



New HA Standards

มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ
ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

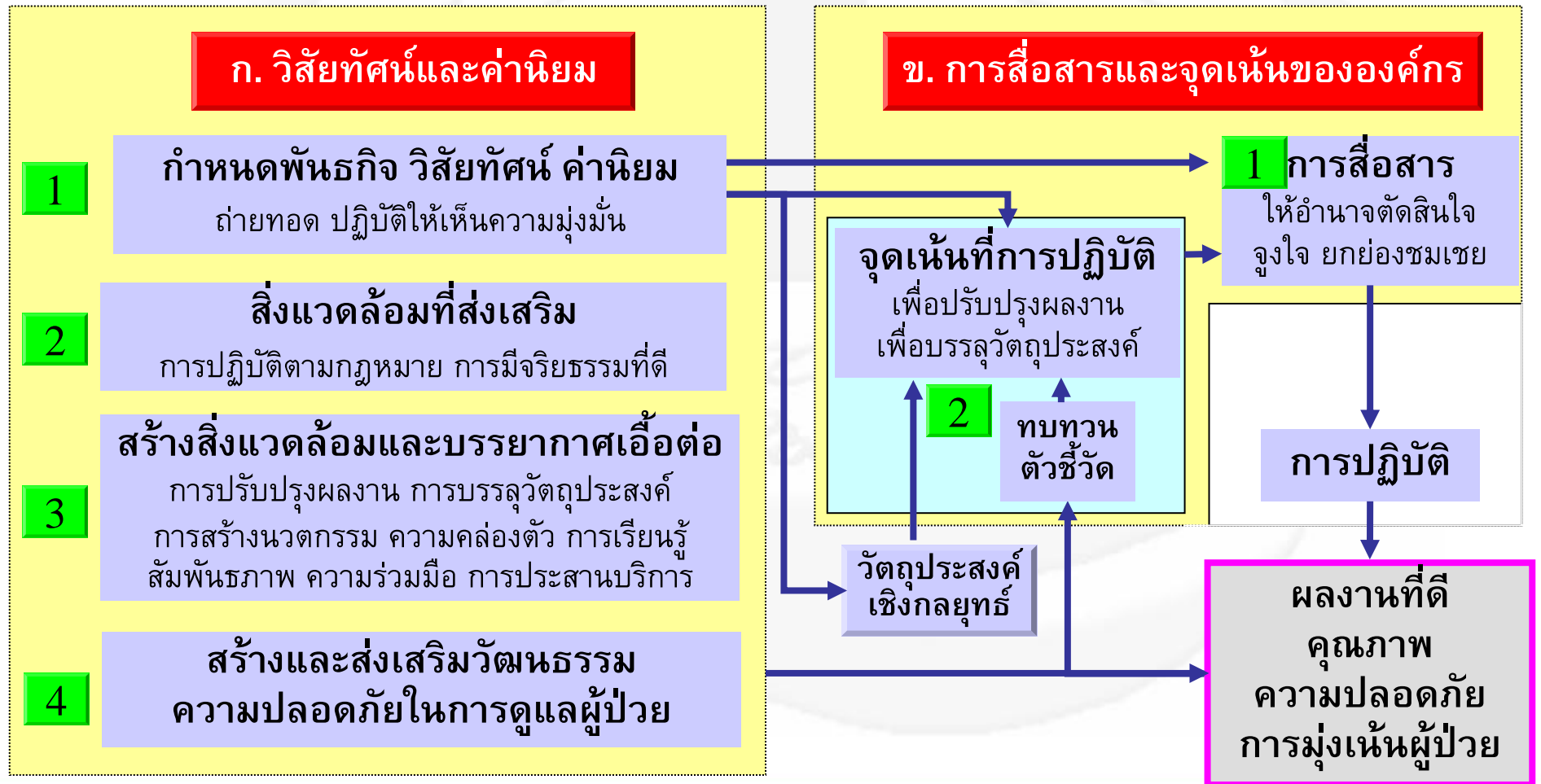
17 กุมภาพันธ์ 2552



ตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงซึ่งนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ





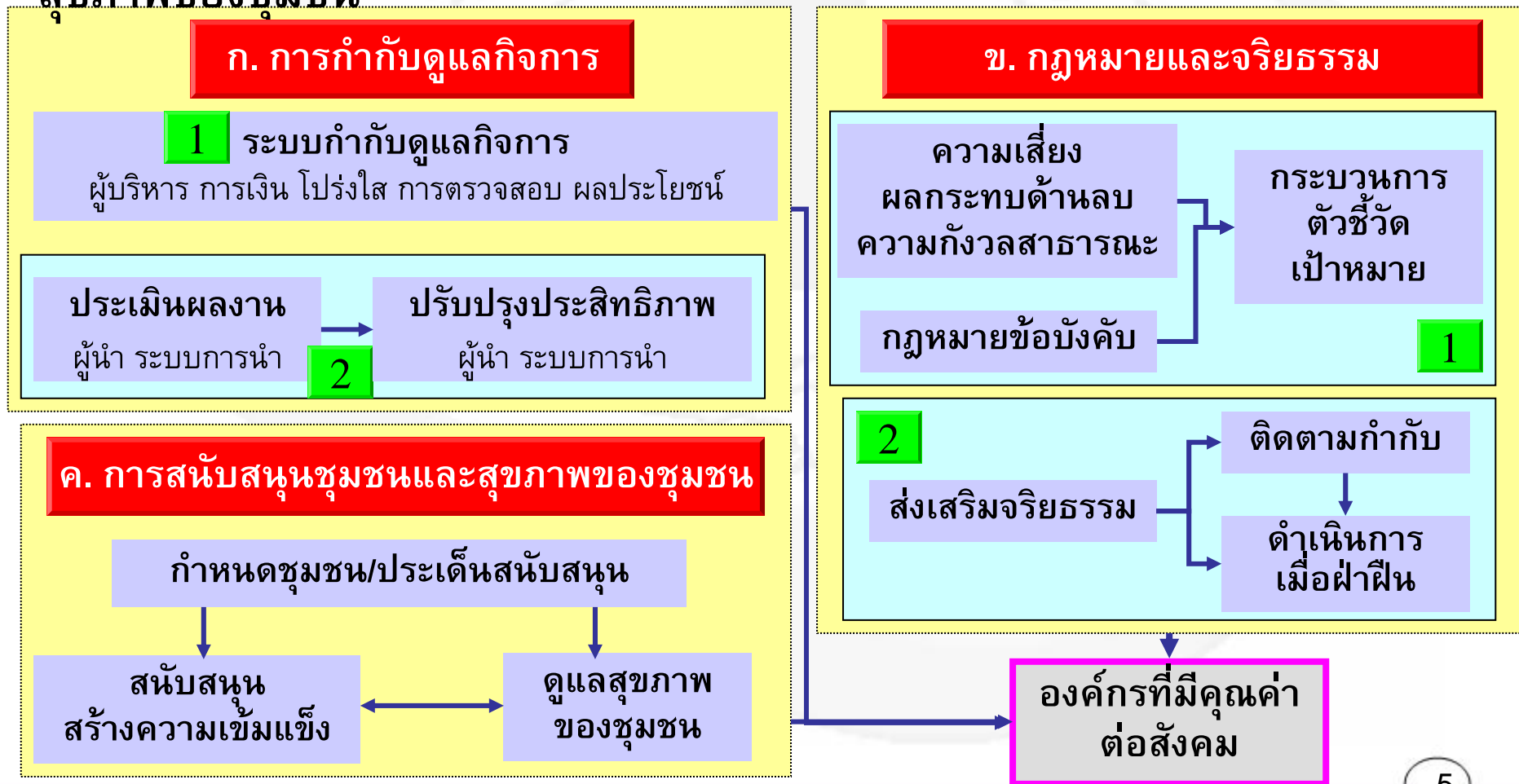
วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ของ รพ.

Key words	ความหมายต่อคนทำงาน	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

I – 1.2 การกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม (Governance and Social Responsibility)

องค์กรแสดงถึงระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ สร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และมีส่วนสนับสนุนต่อสุขภาพของชุมชน



I – 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

องค์กรกำหนดกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความท้าทายขององค์กร และสร้างความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานขององค์กร

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

1 การวางแผนกลยุทธ์

ผู้มีส่วนร่วม: ผู้นำร่วมกับบุคลากร
ขั้นตอนและกรอบเวลา
ความท้าทายและข้อได้เปรียบ
ค้นหาจุดอ่อนสำคัญที่อาจถูกมองข้าม

2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพ
จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส สิ่งคุกคามขององค์กร
ปัจจัยสำคัญอื่นๆ

- ความปลอดภัย / ความผิดพลาด
- ความร่วมมือ การแข่งขัน
- การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี
- การเปลี่ยนแปลงระบบบริการ เศรษฐกิจ
- ความเสี่ยงด้านการเงิน สังคม จริยธรรม

ความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และกรอบเวลา

2 สอดคล้องกับความท้าทายขององค์กร

ตอบสนองความท้าทายที่สำคัญขององค์กร
ตอบสนองสถานะสุขภาพ / ความต้องการสุขภาพ
มีส่วนต่อผลลัพธ์สุขภาพที่ดีขึ้น

3 วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ

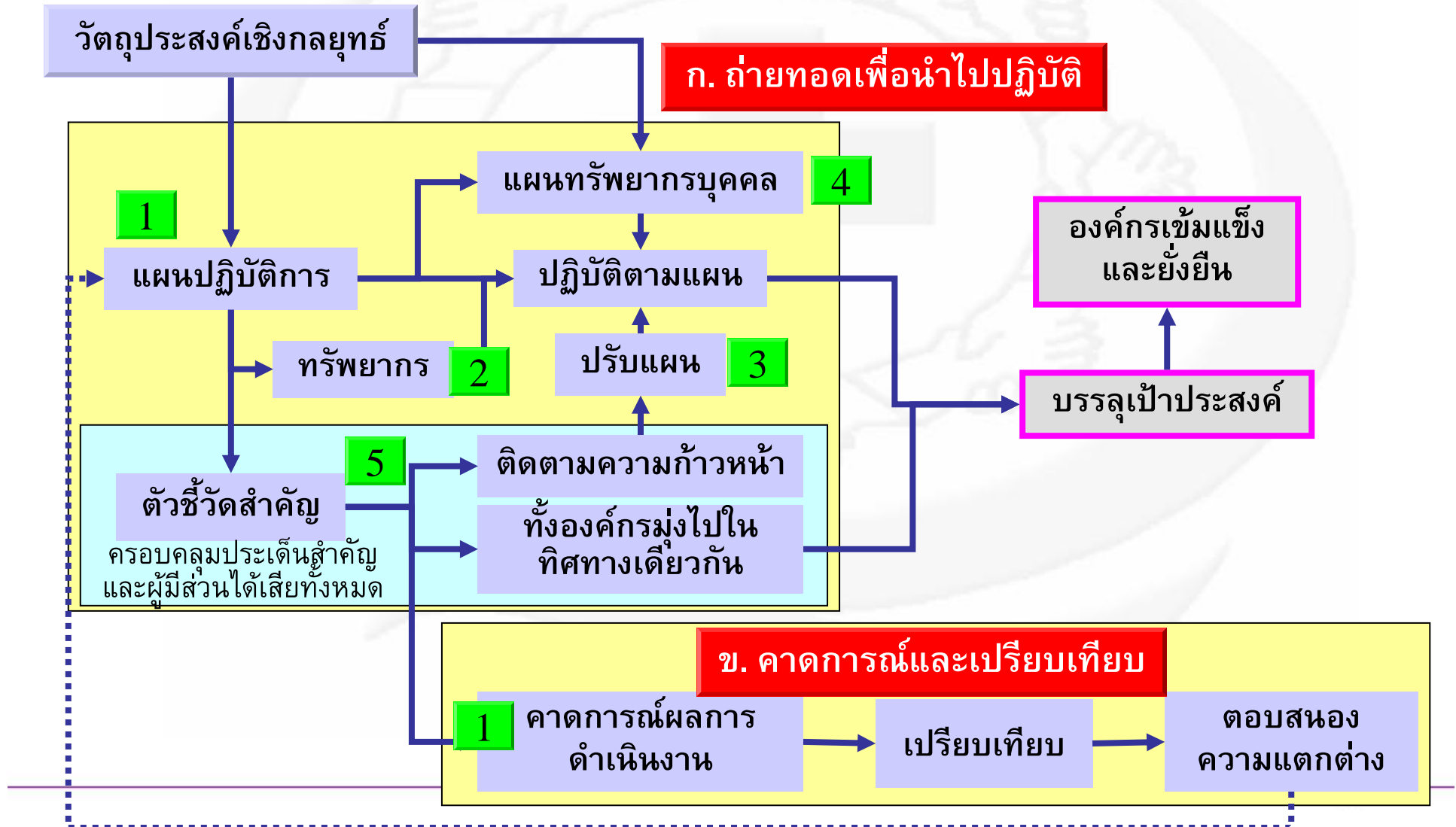
ผลลัพธ์สุขภาพที่ดีขึ้นของผู้ป่วย ครอบครัว
ชุมชน บุคลากร
สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี

การนำกลยุทธ์
ไปปฏิบัติ

องค์กรเข้มแข็ง
และยั่งยืน

I – 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Deployment)

องค์กรถ่ายทอดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้า เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าประสงค์



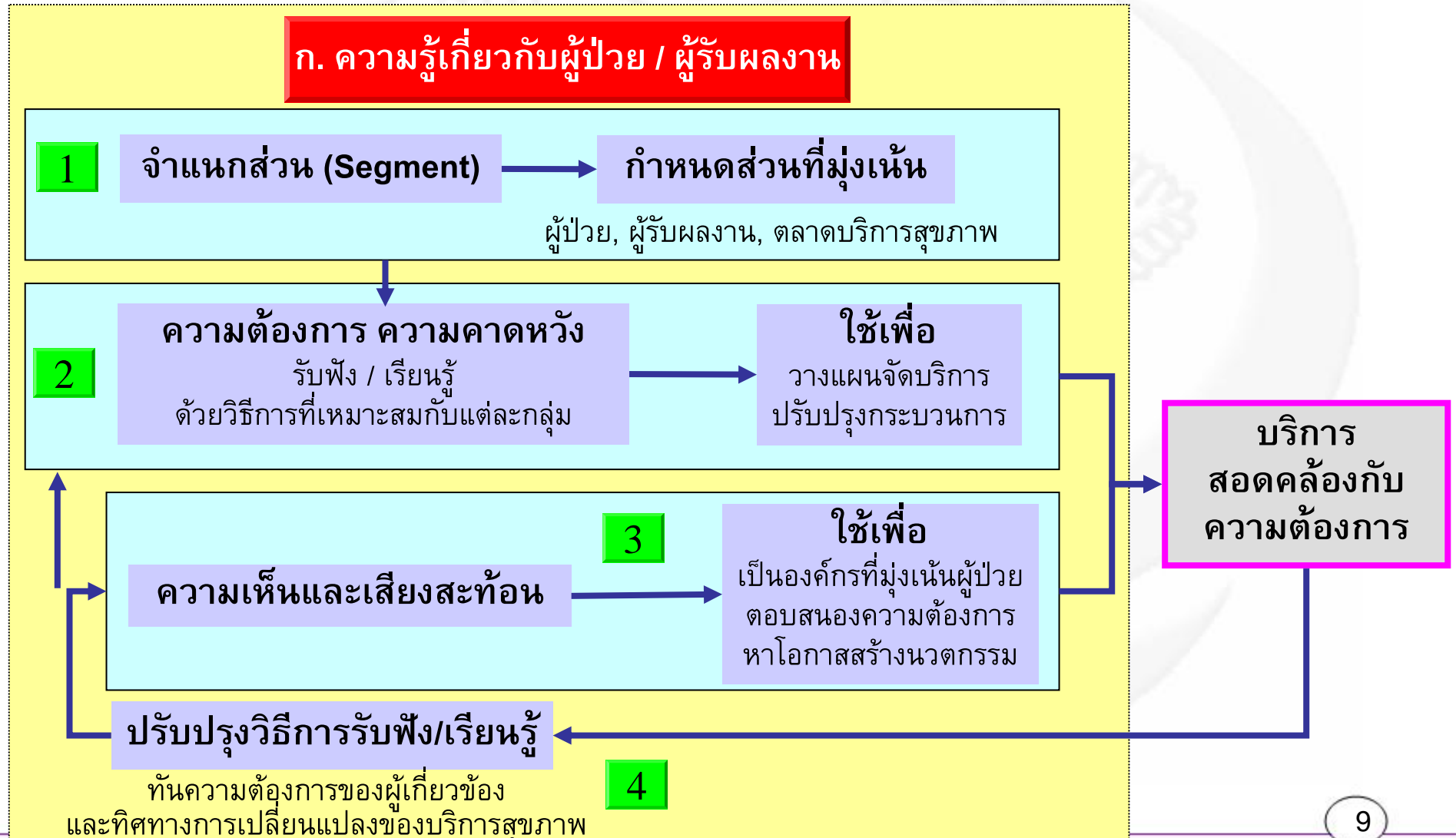


Strategic Management

ทิศทางและเป้าหมายของ รพ.คืออะไร
(วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์)
งานของเราอยู่ตรงไหน
ผลงานของเราจะมีส่วนต่อตัวชีวิตขององค์กรอย่างไร

I – 3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน (Patient / Customer Knowledge)

องค์กรเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานของตน เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว





Patient / Customer Focus

ลูกค้าของเราคือใคร : ผู้ป่วย ครอบครัว ชุมชน
ลูกค้าของเราต้องการอะไร
คุณค่าที่เราสามารถส่งมอบให้แก่ลูกค้าคืออะไร

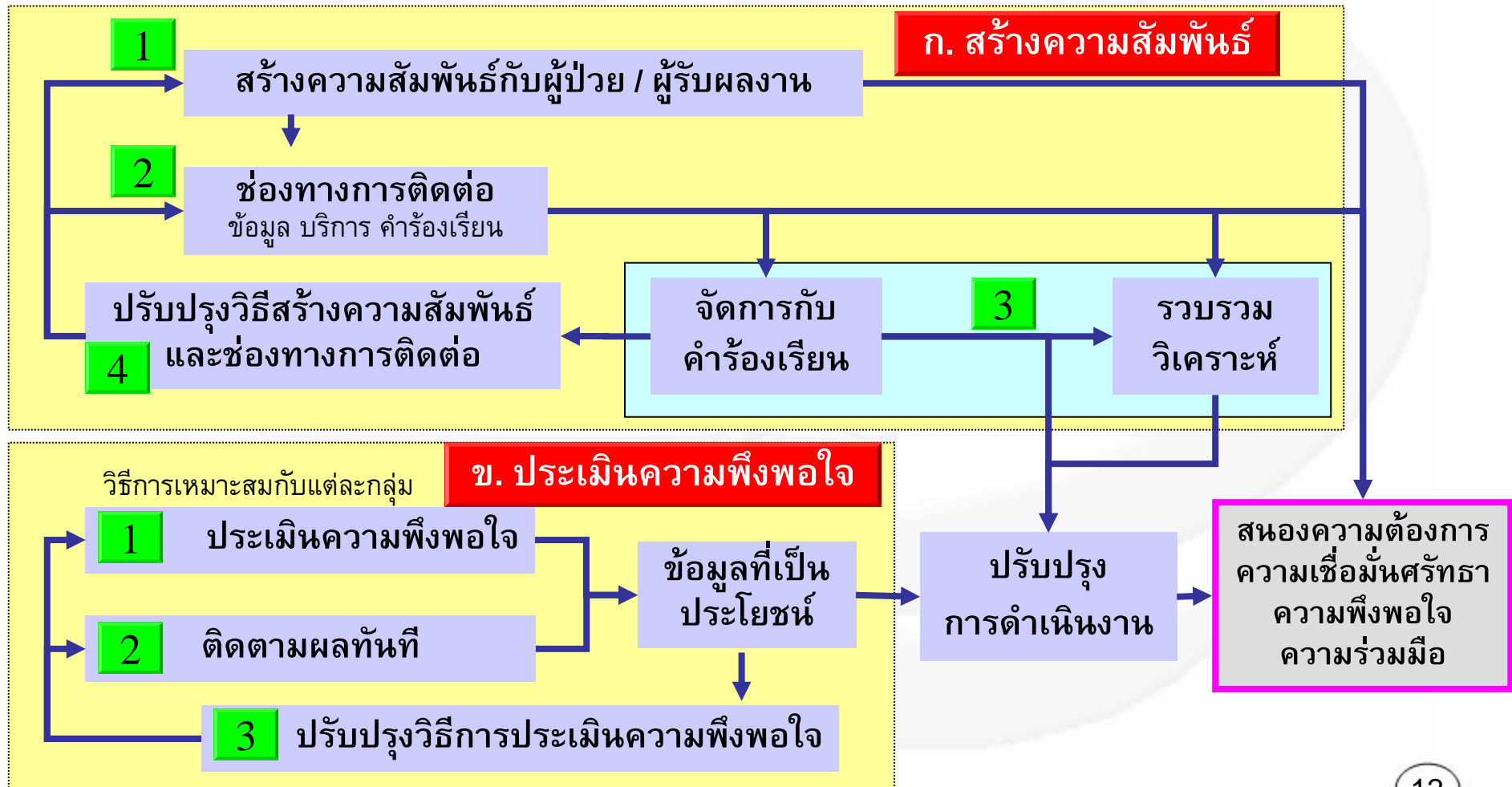


การจำแนกส่วน (segment) ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน

วิธีการจำแนก	กลุ่มผู้ป่วย	วิธีการรับฟัง	ความต้องการที่แตกต่างกัน
ตามภูมิศาสตร์	- - -		
ตามช่องทางบริการ	- - -		
ตามระบบ ประกันสุขภาพ	- - -		
ตามลักษณะ การเจ็บป่วย	- - -		
อื่น ๆ	- - -		

I – 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับผลงาน (Customer Relationship and Satisfaction)

องค์กรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นศรัทธา ความพึงพอใจ และความร่วมมือ มีการประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วย / ผู้รับผลงานมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน





การประเมินความพึงพอใจ

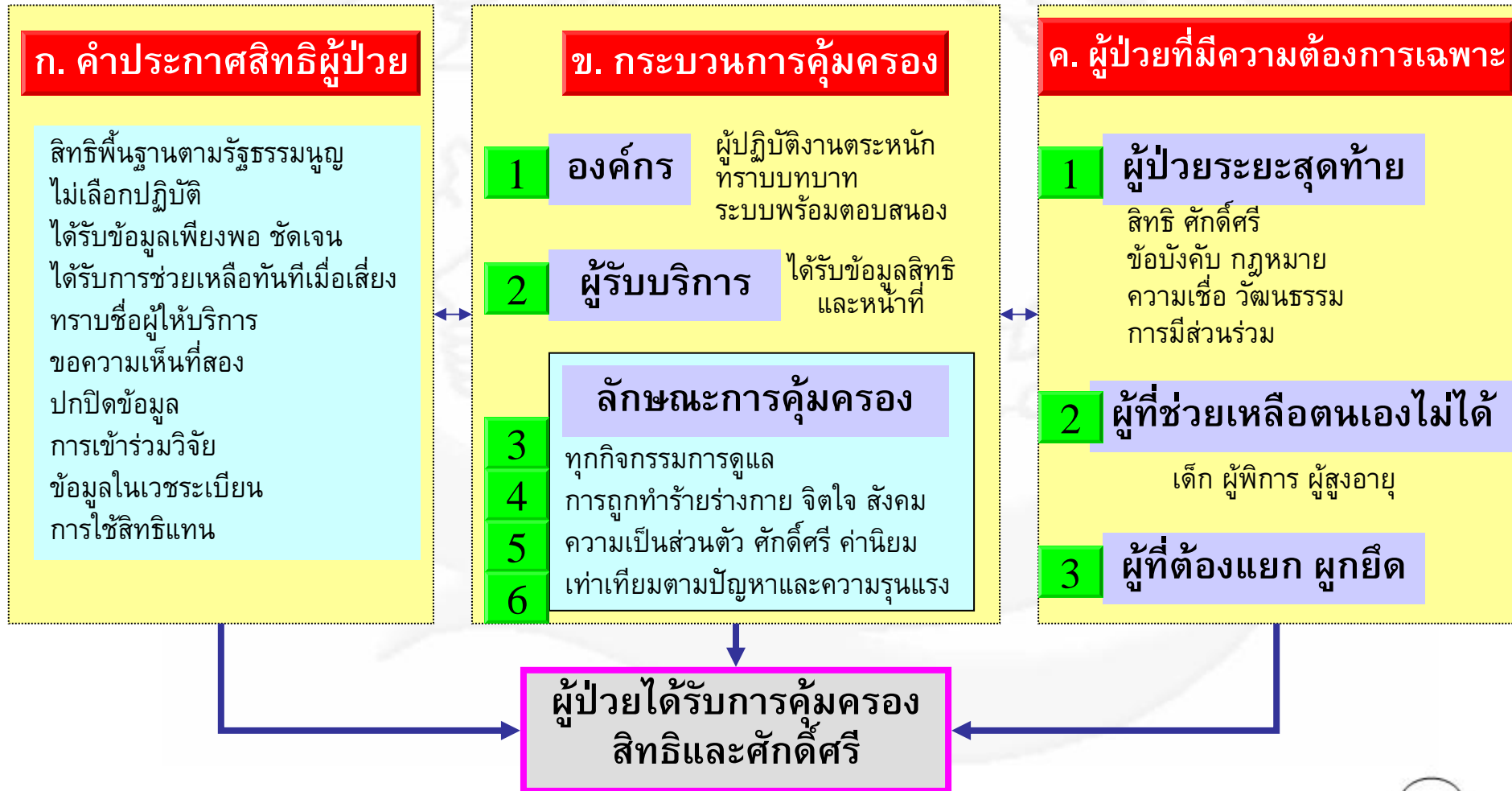
ทำอย่างไรไม่ให้เป็นการมากเกินไป

จะเน้นใช้ประโยชน์จากข้อมูลส่วนใด

จะทำให้ตัวเลขที่ได้มีความน่าเชื่อถืออย่างไร

I – 3.3 สิทธิผู้ป่วย (Patients' Rights)

องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย





สิทธิผู้ป่วย

โอกาสคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยเชิงรุก

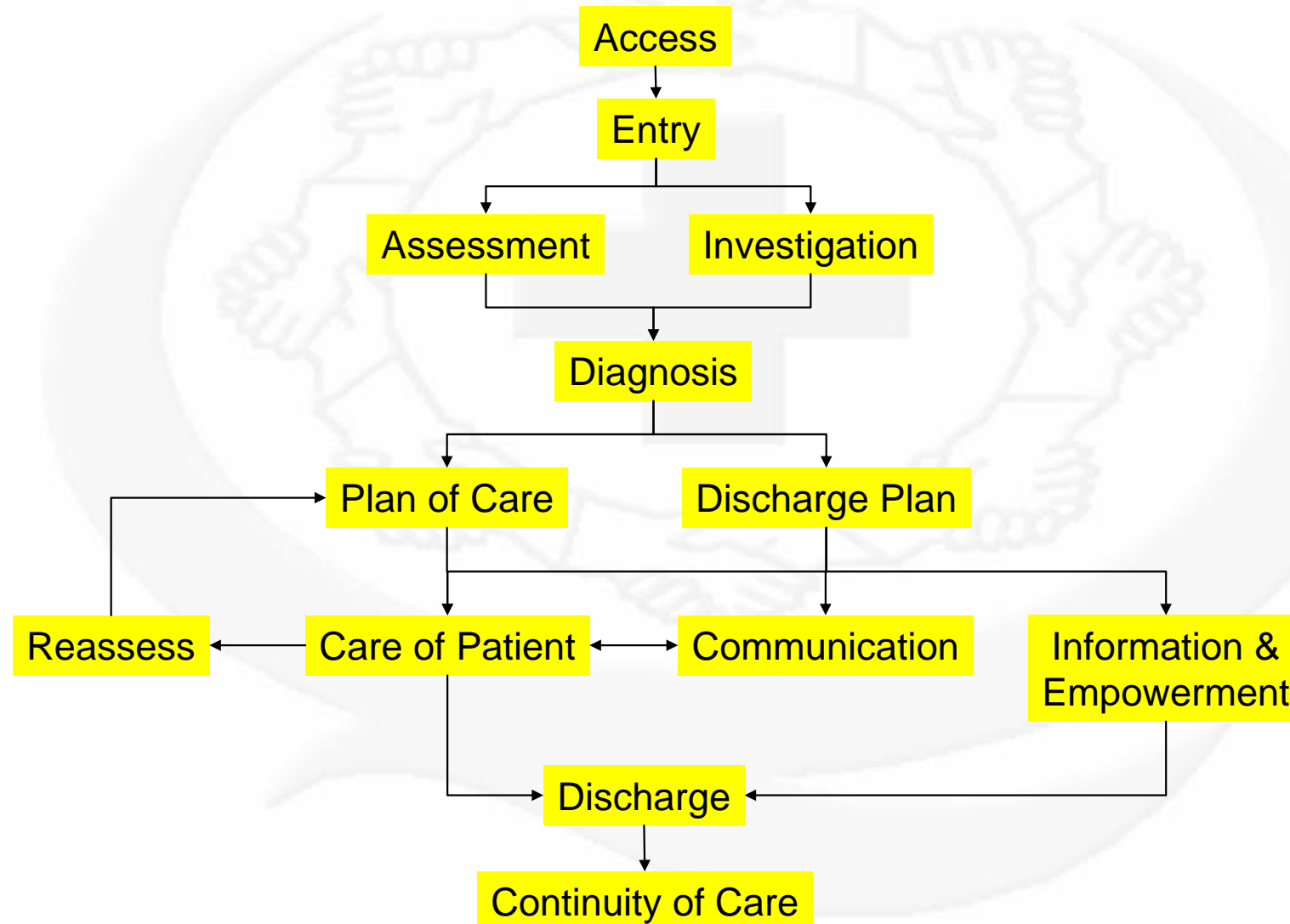
โอกาสที่จะเกิดปัญหาหรือความไม่พร้อมในการให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย

โอกาสที่จะมีการเลือกปฏิบัติ

โอกาสที่ผู้รับบริการจะไม่ได้รับข้อมูล หรือไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

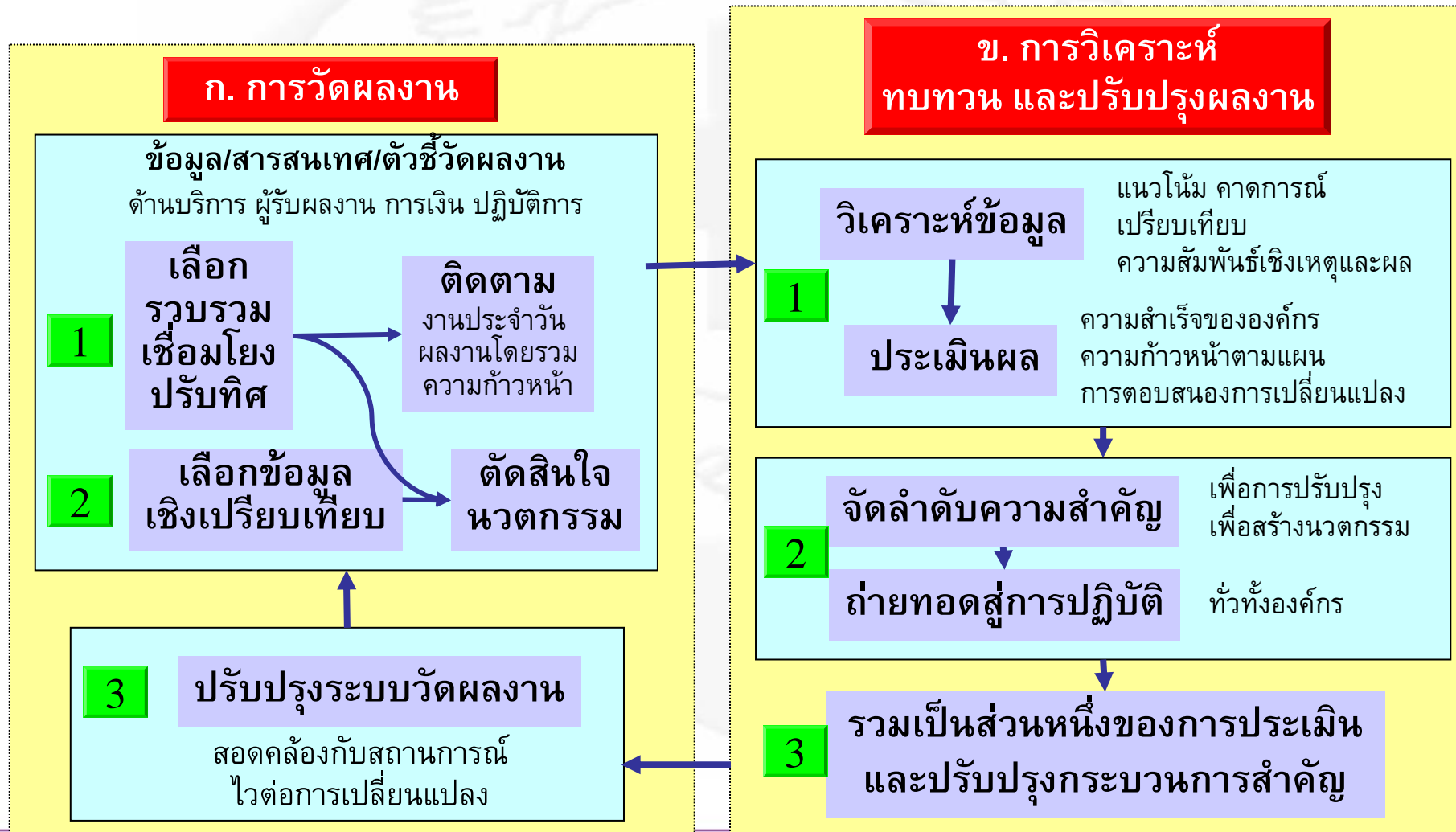
โอกาสที่ผู้ป่วยที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตจะไม่ได้รับการช่วยเหลือทันที

ตามรอย มีโอกาสละเมิดอะไร ตรงไหน



I-4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลงานขององค์กร (Measurement, Analysis and Improvement of Organizational Performance)

องค์กรจัดให้มีการวัด วิเคราะห์ ปรับทิศทาง ทบทวน และปรับปรุงผลงาน โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กร





Performance Measurement

งานของเราใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดนั้นสามารถวัดการบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่
เราใช้ตัวชี้วัดนั้นเพื่อปรับปรุงงานของเราอย่างไร

ตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อองค์กรโดยรวม



สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

	ตัวชี้วัด	การใช้ประโยชน์
สำคัญสูงมาก		
สำคัญปานกลาง		
สำคัญน้อย		



ตัวชี้วัดที่ใช้ประโยชน์ในระดับต่าง ๆ

ตัวชี้วัด

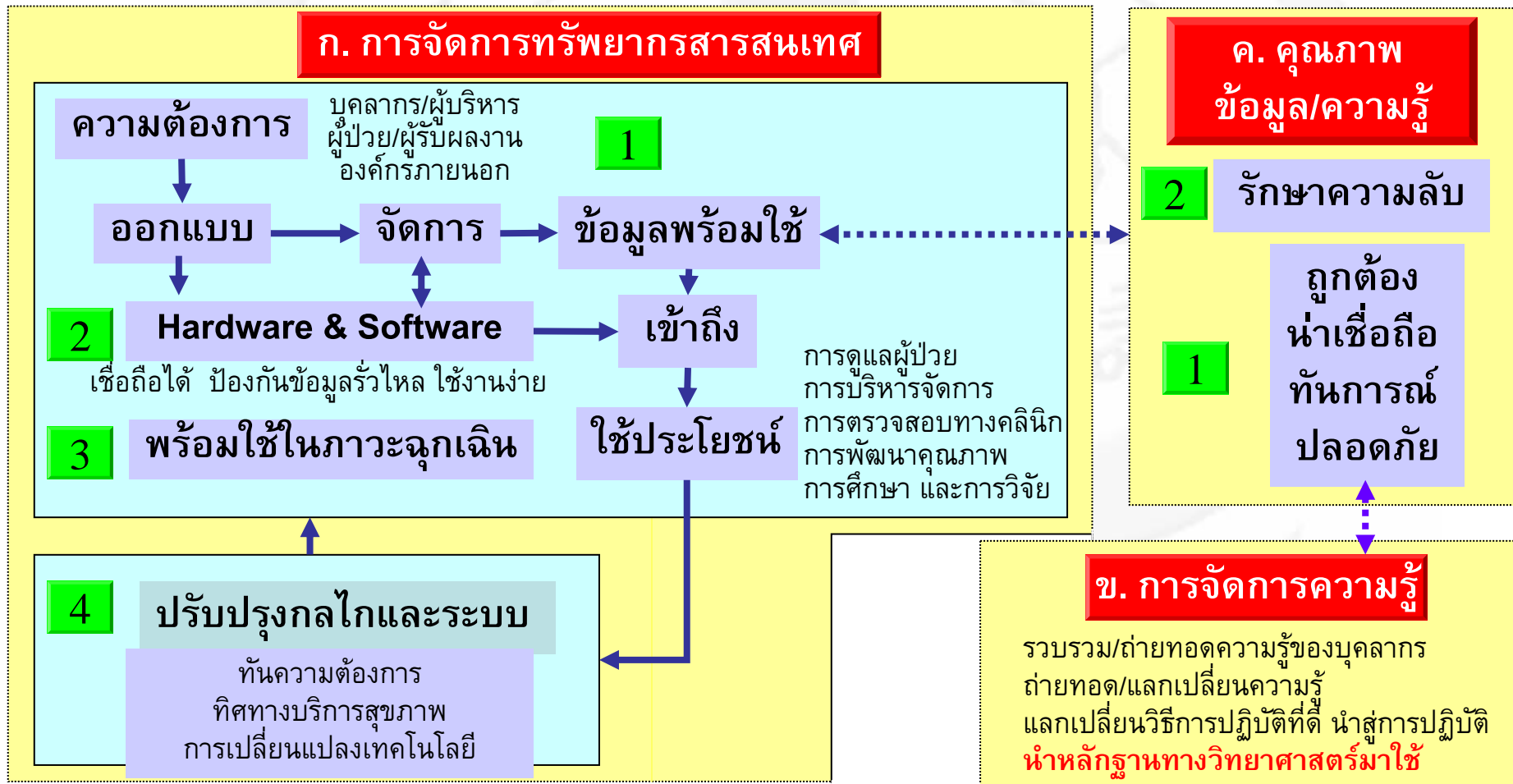
ติดตามผลงานโดยรวม
ติดตามการบรรลุเป้าหมาย

ติดตามความก้าวหน้าตามแผน

ติดตามงานประจำวัน

I – 4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Management of Information, Information Technology, and Knowledge Management)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีข้อมูล สารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่จำเป็น มีคุณภาพ และพร้อมใช้งาน สำหรับบุคลากร / ผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน องค์กรสร้างและจัดการสินทรัพย์ ความรู้ของตนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร





การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินแนวโน้ม

Run Chart

Control Chart

การคาดการณ์

การเปรียบเทียบ

เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มย่อย

Benchmark

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล

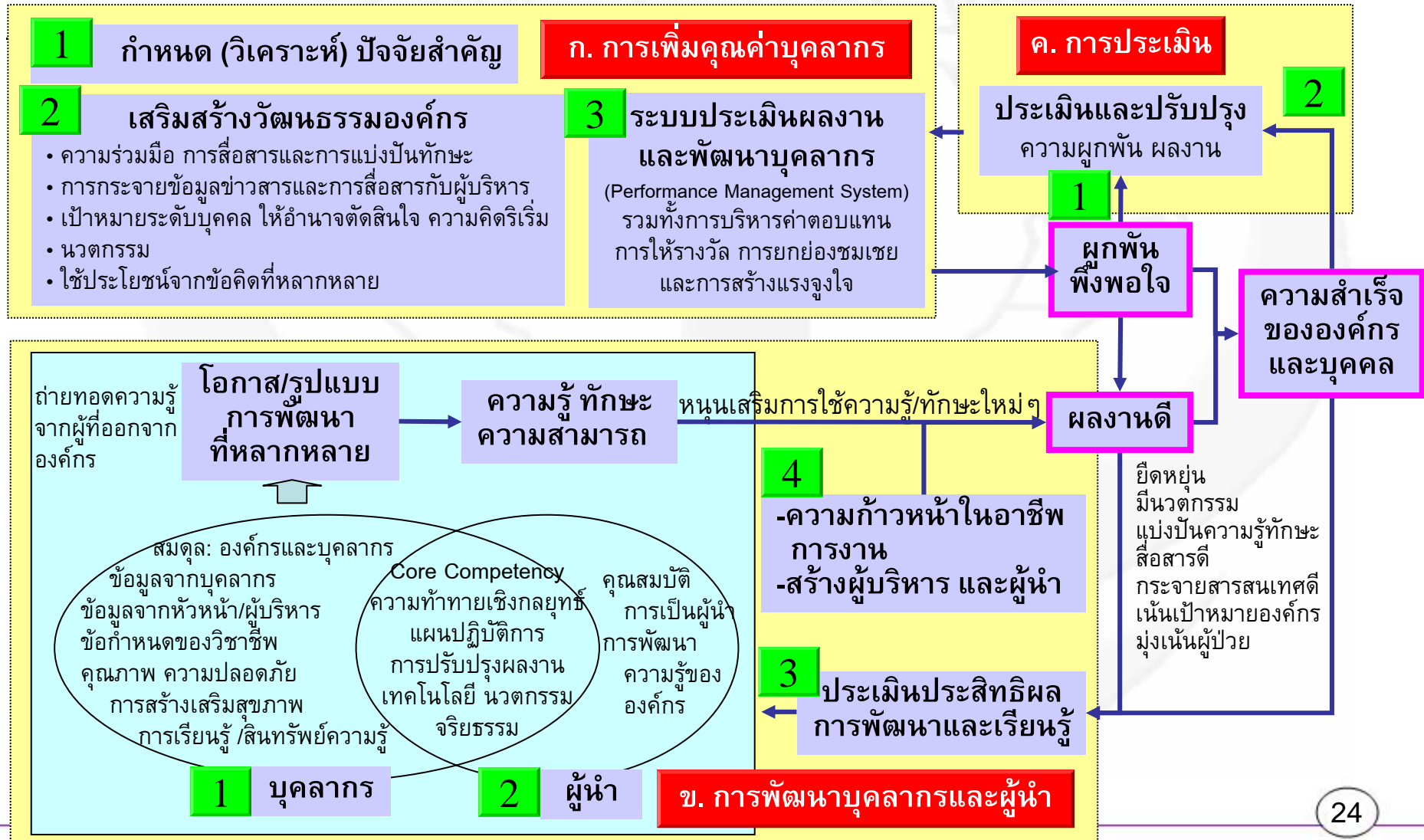


Knowledge Management

เราแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ฝังลึกกันอย่างไร
มีการรวบรวมความรู้อะไร ดำเนินการรวบรวมอย่างไร
เราใช้ข้อมูลวิชาการ (scientific evidence) ในการดูแลผู้ป่วยอย่างไร

I – 5.1 ความผูกพันของบุคลากร (Staff Engagement)

องค์กรสร้างความผูกพันกับบุคลากร จัดระบบค่าตอบแทนและแรงจูงใจ เพื่อบรรลุความสำเร็จ ในระดับองค์กรและระดับบุคคล บุคลากรและผู้นำได้รับการพัฒนาเพื่อให้อำนาจตัดสินใจ





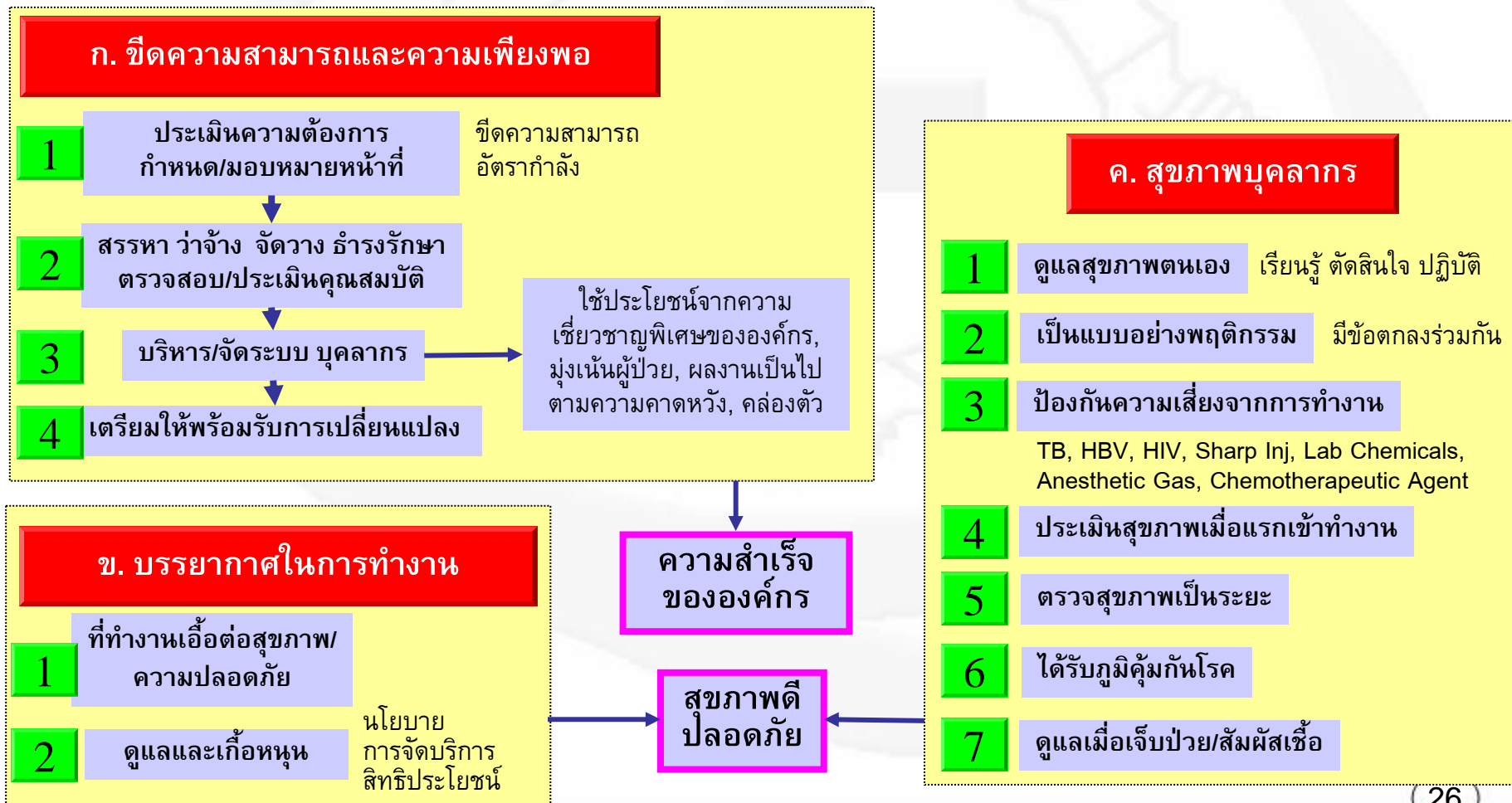
ความผูกพันของบุคลากร

เพื่อนของท่านที่มีความผูกพันกับองค์กรมาก ๆ มีลักษณะอย่างไร

ปัจจัยอะไรที่ทำให้เพื่อนของท่านมีความผูกพันกับองค์กรมาก

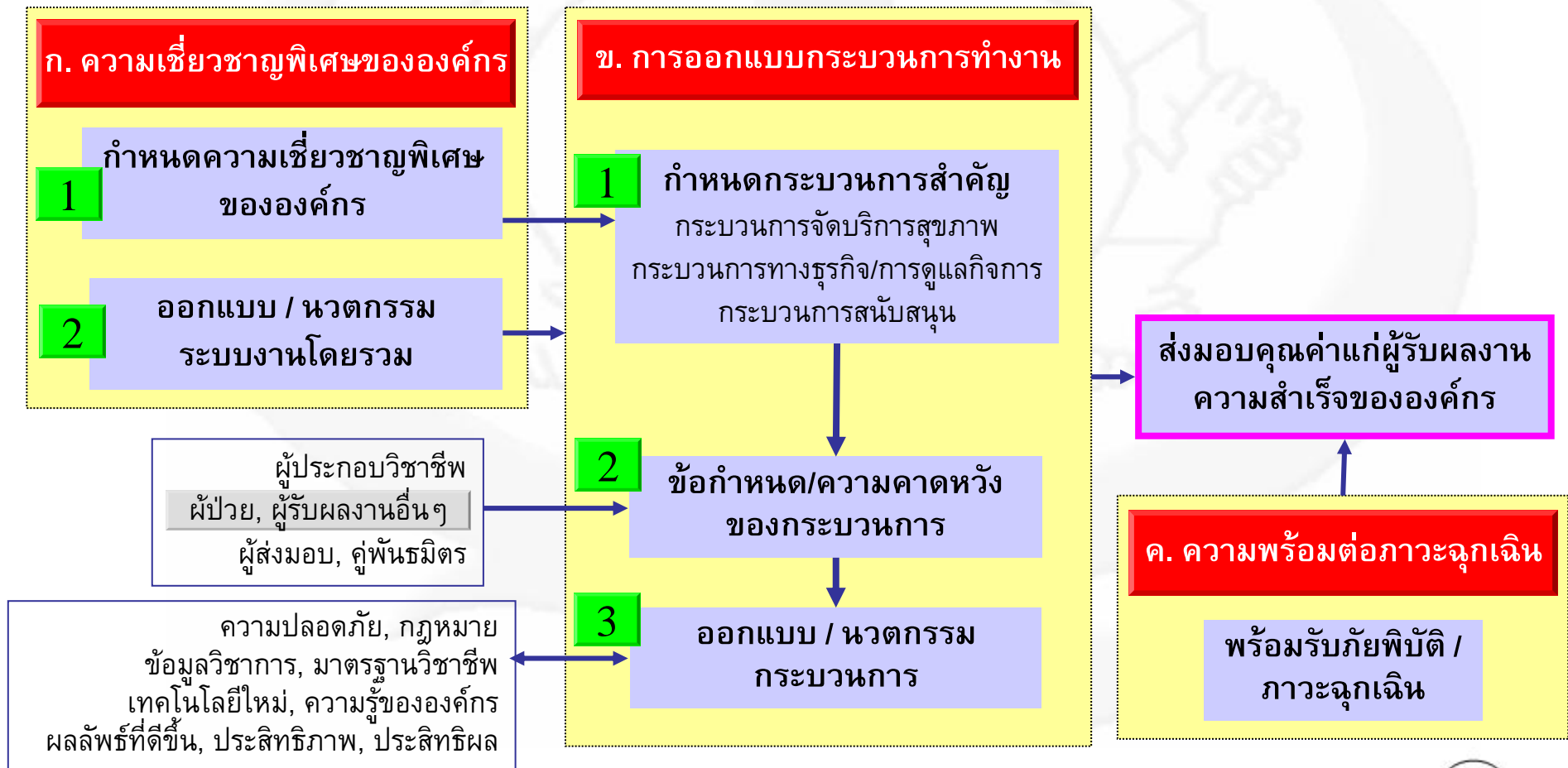
I – 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Staff Environment)

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัย



I – 6.1 การออกแบบระบบงาน (Work Systems Design)

องค์กรกำหนดงานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษของตน ออกแบบระบบงาน และกระบวนการสำคัญ เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่น ๆ พร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน และบรรลุความสำเร็จขององค์กร





การออกแบบระบบงานโดยรวม

งานที่เป็นความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร

ตัวอย่าง

การดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวม ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์
การร่วมมือกับชุมชน สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนและสมาชิก
การดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บูรณาการเข้าไปในชุมชน
Effective integrated healthcare delivery system
Balanced approach to patient focused care

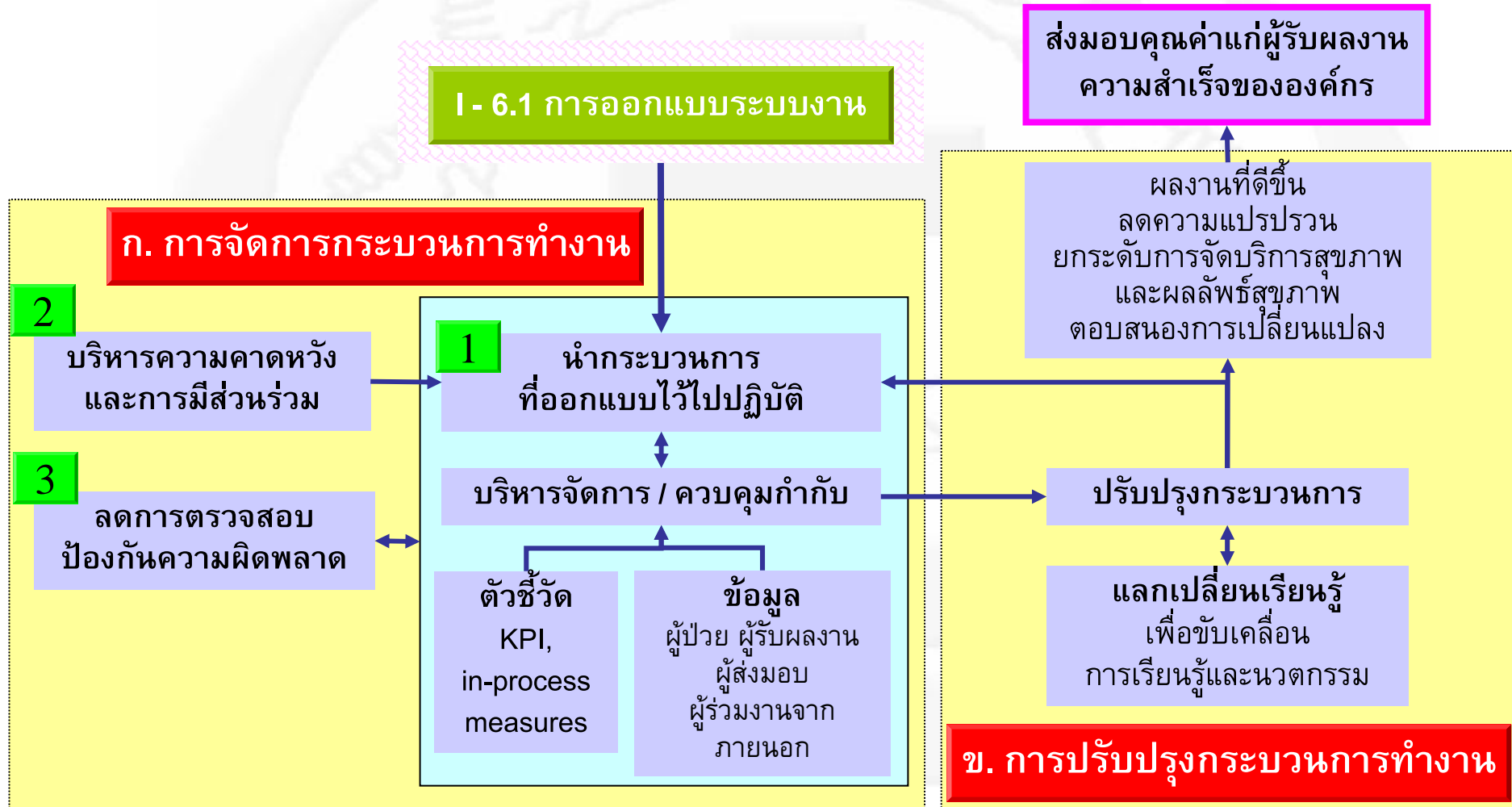
การพัฒนาให้เกิดความเชี่ยวชาญ

ระบบงานสำคัญ

ทำเอง	จ้างเหมา	ร่วมมือ	ร่วมทุน
Emergency care Outpatient care Inpatient care	Nutrition service	Primary care Home care	

I – 6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Process Management and Improvement)

องค์กรนำกระบวนการทำงานสำคัญไปปฏิบัติ บริหารจัดการ และปรับปรุงกระบวนการดังกล่าว เพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานอื่น และเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

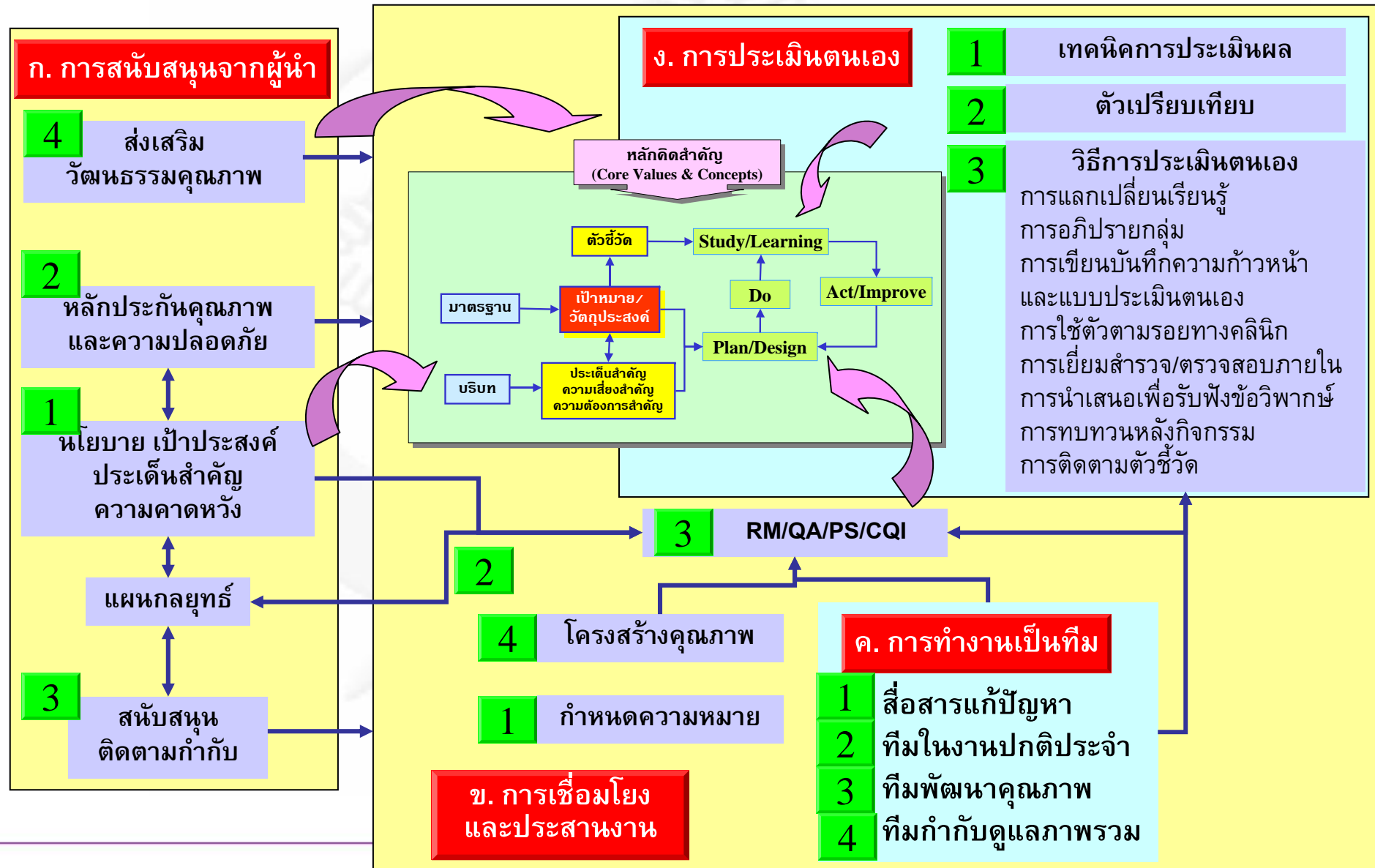




ตอนที่ II ระบบงานที่สำคัญ

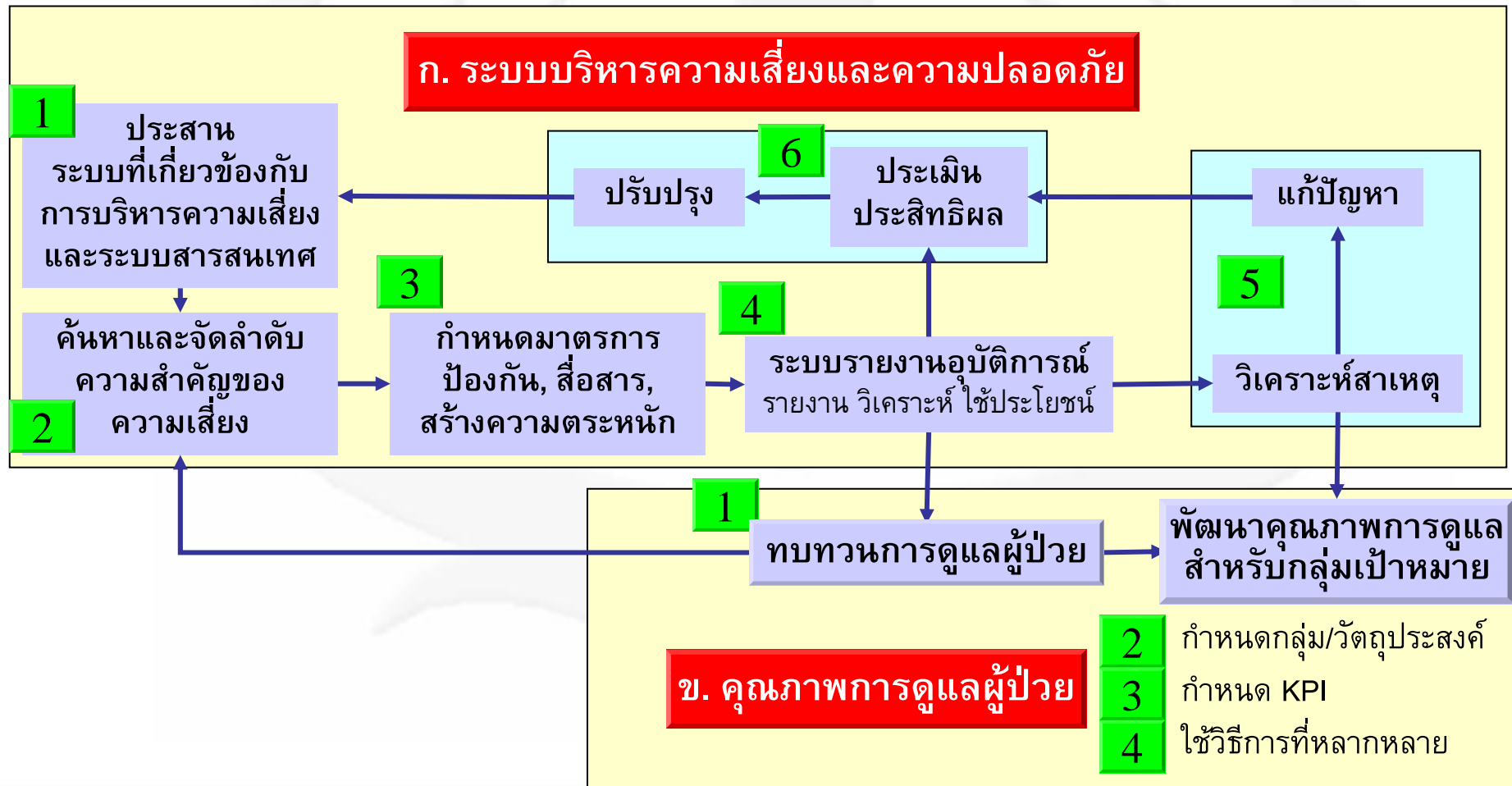
II – 1.1 ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Overview)

มีการพัฒนาคุณภาพที่ประสานสอดคล้องกันในทุกระดับ



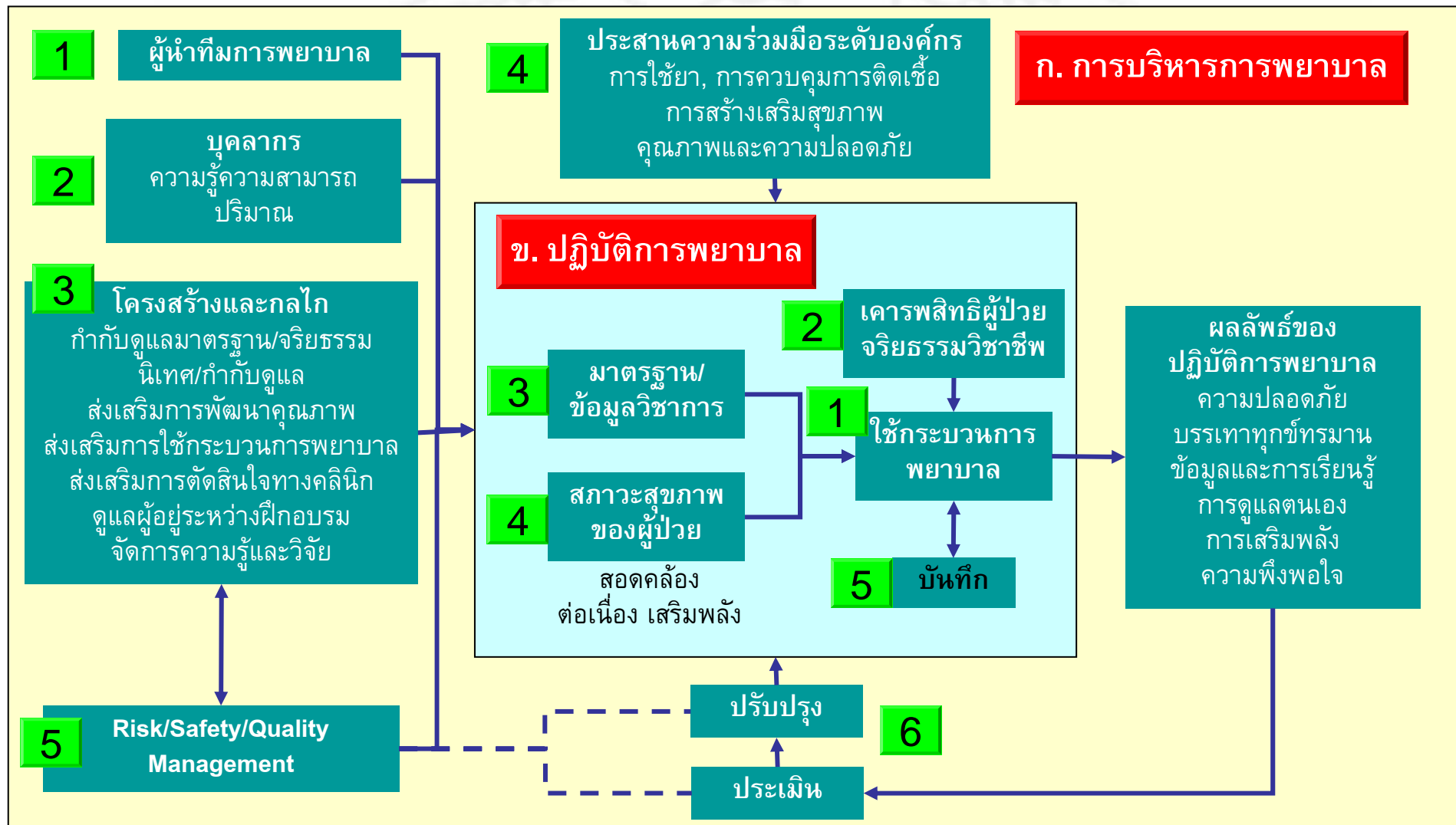
II – 1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (Risk, Safety, and Quality Management System)

มีระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ ของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในลักษณะบูรณาการ



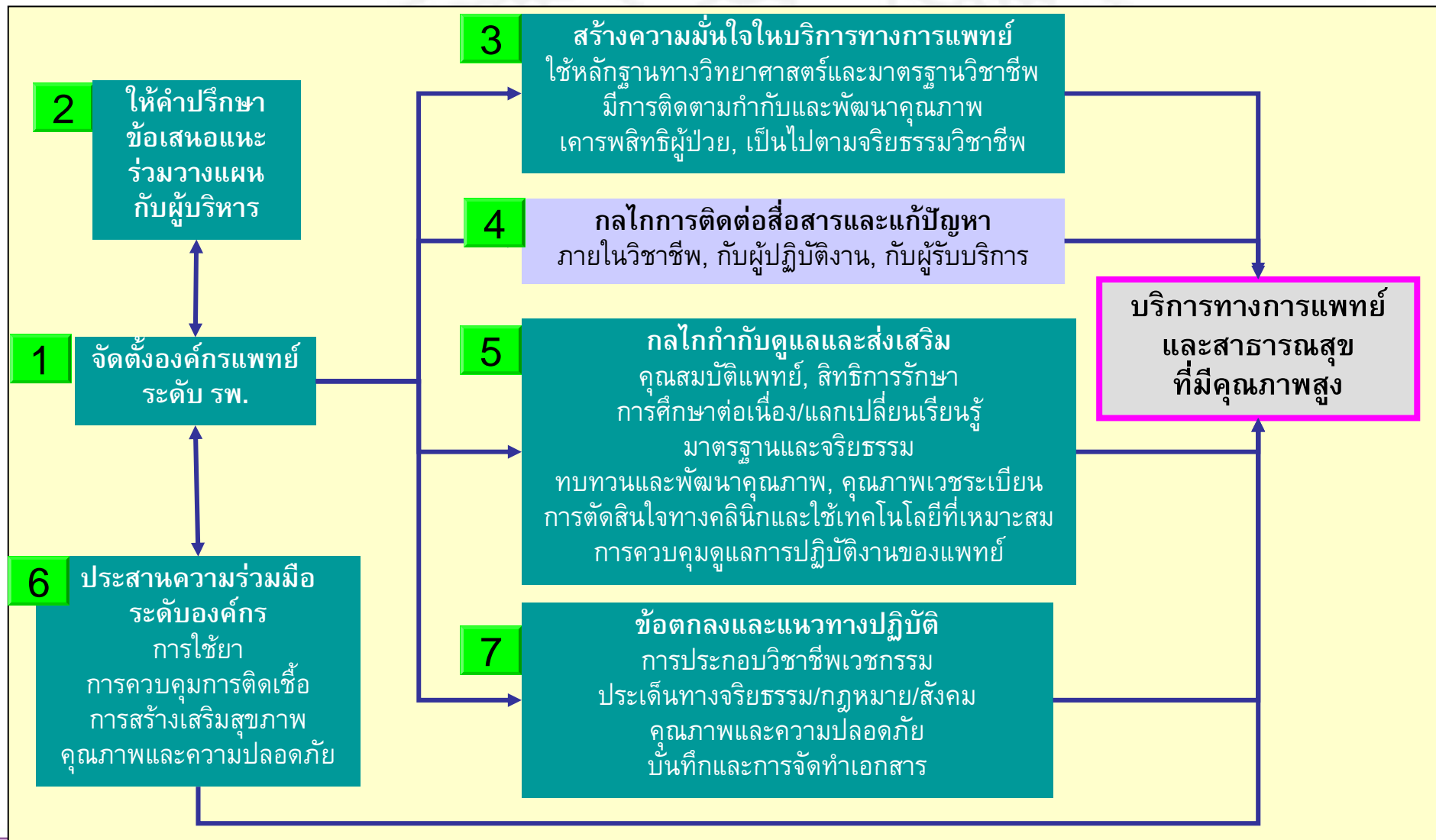
II – 2.1 การกำกับดูแลวิชาชีพ ด้านการพยาบาล (Nursing)

มีระบบบริหารการพยาบาลรับผิดชอบต่อการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพสูง เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร



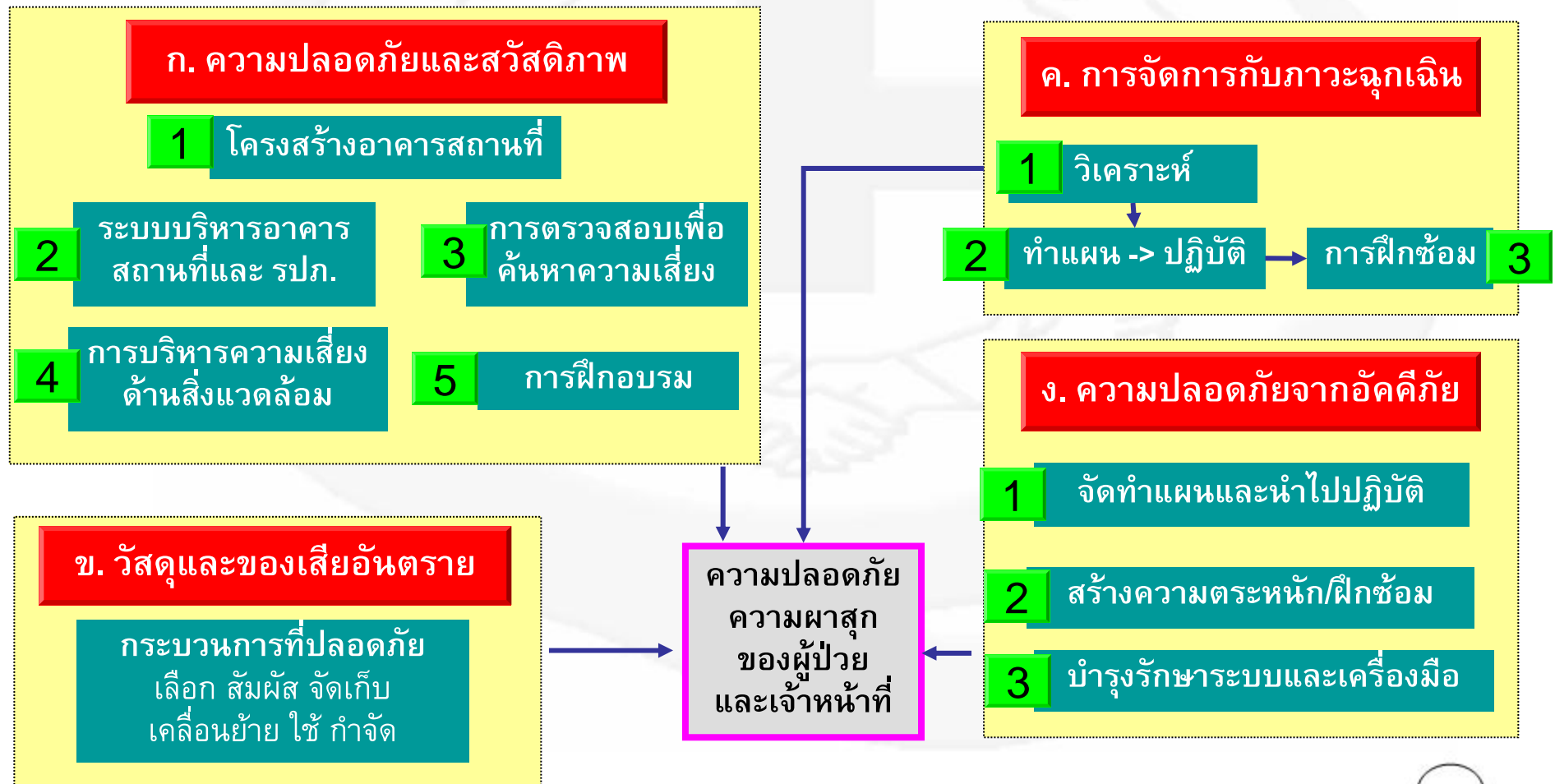
II – 2.2 การกำกับดูแลวิชาชีพ ด้านการแพทย์ (Medical Staff)

มีการจัดตั้งองค์กรแพทย์ รับผิดชอบต่อการส่งเสริมและกำกับดูแลมาตรฐานและจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์ เพื่อบรรลุพันธกิจขององค์กร



II – 3.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัย (Physical Environment and Safety)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรเอื้อต่อความปลอดภัยและความผาสุกของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และผู้มาเยือน องค์กรสร้างความมั่นใจว่าผู้อยู่ในพื้นที่อาคารสถานที่ที่จะปลอดภัยจากอัคคีภัย วัสดุและของเสียอันตราย หรือภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ



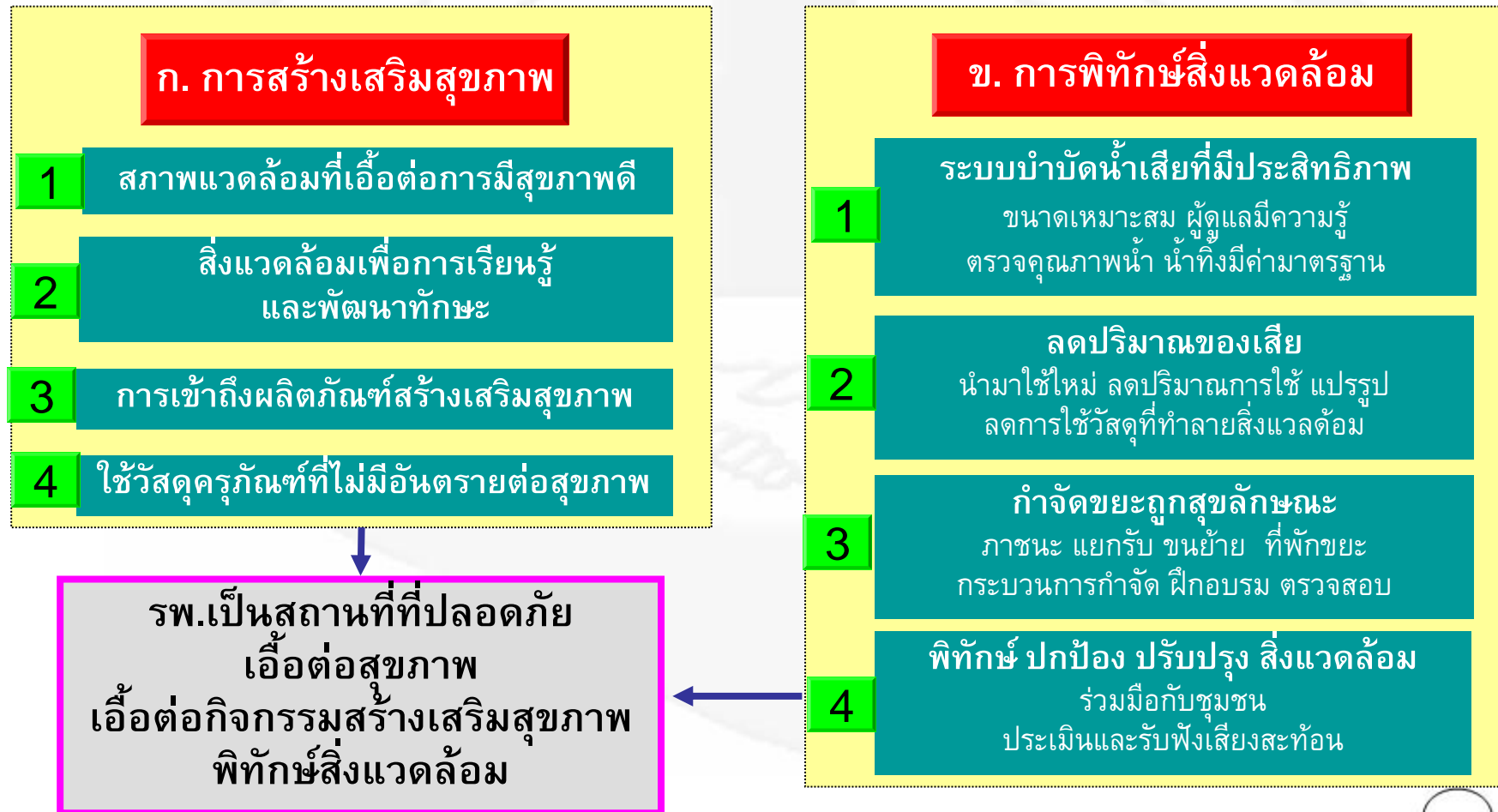
II – 3.2 เครื่องมือและระบบสาธารณูปโภค (Equipment and Utility System)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีเครื่องมือที่จำเป็น พร้อมใช้งานทำหน้าที่ได้เป็นปกติ และมีระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นอยู่ตลอดเวลา



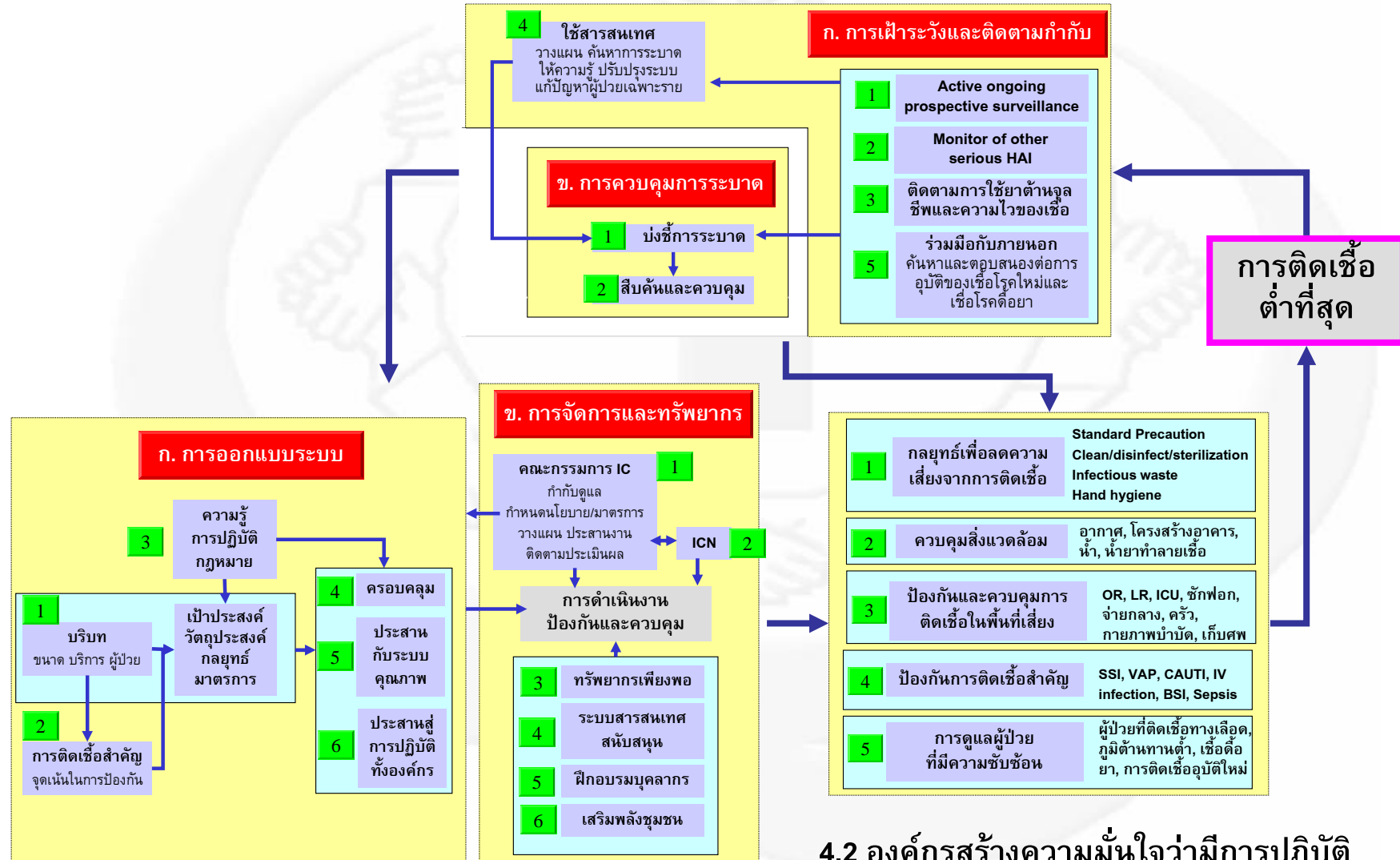
II – 3.3 สิ่งแวดล้อมเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment for Health Promotion and Environment Protection)

องค์กรแสดงความมุ่งมั่นในการที่จะทำให้โรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยและเอื้อต่อสุขภาพ
เอื้อต่อกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ และพิทักษ์สิ่งแวดล้อม



II – 4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (Infection Prevention and Control)

4.3 องค์กรใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังและติดตามกำกับ เพื่อค้นหาและควบคุมการติดเชื้อ และจัดการกับสถานการณ์ที่มีการระบาดของการติดเชื้อในโรงพยาบาล

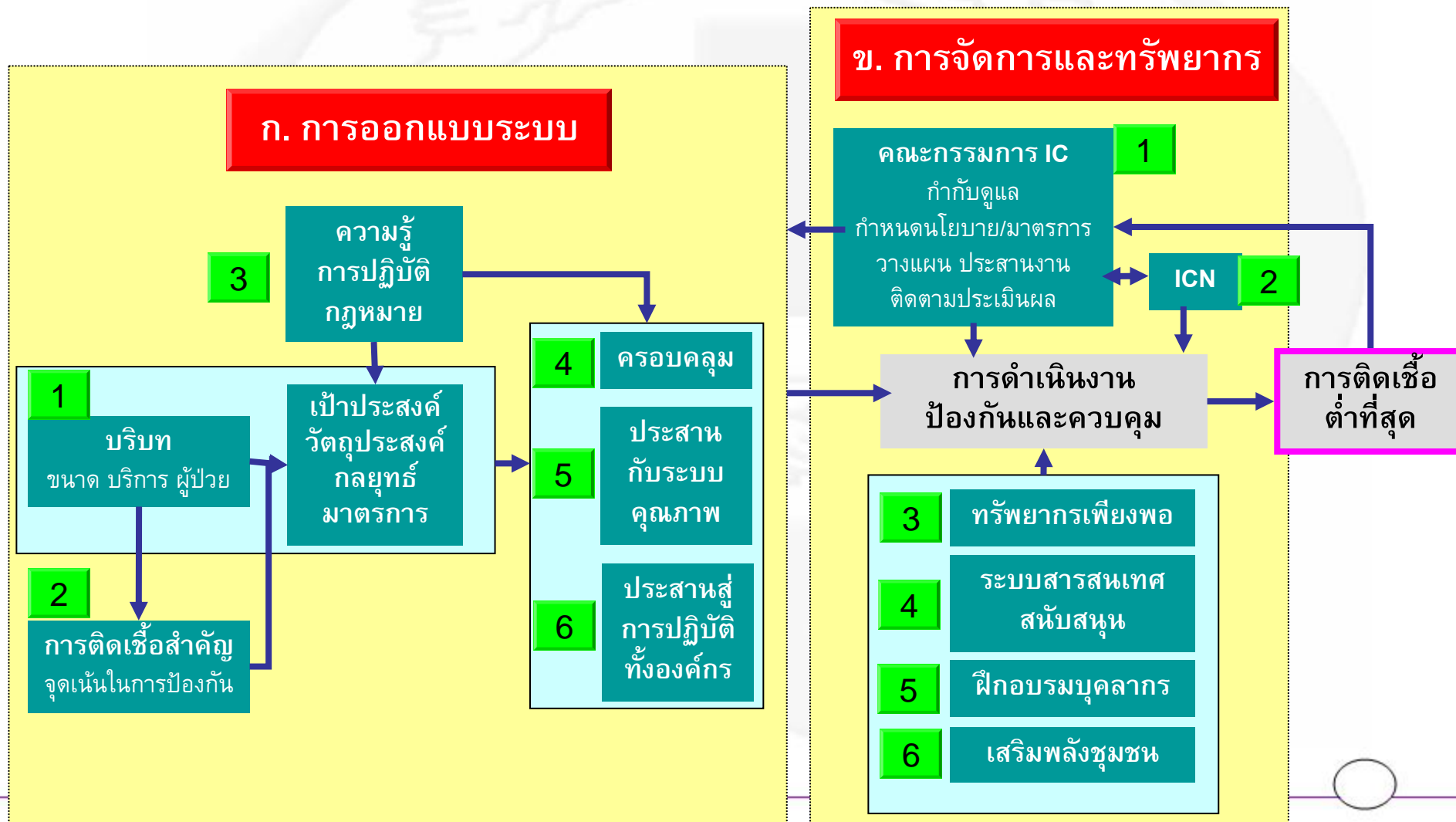


4.1 ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อขององค์กร ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรเพียงพอ และมีการประสานงานที่ดี

4.2 องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล

II – 4.1 ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (Infection Prevention and Control Program)

ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อขององค์กร ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรเพียงพอ และมีการประสานงานที่ดี





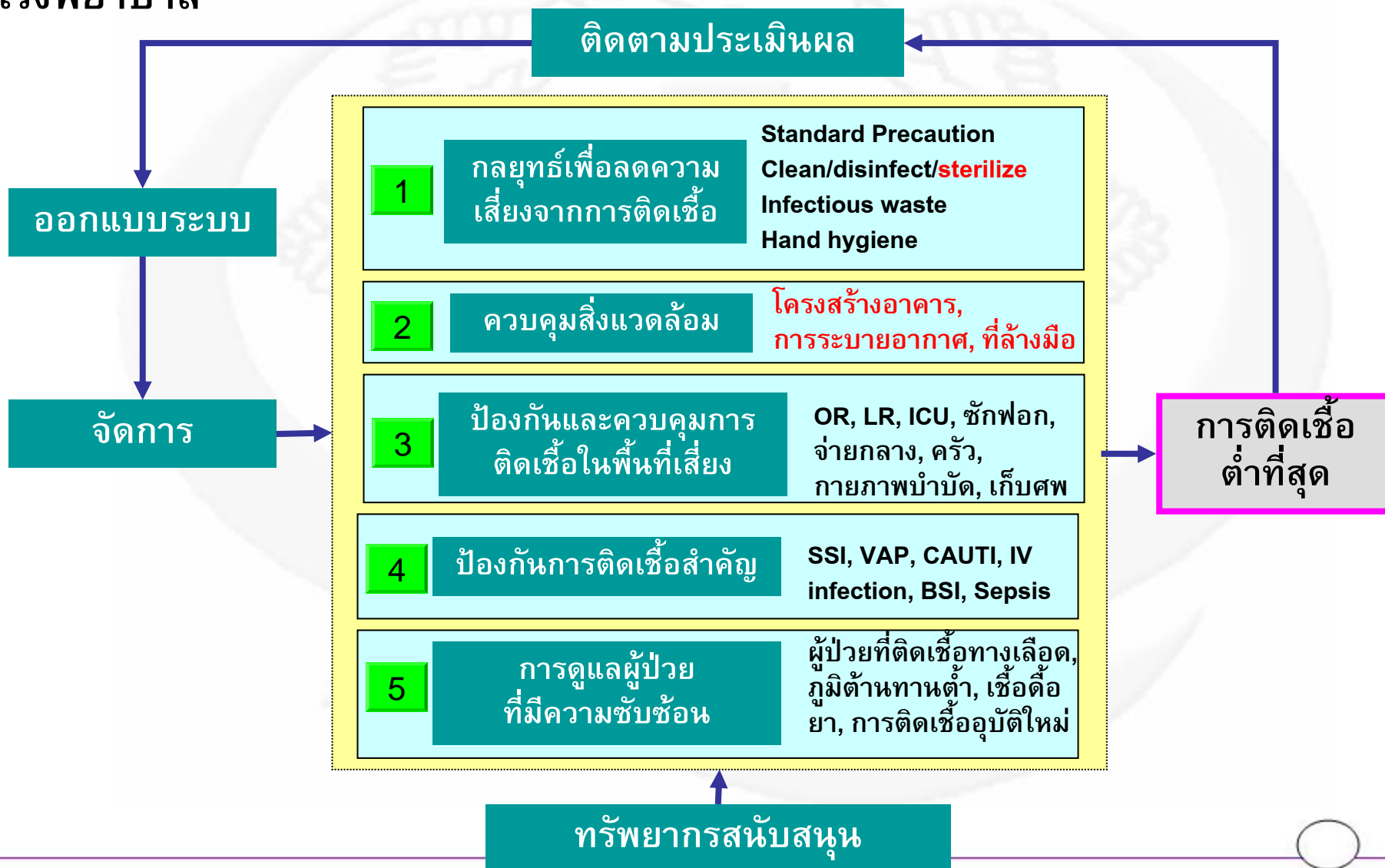
การออกแบบ

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- **ICN และคณะกรรมการ IC** ร่วมกันวิเคราะห์บริบทขององค์กร (จำนวนเตียง จำนวนผู้รับบริการ บริการที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ความรุนแรงของผู้ป่วย โอกาสรับผู้ป่วยติดเชื้อจากสถานพยาบาลอื่น การติดเชื้อที่มีโอกาสแพร่กระจายในสถานพยาบาล)
- **ICN และคณะกรรมการ IC** ร่วมกันจัดทำหรือทบทวนเป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และมาตรการในเรื่อง IC ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร
 - เป้าประสงค์
 - วัตถุประสงค์
 - กลยุทธ์
 - มาตรการ

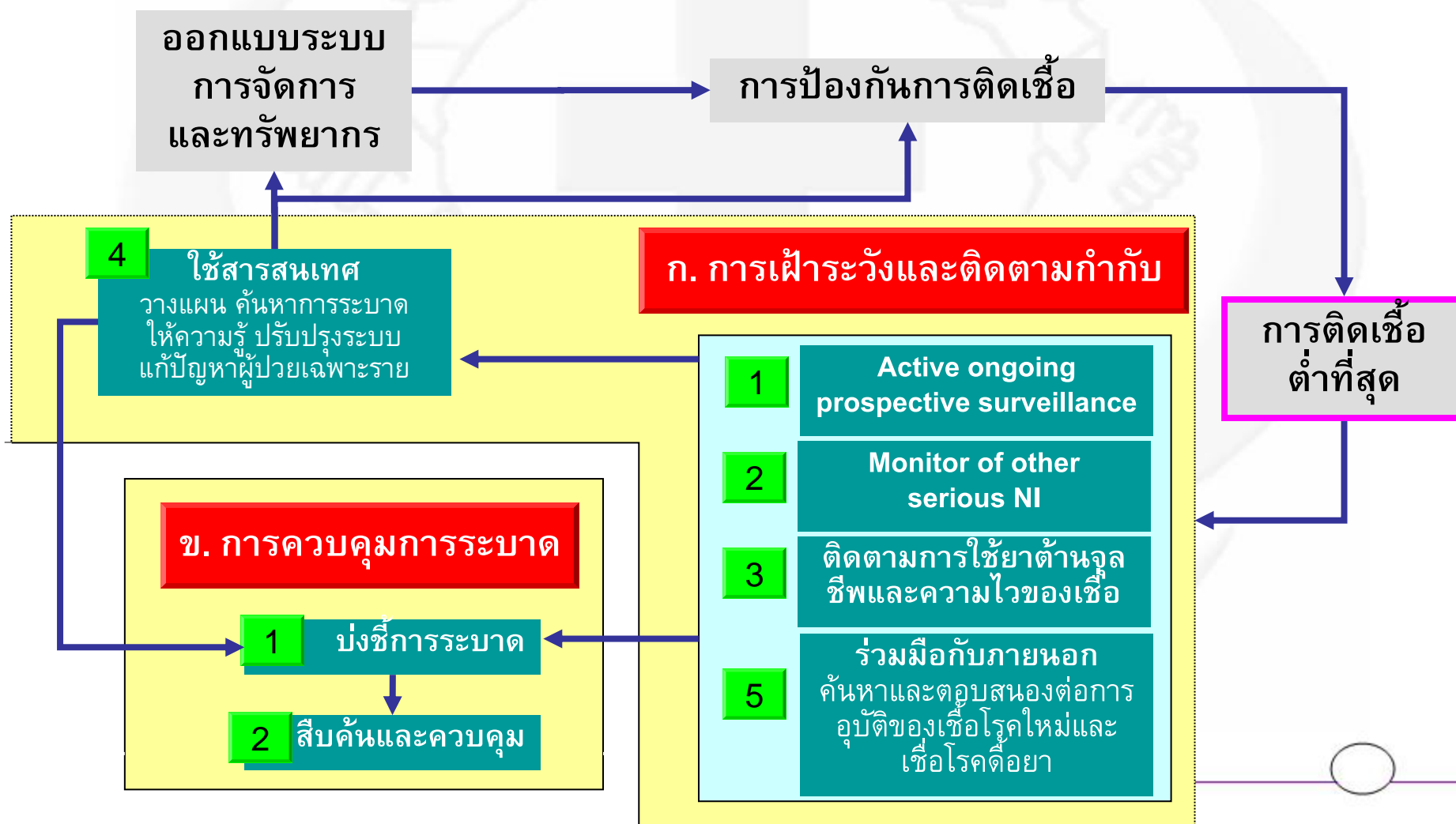
II – 4.2 ปฏิบัติการป้องกันการติดเชื้อ (Infection Prevention)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล



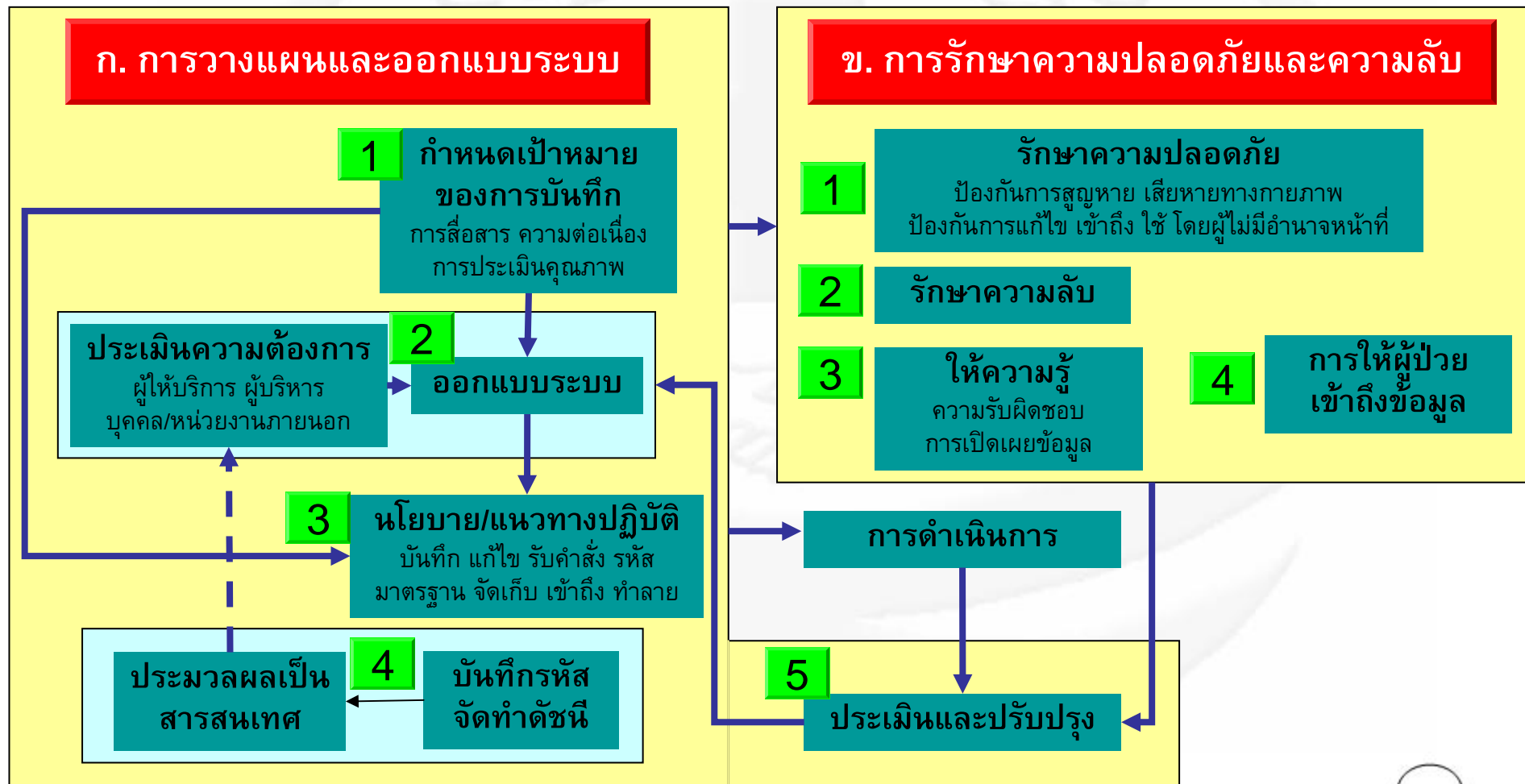
II – 4.3 การเฝ้าระวัง ติดตามกำกับ และควบคุมการระบาด (Surveillance, Monitoring, and Outbreak Control)

องค์กรใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังและติดตามกำกับ เพื่อค้นหาและควบคุมการติดเชื้อ และจัดการกับสถานการณ์ที่มีการระบาดของเชื้อในโรงพยาบาล



II – 5.1 ระบบบริหารเวชระเบียน (Record Management System)

องค์กรจัดให้มีระบบบริหารเวชระเบียนที่มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย





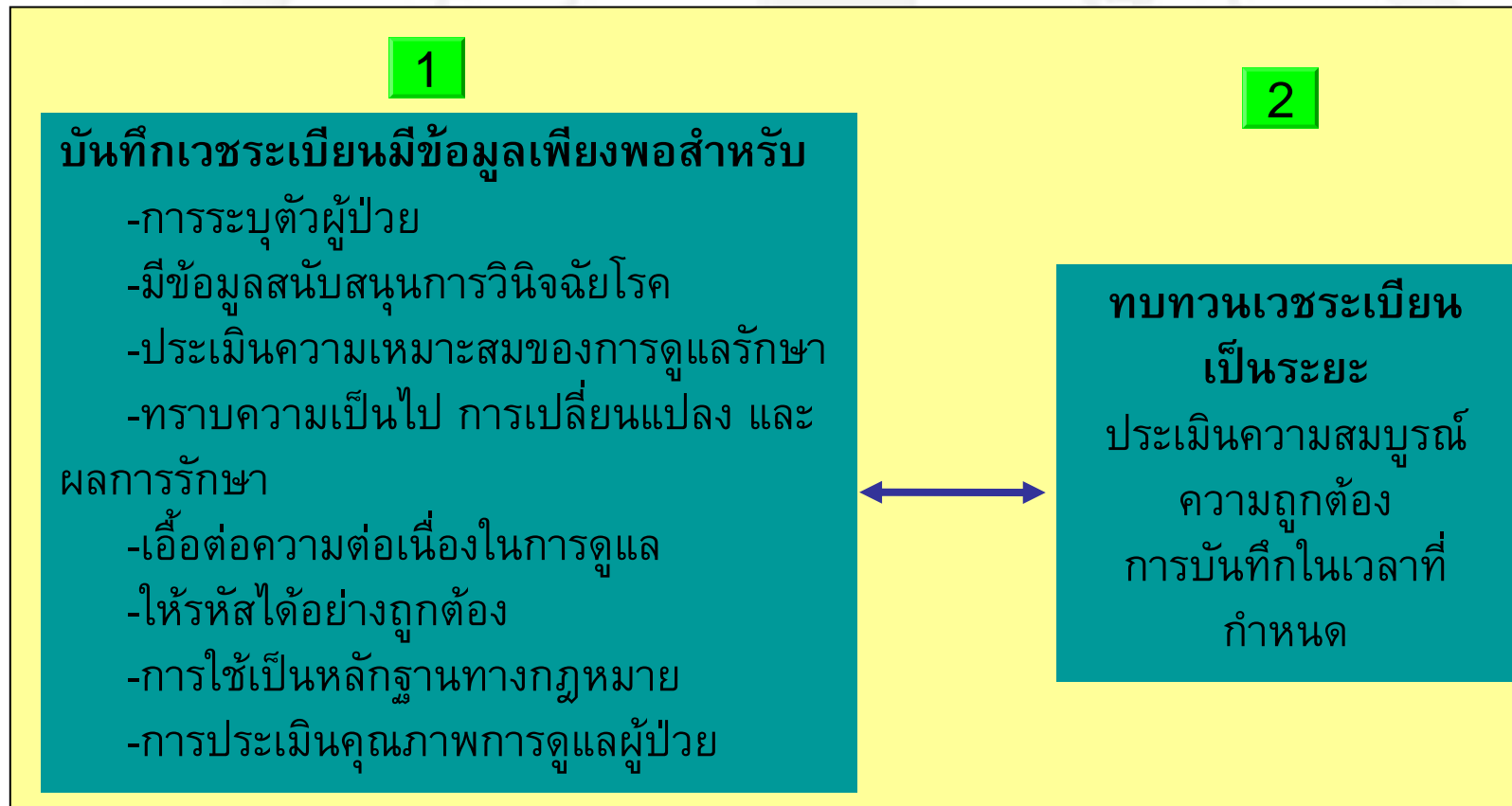
การวางแผนและออกแบบระบบ

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- เชิญทุกวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกเวชระเบียนมาร่วมกันกำหนดเป้าหมาย (เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักเทคนิคการแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ ฯลฯ)
- เป้าหมายพื้นฐานที่จำเป็นของระบบเวชระเบียนได้แก่ การสื่อสารระหว่างวิชาชีพ ความต่อเนื่องในการดูแลรักษา การประเมินคุณภาพ
- เป้าหมายที่ทีมอาจจะกำหนดเพิ่มเติม เช่น การเป็นหลักฐานทางกฎหมาย การเรียนรู้ การวิจัย
- แต่ละวิชาชีพใช้เป้าหมายในการประเมินหาส่วนขาดของการบันทึกเวชระเบียนที่เป็นอยู่ และวางแผนปรับปรุงทั้งในส่วนของแต่ละวิชาชีพ และในส่วนของภาพรวม

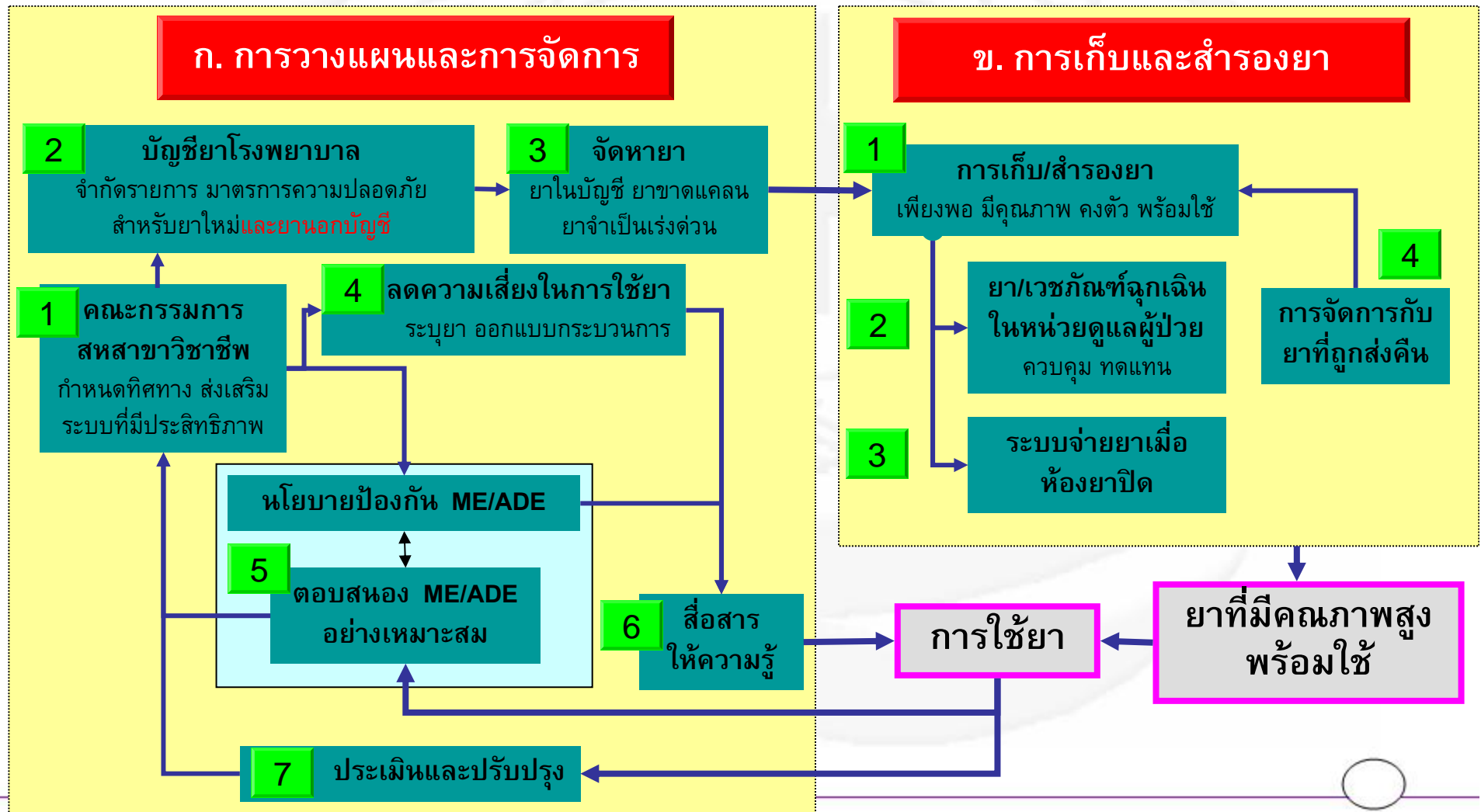
II – 5.2 เวชระเบียนผู้ป่วย (Patient Medical Record)

ผู้ป่วยทุกรายมีเวชระเบียนซึ่งมีข้อมูลเพียงพอสำหรับการสื่อสาร การดูแลต่อเนื่อง การเรียนรู้ การวิจัย การประเมินผล และการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย



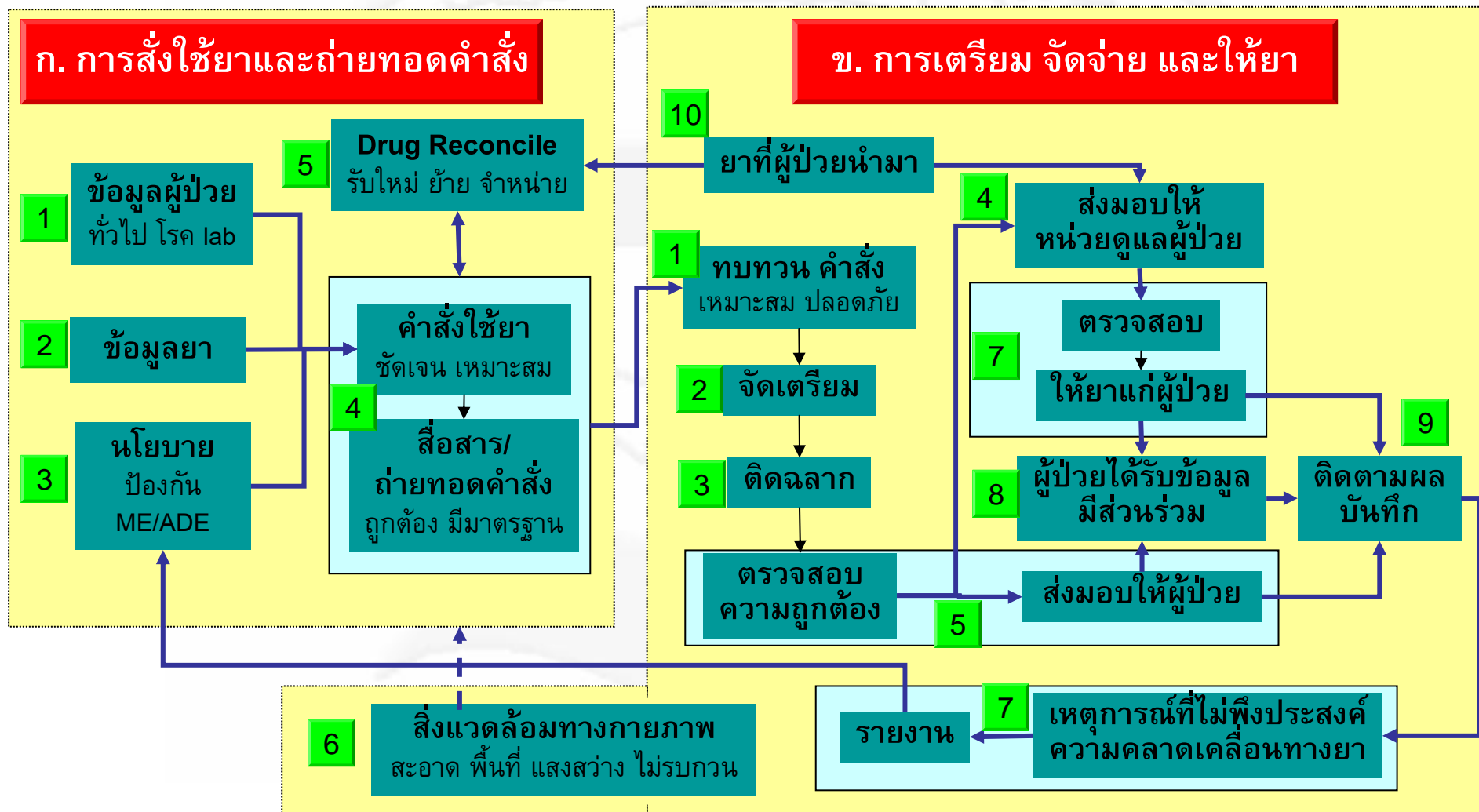
II – 6.1 การวางแผน การจัดการ การเก็บและสำรองยา (Medication Planning, Management, and Storage)

องค์กรสร้างความมั่นใจในระบบการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย เหมาะสม และได้ผล พร้อมทั้งการมียาที่มีคุณภาพสูงพร้อมใช้สำหรับผู้ป่วย



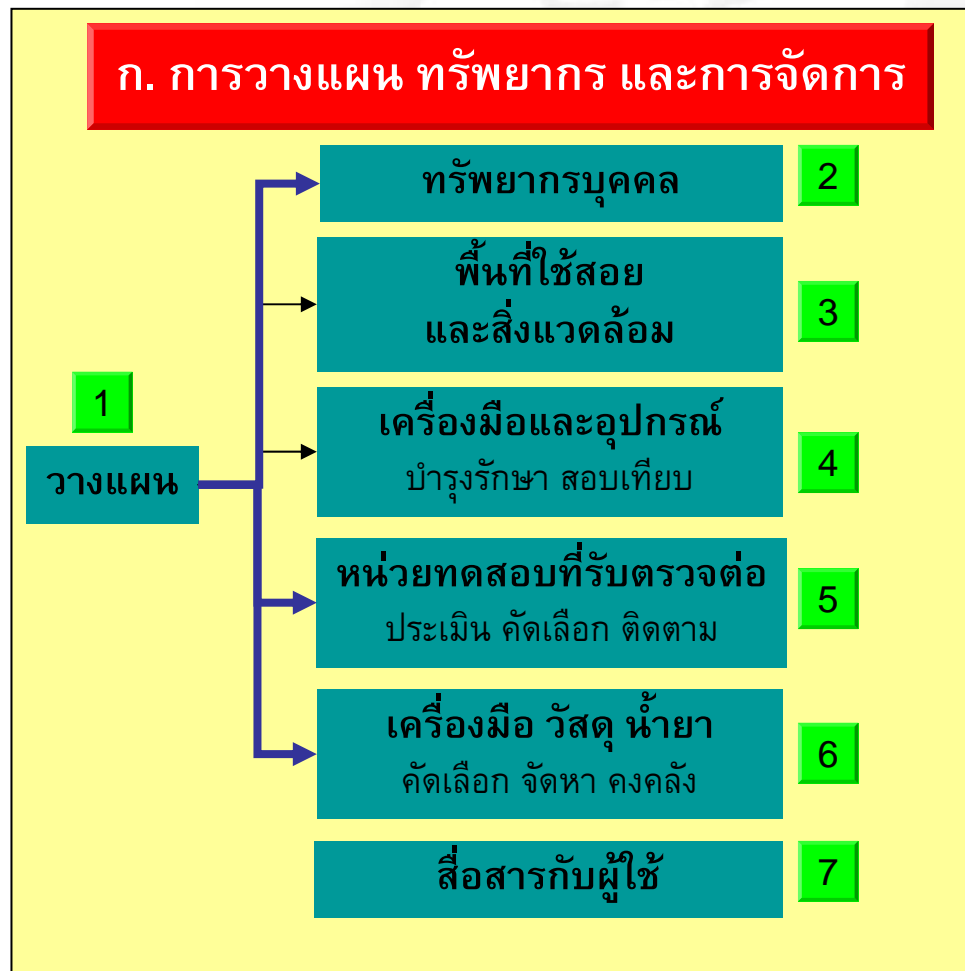
II – 6.2 การใช้ยา (Medication Use)

องค์กรสร้างความมั่นใจว่ามีการสั่งใช้ยาและการให้ยา ที่ปลอดภัย ถูกต้อง เหมาะสม และได้ผล



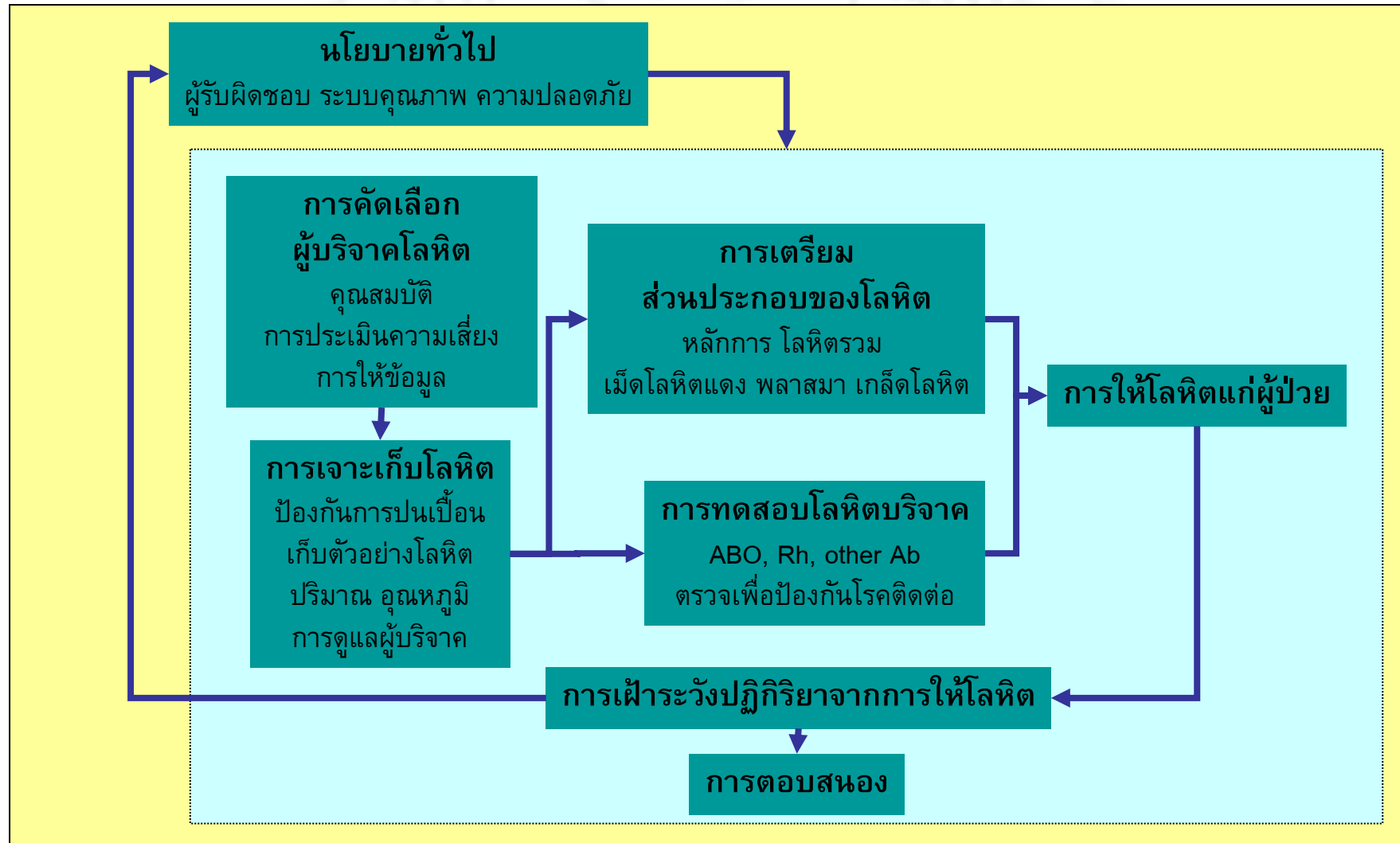
II – 7.1 ข้อกำหนดทั่วไป สำหรับการตรวจทดสอบประกอบการวินิจฉัยโรค

บริการตรวจทดสอบประกอบการวินิจฉัยโรคให้ข้อมูลสำหรับการวินิจฉัยโรคที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยมีอันตรายต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด



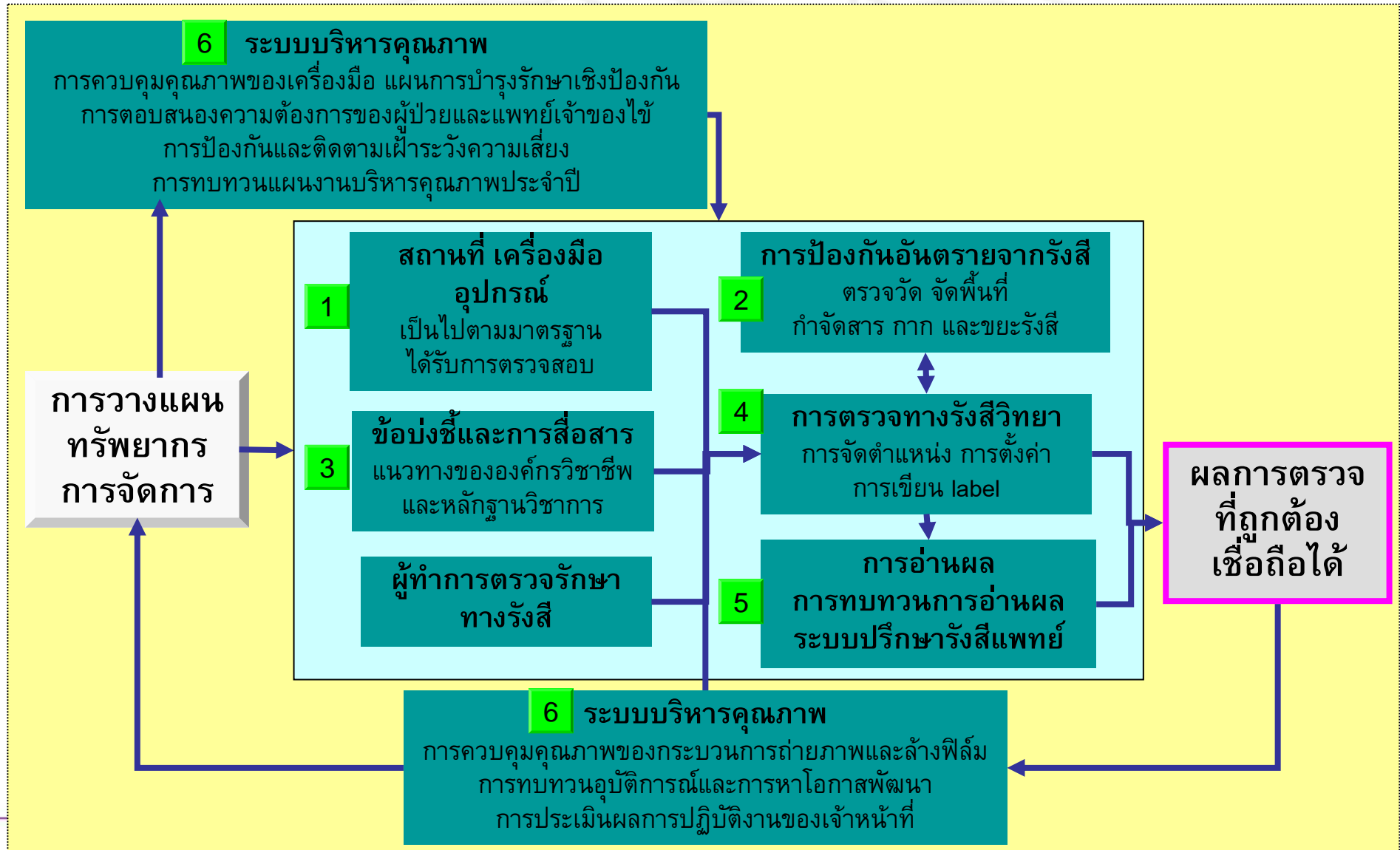
II – 7.2 ข. คลังเลือด

องค์การนำมาตรฐานงานบริการโลหิตและธนาคารเลือด ที่จัดทำโดยศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย มาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ



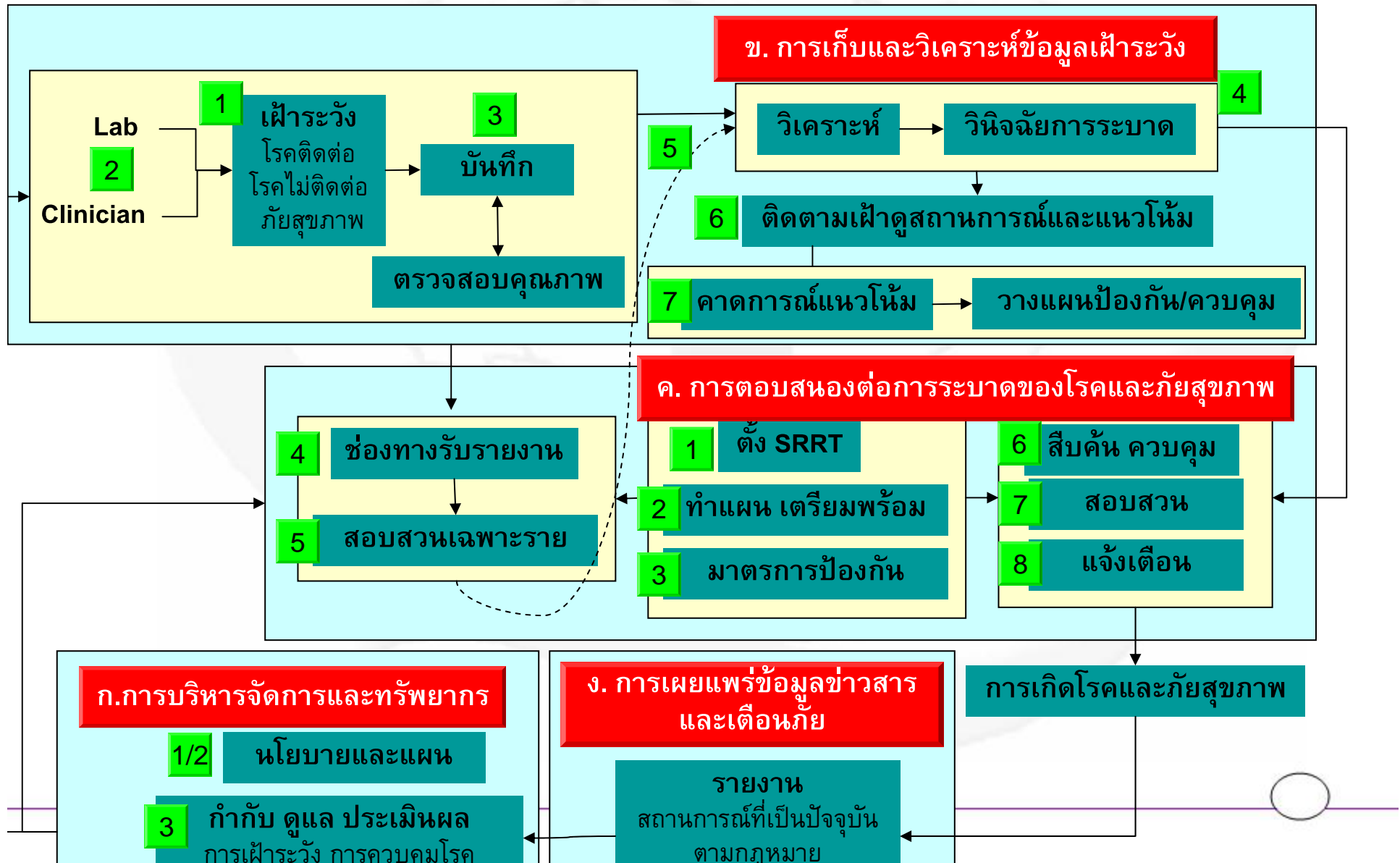
II – 7.2 ค. บริการรังสีวิทยา และ Medical Imaging อื่น ๆ

บริการรังสีวิทยาและ Medical Imaging ให้ภาพวินิจฉัยที่มีคุณภาพและการวินิจฉัยโรค
ที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยมีอันตรายต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด



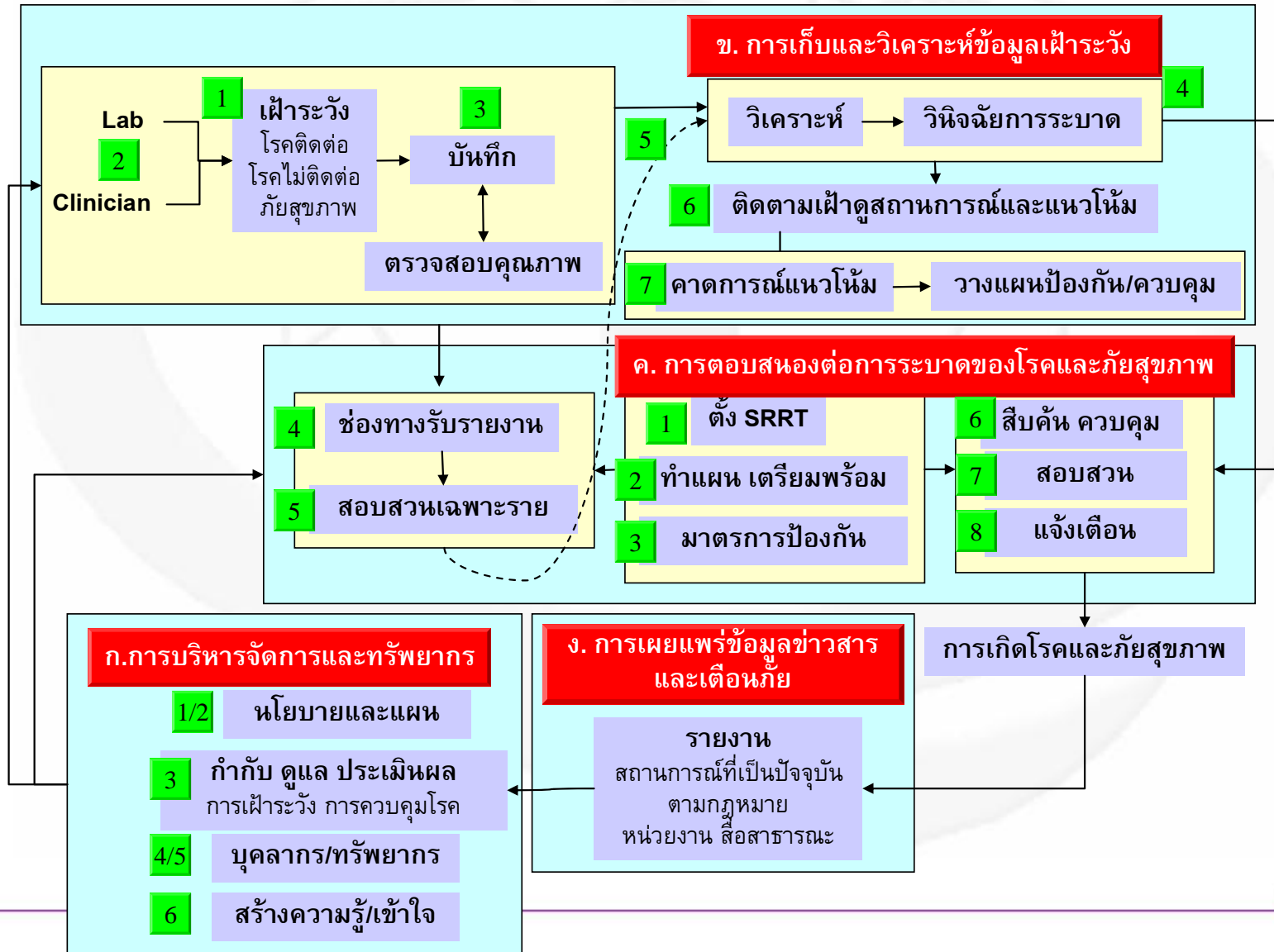


องค์กรมีความมั่นใจว่ามีการติดตามเฝ้าระวังเพื่อค้นหาการเกิดโรคและภัยสุขภาพที่ผิดปกติ
อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการสอบสวนควบคุมโรคไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดได้



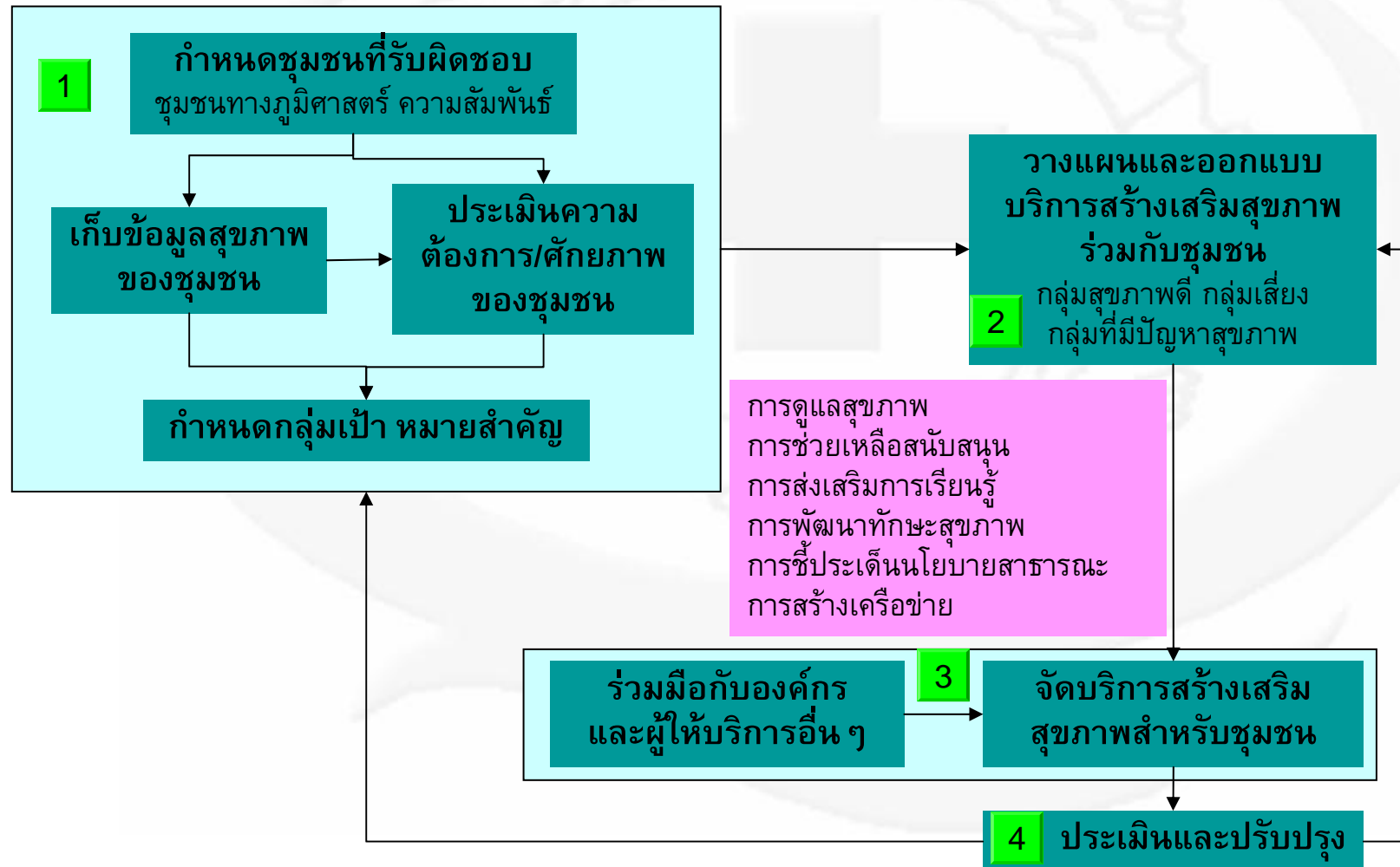
II – 8. การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ

องค์กรมีความมั่นใจว่ามีการติดตามเฝ้าระวังเพื่อค้นหาการเกิดโรคและภัยสุขภาพที่ผิดปกติอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการสอบสวนควบคุมโรคไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดได้



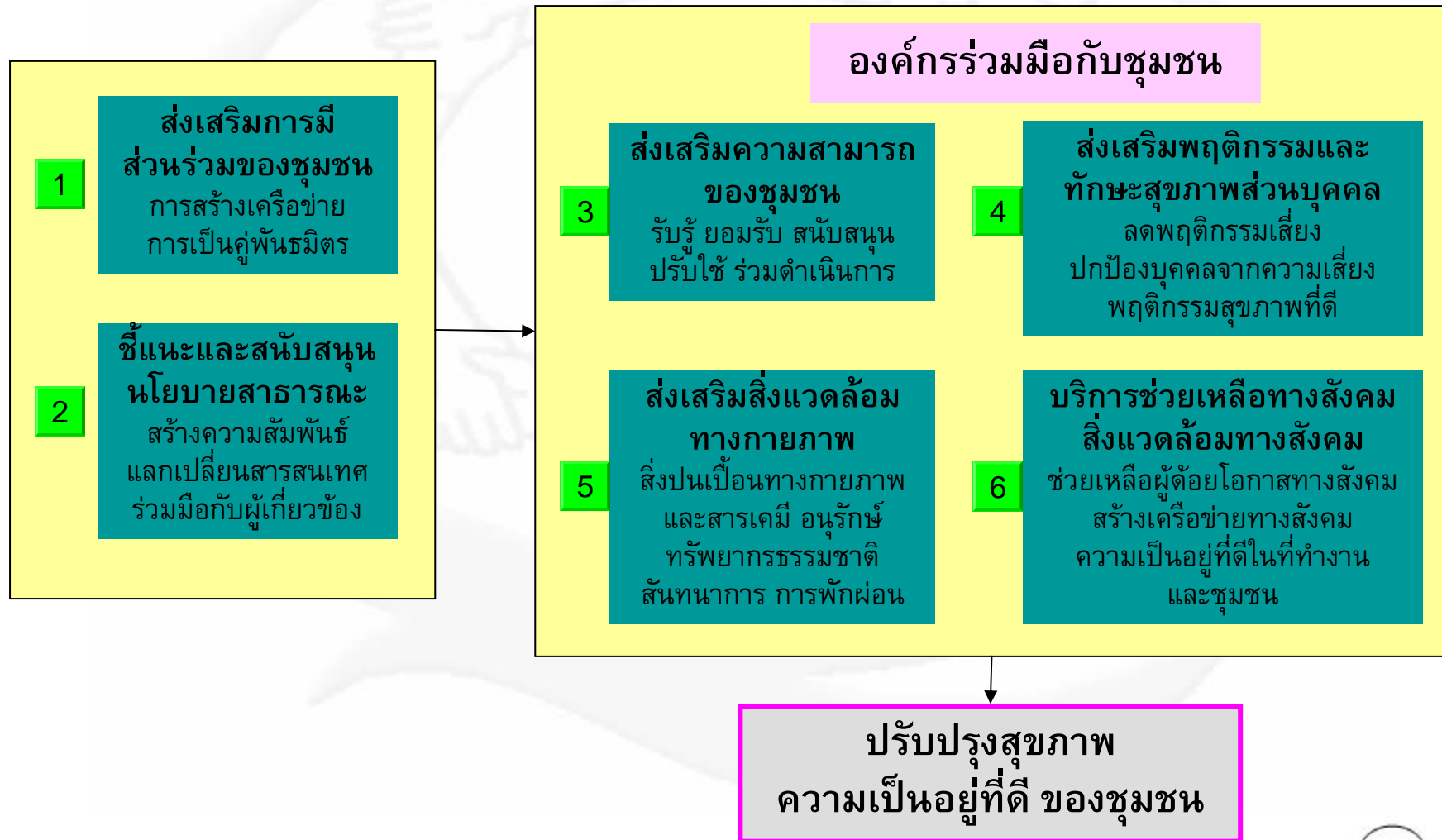
II – 9.1 การจัดการบริการสร้างเสริมสุขภาพสำหรับชุมชน (Health Promotion for the Community)

ทีมผู้ให้บริการร่วมมือกับชุมชน จัดให้มีบริการสร้างเสริมสุขภาพที่สนองต่อความต้องการของชุมชนที่รับผิดชอบ



II – 9.2 การเสริมพลังชุมชน (Community Empowerment)

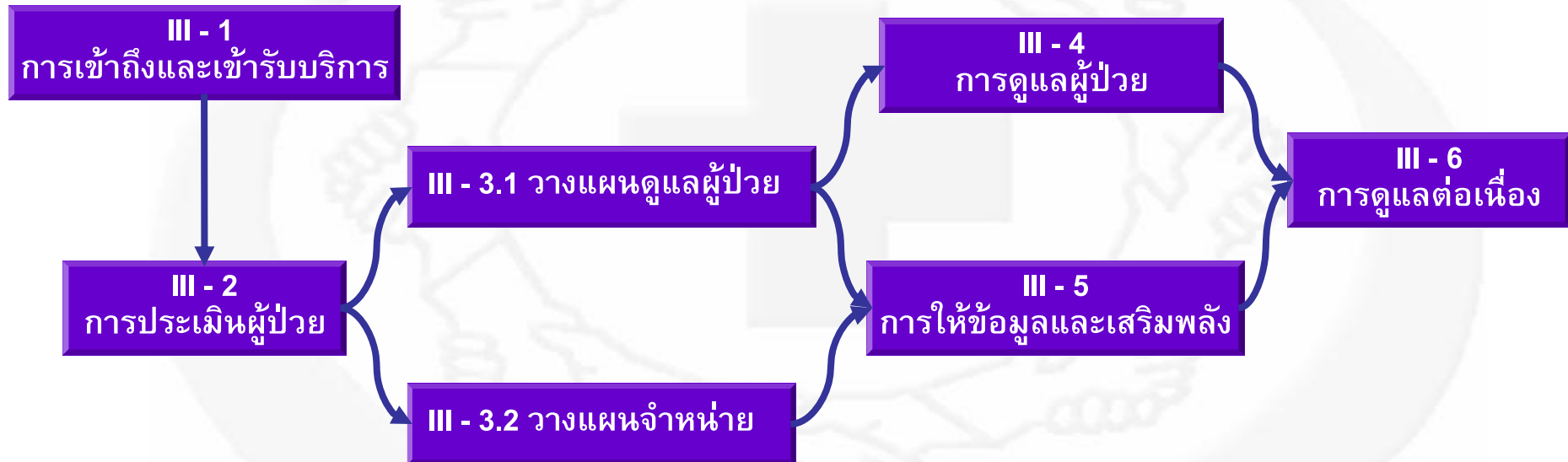
ทีมผู้ให้บริการทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาความสามารถของชุมชนในการปรับปรุงสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน





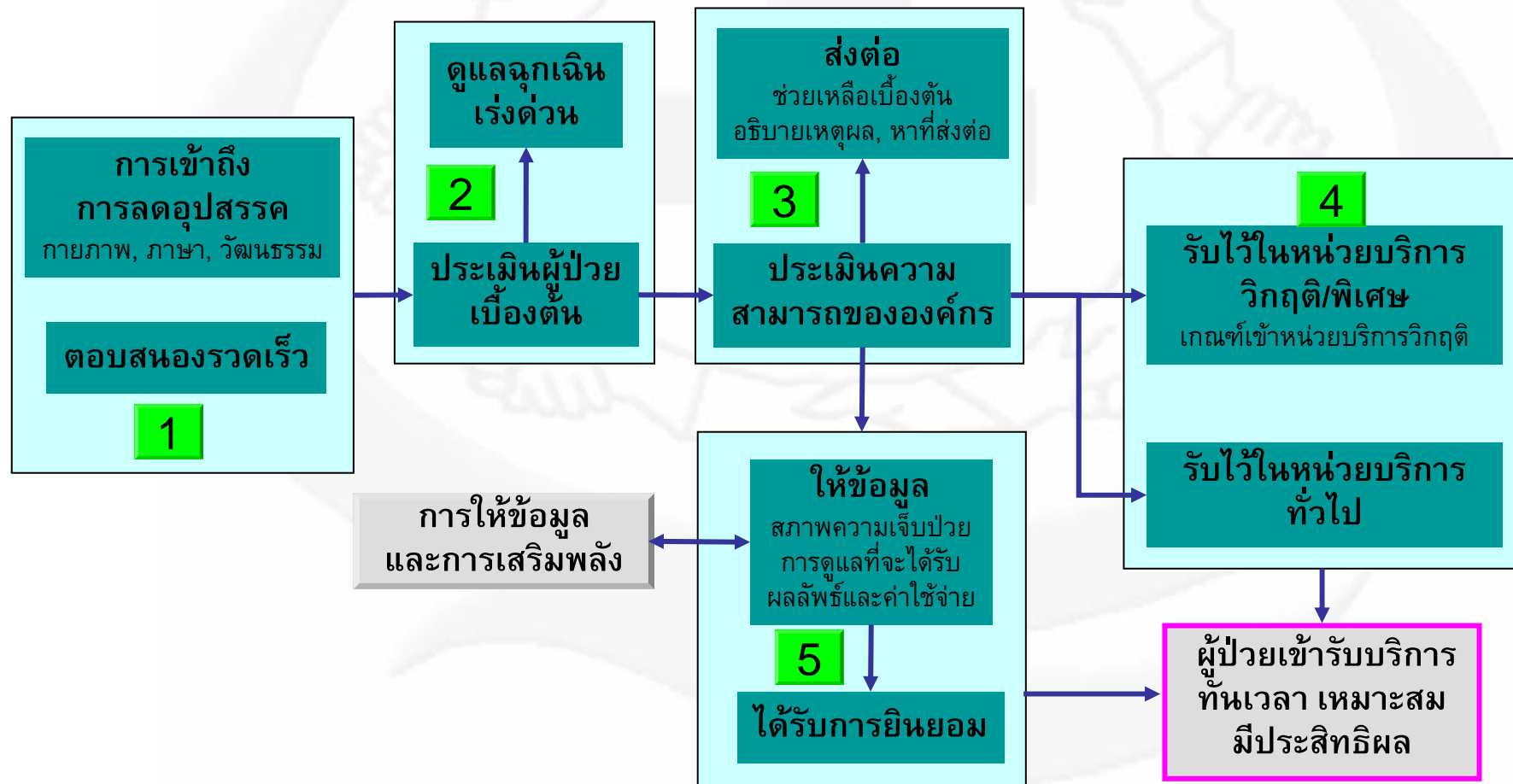
ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย

ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย



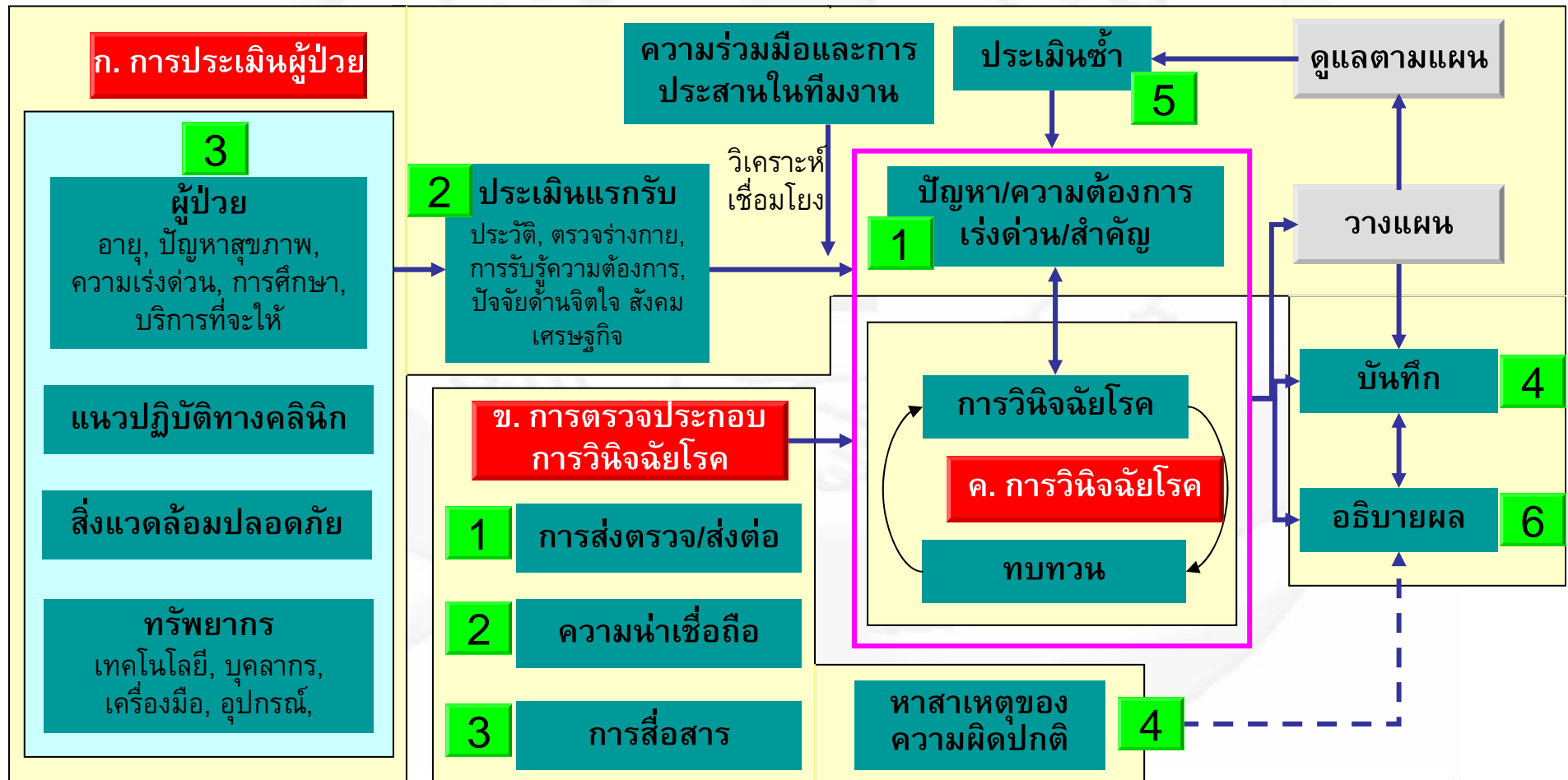
III – 1. การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (Access & Entry)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ/ความต้องการของผู้ป่วย ทันเวลา มีการประสานงานที่ดี ภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล



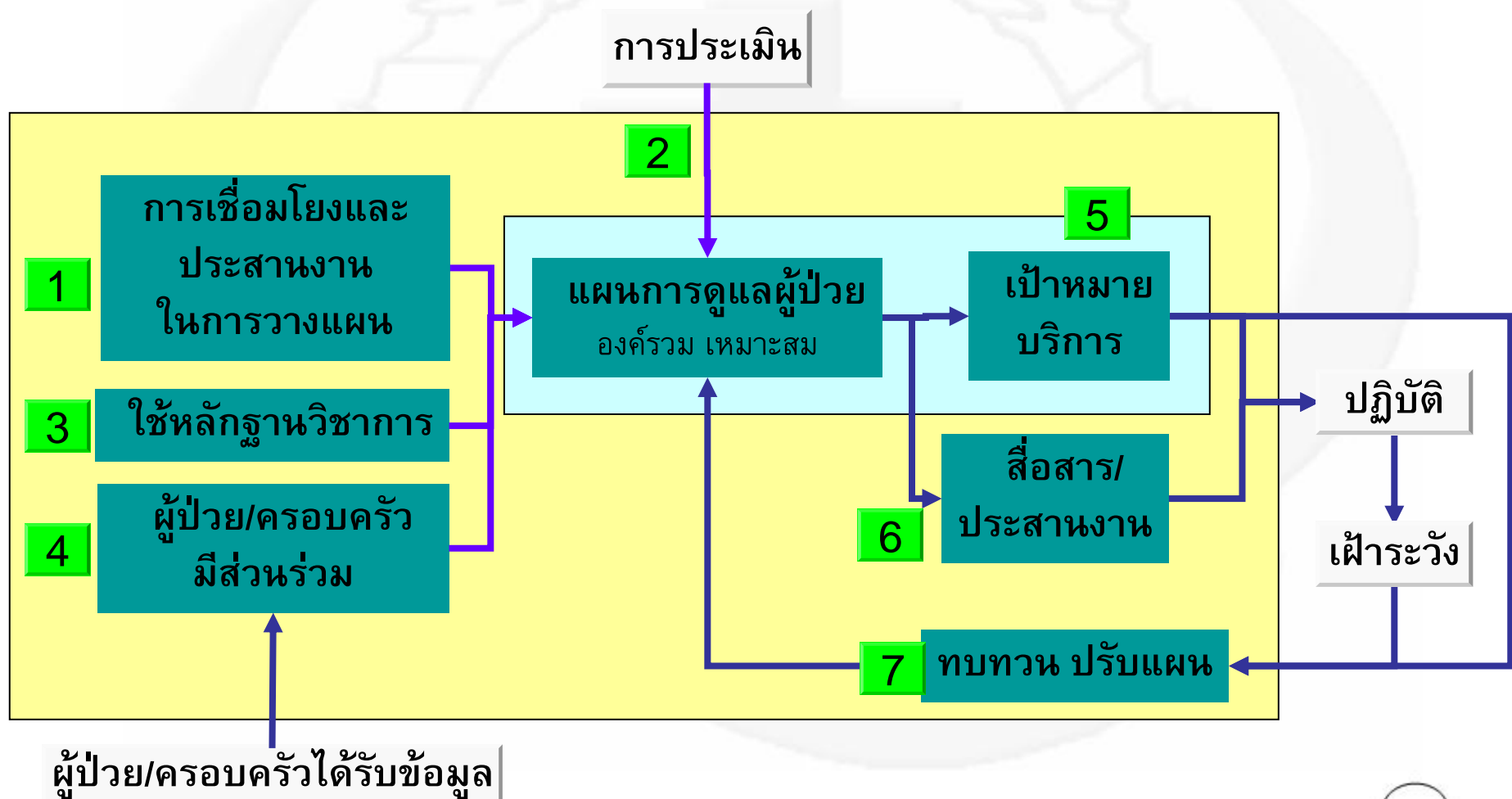
III – 2. การประเมินผู้ป่วย (Patient Assessment)

ผู้ป่วยทุกรายได้รับการประเมินความต้องการและปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม



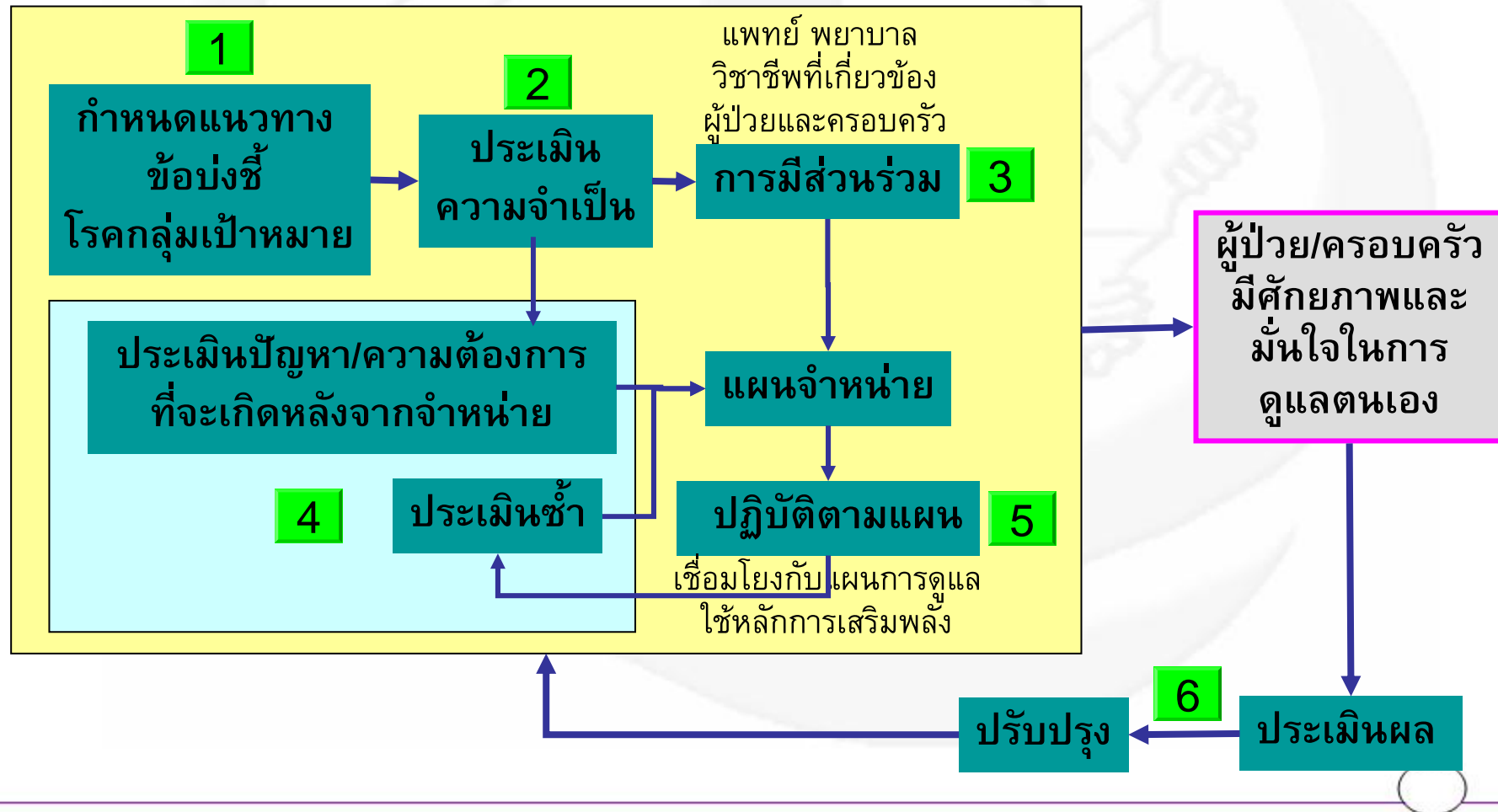
III – 3.1 การวางแผนการดูแลผู้ป่วย (Planning of Care)

ทีมผู้ให้บริการจัดทำแผนการดูแลผู้ป่วยที่มีการประสานกันอย่างดีและมีเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับปัญหา/ความต้องการด้านสุขภาพของผู้ป่วย



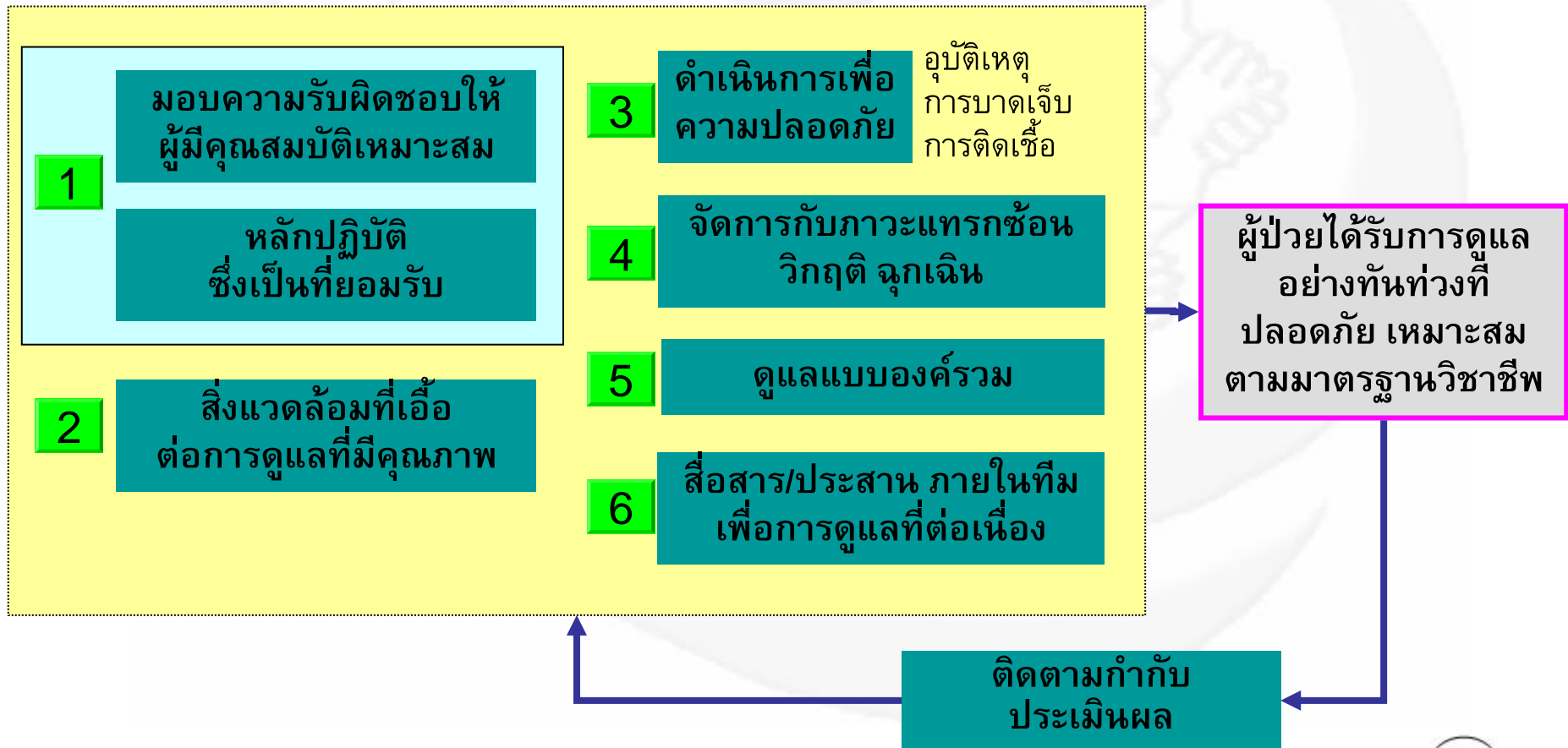
III – 3.2 การวางแผนจำหน่าย (Discharge Planning)

มีการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเอง และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการ หลังจากจำหน่ายจากโรงพยาบาล



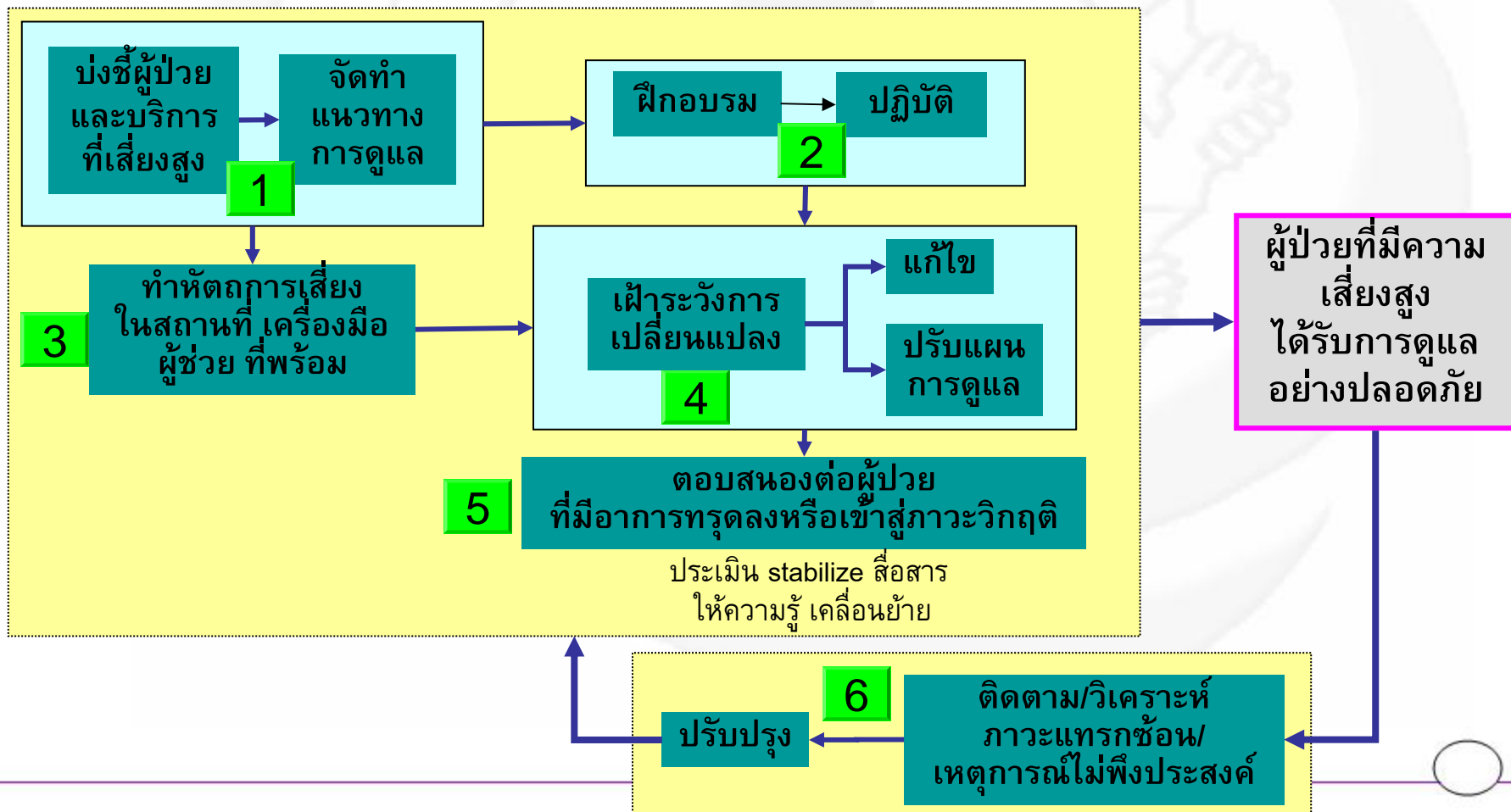
III - 4.1 การดูแลทั่วไป (General Care Delivery)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าจะให้การดูแลผู้ป่วยอย่างทันทั่วทั้งที่ปลอดภัย เหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ



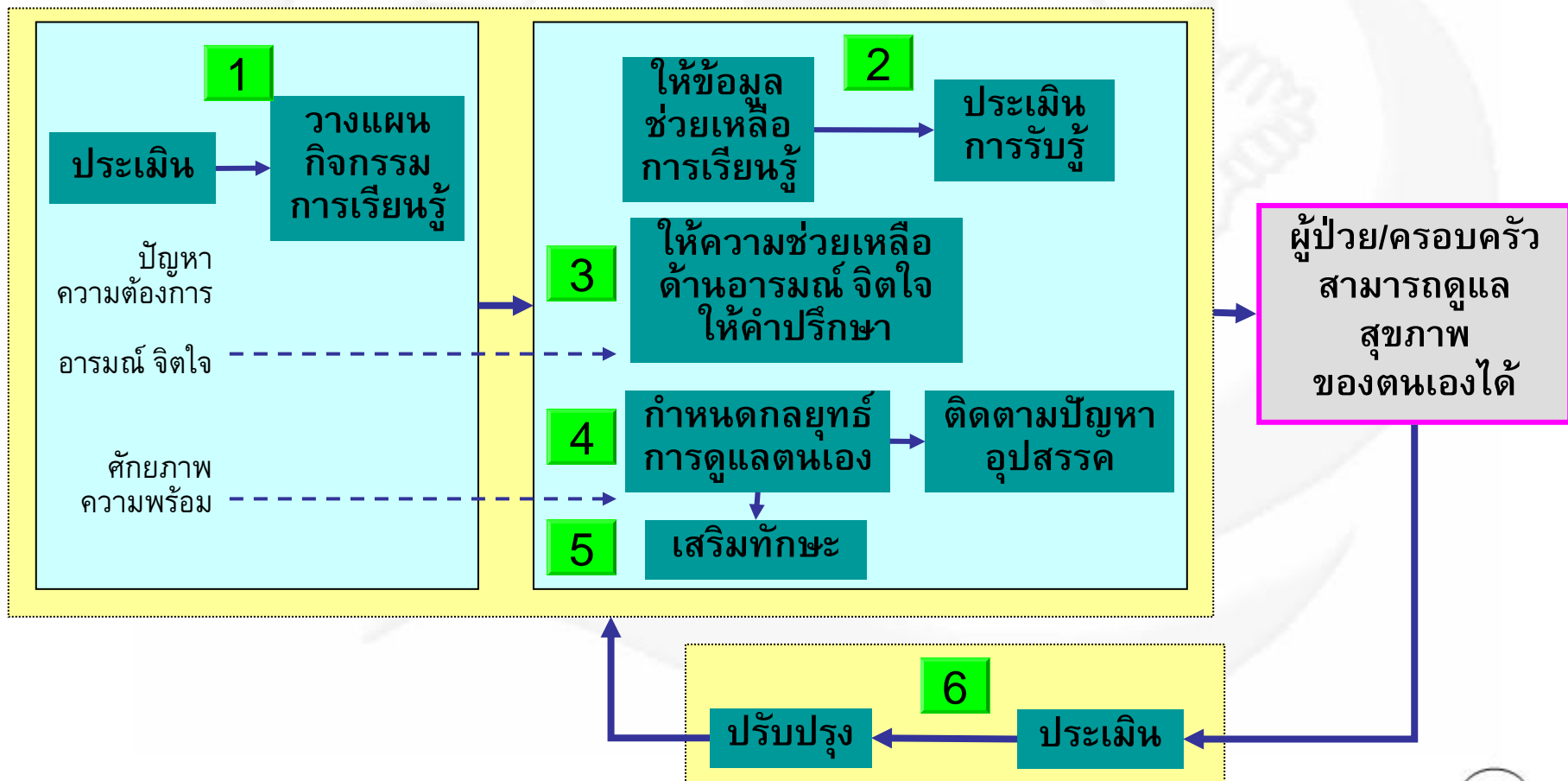
III - 4.2 การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง (Care of High-Risk Patients and Provision of High-Risk Services)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าจะให้การดูแลผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงและให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงอย่างทันทั่วทั้งที่ปลอดภัย เหมาะสม เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ



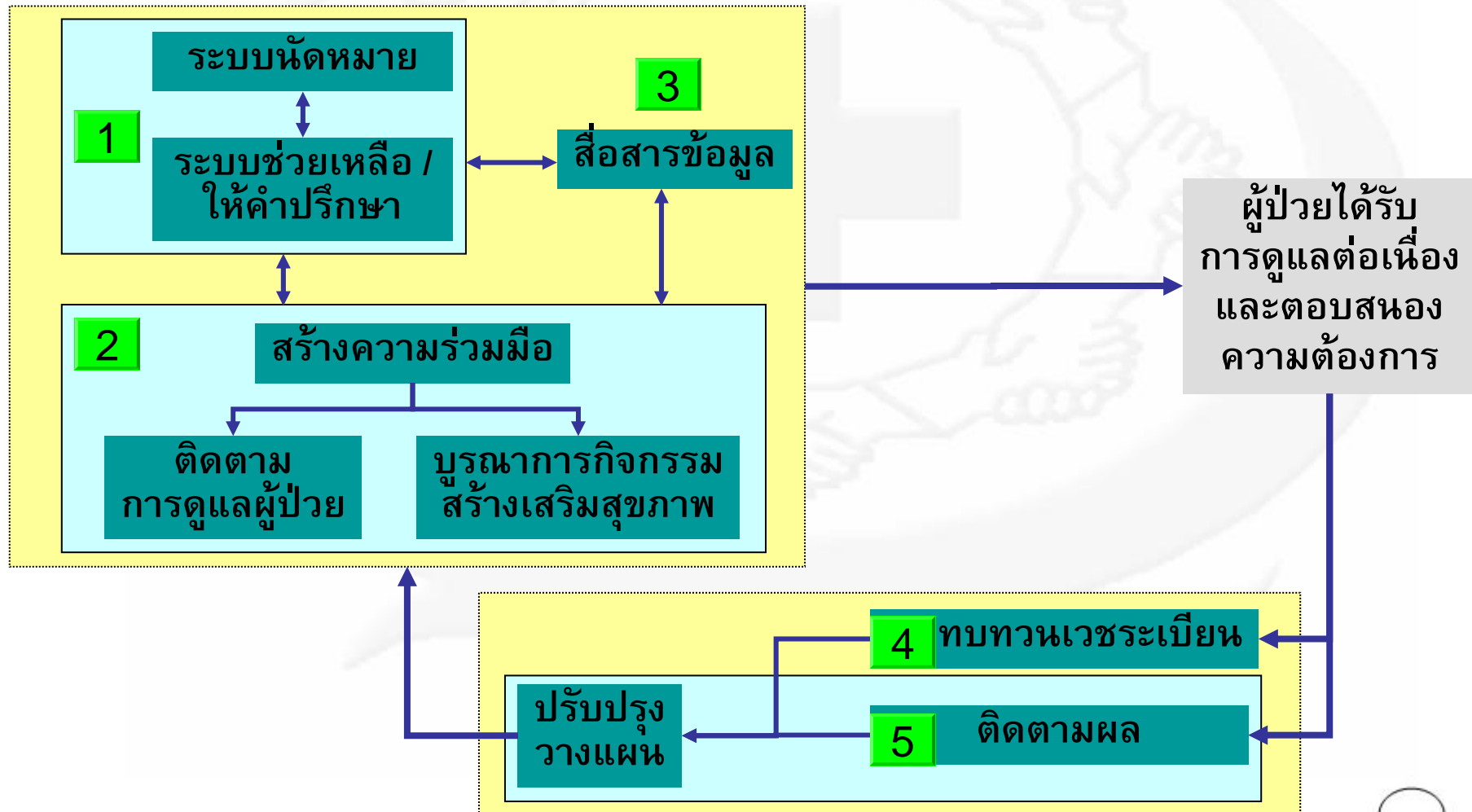
III - 5. การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว (Information and Empowerment for Patients / Families)

ทีมผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะสุขภาพแก่ผู้ป่วย / ครอบครัว และจัดกิจกรรมที่วางแผนไว้ เพื่อเสริมพลังผู้ป่วย / ครอบครัวให้มีความสามารถและรับผิดชอบในการดูแลสุขภาพของตนเอง รวมทั้งเชื่อมโยงการสร้างเสริมสุขภาพเข้าในทุกขั้นตอนของการดูแล



III - 6 การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้มีการติดตาม และดูแลผู้ป่วย ต่อเนื่องที่ให้ผลดี





ตอนที่ IV ผลการดำเนินงานขององค์กร

ตอนที่ IV ผลการดำเนินงานขององค์กร

องค์กรแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานที่ดีและการปรับปรุงในประเด็นสำคัญ ได้แก่ ผลด้านการดูแลผู้ป่วย ผลด้านการมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น ๆ ผลด้านการเงิน ผลด้านบุคลากร ผลด้านประสิทธิภาพของกระบวนการ ผลด้านการนำ และผลด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

