



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

Clinical Tracer / Clinical Quality Summary

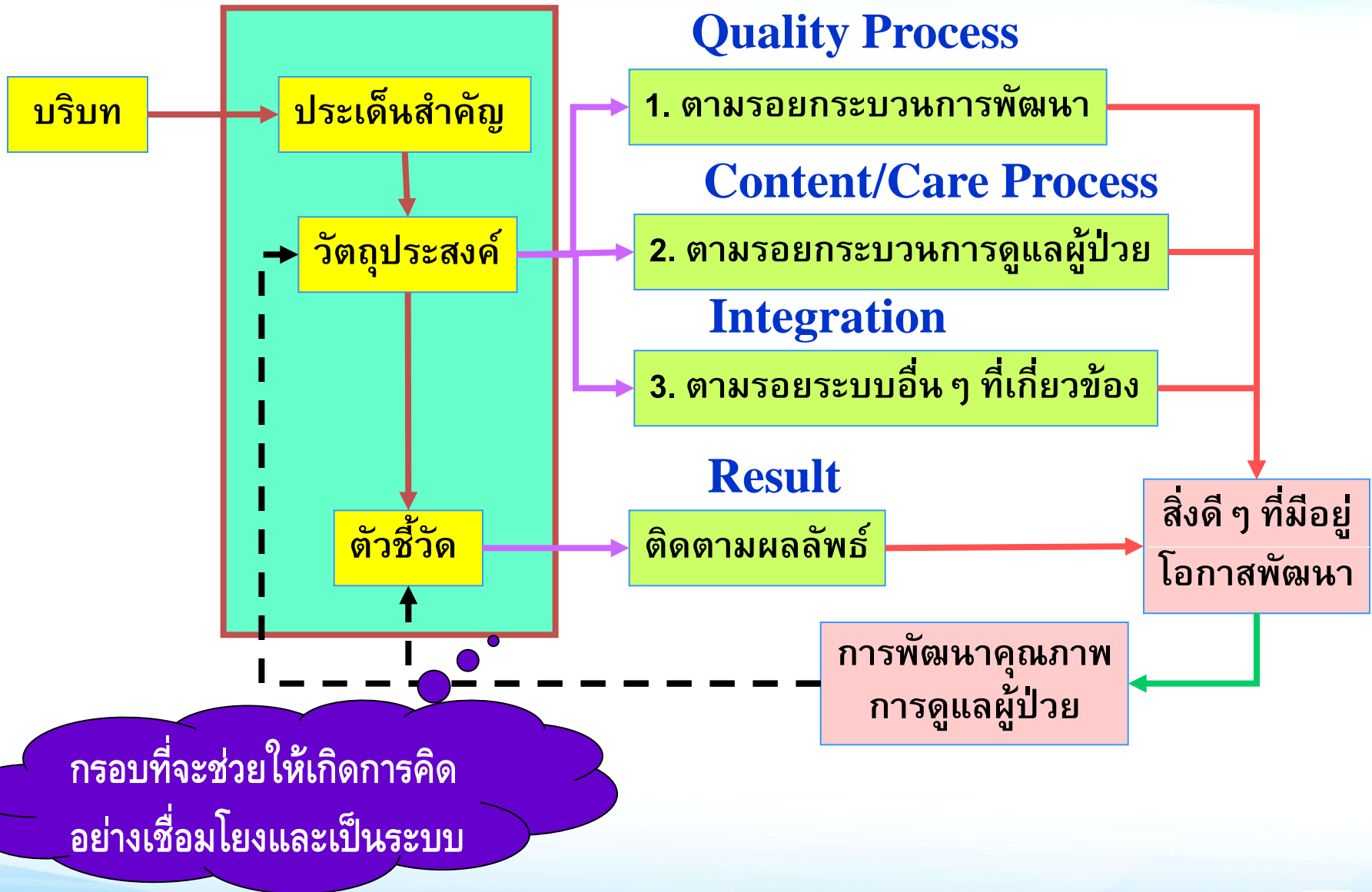
หลักสูตร 501 การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implementation)
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

มกราคม 2562

องค์ประกอบของ Clinical Tracer



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



ใช้ตัวตามรอยทางคลินิก (Clinical Tracer) เพื่อเรียนรู้และพัฒนาทุกองค์ประกอบในระบบงาน

ความหมายของคุณภาพกับ NEWS



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

ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า

**Needs & Experience
of Patients**

เปลี่ยนความสูญเปล่า
เป็นคุณค่า

Waste

**Evidence &
Professional
Standard**

ใช้หลักฐานวิชาการ
และจริยธรรมวิชาชีพ

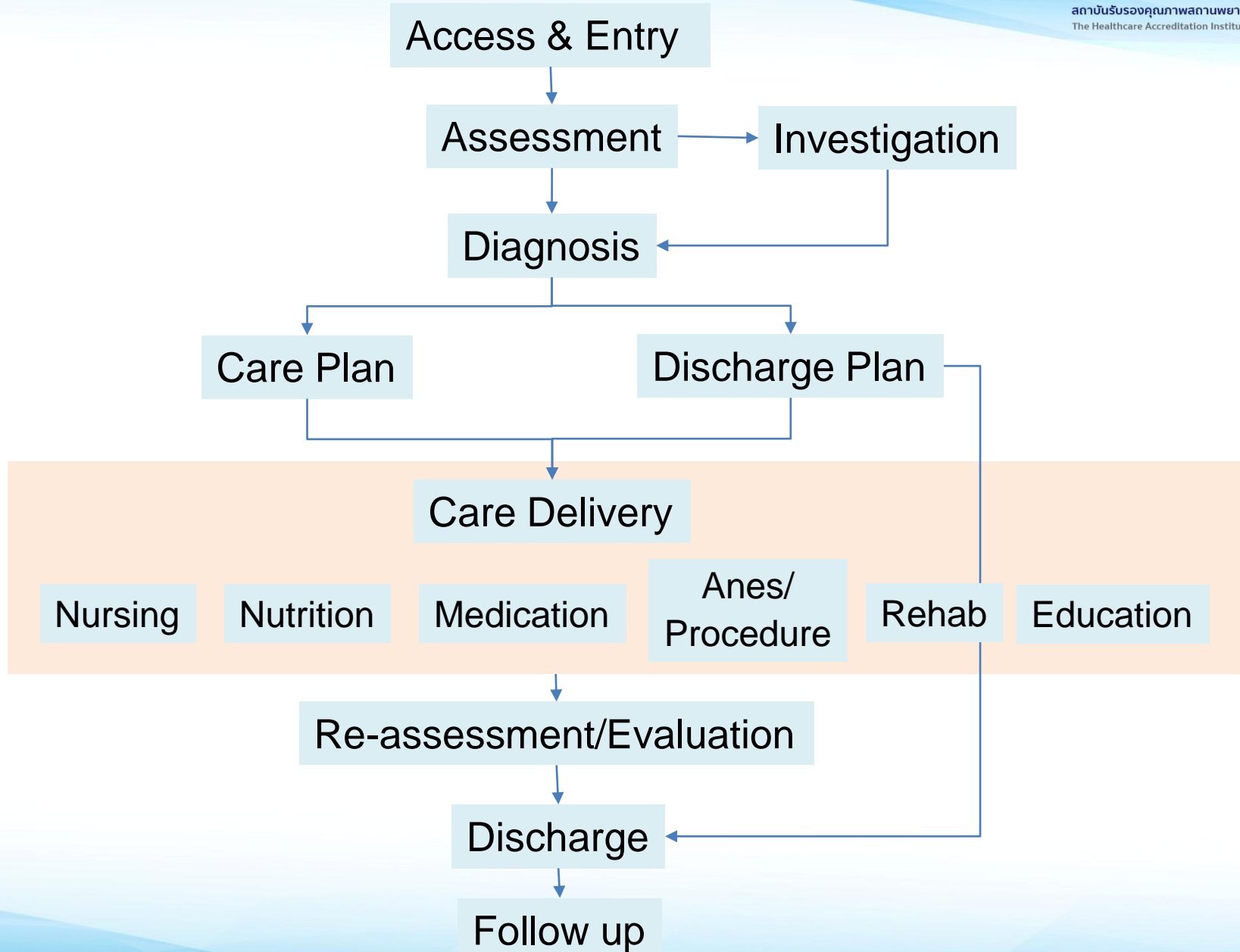
Safety

มีระบบและวัฒนธรรมความปลอดภัย

Patient Care Process



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





การตามรอยที่หน้างาน (Go & See)

การตามรอยสิ่งที่คุ้นเคยอย่างตั้งใจ

เป็นการเห็นการปฏิบัติจริงที่หน้างาน

ทำให้มองเห็นสิ่งที่ถูกละเลย

และเห็นการเชื่อมต่อภายในระบบที่ซับซ้อน

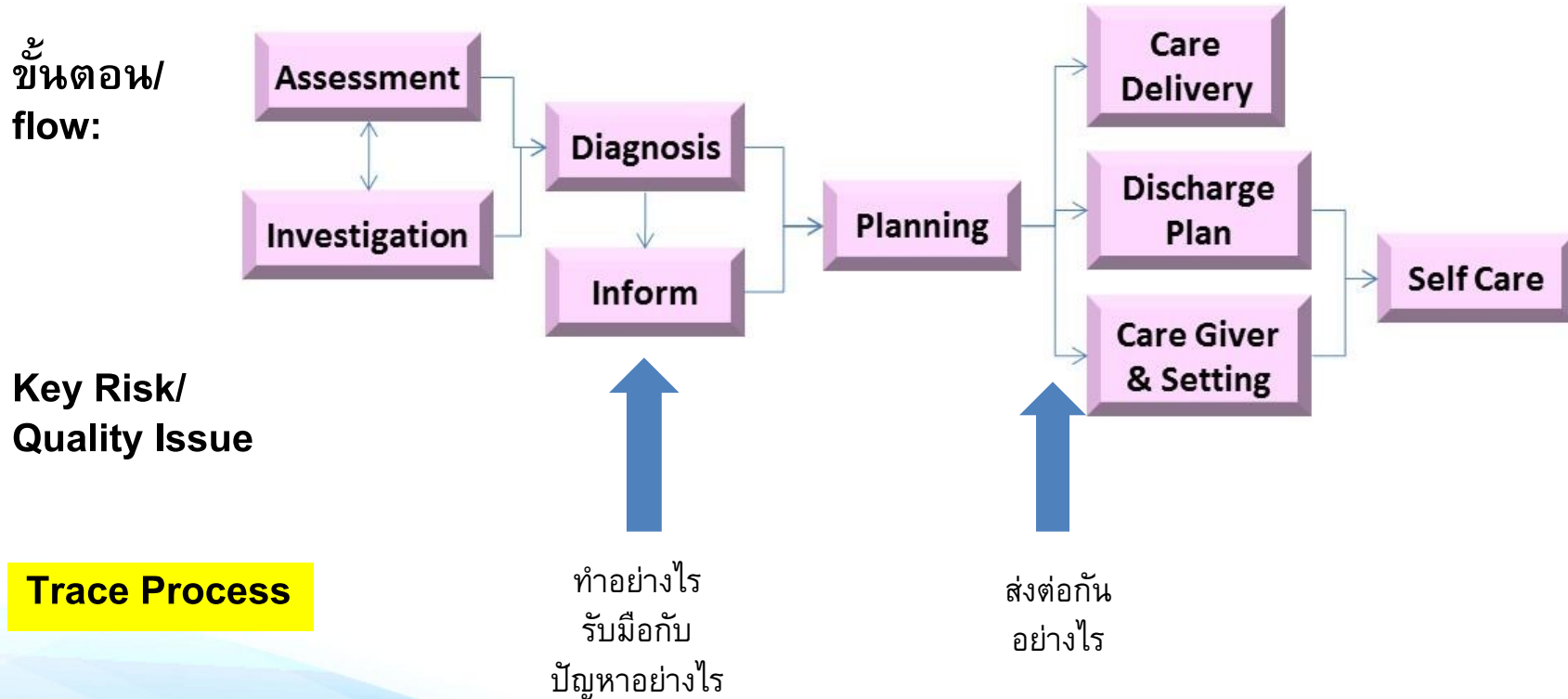
การตามรอยกระบวนการพัฒนาและผลลัพธ์

คือการตรวจสอบการหมุนวงล้อ PDSA

คือการทบทวนทรัพยากรพัฒนาของทีม

กระบวนการ: การดูแลผู้ป่วยโรค

เป้าหมาย: เพื่อ.....



Trace Monitoring

ติดตามกำกับขั้นตอนที่สำคัญอย่างไร

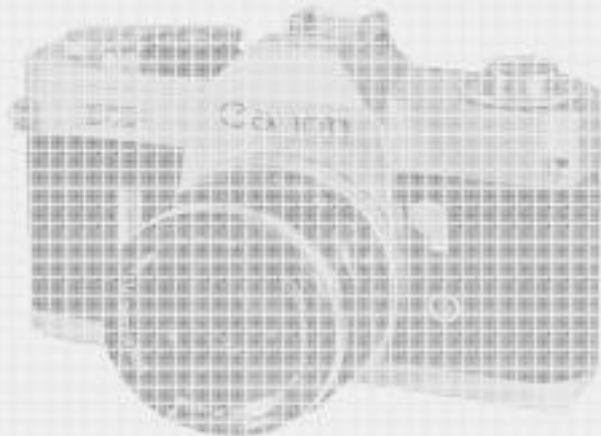
Trace Result

ประเมินผลลัพธ์ว่าเป็นไปตามเป้าหมายของกระบวนการอย่างไร

Trace Quality Process

มีการพัฒนากระบวนการอย่างไรบ้าง เช่น

Understanding Variation Statistically



STATIC VIEW

Descriptive Statistics
Mean, Median & Mode
Minimum/Maximum/Range
Standard Deviation
Bar graphs/Pie charts



DYNAMIC VIEW

Run Chart
Control Chart
(plot data over time)
Statistical Process Control (SPC)

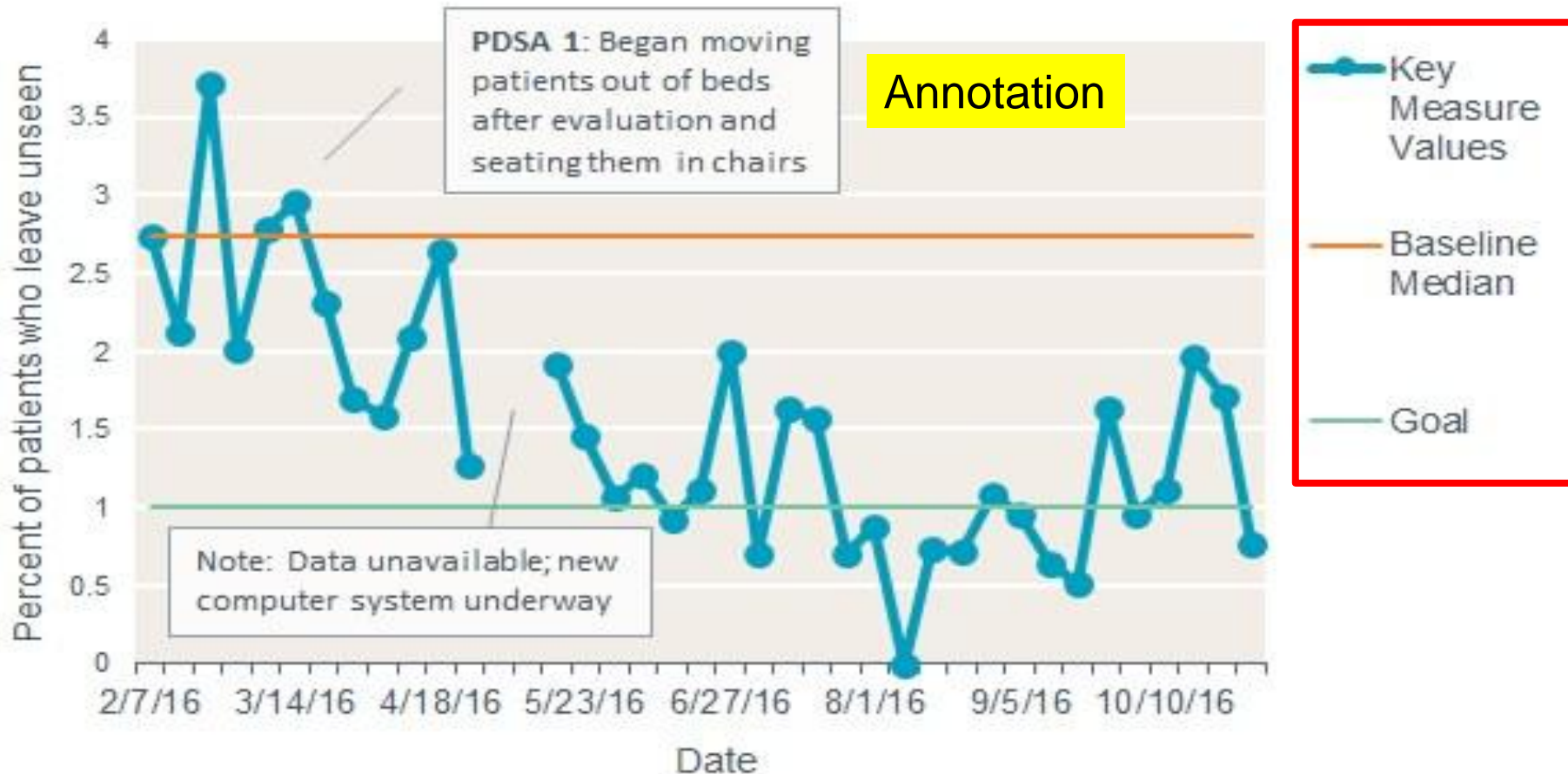


องค์ประกอบของ Run Chart



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

ED 'Walk Aways' Over Time



Clinical Tracer / Clinical Quality Summary Document



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

- **Purpose** แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน
- **Process** แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด
 - 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 ที่ทำมาในช่วงเวลาต่างๆ
 - แสดงค่าเป้าหมายที่มีการปรับตามผลลัพธ์ล่าสุด
 - แสดงค่าเทียบเคียง (benchmark) ถ้ามี

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

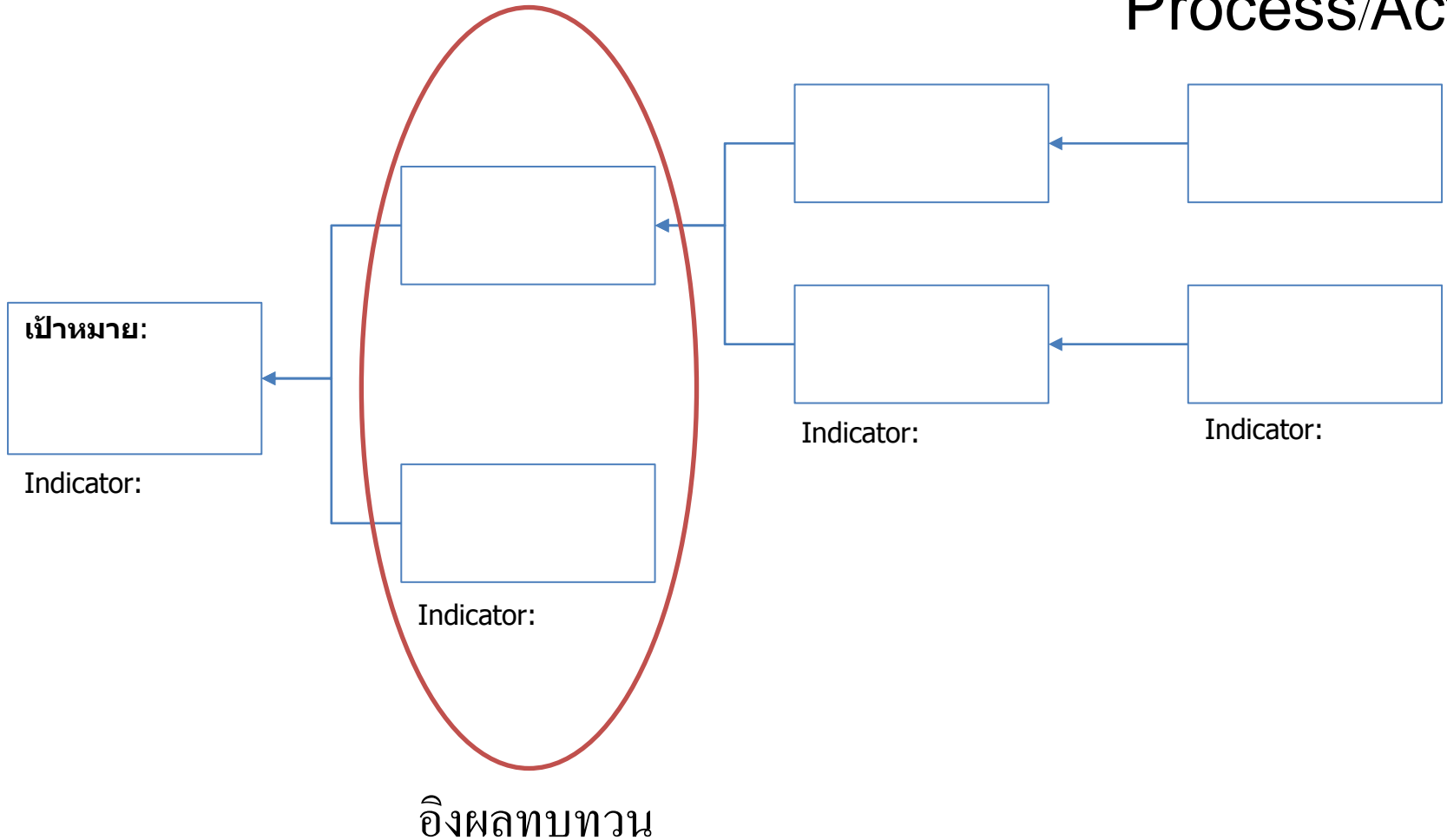
Purpose

Primary Drivers

Secondary Drivers

Interventions/Change Idea

Process/Action

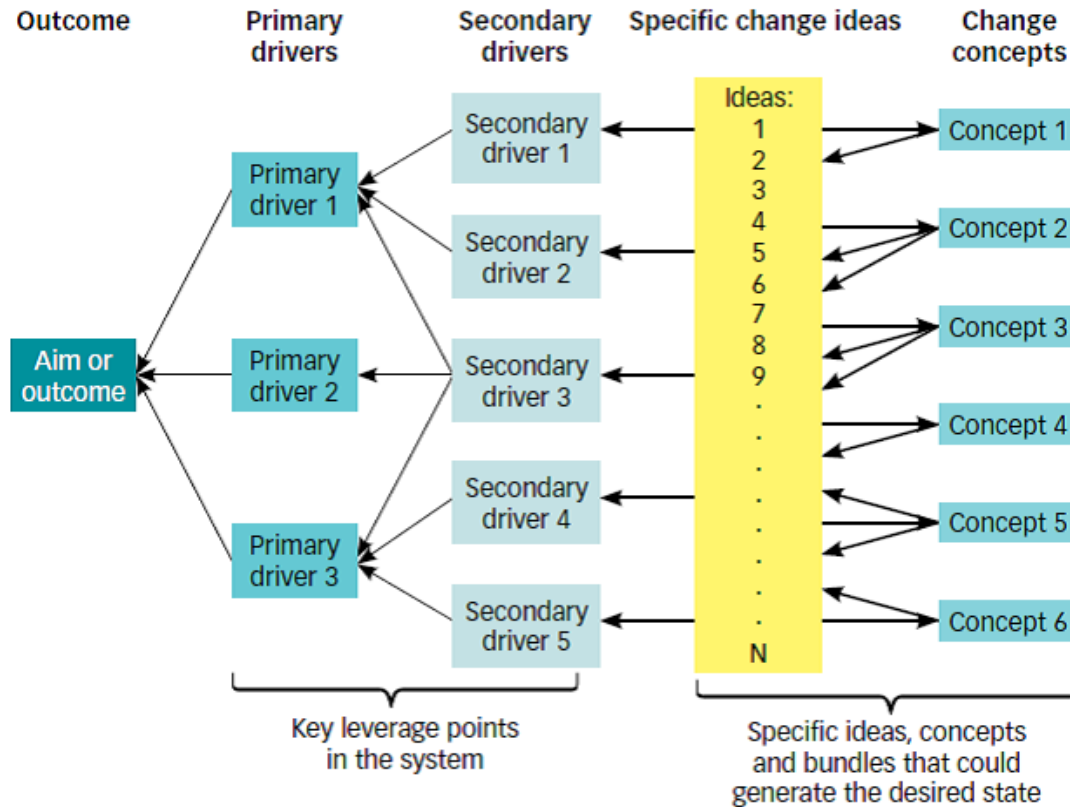




(องค์การมหาชน)
Public Organization

เชื่อมต่อบัจจัยขับเคลื่อนกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลง

Conceptual view of a driver diagram / FIGURE 2



แนวคิดการออกแบบ/การเปลี่ยนแปลง

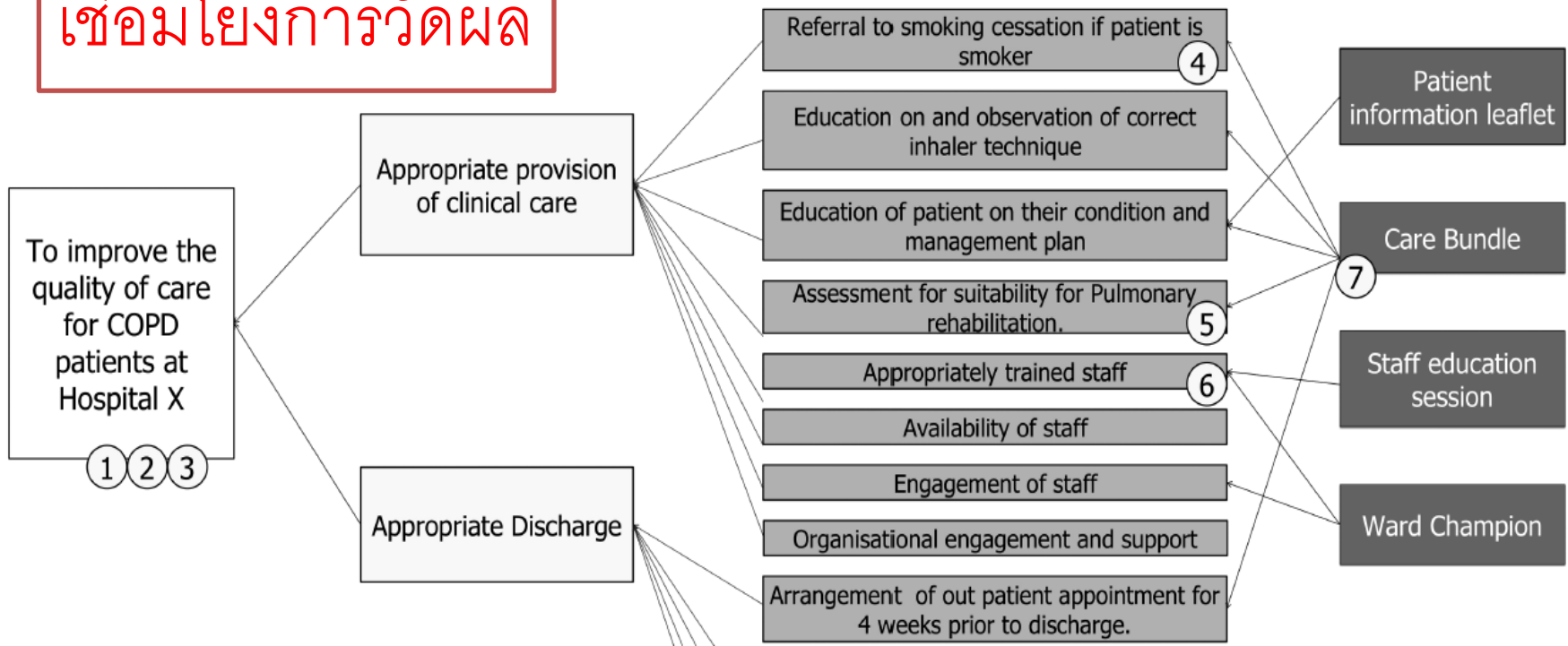
- Evidence-based/CPG
- Technology
- Organizational knowledge
- Value to patient/customer
- Agility/flexibility
- Safety/Risk-based thinking
- Quality dimension
- Consistency
- Simplicity
- Visual management
- **Human factor engineering**
- Human-centered design
- Humanized healthcare
- Lean thinking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

Why

What

How

เชื่อมโยงการวัดผล



MEASURES

- ① Length of stay
- ② Readmission Rate
- ③ Patient Satisfaction
- ④ Number of smoking cessations referrals
- ⑤ Number of pulmonary rehabilitation referrals
- ⑥ Training needs of staff
- ⑦ Number of completed bundles

Out of scope of project

- Provision of discharge summary
- Appropriate medication review
- Provision of medication information to patient
- Appropriate referral to community



บทเรียนจากการเขียน Driver Diagram

- มองภาพรวมของการดูแลผู้ป่วยทั้งกลุ่ม
 - การป้องกันการตกเลือดหลังคลอด -> ลดอันตรายจากการตกเลือดหลังคลอด
- เน้นบทบาทของทีม/รพ.
 - ปลอดภัยจากภาวะ ruptured appendicitis -> วินิจฉัยและส่งต่อผู้ป่วย appendicitis อย่างรวดเร็ว



บทเรียนจากการเขียน Driver Diagram

- เริ่มจากซ้ายหรือขวาก็ได้
- รู้จักตั้งคำถาม
 - ทำทั้งหมดแล้วตามรายการทางขวามือแล้วจะบรรลุเป้าหมายทางซ้ายมือในระดับต่อไปหรือไม่
 - เพื่อบรรลุเป้าหมายทางซ้ายมือ มีอะไรที่ต้องมีเพิ่มเติมอีกใน box ขวามือ
- มีก็ขั้นก็ได้
- ไม่ต้องกลัวผิด
- ใช้เป็นเครื่องมือระดมสมองของทีม
- คิดตัววัดได้ทุกอย่าง แต่เลือกวัดตัวที่คุ้ม
- เป็นนามธรรมมากกว่า flow chart
- แสดงทั้งสิ่งที่ปฏิบัติจริงในระบบ (intervention) และแผนที่จะพัฒนา (changed idea)



บทเรียนจากการวิเคราะห์กระบวนการ

- ใช้หนึ่งหน้าให้คຸ້ມในการเขียน flow chart
- มีความเฉพาะเจาะจงกับโรค
- ระบุเนื้อหาสำคัญของโรค เช่น
 - การคัดกรองการสูบบุหรี่และการให้คำปรึกษาเพื่อเลิกบุหรี่ในผู้ป่วย STEMI
 - การตรวจ pulmonary function และการสอนการใช้ยาพ่นในผู้ป่วย asthma
- ยิ่งขอยกระบวนการให้ละเอียด ยิ่งวิเคราะห์ requirement และออกแบบได้รัดกุม เช่น
 - การประเมินผู้ป่วย
 - การวินิจฉัย
 - การตัดสินใจส่งต่อ
 - การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย



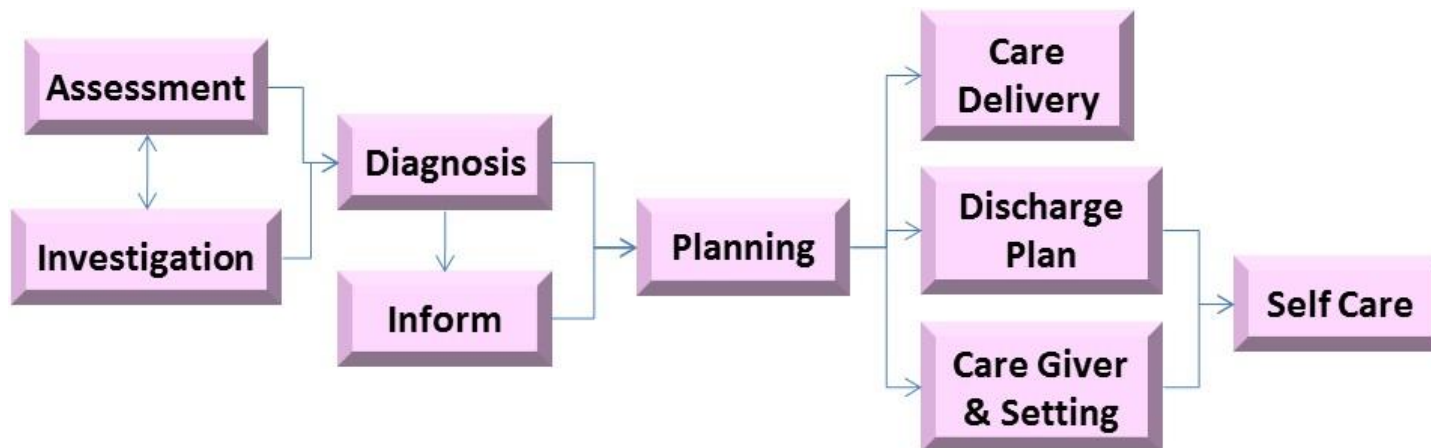
ระบุกระบวนการอย่างไร

- กำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการที่ผู้ป่วยติดต่อกับ รพ.สำหรับแต่ละ episode หรือตลอดการเจ็บป่วย
- ซอยขั้นตอนต่างๆ ของการดูแลที่สะท้อนการทำงานจริง
 - มีผู้รับผิดชอบเฉพาะ
 - มีผลลัพธ์เฉพาะ
- เพิ่มเติมด้วยกระบวนการที่ใช้สนับสนุนการทำงาน

Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วยโรค.....



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



เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ
เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอ
ควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ
ของ flowchart ด้วย

การจัดการกระบวนการ (Process Management)



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

กระบวนการ	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	การออกแบบกระบวนการ

ข้อกำหนดของกระบวนการ (process requirement)

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

ตัวชี้วัดของกระบวนการ (process indicators)

ระบุ**ตัวชี้วัด**ที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการ และเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น

การออกแบบกระบวนการ (process design)

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

ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา (c)



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



ใช้ run chart หรือ control chart เพื่อแสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ใน driver diagram

และตาราง process management

ระบุการปรับปรุงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์

1. คัดเลือก Clinical Tracer Highlight จากเอกสารที่ผู้เข้าอบรมเตรียมมา หรือ กำหนดโรคที่ทางกลุ่มต้องการทำ Clinical Tracer 1 โรค
2. นำโรคนั้นมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ออกมาเป็น Clinical Tracer ในแบบฟอร์มใหม่ โดยให้ได้
 1. Driver diagram
 2. Disease : Process Flowchart
 3. Process Management
 4. Performance and Intervention (เลือก 1 ตัวชี้วัด)
3. แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันในกลุ่ม
 1. ยากง่ายอย่างไร เทียบกับแบบฟอร์มเดิม
 2. จะนำเครื่องมือนี้ไปใช้ประโยชน์อย่างไร