

**การประชุมวิชาการคุณภาพระดับภูมิภาคครั้งที่ 12**  
**(Northeast Regional HA Forum):**  
**จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ ประจำปี 2558**  
**ระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2558**  
**ณ โรงแรมพูลแมนราชา ออคิตซอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

เรื่อง Clinical Tracer for Fun โดยศ.นพ.ชนินทร์ วนาภิรักษ์

วันที่ 16 กรกฎาคม 2558 เวลา 13.00-14.30น.

Note-taker นางพนอ เตชะอริก และนางถาวร ภาวงศ์

ถอดบทเรียน อุบล จ๋วงพานิช

### เนื้อหา

จากการตามรอยที่ผ่านมา สรพ.พบว่ามากกว่า 90% โรงพยาบาลการตามรอยไม่ถูกหลัก เช่น ไม่ตามรอย high volume เรื่องที่ตามไม่ใช่บริบทตน ไม่มีกระบวนการคุณภาพ

Clinical Tracer เป็นการใช้สภาวะทางคลินิก ติดตามประเมินคุณภาพแง่มุมต่างๆได้แก่ 1) Patient care process กระบวนการดูแลผู้ป่วย 2) กระบวนการCQI improvement process กระบวนการพัฒนาคุณภาพ 3)องค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ สภาวะทางคลินิก ที่ติดตาม อาจเป็น โรคหรือหัตถการ ปัญหาสุขภาพ กลุ่มเป้าหมาย เขียนสรุปจากการทำ เชื่อมโยงกันเช่นที่แผนกฉุกเฉิน ปัญหาสำคัญคืออะไร ดูเวชระเบียน การเสียชีวิตที่ฉุกเฉิน การเสียชีวิตระหว่างทาง เช่น ผู้ป่วย Sepsis ได้มีการทบทวนอะไรบ้างไหม ถามหน่วยงานและPCT ที่รับผิดชอบ ถามระบบงาน องค์กร มี Guide line หรือไม่ ใครวาง ถามกลไกPCT ปัจจัยความสำเร็จ ทำตามมาตรฐาน ประเมินได้เร็วหรือไม่ surveyorอาจถามเรื่องยาAntibiotic การบริหารยา ความรวดเร็ว ความพร้อมในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น ห้องยา

Tracer เป็นเครื่องมือ ดูกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ทบทวน ดูองค์ประกอบอื่น เช่นรายงานอื่นๆ ความบกพร่อง การทำงานไม่มีคุณภาพ ในกระบวนการดูแลต้องมีคุณภาพ แต่ละโรคจุดเน้นต่างกันเช่นไส้ติ่งอักเสบ เน้นการประเมิน การวินิจฉัยเพื่อป้องกันไส้ติ่งแตก ในบริบทต่างกันtracerก็ต่างกันยกตัวอย่าง ในโรงพยาบาลเล็กๆ หรือโรงพยาบาลชุมชนอาจตามรอยโรค ส่วนในโรงพยาบาล ระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) อาจตามรอยหัตถการ สภาวะทางคลินิก หาโอกาสพัฒนา

Tracer มีรูปแบบชัดเจน จับต้องได้ อธิบายได้ เชิญบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาร่วม เครื่องมือคุณภาพเลือกหลากหลาย ตามรอยคุณภาพทุกองค์ประกอบ นำไปสู่ CQI, TQM ,Best practice เกิดนวัตกรรม แต่ละสภาวะช่วยเสริมมุมมองที่แตกต่างกัน ครอบคลุมมากขึ้น แลกเปลี่ยนเรียนรู้ KMกัน ที่ผ่านมามีพบว่า Tacid knowledge มีการนำมาถ่ายทอดน้อย

Clinical Tracer highlight เป็นการสรุปประเด็นสำคัญจาก Clinical Tracer เพื่อสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ความพยายามในการพัฒนาคุณภาพ ตั้งประเด็นสำคัญทั้งที่เป็นจุดเด่น โอกาสพัฒนา เป็นการตามรอยตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการดูแลผู้ป่วย ตั้งเป้าหมายชัดเจน ติดตามตัวชี้วัด (KPI) ใช้เครื่องมือและวิธีการพัฒนาคุณภาพหลายอย่าง Clinical Tracer highlight ได้ Link ไปหาระบบคุณภาพอื่นๆ งานอื่นๆ เช่น ER ผู้เยี่ยมสำรวจ (Surveyor) จะถาม มี tracer อะไร เพราะอะไร เป็นปัญหาของเราไหม ทำเพราะอะไร โดยจะดูจาก volume บริบท ใช้ได้ทั้ง high volume, high risk, high cost high burden Need for co-ordination และ Continuity

ตัวอย่าง Hospital profile 2008 Context (ข้อมูลพื้นฐาน บริบทองค์กร), Direction (ทิศทางองค์กร), Result (ผลการดำเนินงาน) โรคที่เป็นปัญหาสำคัญในพื้นที่ โรคที่เป็นโอกาสพัฒนา ปัญหาสำคัญที่พยายามแก้ไข การประสานเชื่อมโยงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ผู้เยี่ยมสำรวจจะดูปฏิบัติการ อัตราตาย ทิศทางองค์กร พันธกิจ วิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ จุดเน้น เชื่อมโยง

### บริบทขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อม ขอบเขตการให้บริการ ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทักษะโดยรวมของบุคลากร อาคาร สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร โครงสร้างขององค์กร ผู้ป่วยและผู้รับผลงานสำคัญ ความสัมพันธ์กับองค์กรภายนอก

ค. ความท้าทายขององค์กร การแบ่งปัน ความเติบโต ความสำเร็จ ความท้าทายที่สำคัญ การพัฒนาคุณภาพ

### ปัญหาในการใช้ Clinical Tracer

1. กลุ่มโรคไม่ตรง ไม่ตอบโจทย์
2. บริบทไม่สะท้อนการเรียนรู้ ทบทวน การตามรอย care process
3. การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาแต่ละโรค เพราะฉะนั้น เอา goal จับทางโดยเอาเป้าที่พัฒนาได้ เช่น ไม่ใช่เขียนว่าเพื่อผู้ป่วยปลอดภัย ต้อง defense ผู้ป่วยปลอดภัย ได้ยาเร็ว ประเมินวินิจัยถูก เป็นต้น ชัดเจน ไม่ทำเหมือนกันทุกโรค แต่ละโรคมีประเด็นสำคัญต่างกัน เช่น ผู้ป่วยใส่ดิงอักเสบ วินิจฉัยได้ ผ่าตัดทัน
4. การใช้เวชระเบียนตามรอย เพื่อพัฒนาระบบการดูแลและระบบงานที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริม บทบาทการทำงานประสานทีมสหสาขาวิชาชีพที่ชัดเจน
5. การติดตามกำกับพัฒนา การใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัด
6. เรื่องเล่า 1-2 case เพียงพอไหม
7. การตามรอยกระบวนการดูแล พัฒนาระบบการ เพียงพอหรือไม่ ตั้งประเด็นสำคัญเฉพาะปัญหาปัจจุบัน ไม่ได้ตามรอยตลอดเส้นทาง

## 8. การทบทวนเพียงอุบัติการณ์ในรอบปีที่ผ่านมา

ทบทวนอย่างไร เรื่องเดียวกัน ประเด็นสำคัญของโรคนั้น วินิจฉัยได้เพียงใด อัตราการวินิจฉัยถูกต้อง หรือวินิจฉัยผิด(miss diagnosis) เท่าไร เฝ้าระวัง ติดตาม วางกลไกคุณภาพ ร้อยเรียงเรื่องราวครบถ้วน การimplement อีกส่วนมาจากการวินิจฉัยคลาดเคลื่อน ดูจากเวชระเบียน ทบทวนเวชระเบียน เพราะฉะนั้นต้นรากของการวางแผนการตามรอย ลงรายละเอียด ตามดู โอกาสพัฒนาตามรอย พัฒนาต่อ เป็นวงล้อ สรุปความจากวงล้อเรียก Clinical tracer highlight ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ของสหสาขาวิชาชีพ

### Clinical tracer for fun

คิดใหม่ ทำใหม่ เริ่มจากจำนวนโรค ตอบสนองบริบทขององค์กร เพราะฉะนั้น โรคที่เลือก กลุ่มโรค ต้องสอดคล้องบริบทขององค์กร ดูจาก Hospital profile เช่นในผู้ป่วย Ectopic pregnancy โรงพยาบาลชุมชนเลือกประเด็นสำคัญคือ รู้เร็ว ส่วนในโรงพยาบาลจังหวัดคือผู้ป่วยไม่ช็อก ไม่เสียชีวิต ไม่มีภาวะแทรกซ้อน โรงพยาบาลระดับตติยภูมิตั้งเป้าว่าผู้ป่วยสามารถมีลูกได้ เป็นต้น โรคเดียวกัน คนละบริบท เป้าหมายเดียวกันในเบื้องต้น แล้วขยายตามบริบท เบื้องต้นผู้ป่วยปลอดภัย ที่เหลือแล้วแต่จะวางอย่างไรตามบริบท

### การใช้ Clinical tracer

โรค กลุ่ม เป้าหมาย tracerอะไร ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้ หลักฐานเชิงประจักษ์ วางเป้าหมายการดูแล ตัวชี้วัด ทบทวนการดูแลผู้ป่วย กระบวนการพัฒนาคุณภาพ แนวคิดอะไร เครื่องมืออะไร องค์กรประกอบอื่นๆ

### Clinical tracer คิดเป็น ทำเป็น เห็นผล

คิดเป็น มีหลักการ core value , patient focus , focus on result, continuous process improvement, Teamwork Evidence base เป็นรูปธรรม วัดผลลัพธ์context, criteria , Quality Issue , Critical process

ทำเป็น trace ได้ เห็นผล Quality Dimension เข้าถึง ครอบคลุม พอเหมาะ ประสิทธิภาพ ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ( 7 ตัว) ใช้ตัวตามรอยทางคลินิกเพราะเรารู้แนวพัฒนา ทุกองค์ประกอบในระบบงานตามรอยบริบทโรค ประเด็นสำคัญ ตั้งวัตถุประสงค์ กำหนดตัวชี้วัด กรอบ ตามรอยกระบวนการ การดูแลและอื่นๆ กลุ่มโรคที่เลือกกับบริบทโรงพยาบาลไปด้วยกัน เวลาได้ข้อมูลใช้trigger tool ทบทวน ตามรอยสิ่งที่เกิดไม่มีใครตามมาก่อน เอาchart มาทบทวน วางแผนตามรอยเชิงรุก วางแผนคุณภาพ ลงสู่implement ทบทวนอุบัติการณ์ risk round หมุนวงล้อ CQI มีการบูรณาการ การวิเคราะห์

สถานการณ์เพื่อก้าวไปข้างหน้า สู่ผลลัพธ์ ในการทบทวน การพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องจะได้ innovation, Best practice, CQI ถอดบทเรียน สรุบทบทเรียน ได้ Knowledge จินตนาการสำเร็จได้ โรคต่างๆเช่น Asthma DM Stroke MI ในกระบวนการดูแล แต่ละโรคมีจุดเน้นต่างกัน Assessment Plan Care +Empowerment D/C การเขียนtracer ต้องมีข้อมูล ขนาดปัญหา สถิติผู้ป่วย ปรับให้เห็น ปัญหา บริบทโรค บริบทโรงพยาบาล บุคลากร ความเชี่ยวชาญ เครื่องมือ คุณสถิติผู้มารับบริการ ศักยภาพบุคลากร หากลงทุนที่จะไม่เหนียวเกินไป แต่จะได้ผลลัพธ์ดี ประเด็นสำคัญมองจากบริบทโรค การ concern ของผู้ป่วย ผู้ให้ข้อมูล ผู้เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงในโรคนั้น การใช้ความรู้ทางวิชาการ Evidence base วิธีการจัดการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนด(care process) เป้าหมายการรักษา (treatment goal) ตัวชี้วัด ยกตัวอย่างเป้าหมายเช่นรอดชีวิตเพิ่ม detect ได้มากขึ้น จะเอาตัวชี้วัดอะไร เช่น วิจัยผิด โรคนี้ตั้งประเด็นสำคัญอะไรมา วิเคราะห์โอกาสพัฒนา ผู้ป่วยต้องการ(need) อะไร โรคนี้ไปถึงไหน ดูEvidence base ดูประเด็นความปลอดภัย อะไรยังไม่ทำ มีwaste อะไรไหมขณะทำ ดูแต่ละstepในการดูแลผู้ป่วยตามมิติคุณภาพ Accessibility , continuity ,Effectiveness ,Efficacy ,People center , patient focus, patient safety

ประเด็นคุณภาพ ความเสี่ยงสำคัญ ต้องรู้ว่าจะพัฒนาที่ไหน อย่างไร ประเด็นไหน ตั้งเป้าพัฒนา สอดคล้อง สรุปไปด้วย นำEvidence base มาใช้ แก้ปัญหา เช่นผู้ป่วยCVA มาเร็ว วางแผน เป้าหมาย การพัฒนา ผู้ป่วยไม่รู้ว่าการเตือนจะอย่างไร คิดวิธีให้ผู้ป่วยรับรู้ เป้าหมายตรงประเด็น หน่วยงานมาทบทวนที่ผ่านมาตามรอยอะไร อย่างไรต่อไปจะตามรอยอะไร ใครได้ประโยชน์ ใช้ตัวตาม รอย ใช้เทคนิคกระบวนการดูแลเป็นทีม ดูหลายๆมุม ขยับทบทวน มีอะไรให้คุยกัน เอาอุบัติการณ์มา วิเคราะห์ เจาะหาจุดอ่อนจากการบันทึก ศึกษาจากผู้เยี่ยม ติดตามตัวชี้วัดสำคัญ มาช่วยกันดูหลายๆมุม รุมดูแลแบบองค์รวม

ใช้ทบทวนคุณภาพ trace ตามรอย ตามเส้นทาง 3 ขั้นตอน Accessibility, Effective, Efficiency เทคนิคการตามรอยคือ ดูหลักฐานจริง ตามตลอดสายต้นจนจบ Learning Mode ใช้หลาย มุมมอง ตามประเด็นสำคัญ Priority ทำไป สรุปไป ไม่รอจนเสร็จสมบูรณ์ PCTต้องแข็งแรงพอ ตามรอย เอาวิจัยมาจับ ประเด็นชัด เป้าหมายดี การวัดชัด

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ      |  |
| ข้อมูลขนาดปัญหา                  |  |
| สถิติผู้มารับบริการ              |  |
| ศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ เครื่องมือ |  |

| Treatment goal<br>(เป้าประสงค์) | วัตถุประสงค์  | Out come /indicator<br>ตัวชี้วัด | target |
|---------------------------------|---------------|----------------------------------|--------|
| ผู้ป่วยปลอดภัย                  | Stop bleeding | อัตราการตาย                      | <3     |
|                                 |               | Re-Bleed                         | <5     |

หาโอกาสพัฒนา ทบทวนกระบวนการดูแล ตามรอย จะได้มาตรฐาน ประเด็นคุณภาพ คู่มือ มาตรฐาน

| วันที่ | สิ่งที่พบ / การเรียนรู้ |
|--------|-------------------------|
|        |                         |

ทบทวนchart ข้อมูลเดิม ทบทวน วางแผน ตามรอย ทำเป็นระบบ เก็บเกี่ยว นำข้อมูลใส่ช่องให้สมบูรณ์ ส่งสรพ. ตัวอย่างเช่นในผู้ป่วยสูติกรรม มาโรงพยาบาล หาปัจจัยที่ทำให้เด็กคลอดก่อนกำหนด หาทาง ป้องกันถ้าเป้าหมายคือยับยั้งการคลอดก่อนกำหนด หาสัญญาณที่เด็กจะคลอด Detect ได้ ให้ผู้ป่วยมา ตอนที่มีดลูกเปิดน้อยก่อน ผู้ป่วยทำอะไร เราทำอะไร อัลตราซาวด์ ชักประวัติเพิ่ม ใช้หลักวิชาการ ประเด็นคุณภาพอาจอยู่คนละที่แม้เรื่องเดียวกัน ใส่Evidence base จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้หลัก ทฤษฎี

### บทเรียนที่ได้รับ

แต่ละโรคมีจุดเน้นต่างกันเช่นการประเมิน วางแผนดูแล เสริมพลังอำนาจ วางแผนจำหน่าย การ เขียนtracer ต้องมีข้อมูล ขนาดปัญหา สถิติผู้ป่วย ปรับให้เห็นปัญหา บริบทโรค บริบทโรงพยาบาล บุคลากร ความเชี่ยวชาญ เครื่องมือ ดุสถิติผู้มารับบริการ ความเสี่ยงในโรคนั้น ศักยภาพบุคลากรมี วิธีการจัดการให้เป็นไปในแนวทางที่กำหนด(care process) เป้าหมายการรักษา(treatment goal)ดูแล แต่ละstepในการดูแลผู้ป่วยตามมิติคุณภาพ Accessibility , continuity ,Effectiveness ,Efficacy ,People center , patient focus, patient safety ในหน่วยงาน ทบทวนการตามรอย ใช้เทคนิค กระบวนการดูแลเป็นทีม ดูหลายๆมุม ขยันทบทวน พูดคุยกัน เอาอุปบัติการณ์มาวิเคราะห์ เจาะหา จุดอ่อนจากการบันทึก ศึกษาจากผู้เยี่ยม ติดตามตัวชี้วัดสำคัญ มาช่วยกันดูหลายๆมุม รุมดูแลแบบองค์ รวม เทคนิคการตามรอยคือ ดูหน้างานจริง ตามตลอดสายต้นจนจบ ใช้หลายมุมมอง ตามประเด็น สำคัญ สรุปเป็นตอนๆไป หาโอกาสพัฒนา ทบทวนกระบวนการดูแล ประเด็นคุณภาพอาจอยู่คนละที่แม้ เรื่องเดียวกัน ใส่Evidence base ทฤษฎี จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จะได้มาตรฐาน ประเด็นคุณภาพ คู่มือ

### ข้อคิด

การตามรอยช่วยให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ตามรอยโรคสำคัญ เหตุการณ์สำคัญ ทบทวนสม่ำเสมอจะทำให้โอกาสเกิดคุณภาพสูง ข้อผิดพลาดน้อย การตามรอยต้องมีหลักการ ทำเป็นทีม นำสหสาขาวิชาชีพมามีส่วนร่วม มองให้ออกด้านบริบทองค์กร คิด วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เห็นคุณค่าการตามรอย เห็นโอกาสพัฒนา เน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำหลักฐานทางประจักษ์มาใช้ ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการตามรอยให้มีประสิทธิภาพ