



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

บทบาทของ PCT&Pitfall

นพ.พิเชฐ ผนึกทอง

อ.สุภาเพ็ญ ศรีสดใส

การประชุมเพื่อพัฒนาสมรรถนะเครือข่ายความร่วมมือ สู่การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

ผ่านระบบ ZOOM 21 กรกฎาคม 2563

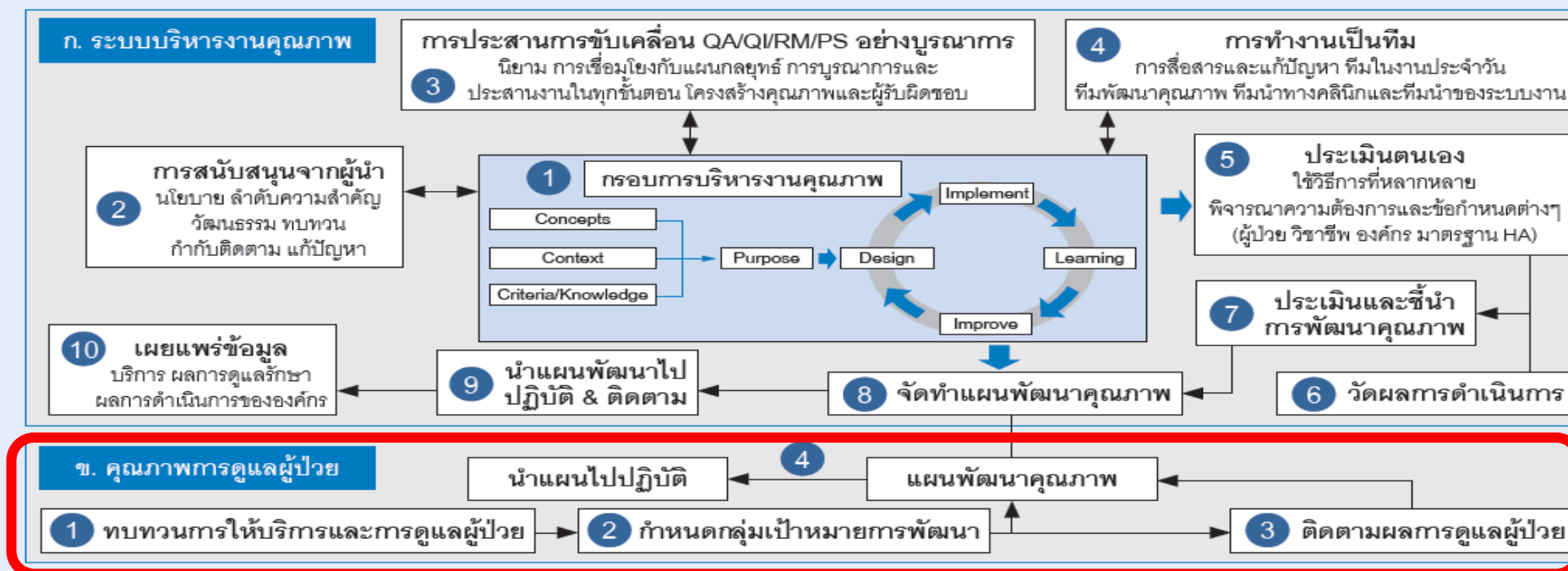
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน

ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

II-1 การบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (RSQ)

II-1.1 การบริหารงานคุณภาพ (Quality Management)

มีการบริหารงานคุณภาพ ที่ประสานสอดคล้องกันในทุกระดับ.



ตอนที่ II ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล

ข. คุณภาพการดูแลผู้ป่วย

- (1) มีการทบทวนการให้บริการและการดูแลผู้ป่วย¹³ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของการดูแล และค้นหาโอกาสพัฒนา
- (2) ทีมดูแลผู้ป่วยกำหนดกลุ่มประชากรทางคลินิก¹⁴ ที่จะเป็เป้าหมายในการพัฒนา รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดูแลผู้ป่วยและการพัฒนาคุณภาพด้วย.
- (3) ทีมดูแลผู้ป่วยกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการกำกับติดตามผลการดูแลผู้ป่วยกลุ่มเป้าหมาย.
- (4) ทีมดูแลผู้ป่วยจัดทำแผนการพัฒนาการดูแลผู้ป่วย โดยใช้กิจกรรมและวิธีการที่หลากหลายในการปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย เช่น ความร่วมมือของทีมสหสาขาวิชาชีพ วิถืองค์รวม การใช้ข้อมูลวิชาการ การวิเคราะห์ต้นเหตุ การสร้างนวัตกรรม การเปรียบเทียบกับผู้ที่ทำได้ดีที่สุด. การปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยควรครอบคลุมมิติด้านการป้องกัน สร้างเสริม รักษาฟื้นฟู ตามความเหมาะสม.

¹³ การทบทวนการให้บริการและการดูแลผู้ป่วย ได้แก่ การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย การทบทวนเวชระเบียน/การตรวจลอบทางคลินิก/การทบทวนโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ การทบทวนอุบัติการณ์/ภาวะแทรกซ้อน/การเสียชีวิต การทบทวนการใช้ทรัพยากร การทบทวนคำร้องเรียนของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ การประเมินความรู้ความสามารถและทักษะ การทบทวนการส่งต่อผู้ป่วย การทบทวนการใช้ยา การทบทวนการเลือกใช้ การทบทวนการติดเชื้อในโรงพยาบาล การทบทวนตัวชี้วัด

¹⁴ กลุ่มประชากรทางคลินิก (clinical population) คือกลุ่มผู้ป่วยด้วยภาวะใดภาวะหนึ่งหรือได้รับการรักษาด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวาน ทารกแรกเกิด ผู้ป่วยวัณโรค ผู้ติดเชื้อ HIV ผู้รับการผ่าตัดสมอง

บทบาทหน้าที่ CLT : มองภาพรวม ?



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

Clinical
Population

1.นโยบาย ทิศทางจากหน่วยเหนือ

2.สถิติการเจ็บป่วย การเข้ารับรักษาใน
รพ. และการเจ็บป่วยในชุมชน

3.ผลลัพธ์การดูแลรักษา ทั้ง Outcome ,
Process, HPH,AE

4.ข้อมูลจากการทบทวนสม่ำเสมอ

5.ข้อมูลสำคัญจากระบบงานที่เกี่ยวข้อง
เช่น RM ,MSO ,NSO ,PTC ,Lab , X-ray,
ชุมชน



Analysed GAP

- Health problem
- Challenge
- Advantage
- Opportunity
- **Caused & Context**
- **MBF**

กลุ่มผู้ป่วยสำคัญของ CLT/PCT

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

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



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

อย่าลืม Rx
goal

ตัวชี้วัดของ CLT/PCT ตามมิติคุณภาพ

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

ยังครอบคลุม ยังเห็นโอกาสพัฒนา นำมากำหนดเป้าหมาย
วัตถุประสงค์ได้ชัดเจน



รพ.ราชบพิธ
(organization)

ความหมายของมิติคุณภาพ

- Accessibility การเข้าถึงบริการ คือ ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ตามข้อบ่งชี้ และในเวลาที่เหมาะสม
- Continuity ความต่อเนื่อง คือ ผู้ป่วยได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง มีการประสานงานที่ดี
- Appropriateness ความเหมาะสม คือ ความถูกต้องตามข้อบ่งชี้ตามความจำเป็นของผู้ป่วยและหลักวิชาการ
- Effectiveness ประสิทธิภาพ คือ การบริการบรรลุถึงผลลัพธ์ของการรักษาที่เป็นที่ต้องการของผู้ป่วย และมีความสม่ำเสมอ
- Efficiency ประสิทธิภาพ คือ ให้บริการโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และทันต่อเวลา
- Safety ความปลอดภัย คือ การป้องกันความเสี่ยงต่อความสูญเสีย ความผิดพลาด และผลข้างเคียงที่ไม่ต้องการ
- People-centered ผู้ป่วยและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง คือ ผู้ป่วย ครอบครัว ได้ตอบสนองความต้องการของอย่างเป็นองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
- Health Promotion การส่งเสริมสุขภาพ คือ ผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมสุขภาพ อย่างองค์รวม



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

บทบาทหน้าที่ CLT : กำหนดทิศทาง เป้าหมาย

DM

กำหนดวัตถุประสงค์การดูแล และการพัฒนาคุณภาพ
กำหนด KPI



บทบาทรหน้าที่ CLT :

- ออกแบบระบบการดูแลรักษา
- จัดทำแนวทางการปฏิบัติ
- สื่อสาร สร้างความเข้าใจ เพิ่มความรู้ ทักษะ

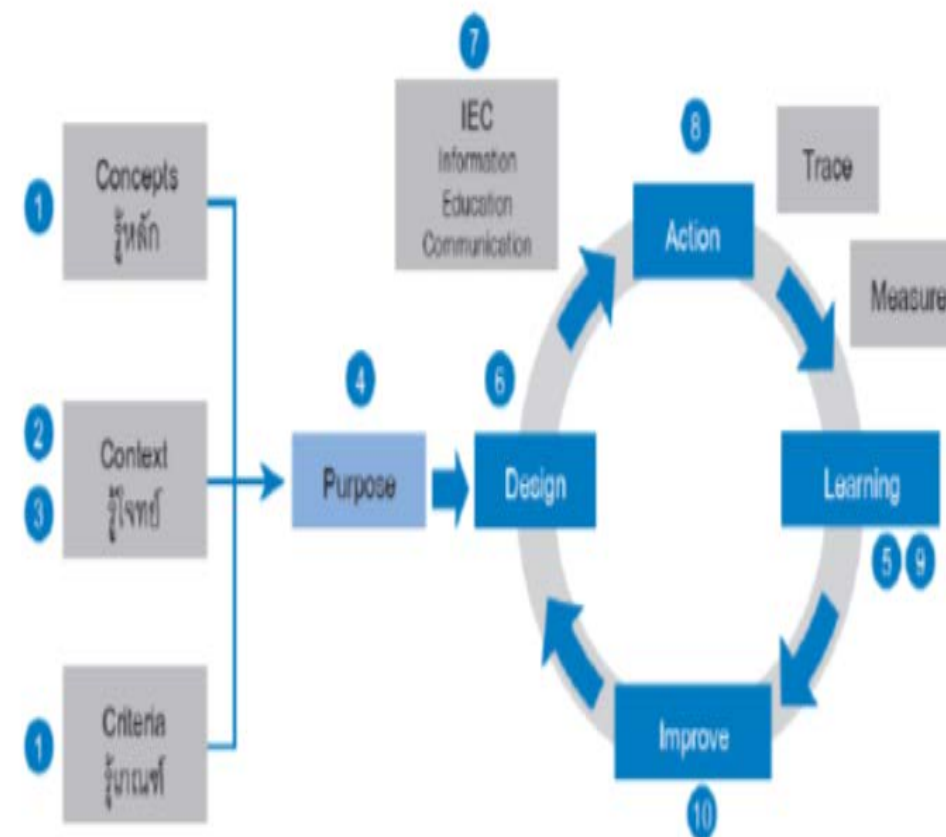
ตามรอยเห็นปัญหาอุปสรรค ร่วมพัฒนา

กำกับติดตาม (ตามรอยจริง การทบทวนเวชระเบียน การนิเทศ สังเกต ติดตามcompliance)

- เชื่อมโยงการพัฒนากับระบบงานสำคัญ
- ใช้เครื่องมือคุณภาพในการหาโอกาสพัฒนา

การประยุกต์แนวคิด 3C-PDSA/DALI ในการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

การประยุกต์แนวคิด 3C-PDSA/DALI ในการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ



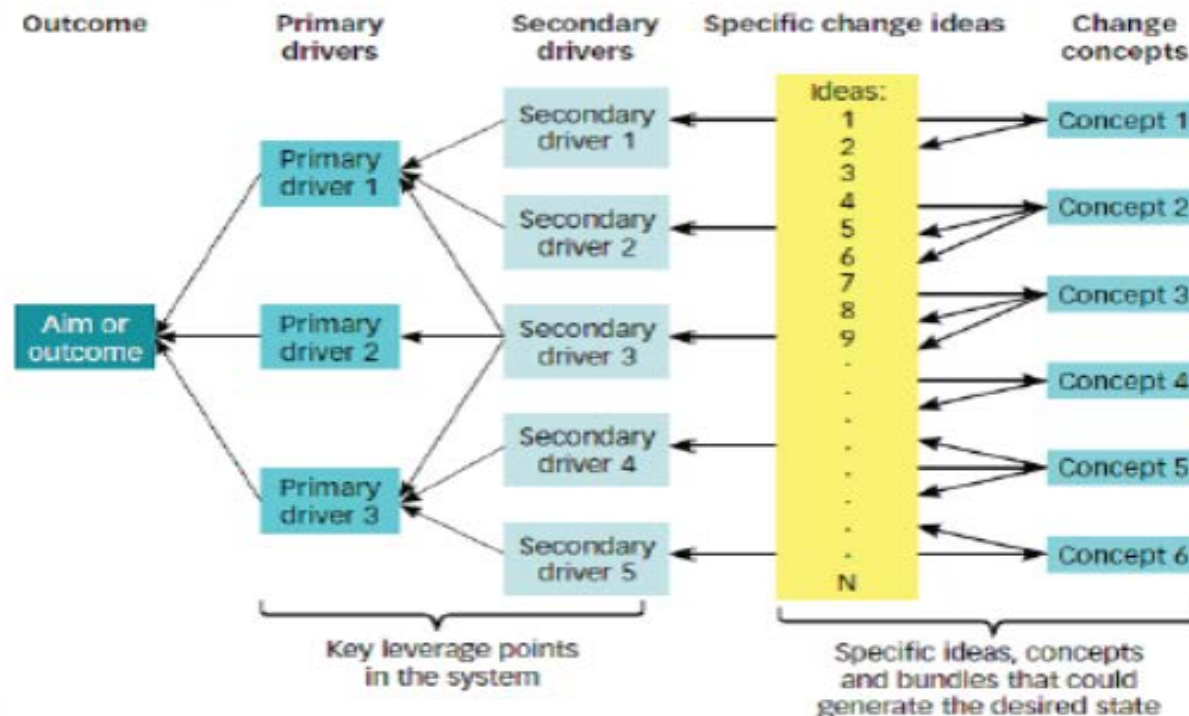
สรุปภาพการพัฒนาเฉพาะโรค



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

เชื่อมต่อไปจายขับเคลื่อนกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลง

Conceptual view of a driver diagram / FIGURE 2



Why

What

How

Easy Clinical Quality Summary Santawat

แนวคิดการออกแบบ/การเปลี่ยนแปลง

- Evidence-based/CPG
- Technology
- Organizational knowledge
- Value to patient/customer
- Agility/flexibility
- Safety/Risk-based thinking
- Quality dimension
- Consistency
- Simplicity
- Visual management
- **Human factor engineering**
- Human-centered design
- Humanized healthcare
- Lean thinking
- Manage variation
- Work environment

Driver Diagram : Febrile Neutropenia

Purpose

ลดอัตราการตายในผู้ป่วย Febrile neutropenia

Indicator:
อัตราการ Readmit
อัตราการตายผู้ป่วย FN

PRIMARY DRIVERS

Indicator:
ER Revisit in 48Hr

Early diagnosis in OPD/ER

Early detection in IPD

Indicator: Unplanned ICU
Transfer from Sepsis

SECONDARY DRIVERS

Indicator: อัตราความถูกต้องของการประเมิน
Sepsis score

Sepsis score

มาพบแพทย์ทันเวลา

Revised Care map of FN

Antibiotics in 60 min

Indicator:
อัตราการประเมิน
Early warning signs

Indicator: Time to ATB

Intervention / CHANGE IDEAS

Indicator:
ร้อยละของผู้ป่วยที่รอ
admit นาน

Fast tract for FN

ปรับปรุงคำแนะนำก่อนจำหน่าย

Early warning signs

ปรับระบบการเบิกยาATB



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

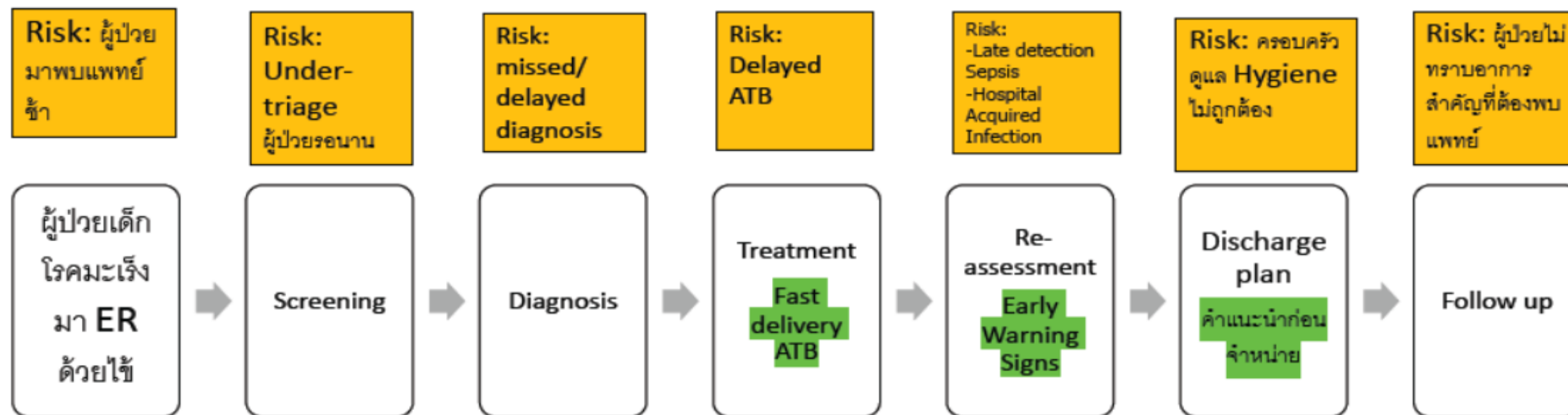
Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วยโรค.....

- เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ อาจนำมาจาก CPG หรือ Caremap ที่จัดทำไว้แล้ว
- เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ ได้แก่ Intervention / Change Idea จาก Driver diagram
- ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ ของ flowchart ด้วย



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

Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วย Febrile Neutropenia



เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปเป็นขั้นตอนต่างๆ ของ flowchart ด้วย

การจัดการกระบวนการ (Process Management)

กระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	การออกแบบกระบวนการ
Treatment	Need ผู้ป่วย ต้องการทราบความ จำเป็น Evidence ได้รับ ATB ภายใน 1 ชม	ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ป่วย ที่ได้รับ ATB (< 1 ชม)	LEAN กระบวนการจัดส่งยาเร่งด่วน

ข้อกำหนดของกระบวนการ (process requirement)

ระบุสิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการด้วย key word สั้นๆ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน มาตรฐานวิชาชีพ ความ
สูญเสียของระบบงาน และความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย (Patient's Need, Evidence, Waste, Safety)

ตัวชี้วัดของกระบวนการ (process indicators)

ระบุตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการ และเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น

การออกแบบกระบวนการ (process design)

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



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

- **Clinical Quality Summary** เป็นแบบประเมินตนเองของทีม CLT ที่เน้นสร้างการเรียนรู้ของทีม ผ่านโรคตัวแทน
- **Driver Diagram** ทำให้เราเชื่อมโยงเป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน และแนวทางการเปลี่ยนแปลง
- ผลสุดท้ายคือทีมเห็น โอกาสพัฒนา นำไปออกแบบกระบวนการได้เหมาะสม และมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น



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

Recommendation

- ควรมีการทบทวนคุณภาพการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ **เพื่อค้นหาความเสี่ยงและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์** โดยให้ครอบคลุมปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นหรือมีโอกาที่จะเกิดขึ้น เช่น การทบทวนผู้ป่วยเสียชีวิต / การส่งต่อผู้ป่วย / การทบทวนโดยผู้ชำนาญกว่าในกลุ่มผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการตรวจโดยแพทย์ เป็นต้น **เพื่อหาโอกาสในการพัฒนาและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น**
- ทีมนำทางคลินิกควรทบทวนการพัฒนาคุณภาพในกลุ่มผู้ป่วยตามที่กำหนดไว้ **โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เน้น clinical outcome** เหมาะสมกับบริบท เชื่อมโยงในแต่ละขั้นตอนการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะกลุ่มที่ส่งต่อและรับส่งกลับมาดูแลต่อเนื่อง, กำกับติดตามตัวชี้วัดทางคลินิกที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ นำมาปรับขั้นตอนการดูแลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วย

Recommendation

- ส่งเสริมให้มีการทบทวนที่ครอบคลุมโอกาสเกิดปัญหาสำคัญให้มากขึ้น เลือกใช้ 12 กิจกรรม ทบทวนที่สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน บูรณาการเข้าเป็นกิจกรรมประจำของหน่วยงาน โดยเฉพาะการทบทวนการส่งต่อขอย้าย การใช้ยา การดูแลขณะรับไว้ในโรงพยาบาล การเกิด เหตุการณ์สำคัญ กรณี **Unplanned** ต่างๆ เป็นต้น ให้สามารถนำข้อมูลจากการทบทวนมาสู่การปรับปรุงระบบงานได้ต่อเนื่อง รวมไปถึงมีการติดตามการปฏิบัติและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- จากที่ทีมนำทางคลินิกได้พยายามทบทวน/วางระบบ ติดตามประเมินผลลัพธ์จากการดูแลผู้ป่วยไว้แล้วนั้น เห็นควรใช้เครื่องมือในการทบทวนที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลกลุ่มผู้ป่วยแต่ละกลุ่มตามหลัก **3P** ครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยสำคัญในแต่ละสาขา ทั้งควรมีการ **monitor KPI** อย่างเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ทางคลินิกมีแนวโน้มที่ดีขึ้น



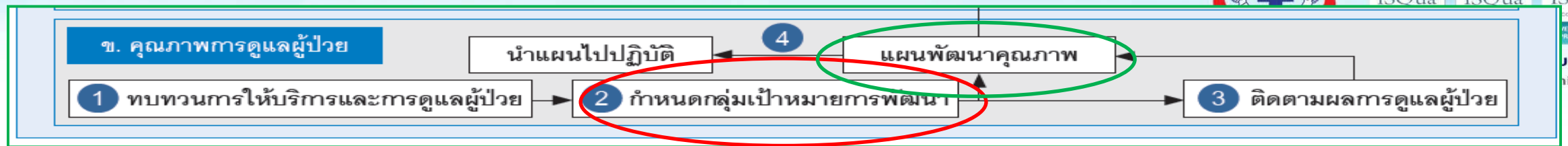
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Recommendation

- ทีมนำทางคลินิกแต่ละสาขา ควรทบทวนการกำหนดกลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาลขนาด **M1** ที่มีความหลากหลายของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และร่วมกันกำหนดเป้าหมายของการรักษา (**Treatment goal**) ให้ครอบคลุมมิติส่งเสริม / ป้องกัน / รักษา / ฟื้นฟูและการให้บริการทั้งก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลไปจนถึงการดูแลต่อเนื่องในชุมชน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมองค์กรด้าน **Best practice** และความปลอดภัยของผู้รับบริการ

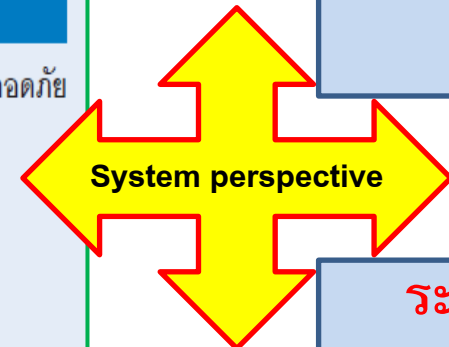


ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018
THAI HOSPITAL
ACREDITATION
PROGRAMME
(มหาชน)
(Organization)



III-4.2 การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง (Care of High-Risk Patients and Provision of High-Risk Services)

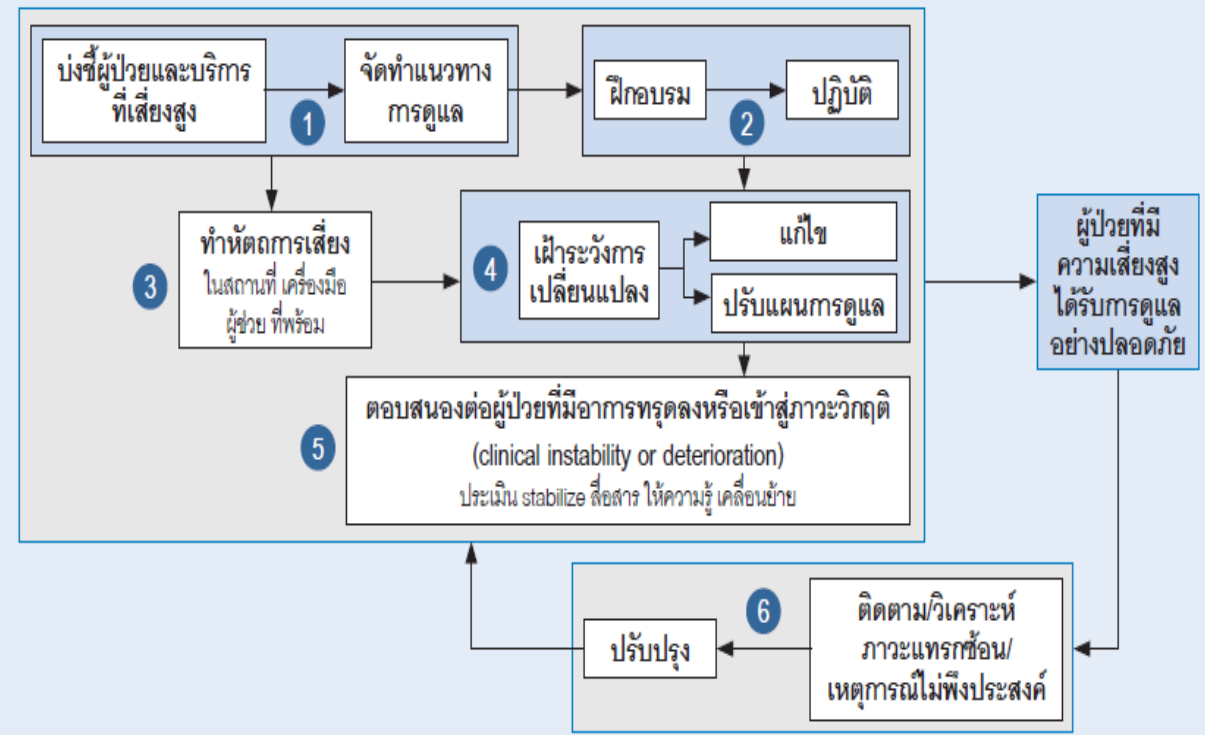
ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าจะให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงและให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงอย่างทันทั่วที่ปลอดภัยเหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพ.



**RM: Risk Profile
Risk Register**

ระบบงานสำคัญที่เกี่ยวข้อง
NSO/MSO
Lab/x-ray
ENV/IC
ชุมชน

บูรณาการมาตรฐาน กับทีมนำทางคลินิก



The Iceberg Illusion

Success is an iceberg



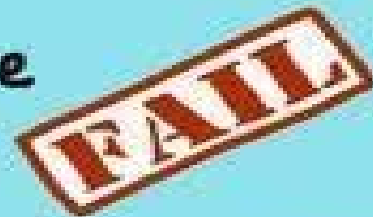
SUCCESS!

WHAT PEOPLE SEE

Persistence



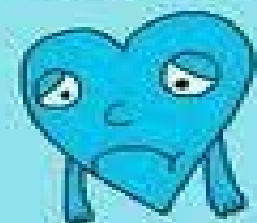
Failure



Sacrifice

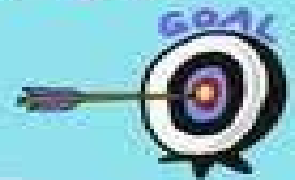


Disappointment



WHAT PEOPLE DON'T SEE

Dedication



Hard work



Good habits

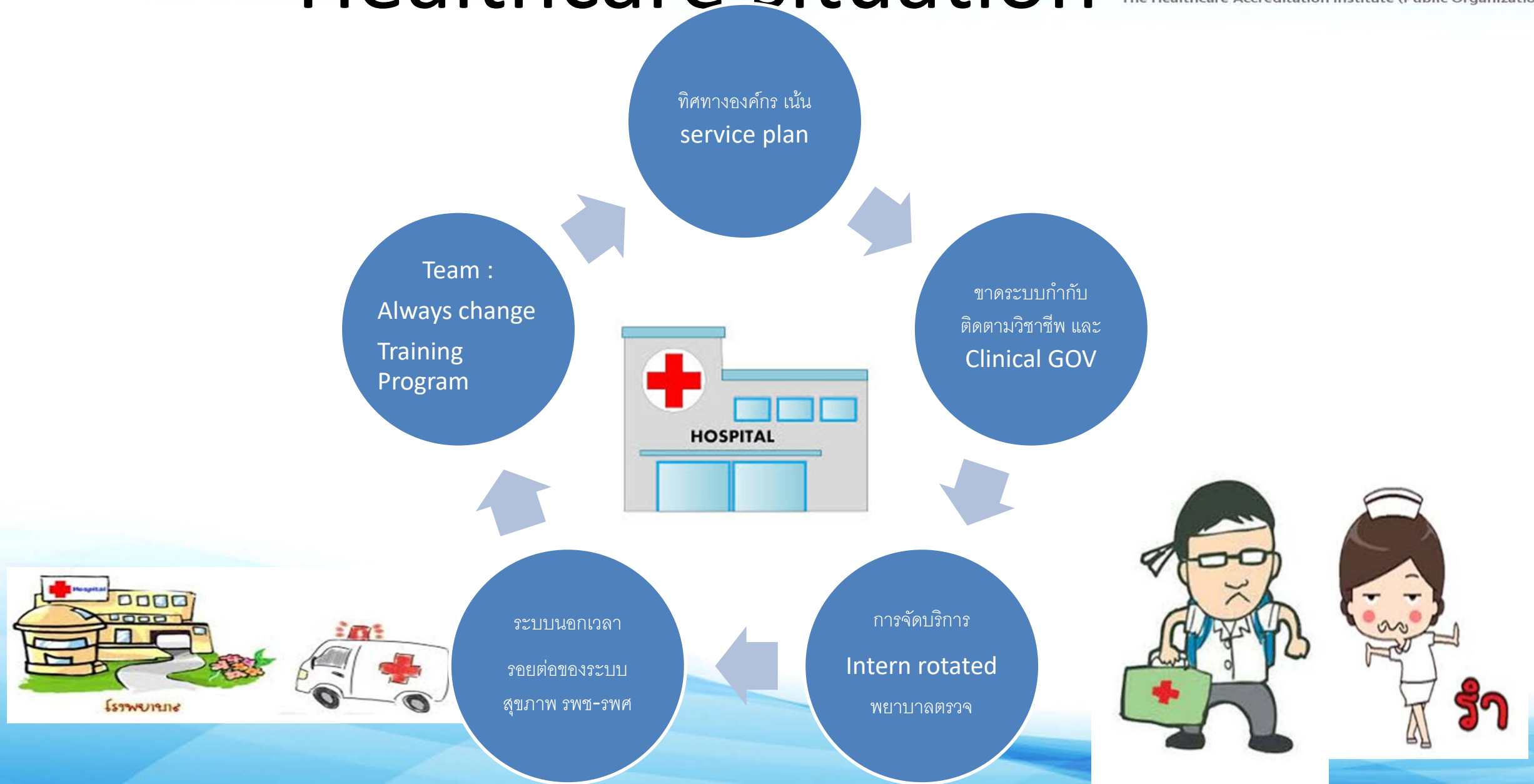


@sylviaaduckworth

Healthcare situation



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



จะส่งลง รพช...
ไหวมั๊ยนี่

รพช. น่าจะ
Chill !!

ต้องทำอะไร
บ้างอะ

ต้องหา
ตัวช่วย

หมอโปง

หมอโด้

หมอวาฬ

หมอสม



ได้รับรองคุณภาพ
Healthcare Accreditation





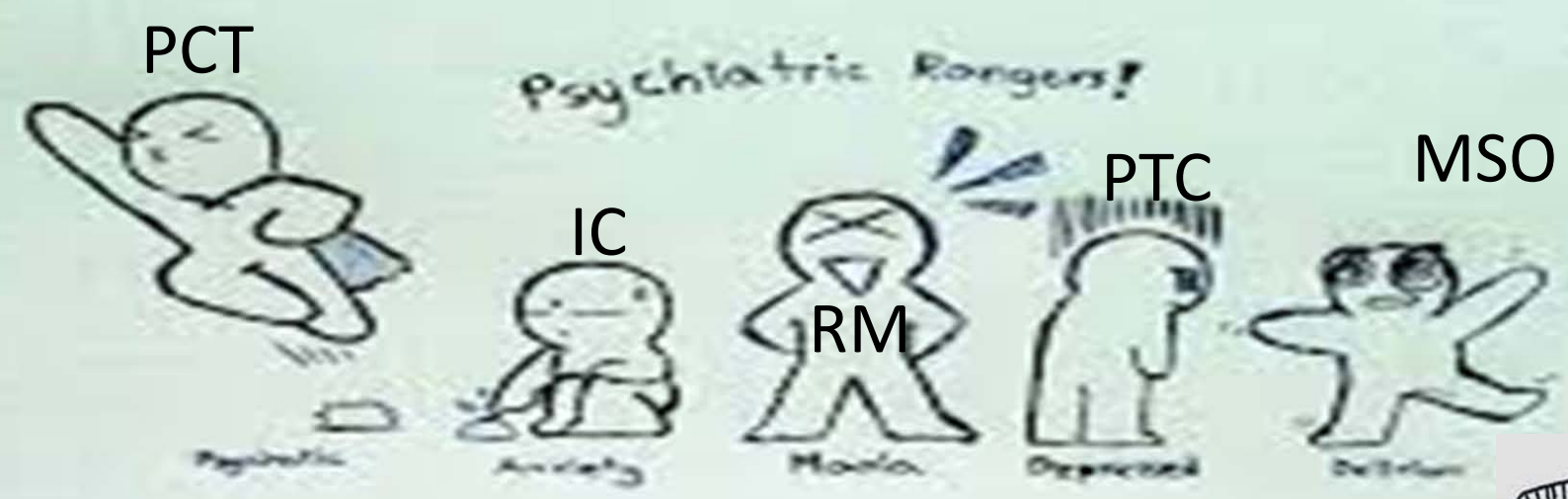
อ อี หมอ
ใหม่



W e l c o m e



จะส่งต่อบทบาทหน้าที่ องค์ความรู้กันอย่างไร ให้เกิด **effective function team**



One for all or All for one

