

PCT Profile

หลักสูตร HA 501 SPA & Self Assessment Report
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
วันที่ 10-12 มิถุนายน 2558 ณ โรงแรมนารายณ์

ดร.อากาศกร สุบัญญัติ



แลกเปลี่ยนมุมมอง

- ▶ ขอให้ท่านได้ทบทวนและแลกเปลี่ยนมุมมองการทำงานของ PCT ในประเด็นต่อไปนี้
 - ▶ องค์ประกอบของทีม: ทีมนำทางคลินิกควรประกอบด้วยใครบ้าง และแต่ละคนมีบทบาทอย่างไร
 - ▶ ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญอะไรบ้างที่นำมาวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสพัฒนา
 - ▶ เครื่องมือคุณภาพพื้นฐานสำคัญที่นำมาวิเคราะห์งาน
 - ▶ การคัดเลือกกลุ่มโรคมามีหลักเกณฑ์การพิจารณาอย่างไร
 - ▶ หลักการคัดเลือกตัวชี้วัด และการคัดเลือกตัวเปรียบเทียบ
 - ▶ วิธีการวิเคราะห์เพื่อหาโอกาสพัฒนาทำอย่างไร
 - ▶ วิธีการติดตามประเมินคุณภาพงานของทีมนำทางคลินิกภาพรวมดูอย่างไร
 - ▶ บทบาทของทีมนำทางคลินิกที่พึงประสงค์เป็นอย่างไร

Patient Care Team Profile

► **Profile:** N. โครงร่าง หรือ Outline

► **PCT Profile:** โครงร่างทีมนำทางคลินิก: ภาพของ 1) ลักษณะของทีมนำทางคลินิก 2) สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงานของทีม 3) ความท้าทายที่สำคัญของทีมที่เผชิญอยู่

► **PCT Profile:**

1. Context
2. Key Process
3. Performance Indicator
4. Work Process: CQI
5. Opportunity for Improvement

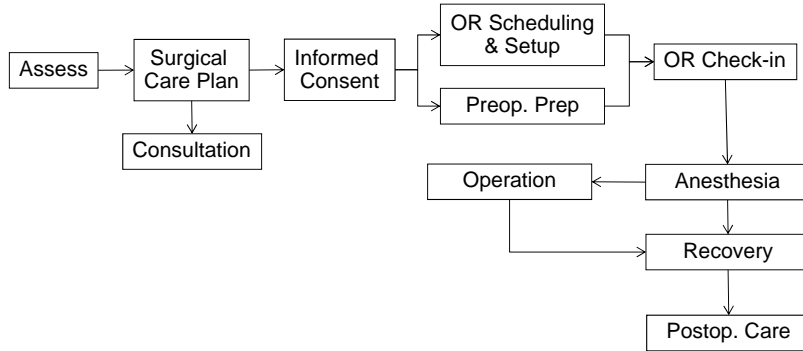
3

1. Context: บริบทของทีมนำทางคลินิก

- ความมุ่งหมาย/เจตจำนง (Purpose):
- ขอบเขตบริการ (Scope of Service):
- ความต้องการของผู้รับผลงาน:
- ความต้องการของหน่วยงานภายในที่สำคัญ:
- ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน:
- ประเด็นสำคัญของคุณภาพ:
- ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ:
- ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี:
- ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง:

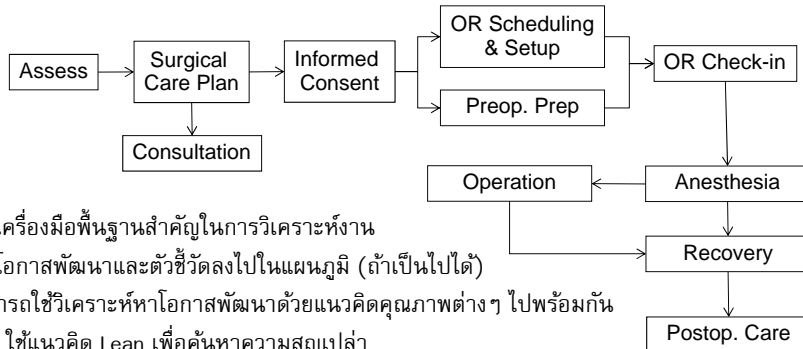
2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

Key Process	Risk	Performance Indicator



5

แผนภูมิกระบวนการทำงาน



เป็นเครื่องมือพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์งาน
ระบุโอกาสพัฒนาและตัวชี้วัดลงไปแผนภูมิ (ถ้าเป็นไปได้)
สามารถใช้วิเคราะห์หาโอกาสพัฒนาด้วยแนวคิดคุณภาพต่างๆ ไปพร้อมกัน

- ใช้แนวคิด Lean เพื่อค้นหาความสูญเปล่า
- ใช้แนวคิด Patient Safety เพื่อค้นหาความเสี่ยง
- ใช้แนวคิด Evidenced-based เพื่อค้นหาโอกาสนำ guideline/evidence มาปฏิบัติ
- ใช้แนวคิด Process Management เพื่อระบุ requirement และสร้างนวัตกรรม
- ใช้แนวคิด Humanized Healthcare เพื่อเพิ่มโอกาสการดูแลด้านจิตวิญญาณ
- ใช้แนวคิด Health Promotion เพื่อเพิ่มโอกาสการเสริมพลังแก่ผู้ป่วย
- ใช้แนวคิด R2R เพื่อค้นหาโอกาสทำวิจัย

6

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

No	Performance Indicator	T	Y1	Y2	Y3	Y4

7

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

- การพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว
- การพัฒนาที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

8



วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา

ประเด็นคุณภาพ/ ความท้าทายสำคัญ	เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	การพัฒนาคุณภาพ ที่เกิดขึ้น

เชื่อมโยงเป้าหมายกับประเด็นคุณภาพสำคัญ หรือปัญหา/ความท้าทาย

เชื่อมโยงกิจกรรมคุณภาพกับเป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

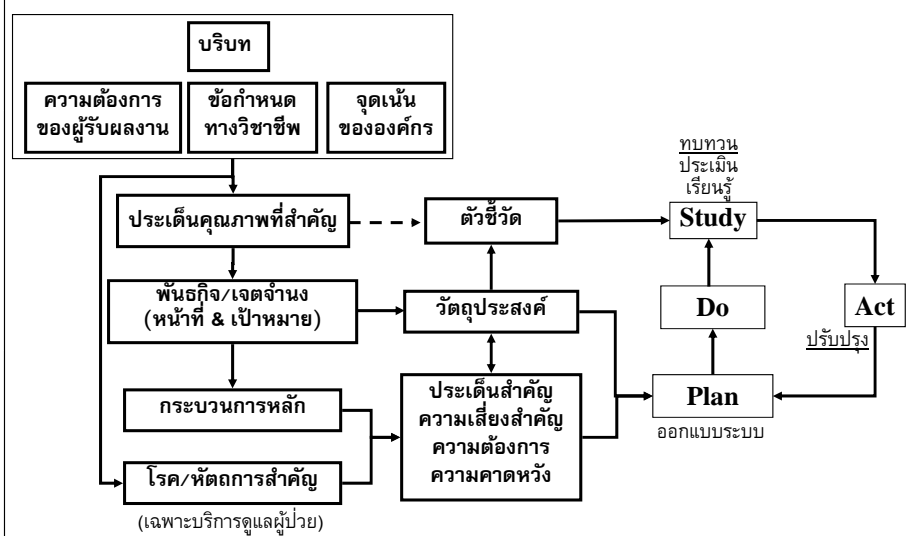
แสดงให้เห็นผลของการพัฒนาผ่านตัวชี้วัดที่เปลี่ยนแปลงไป

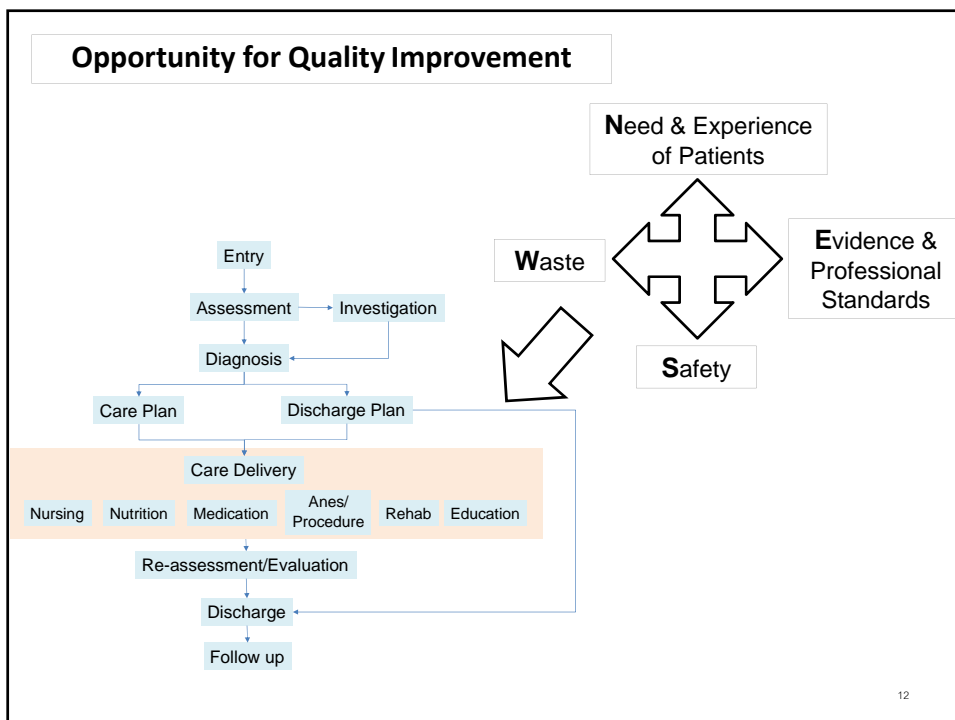
นำเสนอตัวชี้วัดด้วยกราฟที่แสดงแนวโน้ม (ถ้าเป็นไปได้)

ปรับเป้าของตัวชี้วัดให้ท้าทายยิ่งขึ้นทุกปี



ความเชื่อมโยงใน Service/PCT Profile





จุดเน้นในการพัฒนาทางคลินิก

- อะไรคือโรคที่สำคัญ: (เสี่ยงสูง, พบบ่อย, ผลลัพธ์ไม่ดี, ต้องประสานกัน, ยึดเชื้อ)
- อะไรคือประเด็นสำคัญในโรคดังกล่าว

จะปรับปรุงการดูแลโรคดังกล่าวได้อย่างไร

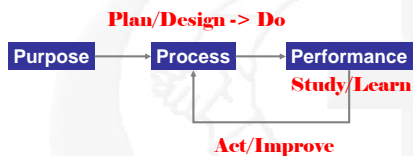
ใช้การทบทวนหาสาเหตุ / นำเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มาวิเคราะห์
(Adverse Event/Root Cause Analysis)

- ใช้แนวคิดองค์รวม/มุมมองของทีมสหสาขาวิชาชีพเข้ามามอง
- ใช้ความรู้วิชาการเข้ามาเทียบ (Gap Analysis)
- ใช้เครื่องชี้วัดเข้ามาวัด (Indicator Monitoring)

13

ประเมินคุณภาพของหน่วยงาน

บริบท: ลักษณะสำคัญของเรา ที่กำหนดการกระทำของเรา



ใช้ 3P เป็นกรอบในการวิเคราะห์
พูดคุยทำความเข้าใจ สรุปลงงาน

- แต่ละคน รู้งาน รู้บทบาทของตนที่สัมพันธ์กับเป้าหมายของหน่วยงาน
- ตัวชี้วัดของหน่วยงาน สอดคล้องกับประเด็นสำคัญและเป้าหมายของหน่วยงาน
- กิจกรรมพัฒนาคุณภาพสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

ความเข้าใจและการลงมือทำ สำคัญกว่าการเขียนเอกสาร

14

การวิเคราะห์ Service/PCT Profile

- เป็นการใช่ 3P ในระดับหน่วยงาน ระบบงาน ทีมดูแลผู้ป่วย
- เป็นเครื่องมือช่วยทำความเข้าใจในกลุ่มสมาชิก เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน/ระบบงานอย่างมีคุณภาพร่วมกัน
- เป็นเครื่องมือสำหรับการทบทวนบริบทของหน่วยงาน/ระบบงานร่วมกัน
- เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายและประเด็นคุณภาพที่สำคัญร่วมกัน
- เป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์โอกาสพัฒนา และระบุแผนพัฒนา
- เป็นเครื่องมือสำหรับ monitor ผลงานของทีมงาน
- เป็น port folio การพัฒนาคุณภาพของทีมงาน

