

ความมุ่งหมายของมาตรฐานและตัวอย่างคำถาม

การเยี่ยมชมสำรวจที่ดีจะต้องมุ่งเน้นไปที่ความมุ่งหมาย (เจตจำนง) ของมาตรฐาน หรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติในมาตรฐานแต่ละบท การทำความเข้าใจในความมุ่งหมายของมาตรฐานจะทำให้ยอมรับความหลากหลายในการปฏิบัติ และทำให้กระบวนการเยี่ยมชมสำรวจเป็นไปอย่างตรงประเด็นยิ่งขึ้น

บทที่ 1 การนำองค์กร

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีการนำที่เข้มแข็ง สามารถชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ

กระบวนการและโครงสร้างที่สำคัญ

- โครงสร้างการบริหารปกติในระดับองค์กร (GOV.1) และระดับหน่วยงาน (GEN.2)
- โครงสร้างเสริมเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ครอบคลุมสายงานต่างๆ (LED.4.2)
- การขึ้นนำทิศทางนโยบาย การสนับสนุน การติดตาม เพื่อให้เกิดบริการที่มีคุณภาพ (GOV.1)
- การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเน้นการตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน (LED.1)
- ผู้นำสนับสนุนและผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (LED.4)
- การสื่อสาร ประสานงาน แก้ปัญหา ตัดสินใจ ที่มีประสิทธิภาพ (GEN.2.4)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- มีการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นบ้างในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา
- การเปลี่ยนแปลงนั้นแสดงให้เห็นวัฒนธรรมคุณภาพที่เน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลางหรือไม่อย่างไร
- ผู้นำมีบทบาทอย่างไรในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น
- ยังมีการเปลี่ยนแปลงและการสนับสนุนอะไรที่ต้องการให้เกิดขึ้นอีก

ข้อคิด

ถ้าแต่ละคนรู้ความรับผิดชอบของตนและผู้ที่เขาจะต้อง accountable นั้นจะบอกเรื่องราวขององค์กรนั้นอย่างมาก ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่รู้สถานะ ไม่รู้ความรับผิดชอบ ไม่รู้ว่าจะรายงานต่อใคร เราจะต้องดูมาตรฐาน GEN.2 ให้มากขึ้น ขอให้ถามใครก็ได้ เมื่อเราพบกับทีมผู้บริหาร ให้ถามหัวหน้าว่าขอให้อธิบายความรับผิดชอบ ท่านรับผิดชอบต่อใคร ท่านสื่อสารอย่างไร **สิ่งที่จะพบในผู้บริหารระดับสูงก็มักจะพบในผู้บริหารระดับล่างลงไปด้วย** ถ้ามีปัญหาการสื่อสารหรือไม่สามารถทำงานร่วมกันในผู้บริหารระดับสูง ก็ไม่สามารถจะทำงานร่วมกันในผู้บริหารระดับล่างได้

เมื่อต้องการจะค้นหาความสามารถของ supervisor **อย่าถามว่าท่านมีความสามารถหรือไม่ แต่ให้ถามว่าท่านเตรียมตัวหรือ รพ.เตรียมท่านอย่างไรในการทำหน้าที่นี้** ให้อธิบายว่าเตรียมอย่างไร อธิบายว่ามีการเลือกสรรผู้คนมาอย่างไร มีความเชี่ยวชาญอย่างไร บ่อยครั้งที่เรามีผู้คนที่ได้รับการฝึกอบรมอย่างดี แต่ทำงานในสิ่งที่ตนเองไม่ได้รับการฝึกอบรม กระบวนการเลือกสรรเป็นอย่างไร เมื่อเราถามหัวหน้า

พยาบาลว่ามีทางเลือก supervisor หรือหัวหน้าดีกอย่างไร ต้องได้รับการฝึกอบรมอะไรหรือไม่ มีการให้การฝึกอบรมอะไร

คำถามว่า ถ้าท่านเป็น ผอ.ท่านจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร จะทำให้ได้รู้ความคืบหน้าของ ผู้ปฏิบัติงาน

job description อาจจะมีคำถามว่า supervisor คาดหวังอะไรจากท่าน นอกเหนือจากที่อยู่ใน job description

บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีทิศทางนโยบายของโรงพยาบาลที่ชัดเจนซึ่งทุกคนรับรู้/มุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ
- มีความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามทิศทางนโยบายซึ่งสามารถแสดงผลได้

กระบวนการที่สำคัญ

- การจัดทำเป้าหมายร่วมซึ่งแสดงถึงความตระหนักในคุณค่าที่ผู้รับผลงานต้องการ (GOV.2.1, GEN.1.1)
- การจัดทำแผน/กฎระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายเพื่อแปรเป้าหมายร่วมไปสู่การปฏิบัติ (LED.2, GOV.3)
- ความสอดคล้องระหว่างแผนในระดับต่างๆ (LED.2, GEN.1)
- การสื่อสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับทราบและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน (GOV.2.2)
- การปฏิบัติตามแผน/กฎระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบาย ด้วยความเข้าใจ (LED.2.2)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- อะไรคือทิศทางนโยบายหรือเป้าหมายที่สำคัญของโรงพยาบาล
- ขอให้ระบุข้อมูลหรือตัวอย่างที่แสดงให้เห็นความก้าวหน้าในการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว
- อะไรคือความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจ
- อะไรที่ความท้าทายที่จะต้องทำให้สำเร็จ
- ขอให้วิเคราะห์ความแตกต่างในการปฏิบัติตามทิศทางนโยบายของหน่วยงานต่างๆ

ข้อคิด

เราควรสนใจว่า รพ.ทำให้ mission ชีวิตอย่างไร สื่อสารให้คนใน รพ.ทราบอย่างไร ผู้คนในองค์กร สนับสนุนพันธกิจอย่างจริงจังเพียงใด ในฐานะ ผู้เยี่ยมสำรวจ ถ้าจะถามว่าอะไรคือพันธกิจ จะไม่ได้ประโยชน์ แต่ต้องดูว่า รพ.ทำให้พันธกิจนั้นบรรลุได้อย่างไร ขอให้แสดงให้ดูว่าทำอย่างไร ถ้า รพ.บอกว่าพันธกิจของเราคือการเตรียมผู้ให้บริการจากไม่มีอะไรไปสู่ความเป็นวิชาชีพ ขอให้แสดงให้ดูว่ามีการฝึกอบรมแก่นักเรียนอย่างไร student focus หรือ teacher focus เราใช้คำถามอะไรบ้าง

ถ้าอยากจะทำอะไรที่รู้สึกต่อ รพ.อย่างไร เราถามเจ้าหน้าที่ว่ารู้สึกต่อ รพ. อย่างไร ถ้าตอบว่าดี ท่านรู้ได้อย่างไร มีประสบการณ์อะไรที่จะยืนยันกับตนเองว่าสถานที่ของท่านได้รับการยอมรับจากชุมชนเป็นอย่างดี อาจจะมีคำถามต่อใครก็ได้ในองค์กร ว่าท่านมีส่วนอย่างไร หรือท่านทำอะไรเพื่อให้องค์กร

ของท่านประสบความสำเร็จในเป้าหมาย ในฐานะปัจเจกที่มีความมุ่งมั่น เขาจะรู้เป้าหมายขององค์กร แสดงว่าได้มีการสื่อสารเป้าหมายขององค์กรไปให้เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

อะไรคือความสัมพันธ์ระหว่าง รพ.กับสถาบันอื่นๆ สถาบันอื่นมองว่าพันธกิจของ รพ.เป็นอย่างไร เมื่อเราพูดถึงพันธกิจ ให้คุยกับผู้บริหารระดับสูง และขอให้อธิบายว่านำพันธกิจไปปฏิบัติ ไปประสานกับชุมชนอย่างไร **ต้องถามคำถามที่ถูกต้องกับบุคคลที่เหมาะสม** ท่านอาจจะสังเกตว่าเมื่อ ผู้เยี่ยมสำรวจ ไปใน รพ. มีการถามคำถามกับบุคคลต่างๆ ผู้ถูกถามอาจจะไม่เข้าใจคำถาม ขอให้ปรับเปลี่ยนคำถาม **อย่าถามคำถามเสริมมากกว่า 1 คำถาม ให้เปลี่ยนไปถามคำถามต่อไป** เมื่อเข้าไปในหอผู้ป่วย **อย่าคุยกับพยาบาลหรือหมอมเพียงคนเดียว** ให้ถามเพียงคำถามเดียว หรือมีคำถามเสริมเพียง 1 คำถาม **เมื่อมีสายตาสงสัย ให้อธิบายว่าทำไมจึงถามคำถามนั้น**

ในเรื่องความรู้สึกเป็นเจ้าของข้อความพันธกิจ ควรจะรวมถึงความเป็นเจ้าของหน่วยงานด้วย ไม่เพียงข้อความพันธกิจเท่านั้น

บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีหลักประกันว่าจะมีทรัพยากร (คน เงิน ของ) ที่เหมาะสม เพียงพอ และพร้อมใช้งานเพื่อบรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้
- การสื่อสารประสานงานระหว่างหน่วยงาน/วิชาชีพ ที่ราบรื่น ทั้งในเชิงรุก (การวางแผน) และเชิงรับ (การแก้ปัญหา)

กระบวนการที่สำคัญ

- การวางแผนการลงทุนที่เหมาะสม (LED.2.5)
- การจัดสรรและคุ้มครองทรัพยากรที่เหมาะสม (LED.5.1, LED.5.2)
- การบริหารการเงินที่รัดกุมและมีประสิทธิภาพ (LED.5.3)
- การวางแผนจัดบริการที่เหมาะสมกับปัญหาและความจำเป็นของผู้ป่วยในพื้นที่ (LED.2.3)
- ช่องทางหรือกลไกการสื่อสาร/ประสานงานที่เหมาะสม (GEN.2.4)
- การประสานงานในการวางแผน การจัดบริการ การพัฒนาคุณภาพ (LED.3, GEN.2.4)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- อะไรคือปัญหาสุขภาพสำคัญในพื้นที่รับผิดชอบ โรงพยาบาลมีการวางแผนเพื่อตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าวอย่างไร
- ขอให้ยกตัวอย่างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมซึ่งเกิดจากการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (อาจจะเป็นการจัดบริการใหม่ๆ, การปรับปรุงวิธีการให้บริการที่มีอยู่เดิม, หรือการแก้ปัญหาสำคัญ ก็ได้) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบทบาทอย่างไร
- ขอให้วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการลงทุนและการใช้ทรัพยากรของโรงพยาบาล ส่วนใดที่คิดว่าทำได้ดี ส่วนใดที่คิดว่าสมควรมีการปรับปรุง

บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีกำลังคนเพียงพอ (ทั้งด้านจำนวนคนและความรู้ความสามารถ) ที่จะปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร และหน่วยงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

กระบวนการที่สำคัญ

- นโยบายและแผนทรัพยากรบุคคลซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และทรัพยากรของโรงพยาบาล (HUM.1)
- การบริหารจัดการที่เหมาะสมเพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งกำลังคนที่มีคุณภาพ (HUM.2, GEN.3)
- การพัฒนาความรู้ ทักษะให้เหมาะกับหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคน (HUM.3, GEN.4)
- ระบบแรงจูงใจและระบบงานที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีคุณภาพ (HUM.5)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- โรงพยาบาลมีจุดแข็งและจุดอ่อนในด้านกำลังคนตรงไหนบ้าง (เช่น วิชาชีพหรือบริการที่มีผู้เชี่ยวชาญสูง วิชาชีพหรือบริการซึ่งขาดแคลนกำลังคน)
- (ถามผู้บริหาร) โรงพยาบาลมีวิธีการในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่อย่างไร
- (ถามเจ้าหน้าที่) ในรอบปีที่ผ่านมาได้เข้ารับการฝึกอบรมเรื่องอะไรบ้าง เป็นความต้องการของตนเองหรือหน่วยงาน ได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาตนเองอย่างไร
- (ถามแพทย์) ต้องการให้พยาบาลที่ทำงานร่วมด้วยได้รับการพัฒนาในเรื่องอะไรเพิ่มเติม ได้มีส่วนร่วมในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่อื่นอย่างไร
- โรงพยาบาลมีวิธีอย่างไรในการจูงใจหรือกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่อยากทำงานอย่างมีคุณภาพ

ข้อคิด

GEN.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล ถ้าถามว่ามีคนพอหรือไม่ มักจะได้รับคำตอบว่าไม่พอ หรือไม่พอแต่จัดการได้ ผมชอบถามว่าท่านรู้ได้อย่างไรว่าท่านมีเจ้าหน้าที่มากเกินไปในหน่วย เราต้องค้นหาจากผู้บริหารว่าได้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมหรือไม่ ถ้ามีคนมากไปหรือน้อยเกินไป ผู้บริหารก็ใช้ทรัพยากรไม่เหมาะสม ระดับที่ถูกต้องขึ้นอยู่กับผู้บริหาร แต่เราต้องค้นหาว่า supervisor รู้หรือไม่ว่ามีคนมากไปหรือน้อยไป มีระบบอะไรที่จะตัดสินว่ามีจำนวนคนเหมาะสม

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารทรัพยากรบุคคลคือการประเมินผล ทำอย่างไร ถ้าทำปีละครั้งเมื่อหัวหน้ากรอบแบบฟอร์ม ไม่มีประโยชน์ **จะต้องเป็นสิ่งที่ทำอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการเรียนรู้วันแล้ววันเล่า และเมื่อครบปีก็มีสรุป (formalise)** สิ่งที่ยากที่สุดของการเป็น supervisor คือการประเมินและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ เป็นหน้าที่สำคัญที่สุด และยากที่สุด ดังนั้นเมื่อผู้บริหารเลือก supervisor คนนั้นต้องมี ความสามารถที่จะสื่อสารกับเจ้าหน้าที่

GEN.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล multiplication คือการที่ผู้บริหารสร้างผู้บริหารใหม่เพิ่ม ผู้นำสร้างผู้นำใหม่เพิ่ม supervisor ในหอผู้ป่วยมีหน้าที่พัฒนาการทำงานของตนให้ดีขึ้น และพัฒนาผู้อื่นให้ทำงาน

ดีขึ้น ให้พัฒนาทุกคนทุกระดับในองค์กร ไม่ใช่ทำให้มารอรับคำสั่งว่าจะให้ทำอะไร ไม่มีชีวิตจิตใจ ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ คนทำความสะอาดต้องมีความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่ที่รับผิดชอบ แต่ตั้งใจจะทำทุกอย่างให้ดีที่สุดเพื่อช่วยพยาบาล แพทย์ให้ทำงานได้ดีที่สุดโดยไม่ต้องบอก จะต้องทำด้วยตนเอง แต่จะต้องได้รับการฝึกอบรม

ในฐานะ ผู้เยี่ยมสำรวจ เราไม่ต้องการหาว่า รพ.ทำอะไร แต่ต้องการกระตุ้น รพ.ว่าจะสามารถใช้คนที่มีอยู่ได้มากขึ้นหากให้การฝึกอบรมที่ดี ไม่มีอะไรจะขัดใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานเท่ากับการไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร หรือไม่รู้ว่าจะไปอยู่ที่ไหน การปฐมนิเทศของ รพ.เป็นอย่างไร ไม่ใช่เพียงการประชุมเพียง 2-3 วัน แต่มีการติดตามอย่างไรว่าได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ ถ้าการปฐมนิเทศนั้นเหมาะสม ท่านก็ต้องทราบ

in service training รพ.ส่วนมากมีการฝึกอบรม และมีครูฝึก ครูฝึกส่วนมากจัดเตรียมหลักสูตร เราอยากจะทำเรื่องการจัดเตรียมอย่างไร อะไรคือ need ของผู้เข้ารับการอบรม หากให้การอบรมในสิ่งที่ไม่ตรงความต้องการก็ไม่มีประโยชน์ ความต้องการของผู้รับการอบรมได้รับการสื่อไปยังผู้ให้การอบรมอย่างไร มีการประเมินอย่างไรว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ท่านไม่ต้องบอก รพ.ว่าควรมีการประเมินผล แต่คำถามของท่านจะทำให้ รพ.เห็นว่าการประเมินผลโครงการมีความจำเป็น

บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย
- มีความพร้อมในการดำเนินการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ
- ของเสียจากโรงพยาบาลไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม
- เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยทุกแง่มุม

กระบวนการและโครงสร้างที่สำคัญ

- โครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ (ENV.1)
- ระบบการกำจัดของเสียและบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพ (ENV.2)
- การเตรียมเครื่องมือ ดำเนินงาน และบำรุงรักษา เพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย (ENV.3)
- การจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ (ENV.4)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- อัตราการเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์/ข้อขัดข้อง/ความเสี่ยง เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม/สถานที่ เป็นอย่างไร เป็นตัวเลขรายงานที่สมบูรณ์เพียงใด ได้มีความพยายามในการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยอย่างไรบ้าง
- รพ. มีกระบวนการในการสำรวจความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายในจุดต่างๆอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ ทำบ่อยแค่ไหน เมื่อสำรวจแล้วมีการดำเนินการอย่างไรต่อ (ขอดูหลักฐานการสำรวจและการดำเนินการต่อเนื่อง)

- รพ. มีกระบวนการในการรักษาความปลอดภัยให้แก่ผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่อย่างไร เช่น การป้องกันการถูกทำร้ายร่างกาย คนเมาสุรามาอาละวาดในหอผู้ป่วย
- มีระบบรายงานอุบัติการณ์เมื่อเกิดเหตุไม่ปกติซึ่งเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอย่างไร
- กระบวนการในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยภายในหน่วยและระหว่างหน่วยงานเป็นอย่างไร มีมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงอย่างไร
- ท่านคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยและครอบครัวอย่างไร
- มีการซ้อมแผนอัคคีภัยครั้งสุดท้ายเมื่อไร พบปัญหาอะไรจากการฝึกซ้อมครั้งนั้น มีการดำเนินการต่ออย่างไร

ข้อคิด

GEN.6 สถานที่และสิ่งแวดล้อม การบริหารความเสี่ยงมีความสำคัญมาก ถ้าม supervisor ของหน่วยงานว่าค้นหาความเสี่ยงอย่างไร มีกระบวนการในการขจัดความเสี่ยงอย่างไร ให้ถามรวมถึงความเสี่ยงทางอารมณ์ สังคม จิตวิญญาณด้วย จะทำอะไรเมื่อผู้ป่วยเสียชีวิต เอาผู้ป่วยไปที่ไหน ไปเยี่ยมที่เก็บศพ ผู้เยี่ยมสำรวจ ควรไปที่ห้องเก็บศพ รพ. ให้ญาติดูศพผู้ป่วยที่ไหน นี่คือนความเสี่ยงทางอารมณ์และจิตวิญญาณ เราให้สิ่งแวดล้อมอย่างไรแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ขอเตือนว่าอาจจะข้อศได้

การป้องกันอัคคีภัย **อย่าถามว่ามีแผนหรือไม่ ให้ถามว่าท่านมีส่วนร่วมในการซ้อมแผนอัคคีภัยครั้งสุดท้ายเมื่อไร** ท่านรู้หรือไม่ว่าต้องทำอะไร ท่านจะค้นหาความรู้ได้อย่างไรถ้าไม่รู้ว่าจะทำอะไร **อย่าถามพยาบาลที่ติกว่าทำแผนป้องกันอุบัติภัยอย่างไร ให้ถามผู้บริหารว่ามีการจัดทำแผนอย่างไร** หน่วยงานภายนอกมีส่วนร่วมด้วยหรือไม่ เมื่อไฟไหม้ในโรงพยาบาล ตำรวจมีส่วนสำคัญ คนเหล่านั้นมีส่วนร่วมในการทำแผนหรือไม่ ถ้าพบว่าสิ่งกีดขวางให้บอก supervisor ไม่ต้องบอกผู้บริหาร

เมื่อท่านไปที่ รพ. พยายามเดินจากหอผู้ป่วยหนึ่งไปยังอีกหอผู้ป่วยหนึ่งทางบันได ท่านจะเห็นว่าผู้ป่วยจะได้รับการเคลื่อนย้ายอย่างไร

บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพียงพอเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

กระบวนการที่สำคัญ

- ระบบการคัดเลือกและจัดหาเครื่องมือที่เหมาะสม (GEN.7.1)
- การกำหนดระดับของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นและตรวจสอบระดับความเพียงพอ (GEN.7.2)
- ผู้ใช้เครื่องมือมีความรู้ในการใช้งานและบำรุงรักษา (GEN.7.3)
- ระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น (Gen.7.4)
- ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (GEN.7.5)

- การตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือให้พร้อมใช้งาน และการสอบเทียบความเที่ยงตรงสำหรับเครื่องมือที่จำเป็น (GEN.7.6)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- กระบวนการในการสั่งซื้อเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เป็นอย่างไร มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกอย่างไร
- ถ้าเครื่องมือหรือวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอสำหรับการดูแลรักษาผู้ป่วยตามคำสั่งแพทย์ หรือตามแผนการพยาบาล จะทำอย่างไร
- มีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่รู้จักใช้เครื่องมืออย่างไร
- ท่านจะมั่นใจได้อย่างไรว่าเครื่อง suction และ defibrillator จะใช้งานได้เมื่อท่านต้องการใช้รักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน มีระบบการบำรุงรักษาอย่างไร หากเครื่องมือเสียหายใช้การไม่ได้จะทำอย่างไร
- ท่านทราบได้อย่างไรว่าเครื่องมือแต่ละชิ้นใช้การได้หรือไม่ มีระบบอะไรที่จะเป็นหลักประกันว่าเครื่องมือพร้อมที่จะใช้การได้ตลอดเวลา
- มีระบบในการตรวจสอบและเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ของเครื่องมือตามกำหนดเวลา ก่อนที่จะมีการชำรุดเสียหายอย่างไร
- ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการบำรุงรักษาเครื่องมือ หน่วยงานได้รับรายงานจากหน่วยงานหรือบริษัทที่รับผิดชอบหรือไม่

ข้อคิด

GEN.7 เครื่องมือพร้อมที่จะใช้งานหรือไม่ เจ้าหน้าที่รู้วิธีใช้งานหรือไม่ ได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเพื่อให้พร้อมที่จะใช้หรือไม่

บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการ การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

กระบวนการที่สำคัญ

- การวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติที่จำเป็น (IM.1)
- การเชื่อมโยง สิงโครไนซ์ ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ (IM.2.1, IM.2.2)
- มีการกระจายข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้อย่างถูกต้อง ทันเวลา โดยมีรูปแบบและวิธีการที่เป็นมาตรฐานและง่ายต่อการใช้ (IM.2.3)
- บริการเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพ (IM.3)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- ใครคือผู้รับผลงานของระบบสารสนเทศ ผู้รับผลงานเหล่านั้นมีความต้องการอะไร ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดับต่างๆ ได้เพียงใด
- ขอให้ยกตัวอย่างการใช้ข้อมูลข่าวสารจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพ มีข้อมูลข่าวสารประเภทใดที่ควรพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ
- ขอให้ยกตัวอย่างการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีลักษณะแตกต่างกัน และการใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงดังกล่าว
- ขอให้ยกตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับหน่วยงานโดยผู้ปฏิบัติงาน และการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล
- โรงพยาบาลมีแนวทางในการรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลอย่างไร

บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ระบบงานที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการที่โรงพยาบาลนำแนวคิด CQI/customer focus มาสู่การปฏิบัติในทุกระดับ และทุกหน่วยงาน

กระบวนการที่สำคัญ

- การทำงานเป็นทีมเพื่อการพัฒนาคุณภาพภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน ระหว่างวิชาชีพ (GEN.9.1)
- การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน (GEN.9.2.1)
- การมีแนวทางปฏิบัติงานที่จำเป็น และมีการนำไปใช้ (GEN.5)
- การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (GEN.9.2.2)
- การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ (GEN.9.2.3-GEN.9.2.6)
- มีการบริหารความเสี่ยงในทุกส่วนขององค์กรและมีการเชื่อมโยงกันเป็นระบบ

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา (ในระดับหน่วยงาน)

- ขอให้ยกตัวอย่างความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ที่ให้เห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย และระบุดึงความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง
- ขอให้ยกตัวอย่างการใช้ข้อมูลและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงระบบงาน
- อะไรคือเครื่องชี้วัดสำคัญของหน่วยงาน มีการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์อย่างไร
- อะไรคือความเสี่ยงสำคัญของหน่วยงาน มีแนวทางในการป้องกันความเสี่ยงและลดความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างไร

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา (ในระดับโรงพยาบาล)

- มีการเชื่อมโยงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในรูปแบบ/ชื่อเรียกต่างๆ อย่างไร
- มีการเชื่อมโยงความพยายามในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ อย่างไร
- มีการขยายผลหรือใช้ประโยชน์จากความสำเร็จของหน่วยงานหนึ่งไปยังหน่วยงานอื่นๆ อย่างไร

- มีการเชื่อมโยงการแก้ปัญหาเฉพาะราย กับการปรับปรุงระบบเพื่อป้องกันในภาพรวมอย่างไร

ข้อคิด

GEN.5 คู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อขอคู่มืออาจจะหาง่าย หรือหายาก หรืออาจจะเป็นคู่มือเล่มหนา ซึ่งท่านอาจจะดึงบางส่วนทิ้งไปแล้วไม่มีใครรู้ เป้าหมายของคู่มือคือเพื่อผู้ปฏิบัติงานจะสามารถทำงานได้เหมือนกัน และทำงานได้ดีขึ้น นั่นคือเป้าหมายของคู่มือ เราทำงานในหอผู้ป่วยนี้ได้อย่างไร เราทำสิ่งเดียวกันหรือไม่ เรารู้ได้อย่างไร ถ้ามีความแตกต่างระหว่างคู่มือกับการปฏิบัติ เราตรวจสอบคู่มืออย่างสม่ำเสมอและดึงเอาสิ่งที่ไม่ได้ปฏิบัติออกไป นำสิ่งที่ปัจจุบันเข้ามาแทน สิ่งต่างๆมีการเปลี่ยนแปลง แต่ถ้าไม่มีการปรับปรุง แสดงว่าไม่ได้มีการนำไปใช้

GEN.9 กิจกรรมคุณภาพ ถ้า รพ.มี QA program เราไม่ต้องลงไปในรายละเอียด เพราะมีหน่วยงานภายนอกมาดูแลแล้ว ถ้า รพ.ไม่มีหน่วยงานภายนอกมาตรวจสอบ QA program เราต้องลงรายละเอียด แต่ส่วนสำคัญที่สุดคือ ทำไมเราต้องมี QA program **เราจัดทำเครื่องชี้วัด มาตรฐาน อย่างไร เราใช้เครื่องชี้วัดเพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานอย่างไร** ถ้า รพ.บอกว่ามี QA และท่านเห็นว่าดี อย่าทำทนายหรือถามคำถามเจาะลึก เพราะท่านไม่ใช่ผู้ตรวจสอบโปรแกรมนั้น

บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผลลัพธ์ทางคลินิกที่ดีขึ้นในทุกมิติของคุณภาพ (accessibility, appropriateness, acceptability, competency, continuity, effectiveness, efficiency, safety, patient's right)

กระบวนการที่สำคัญ

- การค้นหาโอกาสพัฒนาในงานคลินิกบริการ
- การนำความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางดูแลผู้ป่วย (GEN.9.3.1)
- การทบทวนผลการดูแลผู้ป่วยเพื่อนำจุดอ่อนไปปรับปรุง (GEN.9.3.2)
- การปรับปรุงวิธีการดูแลผู้ป่วย โดยใช้แนวคิด CQI ร่วมกับหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ที่น่าเชื่อถือ

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- อะไรคือภาวะทางคลินิก (อาการ/โรค/หัตถการ) ที่มีความซับซ้อนหรือความเสี่ยงมากที่สุดในหน่วยงานนี้ ผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วยในกลุ่มดังกล่าวเป็นอย่างไร (มีข้อมูลอะไรที่จะแสดงผลลัพธ์ได้บ้าง) ได้มีแนวทางในการป้องกันปัญหาหรือมีการปรับปรุงวิธีการทำงานอะไรไปบ้าง
- ขอให้ยกตัวอย่างกิจกรรมการทบทวนผลการดูแลผู้ป่วย ปัญหาที่ค้นพบ และข้อสรุปเพื่อการปรับปรุงวิธีการทำงาน
- อะไรคือปัญหาที่ต้องการแก้ไขจากการจัดทำ CPG แต่ละเรื่อง เมื่อจัดทำแล้วปัญหาดังกล่าวลดลงไปเพียงใด

บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาลอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

กระบวนการที่สำคัญ

- นโยบาย กลวิธี มาตรการ แนวทางปฏิบัติในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC.1, IC.5)
- มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบบทบาทหน้าที่ของตน (IC.2, IC.3)
- การเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ความร่วมมือในการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC.4)
- การเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC.6.,1)
- การดูแลสุขภาพของเจ้าหน้าที่ (IC.6.2)
- การเฝ้าระวัง/ป้องกันการปนเปื้อนของเชื้อโรคในสิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ สารน้ำ และน้ำยาทำลายเชื้อ (IC.6.3)
- การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหลัก Universal Precautions และ Isolation Precautions (IC.6.4)
- การทำความสะอาด การทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อมีประสิทธิภาพ (IC.6.5)
- การสอบสวนโรค เมื่อพบแนวโน้มของการระบาด หรือเมื่อมีการระบาดของเชื้อในโรงพยาบาล (IC.6.6)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- ปัญหาการติดเชื้อสำคัญของโรงพยาบาล/หน่วยงาน คืออะไร มีอัตราการติดเชื้อเท่าไร ข้อมูลอัตราการติดเชื้อที่ได้มามีความน่าเชื่อถือและความหมายเพียงใด (การเฝ้าระวังมีประสิทธิภาพเพียงใด)
- มาตรการป้องกันการติดเชื้อใดที่ปฏิบัติตามได้ค่อนข้างยาก มีการดำเนินการในเรื่องนี้อย่างไร

บทที่ 11 องค์กรแพทย์

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีการจัดระบบเพื่อให้แพทย์ควบคุมดูแลการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพภายในวิชาชีพเดียวกัน และส่งเสริมให้แพทย์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทางคลินิกบริการ

กระบวนการและโครงสร้างที่สำคัญ

- การจัดองค์กรในระดับโรงพยาบาลและระดับหน่วยงาน (MED.2)
- การทำหน้าที่ถ่วงไว้ซึ่งมาตรฐานและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
- การทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่องค์กรบริหารสูงสุดและทีมผู้บริหาร
- การทำหน้าที่ประสานงานและส่งเสริมความร่วมมือ
- การคัดเลือก การกำหนดสิทธิการดูแลผู้ป่วย การจัดอัตรากำลัง และการดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้แพทย์ที่มีความรู้ ทักษะ และจำนวนที่เหมาะสมกับภาระงาน (MED.3)

- การส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของแพทย์แต่ละคน (MED.4)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- องค์กรแพทย์ส่งเสริมให้แพทย์มีส่วนในการพัฒนาคุณภาพงานคลินิกบริการอย่างไร
- องค์กรแพทย์มีกลไกอะไรที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยแพทย์แต่ละคนนั้นเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีการจัดระบบเพื่อให้พยาบาลควบคุมดูแลการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพภายในวิชาชีพเดียวกัน และส่งเสริมให้พยาบาลมีบทบาทสำคัญในการประสานและพัฒนาคุณภาพทางคลินิกบริการ

กระบวนการและโครงสร้างที่สำคัญ

- การจัดองค์กรเพื่อปฏิบัติตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (NUR.2)
- การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (NUR.3)
- การเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ (NUR.4)
- การบริหารการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองของความต้องการของผู้ป่วย (NUR.6)
- การทำหน้าที่ส่งเสริมและประสานความร่วมมือ

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- การบริหารการพยาบาลส่งเสริมให้พยาบาลมีบทบาทในการประสานและพัฒนาคุณภาพงานคลินิกบริการอย่างไร
- การบริหารการพยาบาลมีกลไกอะไรที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าบริการพยาบาลที่มีอยู่เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานและจริยธรรมแห่งวิชาชีพ

บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- มีการให้บริการด้วยความตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

กระบวนการที่สำคัญ

- การสร้างความตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยให้เกิดขึ้นในเจ้าหน้าที่ทุกคน (ETH.1.1)
- การมีแนวทางปฏิบัติและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย
- การสื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบสิทธิของตน (ETH.1.2)
- การดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะ ได้แก่ เด็ก ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ผู้ป่วยที่ต้องแยก/ถูกยึด (ETH.2)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- โรงพยาบาลมีวิธีในการสร้างความตระหนักในเรื่องสิทธิผู้ป่วยให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างไร และผลที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร
- สิทธิผู้ป่วยในเรื่องใดที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติบ่อยๆ มีแนวทางในการปรับปรุงอย่างไร

บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- เจ้าหน้าที่และผู้ป่วยได้รับการปกป้องจากการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม โดยโรงพยาบาลมีระบบงานที่รัดกุมและเหมาะสม

กระบวนการที่สำคัญ

- มีนโยบายและวิธปฏิบัติสำหรับกรณีที่เกี่ยวข้องต่อปัญหาจริยธรรม ในเรื่องการยุติการช่วยฟื้นคืนชีพ และการยุติการรักษาเพื่อชะลอความตาย, การกำหนดและเรียกเก็บค่าบริการ, การประชาสัมพันธ์, การรับ/ส่งต่อ/จำหน่ายผู้ป่วย, การจัดหาอวัยวะและเนื้อเยื่อทดแทน, การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่มีปัญหา (ETH.3)

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- อะไรคือปัญหาจริยธรรมองค์กรที่เป็นความเสี่ยงของโรงพยาบาล มีแนวทางปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวอย่างไร

บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยได้รับการดูแลจากทีมผู้ให้บริการซึ่งมีการประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดช่องว่างระหว่างกระบวนการต่างๆ ให้เหลือน้อยที่สุด

กระบวนการที่สำคัญ

- การทำงานเป็นทีมในการประเมินผู้ป่วย การวางแผนดูแลรักษา การปรึกษา การให้ข้อมูล
- การสื่อสาร การประสานงาน และการแก้ปัญหา

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- ผู้ป่วยในกลุ่มใดบ้างในแผนกนี้ที่การประสานงานระหว่างวิชาชีพมีความสำคัญสูงต่อคุณภาพบริการ มีวิธีการทำงานร่วมกันอย่างไร
- ขอให้เล่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่มีการประสานระหว่างวิชาชีพมากขึ้น ผู้ป่วยได้รับประโยชน์อย่างไร

ข้อคิด

การทำงานเป็นทีม คำถามแรกที่จะถามคือ ท่านเลือกสมาชิกของทีมอย่างไร ใครเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าใน area นั้น เช่น ทีมห้องผ่าตัด มีใครที่เกี่ยวข้องบ้าง ทีมผู้ป่วยในมีใครเกี่ยวข้องบ้าง ทีมผู้ป่วยนอกมีใครเกี่ยวข้องบ้าง และคิดว่าผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมอยู่ในทีมหรือไม่

การสื่อสาร ท่านบันทึกกิจกรรมของทีมอย่างไร ถ้าประชุมแล้วไม่มีการบันทึกก็ไม่มีประโยชน์ บันทึกนั้นถูกสื่อสารไปอย่างไร มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานอย่างไร มีการติดตามอย่างไร เพื่อมั่นใจว่าเมื่อมีการตัดสินใจว่าจะทำอะไรแล้ว มีการนำไปปฏิบัติ

บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่ มีโอกาสให้และรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้เกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการดูแลรักษา

กระบวนการสำคัญ

- การจัดลำดับความรุนแรงของการเจ็บป่วย
- การให้ข้อมูลทั่วไปแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
- การรับข้อมูลจากผู้ป่วยและครอบครัว
- การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
- การลงนามยินยอมรับการรักษา
- การระบุตัวผู้ป่วย

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- ท่านจัดลำดับความสำคัญของผู้ป่วยอย่างไร วิธีการนั้นใช้การได้ดีเพียงใด เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่
- กรุณาอธิบายกระบวนการในการเตรียมผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาในหน่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีขั้นตอนที่จะอธิบายผู้ป่วยหรือไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ท่านพอใจกับกระบวนการนั้นเพียงใด
- ในการลงนามยินยอมรับการรักษา มีการให้ข้อมูลอะไรแก่ผู้ป่วย ใครเป็นผู้ให้ข้อมูลดังกล่าว มีการประเมินการรับทราบและเข้าใจข้อมูลดังกล่าวหรือไม่ ได้ผลอย่างไร
- จะเกิดอะไรขึ้นกับผู้ป่วยที่มาถึงโรงพยาบาลและกำลังจะทำเข้าห้องผ่าตัด มีการให้ข้อมูลข่าวสารอะไรแก่ผู้ป่วย ใครไปเยี่ยมผู้ป่วย ท่านพูดอะไรกับผู้ป่วย
- มีวิธีการสื่อสาร การวินิจฉัยโรค การรักษา และการพยากรณ์โรคให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวอย่างไร
- ผู้ให้บริการวิชาชีพต่างๆมีส่วนร่วมในการให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยอย่างไร
- ถ้าญาติผู้ป่วยต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย แต่ไม่สามารถมาพบแพทย์ในเวลาทำงานได้ จะมีกระบวนการตอบสนองความต้องการอย่างไร
- ถ้าผู้ป่วยเป็นมะเร็งซึ่งไม่มีทางรักษา ใครมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

- (ถามผู้ป่วย) ทำไมคุณจึงมานอนโรงพยาบาล ครั้งสุดท้ายคุณหมอได้บอกอะไรให้ทราบบ้าง นานเท่าไรมาแล้ว พรุ่งนี้คุณจะได้รับ การดูแลรักษาอะไร

ข้อคิด

การเตรียมลูกคำ โดยปกติเจ้าหน้าที่ของ รพ. ถ้ารู้ว่าจะเตรียมจำหน่ายอย่างไร ก็จะรู้ว่าเตรียมรับอย่างไร ถ้าถามเรื่องการรับจะตอบง่าย ขอให้ถามคำถามหลังก่อน ถ้าไม่มีการเตรียมจำหน่ายอย่างเป็นทางการระบบค่อยมาถามเรื่องการเตรียมรับ

แบบยินยอมรับการรักษา การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการสาขาท่างกับผู้ป่วยเป็นอย่างไร ใครเป็นผู้ให้ผู้ป่วยลงนาม ถ้าเสมือนเป็นผู้ให้ลงนาม เสมียนไม่มีหน้าที่ในการให้ informed consent ผู้ป่วยถูก identify อย่างไม่โดยเฉพาอย่างยิ่งทารกแรกเกิด ทารกได้รับการปกป้องอย่างไร

บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินปัญหาและความต้องการต่างๆ อย่างครบถ้วน และมีการวางแผนดูแลรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วย

กระบวนการที่สำคัญ

- การประเมินผู้ป่วยด้วยการซักประวัติและตรวจร่างกาย
- การตรวจวินิจฉัย (investigation)
- การวินิจฉัยโรค
- การวางแผนดูแลรักษา
- การประเมินและวางแผนสำหรับผู้ป่วยผ่าตัด
- การเฝ้าระวังและประเมินผู้ป่วยซ้ำ

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- กระบวนการในการจัดทำแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นอย่างไร มีการทบทวนและบันทึกอย่างไร มีใครเกี่ยวข้องบ้าง แผนการดูแลผู้ป่วยครอบคลุมการให้เตรียมให้ผู้ป่วยและครอบครัวเกิดความคุ้นเคยและเข้าใจวิธีปฏิบัติใน รพ. หรือไม่
- บริการเอกซเรย์และชั้นสูตรสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินเพียงพอสำหรับผู้ป่วยที่จะให้การรักษาในเวลาที่เหมาะสมหรือไม่
- (สัมภาษณ์พร้อมกับการดูเวชระเบียน) ผู้ป่วยรายนี้มีปัญหาและข้อจำกัดอะไรบ้าง ได้นำผลจากการประเมินผู้ป่วยไปใช้ในการวางแผนอะไร มีเป้าหมายการดูแลรักษาสำหรับผู้ป่วยรายนี้หรือไม่

ข้อคิด

การประเมินผู้ป่วยและการวางแผน มีความจำเป็นที่ รพ. จะต้องมีการดูแลผู้ป่วยและการประเมินความต้องการของผู้ป่วย ใครเป็นผู้ประเมิน ใครมีส่วนในการวางแผน พยาบาลมีสิ่งๆ ที่ทำได้มากเพื่อให้มั่นใจว่ามี

การบันทึกที่จำเป็นในเวชระเบียน มีข้อมูลที่ควรได้รับการบันทึกก่อนที่จะไปห้องผ่าตัด แพทย์มักจะยุ่งมาก ไม่ผิดอะไรที่พยาบาลจะเตือนแพทย์ว่าผู้ป่วยพร้อมที่จะเข้าห้องผ่าตัดแล้ว ยกเว้นข้อกำหนดบางอย่างที่กำหนดไว้ในนโยบายของ รพ.

บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/การดูแลรักษาผู้ป่วย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยบุคคลที่เหมาะสม และมีการประเมินการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ

กระบวนการที่สำคัญ

- การตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
- การดูแลรักษาครบถ้วนทุกองค์ประกอบตามความเหมาะสม (การรักษา life/limb/function การรักษาเพื่อทุเลาอาการ การดูแลความสุขสบาย ยา อาหาร หัตถการ การป้องกันการติดเชื้อ)
- การจัดระบบเพื่อให้การดูแลรักษาที่ปลอดภัย
- การปฏิบัติตามแผนโดยบุคคลที่เหมาะสม
- การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและข้อพึงปฏิบัติ
- การประเมินผลเป็นระยะเพื่อดูการตอบสนองต่อการรักษา

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- หน่วยงานของท่านมีการเตรียมการเพื่อจัดการกับภาวะฉุกเฉินของผู้ป่วยอย่างไร มีการทบทวนตรวจสอบความพร้อมในการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นอย่างไร
- หน่วยงานของท่านมีกระบวนการในการรักษาเพื่อทุเลาอาการอย่างไร เช่น อาการปวดหลังผ่าตัด เป็นที่พอใจของผู้ป่วยหรือไม่
- ท่านสามารถให้ความอบอุ่นทางด้านจิตใจแก่ผู้ป่วยได้ดีเพียงใด แพทย์ พยาบาล และผู้ป่วยพอใจหรือไม่ ท่านคิดว่าจะปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร ท่านจะให้คะแนนตัวเองเท่าไร
- มีมาตรการอย่างไรที่จะเป็นหลักประกันว่ายาที่เก็บไว้ในหอผู้ป่วยจะไม่เสื่อมสภาพหรือไม่หมดอายุ
- หน่วยงานของท่านมีมาตรการในการควบคุมและป้องกันการติดเชื้ออย่างไร อัตราการติดเชื้อในหอผู้ป่วยนี้เป็นเท่าไร ท่านพอใจกับระดับที่เป็นอยู่หรือไม่ มีแผนที่จะปรับปรุงอย่างไร
- หากผู้ป่วยตกเตียงจะทำอย่างไร ท่านมีวิธีการในการป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยอย่างไร
- กระบวนการในการประเมินการตอบสนองต่อการดูแลรักษาเป็นอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ มีการทบทวนตรวจสอบความทันเวลาที่ในการประเมินนี้อย่างไร

ข้อคิด

กระบวนการดูแลผู้ป่วย เราต้องเตรียมคำถามจำนวนมาก และถามผู้คนในหอผู้ป่วย ท่านมีคำถามเหล่านั้นในใจอยู่แล้ว เมื่อท่านเดินผ่านไปใน รพ. ท่านสามารถถามคำถามเหล่านี้ได้ ถ้าผู้ป่วยเป็นลมริมทางเดิน จะทำอย่างไร

บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยแต่ละคนมีบันทึกเวชระเบียนที่ครบถ้วน เพียงพอสำหรับการดูแลต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพการดูแลรักษา และการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย

กระบวนการที่เกี่ยวข้อง

- การกำหนดเป้าหมายของการบันทึกเวชระเบียน
- การออกแบบบันทึก
- แนวทางปฏิบัติในการบันทึกและการเก็บรายงานผลในเวชระเบียน
- การบันทึก
- การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึก

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนา

- เป้าหมายของเวชระเบียนคืออะไร ข้อมูลที่บันทึกไว้เพียงพอสำหรับเป้าหมายดังกล่าวหรือไม่
- ถ้ามีการฟ้องร้องเกิดขึ้น ท่านคิดว่าเวชระเบียนโดยทั่วไปมีข้อมูลเพียงพอที่จะยืนยันว่าท่านให้การดูแลอย่างมีคุณภาพหรือไม่
- เราสามารถดูแลแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยและการตอบสนองของผู้ป่วยต่อการรักษา จากเวชระเบียนได้หรือไม่
- หากมีการเปลี่ยนแปลงการวินิจฉัยโรคหรือแผนการรักษา จะสามารถหาคำอธิบายจากบันทึกเวชระเบียนได้หรือไม่
- แพทย์คาดหวังอะไรจากบันทึกของพยาบาล พยาบาลคาดหวังอะไรจากบันทึกของแพทย์ มีการปรับบันทึกของแต่ละวิชาชีพเพื่อให้วิชาชีพได้ใช้ประโยชน์อย่างไร
- ข้อมูลที่อยู่ในเวชระเบียนเพียงพอหรือไม่สำหรับการประเมินคุณภาพของการดูแลรักษา

บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและดูแลต่อเนื่อง

ความมุ่งหมายของมาตรฐาน

- ผู้ป่วยแต่ละคนได้รับการวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อให้สามารถกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

กระบวนการที่สำคัญ

- การวางแผนผู้ป่วย

- การประสานงานเพื่อการดูแลต่อเนื่อง

ตัวอย่างคำถามเพื่อกระตุ้นการพัฒนาต่อเนื่อง

- ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่จะได้รับประโยชน์จากการวางแผนจำหน่ายตั้งแต่วันที่ผู้ป่วยมาถึง รพ. มีการเตรียมตัวผู้ป่วยดังกล่าวอย่างไร
- มีการค้นหาปัญหาทางสังคมของผู้ป่วยก่อนจำหน่ายอย่างไร ปัญหาอะไรที่พบบ่อย เมื่อพบแล้วมีวิธีการดำเนินการอย่างไร