

แนวทางการเยี่ยมสำรวจ

บทที่ 1 การนำองค์กร

Standard	GOV.1 องค์กรบริหารสูงสุด/ทีมนำโรงพยาบาล
Purpose	ผู้นำสามารถชักนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างมีทิศทาง ทำให้มีวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (ลดความเสี่ยง, ตอบสนองปัญหาและความต้องการ, ดูแลแบบองค์รวม, พึ่งพิงสิทธิและศักดิ์ศรี) มีการประเมินและทบทวนเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
Process	planning (การวิเคราะห์สถานการณ์, การกำหนดทิศทางนโยบาย, กำหนดประเด็นสำคัญ, การวางแผน) implementation (การสนับสนุนทรัพยากร, การสร้างความตระหนัก, การสื่อสาร, การประสานงาน, การรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น, การสนับสนุน ติดตาม ให้คำปรึกษา และแก้ปัญหา) evaluation (การติดตามประเมินผล)
Approach	-ขอให้ทีมนำกล่าวถึงเป้าหมายการพัฒนาในระยะสั้นและระยะยาว, สิ่งที่ทำทนาย, ผลการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงาน (ทั้งที่เป็นตัวเลขและไม่เป็นตัวเลข) -ศึกษาเนื้อหาจากบันทึกรายงานการประชุมของทีมนำเพื่อดูบทบาทในการวางแผน ส่งเสริมการปฏิบัติ และติดตามประเมินผลอย่างไร มีการมองในภาพรวมและกำหนด priority ของปัญหาอย่างไร -สัมภาษณ์ทีมที่รับผิดชอบเฉพาะด้านว่ามีระบบการสื่อสารและรายงานกับทีมนำอย่างไร มีการสนับสนุนจากทีมนำอย่างไร
DO	-กระตุ้นให้ทีมนำมองปัญหาพร้อมกัน เอาปัญหาของคนอื่นมาพิจารณาว่าส่วนที่ตนรับผิดชอบจะช่วยเหลือได้อย่างไร -กระตุ้นให้ทีมนำมีบทบาทในการใช้ข้อมูล การติดตามประเมินผลความก้าวหน้า และการขับเคลื่อนการพัฒนา -ใช้เวลากับแผนที่จะแก้ปัญหา มากกว่าพูดเรื่องตัวปัญหาและอุปสรรค -รับฟังวิธีการของทีมนำซึ่งอาจจะไม่เหมือนกับที่อื่น แล้วกระตุ้นให้ทีมประเมินประสิทธิภาพของวิธีการที่ใช้ -ถามประเด็นสำคัญที่ทีมไม่ได้กล่าวถึง
DON'T	-สัมภาษณ์ลงลึกในรายละเอียดปลีกย่อยเฉพาะเรื่อง -เปรียบเทียบวิธีการนำกับโรงพยาบาลอื่น -มุ่งให้ได้คำตอบเฉพาะเรื่องด้วยการถามบุคคลคนเดียวในเรื่องเดียวเป็นเวลานาน

Standard	LED.4 บทบาทของผู้นำในการพัฒนาคุณภาพ
Purpose	สมาชิกในองค์กรมีความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพ สามารถดำเนินการพัฒนาได้โดยไม่ติดขัด ปัญหาสำคัญได้รับการแก้ไขโดยผู้นำระดับสูง
Process	การชี้แนะและสนับสนุน (กำหนด priority เป้าหมาย ความคาดหวัง, ติดตามควบคุมกำกับ, สร้าง

	แรงจูงใจ) การเป็นโค้ช (ส่งเสริมการเรียนรู้, ให้โอกาสพัฒนา, สนับสนุน/ติดตาม/ให้คำปรึกษา, จัดปัญหาอุปสรรค)
Approach	-ขอแผนพัฒนาคุณภาพและ priority ของการพัฒนา -ขอให้ทีมนำยกตัวอย่างความสำเร็จในการพัฒนาซึ่งเป็นผลจากความร่วมมือของหลายๆ ฝ่าย -สังเกตบรรยากาศความร่วมมือและความกล้าที่จะแสดงออกของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -สังเกต attitude ของผู้นำว่าพยายามมองหาโอกาสพัฒนาใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง หรือมีลักษณะ defensive
DO	-กระตุ้นให้ผู้นำเชื่อมโยงความพยายามในการพัฒนากับเป้าหมายทุกระดับ -ส่งเสริมให้ผู้นำมองเห็นโอกาสพัฒนาด้วยตัวเองมากกว่าการบอกคำตอบสำเร็จรูป แต่หากผู้นำยังไม่เห็น ควรช่วยชี้แนะจนเห็นรูปธรรม
DON'T	-คาดหวังว่าผู้นำต้องเชื่อและรับสิ่งที่ที่ปรึกษาเสนอแนะทั้งหมด -ใช้การทำทนาย วิวาทษวิจารณ์ เปรียบเทียบ หรือสบประมาทเป็นเครื่องกระตุ้น

Standard	LED.4.2 การประสานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งโรงพยาบาล
Purpose	การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพแบบที่มีรากฐานจุดแข็งเดิม ไม่แยกส่วน มีความยั่งยืน เปิดรับแนวคิดและทิศทางการพัฒนาใหม่ๆ
Process	การมอบหมายบุคคล/ทีมงานรับผิดชอบ, การทบทวนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่มีอยู่เดิม, การวางแผนและประสานงาน, การประสานคน/แผน/กิจกรรม/ทรัพยากร, การสนับสนุนความรู้และข้อมูล, การติดตามและนำเสนอความก้าวหน้า, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การขยายผลกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
Approach	-ขอให้ยกตัวอย่างปัญหาสำคัญของโรงพยาบาลมาเรื่องหนึ่ง และอธิบายวิธีการจัดการกับปัญหาดังกล่าว พิจารณาว่าได้นำแนวคิด RM QA CQI เข้ามาใช้ประสานกันได้ดีเพียงใด -ขอแผนพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และขอให้ยกตัวอย่างการประสานกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล -ขอให้ยกตัวอย่างการลดความซ้ำซ้อนในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ
DO	-กระตุ้นให้เชื่อมโยงความพยายามในการพัฒนาอย่างไม่แยกส่วน ด้วยการประสานแนวคิดหลักของกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกัน -ส่งเสริมให้ใช้โครงสร้างการบริหารที่มีอยู่เพื่อการพัฒนาคุณภาพให้เต็มที่ และจัดให้มีโครงสร้างเสริมเท่าที่จำเป็น -ส่งเสริมให้แต่ละทีมมีบทบาทความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยเน้นให้มีทีมที่ทำหน้าที่ดูแลภาพรวมและติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนา (ส่วนมากทีมมักจะเน้นการทำมากกว่าการดูแลภาพรวม) -ส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่างๆ มีการประสานงานและเรียนรู้ร่วมกัน -กระตุ้นให้เชื่อมโยงแผนพัฒนาคุณภาพกับแผนยุทธศาสตร์ของ รพ.
DON'T	-เสนอแนะ รพ.ว่าจะต้องมีทีมอะไรบ้าง จำนวนเท่าไร ให้เป็นการทดลองและเรียนรู้ของ รพ. โดย

<p>ที่ปรึกษาช่วยตั้งคำถามให้เกิดการทบทวน</p> <p>-ไม่วิพากษ์วิจารณ์กิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ รพ. ทำอยู่ แม้จะขาดการประสานงานกัน</p>
--

Standard	GEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร
Purpose	สมาชิกในหน่วยงานเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบ มีระบบการสื่อสาร/แก้ปัญหา/ประสานงานที่ดี เชื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
Process	การจัดโครงสร้างองค์กร/ทีม/กรรมการ, การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง, การจัดกลไกสื่อสาร/ประสานงาน/แก้ปัญหา, การติดตามประเมินผล
Approach	<ul style="list-style-type: none"> -ขอให้ยกตัวอย่างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการแก้ปัญหาสำคัญ -ขอให้ประเมินว่าหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามเป้าหมายได้ดีเพียงใด มีปัจจัยเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหารที่ควรปรับปรุงอะไรบ้าง -ยกตัวอย่างปัญหาฉุกเฉินที่มีโอกาสเกิดขึ้นในหน่วยงาน เช่น การให้ยาผิดจนผู้ป่วยเสียชีวิต และให้สมาชิกในหน่วยงานอธิบายวิธีปฏิบัติ ปัญหาที่มีโอกาสเกิดตามมาและวิธีการป้องกัน
DO	-
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> -เน้นให้ความสำคัญกับการจัดทำคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง โดยไม่เข้าใจว่าจะได้ประโยชน์อะไร -ให้ความสำคัญกับรูปแบบ เช่น แผนภูมิโครงสร้างองค์กร

Standard	ศักยภาพของหัวหน้าหน่วยงาน
Purpose	หัวหน้าหน่วยงานสามารถกระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานมีความตื่นตัวในการพัฒนา มีผลลัพธ์ของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร
Process	การกำหนดคุณลักษณะ, การสรรหา, การส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพ, การประเมินผลงาน
Approach	<ul style="list-style-type: none"> -ขอให้ทีมนำหรือผู้บริหารระดับสูงระบุความคาดหวังที่มีต่อหัวหน้าหน่วยงาน การส่งเสริมให้เป็นไปตามความคาดหวัง และแผนการในอนาคต -ขอให้หัวหน้าหน่วยงานบอกเล่าว่าได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาศักยภาพอย่างไร -ขอให้สมาชิกในหน่วยงานบอกเล่าการสนับสนุนที่ผู้บริหารของหน่วยได้ให้แก่สมาชิก
DO	-กระตุ้นให้หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ใช้กระบวนการที่ส่งเสริมการพัฒนา, empower สมาชิกในหน่วยงาน โดยมุ่งการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> -ร่วมผสมโรงในการวิพากษ์วิจารณ์ผู้บริหารหน่วยงานต่างๆ -ก่อให้เกิดความแตกแยกในหน่วยงานหรือโรงพยาบาลโดยไม่ได้ตั้งใจ

บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย

Standard	Policy direction development
Purpose	มีทิศทางนโยบายซึ่งเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
Process	การจัดทำเป้าหมายร่วม (พันธกิจ วิสัยทัศน์), การกำหนดลำดับความสำคัญ, การสร้างการมีส่วนร่วม,
Approach	-ขอให้ผู้เกี่ยวข้องในการทำแผนอธิบายการใช้ข้อมูลต่างๆ เพื่อจัดทำแผนและกำหนดลำดับความสำคัญ
DO	-กระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องทบทวนความเหมาะสมของทิศทางนโยบายและการใช้ประโยชน์ -ส่งเสริมให้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปี
DON'T	-ถามถึงวิธีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ (ได้ประโยชน์น้อยกว่าการถามว่าใช้ข้อมูลอย่างไร)

Standard	Policy direction deployment, alignment, integration
Purpose	มีการแปรเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล
Process	การกำหนดประเด็นหลักในการพัฒนา, การประสานแผน, การสื่อสาร, การกำหนดความมุ่งหมาย/เจตจำนงของหน่วยงาน, การจัดทำแผนปฏิบัติการ
Approach	-ศึกษาแผนยุทธศาสตร์ของ รพ. -ขอจุดเน้นในการพัฒนาและแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน ประเมินความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ รพ. -ขอให้หน่วยงานอธิบายบทบาทของหน่วยงานในการบรรลุเป้าหมายร่วมขององค์กร
DO	
DON'T	-วิพากษ์วิจารณ์ความเหมาะสมหรือถูกต้องของแผนยุทธศาสตร์

Standard	Monitoring & evaluation of policy direction
Purpose	มีความก้าวหน้าของการพัฒนาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
Process	การติดตามความก้าวหน้าและผลลัพธ์, การปรับแผน
Approach	-ขอให้ทีมนำระบุวิธีการและเครื่องชี้วัดที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้า -ขอให้ทีมนำระบุประเด็นที่ประสบความสำเร็จ และประเด็นที่ไม่เป็นไปตามแผน
DO	-กระตุ้นให้ทีมนำสร้างกลไกการติดตามความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบ
DON'T	

บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

Standard	HR policy, plan & management (O)
Purpose	โรงพยาบาลมีกำลังคนเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
Process	การวิเคราะห์ภาระงานและความต้องการด้านกำลังคน, การกำหนดนโยบายและแผนกำลังคน ¹ , การสรรหาและกระจายกำลังคน, การจัดกำลังคนทดแทน, การมอบหมายงาน
Approach	-ศึกษานโยบายและแผนกำลังคนของ รพ. -ขอให้ผู้บริหารระดับสูงอธิบายการจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ปัญหา -สังเกตการจัดกำลังคนในหน่วยงานที่มีความเสี่ยงสูง เช่น อุบัติเหตุ หอผู้ป่วยหนัก ห้องคลอด
DO	-แนะนำให้ผู้นำผู้ประกอบวิชาชีพเข้ามาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเป็นระยะ ในกรณีที่ไม่สามารถหาผู้ประกอบวิชาชีพสาขาอื่นมาปฏิบัติงานได้ เช่น นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด
DON'T	-บอกกับ รพ.ว่าจะต้องมีจำนวนคนเท่าไรจึงจะเหมาะสม

Standard	HR education, training, development & credential (O)
Purpose	โรงพยาบาลมีกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรู้ทางเทคนิค การบริการ การพัฒนาคุณภาพ
Process	-การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง/ความรู้ความสามารถที่ต้องมี, การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน, การประเมิน credential ² , การกำกับดูแล, การส่งเสริมและสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้มีการใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานและเกิดเป็นองค์การเรียนรู้, การประเมินผลการปฏิบัติงานและการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง -การกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาบุคลากร, การกำหนด training need, การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร, การประเมินผลการฝึกอบรม, การประเมินการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นผลกระทบจากการฝึกอบรม
Approach	-ขอให้ผู้ปฏิบัติงานเล่าว่าในรอบปีที่ผ่านมา ได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมอะไรบ้าง เป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการและปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานหรือไม่ ในการปฏิบัติงานมีอะไรที่ไม่มั่นใจและต้องการพัฒนาตัวเองอีก -เข้าไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วย หรือศึกษาข้อมูลในเวชระเบียน กระตุ้นให้นำปัญหาของผู้ป่วยดังกล่าวมาเป็นจุดเริ่มในการสร้างพัฒนาบุคลากร

¹ ระดับกำลังคนที่ต้องการ วิธีการได้มา ความรู้ความสามารถ การจัดการ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา แนวทางการทดแทนและพัฒนาศักยภาพ

² ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ, การศึกษา, การฝึกอบรม, ประสพการณ์

	<p>-เลือกกระบวนการที่มีความเสี่ยง เช่น การให้ยาบางอย่าง การดูแลผู้ป่วยรอลด การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน ถามว่าผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวควรมีความรู้ความสามารถอะไรบ้าง มีการกำหนดไว้เป็นทางการและใช้ในการประเมินหรือไม่</p> <p>-ขอให้ฝ่ายการพยาบาลอธิบายวิธีการประเมินความรู้ความสามารถของพยาบาล (credential) ที่ทำงานในจุดที่ดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยง</p>
DO	<p>-ให้ความสำคัญกับการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูง</p> <p>-มองภาพรวมของการพัฒนานาบุคลากร โดยเฉพาะในจุดที่มีความสำคัญ</p> <p>-กระตุ้นให้เชื่อมโยงแผนการพัฒนานาบุคลากรให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริงโดยใช้ข้อมูลจากระบบรายงานความเสี่ยง ข้อมูลจากการประเมินผลการดูแลผู้ป่วย และข้อมูลจากกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มากำหนดแผนการฝึกอบรม</p> <p>-กระตุ้นให้เห็นความเป็นไปได้ของการเรียนรู้ในกลุ่ม ซึ่งสามารถทำได้บ่อยกว่าการส่งไปอบรมภายนอกหรือคอยให้มีวิทยากรมาสอน</p> <p>-กระตุ้นให้ใช้การทบทวนการดูแลผู้ป่วยเป็นจุดเริ่มสำหรับการพัฒนานาบุคลากร</p>
DON'T	<p>-เน้นรูปแบบการทำแผนฝึกอบรม</p>

Standard	Staff well-being, satisfaction & motivation
Purpose	เจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อุทิศทุ่มเทตนให้กับองค์กร
Process	การสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่, การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ, การตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่, การปรับปรุงระบบแรงจูงใจและระบบการทำงาน, การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่
Approach	<p>-สังเกตความตื่นตัวของผู้ปฏิบัติงาน และบรรยากาศการทำงานในระหว่างการเยี่ยม</p> <p>-ขอให้ผู้ปฏิบัติงานระบุความต้องการที่สำคัญ และการตอบสนองที่ได้รับ</p> <p>-ขอผลการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ การให้ความสำคัญ และการตอบสนองที่เกิดขึ้น</p>
DO	-ส่งเสริมให้มีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ
DON'T	

บทที่ 5 สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

Standard	Physical structure
Purpose	โรงพยาบาลมีโครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม ที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ
Process	การตรวจสอบ, การแก้ไขปัญหา, การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน, การวางแผน upgrade/ทดแทน
Approach	-เดินสังเกตสิ่งแวดล้อมต่างๆ ให้ครอบคลุมมากที่สุด โดยเน้นในเรื่องการมีโครงสร้างที่ปลอดภัยสำหรับผู้ใช้งาน การระบายอากาศที่ดี ความสะอาดและคล่องตัวในการทำงาน -ใช้สูตร FORCEDIP: flow, order, risk, equipment, drug, IC, patient -สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่พบปะในเรื่องการปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการมีประสบการณ์กับอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุนานๆ
DO	-พยายามค้นหาความเสี่ยงเพื่อช่วยให้ รพ.จัดระบบป้องกันที่รัดกุมขึ้น
DON'T	-เห็นว่าการค้นหาความเสี่ยงได้เป็นความเก่งของที่ปรึกษา เพราะจะทำให้เคยชินกับการจับผิด

Standard	Public Utility & Emergency support system
Purpose	ระบบสาธารณูปโภคใช้การได้ตลอดเวลาโดยไม่มีความเสี่ยง
Process	การตรวจสอบตามกำหนดเวลา, การบำรุงรักษา
Approach	-สังเกตความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความปลอดภัยของระบบเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องจ่ายแก๊ส ถังออกซิเจน เครื่อง suction -ขอคู่มือพื้นฐานการตรวจสอบและบำรุงรักษา รวมทั้งระยะเวลาตอบสนอง และระยะเวลาที่ใช้การได้ของระบบสำรองในการรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน -สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบกรณีที่เกิดเหตุสาธารณูปโภคจากภายนอกไม่สามารถใช้การได้
DO	
DON'T	

Standard	Communication system
Purpose	เพื่อเป็นหลักประกันว่า รพ.มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั้งในช่วงเวลาทำการปกติ นอกเวลาทำการปกติ และภาวะฉุกเฉิน
Process	การจัดระบบสื่อสาร, การใช้ระบบสื่อสาร, การ feed back ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร, การปรับปรุงระบบและพฤติกรรมของผู้เกี่ยวข้อง
Approach	-สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความคล่องตัวและการตอบสนองเมื่อจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับแพทย์เวร พยาบาลตรวจการ หรือผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นอกเวลาทำการปกติ
DO	
DON'T	

Standard	Water treatment system (O)
Purpose	น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วมีคุณภาพไม่น้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด ไม่สร้างมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อม
Process	การสร้างเสริมศักยภาพของผู้รับผิดชอบ, การสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการใช้ระบบอย่างเหมาะสม, การบำรุงรักษาระบบ, การประเมินคุณภาพน้ำที่ผ่านการบำบัดและประสิทธิภาพของระบบ
Approach	-สังเกตการทำงานของระบบ -สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ได้รับ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหากระบบทำงานไม่ปกติ และวิธีการป้องกันแก้ไข -ขอผลการตรวจคุณภาพน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้ว -ขอคู่มือที่กการซ่อมบำรุง และระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้
DO	-แนะนำให้ รพ.พยายามหาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมแม้จะยังไม่มียระบบบำบัด -ให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาระบบเพื่อให้สามารถใช้งานได้โดยไม่หยุดชะงัก
DON'T	

Standard	Garbage disposal system
Purpose	ขยะได้รับการกำจัดอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความน่ารังเกียจและเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อ
Process	การแยกขยะ, การจัดเก็บและขนย้าย, การจัดที่พักขยะ, การทำลายขยะ, การประเมินการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับช่วงในการกำจัดขยะ
Approach	-สังเกตการแยกขยะในหน่วยงาน ความสะอาดและมิดชิดของที่พักขยะ -สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับปริมาณขยะติดเชื้อ วิธีการทำความสะอาดที่พักขยะ อุณหภูมิที่ใช้เผาและระดับควันที่เกิดขึ้น
DO	
DON'T	

Standard	Fire safety system
Purpose	เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่จะมีความปลอดภัยจากอัคคีภัย และหากมีเหตุการณ์เกิดขึ้น สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม
Process	การจัดทำแผนรองรับอัคคีภัย, การสื่อสาร, การจัดหาและตรวจสอบเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่จำเป็น, การสำรวจความเสี่ยง, การปรับปรุงแก้ไข, การฝึกซ้อม, การประเมินผลและปรับปรุง
Approach	-สังเกตความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยและความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์/การมอบหมายงาน -ถามผู้ปฏิบัติงานที่พบว่าหากพบเห็นเหตุการณ์ไฟไหม้ขึ้นจะปฏิบัติตัวอย่างใด -ขอรายงานผลการสำรวจและการฝึกซ้อม และการแก้ไขที่เกิดขึ้น

DO	-กระตุ้นให้มีการตรวจสอบเพื่อค้นหาจุดเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยและจัดการแก้ไข
DON'T	

Standard	Safety management system
Purpose	อุบัติเหตุ/อุบัติการณ์/ข้อขัดข้อง ความเสียหายแก่ทรัพย์สินและบุคคล อยู่ในระดับต่ำที่สุด
Process	การกำหนดนโยบาย, การจัดตั้งอำนาจความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย, การดูแลและจัดการความปลอดภัยของระบบสาธารณูปโภค, การสำรวจความเสี่ยง, การปรับปรุงแก้ไข, การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน, การสร้างความตระหนัก, การรายงาน, การวิเคราะห์แนวโน้มและประเมินผล
Approach	-ขอคู่มือสถิติการเกิดอุบัติเหตุ/อุบัติการณ์/ข้อขัดข้อง ผลการวิเคราะห์แนวโน้ม/ลำดับความสำคัญและแผนที่จะดำเนินการ -สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเพื่อประเมินความตระหนักในเรื่องความปลอดภัย
DO	-กระตุ้นให้เชื่อมโยงกิจกรรมเรื่องสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การบริหารความเสี่ยง บริการอาชีวอนามัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ -กระตุ้นให้มีการจัดทำนโยบายและแผนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในระดับโรงพยาบาล และส่งเสริมให้มีการนำไปปฏิบัติในหน่วยงานต่างๆ
DON'T	

Standard	Occupation health & safety (O)
Purpose	เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพการทำงานที่ปลอดภัย มีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการประกอบอาชีพน้อยที่สุด
Process	การวิเคราะห์ความเสี่ยง, การกำหนดมาตรการป้องกัน, การให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง, การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันที่เหมาะสม, การตรวจสุขภาพ, การให้ภูมิคุ้มกัน, การติดตามเมื่อ expose ต่อปัญหา, บันทึกข้อมูลการเจ็บป่วยของเจ้าหน้าที่, การวิเคราะห์แนวโน้ม
Approach	-สัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบว่าจะอะไรคือปัญหาสำคัญเกี่ยวกับอาชีวอนามัยของเจ้าหน้าที่ และได้มีการดำเนินการอย่างไรบ้าง -สังเกตการปฏิบัติตนและความพร้อมของอุปกรณ์ในบริเวณที่มีความเสี่ยง เช่น โรงซักฟอกเจ้าหน้าที่เปล หน่วยช่าง หอผู้ป่วย ห้องตรวจโรค -ขอคู่มือสถิติการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บจากการทำงาน รวมทั้งการติดตามผล
DO	
DON'T	

Standard	Laundry
Purpose	หน่วยงานต่างๆ มีผ้าที่สะอาด ไม่ชำรุดไว้พร้อมบริการได้อย่างเพียงพอ
Process	การแยกผ้าที่ใช้แล้ว, การขนส่งผ้าและการทำความสะอาดพาดน้ำ, การจัดสถานที่, การใช้น้ำยา

	ฆ่าเชื้อ, การกำจัดสิ่งปนเปื้อน, การซัก, การอบ, การรีด, การจัดเก็บ, การบำรุงรักษาเครื่องมือ
Approach	<ul style="list-style-type: none"> - สังเกตการไหลเวียนของผ้าในหน่วยซักฟอก - ขอให้ผู้ปฏิบัติงานอธิบายขั้นตอนการซักผ้าเปื้อนมาก/ติดเชื้อ - ขอให้ผู้ปฏิบัติงานระบุความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอน วิธีการป้องกัน และการประเมินผล
DO	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้แยกผ้าแต่ละประเภทของความเป็นตั้งแต่ตักผู้ป่วย/หน่วยงาน - ส่งเสริมให้ป้องกันความเสี่ยงจากการปนเปื้อนและอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน - ส่งเสริมให้ลดการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ สารเคมีซักฟอก และพลังงานตามความจำเป็น - ทำความเข้าใจในการเก็บข้อมูลมาใช้ประโยชน์ - สำหรับการดำเนินงานประสานกับ IC, หน่วยช่างซ่อมบำรุง, ENV และงานอาชีวอนามัย
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำให้ปรับปรุงสถานที่เกินความจำเป็น - แนะนำการตัดสินใจให้ลงทุน/contract out - แนะนำประเภท/ผลิตภัณฑ์ของผ้าที่ใช้ - กัดดันให้พัฒนาในหลายๆ ประเด็นไปพร้อมๆ กัน

Standard	Transportation
Purpose	รพ.มีพาหนะที่เพียงพอสำหรับการให้บริการและการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีความมั่นใจในความปลอดภัย
Process	การบำรุงรักษา, การจัดหาและตรวจสอบอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วยประจำรถ, การจัดตารางปฏิบัติงาน, การติดตามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความปลอดภัยของการใช้ยานพาหนะ
Approach	<ul style="list-style-type: none"> - สัมภาษณ์ผู้ใช้นยานพาหนะเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ - สัมภาษณ์ พxr. เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานและการบำรุงรักษา พร้อมขอดูบันทึก
DO	
DON'T	

บทที่ 7 ระบบสารสนเทศ

Standard	Planning, design, security
Purpose	ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองความต้องการในด้านการดูแลผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพการบริหาร มีหลักประกันในเรื่องการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูล
Process	-การศึกษาความต้องการของผู้ใช้, การกำหนดเป้าหมายของระบบ, การออกแบบระบบ, การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม, การกำหนดมาตรฐานข้อมูล, การกำหนดเกณฑ์ในการเลือกเก็บ/คงเก็บ/ปรับแก้ข้อมูล, การเชื่อมโยงข้อมูล -การป้องกันความเสียหายทางกายภาพ, การสำรองข้อมูล, การกำหนดระดับชั้นการเข้าถึงข้อมูลและระบบป้องกันการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่, การกำหนดแนวทางรักษาความลับของข้อมูล, การประเมินผล
Approach	-ขอผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้เกี่ยวข้อง และการตอบสนองที่ได้ทำไป -สังเกตการป้องกันความเสียหายทางกายภาพ, ขอให้อธิบายวิธีการรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูล
DO	-ส่งเสริมให้มีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนและความหลากหลายในการบันทึก -ส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสถานการณ์ การเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยมือหรือใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ อาจจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ -กระตุ้นให้เห็นปัญหาของการใช้ paperless system โดยไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี
DON'T	-สนใจในเรื่องเทคโนโลยีจนลืมเป้าหมายของการใช้สารสนเทศ -กดดันให้มีการปฏิบัติเพื่อรักษาความลับในสิ่งที่ รพ.ยังไม่เห็นความจำเป็น

Standard	Analysis, dissemination & use of information
Purpose	ผู้ใช้ได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ใช้ง่าย ตรงความต้องการ ทันเวลา, มีการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ
Process	-การกำหนดประเภท รูปแบบ ความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลที่เหมาะสมกับผู้ใช้, การกระจาย/การเข้าถึง, การรับ feed back -การประสานงานกับผู้ใช้ข้อมูล, การวิเคราะห์ข้อมูล, การใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพ
Approach	-ขอให้หน่วยสารสนเทศประมวลผลข้อมูลวันนอนโรงพยาบาลของโรคที่พบบ่อย เลือกเวชระเบียนของผู้ป่วยที่มีวันนอนกว่าค่าปกติออกมา และเชิญชวนที่ทีมงานที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ว่ามีปัญหาอะไรในระบบ
DO	-ส่งเสริมให้มีการสังเคราะห์ข้อมูลทางคลินิกกับข้อมูลทางการเงิน
DON'T	

Standard	Medical record service
Purpose	มีระบบเก็บรักษาเวชระเบียนผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นหาได้รวดเร็ว ไม่สูญหาย

Process	การจัดทำระบบดัชนี, ระบบการจัดเก็บที่ค้นหาได้รวดเร็ว, การมอบหมายให้มีผู้ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง, การบันทึกรหัสและทำดัชนี, ระบบการยืมและบันทึก
Approach	-สังเกตบริเวณที่เก็บเวชระเบียน -ขอคู่มือที่ใช้ monitor การทำงาน เช่น จำนวนเวชระเบียนที่ไม่พบ ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหา ความถูกต้องของการลงรหัส
DO	-ส่งเสริมให้มีการประสานกับแพทย์ผู้รักษาเพื่อให้ประเมินความถูกต้องในการลงรหัสโรค -ส่งเสริมให้มีการเก็บรักษาเวชระเบียนในลักษณะที่สามารถค้นหาเวชระเบียนที่ต้องการมาศึกษาได้ง่าย
DON'T	

Standard	Knowledge management
Purpose	มีการนำความรู้จากข้อมูลวิชาการและการปฏิบัติงานมาสรุปเป็นบทเรียนเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร
Process	การกำหนดความรู้ที่ต้องการ, การจัดทำฐานข้อมูล, การส่งเสริมให้มีการเผยแพร่แลกเปลี่ยน, การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้ในการทำงาน
Approach	-ขอให้ทีมยกตัวอย่างกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ภาคภูมิใจ ถามว่ามีวิธีการเผยแพร่และขยายผลอย่างไร -ขอให้ทีมคิดถึงความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และแหล่งข้อมูลที่มีอยู่หรือที่ต้องการให้มีขึ้น
DO	-กระตุ้นให้รวบรวมผลงานการพัฒนาด้านต่างๆ เก็บไว้ในฐานข้อมูลที่ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงได้ง่าย -กระตุ้นให้มีการขยายผลการพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานอื่นๆ โดยไม่ต้องเริ่มคิดใหม่
DON'T	

Standard	
Purpose	
Process	
Approach	
DO	
DON'T	

Standard	งานจ่ายกลาง
Purpose	สนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลได้มีชุดอุปกรณ์ที่สะอาดปราศจากเชื้อไว้พร้อมบริการได้อย่างเพียงพอ ถูกต้องและครบถ้วน
Approach	ขอให้หน่วยงานอธิบายขั้นตอนการเตรียมชุดอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงสูง และประเมินกับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการป้องกันความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอน มีการจัดการอย่างไร มีการประเมินผลอย่างไร
Do	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ป้องกันความเสี่ยงจากการปนเปื้อนและอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน - ส่งเสริมให้ลดการใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ - ทำความเข้าใจในการเก็บข้อมูลมาใช้ประโยชน์ - สำหรับการดำเนินงานประสานกับ IC, ENV และงานอาชีวอนามัย
Don't	<ul style="list-style-type: none"> - แนะนำให้ปรับปรุงสถานที่เกิดความจำเป็น - แนะนำให้แยกรถเข็นส่งของแทนการจัดการที่สามารถป้องกันการปนเปื้อนได้ - กัดค้นให้พัฒนาในหลายๆ ประเด็นไปพร้อมๆ กัน

15. การทำงานเป็นทีม

Standard	15.1 การทำงานเป็นทีมในงานประจำวัน
Purpose	ผู้ป่วยที่ซับซ้อนซึ่งต้องการการดูแลจากหลายวิชาชีพ/หน่วยงาน ได้รับการดูแลอย่างราบรื่น ไม่เกิดข้อติดขัด/ล่าช้า/ละเลย
Process	การประเมินผู้ป่วย, การวางแผนดูแลรักษา, การปรึกษา, การให้ข้อมูลผู้ป่วย/ญาติ, การสื่อสารประสานงาน แก้ปัญหา
Approach	-ขอให้ทีมงานบอกเล่ากิจกรรมการทำงานเป็นทีมงานในงานประจำวัน ความถี่ที่ปฏิบัติ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น -ขอให้ทีมงานยกตัวอย่างผู้ป่วยซับซ้อนซึ่งต้องการการดูแลจากหลายวิชาชีพ/หน่วยงาน บอกเล่าบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง (ในการประเมิน, การวางแผนดูแลรักษา, การปรึกษา, การให้ข้อมูล, การสื่อสาร/ประสานงาน/แก้ปัญหา) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
DO	-ส่งเสริมให้ทีมงานทำกิจกรรมทบทวนผู้ป่วยร่วมกันให้เป็นปกติประจำให้มากที่สุด -ส่งเสริมให้ทีมงานประเมินประสิทธิภาพในการประสานงานเพื่อดูแลผู้ป่วยซับซ้อน -ถือว่าการประสานงานและปรึกษาหารือในงานประจำเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้ขยายวงให้กว้างขึ้นไปสู่ที่ระหว่างวิชาชีพ/หน่วยงาน
DON'T	-เปิดโอกาสให้มีการกล่าวหาหรือต่อว่าระหว่างวิชาชีพ

Standard	15.2 การทำงานเป็นทีมโดยเอาโครงการ/ปัญหาเป็นตัวตั้ง
Purpose	มีการปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยโดยทีมสหวิชาชีพ โดยเลือกประเด็นปัญหาสำคัญที่รับผิดชอบมาพัฒนา
Process	การคัดเลือกโอกาสพัฒนา, การจัดตั้งทีม, การทำกิจกรรมคุณภาพ, การติดตามผล
Approach	-ขอให้ทีมงานระบุประเด็นปัญหาสำคัญในการดูแลผู้ป่วยที่ได้วิเคราะห์ไว้ เหตุผลที่เห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญ ความคาดหวังในการพัฒนา วิธีการและผลการพัฒนา
DO	-ส่งเสริมให้ทีมงานค้นหาและคัดเลือกโอกาสพัฒนาสำคัญอย่างมีหลักเกณฑ์ -ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างวิชาชีพ -ส่งเสริมให้มีการติดตามผลการพัฒนา และทบทวนวิธีการพัฒนาโดยใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา
DON'T	-ทำให้ทีมรู้สึกว่าการงานของทีมไม่ถูกต้อง หรือต้องกลับไปทำใหม่ทั้งหมด

Standard	15.3 ทีมนำทางคลินิก
Purpose	มีการกำหนดทิศทางและโอกาสพัฒนาในภาพรวม มีการติดตามความก้าวหน้าและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
Process	การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย, การมอบหมายผู้รับผิดชอบ, การติดตามผล
Approach	-ขอให้ทีมงานระบุเป้าหมายสำคัญที่ต้องการบรรลุ ข้อมูล (เชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ) ที่จะใช้

	ประเมินการบรรลุเป้าหมาย โครงสร้างและวิธีการทำงานของทีม
DO	<ul style="list-style-type: none"> -กระตุ้นให้ทีมเห็นความสำคัญของการทำหน้าที่ดูภาพรวมของการพัฒนา และกระจายความรับผิดชอบในการลงมือปฏิบัติให้กับทีมย่อยๆ -ส่งเสริมให้มีการพัฒนาโครงสร้างไปตามระดับการเรียนรู้และสถานการณ์ เช่น การแยกทีมนำทางคลินิกออกให้มีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มผู้ป่วยสาขาต่างๆ เมื่อทีมมีความพร้อม
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> -แนะนำว่า รพ.ควรจะมีทีมนำทางคลินิกที่ทีม -กำหนดว่า รพ.จะต้องเรียกชื่อทีมอย่างไร -สร้างความสับสนในเรื่อง PCT และ CLT เพราะยึดตามรูปแบบของ รพ.ขนาดใหญ่ -แสดงท่าทีไม่พอใจหากไม่เห็นทีมตามที่อยากเห็น เช่น ทีมยังทำหน้าที่หลักในการพัฒนาคุณภาพเป็นโครงการมากกว่าที่จะดูภาพรวม

16. การเตรียมผู้ป่วย

Standard	16.1 Screening/Triage
Purpose	มีการประเมินเบื้องต้นเพื่อให้ผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเร่งด่วนได้รับการตรวจรักษาในเวลาที่เหมาะสม ผู้ป่วยหนักได้รับการจัดอยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตอาการได้ง่าย ทำให้ไม่มีภาวะแทรกซ้อน เนื่องจากผู้ป่วยได้รับการดูแลไม่ทันการณ์
Process	-การประเมินเบื้องต้น, การจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเร่งด่วนได้รับการดูแลในเวลาอันรวดเร็ว, การจัดให้ผู้ป่วยหนักได้อยู่ในตำแหน่งที่สามารถสังเกตอาการได้ง่าย -การเตรียม/พัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบ, การจัดทำแนวทางประเมินผู้ป่วย
Approach	-ถามที่มงานว่ากรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วนที่พบบ่อยมีอะไรบ้าง ใครเป็นผู้ประเมินเบื้องต้น ผู้ทำหน้าที่ดังกล่าวได้รับการเตรียมตัวอย่างไร มีการประเมินความถูกต้องในการคัดกรองอย่างไร
DO	-ส่งเสริมให้ที่มงานประเมินภาวะที่เคย miss เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการคัดกรอง -ส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ประเมินและกำหนดแนวทางการคัดกรองตามสภาพปัญหาที่พบ
DON'T	

Standard	16.2 Informed Consent
Purpose	ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยเพียงพอที่จะตัดสินใจยอมรับการรักษาได้
Process	การประเมินความสามารถในการรับรู้, การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย, การลงนามยินยอมรับการรักษา, การประเมินความเข้าใจ
Approach	-ถามผู้ป่วยว่าได้รับข้อมูลอะไรบ้างก่อนการลงนามยินยอม หรือก่อนการผ่าตัด -ถามที่มงานว่าประเมินการรับรู้ข้อมูลของผู้ป่วยอย่างไร ผลเป็นอย่างไร
DO	-ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจว่า informed consent ไม่ได้ใช้ป้องกันการฟ้องร้องผู้ให้บริการ -ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจว่าความสำคัญไม่ได้อยู่ที่การลงชื่อของผู้ป่วย แต่อยู่ที่การให้ข้อมูล -ส่งเสริมให้มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนว่าการกระทำใดบ้างที่ต้องมีการขอ consent เป็นการเฉพาะ และให้มีเท่าที่จำเป็น ไม่ก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้ป่วย ไม่เป็นการแกล้งผู้ให้บริการ
DON'T	-กระตุ้นให้โรงพยาบาลต้องทำในเรื่องเล็กน้อยที่ไม่มีความจำเป็น เช่น การให้ผู้ป่วยต้องเขียนชื่อด้วยตนเอง, การปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มซึ่งไม่เกิดประโยชน์

Standard	16.3 Patient Identification
Purpose	ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาตรงตามตัวบุคคลที่ผู้ให้บริการตั้งใจ
Process	การติดป้ายชื่อ, การสอบถามชื่อผู้ป่วยก่อนทำหัตถการ
Approach	-สังเกตป้ายชื่อผู้ป่วย -สัมภาษณ์ผู้ป่วยว่ามีการสอบถามชื่อผู้ป่วยก่อนการให้ยา, ทำหัตถการ, ตรวจพิเศษ, ระวัง

	ความรู้สึก หรือไม่
DO	-ส่งเสริมให้ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงมีป้ายชื่อมือ เช่น ผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว, ผู้ป่วยที่ต้องให้การระงับความรู้สึกตัว, เด็ก
DON'T	-กีดกันผู้ป่วยทุกรายต้องมีป้ายชื่อมือโดยไม่รับฟังเหตุผลของโรงพยาบาล

17. การประเมินและวางแผน

Standard	17.1 Physician assessment
Purpose	ผู้ป่วยได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายจากแพทย์เหมาะสมกับอาการนำของผู้ป่วย ในเวลาที่เหมาะสม
Process	การซักประวัติ, การตรวจร่างกาย, การบันทึก
Approach	-ขอให้แพทย์ระบุแนวทางที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยผู้ป่วยจะได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายจากแพทย์อย่างเหมาะสม -ดูบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย ขอให้แพทย์ประเมินว่าข้อมูลที่มีอยู่เพียงพอที่จะให้การวินิจฉัยโรคและวางแผนการรักษาที่เหมาะสมได้หรือไม่
DO	-ส่งเสริมให้ทีมงานทบทวนความสมบูรณ์และเหมาะสมของการซักประวัติและตรวจร่างกายโดยแพทย์ และแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาโดยเน้นผู้ป่วยที่มีความจำเป็นสูงเป็นอันดับแรก -ส่งเสริมให้ทีมงานค้นหาภาวะที่มีโอกาส miss ได้บ่อยๆ และจัดทำแนวทางในการประเมินผู้ป่วยที่เหมาะสม -ประเมินเวลาที่แพทย์บันทึกประวัติและตรวจร่างกายในผู้ป่วยวิกฤติ (ซึ่งควรทำทันทีที่รับผู้ป่วย) และในผู้ป่วยผ่าตัด (ซึ่งควรกระทำก่อนการผ่าตัด)
DON'T	-กดดันให้ต้องปรับปรุงตามข้อกำหนดในมาตรฐาน โดยที่แพทย์ไม่เห็นความจำเป็น หรืออยู่ในภาวะที่มีปริมาณมากจนไม่สามารถทำได้

Standard	17.2 Nursing assessment
Purpose	ผู้ป่วยได้รับการประเมินทางการพยาบาลครอบคลุมปัญหาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม รวมทั้งความคาดหวังและข้อจำกัดของผู้ป่วย
Process	การประเมินทางการพยาบาล/ความคาดหวัง/ข้อจำกัด, การบันทึก
Approach	-ดูบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย ถามพยาบาลว่าผู้ป่วยรายนี้มีปัญหาและความต้องการทางการพยาบาลอะไรบ้าง ขอให้ชี้การบันทึกสรุปไว้ในเวชระเบียน
DO	-ส่งเสริมให้ทีมงานทบทวนความสามารถในการค้นหาปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน -ส่งเสริมให้ทีมงานทบทวนการนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการพยาบาล -ส่งเสริมให้ทีมงานทบทวนการใช้ประโยชน์จากแบบฟอร์มที่ทีมงานใช้อยู่
DON'T	-วิพากษ์วิจารณ์ความเหมาะสมของแบบฟอร์มที่ทีมงานใช้อยู่

Standard	17.3 Lab & pathological service
Purpose	ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการและพยาธิวิทยาที่มีความน่าเชื่อถือ มีการใช้ผลการตรวจเพื่อการวางแผนหรือปรับแผนการรักษา ความเสี่ยงในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับต่ำที่สุด

Process	การจัดบริการตรวจหรือส่งตรวจภายนอก, การเก็บสิ่งส่งตรวจ, การตรวจโดยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ มีประสบการณ์, การตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องมือ, การควบคุมคุณภาพ, การรายงานผลในเวลาที่เหมาะสม, การเก็บบันทึกผลการตรวจ, การใช้ผลการตรวจในการวางแผน, การอธิบายผลการตรวจแก่ผู้ป่วย
Approach	<p>-ขอให้ห้องปฏิบัติการอธิบายการสร้างหลักประกันว่าผู้ตรวจทางห้องปฏิบัติการมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์, ใช้วิธีการตรวจที่ถูกต้องเหมาะสม, มีเครื่องมือที่ทำงานได้อย่างถูกต้อง, มีการควบคุมคุณภาพภายใน, และมีความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการ</p> <p>-ขอผล external QC ของห้องปฏิบัติการ ขอให้แปลผลให้ฟัง และการตอบสนองเมื่อผลไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ควรจะเป็น</p> <p>-ขอให้ระบุการตรวจที่ต้องส่งไปตรวจนอก รพ. และวิธีการที่จะมั่นใจในคุณภาพการตรวจดังกล่าว</p> <p>-ขอให้อธิบายระบบการดูแลความถูกต้องของเครื่องมือตรวจวินิจฉัยที่อยู่นอกห้องปฏิบัติการ</p> <p>-ขอข้อมูล feed back ที่ห้องปฏิบัติการส่งให้หผู้ป่วยเป็นประจำ และการตอบสนองที่เกิดขึ้น</p> <p>-ขอให้ทีมงานอธิบายหลักประกันในการที่แพทย์จะได้รับรายงานผลในเวลาที่เหมาะสม และผลการตรวจจะถูกเก็บไว้ในเวชระเบียนในทุกกรณี</p> <p>-ดูเวชระเบียนผู้ป่วย ถามทีมงานว่าจากบันทึกสามารถระบุได้หรือไม่ว่ามีการใช้ผลการตรวจขั้นสูงในการวางแผนหรือปรับแผนการรักษา</p> <p>-สัมภาษณ์ผู้ป่วยว่าได้รับข้อมูลอะไรบ้างเกี่ยวกับผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ</p>
DO	
DON'T	

Standard	17.4 X-ray service
Purpose	ผลการตรวจทางรังสีวิทยามีความน่าเชื่อถือ มีการใช้ผลการตรวจเพื่อการวางแผนหรือปรับแผนการรักษา มีความเสี่ยงต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำที่สุด
Process	การเตรียมผู้ป่วย, การตรวจโดยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ มีประสบการณ์, การตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องมือ, การควบคุมคุณภาพ, การรายงานผลในเวลาที่เหมาะสม, การเก็บบันทึกผลการตรวจ, การใช้ผลการตรวจในการวางแผน, การอธิบายผลการตรวจแก่ผู้ป่วย
Approach	<p>-ขอให้อธิบายการสร้างหลักประกันว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์, ใช้วิธีการตรวจที่ถูกต้องเหมาะสม, มีเครื่องมือที่ทำงานได้อย่างถูกต้อง, มีการควบคุมคุณภาพภายใน, และมีความปลอดภัยจากรังสี</p> <p>-ขอเอกสารการตรวจสอบเครื่องเอกซเรย์ตามระยะเวลาโดยช่าง/บริษัท และการตรวจสอบความปลอดภัยทางรังสีโดยหน่วยราชการที่รับผิดชอบ</p> <p>-ขอความช่วยเหลือในการช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อมีการแพ้สารทึบรังสี</p> <p>-ดูเวชระเบียนผู้ป่วย ถามทีมงานว่าจากบันทึกสามารถระบุได้หรือไม่ว่ามีการใช้ผลการตรวจทางรังสีวิทยาในการวางแผนหรือปรับแผนการรักษา</p>

	-สัมภาษณ์ผู้ป่วยว่าได้รับข้อมูลอะไรบ้างเกี่ยวกับการเตรียมตัวก่อนตรวจพิเศษ และผลการตรวจทางรังสีวิทยา
DO	
DON'T	

Standard	17.5 Patient care plan
Process	การวางแผนของแพทย์, การวางแผนการพยาบาล, การวางแผนร่วมกันในผู้ป่วยที่ซับซ้อน, การวางแผนล่วงหน้าโดยใช้ Clinical Pathway, การวางแผนสำหรับผู้ป่วยที่ต้องผ่าตัด, การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว
Purpose	แผนการดูแลผู้ป่วยครอบคลุมปัญหาสำคัญครบถ้วน ป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดการประสานงานที่ดี
Approach	
DO	
DON'T	

Standard	17.6 Patient reassessment
Process	การตรวจเยี่ยมตามปกติ, การเฝ้าระวังปัญหาในผู้ป่วยหนัก, การ identify ผู้ที่มีความเสี่ยงและเฝ้าระวัง, การปรับแผนการดูแลรักษา
Purpose	ตรวจพบการเปลี่ยนแปลงและแก้ปัญหาได้ทันที่
Approach	
DO	
DON'T	

บทที่ 18 การดูแลผู้ป่วย

Standard	งานโภชนบำบัด
Purpose	ผู้ป่วยในกลุ่มเสี่ยงได้สารอาหารที่เพียงพอและจำเป็นอย่างครบถ้วน เหมาะสมกับโรค ขณะรักษาในโรงพยาบาล และมีความพร้อมที่จะดูแลตนเองเมื่อกลับไปบ้าน
Approach	ขอให้ทีมงานเลือกผู้ป่วยที่กำลังรักษาอยู่หรือที่ภาคภูมิใจมาหนึ่งราย และอธิบายว่ามี ประเมินภาวะการขาดสารอาหาร และดำเนินการอย่างไรกับผู้ป่วยรายนั้นไปจนถึง กลับบ้าน ตลอดจนร่วมประเมินความเหมาะสม การเตรียมอาหารเหลว/อาหารเฉพาะ โรคที่หน้างาน
Do	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้วิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญว่าผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่จะได้รับประโยชน์ - ส่งเสริมให้วิเคราะห์ปัญหาเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละราย - ส่งเสริมให้ประสานการวางแผนจำหน่ายกับทีมสหสาขาวิชาชีพที่มีอยู่ - ทำความเข้าใจกับปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการเตรียมอาหารเหลว/อาหารเฉพาะโรค
Don't	<ul style="list-style-type: none"> - กัดดันให้ต้องมีการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยกลับบ้านทุกราย - แนะนำให้โรงพยาบาลชุมชนที่มีผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงจำนวนน้อย ต้องจัดทำห้องเตรียมอาหารเหลวแยกเป็นสัดส่วน

19. การบันทึกเวชระเบียน

Standard	19. การบันทึกเวชระเบียน
Purpose	มีบันทึกข้อมูลผู้ป่วยที่สมบูรณ์เพียงพอสำหรับการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง การใช้ประโยชน์ในการทบทวนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
Approach	ขอให้ทีมงานเลือกเวชระเบียนมาฉบับหนึ่ง ตั้งประเด็นคำถามง่ายๆ และขอให้ทีมงานตรวจสอบว่ามีข้อมูลดังกล่าวในเวชระเบียนหรือไม่ เช่น เหตุใดจึงรับไว้ในอนโรพยาบาล, สภาพแรกรับของผู้ป่วยเป็นอย่างไร, มีปัญหาทางด้านจิตใจ/อารมณ์/สังคมอะไรบ้าง, แผนการดูแลผู้ป่วยสอดคล้องกับข้อมูลการประเมินเพียงใด, ขณะนี้ผู้ป่วยมีปัญหาอะไรบ้าง, เหตุใดแพทย์จึงสั่งตรวจ investigate หรือเปลี่ยนแปลงคำสั่งรักษา, ทำไมผู้ป่วยจึงต้องผ่าตัด, มีภาวะแทรกซ้อนเกิดขึ้นระหว่างผ่าตัดหรือไม่, ผู้ป่วยจะมีปัญหาอะไรบ้างเมื่อกลับไปบ้าน, มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับปัญหาดังกล่าวอย่างไร
DO	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้สมาชิกของทีมสหวิชาชีพทำความเข้าใจว่าวิชาชีพอื่นมีความต้องการข้อมูลจากตนอย่างไร และจะสร้างระบบที่ใช้ประโยชน์จากข้อมูลของวิชาชีพอื่นให้เกิดประโยชน์อย่างไร - กระตุ้นให้ทีมทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึก และกำหนดเป้าหมายปรับปรุงการบันทึกเป็นลำดับขั้น - กระตุ้นให้ทีมทบทวนประโยชน์จากแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ และส่งเสริมการปรับปรุงให้เรียบง่าย
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> - กัดดันว่าจะต้องมีการบันทึกเวชระเบียนร่วมกันระหว่างวิชาชีพต่างๆ - ให้ความสำคัญกับรูปแบบของการบันทึกมากกว่าเนื้อหาของการบันทึก - ทำให้ทีมเข้าใจว่าต้องใช้แบบฟอร์มที่ซับซ้อน หรือเข้าใจว่าการมีแบบฟอร์มจะช่วยแก้ปัญหาบันทึกที่ไม่สมบูรณ์ได้

20. การวางแผนจำหน่ายและดูแลต่อเนื่อง

Standard	20.1 Discharge Planning
Purpose	ผู้ป่วย/ครอบครัวมีความพร้อมที่จะดูแลตนเองและจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อกลับไปบ้าน
Approach	ขอให้ทีมงานเลือกผู้ป่วยมาหนึ่งราย และอธิบายว่ามีการประเมินปัญหาหรือความจำเป็นที่จะต้องวางแผนจำหน่ายในผู้ป่วยรายนั้นอย่างไร มีแผนอะไรสำหรับผู้ป่วย มีการดำเนินการตามแผนอย่างไร มีการประเมินผลอย่างไร
DO	<ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริมให้วิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญว่าผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่จะได้รับประโยชน์ -ส่งเสริมให้มีการประเมินปัญหา/ความต้องการ/ข้อจำกัดของผู้ป่วยแต่ละราย -ทำความเข้าใจว่าการวางแผนจำหน่ายมิใช่เพียงการให้สุขศึกษา/ข้อมูล/ความรู้ แต่ครอบคลุมการเตรียมความพร้อมอื่นๆ ด้วย เช่น การฝึกทักษะ การเสริมสร้างศักยภาพของผู้ป่วย/ครอบครัวการเตรียมสภาพแวดล้อม
DON'T	<ul style="list-style-type: none"> -กีดกันให้ต้องมีการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยทุกราย -กีดกันให้ต้องมีแบบฟอร์มในการวางแผนจำหน่าย -กีดกันให้ต้องวางแผนจำหน่ายโดยทีมสหวิชาชีพ -กีดกันให้ใช้รูปแบบ เช่น DMETHOD ในการวางแผนจำหน่าย

Standard	20.2 Continuity of care
Purpose	ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องโดยหน่วยบริการที่เหมาะสม และมีการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะฟื้นสู่สภาพปกติโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อน
Approach	ขอให้ทีมงานทบทวนกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง เช่น การนัดหมาย การส่งต่อ การติดตามผล การมีสายด่วนให้คำปรึกษา การเยี่ยมบ้าน ว่ามีการปฏิบัติในผู้ป่วยกลุ่มใดบ้าง ครอบคลุมได้ดีเพียงใด และมีผู้ป่วยกลุ่มใดอีกบ้างที่จะได้รับประโยชน์จากกิจกรรมดังกล่าว
DO	<ul style="list-style-type: none"> -ส่งเสริมให้วิเคราะห์เพื่อขยายความครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วย และมีความหลากหลายของกิจกรรม -ส่งเสริมให้มีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของการสื่อสาร -ส่งเสริมให้มีการประสานงานกันในระดับองค์กรอย่างเป็นทางการ
DON'T	