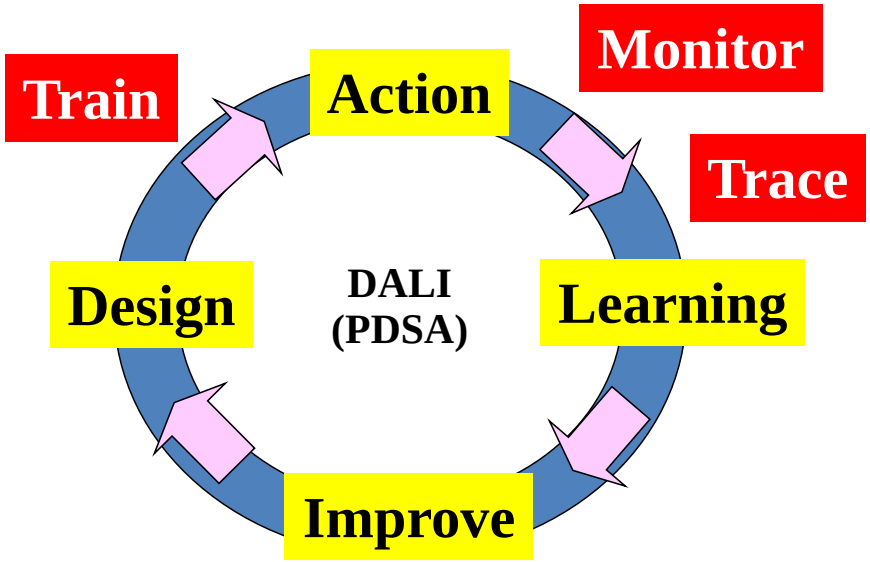
มีกลไกอะไรเพื่อรับรู้ว่ามีการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้

ผู้ปฏิบัติรู้จริงในสิ่งที่ต้องรู้หรือไม่

การใช้ตัวชี้วัดเพื่อควบคุมกระบวนการ (in-process measures) ในจุดที่จำเป็น

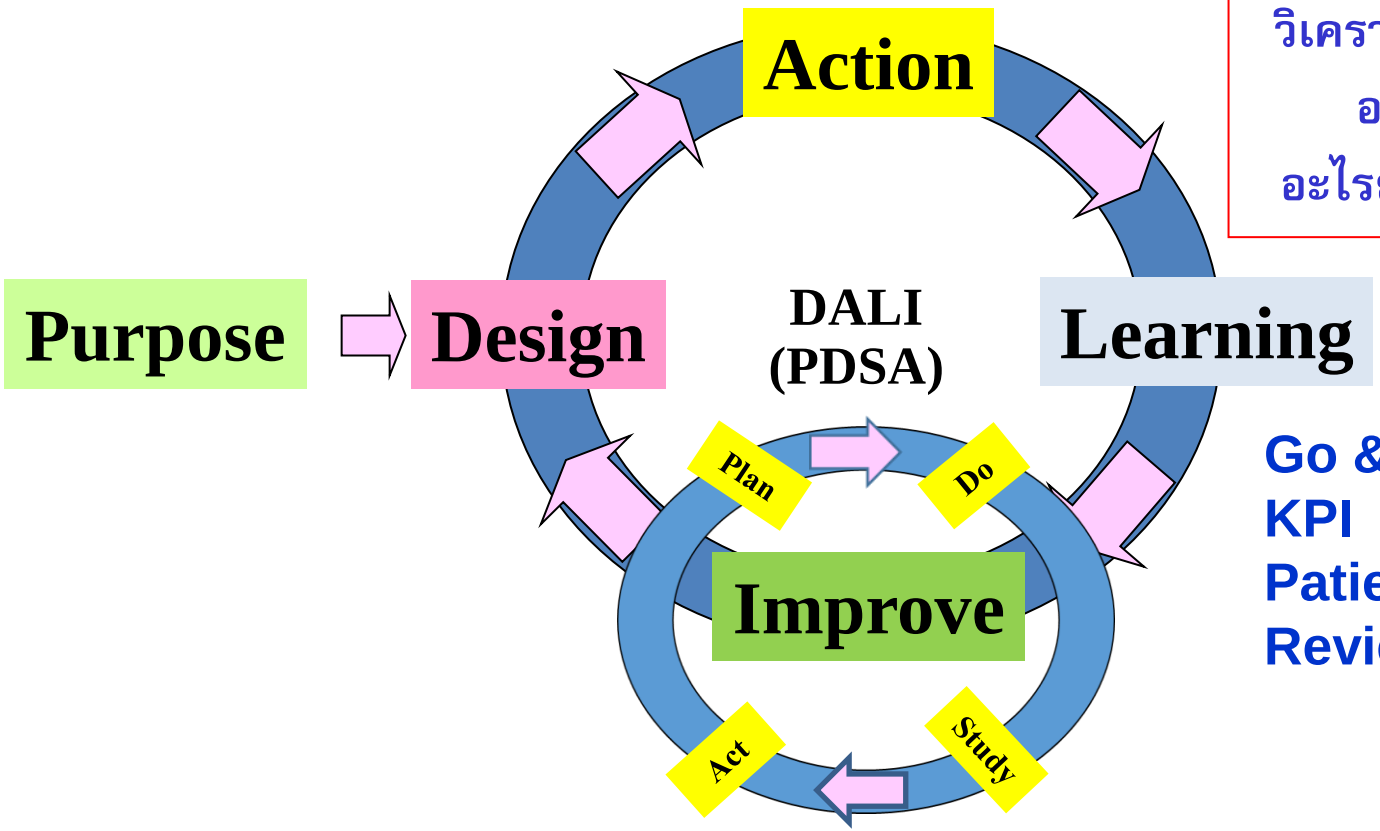
แนวทางที่กำหนดไว้ทำได้จริงหรือไม่

มีการใช้ visual management เข้ามาช่วยอย่างไร



Learning & Feedback Loop

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



วิเคราะห์ ใคร่ครวญ ประเมิน
อะไรดี ดีเพราะอะไร
อะไรยังไม่ดี ไม่ดีเพราะอะไร

Go & See (Trace)
KPI
Patient Experience
Review

Learning & Feedback Loop

WHAT: การรับเสียงสะท้อนจากการทำงานเพื่อนำมาปรับปรุง input & process

WHY: ทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

HOW:

- การตามรอยและการสังเกต เพื่อรับรู้การปฏิบัติที่ดีและโอกาสพัฒนา
- ใช้ตัววัด/ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
  - ติดตามควบคุมระหว่างการปฏิบัติงาน (in-process measures)
  - ติดตามผลลัพธ์ตามเป้าหมาย (outcome measures) / ตามมิติคุณภาพต่าง ๆ
  - วิเคราะห์ (เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ให้ได้สารสนเทศที่มีความหมาย)
  - เปรียบเทียบ (กับเป้าหมาย กับหน่วยงานภายใน กับองค์กรภายนอก)
- รับฟังเสียงสะท้อน
  - จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - จากคนทำงาน
- การทบทวน
  - ทำ rapid assessment สุ่มสอบถามตัวอย่างผู้เกี่ยวข้องจำนวนพอเหมาะ เน้นการได้ข้อมูลที่นำมาใช้ประโยชน์ได้
  - ใคร่ครวญการพัฒนาที่เกิดขึ้นกับทีมงาน (self transformation) และระบบงาน (new intervention built into the system)

การตามรอย

การตามรอยที่หน้างาน (Go & See)

การตามรอยสิ่งที่คุ้นเคยอย่างตั้งใจ
เป็นการเห็นการปฏิบัติจริงที่หน้างาน
ทำให้มองเห็นสิ่งที่ถูกละเลย
และเห็นการเชื่อมต่อภายในระบบที่ซับซ้อน

การตามรอยกระบวนการพัฒนาและผลลัพธ์

คือการตรวจสอบการหมุนวงล้อ PDSA
คือการทบทวนทรัพย์สินการพัฒนาของทีม

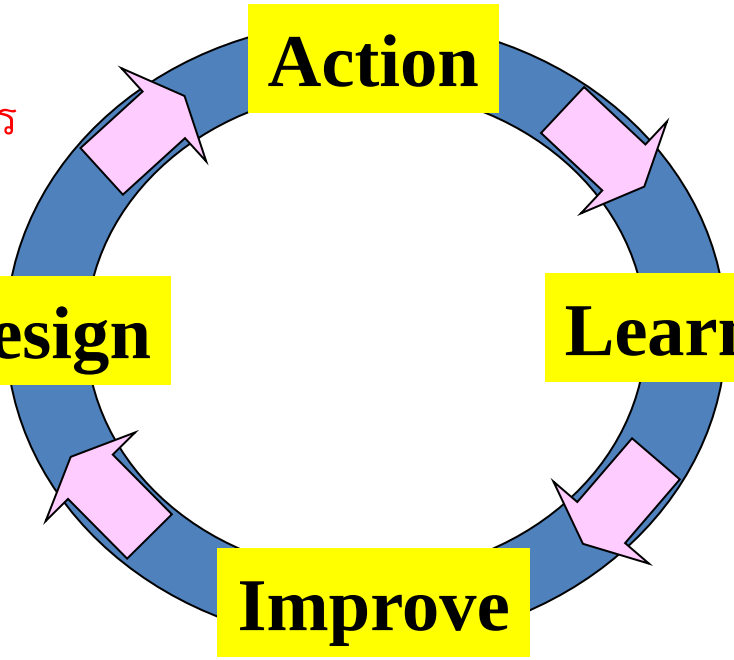
Clinical Tracer / Clinical Quality Summary

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

	การไปดูที่หน้างาน	การวิเคราะห์และเขียนสรุป
เป้าหมาย	เพื่อเห็นของจริง	เพื่อสรุปบทเรียนและสื่อสาร
จุดเน้น	รับรู้การปฏิบัติที่ดีและปัญหา	วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของระบบ
ครอบคลุม	เป็นรายกรณี สิ่งที่ตามรอยได้	ทั้งหมดเท่าที่เป็นไปได้ จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้
หัวใจ	สิ่งที่พบจากหน้างาน	การวิเคราะห์
จุดเน้น	การปฏิบัติจริง การรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ การต่อเชื่อมระหว่างขั้นตอน/ระบบต่างๆ	Performance ในภาพรวม
การตอบสนอง	แก้ปัญหาทันที	CQI project

การแสดงหลักฐานของการหมุนวงล้อ PDSA/DALI

มีการปฏิบัติบ่อยเพียงใด
มีเนื้อหาอะไร
ครอบคลุมได้เพียงใด



มีกลไกหรือช่องทางอะไร
ใคร ทำอะไร อย่างไร

เป้าหมายคืออะไร

มีระบบ monitor อย่างไร
ได้ผลตามที่ต้องการหรือไม่
เสียงสะท้อนของผู้เกี่ยวข้อง
ประเมินมิติคุณภาพที่สำคัญ

มีการนำผลการประเมินมา
ปรับปรุงอย่างไร

คุณภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการดูแล

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

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

ความเสี่ยงและมาตรการป้องกัน

กระบวนการ / โรค	ความเสี่ยง	มาตรการป้องกัน

เป็นการระบุความเสี่ยงที่สำคัญตามขั้นตอนการดูแลต่าง ๆ และในกลุ่มโรคสำคัญต่าง ๆ

การวัดผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นคุณค่าการดูแล

การดูแลรักษา

ป้องกันการเจ็บป่วย
ตรวจพบได้รวดเร็ว
วินิจฉัยได้ถูกต้อง
รักษาถูกวิธี ถูกคน
วงรอบรวดเร็ว
รักษาแต่เนิ่น ๆ
ไม่ใช่วิธีรุกล้ำที่ไม่จำเป็น

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

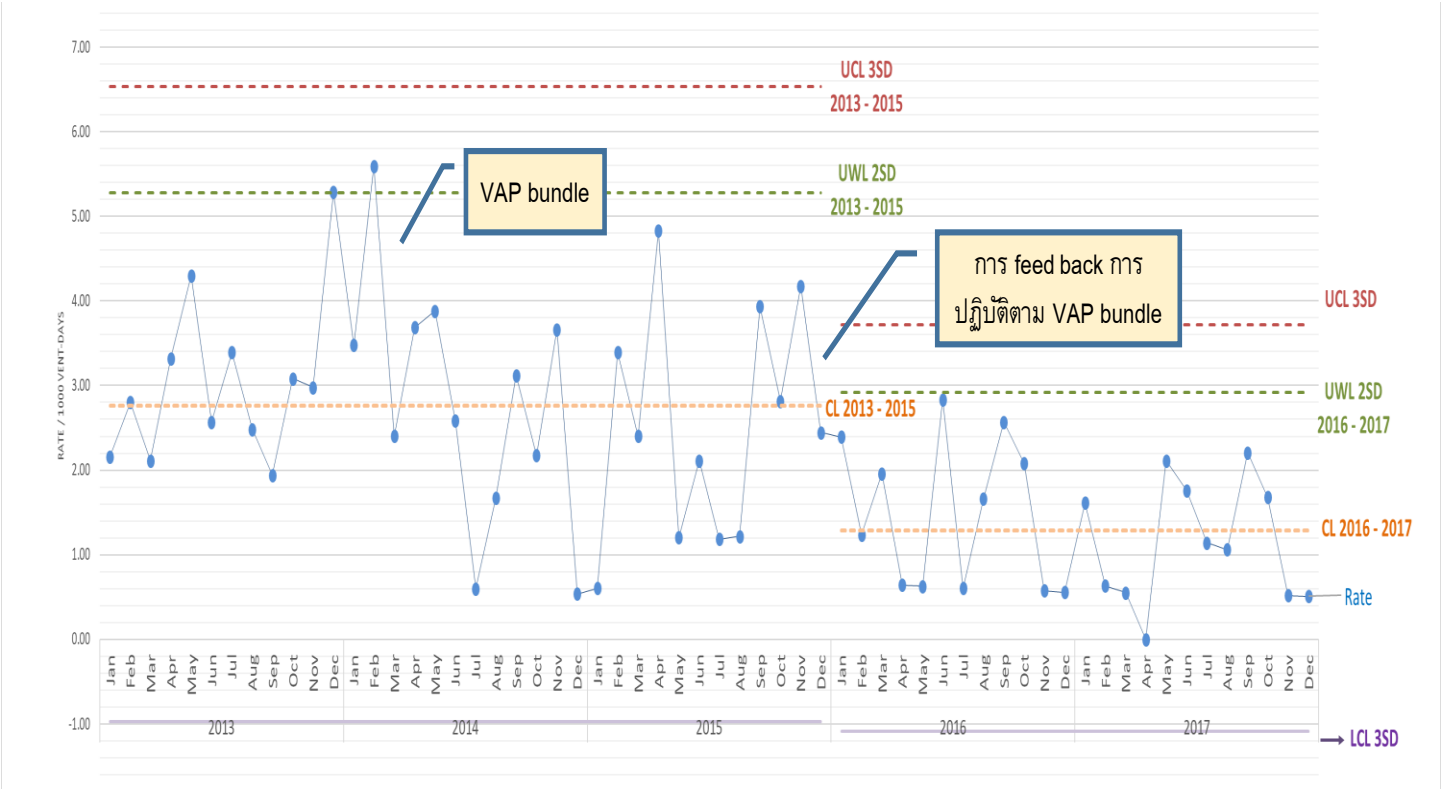
ตัวชี้วัดของ CLT/PCT ตามมิติคุณภาพ

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

การนำเสนอตัวชี้วัดการดูแลผู้ป่วย ควรพิจารณาตามกลุ่มโรคสำคัญของ CLT/PCT และวิเคราะห์ว่ามีการวัดผลในมิติคุณภาพที่สำคัญของโรคนั้นครบถ้วนหรือไม่

Performance & Interventions

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



ที่มา: งาน IC คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามาธิบดี

การพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวตกรรม อื่น ๆ

เรื่อง	เป้าหมาย	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์

แผนการพัฒนาคุณภาพ การวิจัย นวตกรรม