



การประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum 21th “Enhancing TRUST in Healthcare”

เรื่อง “Quality Tools Buffet”

วันที่ 17 มีนาคม 2564 เวลา 15.00 - 16.30 น. ณ ห้องฉายทอด 449 ตึกอศุญญาดิเรก ชั้น 4



วิทยากร : รศ. พญ.ยุวเรศมอสิ สิริธัชชาญบัญชา

ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

อ.กนกกรัณิ์ แสงอำไพ

ศิษย์เก่าคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การใช้เครื่องมือ Quality Tools Buffet เพื่อใช้ในการทบทวน พัฒนา ปรับปรุง และประเมินสภาวะทิศทางในการทำงานโดยการ
ใช้เครื่องมือคุณภาพบันได 4 ขั้นสู่มาตรฐาน HA สามารถเลือกใช้เครื่องมือคุณภาพตามระดับขั้นการพัฒนาของโรงพยาบาล

บันไดขั้นที่ 1 สู่ HA เครื่องมือ: กิจกรรมทบทวน 12 กิจกรรมมุ่งเน้นที่ดักจับและจัดการความเสี่ยง เพื่อนำไปทบทวน วางแผนการ
ปรับปรุง/แก้ไขกิจกรรมของโรงพยาบาล

บันไดขั้นที่ 2 สู่ HA เครื่องมือ: QV/CQI หรือ 3P ใน 4 วงมุ่งเน้นการสร้างมาตรฐาน
ทบทวนงานประจำ มีการตั้งเป้าหมายโดยใช้ 3P (Purpose-Process-Performance) เพื่อ
นำไปสู่การดูแลที่ดีขึ้น การพัฒนาคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น สามารถทำให้อารมณ์ รักษาสุขภาพ
การบริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาล โดยการเลือกใช้เครื่องมือต่างๆ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นด้วย
CQI และการเชื่อมโยงมาตรฐานสำคัญ ที่จำเป็น เพื่อค้นหาโอกาสการพัฒนาปรับปรุงอย่าง
ต่อเนื่อง



บันไดขั้นที่ 3 สู่ HA การรับรอง HA เครื่องมือ: มาตรฐานและการประเมินตนเอง การใช้เครื่องมือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จน
สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นนั้นต้องมีการปฏิบัติตามมาตรฐานครอบคลุมทุกหมวดได้ดี มีวัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมความปลอดภัย
เกิดขึ้น และสามารถพัฒนาต่อยอดจนมีผลลัพธ์ที่เป็น Best Practice

บันไดขั้นที่ 4 สู่ HA มุ่งสู่ความเป็นเลิศ DSC, A-HA, TQC/TQA เครื่องมือ: Organizational Learning, Benchmarking ไปสู่ขั้น
ก้าวหน้า สามารถขอรับรอง Advanced HA หรือขอรับรองวัลคุณภาพแห่งชาติได้

Quality Tools Buffet การเรียนรู้ประเด็นสำคัญของเครื่องมือ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. เครื่องมือสำหรับวิเคราะห์บริบท (Tools for Analyzing Context)

การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ 2P Experience (Patients, Personnel) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาไม่ตรงประเด็น ตั้งใจผิด
(Context) ทำความเข้าใจใจของผู้เกี่ยวข้องชัดเจน จะทำให้ออกแบบระบบงานได้อย่างเหมาะสม ตรงประเด็น และแก้ปัญหาสำคัญ
ทำให้ได้รับการแก้ไขเป็นอันดับต้นๆ

WHO : ปัญหาเกิดขึ้นกับผู้ป่วยหรือบุคลากรกลุ่มใดเป็นพิเศษหรือไม่

WHERE : ปัญหาเกิดขึ้นกับจุดบริการใดเป็นพิเศษหรือไม่

WHEN : ปัญหาเกิดขึ้นในช่วงเวลาใดเป็นพิเศษหรือไม่

แนวคิด Learning from 2P Experience

III-1 การเข้าถึงและการเข้ารับบริการ (Access & Entry) ที่มีผู้ใช้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้
สะดวก มีกระบวนการรับผู้ป่วยที่เหมาะสมกับปัญหาสุขภาพ/ความต้องการของผู้ป่วยอย่างทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต
ระบบงานและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม

III-2 การประเมินผู้ป่วย (Patient Assessment) ผู้ป่วยทุกรายได้รับการประเมินปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม

การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น เมื่อนำเครื่องมือ 2P Experience ไปใช้

- 1) มองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐาน กับคุณค่างานที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ
- 2) นำเครื่องมือนี้ไปใช้ประโยชน์ต่อยอดการพัฒนางานประจำให้เป็นระบบ

2. เครื่องมือสำหรับกระบวนการออกแบบ (Tools for Design Process)

Driver diagram คือ แผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยจำแนกเป็นลำดับชั้นจากปัจจัยขับเคลื่อนไปสู่แนวคิดการปรับเปลี่ยน ทำให้เห็นภาพรวมของแนวทางการพัฒนาที่จะเกิดขึ้น ช่วยตรวจสอบความสอดคล้องและความสมบูรณ์ของสิ่งที่จะทำให้ช่วยกำหนดเป้าหมายและตัววัดความสำเร็จในการพัฒนาของแต่ละองค์ประกอบ โดยใช้ template ในลักษณะของ tree diagram ระดมสมองว่าจะอะไรเป็น driver (ปัจจัยขับเคลื่อน) แนวคิดการปรับเปลี่ยนมีอะไรบ้าง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยจัดกลุ่ม/จำแนกเป็น driver หลักและรอง (เป็นระดับหลักการ) รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละระดับเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

WHAT: การระบุขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อใช้สื่อสารและติดตาม

WHY : ทำให้มีการปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา และมีผลลัพธ์ตามที่กำหนด

- HOW :
- 1) ระบุกระบวนการสำคัญ (key process) (อย่างน้อยควรใช้ top down flowchart ร่วมกับตาราง) : เรียงลำดับขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย รวมไปถึงการเตรียมข้อมูลและการเตรียมคน ทำให้เกิด feedback loop เพื่อสะท้อนข้อมูลกลับ
 - 2) กำหนด process requirement จากการวิเคราะห์ NEWS (N ความต้องการของผู้รับผลงาน E ข้อมูลหลักฐานทางวิชาการ W ความสูญเสีย S ความปลอดภัย/ความเสี่ยง)
 - 3) กำหนดตัววัดของกระบวนการ
 - 4) ออกแบบกระบวนการ
 - 5) จัดทำคู่มือปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติ : ใคร ทำอะไร อย่างไร

- ระบุเงื่อนไขการปฏิบัติ หากมีทางเลือกในการปฏิบัติ ให้พิจารณาว่าจะใช้เกณฑ์อะไรในการตัดสินใจ
- ถ้าพบว่ามีความเสี่ยงสำคัญต้องพิจารณาวิธีการป้องกันให้เหมาะสม
- ระบุไว้ในสถานการณ์ที่แตกต่างไปจากปกติหรือเกิดเหตุไม่คาดฝัน จะมีแนวทางการใช้ดุลยพินิจอย่างไร
- ระบุการมี feedback loop ระหว่างขั้นตอนสำคัญ เพื่อเชื่อมั่นใจความการส่งต่อระหว่างขั้นตอนตามที่คาดหวังไว้

3. เครื่องมือสำหรับกระบวนการดำเนินการ (Tools for Action Process) การตามรอย (Tracer)

- 1) ทำให้เข้าใจสถานการณ์ที่เป็นจริง ทั้งด้านบวกและด้านลบ ทั้งในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร
- 2) ทำให้มีการจัดการที่เหมาะสม ช่วยเติมเต็มความไม่สมบูรณ์ของกระบวนการดำเนินการ

การวางแผนตามรอย (Tracer)

Purpose: เป้าหมายของหน่วยงาน/แต่ละโรค/มาตรฐาน

Pathway: สิ่งที่จะใช้ รวมทั้งเส้นทางที่จะตามรอย

Process-Normal: การเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ไม่ปกติ (กลุ่มผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ ช่วงเวลาบางช่วง สิ่งแวดล้อมที่ไม่พร้อม/ไม่เป็นไปตามคาด อุบัติการณ์ที่เคยเกิด)

Performance-Learning: เรียนรู้ภาพรวมจากการประเมิน/ปรับปรุง

แนวทางการตามรอย (Tracer)

1. คิดถึงเป้าหมายของมาตรฐาน/เรื่องที่จะตามรอย
2. คิดถึงข้อมูล เนื้อหา กระบวนการที่สามารถใช้เป็นตัวเชื่อมโยง หรือตามรอยได้ (ถ้ามี) เช่น ผู้ป่วย ยา เครื่องมือ ข้อมูล ข่าวสาร

3. คิดถึงหน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง (ผู้วางแผน ผู้ปฏิบัติ ผู้รับผลงาน)
4. คิดถึงประเด็นสำคัญที่ควรใส่ใจในแต่ละจุด
 - เป้าหมาย คุณภาพ ความเสี่ยง
 - การเชื่อมกับขั้นตอนหรือจุดบริการอื่น
5. คิดถึงวิธีการที่จะรับข้อมูลในประเด็นสำคัญดังกล่าว (สัมภาษณ์ สังเกต ศึกษาข้อมูล)
6. คิดถึงระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถตามรอยดูได้

4. เครื่องมือสำหรับกระบวนการเรียนรู้ (Tools for Learning Process)

- Rapid Assessment (การประเมินฉับไว) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อหาโอกาสพัฒนาஙงใช้ได้ข้อมูลที่เอาไปใช้ประโยชน์ในเวลาอันสั้น
- ช่วยให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของกลุ่มที่สนใจศึกษา ทราบข้อมูลผลกระทบ (Impact) ของผลงานบริการ
- สามารถทำไ้ทั้งแบบ Verbal & Written Form ใช้เวลาสั้นๆ ในการรวบรวม สามารถบูรณาการเข้ากับงานที่ปฏิบัติ
- จำนวนคำถามและผู้ตอบคำถามไม่ต้งมาก สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการหมุนวงงการพัฒนา นำสิ่งที่เป็นโอกาสพัฒนามาปรับปรุง สามารถนำมาใช้ในการประเมินได้ทุกระดับ

วิธีการประเมิน

- ตั้งเป้าหมายประเด็นที่ต้องการประเมินนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
- สุ่มตัวอย่างให้น้อยที่สุด แต่ต้องได้ข้อมูลที่ต้องการ
 - ด้านโอกาสพัฒนาถ้าถามแล้วไม่ได้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่ ก็หยุดได้
 - ด้านผลลัพธ์ที่ดี อาจจะต้องถามข้อมูลมากกว้าเพื่อยืนยัน
- ใช้คำถามบ่อยขอ ตรงประเด็นหลัก Empathize ผสมผสานทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การใช้เครื่องมือ Quality Tools Buffet เป็นการนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลบริบทขององค์กรเชิงคุณภาพ เพื่อช่วยในการออกแบบ ทบทวน พัฒนา ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ และประเมินสภาวะทิศทางการทำงาน โดยการใช้เครื่องมือคุณภาพบันได 4 ขั้น ซึ่งสามารถเรียนรู้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพได้จากการจำแนกหรือการจัดกลุ่มข้อมูล การเปรียบเทียบเหตุการณ์ การวิเคราะห์จากสถานการณ์จริง และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเอกสาร รวมถึงการทำความเข้าใจข้อมูลบริบทของหน่วยงาน/องค์กรให้ชัดเจน ทำให้สามารถวิเคราะห์ระบบงานได้อย่างเหมาะสม ตรงประเด็น และใช้ในการหาโอกาสพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาคัญได้เป็นอันดับต้นๆ

ถอดความรู้
นางสาวแฉิม บุตรอินทร์
งานพัฒนาคุณภาพ