

แนวทางการนำเสนอผลงานการพัฒนาระบบงานสำคัญ

แนวคิด

การทบทวนความพยายามและผลลัพธ์ของการพัฒนาระบบงานสำคัญ จะทำให้ทีมงานทราบว่าเราอยู่ตรงไหน จะก้าวไปข้างหน้าอย่างไร และเป็นบทเรียนเพื่อแลกเปลี่ยนกับโรงพยาบาลอื่นๆ

คำจำกัดความ

ระบบงานสำคัญ หมายถึง ระบบงานที่ส่งผลต่อคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย รวมถึงความสำเร็จขององค์กร เช่น ระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศ ระบบบริหารความเสี่ยงและคุณภาพ ระบบการจัดการเครื่องมือ ระบบการจัดการด้านยา ระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ระบบการดูแลผู้ป่วยทั้งการดูแลทั่วไปและการดูแลเฉพาะโรค เป็นต้น

หลักการเลือกระบบงานเพื่อนำเสนอ

ขอให้พิจารณาหลักต่อไปนี้ (อาจจะไม่จำเป็นต้องครบถ้วนทุกข้อก็ได้)

1. เป็นระบบงานสำคัญขององค์กร
2. ใช้กระบวนการพัฒนาโดยใช้ core values ที่เหมาะสม เช่น การมองเชิงระบบอย่างครอบคลุม (systems perspective), การใช้ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม, การมุ่งเน้นผลลัพธ์ เป็นต้น
3. สามารถแสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการพัฒนาได้ชัดเจน

หลักการเลือกระบบงานเพื่อนำเสนอ

1. ใช้ 3P คือ purpose, process, performance เป็นกรอบแนวคิดในการนำเสนอ
2. อาจจะเริ่มจากภาพใหญ่หรือเริ่มจากภาพเล็กก็ได้
 - เริ่มจากภาพใหญ่ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่างๆ ที่ทำให้เห็นภาพรวมของปัญหา
 - เริ่มจากภาพเล็กจากการทบทวนเหตุการณ์หรืออุบัติการณ์สำคัญ นำมาสู่การวิเคราะห์ผลกระทบและระบบงานที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการสรุปเนื้อหาที่พร้อมเผยแพร่

ถ้าเป็นไปได้ให้ใช้หัวข้อในหน้าต่อไป สามารถปรับให้เหมาะสมกับเรื่องราวที่นำเสนอได้

แนวทางการสรุปเนื้อหาที่พร้อมเผยแพร่

เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถสรุปผลงานการพัฒนาคุณภาพหรือการพัฒนาระบบงานได้กระชับ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่ให้โรงพยาบาลต่างๆ ได้เรียนรู้ พรพ.จึงเสนอแนวทางการสรุปผลงานการพัฒนาคุณภาพหรือการพัฒนาระบบงานที่โรงพยาบาลจะนำเสนอแก่ผู้แทนของ พรพ.โดยให้มีหัวข้อดังนี้

1. ชื่อผลงานการพัฒนาคุณภาพหรือการพัฒนาระบบงาน : ยาวไม่เกิน 70 ตัวอักษร อาจจะใช้คำย่อในชื่อผลงานได้ แต่ให้มีคำอธิบายสั้นๆ อยู่ข้างล่าง
2. คำสำคัญ : ระบุคำสำคัญเพื่อง่ายต่อการค้นหา
3. สรุปผลงานโดยย่อ : เขียนสรุปสั้นๆ ใน 1 ประโยคระบุจุดเน้นของการพัฒนา ว่าทีมได้ปรับปรุงอะไร และเกิดผลลัพธ์อะไร
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม : ระบุรายชื่อสมาชิกในทีม วุฒิ ตำแหน่ง
6. เป้าหมาย : ระบุเป้าหมายของการพัฒนาในหนึ่งประโยค
7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ : ระบุว่าปัญหาที่ต้องการแก้ไขคืออะไร มีผลกระทบต่องานหรือการดูแลผู้ป่วยอย่างไร เกิดขึ้นที่ไหน เกี่ยวข้องกับใครบ้าง มีสาเหตุสำคัญจากอะไร อาจนำเสนอแผนภูมิระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องพร้อมกับการวิเคราะห์ปัญหาในขั้นตอนต่างๆ หรืออาจจะนำเสนอสรุปเหตุการณ์ที่เป็นที่มาของการพัฒนา
8. การเปลี่ยนแปลง : ระบุการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเด็นที่นำมาทดลองในโครงการในลักษณะของ bullet ซึ่งประกอบด้วยประโยคเดียว โดยเริ่มประโยคด้วยคำกริยาที่เป็น action-oriented ให้รายละเอียดที่เพียงพอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจว่าทีมได้ทำอะไรไปบ้าง (การใช้คำย่อคำแรกขอให้ระบุคำเต็มไว้ด้วย) ดังตัวอย่างข้างล่าง และควรจัดกลุ่มของการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจ

“การเยี่ยมเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ”

โครงการความร่วมมือระหว่าง สปสช. กับ พรพ. ปีงบประมาณ 2552

● **Standardize protocol & form**

- ใช้ *single heparin/enoxaparin nomogram*
- จัดทำ *pre-printed heparin/enoxaparin orders* บนพื้นฐานของ *nomogram*
- นำ *Coumadin dosing protocol* ที่ฝ่ายเภสัชกรรมจัดทำมาใช้
- จัดทำแบบบันทึกสำหรับ *drug reconciliation* สำหรับการรับไว้และการจำหน่ายอยู่ในแบบฟอร์มเดียวกัน รวมทั้งคำสั่งการใช้ยาของแพทย์ด้วย เพื่อว่าทุกอย่างจะได้อยู่ในที่เดียวกัน

● **Visual management**

- แยกยาชื่อพ้องมองคล้าย (LASA) ออกจากกัน ทั้งที่ห้องยาและหอผู้ป่วย

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง : มีการวัดผลของการเปลี่ยนแปลงที่วางแผนไว้ได้อย่างไร ผลของการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยแก้ปัญหาที่เป็นจุดเริ่มต้นได้เพียงใด ก่อให้เกิดผลต่อการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้นอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นในระหว่างการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลง ถ้าเป็นไปได้ให้แสดงกราฟผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดย แนน Excel spreadsheet ซึ่งมี run chart ของข้อมูลที่ใช้ติดตามการเปลี่ยนแปลงของโครงการ โดย plot ตามลำดับเวลา อย่างน้อยควรมีกราฟผลลัพธ์หนึ่งภาพ

กราฟควรมีองค์ประกอบต่อไปนี้:

- ชื่อกราฟ (Title): ควรสัมพันธ์กับข้อมูลที่น่าเสนอในกราฟ
- ชื่อองค์กรและจังหวัด: ให้เขียนแยกออกมาอีกบนที่ติดหนึ่ง
- ชื่อแกน X (X-axis title): ระบุให้สัมพันธ์กับหน่วยที่ใช้วัด
- สเกลของแกน X (X-axis scale)
- ชื่อแกน Y (Y-axis title): ระบุหน่วยเวลาซึ่งติดตามข้อมูล
- สเกลของแกน Y (Y-axis scale)
- เส้นเป้าหมาย (Goal line) (numeric)
- จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
- การเปลี่ยนแปลง (Change Annotations): ระบุการเปลี่ยนแปลงในกราฟให้สอดคล้องกับระยะเวลาที่ทำการทดสอบหรือนำไปปฏิบัติ
- คำอธิบายข้อมูล (Legend): ถ้ามีข้อมูลมากกว่า 1 series

10. บทเรียนที่ได้รับ : เขียนบทเรียนที่ได้รับในลักษณะของ bullet ที่เริ่มต้นประโยคด้วยคำกริยาที่เป็น action-oriented ให้ข้อมูลที่ชัดเจนพอที่จะทำให้ผู้อ่านเข้าใจว่าควรทำอะไร ทำไมสิ่งนั้นจึงมีความสำคัญ สิ่งที่เราคาดหวังว่าจะทำในครั้งหน้าที่แตกต่างไปจากเดิม อาจจะระบุแผนการดำเนินการในขั้นต่อไป (ถ้ามี)

11. การติดต่อกับทีมงาน : ระบุชื่อผู้ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อองค์กร ที่อยู่ โทรศัพท์ email

ตัวอย่าง

1. ชื่อผลงาน : การพัฒนาระบบดูแลผู้ป่วย AMI (Acute Myocardial Infarction)
2. คำสำคัญ : AMI, mortality, diagnosis
3. สรุปผลงานโดยย่อ : พัฒนาประสิทธิภาพในการคัดกรองและวินิจฉัยโรคผู้ป่วย AMI ทำให้สามารถส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาได้รวดเร็วขึ้น
4. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :
5. สมาชิกทีม :
6. เป้าหมาย : ส่งต่อผู้ป่วย AMI ไปรักษาต่อได้ภายใน 30 นาที

7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

จากการทบทวนการเสียชีวิตในรอบปีที่ผ่านมา 46 ราย พบว่า ในจำนวนผู้เสียชีวิตดังกล่าวเป็นผู้ป่วยที่เสียชีวิตไม่คาดหวัง จำนวน 5 ราย และจากการทบทวนรายกรณีพบว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เสียชีวิตคือ การได้รับการวินิจฉัยล่าช้า ขาดการเฝ้าระวังอาการที่ดี การประเมินผู้ป่วยผิดพลาด ส่งผลให้เกิดการรักษาล่าช้า จึงได้ดำเนินการพัฒนาแนวทางในการประเมินและแนวทางการดูแลผู้ป่วย (Clinical Practice Guideline)

หลังจากนั้น ยังพบว่า มีผู้ป่วยมาด้วยปวดจุกท้องบริเวณใต้ลิ้นปี่มากที่สุด OPD EKG ปกติ ส่ง Observe ที่ ER 2 ชั่วโมงผู้ป่วยเสียชีวิต แพทย์วินิจฉัยเสียชีวิตด้วยภาวะ MI จากการทบทวนร่วมกันสรุปสาเหตุที่เกิดจากแพทย์และพยาบาลขาดความเชี่ยวชาญในการดูแลเฉพาะโรค ขาดผลการชันสูตรในการช่วยวินิจฉัย

ต่อมาพบว่ามีผู้ป่วยมาด้วยเจ็บหน้าอกและเสียชีวิตอีก จากการทบทวนพบว่า ผู้ป่วยรายนี้ไม่ได้ทำ EKG แต่ได้รับการเจาะเลือดตรวจ Trop-T ผล Positive มีความล่าช้าในการตามแพทย์ นอกจากนี้ยังพบว่า CPG (Clinical Practice Guideline) ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม

8. การเปลี่ยนแปลง :

- ทบทวนการเสียชีวิตทุกกรณีโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ
- ปรับปรุงแนวทางการดูแลผู้ป่วย AMI โดย base on evidence และให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญครบถ้วน เช่น
- พัฒนาคู่มือ
○ จัดประชุมเพิ่มความรู้และทักษะในการให้การดูแลผู้ป่วย/การเฝ้าระวังอาการผู้ป่วยภาวะ AMI

“การเยี่ยมเพื่อรับรู้และเรียนรู้คุณภาพ”

โครงการความร่วมมือระหว่าง สปสช. กับ พรพ. ปีงบประมาณ 2552

- จัดอบรม/ทบทวนทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพแก่เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน
- ปรับปรุงระบบงาน
 - ทบทวนระบบการส่งต่อผู้ป่วย / การดูแลระหว่างส่งต่อ และหาข้อตกลงร่วมกันในการส่งต่อผู้ป่วยภายในเวลาที่กำหนด
 - จัดทำข้อตกลงในการรายงานผลตรวจ Trop T
 - กำหนดให้ทุกหน่วยบริการผู้ป่วยได้ดำเนินซักประวัติเพื่อการคัดกรองภาวะเสี่ยงต่อ AMI ในกลุ่มผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูงและภาวะไขมันในเลือดสูง
 - จัดช่องทางให้ผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บหน้าอกได้รับการตรวจรักษาเร่งด่วน

9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

- ระยะเวลาตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยจนถึงการได้ทำการตรวจคลื่นหัวใจ ลดลงจาก 1 ชั่วโมง 30 นาที ในปี 2549 เป็น 8 นาทีในปี 2551
- ระยะเวลาในการส่งต่อไปรับการรักษาภายใน 30 นาที เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ในปี 2549 เป็นร้อยละ 90 ในปี 2551
- จากการทบทวนเวชระเบียนพบว่า การปฏิบัติตาม CPG มีแนวโน้มสูงขึ้น จากร้อยละ 45 ในปี 2549 เป็นร้อยละ 100 ในปี 2551
- จำนวนการเสียชีวิตของผู้ป่วย AMI ยังพบปีละ 1-2 ราย ในปัจจุบัน แต่ทีมได้ดำเนินการทบทวนทุกราย

10. บทเรียนที่ได้รับ :

- การทบทวนการเสียชีวิตเป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์มากสำหรับค้นหาโอกาสพัฒนา
- ผู้ป่วยแต่ละรายมีสาเหตุของปัญหาที่สะท้อนจุดอ่อนของระบบแตกต่างกัน จำเป็นต้องมีการทบทวนในทุกกรณี
- แผนที่จะดำเนินต่อเนื่อง คือ การพัฒนาระบบ fast tack ร่วมกับโรงพยาบาลจังหวัดเพื่อให้การรักษา AMI การติดตามประเมินประสิทธิภาพการคัดกรองผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง การทบทวนประสิทธิภาพ CPR และการทบทวนเวชระเบียนเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา

11. การติดต่อกับทีมงาน :