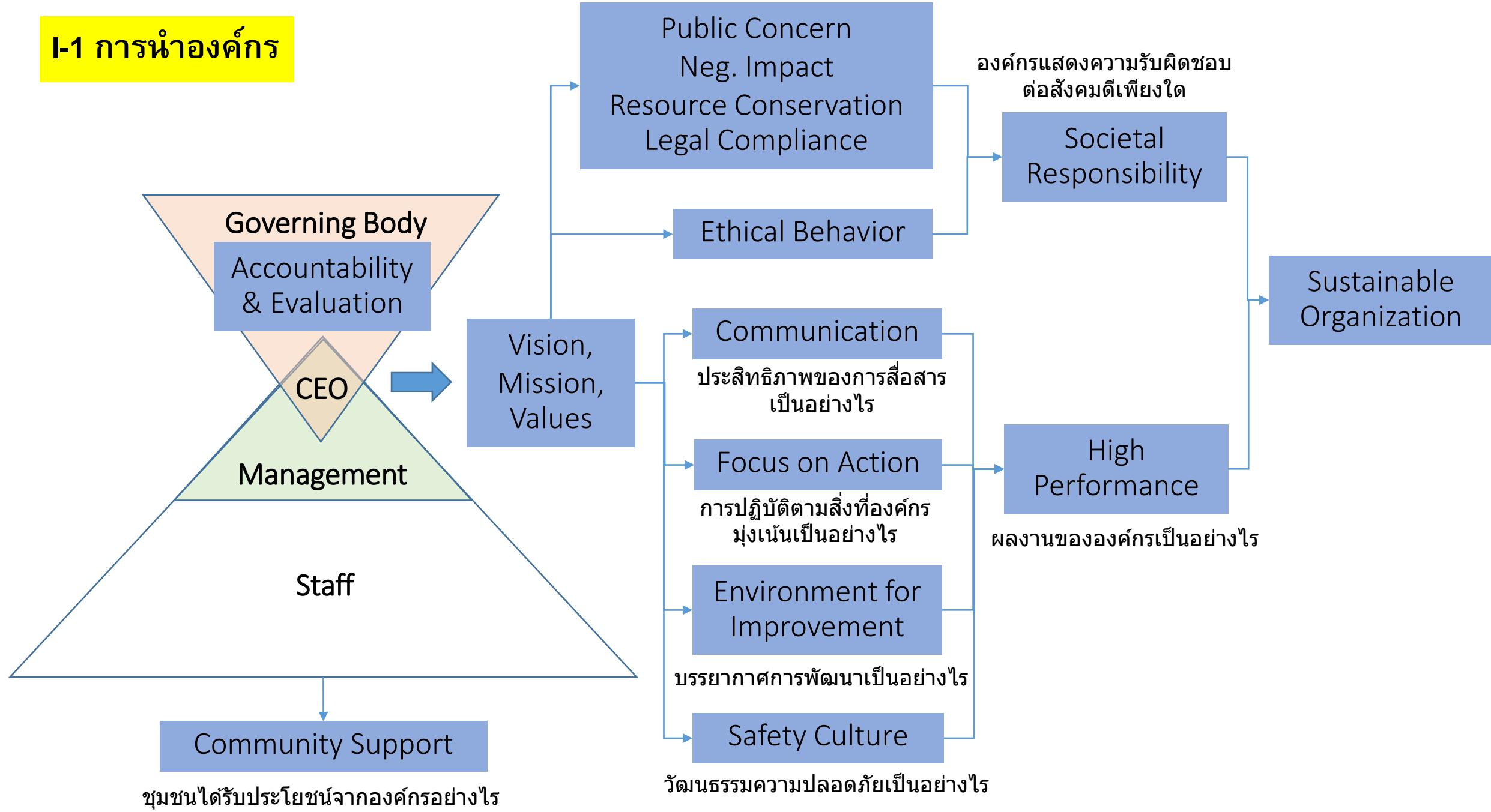


# **HA Standards Part I**

Framework for Evaluation & Sharing

## I-1 การนำองค์กร



## I-2 การบริหารเชิงกลยุทธ์

มีการวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านเพียงได



มีกระบวนการวางแผน  
ที่ดีเพียงได



วัดถูกประสงค์สอดคล้องกับ  
ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของ  
องค์กรเพียงได



ตัววัดครอบคลุมประเด็นสำคัญและหนุน  
ให้เกิด alignment ทั้งองค์กรหรือไม่



มีการจัดสรรทรัพยากร  
เพียงพอหรือไม่



มีแผนและกำลังคนเพื่อ  
ปฏิบัติตามกลยุทธ์หรือไม่

Strong &  
Sustainable  
Organization

Goal  
Achievement

KPI Monitoring &  
Comparison

Modify  
Plan

มีการตอบสนองอย่าง  
เหมาะสมหรือไม่

## การแบ่งกลุ่มเหมาะสมหรือไม่

ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจหรือไม่

Customer Segmentation

Customer Requirement

ติดตามทันทีหรือไม่  
ได้ข้อมูลที่นำมา action ได้เพียงได

Customer Feedback

ตอบสนองคำร้องเรียน  
รวดเร็วเพียงได

Customer Complaint

การสร้างความสัมพันธ์และการเข้าถึงได้เพียงได

มีการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการมุ่งเน้นลูกค้าเพียงได

Use of Customer Voice

Customer Relationship & Access

เจ้าหน้าที่ เข้าใจและตื่นตัวเพียงได

Staff Awareness

ผู้ป่วยรับรู้สิทธิเพียงได

Inform Patient

ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยครบถ้วนเพียงได

Implement Patient Charter

ผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะได้รับการคุ้มครองสิทธิเพียงได

Patient with Specific Need

วิธีการวัดเหมาะสมหรือไม่

Satisfaction Determination

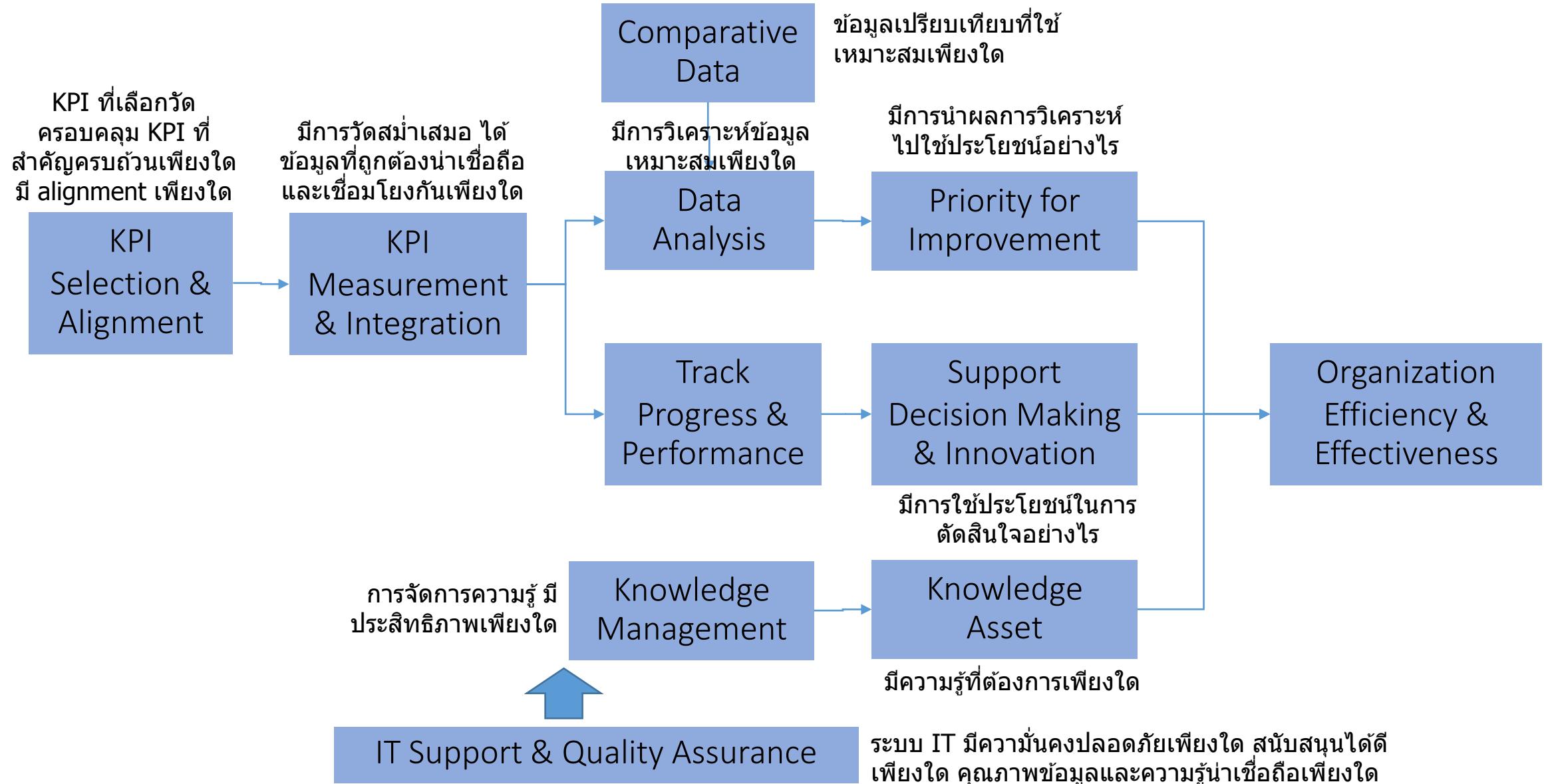
Response to Customer Need & Expectation

Customer Satisfaction & Trust

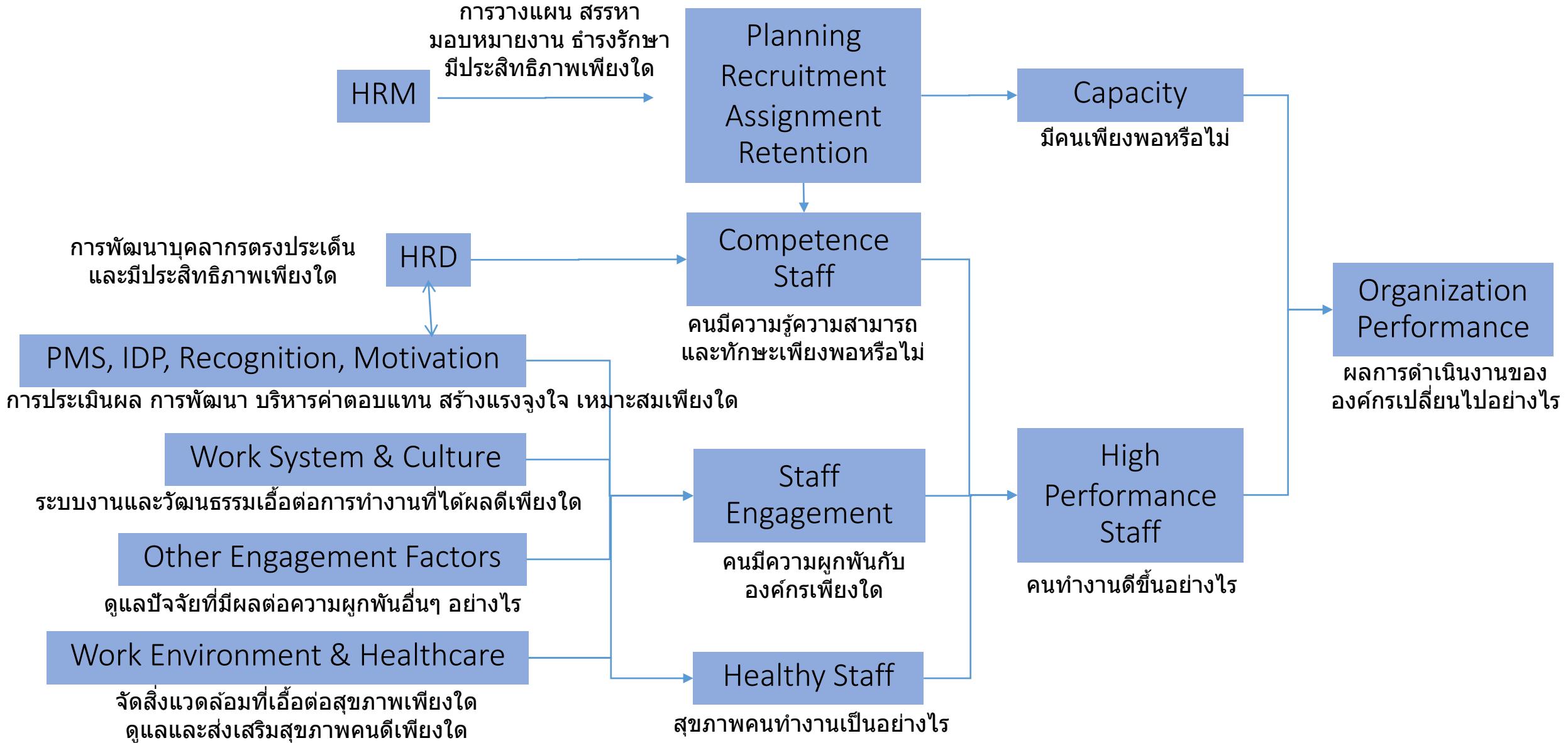
ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่

I-3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

## I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



## I-5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



CC นั้นเป็นความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่

## Determine Core Competency

มีนวัตกรรมของระบบงานอะไรเกิดขึ้นบ้าง

## Innovate Overall Work System

### Determine Key Work Process

กระบวนการเหล่านี้สัมพันธ์กับ CC อย่างไร ก่อให้เกิดคุณค่าแก่ผู้ป่วยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

### Process Requirement

มีการออกแบบใหม่/สร้างนวัตกรรมในกระบวนการให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

### Design & Innovate Work Process

### Improve Work Process

มีการปรับปรุงกระบวนการด้วยวิธีการที่หลากหลายและเข้มข้นจนทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นตามต้องการหรือไม่

### Implement Work Process

กระบวนการบริการของเรา ให้คุณค่าแก่ผู้ป่วยมากพอ และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรหรือไม่

### Deliver Value to Patient/Customer

### Organization Success

Patient's Expectation, Preference, Decision

ผู้ป่วยมีส่วนร่วมอย่างไร

### Manage/Control Work Process

### Minimize Inspection & Audit Prevent Rework & Error

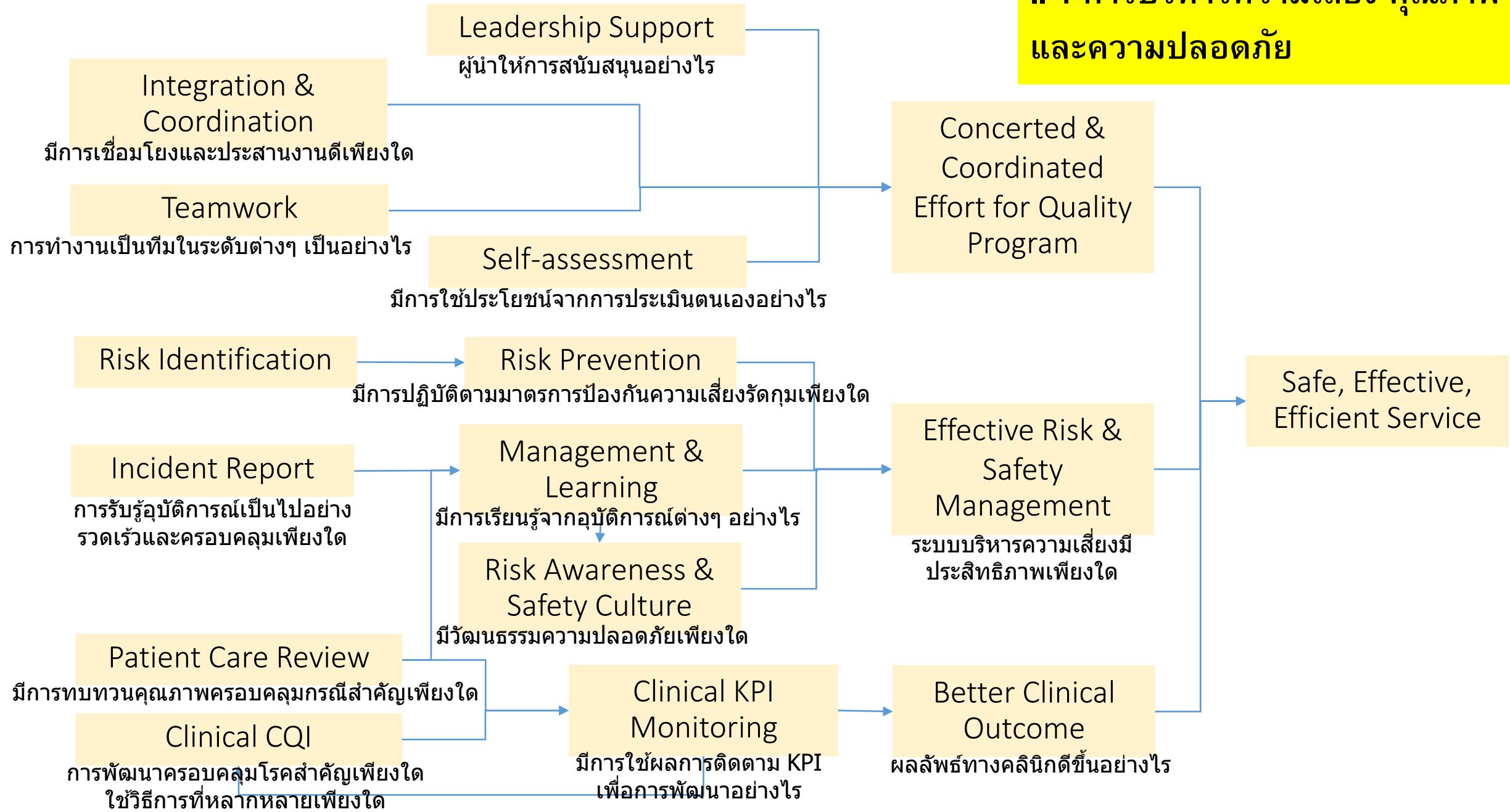
ยังมีการตรวจสอบที่ไม่จำเป็น ความผิดพลาดและการทำซ้ำที่ป้องกันได้ อีกเพียงใด ที่ไหน

## I-6 การจัดการกระบวนการ

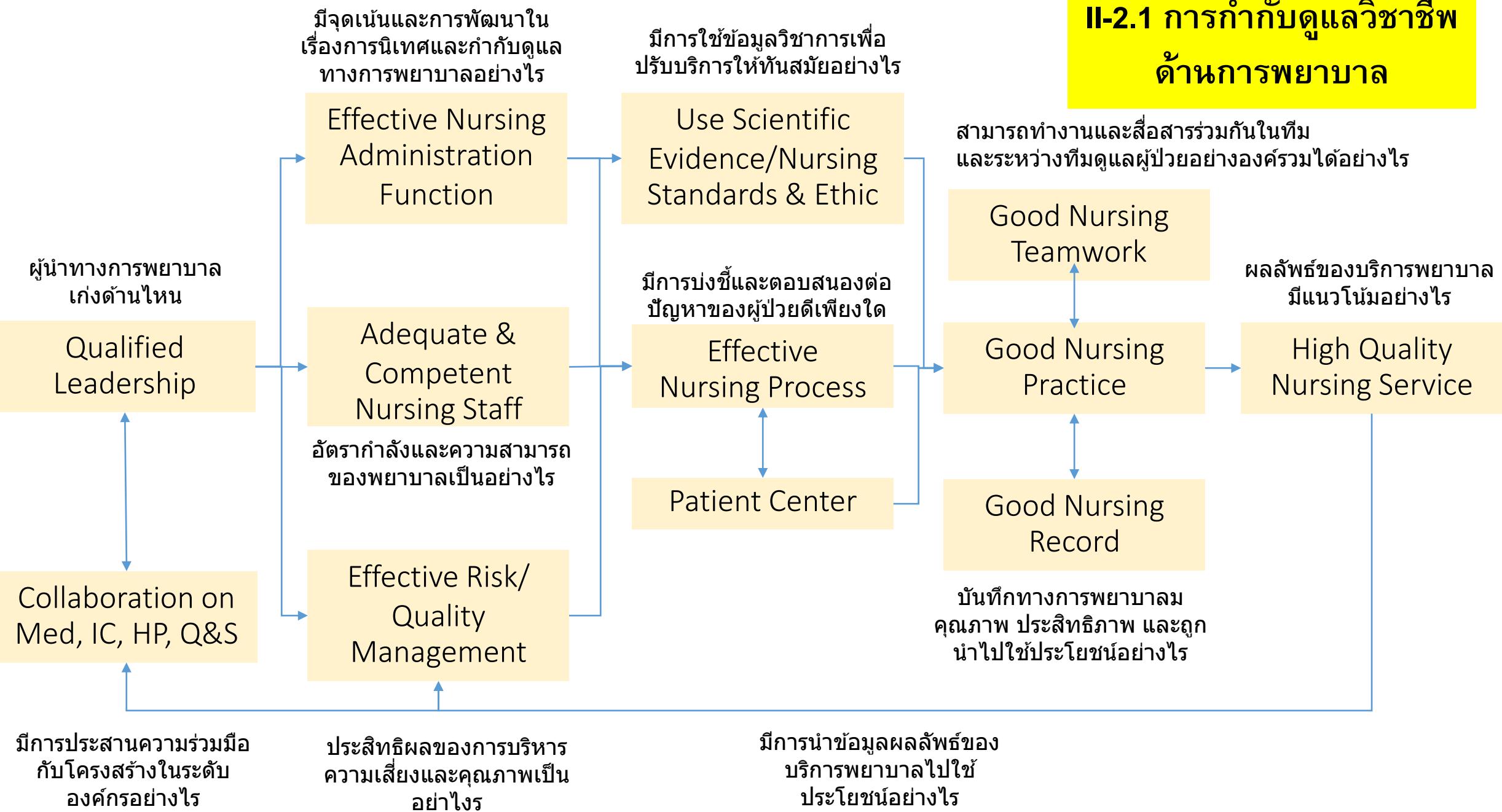
# **HA Standards Part II**

Framework for Evaluation & Sharing

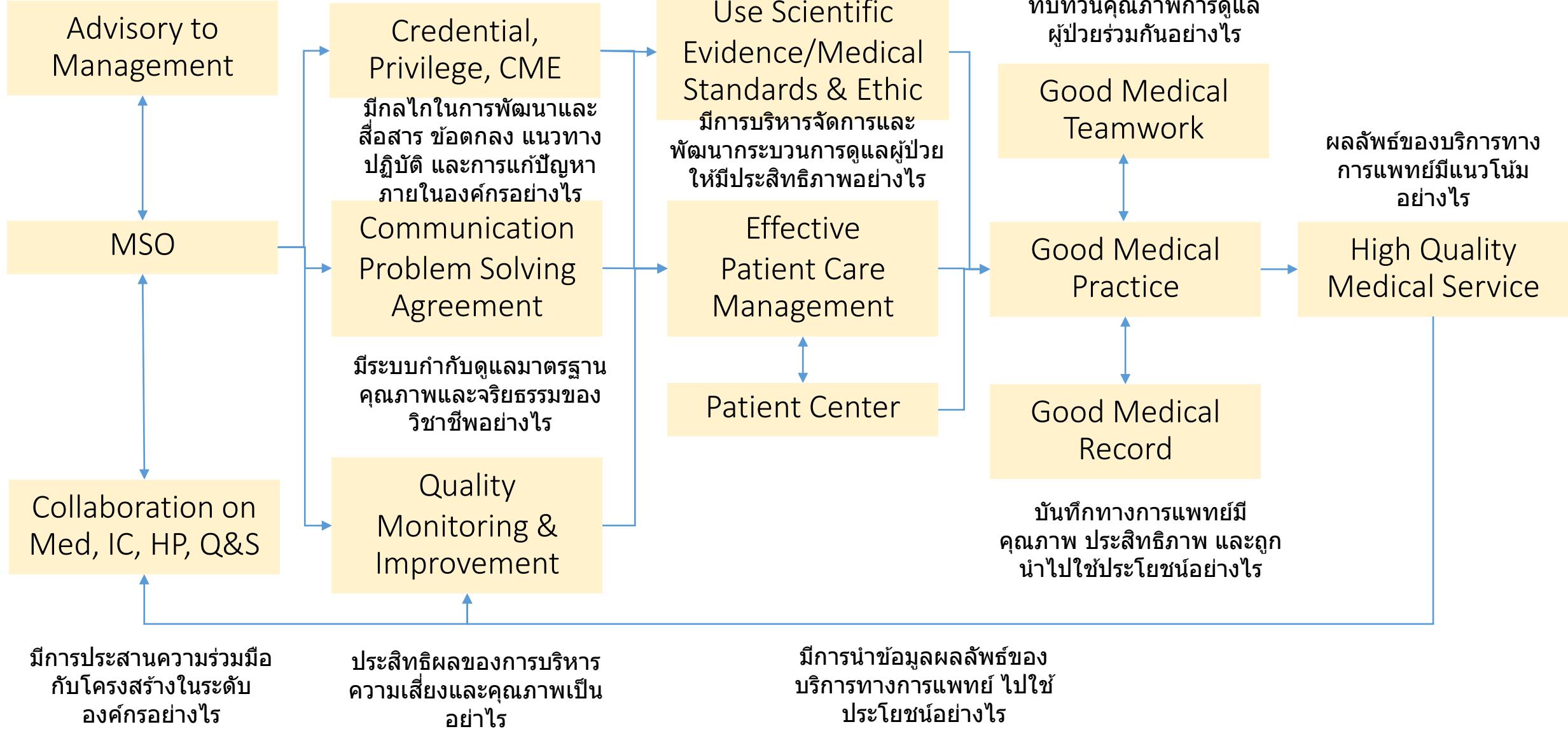
## II-1 การบริหารความเสี่ยง คุณภาพ และความปลอดภัย



## II-2.1 การกำกับดูแลวิชาชีพ ด้านการพยาบาล

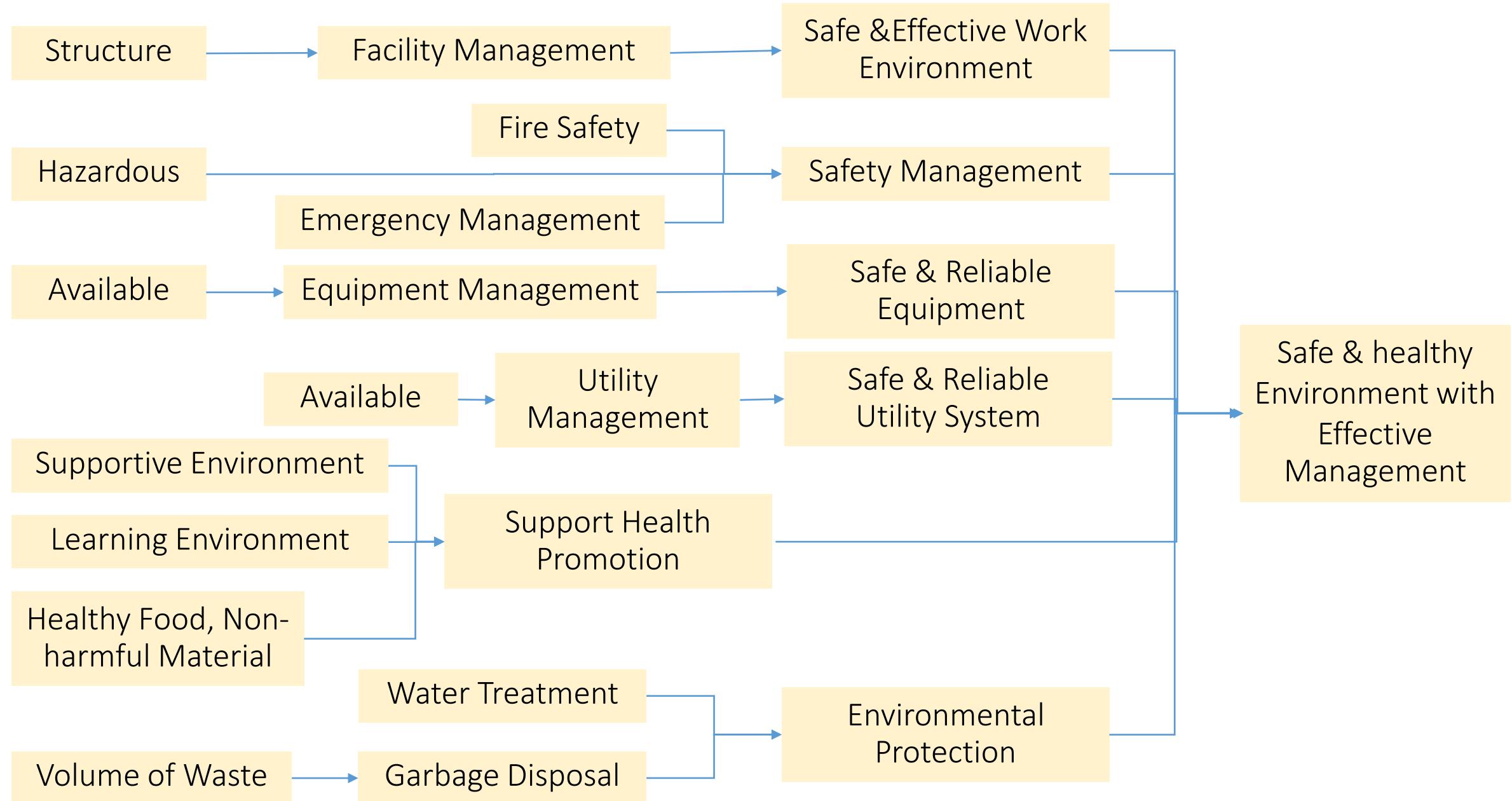


## II-2.2 การกำกับดูแลวิชาชีพ ด้านการแพทย์



## II-3 สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย

แต่ละระบบมีประสิทธิภาพเพียงใด



ประสิทธิภาพของ คกก.  
และทีม IC เป็นอย่างไร

IC Committee  
IC Professional

Program Design  
Goals, Objectives,  
Strategies, Policy

มีการกำหนดยุทธศาสตร์  
และเป้าหมายการ  
ขับเคลื่อนงาน IC ใน  
องค์กรอย่างไร

Integration &  
Coordination

ระบบงาน IC ผนวกเข้ากับ  
งานพัฒนาคุณภาพและ  
ความปลอดภัยขององค์กร  
และบุคลากรทุกคนโดยรวม  
ได้ดีเพียงใด

ยกตัวอย่างการนำ  
Evidence base มาวางแผน  
ระบบ IC

Scientific  
Evidence

IC Measures

มีการเลือกคนและจัด  
อัตรากำลังงาน IC อย่างไร

Resources

ระบบสารสนเทศสนับสนุน

งาน IC อย่างไร  
Information  
System

Education

บุคคลกรได้รับความรู้เรื่อง  
IC เกี่ยวกับอะไรบ้าง และมี  
การถ่ายทอดความรู้นี้แก่  
ผู้ป่วยครอบครัวและชุมชน  
หรือไม่

มีการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อลด  
ความเสี่ยงในการกระจาย  
เชื้ออย่างไร

Environment  
Control

Standard  
Precaution &  
Hand Hygiene

ผลการประเมินแนวทางและ  
มาตรการป้องกันการติดเชื้อใน  
รูปแบบต่างๆ เป็นอย่างไร

Prevention of  
Specific HAI

Care of Complex  
Patient

มีแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่  
มีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้อ<sup>\*</sup>  
อย่างไร

Outbreak Control

การควบคุมการระบาดของ  
การติดเชื้อมีประสิทธิภาพ  
เพียงใด

## II-4 การป้องกันและควบคุม<sup>\*</sup> การติดเชื้อ

อัตราการติดเชื้อภายใน  
โรงพยาบาลเป็นอย่างไร

Minimum  
Healthcare  
Associated  
Infection

Surveillance &  
Monitoring

การเฝ้าระวังการติดเชื้อและการใช้ยา  
ต้านจุลชีพมีประสิทธิภาพเพียงใด

## II-5 ระบบเวชระเบียน

มีการกำหนดเป้าหมายของ  
การบันทึกเวชระเบียน  
อย่างไร ครอบคลุม  
อะไรบ้าง

### Purpose

การออกแบบระบบเวชระเบียน  
ตอบสนองความต้องการผู้เกี่ยวข้อง<sup>หรือไม่อย่างไร</sup>

### Design

มีการให้ความรู้บุคลากรเรื่องเวช  
ระเบียนเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง มีการ  
ประเมินผลอย่างไร

### Policies & Procedures

มีการประเมินประสิทธิภาพของ  
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเวชระเบียนที่  
กำหนดไว้หรือไม่ผลเป็นอย่างไร

### Education

การบันทึกข้อมูลเป็นไปตาม  
นโยบายและระเบียบปฏิบัติ  
และเป้าหมายของระบบ  
เพียงได

### Data Entry

มีระบบป้องกันการสูญหายและการ  
รักษาความลับของเวชระเบียน  
อย่างไร

### Security & Confidentiality

ผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้องสามารถ  
เข้าถึงข้อมูลและใช้ประโยชน์  
ได้ดีเพียงใด

### Information Access

### Sufficient Information

### High Valued Medical Record

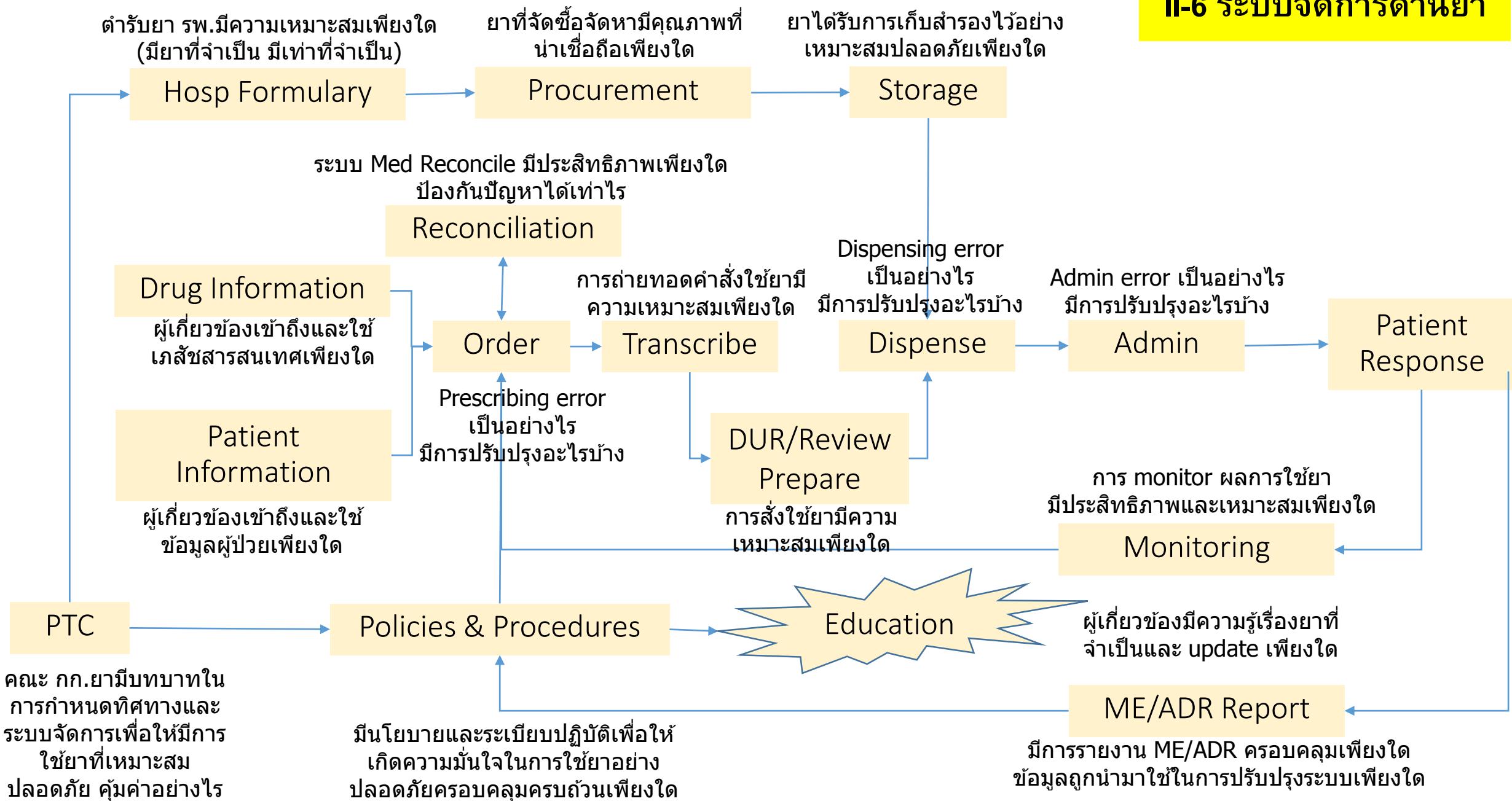
ข้อมูลที่บันทึกในเวชระเบียน  
มีความครบถ้วนสมบูรณ์  
เพียงได เพียงพอที่จะ  
นำไปใช้ประโยชน์หรือไม่

### Medical Record Review

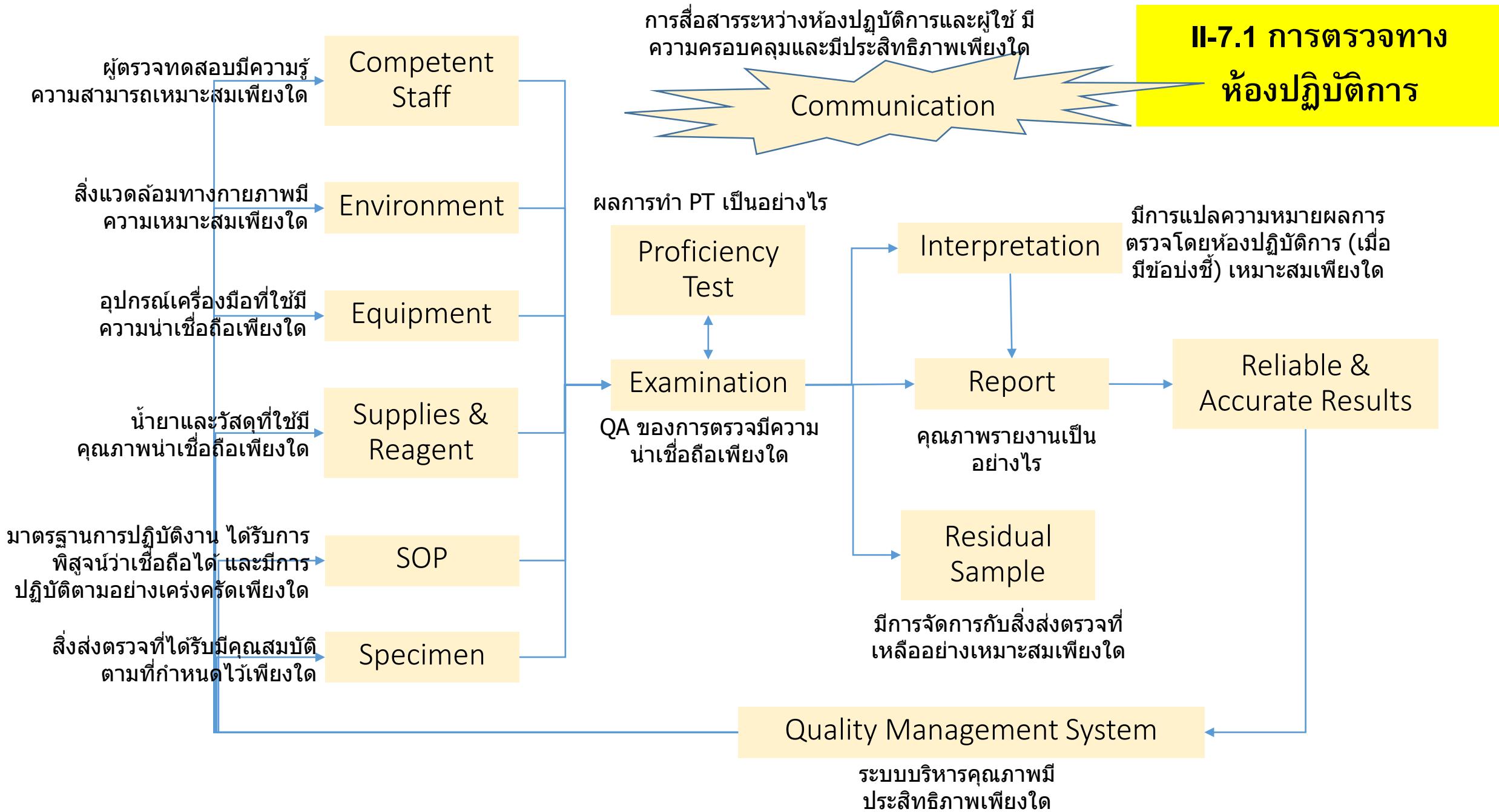
มีการนำผลของการทบทวนเวช  
ระเบียนมาพัฒนาให้เกิดความถูกต้อง<sup>สมบูรณ์อย่างไรบ้าง</sup>

ผลลัพธ์ของการประเมินประสิทธิภาพและความพึง  
พอใจของผู้เกี่ยวข้องกับ  
ระบบเวชระเบียน

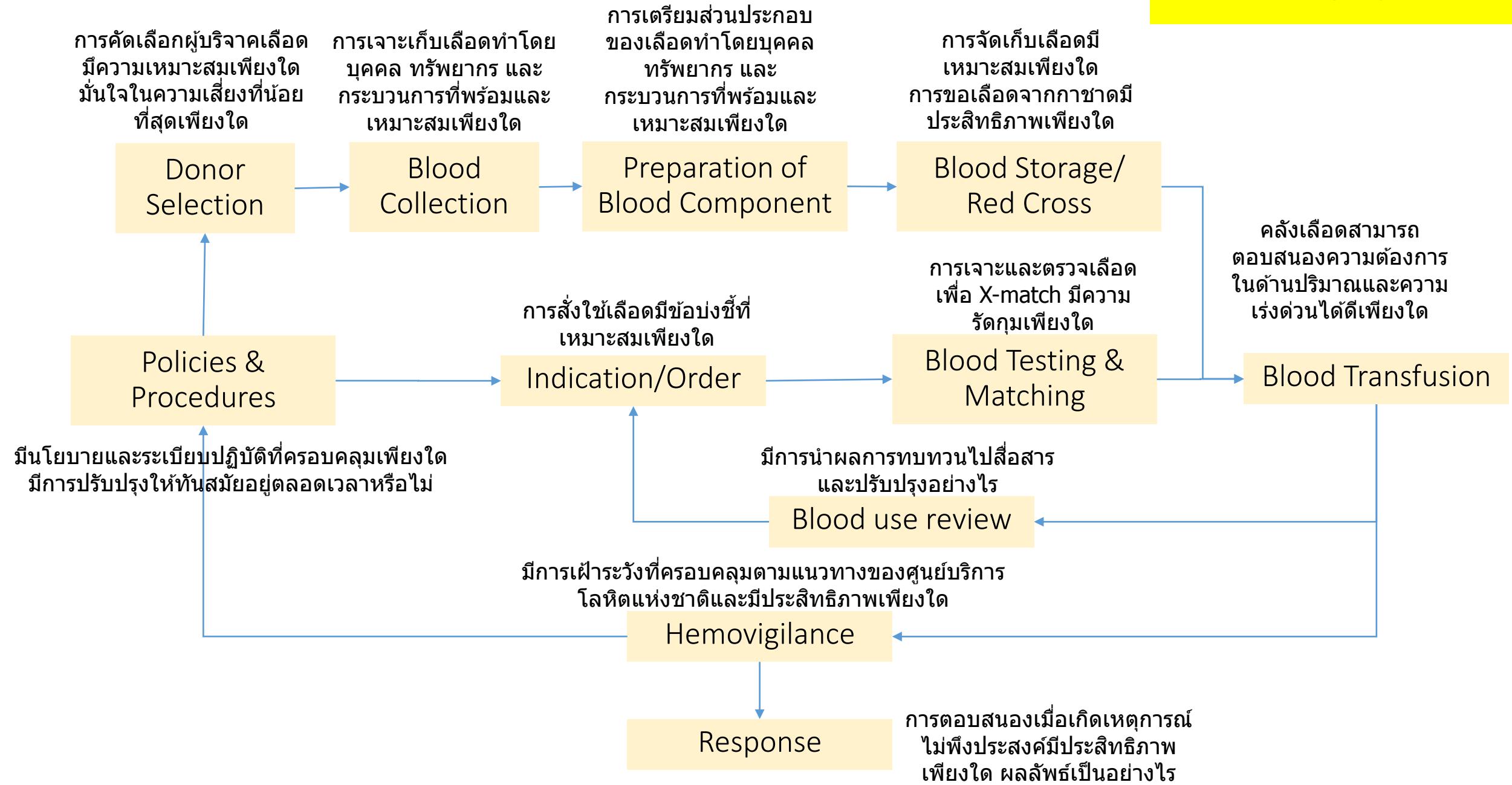
## II-6 ระบบจัดการด้านยา



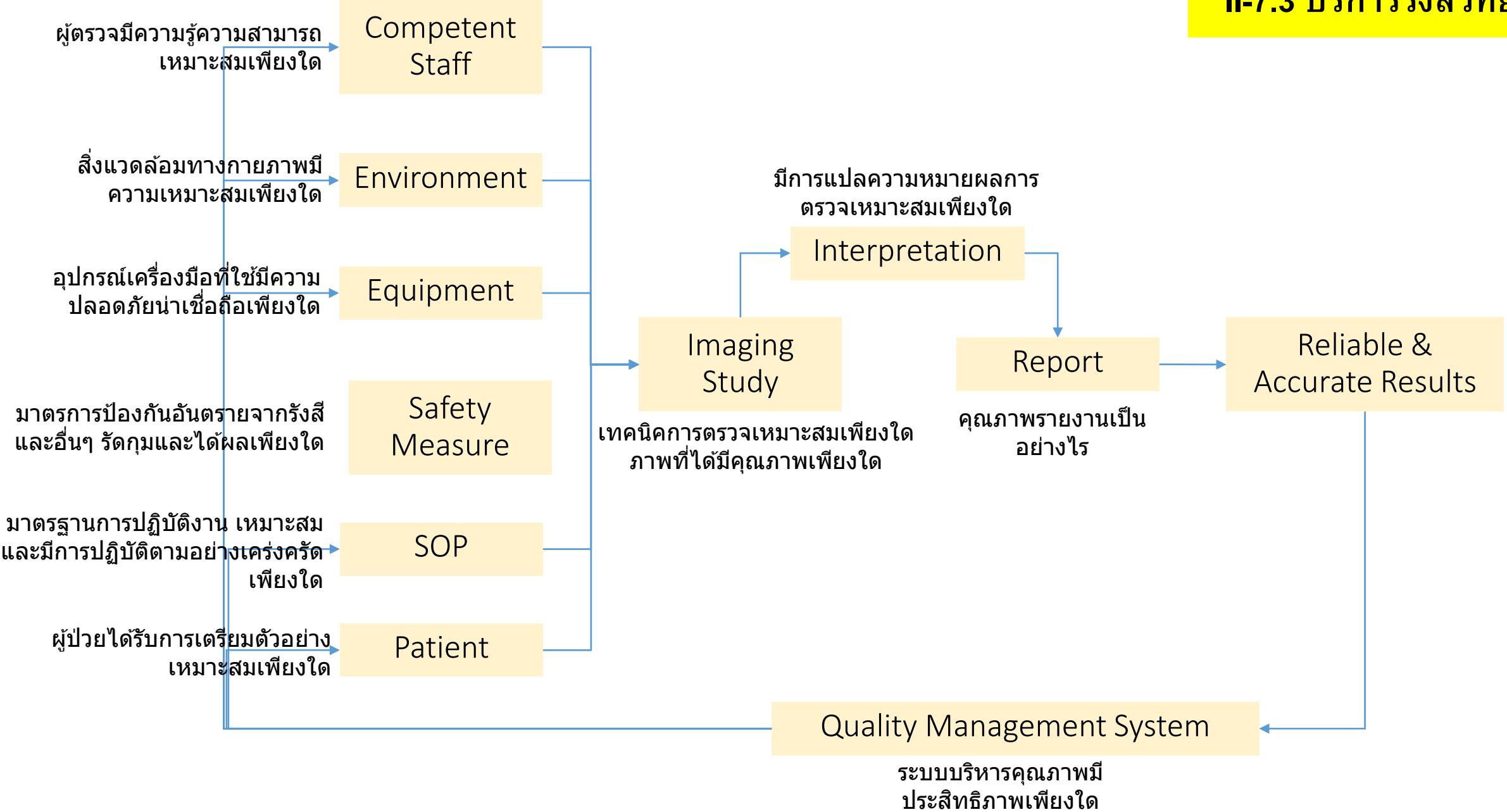
## II-7.1 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

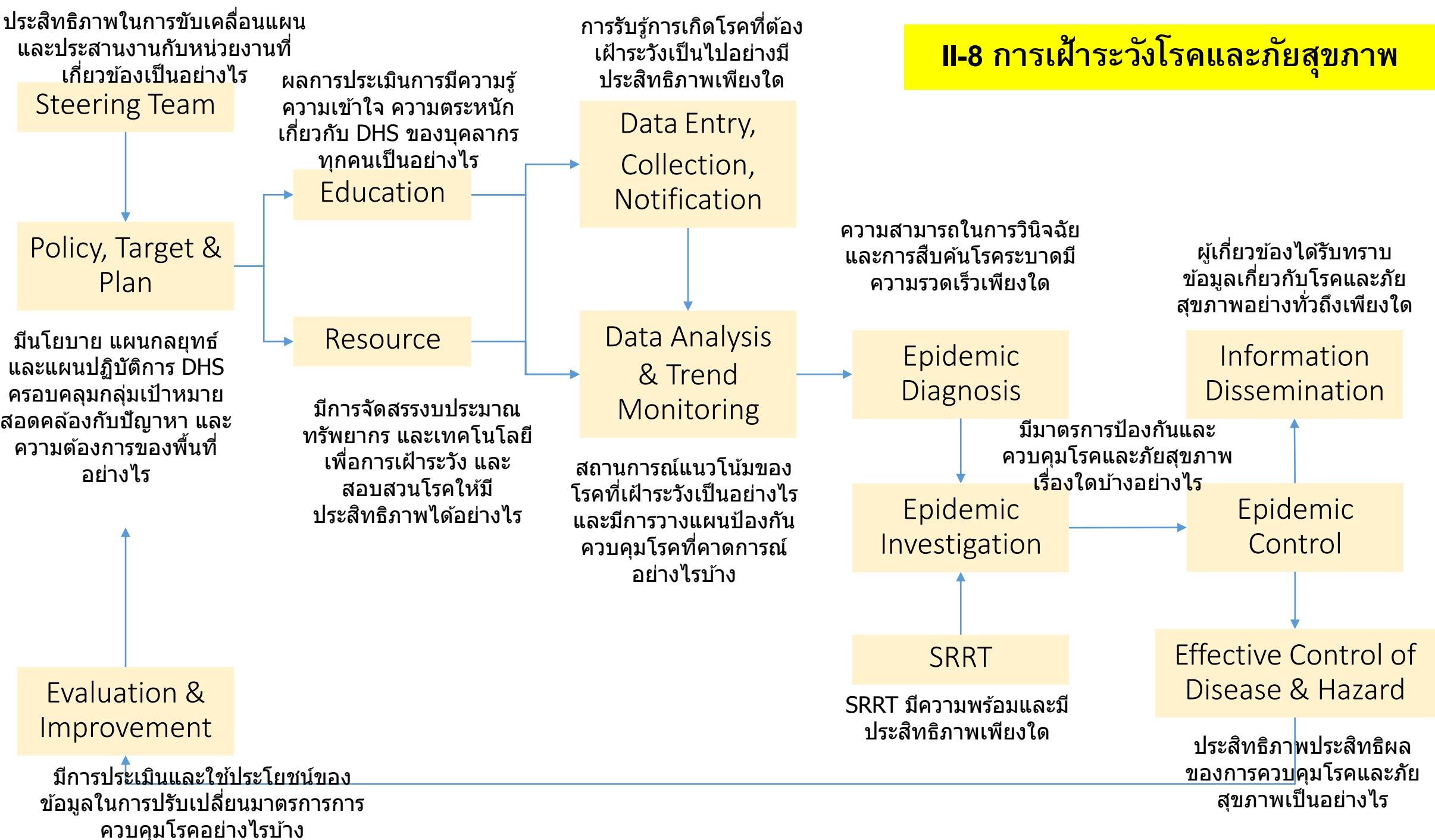


## II-7.2 คลังเลือด



## II-7.3 บริการรังสีวิทยา





## II-9 การทำงานกับชุมชน

กำหนดชุมชนครอบคลุมเพียงใด  
เข้าใจความต้องการของชุมชน  
ชัดเจนหรือไม่

Define  
Communities &  
Their Needs

Plan & Design  
Health Promotion  
Service

Community  
Networking

ระดับความสัมพันธ์กับชุมชน และ  
ระหว่างชุมชนด้วยกันเป็นอย่างไร

Advocate Healthy  
Public Health  
Policy

มีบทบาทอะไรบ้างในเรื่อง  
นโยบายสาธารณะ

กลุ่มต่างๆ ในชุมชนแก่ปัญหาอะไรไปบ้าง

พฤติกรรมสุขภาพเปลี่ยนไปอย่างไร

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเปลี่ยนไปอย่างไร

Promote Social  
Climate & Support

ชุมชนและผู้ด้อยโอกาสได้รับประโยชน์  
อะไรบ้างจากกิจกรรมสุขภาพเชิงสังคม

ความร่วมมือกับผู้ให้บริการอื่นเป็นอย่างไร

Collaborate with  
Other Providers

Provide Health  
Promotion Service

Health care  
Support  
Facilitate learning  
Health skill development  
Guide public policy  
Networking

บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ  
ของชุมชนเพียงใด ยังมีอะไรที่ไม่  
สามารถตอบสนองได้

Communities Are Able  
to Improve Its Health &  
Well-being

ชุมชนมีความสามารถในการแก้ปัญหา  
ของตนเองเพียงใด

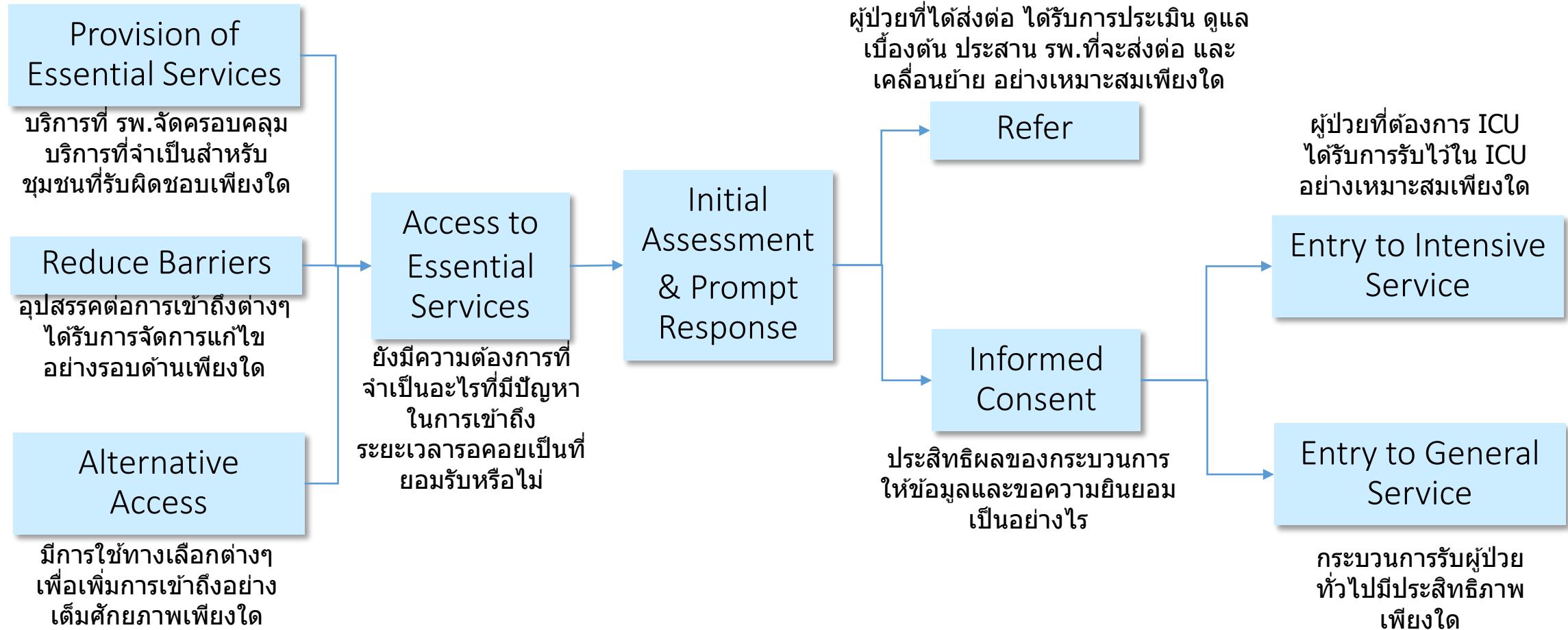
สภาวะสุขภาพของชุมชน  
เปลี่ยนไปอย่างไร

Better  
Community's &  
People' s Health

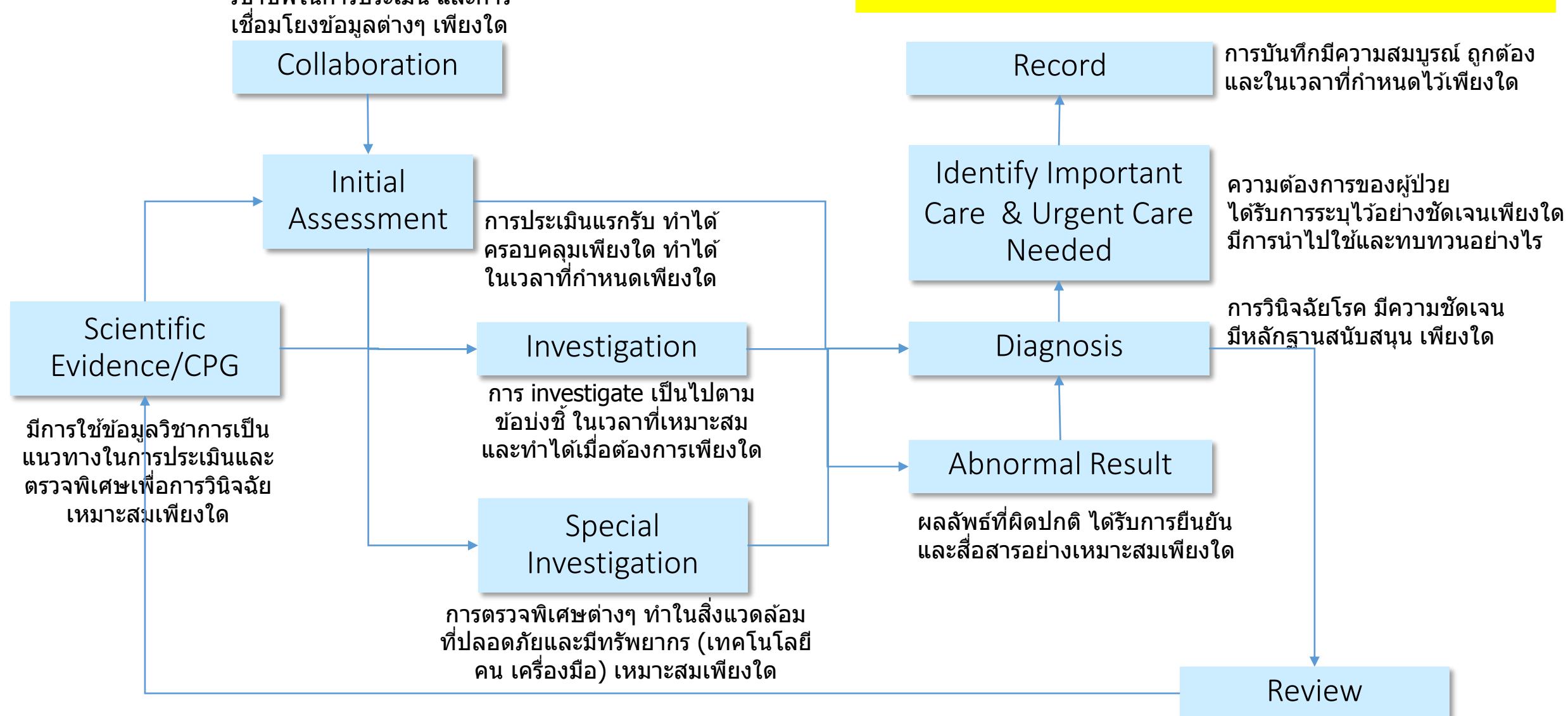
# **HA Standards Part III**

Framework for Evaluation & Sharing

### III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (Access & Entry)

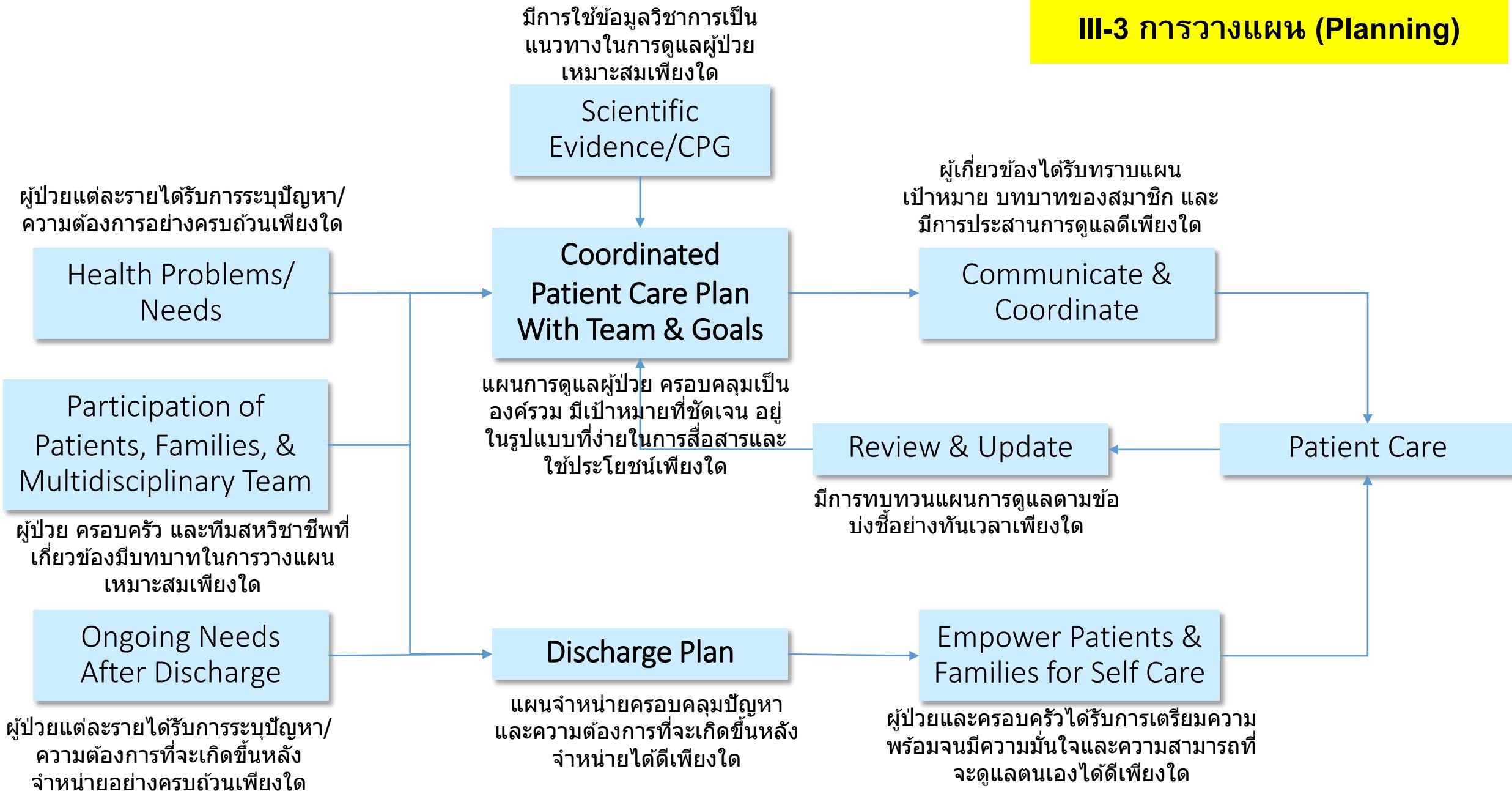


## III-2 การประเมินผู้ป่วย (Patient Assessment)

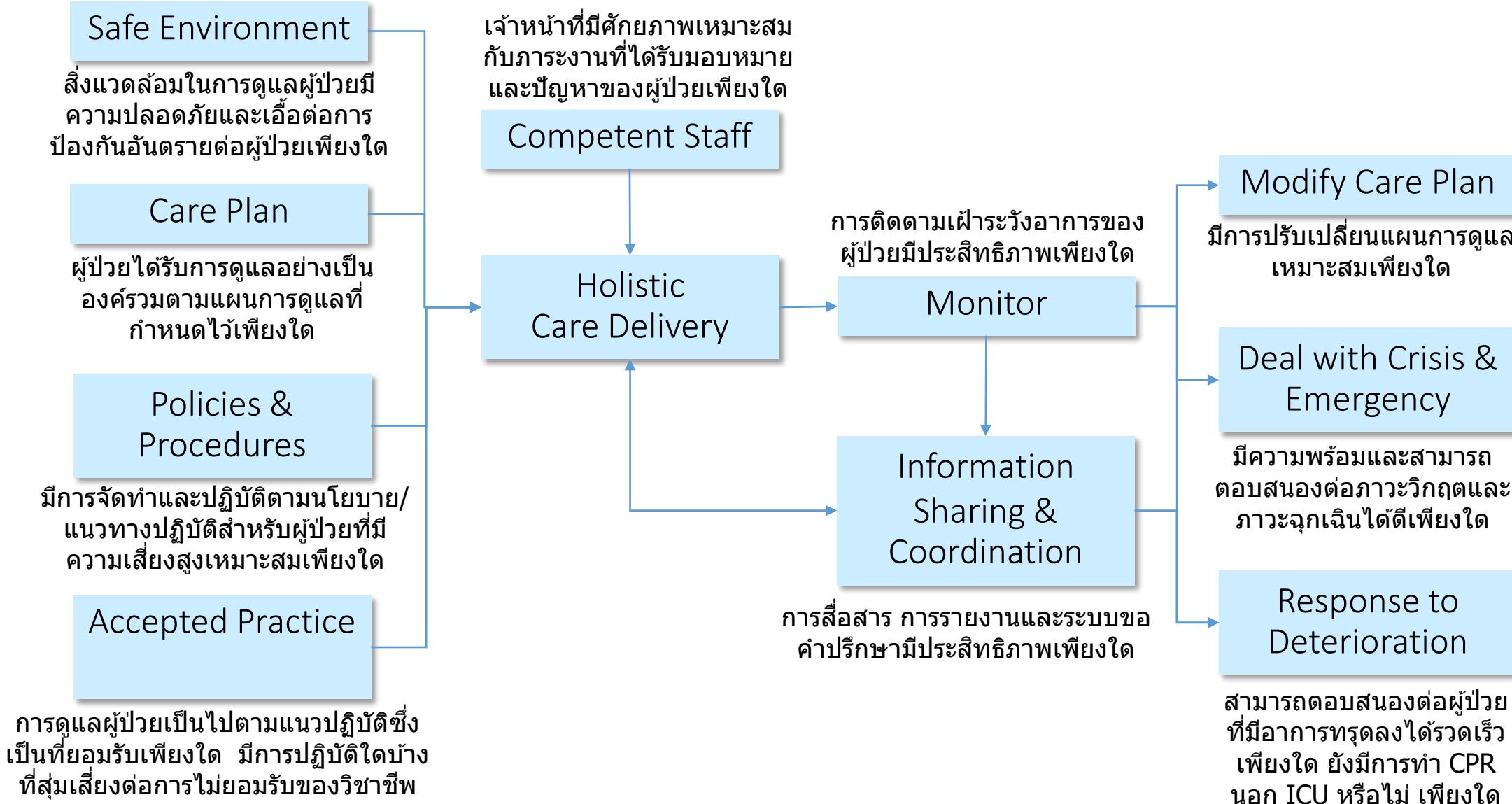


การทบทวนนำไปสู่การปรับปรุงการวินิจฉัยโรคที่เป็นปัญหา (delayed, ill-defined, inappropriate, incorrect) อะไรมาก อย่างไร ผลลัพธ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

### III-3 การวางแผน (Planning)



### III-4 การดูแลผู้ป่วย (Care Delivery)



### III-5 การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว (Information & Empowerment)

แผนการให้ข้อมูลและสร้างการเรียนรู้มีความหมายสมกับปัญหาและความพร้อมของผู้ป่วยแต่ละรายเพียงใด

#### Assess & Plan Learning Activities

##### Provide Information & Facilitate Learning

ประสิทธิผลในการสอนทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว เป็นอย่างไร

##### Emotional Support & Counseling

ผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลือด้านอารมณ์ จิตใจและการให้คำปรึกษาดีเพียงใด

##### Planning for Self Management

มีการวางแผนการดูแลร่วมกันดีเพียงใด แผนมีความหมายสมเพียงใด

##### Provide Essential Skill Training

ประสิทธิผลในการสอนทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย/ครอบครัว เป็นอย่างไร

#### Effective Self Care

ผู้ป่วยมีความมั่นใจและมีความสามารถในการดูแลตนเองได้ดีเพียงใด

#### Continuously Follow Up

มีการติดตามและช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคดีเพียงใด

#### Evaluate & Improve

ผลการประเมินเป็นอย่างไร มีการนำมาใช้ปรับปรุงอย่างไร

### III-6 การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care)

