

การจัดทำเกณฑ์ชี้วัด  
เพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
บริการการปรึกษา

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล  
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

30 สิงหาคม 2544

## แก่นของ HA

HA คืออะไร

หัวใจของคุณภาพโรงพยาบาล

หัวใจของการพัฒนาคุณภาพ

เครื่องมือสำคัญของ HA

กลไกกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพ

ผู้ป่วยและผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง

TQM

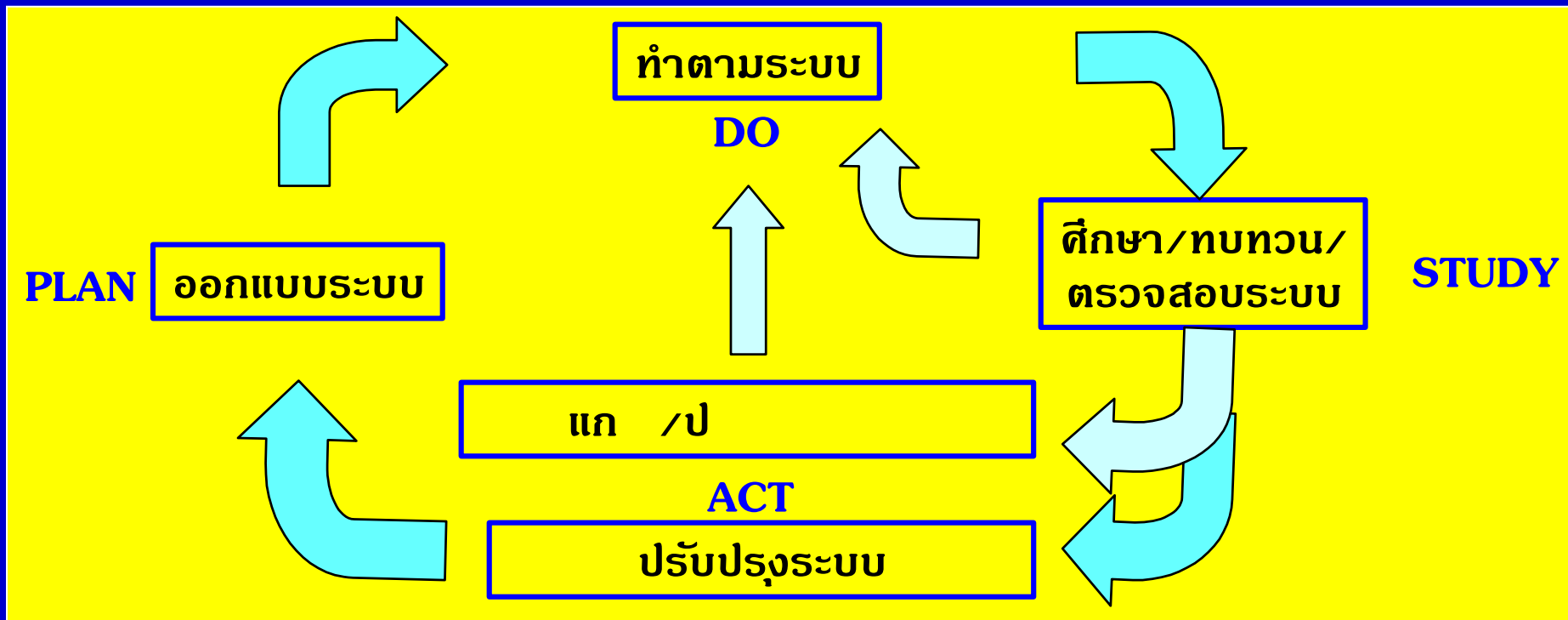
การประเมิน/ทบทวน

-ทบทวนตนเอง

-ทบทวนกันเอง

-ทบทวนจากภายนอก

# การประเมินคุณภาพตามวงล้อ PDSA



โอกาส

ความเป็นจริง

วิชาชีพ

ผู้รับผลงาน

ศักยภาพ

ความคาดหวัง

โอกาสพัฒนา

มาตรฐาน

ความต้องการ (need)

บรรทัดฐาน

ปัญหา

ปัญหา

สภาพปัจจุบัน

ความเสี่ยง

ความสูญเสียชีวิต

การทบทวนผลลัพธ์/ระดับการปฏิบัติ

# Unit Profile

หน้าที่ (purpose)

เป้าหมาย (goal)

เครื่องชีวิต

เครื่องชีวิตทางคลินิก

กระบวนการหลัก

ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนา

กิจกรรมคุณภาพ/ความสำเร็จ

## Unit Profile งานการศึกษา

- หน้าที่ (purpose)**      ดูแลช่วยเหลือทางด้านสังคมและจิตใจ  
แก่ผู้ป่วย ครอบครัว ประชาชนทั่วไป
- ขอบเขตบริการ**      ให้การศึกษาด้านสุขภาพจิต ปัญหาครอบครัว  
ให้บริการแก่ผู้ป่วย ญาติ ประชาชนทั่วไป  
ให้บริการในหน่วย ในหอผู้ป่วย ในคลินิก
- เป้าหมาย (goal)**      ผู้รับบริการสามารถใช้ศักยภาพของตนเอง  
ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ  
ให้สามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข

## Unit Profile งานการศึกษา

### เครื่องชีวิตทั่วไป

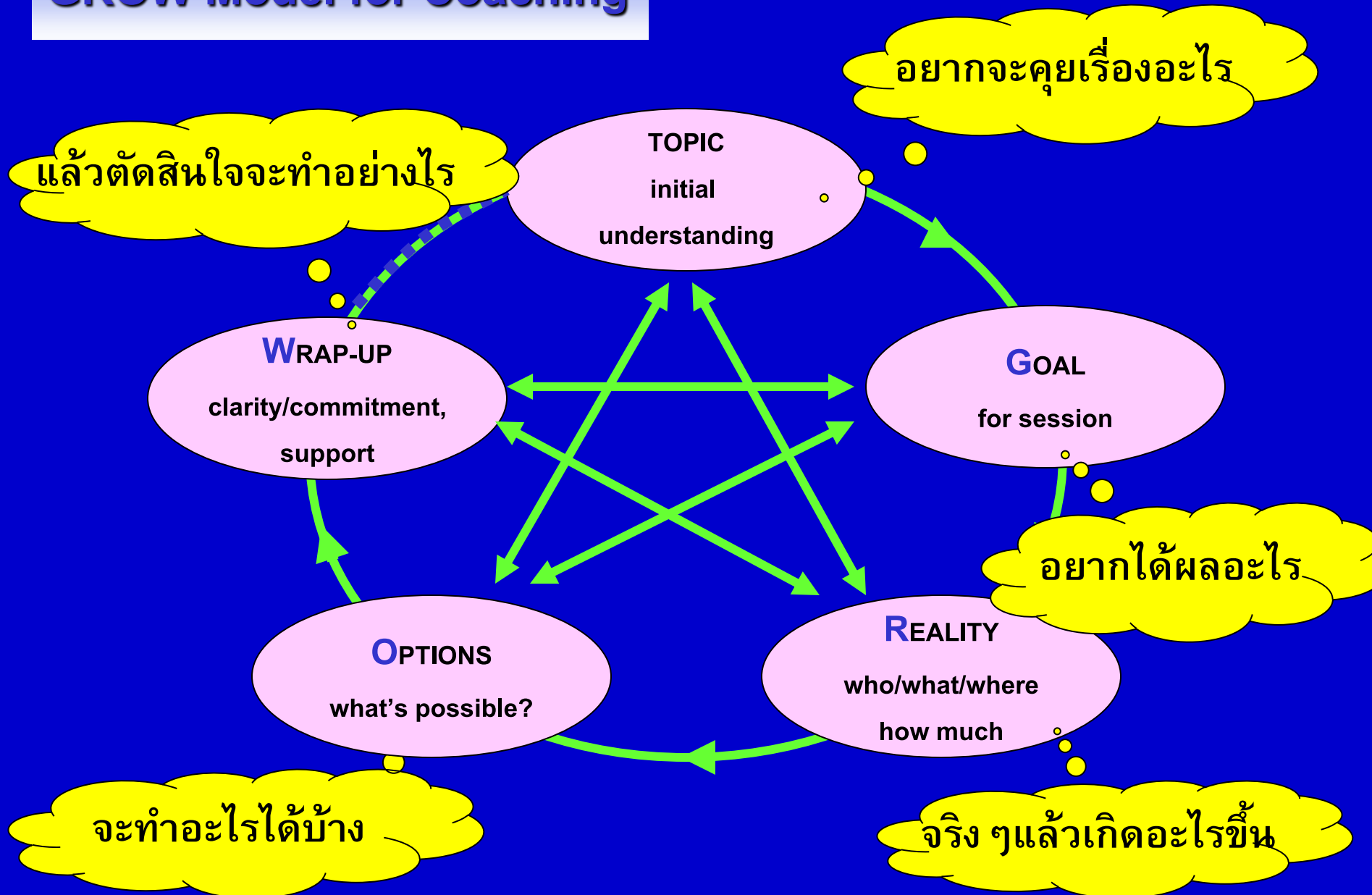
ความรู้ความเข้าใจในปัญหาของตน  
ความสามารถในการจัดการกับปัญหา  
การลดลงของความวิตกกังวล  
ความพึงพอใจ/คำร้องเรียน

## ตารางวิเคราะห์เครื่องชีวิตเฉพาะ

	Accept	Safety	Timeliness	Effective	Efficient	Appropriate
เบาหวาน				น้ำตาลในเลือด		
วัยทอง				ปัญหาจิตใจ อารมณ์		
ฆ่าตัวตาย				ไม่ทำซ้ำ		

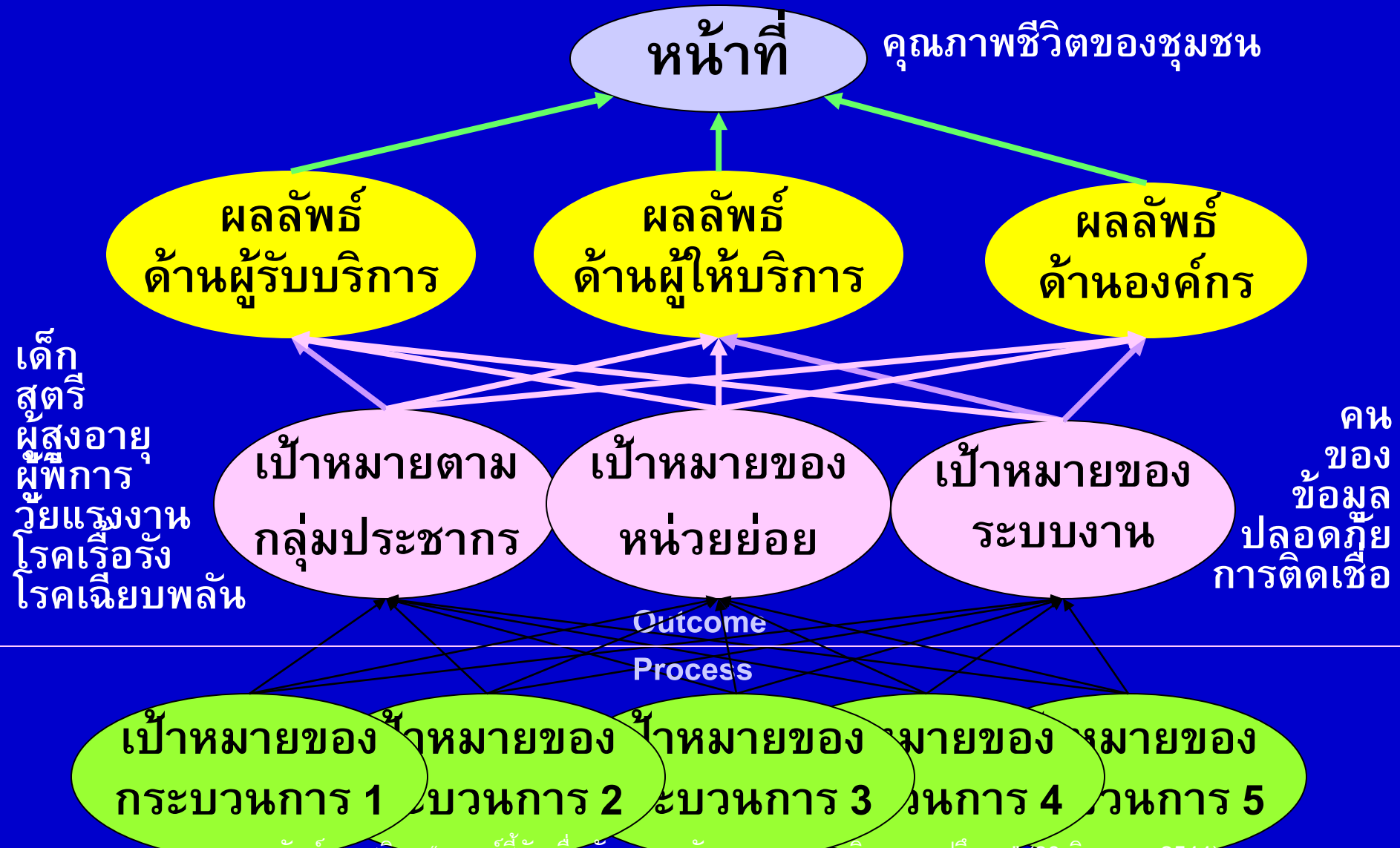


# GROW Model for Coaching





# การประเมินที่เห็นผลลัพธ์



## คำถามเชิงกระบวนการ

มีวิธีการในการให้คำปรึกษาแก่  
ผู้ป่วยระยะสุดท้ายอย่างไร

คุณทำอะไร

## คำถามเชิงผลลัพธ์

ผู้ป่วยระยะสุดท้ายมีความต้องการอะไร  
งานการปรึกษาช่วยเหลือผู้ป่วยเหล่านี้  
ได้อย่างไร

อะไรคือเป้าหมายที่ต้องการ  
ทำได้ดีหรือยัง ครอบครัวหรือยัง  
จะทำอะไรต่อ

## สัมภาษณ์: ตั้งคำถามต่อเนื้อหา

เป้าหมายของมาตรฐาน

วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดบ่อย

หา tracer

ถามวิธีปฏิบัติ

ขอคู่มือหลักฐาน

ทำดีเพียงใด

เอกสารคู่มือ

ผู้ป่วยเรื้อรังมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี

การสื่อสารที่ไม่ได้ผล

พฤติกรรมการกินอาหารในผู้ป่วย DM

วิธีการให้การปรึกษาเรื่องนี้

บันทึกการให้คำปรึกษา

ขอคู่มือผลการประเมิน

คู่มือเขียนไว้อย่างไร ขอคู่มือ

## การเขียนคู่มือ

วัตถุประสงค์ ควรตอบคำถามว่าเรื่องนี้มีเป้าหมายอะไร

เพื่อให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรังรายใหม่

(ที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเรื้อรังเป็นครั้งแรก)

มีความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสุขภาพกับการเกิดโรค  
รับรู้บทบาทหน้าที่ในการดูแลตนเองร่วมกับการรักษาของแพทย์

เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้บริการปรึกษา  
ปัญหาสุขภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังหลังการวินิจฉัยครั้งแรก

## การเขียนคู่มือ

นโยบาย ควรตอบคำถามว่าเรื่องนี้จะต้องทำอะไร

ผู้ป่วยทุกรายที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง หัวใจขาดเลือด เก๊าท์ ไชมันไนเลือดสูง เป็นครั้งแรก จะต้องได้รับการปรึกษา

เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติการให้บริการปรึกษาผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่เป็นแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ

## การเขียนคู่มือ

วิธีปฏิบัติ ควรตอบคำถามว่าเรื่องนี้จะต้องทำอะไร

ผู้ให้บริการปรึกษาจะ

ประเมินการรับรู้/ความรู้สึก โดย...

กำหนดเป้าหมาย โดย....

ทบทวนพฤติกรรมที่เป็นปัจจัยเสี่ยง โดย...

วิเคราะห์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นไปได้...

กระตุ้นให้ผู้ป่วยเกิด **commitment** และวางแผน โดย...

พยาบาล **OPD** หรือ **counselor** ให้บริการปรึกษาเป็นรายบุคคล

หรือรายกลุ่ม, ประเมินผล, นัดติดตาม



# อีกฟากหนึ่งของชีวิต

ณ ที่นั้นอยู่ที่ไหนเราไม่รู้  
รู้แต่อยู่ไม่ไกลต้องไปถึง  
มีความหวังवादไว้ใฝ่คะนึง  
เป็นที่ซึ่งสามารถอาจได้มา

เนาวรัตน์ พงษ์ไพบูลย์

ท่อมชีวิตอุทิศพลีทั้งชีวิต  
กลายเป็นกิจเป็นเกณฑ์เป็นหน้าที่  
ห่างไกลจากจุดหมายไปทุกที  
เหมือนกรรมมีบังซ่อนซ่อนกำบัง