

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บรรยายแก่ Patient Care Team

28 สิงหาคม 2545

อะไรคือปัญหาสุขภาพที่สำคัญ: มองจาก รพ.

: มองจากชุมชน


ปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบต่อชุมชนและสังคมอย่างไร

สาเหตุของปัญหา/ปัจจัยที่ทำให้แก้ปัญหาคืออะไร

ท่านต้องการความเชี่ยวชาญในด้านใดเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว

ใครคือคนที่จะลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหาคือ

นโยบายและทรัพยากรที่ต้องการคืออะไร ใครจะให้



ลักษณะของการทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ

-ทีมในการปฏิบัติงานประจำ

-ทีมเพื่อร่วมพัฒนาเฉพาะเรื่อง

-การมองภาพรวมเพื่อกำหนดทิศทาง

หาโอกาส

จัดทีมทำ

ติดตามผล

ขั้นที่ 3 วัฒนธรรมคุณภาพ

เริ่มด้วยการประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA
พัฒนาอย่างเชื่อมโยง เป็นองค์กรเรียนรู้
ผลลัพธ์คุณภาพที่ดีขึ้น
ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ได้ครบถ้วน

ขั้นที่ 2 ประกันและพัฒนาคุณภาพ

เริ่มด้วยการวิเคราะห์เป้าหมายและกระบวนการ
ประกันและพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วย
ครอบคลุมกระบวนการสำคัญทั้งหมด
ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ในส่วนที่ไม่ยากเกินไป

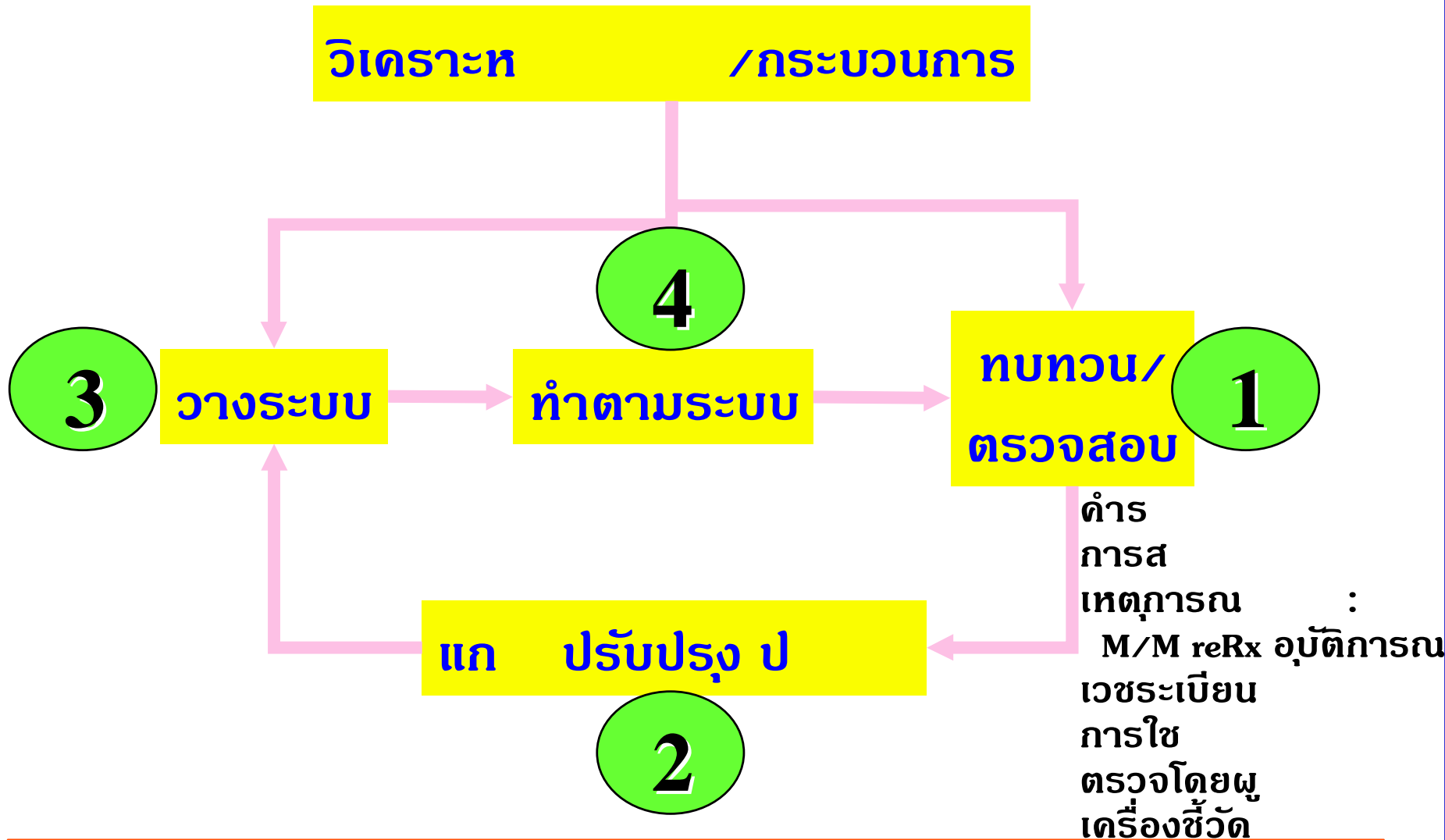
ขั้นที่ 1 สำรวจและป้องกันความเสี่ยง

นำปัญหามาทบทวน เพื่อแก้ไขป้องกัน

ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันปัญหา

ครอบคลุมปัญหาที่เคยเกิด/มีโอกาสเกิดสูง

ขั้นที่ 1 การทบทวน แผน



ลำดับขั้นของความเสียหายที่ระเบิดแล้ว

- การเสียชีวิต
- ภาวะแทรกซ้อน
- อุบัติการณ์
- ค่าร้องเรียน

การพัฒนาอย่างเรียบง่ายและเป็นธรรมชาติ

- ประจำวัน
 - ดักจับความคิด
 - round ผู้ป่วยด้วย C3THER
- ประจำสัปดาห์
 - grand round ด้วยทีมสหวิชาชีพ
 - ทบทวนด้วย gap analysis
- ประจำเดือน
 - ทบทวนเครื่องชี้วัด
 - สะท้อนกิจกรรมคุณภาพ
- ทบทวนทุกครั้งที่มีการเปิด

ใช้สภาวะของผู้ป่วยนำเรื่อง

Care	ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมหรือไม่ ตั้งแต่การประเมิน การวินิจฉัย การบำบัดรักษา บริการพยาบาล และป้องกันความเสี่ยง
Communication	ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลที่จำเป็นและเป็นที่น่าสนใจหรือไม่
Continuity	ผู้ป่วยและญาติได้รับการเตรียมตัวเพื่อการดูแลต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่บ้านหรือไม่
Team	มีการนำวิชาชีพอื่นที่เหมาะสมเข้ามาร่วมดูแลหรือไม่
HRD	ทีมงานมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วยรายนี้ อย่างมีคุณภาพหรือไม่
Environment	ผู้ป่วยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย สะดวกสบายหรือไม่
Equipment	มีเครื่องมือที่จำเป็นและพร้อมใช้งานสำหรับผู้ป่วยรายนี้หรือไม่
Record	บันทึกเวชระเบียนของผู้ป่วยรายนี้สมบูรณ์หรือไม่

Recommendation

การติดตามและประเมินผลการรักษา

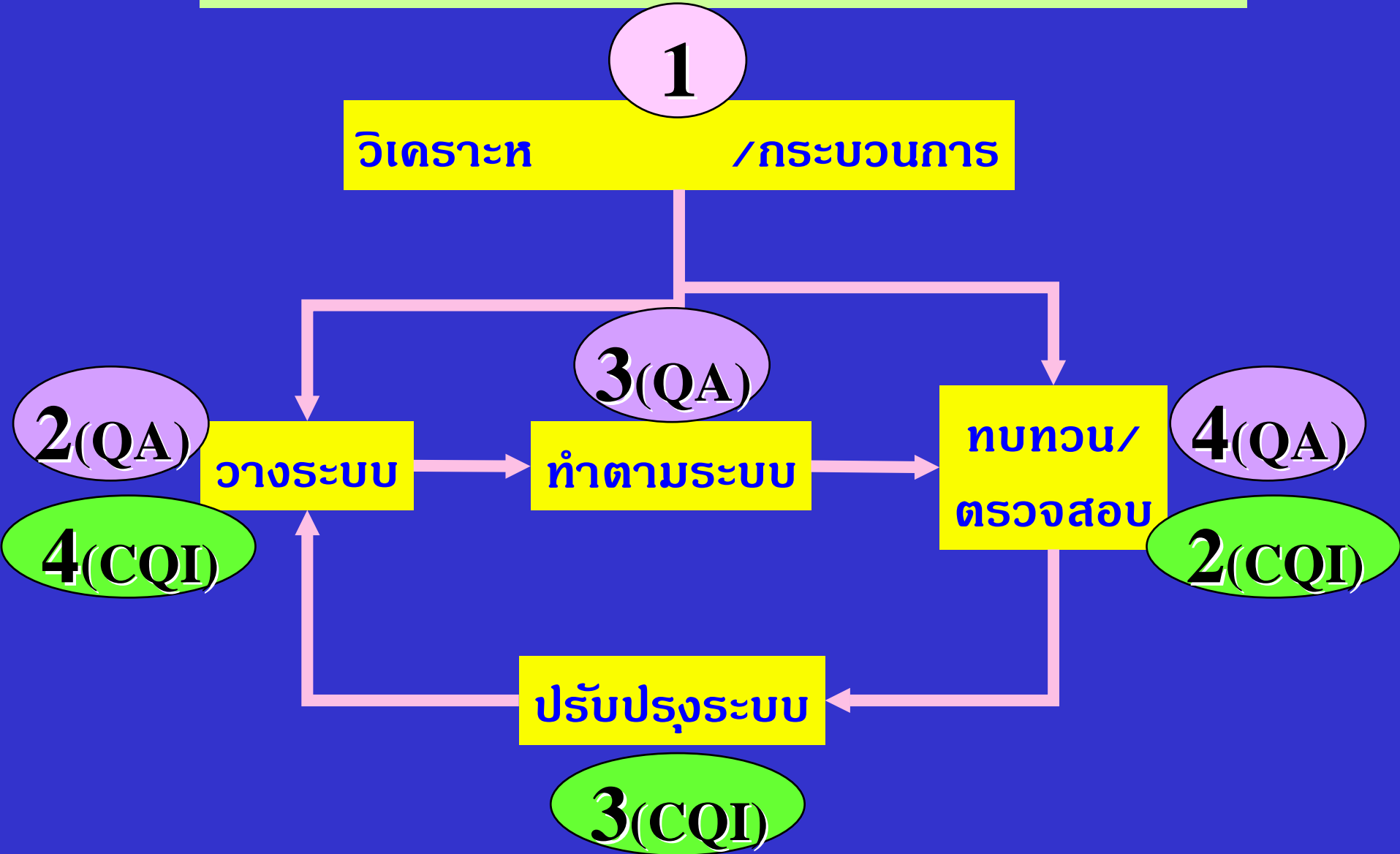
- ตรวจร่างกายอย่างละเอียดอย่างน้อยปีละครั้ง
- ตรวจตาปีละครั้งโดยจักษุแพทย์
- วัดความดันโลหิตอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง
- ตรวจปัสสาวะและ microalbuminuria ปีละครั้ง
- ตรวจ lipid profile ปีละครั้ง
- ประเมินประสิทธิภาพในการควบคุมอาหารและออกกำลังกาย
- เลิกบุหรี่ ลดแอลกอฮอล์
- นัดผู้ป่วย 1-2 สัปดาห์ในระยะแรกเพื่อให้ความรู้และปรับขนาดยา
- ติดตามในระยะต่อไปทุก 2-3 เดือน

Actual Practice

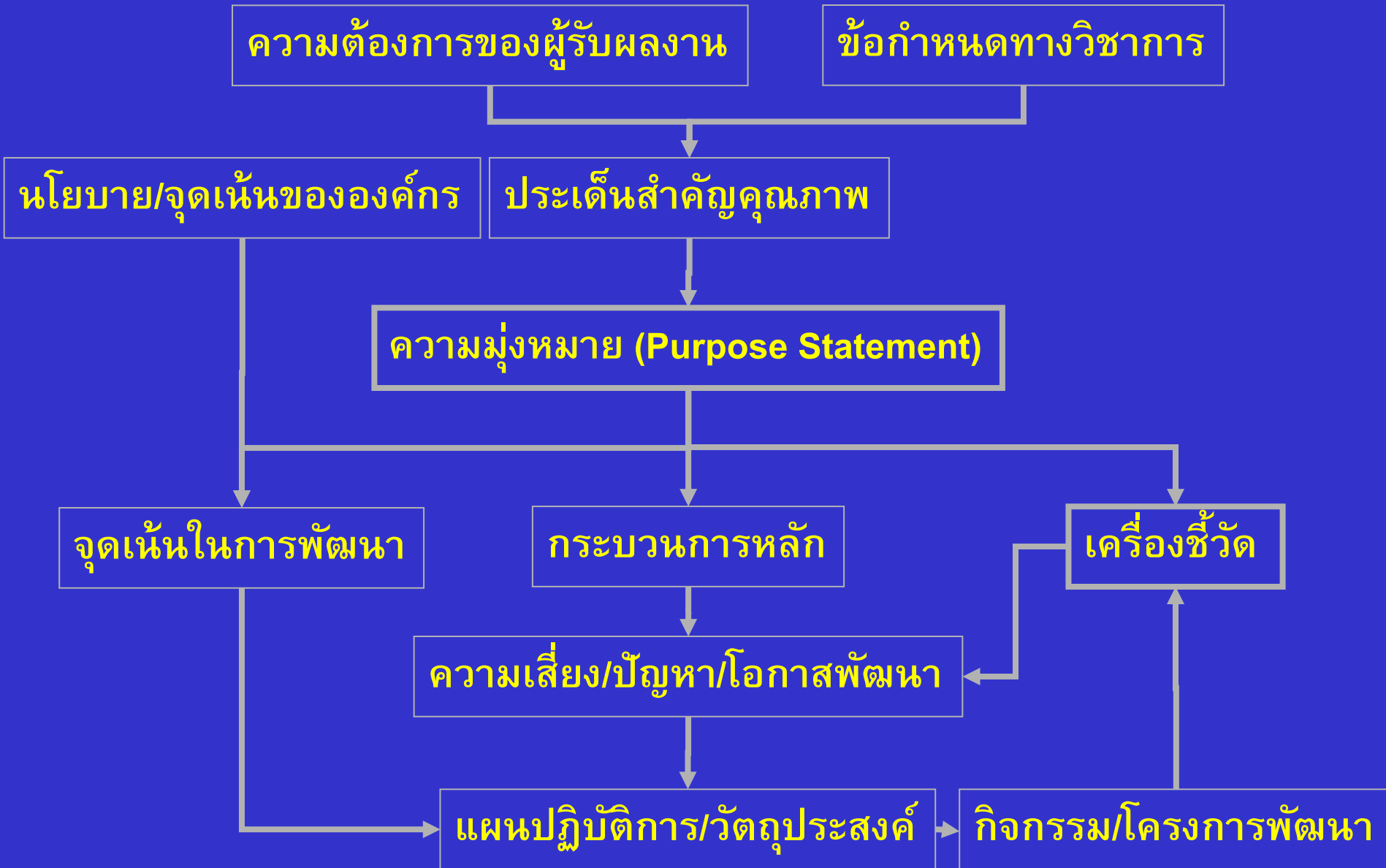
Desired Practice

Action Plan

ขั้นที่ 2 การประกันคุณภาพและพัฒนาต



Patient Service Profile



Functional Status Indicator

- ADL
- ความเจ็บปวด
- อารมณ์จิตใจ
- การเคลื่อนย้าย

Unit Profile

หน้าที่ (purpose)

เป้าหมาย (goal)

เครื่องชี้วัด

เครื่องชี้วัดทางคลินิก

กระบวนการหลัก

ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนา

กิจกรรมคุณภาพ/ความสำเร็จ

Unit Profile สูติกรรม

หน้าที่ (purpose)	ดูแลการตั้งครรภ์และการคลอด
เป้าหมาย (goal)	ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย
เครื่องชี้วัด	Sat Index, LOS
เครื่องชี้วัดทางคลินิก	MM rate ในแม่/ลูก, C/S rate, BF rate
กระบวนการหลัก	ANC, high risk care, Labour, PP
ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนา	PPH, ง่ายลูกสลับ, Eclampsia, Emboli
กิจกรรมคุณภาพ/ความสำเร็จ	

ตารางวิเคราะห์เครื่องชี้วัดทางคลินิก

	Accept	Safety	Timeliness	Effective	Efficient	Appropriate
ผู้ป่วยทั้งหมด						
โรค 1						
โรค 2						

การประเมินที่เน้นผลลัพธ์



Mission/Purpose



Outcome

ประเด็นสำคัญ/ผล

กระบวนการสำคัญ/ความเสี่ยง/PDCA

กลุ่มเป้าหมายสำคัญ/คุณภาพ

กลุ่มโรค, หัตถการ

หลักการสำคัญ/รูปธรรม

ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง, ทีมสหวิชาชีพ, การพัฒนาต่อเนื่อง

ตัวอย่างประเด็นสำคัญของระบบยา

- ความเหมาะสม
- ความถูกต้อง
- ความปลอดภัย
- ความรวดเร็ว
- ยามีคุณภาพ
- มีประสิทธิภาพ
- ผู้ใช้มีความรู้

? เครื่องชี้วัด

? กระบวนการที่เกี่ยวข้อง

มิติของคุณภาพ

- Accessibility
- Acceptability (Satisfaction)
- Appropriateness
- Competency
- Continuity
- Effectiveness
- Efficiency
- Safety

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ปรัชญา

นโยบาย วิธีปฏิบัติ

แผนยุทธศาสตร์
แผนเข็มม,
แผนปฏิบัติการ

สรุปผล สื่อสาร

การปฏิบัติงาน
(พร เช เหมาะะสม)

กิจกรรมคุณภาพ

การปฏิบัติตามแผน

การทบทวนระบบ
-เครื่องชี้วัดของงาน
(กระบวนการ, ผลลัพธ์)
-โอกาสพัฒนา

คัดสรรโอกาสพัฒนา

การติดตามประเมิน
-เครื่องชี้วัดของแผน

ผู้

งานประจำ

กิจกรรมคุณภาพ

ยุทธศาสตร์

