

## นโยบายการประเมินคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (PS4501)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลที่จะขอการรับรอง HA เป็นไปตามมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับ และเหมาะสมกับสถานการณ์ของโรงพยาบาลแต่ละระดับ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ไว้ดังนี้

1. คุณภาพของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ
  2. กระบวนการ HA มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมให้โรงพยาบาลต่างๆ พัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยแนวทางและข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับ และเหมาะสมกับสถานการณ์ของโรงพยาบาล
  3. การพัฒนาและประเมินคุณภาพของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มีรายละเอียดทางเทคนิคที่ต้องการผู้รู้เฉพาะด้านมาทำหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาหรือผู้ประเมิน
  4. การให้คำปรึกษา การเยี่ยมสำรวจ และการประเมินจากภายนอก เป็นกระบวนการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ไม่ว่าจะทำโดยหน่วยงานใด
  5. โรงพยาบาลที่จะขอรับรอง HA ควรได้รับการเยี่ยมหรือตรวจประเมินห้องปฏิบัติการทางการแพทย์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้
    - 5.1 การเยี่ยมให้คำปรึกษาโดยสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย
    - 5.2 การเยี่ยมสำรวจห้องปฏิบัติการเพื่อการรับรองมาตรฐานทางวิชาการ โดยราชวิทยาลัยพยาธิแพทย์แห่งประเทศไทย
    - 5.3 การรับรองตาม “มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางแพทย์” ซึ่งสามองค์กร<sup>1</sup>ร่วมกันจัดทำขึ้นเมื่อปี 2544
    - 5.4 การรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการตาม “มาตรฐาน ISO/IEC17025”
- ทั้งนี้ โดยมีการจัดระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการทั้งหมด มีการพัฒนาคุณภาพตามทิศทางนโยบายของโรงพยาบาลโดยร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำจากองค์กรที่เข้าเยี่ยม
6. เป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรในข้อ 5 เพื่อเข้าเยี่ยม และส่งรายงานการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำจากองค์กรดังกล่าวให้แก่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลก่อนวันที่ผู้เยี่ยมสำรวจจะเข้าเยี่ยมไม่น้อยกว่า 30 วัน

24 กันยายน 2545

<sup>1</sup> สมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย, กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

## นโยบายการประเมินคุณภาพการบริหารการพยาบาลและบริการพยาบาล (PS4502)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลที่จะขอการรับรอง HA เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรวิชาชีพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ของโรงพยาบาลแต่ละระดับ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริหารการพยาบาลและบริการพยาบาลไว้ดังนี้

1. คุณภาพของการบริหารการพยาบาลเป็นหลักประกันสำคัญที่จะส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีบุคลากรทางการพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ
2. กระบวนการ HA ส่งเสริมให้โรงพยาบาลนำ “มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์” ซึ่งสภาการพยาบาลกำหนดมาสู่การปฏิบัติ
3. การเยี่ยมสำรวจของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการพยาบาล และบริการพยาบาล จะกระทำโดยผู้เยี่ยมสำรวจซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่เข้าใจมาตรฐานวิชาชีพและกระบวนการ HA เป็นอย่างดี
4. มาตรฐานที่ใช้เยี่ยมสำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการพยาบาลและบริการพยาบาล จะใช้มาตรฐาน HA ควบคู่กับมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนด เนื่องจากมีเนื้อหาที่สอดคล้องกันและจะช่วยเสริมให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. เพื่อให้ง่ายในการทำความเข้าใจสำหรับพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาล ที่ปรึกษา และผู้เยี่ยมสำรวจ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้จัดทำตารางเปรียบเทียบความสอดคล้องของมาตรฐาน HA และมาตรฐานสภาการพยาบาลไว้ในภาคผนวกแนบท้าย

24 กันยายน 2545

## ภาคผนวก ประกอบเอกสาร PS4502

### เปรียบเทียบมาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กับ มาตรฐาน HA

ตามที่สภาการพยาบาลได้ออกประกาศ “มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2544” เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2544 ทาง พรพ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรฐานทั้งสองมีความใกล้เคียงกันและเกื้อหนุนกันอยู่แล้ว โดยอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยบางประเด็นที่แตกต่างกัน หรือการใช้ถ้อยคำที่แตกต่างกัน ซึ่งสมควรที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพและเยี่ยมสำรวจร่วมกัน ดังรายละเอียดการเปรียบเทียบต่อไปนี้

มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544	มาตรฐาน HA
<b>ข้อ 1 มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์</b> ประกอบด้วยมาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลฯ มาตรฐานปฏิบัติการพยาบาลฯ มาตรฐานผลลัพธ์การพยาบาลฯ	
<b>ข้อ 2 มาตรฐานการบริหารองค์กรพยาบาลฯ</b> มีรายละเอียดดังนี้	
<b>มาตรฐานที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริการพยาบาลฯ</b>	
1.1 การบริหารจัดการพยาบาลดำเนินการโดยองค์กรการพยาบาลฯ	NUR.2.1 มีกลุ่มงานการพยาบาลหรือฝ่ายการพยาบาลอย่างเป็นทางการ
1.2 ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นพยาบาลวิชาชีพ	NUR.2.4 ผู้นำที่จัดการพยาบาลทุกระดับเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์เพียงพอ ทั้งในด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารการพยาบาล
1.3 องค์กรการพยาบาลฯ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดปรัชญา นโยบายทางการพยาบาล เพื่อเป็นทิศทางการปฏิบัติงานของทุกหน่วยบริการพยาบาลฯ	NUR.1 มีการกำหนดความมุ่งหมาย/เจตจำนง ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
1.4 องค์กรการพยาบาลฯ มีโครงสร้างและขอบเขตงานในความรับผิดชอบชัดเจน	NUR.2 มีการจัดองค์กรและการบริหารบริการพยาบาลซึ่งเชื้ออำนาจต่อพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ NUR.2.1 โครงสร้างการบริหารการพยาบาลชัดเจนและเหมาะสม NUR.2.2 มีการกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของกลุ่มงานฝ่ายการพยาบาลชัดเจน
1.5 มีระบบและกลไกการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการประสานความร่วมมือระหว่าง	NUR.2.5 มีกลไกกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (รวมทั้ง

มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544	มาตรฐาน HA
หน่วยงาน	การประชุมร่วมระหว่างแผนก และการมีตัวแทนเข้าร่วมในคณะกรรมการต่างๆ ของ รพ.)
1.6 มีนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานที่ส่งเสริมคุณภาพบริการพยาบาลและการส่งเสริมเอกสิทธิ์ในการปฏิบัติการพยาบาล	NUR.6 (4) กลุ่มงาน/ฝ่ายการพยาบาล กำหนดระบบการนิเทศ สอนงาน ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน NUR.6 (5) กลุ่มงาน/ฝ่ายการพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพและเฝ้าระวังการปฏิบัติการพยาบาลในแต่ละหน่วยบริการพยาบาล
<b>มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล</b>	
2.1 มีระบบและกลไกในการคัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน	HUM.2 มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้
2.2 พยาบาลทุกระดับมีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสบการณ์เพียงพอ	NUR.3 (2) พยาบาลวิชาชีพทุกคนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพเป็นอย่างดี
2.3 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของผู้ให้บริการการพยาบาลทุกระดับชัดเจนตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ	GEN.2.3 มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร
2.4 การจัดอัตรากำลังเหมาะสมกับความต้องการบริการพยาบาล	NUR.3.1 การจัดอัตรากำลังคนทางการพยาบาลของแต่ละหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของผู้ป่วย ความชำนาญของกำลังคน ที่ตั้งของหน่วยงาน และปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2.5 มีการจัดการ เตรียมการ การควบคุมกำกับ และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ	NUR.3.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอโดยเน้นที่ผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2.6 มีระบบการพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลที่ทันสมัย	NUR.4 มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
<b>มาตรฐานที่ 3 การจัดระบบงาน และกระบวนการให้บริการพยาบาล</b>	
3.1 การบริการพยาบาลฯ ต้องคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ มีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ แนวทางการบริการผู้ป่วย ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพพยาบาล รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและขอบเขตของการปฏิบัติการ	NUR.5 มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริการพยาบาลรวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544	มาตรฐาน HA
พยาบาลฯ	
3.2 มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมพยาบาลในการให้บริการการพยาบาลฯ ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ	NUR.2.4 ผู้นำทีมการพยาบาลทุกระดับมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ เพียงพอ
3.3 การมอบหมายงานให้บุคลากรที่มีความรู้และทักษะต่ำกว่าระดับวิชาชีพการพยาบาลฯ ต้องไม่ใช่งานในระดับวิชาชีพการพยาบาลฯ และมีพยาบาลผดุงครรภ์ระดับวิชาชีพเป็นผู้กำกับดูแล	NUR.3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติไม่ครบตามที่ระบุไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือนักเรียนฝึกงานปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของพยาบาลวิชาชีพ
3.4 กำหนดนโยบาย และสนับสนุนการใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลฯ	NUR.6 (1) กลุ่มงานฝ่ายการพยาบาล สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการพยาบาลไปใช้ในการปฏิบัติ
3.5 มีกลไกส่งเสริมให้พยาบาลฯ ประกอบวิชาชีพที่ได้มาตรฐานและอ้างรางวัลซึ่งจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ	HUM.4 มีกลไกส่งเสริมให้มีการประกอบวิชาชีพที่ได้มาตรฐานและอ้างรางวัลซึ่งจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
3.6 มีการจัดระบบสารสนเทศและใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการพยาบาล ในการบริหารจัดการ การดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลฯ	IM.1 มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ IM.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ
<b>มาตรฐานที่ 4 ระบบการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลฯ</b>	
4.1 มีนโยบายและแผนงานการจัดการคุณภาพการพยาบาล	NUR.7 มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของบริการพยาบาล โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4.2 มีระบบการบริหารความเสี่ยง	
4.3 มีระบบการประกันคุณภาพการพยาบาลและผดุงครรภ์	
4.4 มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	
<b>ข้อ 3 มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลฯ</b> เป็นการปฏิบัติที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้รับบริการมีภาวะสุขภาพที่ดีที่สุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ปัญหาสุขภาพ และปัญหาที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขโดยพยาบาลฯ ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลฯ 5 มาตรฐานดังนี้	
<b>มาตรฐานที่ 1 การใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลฯ</b> ต้องใช้กระบวนการพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างเป็น	NUR.3 (2) พยาบาลวิชาชีพทุกคนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเชิงวิชาชีพเป็นอย่างดี

<b>มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544</b>	<b>มาตรฐาน HA</b>
<p>องค์รวมทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล ครอบครัว และชุมชน ตามศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยผู้รับบริการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม และมีการประสานความร่วมมือในทีมการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชา</p>	<p>ใช้กระบวนการพยาบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน GEN.8.1 มีการทำงานร่วมกันเป็นที่ระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ</p>
<p><b>มาตรฐานที่ 2 การรักษาสติของผู้ป่วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ</b> ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติการพยาบาลฯ รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ</p>	<p>ETH.1 เจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา</p>
<p><b>มาตรฐานที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลฯ</b> ปฏิบัติการพยาบาลฯ บนพื้นฐานของศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องที่ทันสมัย โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการทบทวน ประเมินกระบวนการการดูแลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ มีการนำความรู้จากทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลฯ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>GEN.8 มีระบบงาน/กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย NUR.7 มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของบริการพยาบาล โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง GEN.9.3 มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ (evidence-based) เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ</p>
<p><b>มาตรฐานที่ 4 การจัดการ การดูแลต่อเนื่อง</b> ให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่สอดคล้องกับภาวะสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนร่วมกับทีมสุขภาพ ผู้รับบริการ และ/หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการในการดูแลตนเอง และสามารถชี้แหล่งประโยชน์ในการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม</p>	<p>GEN.8.7 มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด</p>
<p><b>มาตรฐานที่ 5 การบันทึกและรายงาน</b> บันทึกและรายงานการพยาบาลฯ ให้ครอบคลุมการดูแลผู้รับบริการตามกระบวนการพยาบาลฯ โดยครบถ้วน ถูกต้องตามความเป็นจริง ชัดเจน กะทัดรัด มีความต่อเนื่องและสามารถใช้ประเมินคุณภาพบริการพยาบาลฯ ได้ดังต่อไปนี้</p>	<p>GEN.8.6 มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ตรงระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา</p>

มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544	มาตรฐาน HA
ข้อ 4 มาตรฐานผลลัพธ์การพยาบาลฯ เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการพยาบาลฯ สามารถประเมินได้จากผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาลฯ โดยใช้กระบวนการพยาบาลว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ และผลลัพธ์โดยรวมของบริการพยาบาลฯ ทั้งหน่วยงาน ซึ่งอาจประเมินได้จากองค์ประกอบดังต่อไปนี้	GEN.9.2.2 การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ
4.1 ความปลอดภัยจากความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ	
4.2 ผู้รับบริการได้รับการบรรเทาจากความทุกข์ทรมารทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ	
4.3 ความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ	
4.4 ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ	
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสิทธิที่พึงได้รับ	

## นโยบายการประเมินคุณภาพบริการเภสัชกรรม (PS4503)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพของบริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลที่จะขอการรับรอง HA เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรวิชาชีพ และเหมาะสมกับสถานการณ์ของโรงพยาบาลแต่ละระดับ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงมีนโยบายเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการเภสัชกรรมไว้ดังนี้

1. คุณภาพของบริการเภสัชกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ
2. กระบวนการ HA ส่งเสริมให้โรงพยาบาลนำมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาลซึ่งองค์กรวิชาชีพด้านเภสัชกรรมกำหนดมาสู่การปฏิบัติ
3. การให้คำปรึกษา การเยี่ยมสำรวจ และการประเมินจากภายนอก เป็นกระบวนการเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการเภสัชกรรม
4. โรงพยาบาลที่จะขอรับรอง HA ซึ่งมีขนาดตั้งแต่ 60 เตียงขึ้นไป ควรได้รับการเยี่ยมให้คำปรึกษาจากองค์กรวิชาชีพด้านเภสัชกรรม และมีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำจากองค์กรที่เข้าเยี่ยม
5. เป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะติดต่อกับองค์กรวิชาชีพด้านเภสัชกรรมเพื่อเข้าเยี่ยมให้คำปรึกษา และส่งรายงานการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำจากองค์กรดังกล่าวให้แก่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลก่อนวันที่ผู้เยี่ยมสำรวจจะเข้าเยี่ยมไม่น้อยกว่า 30 วัน
6. มาตรฐานที่ใช้เยี่ยมสำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบริการเภสัชกรรม จะใช้มาตรฐาน HA ควบคู่กับมาตรฐานที่องค์กรวิชาชีพด้านเภสัชกรรมกำหนด เนื่องจากมีเนื้อหาที่สอดคล้องกันและจะช่วยเสริมให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

24 กันยายน 2545