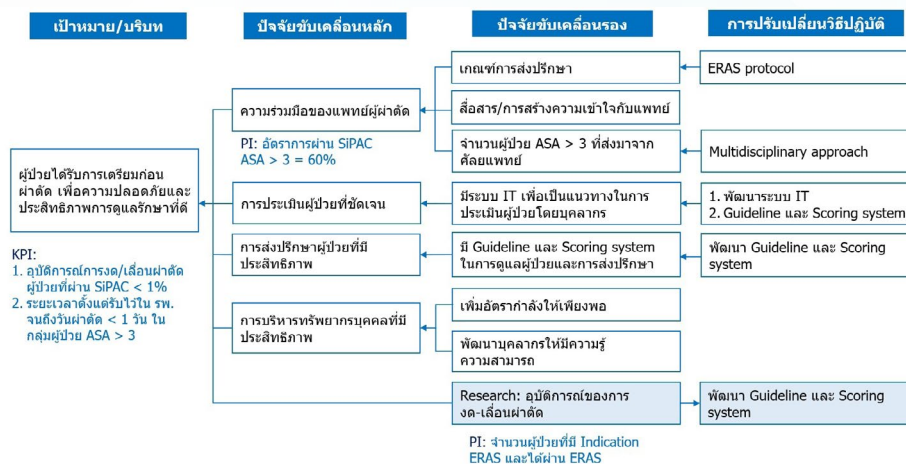


ในฉบับนี้จะนำเสนอเทคนิคในการจัดทำ Driver Diagram กันต่อเนะ: การจัดทำ Driver Diagram จะช่วยทำให้หน่วยงานและทีมนำทางคลินิก เห็นความสัมพันธ์ของระบบงาน/กระบวนการที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนสู่การบรรลุเป้าหมายหลักของเรื่องนั้นๆ ในแผนภาพเดียวอย่างสอดคล้องเชื่อมโยงกัน ตลอดจนเห็นภาพการเชื่อมโยงระหว่างเป้าหมาย ตัวชี้วัด การดำเนินการ/แนวปฏิบัติ โอกาสพัฒนา/นวัตกรรม เพื่อใช้สื่อสารถ่ายทอดลงสู่ผู้เกี่ยวข้อง โดยขั้นตอนการจัดทำ Driver Diagram ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

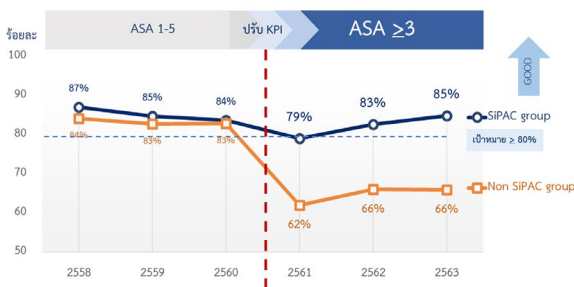
1. การกำหนดเป้าหมายหลักที่ต้องการ (Purpose) ต้องการทำให้เพื่ออะไร (ทำไปทำไม) สามารถกำหนดเป้าหมายโดยพิจารณามิติคุณภาพในด้านต่าง ๆ
2. การกำหนดตัวชี้วัด (Lag indicator) ต้องการวัดด้วยอะไร เพื่อแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม วัดผลได้ เช่น อัตรา ร้อยละ จำนวน เป็นต้น
3. การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนหลัก (Primary drivers) ระบุปัจจัยหรือกระบวนการหลักที่สำคัญและมีอิทธิพลสูงต่อการบรรลุเป้าหมาย โดยจำแนกออกเป็นปัจจัยขับเคลื่อนในด้านต่าง ๆ จัดกลุ่มและกำหนดให้มีประมาณ 3 – 5 ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก
4. การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนรอง (Secondary drivers) ระบุกลุ่มกระบวนการย่อยที่เชื่อมโยงกับปัจจัยขับเคลื่อนหลักแต่ละตัว โดยระบุกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุผล
5. การค้นหา/ปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติใหม่ (Change ideas) ให้ครอบคลุมเป็นระบบ ทั้งที่เป็นนวัตกรรม หรือแนวทางพัฒนาที่ปรับปรุงให้สอดคล้องกับเป้าหมาย หรือการวิจัย
6. การกำหนดตัววัดกระบวนการ (Leading indicator) ที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของ Lag indicator เพื่อติดตามและวัดผลความก้าวหน้าการพัฒนาในกระบวนการที่เป็น Primary drivers หรือ Secondary drivers



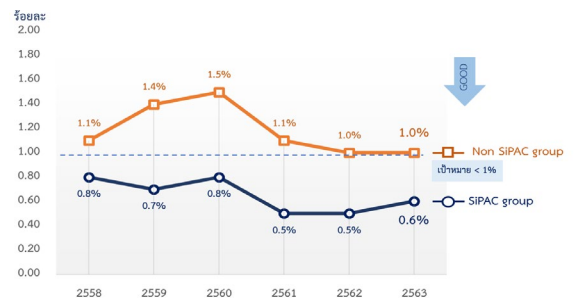
รูปที่ 1 Driver Diagram การเตรียมผู้ป่วยก่อนเข้ารับการรักษาผ่าตัด ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จากรูปที่ 1 ตัวอย่างที่ดีในการจัดทำ Driver Diagram ของศูนย์ประเมินและเตรียมความพร้อมก่อนการผ่าตัด (SiPAC) ซึ่งกำหนดเป้าหมาย (Purpose) ให้ผู้ป่วยที่ได้รับการเตรียมก่อนผ่าตัดมีความปลอดภัยและประสิทธิภาพการดูแลรักษาที่ดี โดยที่ร่วมกันค้นหาปัจจัยขับเคลื่อนหลัก (Primary drivers) ได้แก่ ความร่วมมือจากแพทย์ผู้ผ่าตัด การประเมินผู้ป่วยที่ชัดเจน การส่งปรึกษาผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างในกระบวนการของความร่วมมือจากแพทย์ผู้ผ่าตัด (Secondary drivers) ที่ร่วมกันกำหนดแนวทางการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่ก่อนผ่าตัดโดย กำหนดเกณฑ์ในการส่งปรึกษา โดยการปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติ (Change ideas) ได้แก่ พัฒนา ERAS protocol ในส่วนการประเมิน

ผู้ป่วย การส่งปรึกษาผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (Primary drivers) ที่มิได้พัฒนา (Change ideas) ระบบ IT, Guideline และ Scoring system เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผู้ป่วย และมีการเพิ่มอัตรากำลัง พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถจากการเชื่อมโยงกระบวนการอย่างบูรณาการ ส่งผลให้ผลลัพธ์การดำเนินการภายหลังการปรับ KPI ตั้งแต่ปี 2562 ทำให้ผลลัพธ์ตัวชี้วัดได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ดังแสดงในรูปที่ 2 และ 3



รูปที่ 2 กราฟแสดงผลการเปรียบเทียบร้อยละของระยะเวลาการครองเตียงของผู้ป่วยก่อนการผ่าตัดเกินเป้าหมายที่กำหนด (<1 วัน)



รูปที่ 3 ร้อยละของอุบัติการณ์ของการงด-เลื่อนผ่าตัดเนื่องจากการเตรียมผู้ป่วยไม่พร้อม

ทั้งหมดยุค คือ ความสำเร็จที่ทีมได้ร่วมกันออกแบบกระบวนการ ปรับเปลี่ยนแนวทาง เพื่อเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนเข้ารับการรักษาผ่าตัดให้พร้อมที่สุด ความสำเร็จที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เช่นนี้ ย่อมสามารถต่อยอดขยายผลจนเกิดเป็นต้นแบบที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ท่านสามารถสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่ออ่านข่าวสารวิชาการเรื่อง “เทคนิคง่าย ๆ สู่แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานด้วย Driver Diagram ตอนที่ 1” หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ ติดต่อได้ที่ งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ตึกอำนวยการชั้น 1 โทร. 98300 หรือ 98418 e-mail : sirirajum@mahidol.edu



SCAN ME