

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม  
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561

ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

Note taker:

1. นางกรรณิกา ชาธรรม
2. นางสาวเกสร เหล่าอรรคคะ

เรื่อง : Various Quality Concepts and Tool

วิทยากร : ดร.นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, ดร.อาภากร สุปัญญา

ห้อง HALL 2

วันที่ 5 กรกฎาคม 2561

เวลา 15:00-16:30

บทนำ

การนำเสนอเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นการพัฒนา ซึ่งรูปแบบการนำเสนอมีหลายวิธี ต้องเลือกให้เหมาะสมกับข้อมูลแต่ละอย่าง ควรให้ง่าย ดูแล้ววิเคราะห์ที่ได้ เห็นความครบถ้วน

เนื้อหา

Quality report ทำเป็น Power point ทำเป็น Driver diagram การกำหนดเป้าหมาย ต้องกำหนดที่วัดได้ ใช้หลัก 3P

1.Purpose แสดงเป้าหมายการดูแลผู้ป่วยที่ชัดเจนพร้อมปัจจัยขับเคลื่อน

2.Process แสดงคุณภาพในทุกขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด

Zoom out แสดง flow chart ของ key patient care processes พร้อมประเด็นสำคัญ

Zoom in ระบุสิ่งต่อไปนี้ในแต่ละขั้นตอน

process requirement (รวมทั้ง requirement ที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยงในขั้นตอนนี้)

process design หรือวิธีการเพื่อให้บรรลุ requirement นั้น

process indicator ตัววัดที่ใช้ monitor คุณภาพของขั้นตอนนี้ (ถ้าเป็นประโยชน์)

3. Performance แสดงระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์ที่สำคัญ(ตามเป้าหมาย)

แสดงด้วย run chart หรือcontrol chart

พร้อมด้วย annotation ที่ระบุ CQI ที่ทำมาในช่วงเวลาต่างๆ

แสดงค่าเป้าหมายที่มีการปรับตามผลลัพธ์ล่าสุด

แสดงค่าเทียบเคียง (benchmark) ถ้ามี

การนำเสนอข้อมูล

1. Process Flowchart ของการดูแลผู้ป่วยโรค... เขียน flowchart ที่ทำให้เห็นภาพรวมของกระบวนการดูแลตั้งแต่ต้นจนจบ เน้นกระบวนการสำคัญของโรคที่นำเสนอควรระบุประเด็นคุณภาพสำคัญ/ความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนลงไปขั้นตอนต่างๆ ของ flowchart ด้วย

2. การจัดการกระบวนการ (Process Management) ทำเป็นตาราง

ข้อกำหนดของกระบวนการ (process requirement)ระบุสิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการด้วย

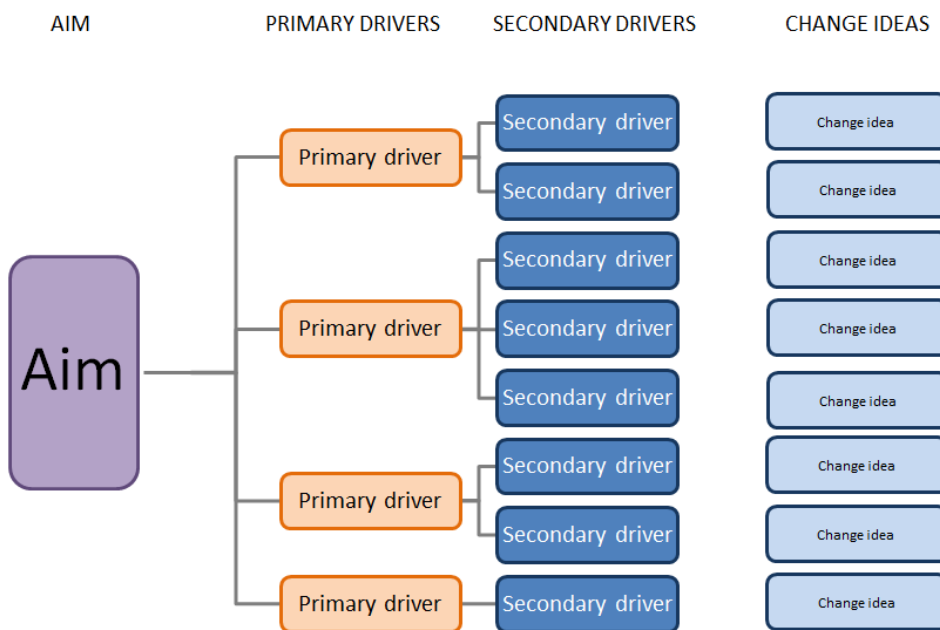
key word สั้นๆ โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน มาตรฐานวิชาชีพ และความเสี่ยงที่อาจทำให้ไม่บรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัดของกระบวนการ(process indicators)ระบุตัวชี้วัดที่สัมพันธ์กับข้อกำหนดของกระบวนการและเป็นประโยชน์ในการทำให้มั่นใจในคุณภาพของกระบวนการนั้น

การออกแบบกระบวนการ(process design)พิจารณา driver diagram และ process requirement แล้วพิจารณาว่าจะใช้แนวคิดการออกแบบอะไร เช่น simplicity, visual management, human factor engineering, human-centered design, Lean thinking

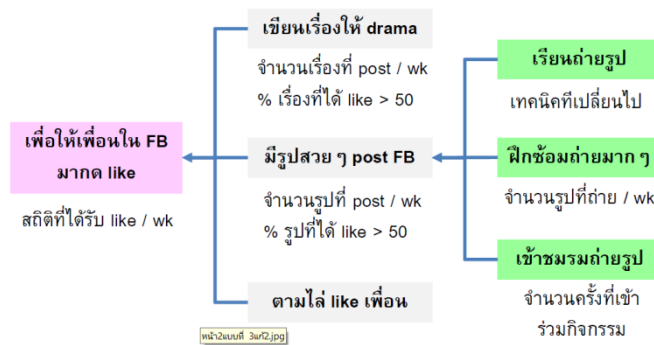
3. ผลลัพธ์และการพัฒนาที่ผ่านมา (Performance & Interventions ใช้run chart หรือ control chart เพื่อแสดงผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ใน driver diagram และตาราง process management ระบุการปรับปรุงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาต่างๆ ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ เครื่องมือ ได้แก่

**Driver diagram** คือแผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่จะมีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้เห็นภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น ช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ของสิ่งที่จะทำ ช่วยกำหนดเป้าหมายและตัววัดความก้าวหน้าของการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ



Driver diagram ทำให้ เห็นภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น ช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ของสิ่งที่ จะทำ ช่วยกำหนดเป้าหมายและตัววัดความก้าวหน้าในการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ

ทำอย่างไร ใช้ template ในลักษณะของ tree diagram ระดมสมองว่าในอะไรเป็น driver เพื่อความสำเร็จ ตามเป้าหมาย เป็นการระบุ driver ในเชิงแนวคิดจะทำให้มองเห็นโอกาสใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จัดกลุ่ม/จำแนก เป็น primary & secondary driver และระดมสมองว่าในแต่ละ driver มีแนวคิดการปรับเปลี่ยนหรือ action/intervention อะไรบ้าง



จะเห็นได้ Driver diagram ประกอบด้วย 1) เป้าหมายของกิจกรรม ในที่นี้คือ ต้องการให้คนมากด like 2) คิดกิจกรรมให้ครอบคลุม 3) กำหนดตั้งชีวิตในแต่ละระดับ

Run chart อาจนำเสนอด้วย control chart เป็นการนำเสนอผลลัพธ์ของการพัฒนางาน เป็นเครื่องมือทำให้เห็น Variable เห็นชัดเจนมากขึ้น

### การใช้ control chart

1. ทำให้เห็น process performance ชัดเจน
2. พิจารณาว่าการเปลี่ยนแปลงนี้เป็น improvement หรือไม่
3. พิจารณาว่าเราต้องการปรับปรุงได้หรือไม่

### Control Chart Maker

Control Chart Maker จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ control chart เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล การเรียนรู้ และการนำเสนอ สามารถจัดทำ control chart ได้ง่ายขึ้น เป็นเครื่องมือคุณภาพเพื่อเรียนรู้ พฤติกรรมของระบบงานที่มี variation อยู่โดยธรรมชาติ โดยช่วยให้แยก variation ที่เกิดจาก special cause จาก common cause และช่วยแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์อันเกิดจาก intervention ที่ใส่เข้าไป การระบุ intervention ในลักษณะบันทึกย่อ (annotation) ในกราฟ ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของ intervention กับผลลัพธ์ได้ชัดเจนขึ้น Control chart แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) x-chart ใช้กับข้อมูลจากการชั่ง ตวง วัด 2) p-chart ใช้กับข้อมูลที่เป็นสัดส่วน

### สรุป

การนำเสนอข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ ควรเลือกใช้ให้เป็นและเหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการนำเสนอ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลนั้นไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การใช้ Driver diagram ทำให้เห็นขั้นตอนการปฏิบัติ มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ส่วน Control chart เป็นการนำเสนอผลลัพธ์ของการพัฒนา ซึ่งแต่ละเครื่องมือมีจุดเด่นที่แตกต่างกัน การเลือกใช้ให้เหมาะสมจึงเป็นสิ่งสำคัญ