

# CQI and R2R

**Dr Tawesak Nopkesorn, M.D.**

Department of Community Medicine

Faculty of Medicine

**Naresuan University**

**Phitsanulok**

# Continuous Quality Improvement

- ปรับปรุงระบบงานอย่างไม่หยุดยั้ง
- มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ
- ตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน
- ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์
- มีความคิดสร้างสรรค์

# CQI

**CQI** ปรับปรุงคุณภาพระบบด้านใดด้านหนึ่งในสี่เรื่อง

- quality
- efficiency
- Economy
- **safety** ให้ดีกว่าเดิมโดยภาพรวมสี่ด้านต้องไม่แย่ลงกว่าเดิม

# TQM & CQI

- TQM (Total Quality Management) มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพ
- CQI มุ่งควบคุมคุณภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อการ **ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง** เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และการปรับปรุงวิธีการทำงาน (process improvement)

# CQI : PDSA

ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ร่วมกับความคิดสร้างสรรค์

- **Plan** คือการวางแผนว่าจะทดสอบความคิดอะไรเพื่อ  
แก้ปัญหา
- **Do** คือการนำความคิดดังกล่าวไปทดสอบ
- **Study** คือการวัดผลการทดสอบว่าความคิดดังกล่าวสามารถ  
ใช้แก้ปัญหาได้หรือไม่
- **Act** คือการนำผลการทดสอบไปสู่การปฏิบัติในชีวิตประจำวัน  
อย่างสม่ำเสมอ

# CQI : Planning (1)

กำหนดความคิดที่จะแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

- การวิเคราะห์สภาพปัญหา ว่าปัญหาเกิดขึ้นที่ไหน เมื่อไร กับใคร  
อย่างไร มีกระบวนการอะไรที่เกี่ยวข้อง
- การวิเคราะห์ระดับของปัญหา สามารถวัดข้อมูลที่สะท้อนระดับของ  
ปัญหาได้ด้วยวิธีใด
- การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อะไรคือสาเหตุหลักๆ ของการเกิด  
ปัญหา สามารถวิเคราะห์ไปถึงสาเหตุรากเหง้าได้หรือไม่ มีข้อมูล  
ประกอบหรือไม่ว่าสาเหตุใดเป็นสาเหตุสำคัญ

# CQI : Planning (2)

- การวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ปัญหา
  - นำสาเหตุรากเหง้าที่สำคัญมาวิเคราะห์ว่าจะลดหรือขจัดออกไปได้อย่างไร
  - อาศัยแนวคิดเชิงกลยุทธ์และความคิดสร้างสรรค์ประกอบกัน
  - อาจจะมีหลายทางเลือก อาจจะใช้ร่วมกัน อาจจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง
- เมื่อได้ทางเลือกแล้ว ยังต้องวิเคราะห์แรงหนุนแรงต้านของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนลดแรงต้านและใช้แรงหนุนให้เป็นประโยชน์