

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

เรื่อง Performance Evaluation framework

วิทยากร ดร.อาภากร สุปัญญา วันที่ 16 กรกฎาคม 2558 เวลา 15.00-16.30 น.

Note-taker นางพนอ เตชะอริก และนางถาวร ภาวงศ์

ถอดบทเรียน อุบล จ๋วงพานิช

เนื้อหา

สรรพ เป็นผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อนงานคุณภาพ ทำให้การบริการมีคุณภาพและปลอดภัย HA ช่วยให้เข้าใจคุณภาพของการดูแลและเป็นกระจกสะท้อนให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาตนเองและประเมินตนเอง มีกระบวนการเรียนรู้ เป็นการส่องกระจกดูตนเอง มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ การ Re accreditation is an Education process ซึ่งโรงพยาบาลภาครัฐผ่าน 57% แต่ต้องปรับเรื่องระบบยา การทบทวนการดูแลผู้ป่วย ความคาดหวังต่อโรงพยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) องค์กรที่น่าไว้วางใจ(High reliability organization) องค์กรที่ให้ผลงานสูง(High performance organization) ความคาดหวังที่สังคมมีต่อโรงพยาบาล Advance HA ภายใต้อาณัติคาดหวัง เข้าใจ Hospital profile ต้องมี profile องค์กรตัวเองก่อน

งานโรงพยาบาลต้องการคุณภาพในทุกการบริการ ต้องมีการวัดผลเพื่อพัฒนา องค์กรเอง ประเมินตนเองและหน่วยงานภายนอกมาประเมิน เป็นกระจกส่องให้เห็นการทำงานและนำสู่การพัฒนา โรงพยาบาลต้องมีการการวิเคราะห์ พัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) องค์กรที่น่าไว้วางใจ(High reliability organization) องค์กรที่ให้ผลงานสูง(High performance organization) ตามความคาดหวัง เข้าใจ Hospital profile ศึกษาทำความเข้าใจ มาตรฐาน การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ ต้องศึกษามาตรฐาน ทำความเข้าใจ ตั้งเป้าหมาย กระบวนการบริหารจัดการ ประเมินตนเอง ตามระดับ Non Met , Partial Met , Not Met ใช้คำถามSpa in action check บริบท พัฒนาแล้วตรงตามบริบท Trace ตามรอย เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานจริง รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผล (Collect information for performance Evaluation) Trace (ตามรอย) ดูแต่ละหน่วย หาปัญหา อุปสรรค ลงมือทำ เขียนClinical tracer highlight ตรวจสอบ

Collect information for performance Evaluation เตรียมข้อมูล สะท้อนผลลัพธ์ และการ Monitor ระบบงาน เพื่อนำเสนอในการเยี่ยมชมสำรวจ ทบทวนปฏิบัติการสำคัญ ตามดู เขียน tracer ประเมินผล ติดตามข้อมูล มีกรอบตามมาตรฐาน วิเคราะห์ ทำความเข้าใจมาตรฐานก่อนประเมินผล หาเจตนา ความมุ่งหมายมาตรฐาน เช่น การเข้าถึง ทำอย่างไร ผู้ป่วยได้รับการบริการที่จำเป็น เหมาะสม วิเคราะห์ผู้รับผิดชอบ วัตถุประสงค์ ผู้รับผลของกระบวนการ พิจารณา กระบวนการ กลับมาดูข้อมูล มีการบูรณาการ ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมมากขึ้น ผู้ป่วยรับผิดชอบต่อสถานะของตน (Engage Customer) คนทำงานที่ผูกพัน (Engage worker) มีwork process ระบบงานดี ต้องเห็นภาพรวม เห็นผลลัพธ์ เอาผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้องไปเป็นตัวตั้ง (Get result be value) ตอบสนองความต้องการ มีการออกแบบระบบงาน มีการทำนายผลลัพธ์ ทีมบริหารต้องเห็นภาพ ระบบคุณภาพการพยาบาล รู้ Core value เวลาจะทำ performance focus คาดการณ์ สมเหตุสมผล

ทีมนำทบทวน หาโอกาสพัฒนา นำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ ดูperformance เอา SPA In Action มาเติม เช่น ถ้าประเมินสิ่งแวดล้อมMET มีสิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการดูแลที่มีคุณภาพอย่างไร ใส่ใจในเรื่องใดบ้างเช่น แสง สี เสียง การระบายอากาศ ระยะทาง การจราจร มีการจัดสิ่งแวดล้อมโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย การจัดสิ่งแวดล้อมในผู้ป่วยที่ช่วยตนเองน้อย ผู้ป่วยpalliative care สิ่งแวดล้อมที่มีความ สะดวกสบาย สะอาด ดูการจัดการ การMonitor การฝึกคน

Performance Evaluation Framework เป็นเครื่องมือเก็บเกี่ยวผล Advance HA ทำ Evaluation Framework หาโอกาสพัฒนา เป็นSystematic Approach วางภาพชัดเจน เป็นระบบ วาง performance review ประเมินผล

Advance HA ดูบริบท Systematic Approach, Empowerment, Evaluation, Opportunity review Compliance review ทำเพื่อทำความเข้าใจผู้รับผิดชอบ เตรียมมาตรฐานแต่ละหมวด เป็นแนวทางรวบรวมผลการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ดูทีม ดูการประเมิน ทำFocus group รวบรวมข้อมูล ใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ทำวิจัย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาวางแผนการพัฒนายอย่างต่อเนื่อง ยกกระดานส่ง กระเจก How well -How effective ทำได้ดีเพียงใด ทำได้ดีกว่านี้ได้อย่างไร มีการประเมินผล ตั้งคำถามตนเอง

Advance HA ดูประสิทธิภาพการสื่อสาร การนำสู่การปฏิบัติในระบบงาน เช่น ระบบบริหาร ความเสี่ยง ระบบควบคุมป้องกันการติดเชื้อ ทำความเข้าใจ ไม่ติดโพกัส กำหนดกลุ่มผู้ป่วย กำหนด KPI มีการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยแบบบูรณาการ ตั้งคำถามเช่น ระบบบริหารความเสี่ยงมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร กำหนดใช้อะไรเป็นตัววัด ถามจากผลมาเหตุ ทำอย่างไรออกแบบ ค้นหาความเสี่ยง การเชื่อมโยง การกำหนดกลุ่มผู้ป่วยสำคัญ การพัฒนาของ PCT ระบุโรคสำคัญ วิเคราะห์ประเด็น

กลุ่มเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตามรอย Performance Evaluation framework อยากเห็นระบบบริหารความเสี่ยง มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผู้ป่วยปลอดภัย เกิดตัวชี้วัดทางคลินิก (Better Clinical Outcome) แนวโน้มดีขึ้น มีการใช้ผลการติดตามKPI(Clinical KPI monitoring) มาสู่การพัฒนา การสนับสนุนของ Leadership การทำงานเป็นทีม การใช้ประโยชน์จากการประเมินตนเอง การปฏิบัติตามแนวทาง รัตกุม ประเมินองค์กรเรื่อง safety culture การรับรู้ข่าวสาร การพัฒนาครอบคลุมโรคสำคัญ มุ่งให้ ระบบการบริหารความเสี่ยง มีประสิทธิภาพ มีการตระหนัก การประสานงาน การปฏิบัติการเพื่อความปลอดภัย มีการออกแบบระบบ การจัดการและทรัพยากร ศึกษามาตรฐาน ทบทวนความ ครอบคลุม นำไปสู่การปฏิบัติ ฟีกตั้งคำถาม ออกแบบระบบ วิเคราะห์ระบบ กระบวนการ ผลลัพธ์ ขนาดปัญหา จุดเน้น

Performance Evaluation framework กำหนดตัววัด เป็นเครื่องมือช่วยคิด ดูข้อมูลวิเคราะห์ มาตรฐาน เข้าใจโจทย์ ยกระดับการจัดการ เชื่อมโยงกับกระบวนการดูแล ทบทวน Train -Monitor – Trace

ข้อคิด

งานคุณภาพต้องมีการวัดผลที่มีประสิทธิภาพ เป็นระบบ นำไปสู่การพัฒนา มาตรฐานมีความสำคัญ ต้องเข้าใจวัตถุประสงค์มาตรฐานแต่ละอย่าง ศึกษาและทำความเข้าใจให้แจ่มชัดเพื่อการปฏิบัติที่ตรง โรงพยาบาลประเมินตนเอง ตามระดับ Non Met , Partial Met , Not Met เพื่อเห็นโอกาสพัฒนา มีการรวบรวมข้อมูล trace ตามรอยในกระบวนการดูแล ทบทวนอุบัติการณ์สำคัญ เพื่อหาปัญหา อุปสรรค และเพื่อพัฒนางาน มีข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีการสะท้อนผลลัพธ์ และการMonitor ระบบงาน มีการบูรณาการ ให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมมากขึ้น ผู้ป่วยรับผิดชอบต่อสุขภาพของตน มีการออกแบบระบบงานดี ปฏิบัติดี ผลลัพธ์ดี การทำงานต้องมีการคาดการณ์ การจินตนาการ ในการประเมิน Advance HA ประเมินจากผลมาหาเหตุ ผู้ทำงานต้องเข้าใจกระบวนการ ต้องทำจริง ทำต่อเนื่อง จึงจะสามารถอธิบายภาพได้ชัดเจน ทีมนำมีความสำคัญในระบบงานสำคัญ

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ KM มีความสำคัญในระบบงานคุณภาพ มีการหมุนวงล้อPDCA เพื่อพัฒนางาน พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง มีการนำหลักฐานเชิงประจักษ์มาใช้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ งานทุกอย่างต้องมีการเชื่อมโยง มีการปรับตามบริบท การคิด วิเคราะห์นำสู่การพัฒนา ผู้ทำงานต้องฟีกตั้งคำถาม คิด วิเคราะห์ตลอดเวลา การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญในทุกกระบวนการ ต้องมีประสิทธิภาพ ในงานคุณภาพต้องมีการพัฒนาคน ให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้น เพื่องานที่ดี วัฒนธรรมความปลอดภัยมีความสำคัญ การเข้าใจเรื่องนี้จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในระบบการบริหารความเสี่ยง และการมีกรอบในการประเมินช่วยให้ได้แนวทางที่จะพัฒนางานให้ได้ผลตามตัวชี้วัด