



HA กับการบริหารการพยาบาล

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การประชุมร่วมกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ HA

16 ธันวาคม 2542

Making Changes Based on

Past Achievement

สร้างการเปลี่ยนแปลงบนฐาน

ของความสำเร็จที่ผ่านมา

What is Your Greatest Achievement, Personal/Organizational
อะไรคือความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของท่าน ส่วนตัว/องค์กร

What is Your Greatest Achievement, Personal/Organizational
อะไรคือความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของท่าน ส่วนตัว/องค์กร (2)

What is Your Greatest Achievement, Personal/Organizational
อะไรคือความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของท่าน ส่วนตัว/องค์กร (3)

Why do We Need HA?

ทำไมต้องมี HA

Characteristics of a Good Hospital

ลักษณะของโรงพยาบาลที่ดี

- ❑ Leadership (การนำ)
- ❑ Quality Oriented Service (บริการที่เน้นคุณภาพ)
- ❑ Commitment (ความมุ่งมั่น)
- ❑ Functional Structure (ความสัมพันธ์ในองค์กร)
- ❑ Staff Development (การพัฒนากำลังคน)
- ❑ Restructuring (การปรับรูป)
- ❑ Expression of Mission (การประกาศเจตน์จำนง)

Principles of the Quality Improvement System

หลักการของระบบการพัฒนาคุณภาพ

- **Interdependence (การพึ่งพาอาศัยกันและกัน)**
- **Empowerment (การเสริมพลัง)**
- **Energy Transformation (การเปลี่ยนปฏิกิริยาทางลบ เป็นความร่วมมือเชิงบวก)**

Let's Play a Game

เล่นเกมต้องมีกฎ กติกา มารยาท

□ Rule 1: Customer focus

รับปรัชญาการตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

□ Rule 2: Multidisciplinary Team

ริเริ่มกิจกรรมในลักษณะการทำงานเป็นทีมระหว่างวิชาชีพ/หน่วยงาน

□ Rule 3: Scientific Process

อาศัยกระบวนการวิทยาศาสตร์เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจ

□ Rule 4: Hospital Standards

ประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐานโรงพยาบาลตลอดเวลา

What are Today's Challenges in Nursing Administration?

อะไรคือความท้าทายของการบริหารการพยาบาลในปัจจุบัน

How Can We Meet Those Challenges & Make Changes?

จะสร้างการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จได้อย่างไร?

โอกาสพัฒนา

- พฤติกรรมบริการ, ระบบนิเทศงาน, การให้บริการผู้ป่วยนอก
- นโยบายรายวัน, การประเมินผลงาน, การศึกษาต่อเนื่อง
- การเปิดเผยข้อมูลที่ผู้ป่วยไม่ยินยอม
- การพิจารณาความดีความชอบ, สิทธิผู้ป่วย
- ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน, การสื่อสาร
- การบริหารความเสี่ยง, การฝึกอบรมพยาบาลจบใหม่
- การร้องเรียน, การอบรมภาวะผู้นำ, การ preconference
- การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย, ข้อมูลข่าวสาร, การเตรียมผู้บริหาร

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

- มาตรฐานที่ 1 การบริหารบริการพยาบาลต้องมียุทธศาสตร์การบริหารการพยาบาล ซึ่งมีพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมตามเกณฑ์ที่กำหนด มีผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีอำนาจในการบริหารจัดการงานการพยาบาลให้เอื้อต่อการปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ
- 1.1 การบริหารจัดการการพยาบาลดำเนินการโดยองค์กรพยาบาล
- 1.2 ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นพยาบาลวิชาชีพ
- 1.3 องค์กรทางการพยาบาลรับผิดชอบในการวางแผน ควบคุมกำกับ ประเมินผล และควบคุมคุณภาพงานการพยาบาลในทุกหน่วยงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

□ มาตรฐานที่ 2 ทิศทางการบริหารการพยาบาลชัดเจน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพบริการการพยาบาลการปฏิบัติการพยาบาล และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้การยอมรับและใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ

2.1 เป้าหมายและแผนพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาล มุ่งเน้นการส่งเสริมคุณภาพบริการพยาบาล และการปฏิบัติการพยาบาล

2.2 มีกระบวนการในการสื่อสารและกระจายนโยบาย เป้าหมายลงสู่การปฏิบัติ

2.3 พยาบาลผู้ให้บริการรู้และเข้าใจเป้าหมายองค์กร/หน่วยงาน และเข้าใจบทบาทของตนเอง รวมทั้งการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

- มาตรฐานที่ 3 การจัดองค์การและการบริหารงานการพยาบาลเอื้อต่อการประสานกับหน่วยงาน/วิชาชีพอื่น และการให้บริการพยาบาลมีคุณภาพ
- 3.1 มีโครงสร้างองค์การ และ กลไกการบริหาร การสื่อสารที่เอื้อต่อการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ชัดเจนทั้งในวิชาชีพ และระหว่างวิชาชีพ / หน่วยงาน
- 3.2 พยาบาลทุกระดับมีคุณสมบัติเหมาะสมและประสบการณ์ที่เพียงพอ

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

- มาตรฐานที่ 4 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่เอื้อต่อการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน
 - 4.1 การจัดอัตรากำลังเหมาะสมกับความต้องการในการให้บริการพยาบาลของแต่ละหน่วยงาน
 - 4.2 มีพยาบาลวิชาชีพรับผิดชอบเป็นหัวหน้าทีมการพยาบาลในการให้บริการพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมง
 - 4.3 มีระบบการจัดอัตรากำลังทดแทน เมื่อมีความจำเป็นตามสถานการณ์ที่เหมาะสม
 - 4.4 การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรที่มีความรู้และทักษะต่ำกว่าระดับวิชาชีพ ต้องไม่ใช้งานในวิชาชีพ และต้องมีระบบการจัดการ เทรียมการ การควบคุมกำกับ และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ
 - 4.5 มีกลไกส่งเสริมให้บุคลากรมีการประกอบวิชาชีพที่ได้มาตรฐาน และดำรงไว้ซึ่งจริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
 - 4.6 มีการใช้ผลการประเมินพิจารณาความก้าวหน้าของบุคลากร

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

□ มาตรฐานที่ 5 การพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรเพื่อเสริมสร้าง และคงไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลที่ทันต่อ เหตุการณ์ได้อย่างมีคุณภาพ

5.1 ประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need Assessment) ในการพัฒนางานบริการ พยาบาลและศักยภาพของบุคลากร

5.2 แผนพัฒนาบุคลากรตอบสนองความต้องการที่จำเป็น

5.3 มีการเตรียมความพร้อมบุคลากรก่อนประจำการ และการเตรียมความพร้อม บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

5.4 มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะของบุคลากรระหว่างประจำการอย่างต่อเนื่อง

5.5 มีการประเมินแผนและกระบวนการพัฒนาบุคลากรรวมทั้งผลกระทบต่อ การให้บริการพยาบาลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

□ **มาตรฐานที่ 6 มีการจัดระบบงาน/กระบวนการให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ**

6.1 การจัดสิ่งแวดล้อม พื้นที่ใช้สอย และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ/ผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย

6.2 การบริหารจัดการอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเวชภัณฑ์ สำหรับให้บริการในแต่ละหน่วยงานมีเพียงพอ และพร้อมใช้งานได้ทันที ทั้งในภาวะปกติและฉุกเฉิน

6.3 การให้บริการพยาบาลต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งนโยบาย/วิธีปฏิบัติ (Nursing Policy & Procedures), แนวทางการพยาบาลผู้ป่วย (Nursing Standards of Patient Care), มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล (Standards of Nursing Practice) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ประเด็นจริยธรรม กฎหมาย ขนบธรรมเนียมและประเพณีของสังคม

6.4 มีการบันทึกและรายงานปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

□ มาตรฐานที่ 7 การให้บริการพยาบาลต้องอยู่ภายใต้กฎหมายวิชาชีพ และขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์

7.1 การบริการพยาบาลต้องคำนึงถึงความปลอดภัย มาตรฐานวิชาชีพ

7.2 ปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาล

7.3 ปฏิบัติการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณ และกฎหมายวิชาชีพ

7.4 ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วย

7.5 การบริการพยาบาลต้องพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ/ผู้ให้บริการ

มาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์

□ มาตรฐานที่ 8 ระบบสารสนเทศทางการพยาบาลเหมาะสม มีคุณภาพ

8.1 มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศทางการพยาบาลที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

8.2 มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการพยาบาล ในการบริหารจัดการ การดูแลช่วยเหลือผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล