



Achieving Clinical Excellence and Sustainability via Value Based Healthcare

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผ่องพรรณ จันทนสมบัติ

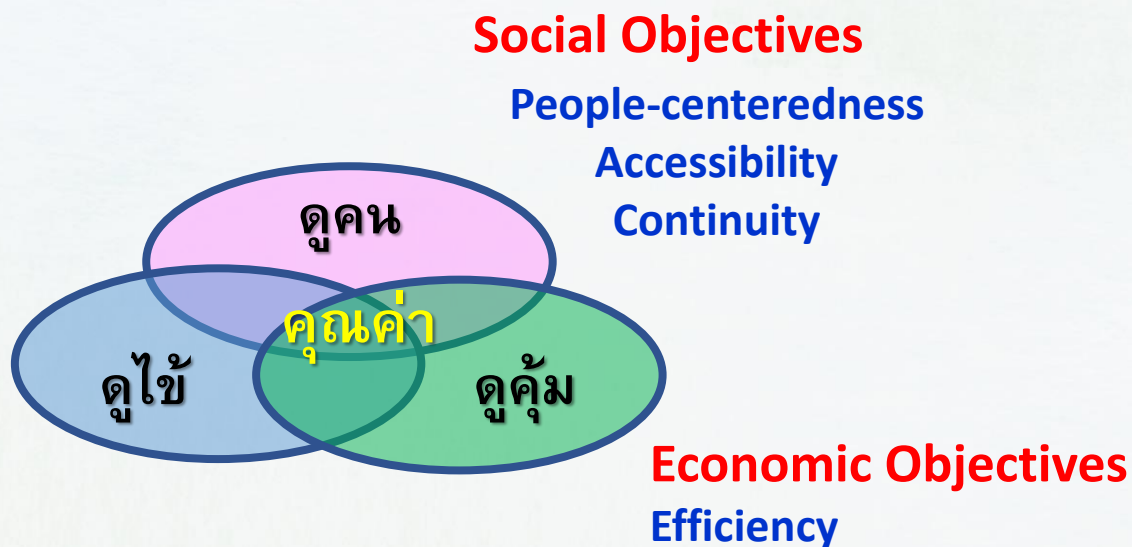
กนกรัตน์ แสงอำไพ

นพ.ชาญณรงค์ รุจิระชาติกุล

NEWS กับ Value-based Healthcare



Clinical Objectives
Appropriateness
Effectiveness
Safety



คุณค่า = ประโยชน์ต่อผู้อื่น x คุณภาพ x ประสิทธิภาพ

Clinical Excellence via Value-based Healthcare

ดูไข้

Better Health

ความเป็นเลิศทางเทคนิค Technical excellence
 วัตถุประสงค์ด้านคลินิก Clinical objective
 มิติความเหมาะสม Appropriateness
 มิติประสิทธิผล Effectiveness
 มิติความปลอดภัย Safety



Better Value

ความเป็นเลิศด้านการจัดการ Management excellence
 วัตถุประสงค์ด้านเศรษฐศาสตร์ Economic Objective
 มิติประสิทธิภาพ Efficiency
 ดูคุ้ม

ดูคน

Better Care

ความเป็นเลิศด้านบริการ Service excellence
 วัตถุประสงค์ด้านสังคม Social objective
 มิติคนเป็นศูนย์กลาง People-centeredness
 ประสบการณ์ของผู้ป่วย Patient experience
 มิติความเป็นธรรม Equity

Better Care (ดูคน) : หลักการของ Patient-Centered Care



องค์ประกอบสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
Outcome measurement	Clinical outcome, Functional outcome PREM (patient's reported experience measure) PROM (patient's reported outcome measure)
Care integration	Care integration design (by medical condition) Care implementation Care team Finance & incentive
Digital technology	E-bedside observation & monitoring of clinical deterioration Digital rounding Closed loop medication management Communication between level of care
Safety management	Risk management process Learning from incident Learning from daily operation
Evidence-based	Clinical appraisal, CPG, CareMap, Clinical audit

ระบบคุณภาพที่ยั่งยืน (Sustainable Quality System)

- **Sustainability** เป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าในระยะยาว โดยนำวิธีการที่องค์กรปฏิบัติภายใต้สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และนิเวศวิทยามาพิจารณา เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนขององค์กร
- “ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมของกิจการ เพื่อนำเอาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดร่วมสมัยมาใช้และรักษาผลการดำเนินงานที่เหนือชั้นไว้ได้” (Zairi & Liburd 2001)

ระบบคุณภาพที่ยั่งยืนหมายถึงอะไร

ระบบคุณภาพซึ่งเป็นที่ยอมรับ ให้ผลดีมีคุณค่า มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ระบบคุณภาพที่ใช้แนวคิดความยั่งยืนเข้ามาร่วม

ระบบคุณภาพที่ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนขององค์กรและสังคม

ระบบคุณภาพที่ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของสังคมและสิ่งแวดล้อม

Sustainability via Value-based Healthcare

ดูไข้

Better Health

ความเป็นเลิศทางเทคนิค Technical excellence
วัตถุประสงค์ด้านคลินิก Clinical objective
มิติความเหมาะสม Appropriateness
มิติประสิทธิผล Effectiveness
มิติความปลอดภัย Safety



ดูคน

Better Care

ความเป็นเลิศด้านบริการ Service excellence
วัตถุประสงค์ด้านสังคม Social objective
มิติคนเป็นศูนย์กลาง People-centeredness
ประสบการณ์ของผู้ป่วย Patient experience
มิติความเป็นธรรม Equity

Better Value

ความเป็นเลิศด้านการจัดการ Management excellence
วัตถุประสงค์ด้านเศรษฐศาสตร์ Economic Objective
มิติประสิทธิภาพ Efficiency

ดูคุ้ม

Care Team Well Being

เป้าหมายของบริการสุขภาพที่มีคุณค่า

ดูไข้

Better Health

วัตถุประสงค์ด้านคลินิก Clinical objective

มิติความเหมาะสม Appropriateness

มิติประสิทธิผล Effectiveness

มิติความปลอดภัย Safety



ดูคน

Better Care

วัตถุประสงค์ด้านสังคม Social objective

มิติคนเป็นศูนย์กลาง People-centeredness

ประสบการณ์ของผู้ป่วย Patient experience

มิติความเป็นธรรม Equity

Better Value

วัตถุประสงค์ด้านเศรษฐศาสตร์ Economic Objective

มิติประสิทธิภาพ Efficiency

ดูคุ้ม

Outcome Measurement

Effectiveness

การรอดชีวิต

อัตราการตาย อัตรารอดชีวิต

การตอบสนองทางคลินิก

การกลับเป็นซ้ำ การกำเริบ การทุเลา
การเปลี่ยนแปลงสภาวะสุขภาพ

Safety

เหตุการณ์สำคัญ

เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ภาวะแทรกซ้อน

People-centered

มุมมองของผู้ป่วย/ดูคน

คุณภาพชีวิต, functional outcome, ประสิทธิภาพ

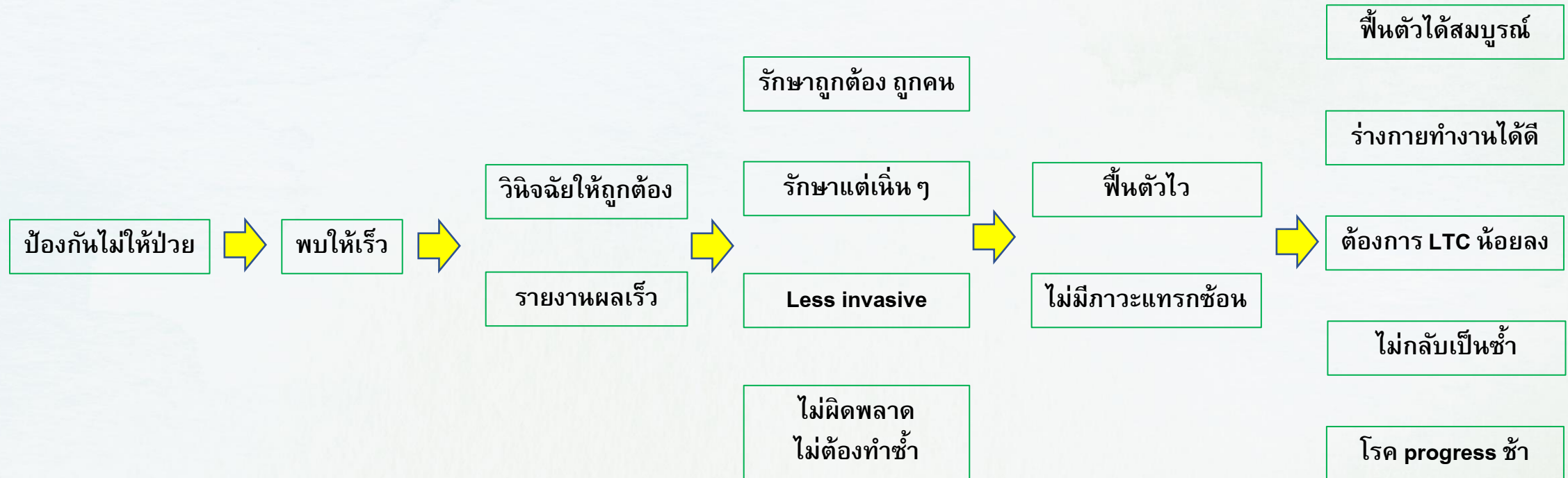
Efficiency

การใช้ทรัพยากร/ดูคุ้ม

การนอน รพ. การมา OPD/ER ผลผลิตภาพ
การรักษาเพิ่มเติม ค่าใช้จ่าย

Clinical Effectiveness :

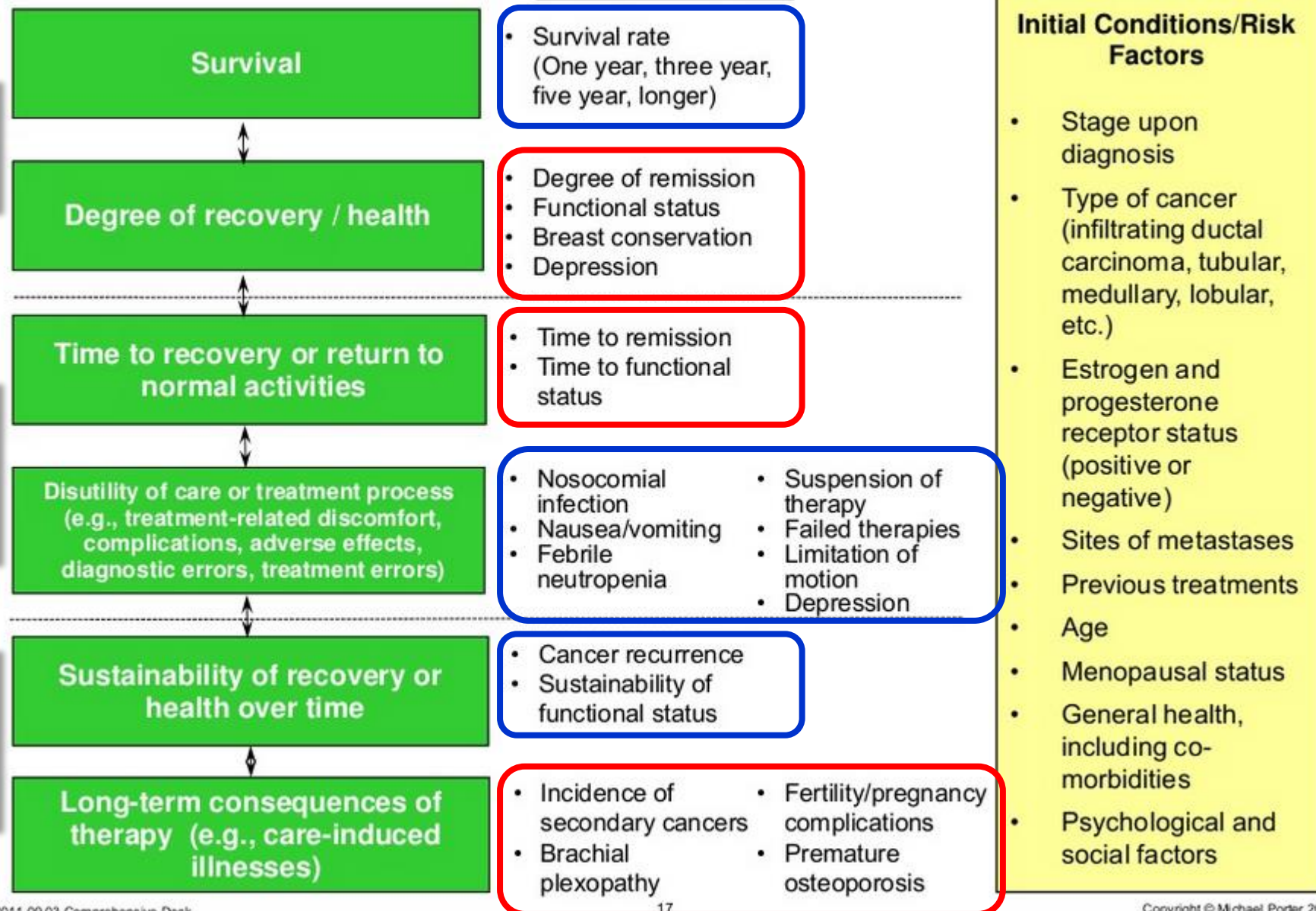
Chain of Outcome : Better Health is the Goal



Quality improvement เป็น the most powerful driver of value improvement

The Outcome Measures Hierarchy

Breast Cancer



สภาวะสุขภาพจากการรักษา

Clinical & functional

กระบวนการฟื้นตัว

ระยะเวลาที่กลับสู่ภาวะปกติ

ปัญหาจากการดูแล

สุขภาพในระยะยาว

การกลับเป็นซ้ำ

ปัญหาจากการรักษาในระยะยาว

Patient-Centered Outcomes Measures



[About Us](#) [ICHOM Sets](#) [How we help you](#) [Partner Program](#) [Education](#) [Accreditation](#) [Events](#) [Donate](#)

→ ↻ <https://www.ichom.org>



Our Work

How we are using outcomes measurement to transform healthcare



Our Mission

To unlock the potential of value-based healthcare by defining global Sets of Patient-Centered Outcome Measures that matter most to patients and driving adoption and reporting of these measures worldwide to create better value for all stakeholders

[About ICHOM](#)



Patient-Centered Outcome Measures

We bring together international teams of patients, physicians and researchers to define outcomes that matter most to patients who live with different conditions

[Patient-Centered Outcome Measures](#)



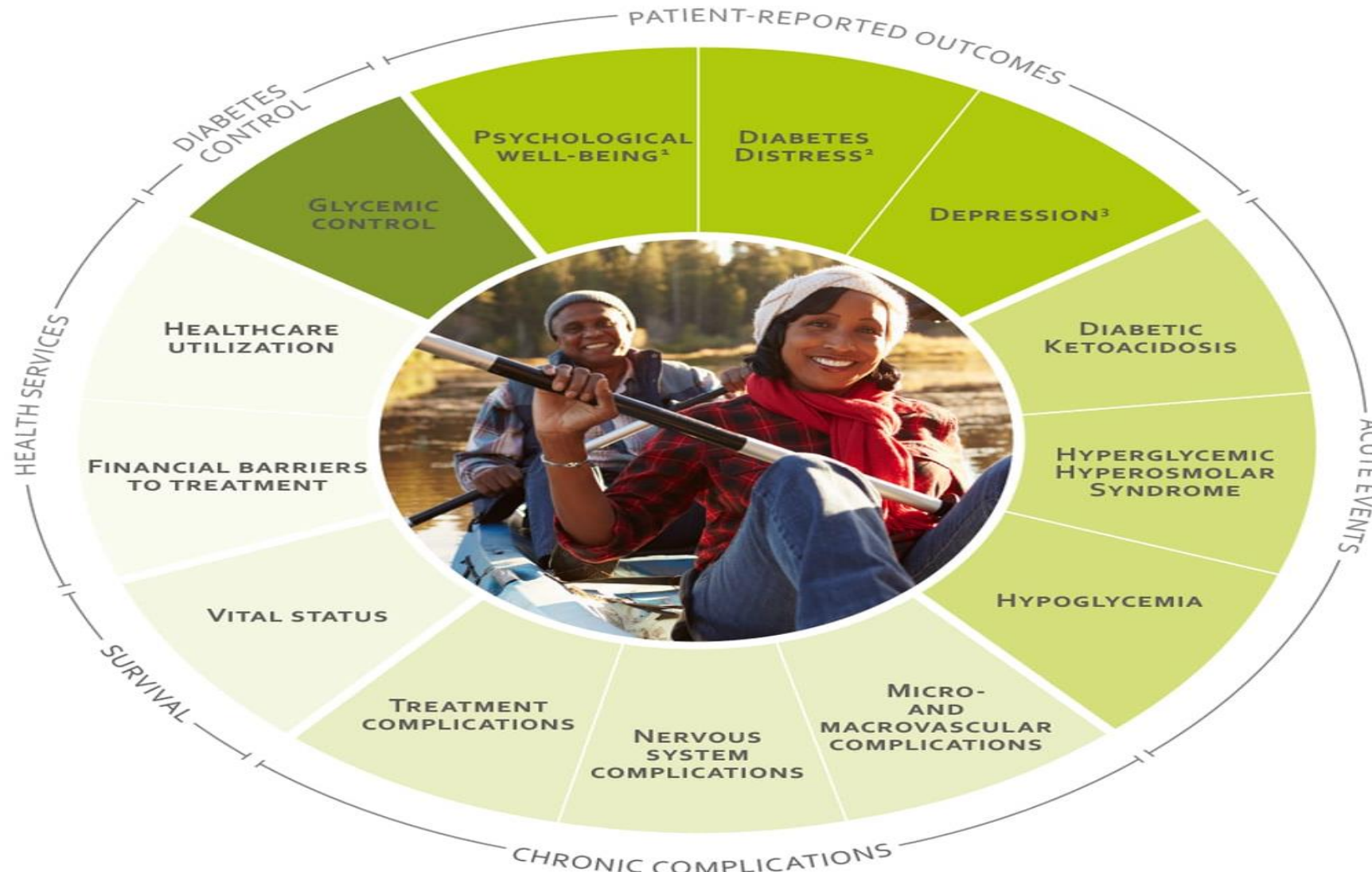
ICHOM Connect

An online platform bringing together the value-based healthcare community

ICHOM Connect is a professional network for the value-based healthcare community bringing together like-minded individuals to network, share ideas and discuss the implementation of ICHOM's Sets of Patient-Centered Outcome Measures.

[Find out more](#)

Outcomes Measurement for Diabetes



Source: www.ichom.org

Outcomes Measurement for CKD

✓ Completed

The ICHOM Set of Patient-Centered Outcome Measures for Chronic Kidney Disease is the result of hard work by a group of leading physicians, measurement experts and patients. It is our recommendation of the outcomes that matter most to patients with Chronic Kidney Disease. We urge all providers around the world to start measuring these outcomes to better understand how to improve the lives of their patients.

1. Pre-RRT Patients
2. Haemodialysis Patients
3. Peritoneal Dialysis Patients
4. Transplant Patients
5. Conservative Care Patients



กิจกรรม :

- เลือกโรคที่ท่านสนใจ 1 โรค
- เลือกตัวชี้วัดที่ใช้วัดความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายในด้านต่าง ๆ



Outcomes Measurement for.....

Clinical Outcomes (การตอบสนองทาง
คลินิก, เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์,
ภาวะแทรกซ้อน)

Functional Outcomes (Physical Function,
Mental Function, Social, Role)

Patients Reported Outcomes

Long Term Outcomes (การกลับเป็นซ้ำ,
ปัญหาจากการรักษาในระยะยาว)

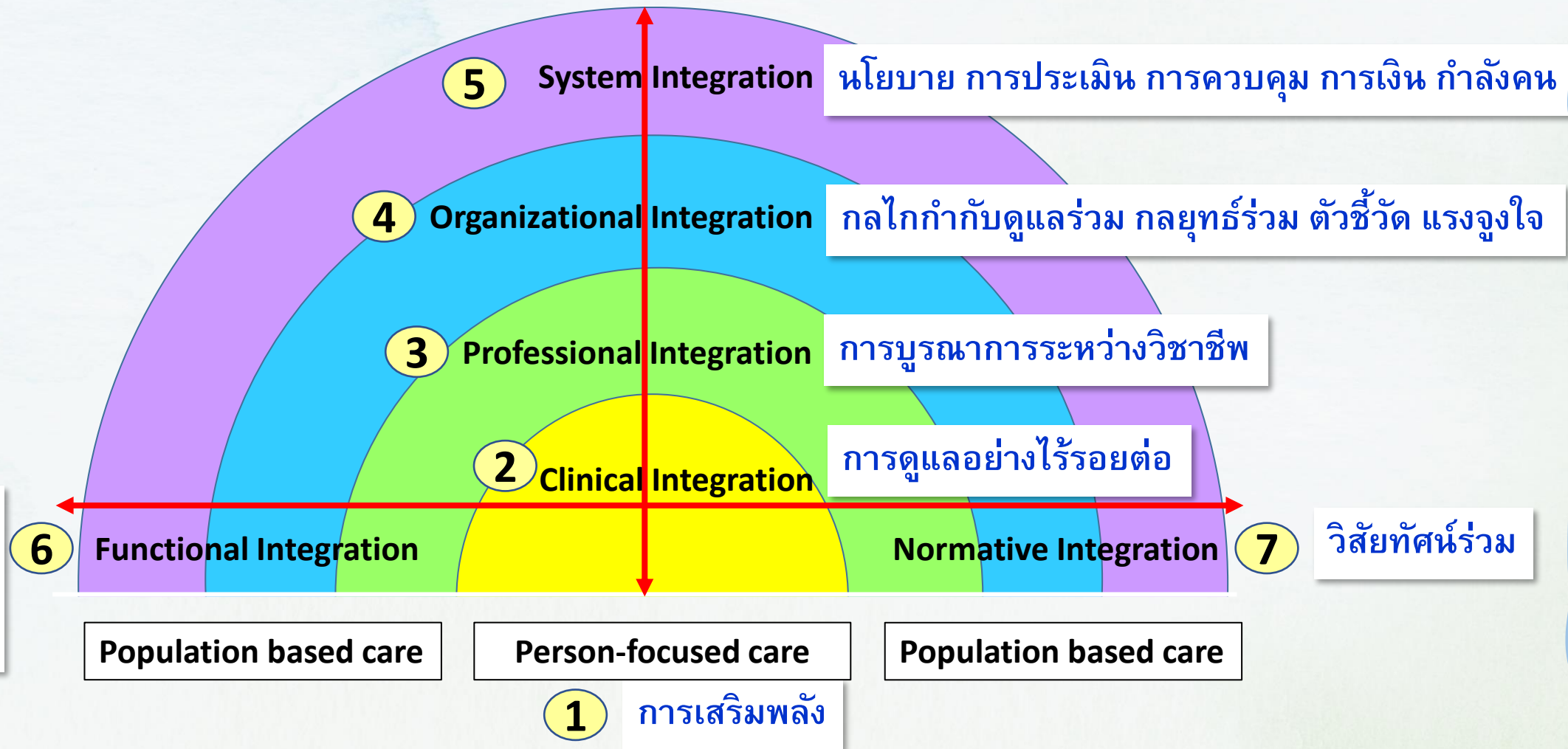
Better Health (ดูไข้) : หาโอกาสพัฒนา

องค์ประกอบสำคัญ	แนวทางปฏิบัติ
Outcome measurement	Clinical outcome, Functional outcome PREM (patient's reported experience measure) PROM (patient's reported outcome measure)
Care integration	Care integration design (by medical condition) Care implementation Care team Finance & incentive
Digital technology	E-bedside observation & monitoring of clinical deterioration Digital rounding Closed loop medication management Communication between level of care
Safety management	Risk management process Learning from incident Learning from daily operation
Evidence-based	Clinical appraisal, CPG, CareMap, Clinical audit

การดูแลด้านความเจ็บป่วยนั้นอาจพิจารณาองค์ประกอบต่อไปนี้

- การวัดผลลัพธ์ทั้งด้านคลินิก ด้าน functional และส่วนที่ผู้ป่วยรายงานผล (patient reported)
- การออกแบบระบบบริการในลักษณะบูรณาการโดยยึดเอา medical condition เป็นตัวตั้ง
- การใช้ digital technology เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความปลอดภัย
- การบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย
- ความเหมาะสมทางด้านวิชาการแพทย์ โดยใช้ evidence-based practice

Integrated Care : Intervention on All Levels



Better Health (ดูไข้) : Coordinated Care Delivery



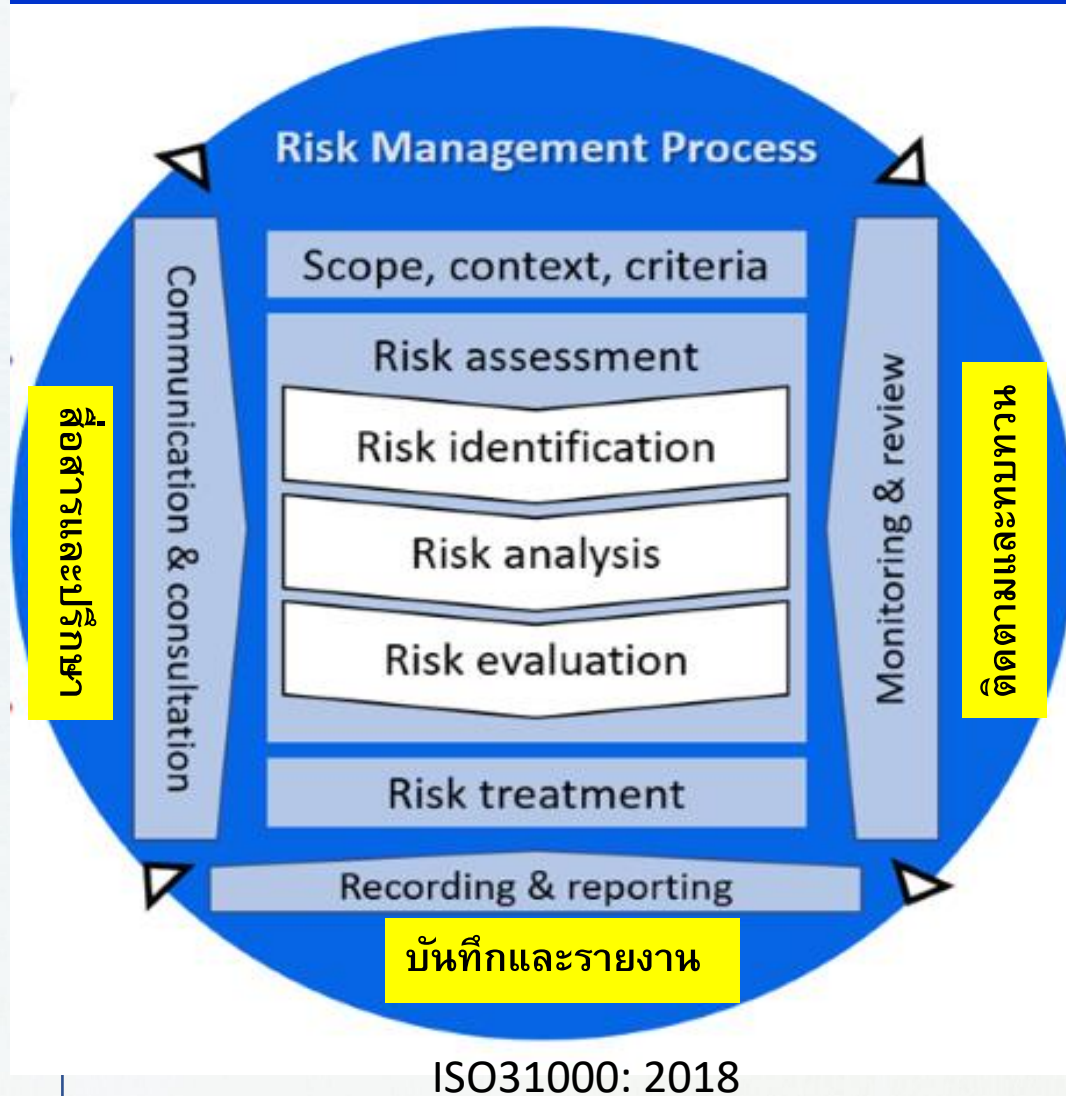
Change Concepts	Explanation & Change Tactic
Manage care transitions	Manage care transitions collaboratively with patients and families • Partner with community or hospital-based transitional care services • Follow up after every hospital discharge and ED visit with a phone call, home or office visit • Use pharmacists to co-manage chronic disease states under collaborative agreements
Establish medical neighborhood roles	Establish clear expectations among primary care team, specialists and others in the medical neighborhood about the role each will play in a patient's care and the information that each will share
Coordinate care	Provide effective care coordination across the medical neighborhood • Follow up on all referrals to assure loop closure on information flow to care team and to patients
Ensure quality referrals	Engage members of the medical neighborhood to ensure high level of service and quality of care
Manage medication reconciliation	• Reconcile medications at each visit • Provide follow up on medication use after hospital discharge

กิจกรรม :

- แลกเปลี่ยนประสบการณ์ Integrated Care ที่ได้ทำไปแล้ว / วางแผนจะทำ
- ทำแล้ว จะแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างไร



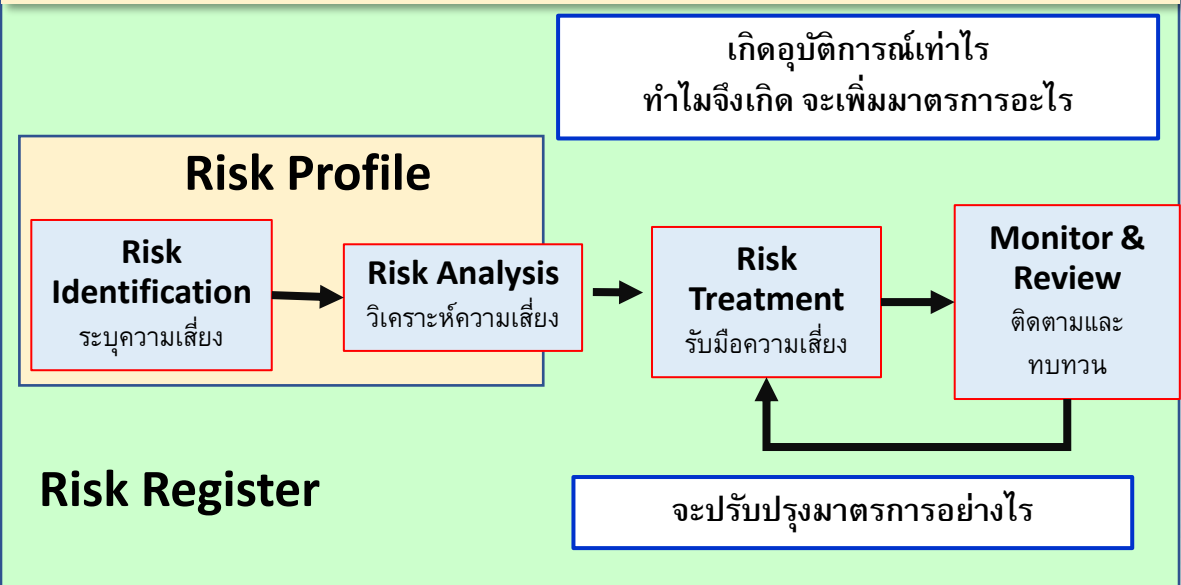
Better Health (ดูไข้) : หาโอกาสพัฒนาจาก Safety Dimension



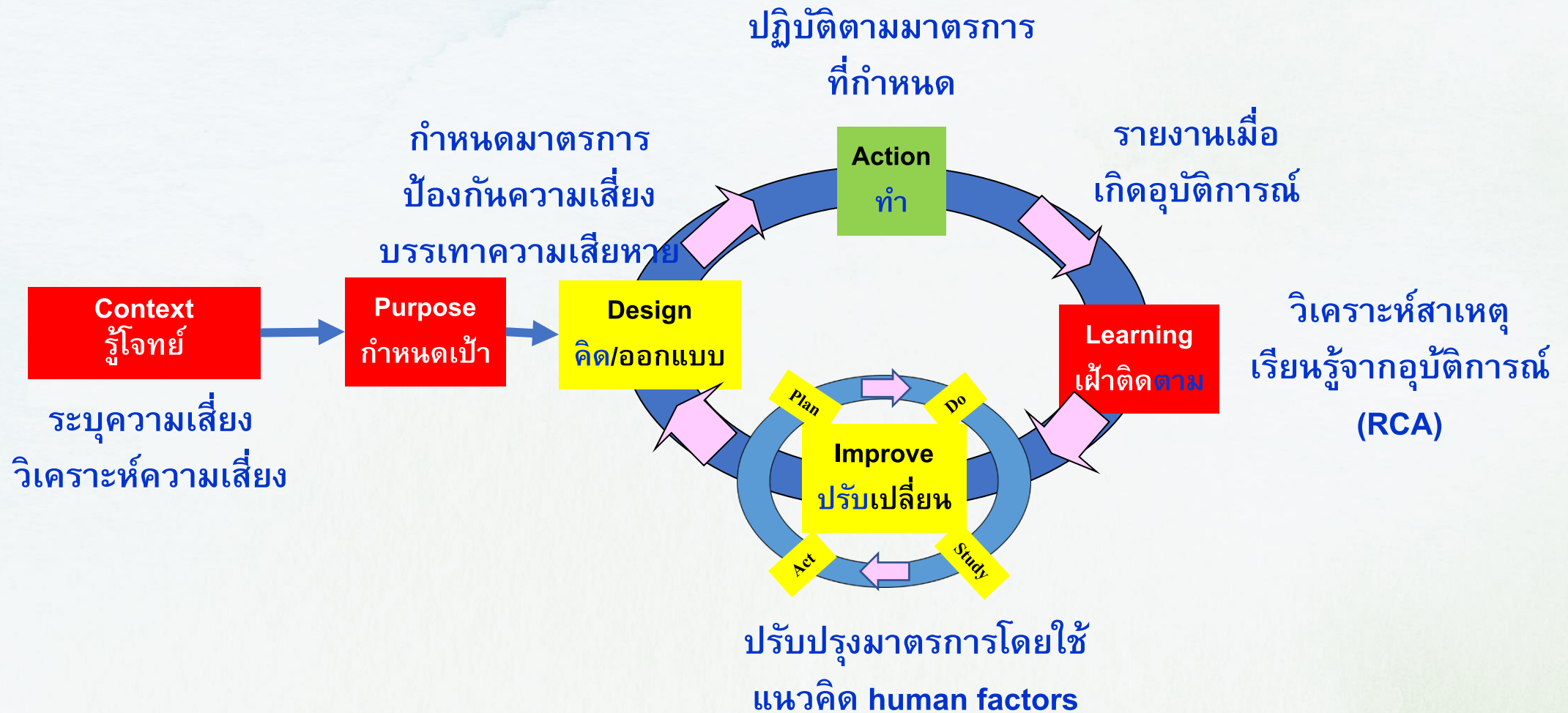
Risk management

เห็นการจัดการกับโอกาสเกิดอุบัติการณ์ การหลีกเลี่ยง หรือการป้องกันอุบัติการณ์

มีส่วนที่เกี่ยวกับอุบัติการณ์คือการรายงาน การติดตาม และการนำผลการวิเคราะห์อุบัติการณ์มาทบทวนมาตรการป้องกัน

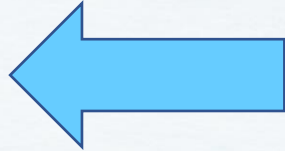


กระบวนการบริหารความเสี่ยงตามวงล้อแห่งการเรียนรู้และพัฒนา



การระบุความเสี่ยงทางคลินิก

Look backward



Analysis of incidents

- รายงานอุบัติการณ์
- การทบทวนคุณภาพ
- การทบทวน
เวชระเบียนโดยใช้
trigger tools



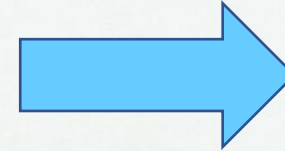
Look aside



Learn from others

- บทเรียนจาก รพ.อื่น
- Patient Safety Goals (SIMPLE)
- List of sentinel events

Look forward



Risk Analysis

- การวิเคราะห์กระบวนการดูแล
ผู้ป่วย
- การวิเคราะห์โอกาสเกิด
ภาวะแทรกซ้อนในแต่ละโรค
- การตามรอยการดูแลผู้ป่วย

การระบุความเสี่ยงทางคลินิก : วิเคราะห์ไปข้างหน้า (Look Forward)

พิจารณาจาก	ความเสี่ยงสำคัญ
โรค	
หัตถการ	
กระบวนการดูแลผู้ป่วย	
กระบวนการอื่นๆ	

Diagnosis: ผู้ป่วยโรคนี้

Comorbid: โรคร่วมนี้

Investigation: การตรวจนี้

Procedure: การทำหัตถการนี้

Treatment: การบำบัดนี้

Process: การดูแล/ทำงานขั้นตอนนี้

มีโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนอะไรบ้าง

มีโอกาสเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อะไรบ้าง

จะต้องระมัดระวังหรือใส่ใจอะไรเป็นพิเศษ

มีอะไรที่น่าห่วงกังวล

มีปัญหอะไรที่พบบ่อย

มีโอกาที่จะไม่บรรลุเป้าหมายของการดูแลอะไร

มีโอกาที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนอะไร

หาโอกาสพัฒนา

- พิจารณา Patient Safety Goals (SIMPLE) ที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาความเสี่ยงทั้งที่เคยเกิดเป็นอุบัติการณ์แล้วและไม่เคยเกิด
- จัดระดับความเสี่ยงด้วย Risk Matrix

อุบัติการณ์นำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร	Catastrophic					
มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือลดการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร	Major					
อันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องรักษา, อาจสูญเสียหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว	Moderate					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ. นานขึ้น	Minor					
อันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษา พยาบาล	Negligible					
		Remote	Uncommon	Occasional	Probable	Frequent
			เกิดทุกปี	เกิดทุกเดือน	เกิดทุกสัปดาห์	เกิดทุกวัน

Risk Level ใช้กำหนดความเข้มข้นของการป้องกันและความถี่ของการทบทวน

Catastrophic					
Major					
Moderate					
Minor					
Negligible					
	Remote	Uncommon	Occasional	Probable	Frequent

Extreme risk (red)

- ต้องมีการตอบสนองอย่างเร่งด่วน
- ใช้มาตรการป้องกันที่เป็น stronger action
- ผู้นำระดับสูงรับทราบ
- ทบทวนทุกครั้งที่เกิดเหตุ หรืออย่างน้อยทุก 3 เดือน

High risk (orange)

- มีการตอบสนองเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- ใช้มาตรการป้องกันที่เป็น stronger action
- ทบทวนทุก 3 เดือน

Low risk (green)

- ใช้การป้องกันที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว (quick, easy measures)
- ทบทวนมาตรการป้องกันทุกปี

Moderate risk (yellow)

- มีการตอบสนองในเวลาที่เหมาะสม
- ใช้มาตรการป้องกันที่เป็น intermediate หรือ stronger action
- ทบทวนมาตรการป้องกันทุก 6 เดือน

Proper Risk & Incident Management by Level of Errors

CPSI/WHO	NCC MERP Index		Proper Management	Aim
	A	Capacity to cause error	Apply risk register	Proactive risk management
Near miss	B	Not reach the patient	Select serious potential harm for RCA	Prevent serious potential harm
No harm incident	C	Reach, no harm	Select high frequency errors for RCA	Reduce frequency of errors
	D	Require monitoring	Try to create a culture of AAR	
Harmful incident	E	Require intervention	AAR & mindfulness review	Effective error prevention Early detection of errors Effective mitigation
	F	Require hospitalization	Concise or comprehensive RCA	
	G	Permanent harm	AAR & mindfulness review	
	H	Intervention to sustain life	Proper mitigation	
	I	death	Comprehensive RCA	

NCC MERP = National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention

การนำแผนรับมือความเสี่ยงไปปฏิบัติ (Implementing Risk Treatment Plan)

หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่สำคัญในการทำให้มีการนำ Risk Treatment Plan หรือ แนวทางการป้องกันความเสี่ยง หรือการควบคุมความเสี่ยงไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

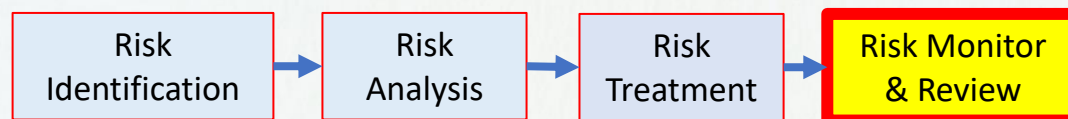
- ใช้ **Risk Matrix** ที่ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญทั้งหมดของหน่วยงานสร้างความตระหนักแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- ติดตามการ update ข้อมูลใน **Risk Register** ที่เกี่ยวข้อง และใช้ Risk Register เพื่อเป็น reminder ขับเคลื่อนการบริหารความเสี่ยงที่หน่วยงานเป็น risk owner
- ทำให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง**แนวทางปฏิบัติ (SOP หรือ WI)** ที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน
- **สร้างความตระหนัก**ของทีมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง: คาดการณ์ เตรียมพร้อม ตาดู หูฟัง
- ใช้ **Before Action Review** และ **After Action Review** เป็นปกติประจำ
- **ตามรอย**ที่หน่วยงานเพื่อรับรู้ปัญหาการปฏิบัติ และตอบสนองอย่างเหมาะสม
- ติดตาม **risk indicator** เพื่อรับรู้โอกาสเกิดความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น
- **สร้างการเรียนรู้**จาก all spectrum of quality: learning from excellence, learning when nothing happen, learning from incident
- ดูแลให้มีการรายงานอุบัติการณ์ และทำ **RCA/incident analysis** ตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

ย่อการจัดการความเสี่ยงมานำเสนอ

ความเสี่ยง (Identification)	ระดับ (Analysis)	สถานการณ์ในรอบเวลาที่ผ่านมา (Risk Monitor & Review)	มาตรการป้องกันที่เป็นปัจจุบัน (Risk Treatment)

Risk Monitoring

Compliance, problems, incidents
มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติ
ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร



Review of Risk Treatment Plan

ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไร

Better Care (ดูคน) : หลักการของ Patient-Centered Care

Respect for patients' preferences

Coordination and integration of care

Information and education

Physical comfort

Emotional support

Involvement of family and friends

Continuity and transition

Access to care

Picker's Eight Principles of Patient Centred Care

เคารพความประสงค์
การประสานและบูรณาการ
ข้อมูลและการให้ความรู้
ความสะดวกสบาย
การดูแลจิตใจ
การมีส่วนร่วมของครอบครัว
ความต่อเนื่อง
การเข้าถึง

Patient & Family Engagement



ระดับขั้นของความผูกพันของผู้ป่วย
(Patient Engagement)

มีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาวะให้แก่สังคม

มีความเป็นเจ้าของในการดูแลสุขภาพของตนเอง

มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนดูแลตนเอง

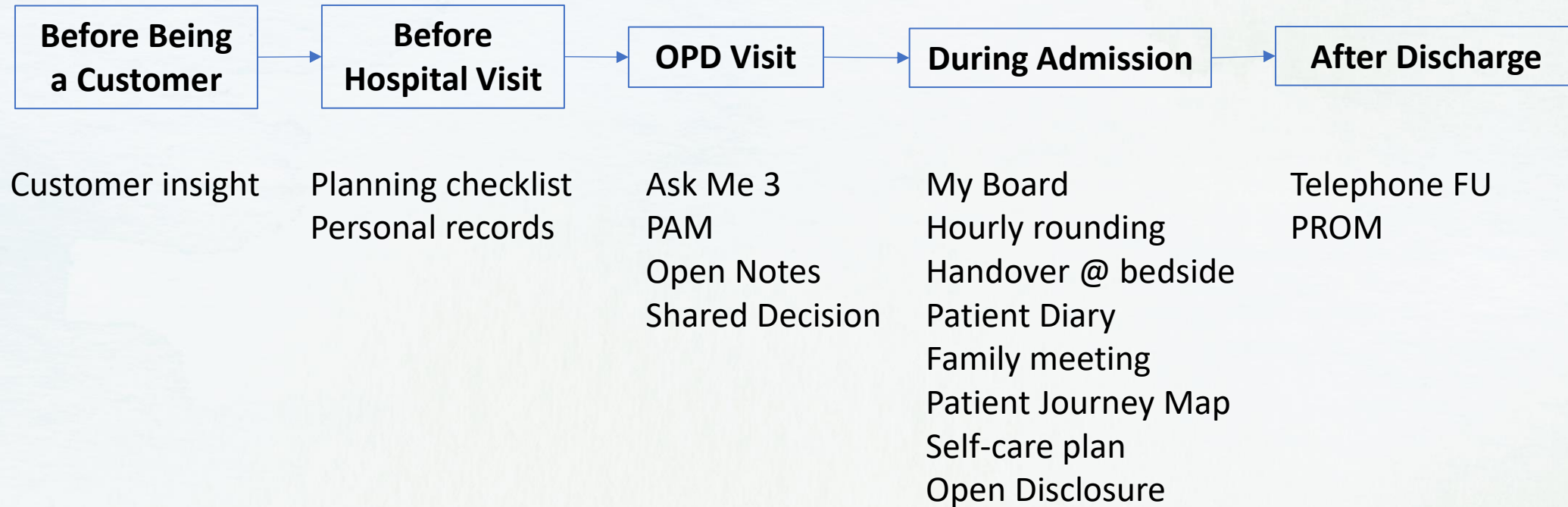
มีโอกาสซักถามและได้รับข้อมูล

พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

Patient & family engagement activities

- First contact
- การให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย
- การให้ผู้ป่วยเข้าถึงข้อมูลในเวชระเบียนของตนเอง
- การตรวจเยี่ยมอย่างสม่ำเสมอ
- การใช้ patient board เพื่อสื่อสารกับผู้ป่วย
- การส่งเวรข้างเตียงผู้ป่วย
- การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนดูแลรักษา
- การรับรู้และตอบสนองต่อ patient preference
- การประชุมครอบครัวผู้ป่วย
- การร่วมกันจัดทำแผนการดูแลตนเองของผู้ป่วย
- การโทรศัพท์ติดตามหลังจำหน่าย
- การจัดตั้ง self-help group

Patient & Family Engagement Tools



Customer Insight

Customer Insight (ข้อมูลเชิงลึกของลูกค้า) คืออะไร

- พฤติกรรม ความชื่นชอบ ความต้องการ เหตุผลที่ผู้รับบริการมาใช้หรือไม่มาใช้บริการของเรา

วิธีการได้มาซึ่ง Customer Insight

- การสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้รับบริการ 5-10 คน ความรู้สึกในแต่ละจุดสัมผัส
- การทำความเข้าใจกับแรงจูงใจของผู้รับบริการ: วางแผนอะไร มองหาอะไร ชอบอะไร
- การรับ feedback จากผู้รับบริการ
- สอบถามข้อมูลจากทีมเยี่ยมบ้าน
- Onboarding survey: พบปัญหาอะไรในช่วงเรียนรู้การใช้บริการ

Preadmission Planning Checklist

Before Admission

- เลือกสมาชิกในครอบครัวหรือเพื่อนเป็น care partner ซึ่งจะทำหน้าที่
 - ให้ความช่วยเหลือในการดูแลและการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแล
 - ดูแลการพินตัวระหว่างที่อยู่ใน รพ.และเมื่อกลับมาอยู่บ้าน
 - ทำให้มั่นใจว่า preferences, values, goals ถูกนำมาพิจารณาในการวางแผนการดูแล
- นำสิ่งสำคัญต่อไปนี้ติดตัวไป รพ.
 - บัญชีรายการยาทั้งหมดที่ใช้อยู่ รวมทั้งยาที่ได้จากร้านขายยา วิตามิน อาหารเสริม (พร้อมอธิบายเหตุผลที่ใช้ ขนาดยา เวลาและวิธีการใช้ยา)
 - ประวัติการแพ้ยาหรืออาหาร
 - ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ของแพทย์ประจำตัว
 - ข้อมูลการประกันสุขภาพ
 - ความต้องการเกี่ยวกับการดูแลรักษาหากไม่สามารถจะบอกเล่าด้วยตัวเองได้
 - สมุดบันทึกเพื่อจดข้อมูลที่สำคัญ

- คุยกับแพทย์ในประเด็นต่อไปนี้
 - การวินิจฉัยโรคและการรักษาหรือผ่าตัด
 - การตรวจทดสอบที่ต้องทำ
 - ยาที่จะได้รับ
 - วิธีการจัดการความปวด
 - ระยะเวลาที่ต้องอยู่ รพ.
 - การทำกายภาพบำบัดหรือการบำบัดอื่นๆ

Preadmission Planning Checklist

When you are admitted

- เรียนรู้ว่าใครอยู่ในทีมดูแลด้วยการถามว่า
 - ใครจะเป็นผู้ให้การดูแล จะทำอะไรบ้าง
 - จะติดต่อพวกเขาได้อย่างไร
- วิธีการที่ตนและ care partner จะได้รับข้อมูลและมีส่วนในการวางแผนการดูแล
 - ผ่านการประชุมวางแผนเพื่อการจำหน่าย
 - ผ่าน whiteboard ในห้องผู้ป่วย
 - ผ่าน online patient portal

Safety is key!

- Speak up ได้ตลอดเวลาเมื่อรู้สึกหวั่นกังวล
- พูดคุยกับทีมดูแลเกี่ยวกับวิธีการที่จะ
 - ทำให้ทุกคนล้างมือของตน- ครอบครัว เพื่อน บุคลากร แพทย์
 - ช่วยป้องกันการติดเชื้อ
 - ช่วยป้องกันแผนกกดทับ
 - ป้องกันตนเองจากการหกล้ม
 - ทำให้มั่นใจว่าป้ายชื่อชื่อมือของตนนั้นถูกต้อง และได้รับการเช็กก่อนการตรวจทดสอบ การทำหัตถการ หรือการให้ยา
 - ทำให้มั่นใจว่าแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทุกคนแนะนำตนเองและอธิบายสิ่งที่กำลังจะทำให้กับผู้ป่วย (ให้ยา การรักษา ทดสอบ)
 - ทำให้มั่นใจว่ามีการ mark ตำแหน่งที่จะทำผ่าตัดถูกต้อง หรือได้รับการตรวจทดสอบ/ทำหัตถการถูกต้อง
 - ตระหนักถึงผลข้างเคียงของการรักษาและยา
 - เรียนรู้เกี่ยวกับอาการและสัญญาณอันตรายที่ต้องเฝ้าระวัง
 - รู้ว่าจะต้องทำอะไร พูดกับใคร เกี่ยวกับข้อหวั่นกังวล หากตนหรือ care partner รู้สึกว่าบางสิ่งบางอย่างไม่ถูกต้อง

Preadmission Planning Checklist

Before you leave the hospital

- พูดคุยกับทีมผู้ให้การดูแลแต่เนิ่นๆ ถึงวิธีการที่จะพร้อมออกจาก รพ.
- แม้ว่าจะได้รับคำแนะนำเมื่อจำหน่าย ผู้ป่วยสามารถพูดคุยกับทีมผู้ให้การดูแลได้ตลอดเวลาเกี่ยวกับ
 - ยาที่ได้รับ เป้าหมายของการได้รับยา วิธีการใช้ยา
 - อาการและอาการแสดงสำคัญที่ต้องคอยเฝ้าดู สิ่งที่ต้องทำเมื่อเกิดขึ้น จะปรึกษาใครหากมีข้อห่วงกังวล
 - สิ่งที่คาดหวังในการฟื้นตัว
 - ข้อเสนอแนะการดูแลเกี่ยวกับการผ่าตัดหรือการรักษา
 - ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
 - ความจำเป็นที่จะต้องได้รับการรักษาเพิ่มเติม การดูแลที่บ้าน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่บ้าน
 - การนัดติดตาม
 - วิธีการที่แพทย์จะแจ้งข้อมูลให้แพทย์ประจำตัวทราบ

Patient's name: _____ Date of birth: ____/____/____ Medical record #: _____

[illegible]

Ask Me 3 ถามหมอ 3 ข้อ ขอหมออธิบาย 3 ประเด็น

Good Questions for Your Good Health

Ask Me3[®]

*Every time you talk with
a health care provider*
Ask these questions

1.

What is
my main
problem?

ปัญหาหลักของฉันคืออะไร

2.

What do I
need to do?

ฉันต้องทำอะไรบ้าง

3.

Why is it
important
for me to
do this?

ทำไมสิ่งที่ต้องทำจึงสำคัญสำหรับฉัน

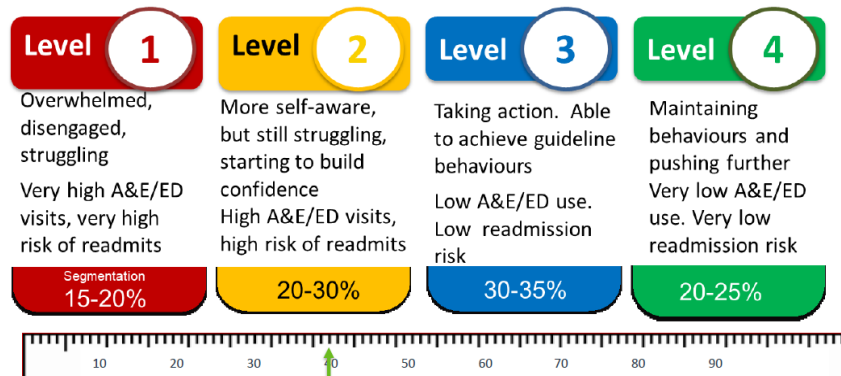
Patient activation Measures (PAM)

PAM[®] measures a persons underlying self-care ability or activation

- Three key domains are assessed
- Two key metrics: Score on a 100 point scale and four levels of activation

Four activation levels

Four activation levels reside along an empirically derived, equal interval scale 100-point scale



The value of a single point change in PAM score is significant and well understood, as is the shift between PAM Levels



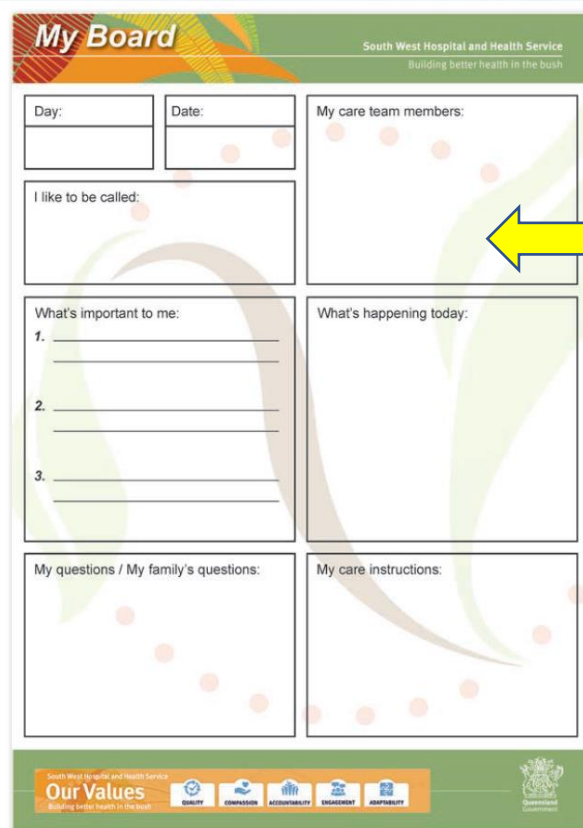
1. I am the person who is responsible for taking care of my health

Disagree Strongly	Disagree	Agree	Agree Strongly	N/A
-------------------	----------	-------	----------------	-----

1. ฉันเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการดูแลสุขภาพของฉัน
2. การมีบทบาทที่แข็งแกร่งในการดูแลสุขภาพตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลต่อสุขภาพของฉัน
3. ฉันรู้ว่ายาแต่ละตัวที่แพทย์สั่งให้ฉันนั้นเข้าไปทำอะไร
4. ฉันมั่นใจว่าฉันบอกได้ว่าเมื่อไรที่ต้องไปพบแพทย์หรือสามารถดูแลปัญหาได้ด้วยตนเอง
5. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถบอกแพทย์หรือพยาบาลถึงสิ่งที่ฉันห่วงกังวลแม้ไม่ถูกถาม
6. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถจัดการเกี่ยวกับยาที่ฉันต้องทำที่บ้านได้
7. ฉันสามารถรักษาการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เช่น การกิน การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
8. ฉันรู้วิธีการป้องกันปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของฉัน
9. ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถหาคำตอบสำหรับปัญหาสุขภาพใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นกับฉัน
10. ฉันมั่นใจว่าสามารถรักษาการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต เช่น การกิน การออกกำลังกาย ไว้ได้แม้ในช่วงที่มีความกดดันหรือความเครียด

วัด patient engagement ผ่าน active role ในการดูแลตนเองของผู้ป่วย

Compassionate Care Bundle



My Board South West Hospital and Health Service
Building better health in the bush

Day: Date:

I like to be called:

My care team members:

What's important to me:

-
-
-

What's happening today:

My questions / My family's questions:

My care instructions:

Our Values

- QUALITY
- COMPASSION
- ACCOUNTABILITY
- ENGAGEMENT
- RESPONSIBILITY

Figure Three, My Board

AIDET (Acknowledge, Introduce, Duration, Explain, Thanks)

Hello my name is.....

My Board

Purposeful hourly rounding

Clinical handover at the bedside

Telephone discharge follow-up

- Policy that has become a standard practice
- Checking on each patient the nurse is assigned and assessing for
 - Safety risk
 - Change in the patient's condition
 - Pain
 - Additional needs they may have



Figure Four, Clinical Handover at the Bedside.

Together with Patient/Customer

- Patient engagement** ให้ข้อมูล ปรีกษา ร่วมมือ ร่วมดำเนินการ เป็นผู้นำ
- Patient opinion** ผู้ป่วยบอกเล่าประสบการณ์บน web-site ทั้งสิ่งที่ดีและโอกาสพัฒนา
- Patient's diary** ผู้ป่วยบันทึกประสบการณ์การนอน รพ.ของตน
- Open notes** ผู้ป่วยสามารถดูเวชระเบียนของตนเอง
- Shared decision making**
- Open disclosure** ผู้ป่วยได้รับข้อเท็จจริงเมื่อเกิด AE
- PROM (Patient Reported Outcome Measures)** ตัววัดผลลัพธ์ที่ผู้ป่วยเป็นผู้รายงาน
- Patient journey map**

Examples of Practices that Promote Patient and Family Engagement



Bedside Shift Report

- นำผู้ป่วย (และครอบครัว/ผู้ดูแล) มาร่วมเป็น active participants เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ป่วยที่จำเป็นระหว่างสมาชิกทีม

Collaborative Goal Setting

- ผู้ป่วยและทีมดูแลผู้ป่วย ร่วมกันกำหนด areas for treatment หรือการเปลี่ยนแปลงที่ตอบสนองต่อ patient preferences & priorities ร่วมกับ clinical concern ของทีมดูแลผู้ป่วย

Patient Pathways

- เป็นการนำ clinical pathways มาเขียนด้วยภาษาที่ผู้ป่วยและผู้ดูแลเข้าใจได้ง่าย สำหรับแต่ละโรค

Shared Medical Records / Open Notes

- ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคลในเวชระเบียนที่เป็นปัจจุบัน เช่น ในระหว่างนอน รพ. และ/หรือ การรักษา

Shared Decision Making

- กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยซึ่งต้องการมีส่วนร่วมตัดสินใจเลือก เมื่อมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือก

Teach Back

- validate ความเข้าใจของผู้ป่วยต่อข้อมูลสำคัญที่ได้รับ ด้วยการขอให้ผู้ป่วยสรุปความเข้าใจด้วยคำพูดของตนเอง

Care Partner

- คนในครอบครัวหรือเพื่อนที่ผู้ป่วยมอบหมายให้เป็นสมาชิกของ care team รับหน้าที่ดูแลผู้ป่วยระหว่าง episode of care

Person-Centered Care : Digital Tools

“What matters to you?”

- Patient’s narrative and sense of identity and life projects.
- Overview of the critical areas (strengths, needs, values, preferences)
- Digital Shared Decision-Making tools
- Digital access to their electronic health record
- Digital feedback from patients, including relevant PREMs and PROMs

Integrated care:

- Update of the shared care plan
- Merging care plan when there is more than one diagnosis
- Sharing care plan with all contributors
- Care process monitoring

Proactive care:

- Providing information to guidance for self-care
- Wearable sensors (monitor risk factors to support early interventions)

Patient Safety Incident Response Framework (PSIRF)

Patient Safety Incident Response Framework

Compassionate engagement and involvement of those affected by patient safety incidents

Application of a range of system-based approaches to learning from patient safety incidents

Considered and proportionate responses to patient safety incidents

Supportive oversight focused on strengthening response system functioning and improvement

Compassionate engagement
การทำงานร่วมกับ
ผู้ได้รับผลกระทบ
โดยคำนึงถึงความ
เอื้ออาทร

System-based learning from incidents
การเรียนรู้จาก
อุบัติการณ์โดย
พิจารณาเชิงระบบ

Proportionate response to incidents
การตอบสนองอย่าง
เหมาะสมต่อ
อุบัติการณ์

System-based learning from incidents
การเรียนรู้จาก
อุบัติการณ์โดย
พิจารณาเชิงระบบ

Achieving effective learning and improvement using PSIRF

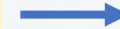
Compassionate engagement and involvement of those affected by patient safety incidents

Compassionate engagement and involvement

ผู้ป่วย ครอบครัว และเจ้าหน้าที่

หมายถึงการทำงานร่วมกับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์เพื่อ

- ทำความเข้าใจและตอบคำถามของพวกเขาเกี่ยวกับเหตุการณ์
- ช่วยเหลือซึ่งกันและตามความจำเป็น



Learning & improvement

หลังจากเกิด patient safety incident

When: เมื่อมีการสืบสวนหรือเรียนรู้เกี่ยวกับ PSI

How: เข้าร่วมอย่างมีความหมายเมื่อพวกเขาต้องการ

กิจกรรม :

- แลกเปลี่ยนประสบการณ์ Patient & Family Engagement ที่ได้ทำไปแล้ว / วางแผนจะทำ
- ทำแล้ว จะแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างไร



Evidence-based



Recommendations

Resources for clinicians by health specialty

Events

Latest events and other happenings

Make a Change

Make a change in your setting or interest area

Training & Research

Patient Resources

News

About

EN | FR



← → ↻ 🔍 <https://choosingwiselycanada.org>

Rising Rates: Antipsychotic Use in Canada's LTC Homes

A new report prepared by LTC members of the Appropriate Use Coalition.

[Read Now](#)

Recommendations and Resources, by Specialty

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|
| Addiction Medicine | Nephrology |
| Allergy & Clinical Immunology | Neurology |
| Anesthesiology | Nuclear Medicine |
| Blood and Marrow Transplant | Nurse Practitioner |
| Burns | Nursing |
| Cardiology | Obstetrics and Gynaecology |
| Clinical Biochemistry | Occupational Medicine |
| Critical Care | Oncology |
| Dermatology | Orthopaedics |
| Emergency Medicine | Otolaryngology |
| Endocrinology and Metabolism | Paediatrics |
| Family Medicine | Paediatric Emergency Medicine |
| Fertility and Andrology | Paediatric Surgery |
| Gastroenterology | Palliative Care |
| General Surgery | Pathology |
| Geriatrics | Pediatric Neurosurgery |
| Headache | Pharmacist |
| Hematology | Physical Medicine and Rehabilitation |
| Hepatology | Psychiatry |
| Hospital Dentistry | Public Health |
| Hospital Medicine | Radiology |
| Hospital Pharmacy | Residents |

Nephrology

Five Tests and Treatments to Question

by
Canadian Society of Nephrology
Last updated: September 2021

- 1** Don't initiate erythropoiesis-stimulating agents (ESAs) in chronic kidney disease (CKD) patients with hemoglobin levels greater than or equal to 100 g/L without symptoms of anemia. ✓
- 2** Don't prescribe nonsteroidal anti-inflammatory drugs (NSAIDs) in individuals with hypertension or heart failure or CKD of all causes, including diabetes. ✓
- 3** Don't prescribe angiotensin converting enzyme (ACE) inhibitors in combination with angiotensin II receptor blockers (ARBs) for the treatment of hypertension, diabetic nephropathy and heart failure. ✓
- 4** Don't initiate chronic dialysis without ensuring a shared decision-making process between patients, their families, and their nephrology health care team. ✓
- 5** Don't initiate dialysis in outpatients with Stage 5 CKD in the absence of clinical indications. ✓

Endocrinology and Metabolism

Five Tests and Treatments to Question

by
Canadian Society of Endocrinology and Metabolism
Last updated: November 2020

- 1 Don't recommend routine or multiple daily self-glucose monitoring in adults with stable type 2 diabetes on agents that do not cause hypoglycemia.**

- 1 Don't recommend routine or multiple daily self-glucose monitoring in adults with stable type 2 diabetes on agents that do not cause hypoglycemia.**

Once target control is achieved and the results of self-monitoring become quite predictable, there is little gained in most individuals from repeatedly confirming this state. There are many exceptions, such as acute illness, when new medications are added, when weight fluctuates significantly, when A1c targets drift off course and in individuals who need monitoring to maintain targets. Self-monitoring is beneficial as long as one is learning and adjusting therapy based on the result of the monitoring.

Sources:

Canadian Diabetes Association Clinical Practice Guidelines Expert Committee, et al. Monitoring glycemic control. Can J Diabetes. 2013 Apr;37 Suppl 1:S35-9. [PMID: 24070960](#).

Davidson MB, et al. The effect of self monitoring of blood glucose concentrations on glycated hemoglobin levels in diabetic patients not taking insulin: a blinded, randomized trial. Am J Med. 2005 Apr;118(4):422-5. [PMID: 15808142](#).

Farmer A, et al. Impact of self monitoring of blood glucose in the management of patients with non-insulin treated diabetes: open parallel group randomised trial. BMJ. 2007 Jul 21;335(7611):132. [PMID: 17591623](#).

O'Kane MJ, et al. Efficacy of self monitoring of blood glucose in patients with newly diagnosed type 2 diabetes (ESMON study): randomised controlled trial. BMJ. 2008 May 24;336(7654):1174-7. [PMID: 18420662](#).

กิจกรรม :

- ทดลอง Search <https://choosingwisely.org/>
- Share 1 Evidence-based ที่โดนใจ



