



คู่มือเตรียมเอกสาร ประกอบการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล (สำหรับหน่วยบริการผู้ป่วยใน)

กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลศรีสะเกษ

อ้างอิง : ชุดหนังสือ "มาตรฐานและการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล
ในโรงพยาบาล" ฉบับครบรอบ ๗๐ ปี กองการพยาบาล
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ธันวาคม ๒๕๖๘)



ส่วนที่ 1 ประเมินคุณภาพการบริหารการพยาบาล : มิติกระบวนการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 1 การนำองค์กร			
มาตรฐานที่ 1 การนำองค์กร	1	ผู้บริหารหน่วยงานบริการพยาบาลร่วมเป็นทีมการบริหารขององค์กรพยาบาลในการนำองค์กรครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์งานการพยาบาลของหน่วยงานบริการพยาบาล 2) การร่วมกำหนดขอบเขตการบริหาร วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายการดำเนินงาน และกลไกการสื่อสารขององค์กรพยาบาล 3) การร่วมกำหนดระบบการบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และการเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรขององค์กรพยาบาล	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. คู่มือการบริหารองค์กรพยาบาล 2. คู่มือแผนยุทธศาสตร์องค์กรพยาบาล /กลุ่มงาน หรือ เอกสารการ swot องค์กร/กลุ่มงาน 3. แผนพัฒนาบริการพยาบาลองค์กรพยาบาล /กลุ่มงานแต่ละสาขา / ของหน่วยงาน 4. แผนพัฒนาบุคลากรพยาบาลขององค์กร/ กลุ่มงาน / ของหน่วยงาน 5. แนวทางการประกาศ สื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรพยาบาล 6.แนวทางการสื่อสารแบบ 2 way communication 7. แนวทางการดำเนินงานจริยธรรมทางการพยาบาล จรรยาบรรณวิชาชีพ การบริหารจัดการ ความเสี่ยง ข้อร้องเรียนทางการพยาบาล แนวทางการเบิกค่าตอบแทนนอกเวลา แนวทางการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			ดำเนินการเบิกจ่ายวัสดุ ครุภัณฑ์ แนวทางการกำกับดูแลการมาปฏิบัติงาน การสแกนหน้าในการปฏิบัติงาน แนวทางประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 8. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แนวทางการทำ CQI 4 ระยะ 10 ขั้นตอน นโยบายการประกันคุณภาพบริการพยาบาล 9. คณะกรรมการหรืออนุกรรมการต่างๆ ขององค์กร พยาบาล/กลุ่มงาน / หน่วยงาน ที่กำกับ ติดตาม ข้อมูลผลการดำเนินการ ในข้อ 7 , ข้อ 8 D – หลักฐานการปฏิบัติ 1.รายงานการประชุม/เอกสารที่มีการสื่อสาร วิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กร รายชื่อบุคลากรที่ ร่วมประชุม (กรณีไม่ได้มาประชุม มีการลงชื่ออ่าน รับรู้ ในเรื่องที่สื่อสาร) 2. สุ่มสอบถามผู้ปฏิบัติทุกระดับ 3. รายงานข้อมูลผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ครบถ้วน ทั้งตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ของกลุ่ม งาน / หน่วยงาน 4. เอกสารการทำ CQI, R2R, 4P, ฯ วงรอบการ พัฒนาต่อเนื่อง

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			L- หลักฐานการทบทวน ปรับปรุงแนวปฏิบัติ 1.แนวทางต่างๆ (A ที่กล่าวไว้ข้างต้น) มีการทบทวนปรับปรุงต่อเนื่อง 2. เอกสาร รายงานการบันทึก รายงานผลการทบทวน การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือหลักฐาน ที่มีการเรียนรู้กับนอกหน่วยงาน หน่วยงานอื่นนำแนวทางไปใช้ I – แนวทางปฏิบัติสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่คาดหวังตามมาตรฐาน และเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์องค์กรพยาบาล และสหวิชาชีพครบถ้วน 1.ดูผลลัพธ์ /ตัวชี้วัดที่รายงาน สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่คาดหวังในแนวทางปฏิบัติ
มาตรฐานที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคม	2	งานบริการพยาบาลร่วมกับองค์กรพยาบาลในการดำเนินงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการป้องกันความเสี่ยง ความปลอดภัยของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. แนวทางการดำเนินงานการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 3. แนวทางการแต่งกายบุคลากรในสถานบริการ และนอกสถานบริการ 4. แนวทางหรือนโยบายด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึง

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			ประเด็นจริยธรรมที่ยากต่อการตัดสินใจ (Dilemma) 5. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม 6. แนวทางการเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ การให้การสนับสนุนชุมชน 7. แผนงานโครงการที่สนับสนุนชุมชน/CSR ประจำปีนั้นๆ D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. รายงานผลการทบทวน ความเสี่ยงความปลอดภัย 2. เอกสาร บันทึก ที่ชี้แจงการสื่อสารเรื่องสิทธิผู้ป่วย 3. รายงานการประชุมของหน่วยงาน ที่มีการสื่อสาร ประเด็นที่อยู่ในมาตรฐานที่ 2 4. เอกสาร รายงาน การจัดการข้อร้องเรียน (กรณีไม่มีข้อร้องเรียนในหน่วยงาน มีการเรียนรู้จากเหตุการณ์จากที่อื่น) 5. จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการที่สนับสนุนชุมชน/CSR ประจำปีนั้นๆ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 2 การกำหนดยุทธศาสตร์			
มาตรฐานที่ 3 การกำหนดยุทธศาสตร์	3	ผู้บริหารหน่วยงานบริการพยาบาลร่วมเป็นทีมการบริหารของ องค์การพยาบาลในการวางแผนยุทธศาสตร์องค์การพยาบาล ครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐานต่อไปนี้ 1) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของ หน่วยงานบริการพยาบาล 2) การกำหนดและวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ ยุทธศาสตร์องค์การพยาบาล 3) การกำหนดแผนยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ กิจกรรม และ ตัวชี้วัดสำคัญ	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทาง กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์การพยาบาล และหน่วยบริการ 2. คู่มือแผนยุทธศาสตร์องค์การพยาบาล /กลุ่มงาน 3. เอกสารการ swot องค์การ/กลุ่มงาน 4. แผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งแผนระยะสั้น ระยะยาว ตัวชี้วัด กรอบระยะเวลา D - หลักฐานการปฏิบัติ 1. รายงานการประชุม ที่มีการสื่อสาร ถ่ายทอดยุทธศาสตร์ ขององค์กร 2. บอร์ด สื่อสาร ทิศทางขององค์กร 3. หลักฐานการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ
มาตรฐานที่ 4 การแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ	4	งานบริการพยาบาลแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ครอบคลุม ตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทาง วิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้านการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้าน

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		1) การจัดทำ การติดตาม การทบทวน และการปรับปรุง แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและ การพัฒนาบุคลากร 2) การสื่อสารแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรพยาบาลทุกระดับ 3) การกำหนดการวัด การคาดการณ์ผลการดำเนินการ และ การเทียบเคียงผลการดำเนินงานด้านการพยาบาลที่สำคัญ	การพัฒนาบุคลากรพยาบาล และการจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระบบกระบวนการ และทรัพยากร ทั้งแผนระยะสั้นระยะยาว 2. แนวทาง วิธีการวัดและติดตามผลสำเร็จ ของแผนปฏิบัติการ 3. แนวทาง วิธีการประเมินผล เปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่คาดการณ์กับเป้าหมายที่กำหนด และกับคู่เทียบ 4. ตารางตัวชี้วัด OKR / KPI พร้อมค่าเป้าหมาย D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. แผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้านการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล 2. แผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้านการพัฒนาบุคลากรพยาบาล 3. แผนปฏิบัติการ (Action plan) ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระบบกระบวนการ และทรัพยากร ทั้งแผนระยะสั้นระยะยาว

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			4. กำหนดรายการตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลักด้านบริการพยาบาลที่สำคัญ และตัวชี้วัดเทียบเคียง สอดคล้องกับกับตัวชี้วัดสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ และครอบคลุมปัญหาและความต้องการผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด 4. แนวทาง หรือวิธีการวัดและติดตามผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ 5. แนวทางหรือวิธีการประเมินผลและการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่คาดการณ์กับเป้าหมายที่กำหนด 6. รายงานผลการดำเนินงาน KPI รายเดือน รายไตรมาส และรายปี 7. ผลการดำเนินงานที่มีการแสดงเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคู่แข่ง
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
มาตรฐานที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กลุ่มที่ต้องการมุ่งเน้น และกลุ่มผู้ใช้บริการที่พึงมีอาจจะมีหรือมีเพิ่มขึ้นในอนาคต	A - เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของหน่วยงาน

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		2) การรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 3) ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ การวิเคราะห์การนำข้อมูลไปเรียนรู้และตอบสนองความต้องการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ พยาบาล	2. แนวทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 3. เอกสารที่สะท้อนให้เห็นถึงการนำข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ไปวิเคราะห์ และหลักฐานการตอบสนองความต้องการ D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. รายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง 2. รายงานการนำข้อมูลไปปรับปรุงบริการ 3. การบูรณาการความต้องการ ความคาดหวัง ผู้ให้บริการ ในแผนยุทธศาสตร์
มาตรฐานที่ 6 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	6	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การกำหนดช่องทาง/วิธีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน การรวบรวม การวิเคราะห์ การจัดการ การตอบกลับข้อร้องเรียน และระบบการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 2) ระบบการเฝ้าระวังความเสี่ยงและการตอบสนองต่อ อุบัติการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร 3) ระบบการให้ข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้บริการ	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน กำหนดช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย การวิเคราะห์ การจัดการ การตอบกลับข้อร้องเรียน 2. แนวทางการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			3. แนวทาง หรือระบบการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ และครอบครัวด้านสุขภาพและเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) 4. แนวทางปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ครอบคลุม ทั้งกลุ่มผู้ป่วยทั่วไป กลุ่มผู้ป่วยเฉพาะทั้ง 3 กลุ่มย่อย และ แนวทางคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามกฎหมาย และแนวทางปฏิบัติของกระทรวงสาธารณสุข D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. สรุปผลความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รายไตรมาส 2. เครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ แต่ละกลุ่ม 3. รายงานการจัดการข้อร้องเรียน หรือหลักฐานการเรียนรู้ จากเหตุการณ์ที่อื่น (อาจบันทักในรายงานการประชุม) 4. หลักฐานที่ชี้บ่งว่ามีการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ครอบคลุมทุกกลุ่ม (สุ่มถามจากผู้ป่วยและญาติ และบุคลากร)

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			5. บุรณาการความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในแผนยุทธศาสตร์
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์การจัดการสารสนเทศและความรู้			
มาตรฐานที่ 7 การวัดและวิเคราะห์ผล การดำเนินงาน	7	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านการวัดและวิเคราะห์ผล การดำเนินงาน ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การคัดเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ และ การเลือกสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ 2) การเก็บรวบรวม การวิเคราะห์และการสื่อสารผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัด สำคัญ 3) การนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ และการปรับปรุงสารสนเทศ ให้ทันสมัย น่าเชื่อถือ	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ และ การ เลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ 2. วิธีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน และการสื่อสาร ผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดสำคัญ 3. วิธีการนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการ วิเคราะห์ มาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดองค์ความรู้ และนวัตกรรมทางการพยาบาล D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. รายงาน ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงานที่สำคัญ รายเดือน/ไตรมาส/ปี 2. รายงานการวิเคราะห์ ช่องว่าง (Gap Analysis) 3. ฐานข้อมูล โปรแกรมรายงาน ตัวชี้วัดของ หน่วยงาน (กลุ่มงาน และหน่วยงานย่อย) 4. ประเด็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ครอบคลุม 6 ประเด็น ดังนี้

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.2 ข้อมูลด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ ประสิทธิภาพ และต้นทุนบริการ 4.3 ข้อมูลคุณภาพการพยาบาล 4.4 ข้อมูลด้านบุคลากร 4.5 ข้อมูลการนำและพัฒนาองค์กร 4.6 ข้อมูลการเปรียบเทียบแข่งขัน 5. เอกสาร รายงาน ที่แสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลสารสนเทศ มาพัฒนา ปรับปรุงต่อเนื่อง เช่น การทำ CQI , R2R, Innovation ฯ
มาตรฐานที่ 8 การจัดการสารสนเทศและความรู้	8	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านการจัดการสารสนเทศและความรู้ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) กำหนดชุดข้อมูลพื้นฐานทางการพยาบาล การบันทึก การจัดเก็บ การรายงาน การเข้าถึงอย่างปลอดภัย และ การนำไปใช้ประโยชน์ 2) การจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาลที่มีคุณลักษณะที่ ดีทั้งในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน สอดรับกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3) การใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการสนับสนุนการ บริหาร การบริการ วิชาการ และการพัฒนาคุณภาพพยาบาล	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาลให้พร้อมใช้งานทั้งภาวะปกติ และ ภาวะฉุกเฉิน 2. นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3. แนวทางการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุม 7 ขั้นตอน (การบ่งชี้ความรู้ การสร้าง และแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็น

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			ระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้) D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. แฟ้มรายงาน โปรแกรมฐานข้อมูลพื้นฐานทางการพยาบาล(Nursing Minimum Data Set: NMDS) ที่ต้องมี 1.1 ฐานข้อมูลด้านบริหาร ได้แก่ ข้อมูลบุคลากร การบริหารบุคคล การพัฒนาบุคลากรพยาบาล การประเมินผลการปฏิบัติงาน อัตราการลาออก โอนย้ายบุคลากรพยาบาล ทะเบียนพัสดุครุภัณฑ์ ค่าใช้จ่ายและงบประมาณ และองค์ความรู้ใหม่ทางการพยาบาล 1.2 ฐานข้อมูลด้านบริการ ได้แก่ ปริมาณภาระงาน จำนวนผู้ป่วย ผู้ใช้บริการแต่ละประเภท ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล (Nursing Diagnosis) การบำบัดทางการพยาบาลหรือกิจกรรมการพยาบาล (Nursing Intervention) 1.3 ฐานข้อมูลด้านผลลัพธ์การบริการพยาบาล ได้แก่ ข้อมูลตัวชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาล จำแนกตามหน่วยบริการพยาบาล (ภาพรวม NSO

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			มีการจำแนก แต่ละกลุ่มงานการพยาบาล ในภาพ กลุ่มงานการพยาบาล จำแนกให้เห็นรายหอ หรือ รายหน่วยงาน) 2. รายงานผลการวิเคราะห์ สารสนเทศแต่ละด้าน (ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านผลลัพธ์การ บริการพยาบาล) และผลลัพธ์หลังการพัฒนา ปรับปรุง 3. คลังความรู้/CoP บันทึกองค์ความรู้ ที่เกิดขึ้นใน องค์กร และหน่วยงาน 4. ตัวอย่างเรื่องที่ใช้กระบวนการ KM ครบ Loop 5. หลักฐานจำนวนคน ที่เข้าไปเรียนรู้ KM เรื่องนั้นๆ
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล			
มาตรฐานที่ 9 ระบบบริหารงานบุคคล	9	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านระบบการบริหารงาน บุคคล ครอบคลุมตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การกำหนดกลวิธีการบริหารงานบุคคล และการบริหาร อัตรากำลังบุคลากร พยาบาล 2) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรพยาบาล	A เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการบริหารงานบุคคล และการบริหาร อัตรากำลังบุคลากรพยาบาล 2. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรพยาบาล 3. แนวทางการบริหารค่าตอบแทน 4. แนวทางการจัดอัตราค่าจ้างขึ้นปฏิบัติงานในแต่ละ รอบเวร ทั้งในสถานการณ์ปกติ และไม่ปกติ และ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		3) ระบบการจ้างงาน การดำรงรักษา การประเมินสมรรถนะที่ จำเป็น และการ สืบทอดตำแหน่ง	แนวทางการกำหนด Staff Mix ขึ้นกับความรุนแรง หรือความซับซ้อนของผู้ป่วย 5. แนวทางระบบการดำเนินงาน การจ้างงาน (การ สรรหา การดำรงรักษา) 6. แนวทางระบบการดำเนินงาน ความก้าวหน้าของ บุคลากร (แนวทางการคัดเลือกพยาบาลวิชาชีพ เพื่อ ดำรงตำแหน่งผู้บริหารแต่ละระดับไว้เป็นลายลักษณ์ อักษร และสอดคล้องกับกฎระเบียบ แนวปฏิบัติของ กระทรวงสาธารณสุข) 7. แนวทางการดำเนินการ กำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง (Job Description) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) 8. แนวทางการดำเนินการกำหนดและประเมิน สมรรถนะ ที่จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติ และระดับผู้บริหาร ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) และสมรรถนะ เฉพาะงานตามภารกิจของหน่วยบริการ (Specific Competency) 9. แนวทางการพัฒนาบุคลากรพยาบาล แผนการ พัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			Development Plan: IDP) และแผนพัฒนาคนเก่ง (Talent Management: TM) ***แผนนี้สอดคล้องกับทิศทางและสมรรถนะหลักขององค์กรและโรงพยาบาล และสอดคล้องกับผลการประเมินสมรรถนะรายบุคคล**** 10. แนวทางการสืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) ของบุคลากรพยาบาล เพื่อพัฒนาบันไดอาชีพ (Career Ladder) กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งต่างๆ 11. แนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น - แผนอัตรากำลัง ปีงบประมาณ ๒๕๖๙ - เกณฑ์ประเมินสมรรถนะพยาบาลรายตำแหน่ง D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. คู่มือการบริหารงานบุคคล และคู่มือการจัดอัตรากำลัง 2. รายงานผลประเมินสมรรถนะที่จำเป็นของพยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติ และระดับผู้บริหาร ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competency) และ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			สมรรถนะเฉพาะงานตามภารกิจของหน่วยบริการ (Specific Competency) ของแต่ละปี 3. รายงานบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนที่กำหนดแต่ละปี แยกระดับผู้ปฏิบัติ และผู้บริหาร 4. แฟ้มเอกสาร IDP, TM ขององค์กร/หน่วยงาน 5. รายงานข้อมูลบุคลากร การลาออก การย้าย แต่ละปี
มาตรฐานที่ 10 การเรียนรู้และการสร้าง แรงงใจของบุคลากร พยาบาล	10	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านการเรียนรู้และการสร้างแรงงใจบุคลากร พยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การพัฒนาบุคลากรใหม่และระหว่างประจำการ 2) การสร้างแรงงใจและความผูกพันองค์กร 3) การพัฒนาความก้าวหน้าในงาน	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1, แนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานใหม่ และระหว่างประจำการ (ทั้งพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วย พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้หรือพนักงานบริการ) 2. แนวทางการพัฒนาผู้บริหารใหม่ ครอบคลุม การปฐมนิเทศผู้บริหารใหม่ และการพัฒนา ระหว่างประจำการ 3. แนวทางการปฐมนิเทศผู้บริหารใหม่ และ บุคลากรใหม่ ครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก 4. แนวทางการค้นหาความต้องการที่จำเป็น (Training Need Assessment) แต่ละระดับ ทั้ง ระดับผู้ปฏิบัติ และผู้บริหาร 5. แนวทางการสร้างแรงงใจและความผูกพัน องค์กร

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			6. แนวทางการส่งเสริมให้มีกิจกรรมทางวิชาการ เพื่อการเรียนรู้ในกลุ่มวิชาชีพ เช่น การทำ Nursing Rounds , การทำ Case Conference, Peer Review รวมทั้งส่งเสริมการใช้ความรู้ทักษะใหม่ๆ ที่ได้จากการพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) 7. แนวทางการให้รางวัล ยกย่องผู้ที่มีผลงานดีเด่น ผู้ที่มีนวัตกรรมทางการพยาบาล หรือแนวปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. แผนการ/โครงการ การพัฒนาบุคลากรเข้าใหม่ ใหม่ 2. แผนการ/โครงการ การพัฒนาบุคลากรระหว่างประจำการ แต่ละระดับ 3. แผนการ/โครงการ การพัฒนาผู้บริหารใหม่ และผู้บริหารระหว่างประจำการ 4. รายงานผลการประเมินและวิเคราะห์ความผูกพันบุคลากรแต่ละระดับ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
มาตรฐานที่ 11 ความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร พยาบาล	11	งานบริการพยาบาลดำเนินการด้านความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากร พยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และความปลอดภัยใน การทำงาน 2) การสนับสนุนความพึงพอใจ แรงจูงใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และการ ปกป้องสิทธิในฐานะผู้ประกอบการวิชาชีพ 3) การสนับสนุนสวัสดิการ ระบบการดูแลสุขภาพบุคลากรพยาบาลและอาชีว นามัยในการทำงาน	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศ และ ความปลอดภัยใน การทำงาน 2. แนวทางการตรวจสุขภาพ การเฝ้าระวังสุขภาพ บุคลากร 3. นโยบาย Happy Workplace 4. แนวทางในการสนับสนุนความพึงพอใจ และ ความพึงพอใจในการทำงาน 5. นโยบายหรือแนวทางการปกป้องสิทธิของ พยาบาลในการประกอบวิชาชีพ ครอบคลุม 5 ประเด็น 1) จัดทำคำสั่งมอบหมายงานตาม บทบาท ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) การจัดการเมื่อบุคลากรได้รับข้อร้องเรียน หรือปฏิบัติงานผิดระเบียบ 3) การจัดการเมื่อ มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของบุคลากร พยาบาล 4) การจัดการเมื่อบุคลากรพยาบาล ถูกดูหมิ่นศักดิ์ศรี หรือมีภัยคุกคาม 5) การ ปกป้องสิทธิพึงมี พึงได้ของบุคลากรพยาบาล 6. แนวทางการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย และ ความปลอดภัย

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. ผลการประเมินความสุข ความพึงพอใจ บุคลากรรายปี พร้อมการวิเคราะห์ และการดำเนินการปรับปรุง 2. รายงานสถานะสุขภาพบุคลากรรายปีพร้อมการวิเคราะห์ และการดำเนินการปรับปรุง 3. ผลการตรวจประเมินอาชีวอนามัยในการทำงาน 4. รายงานข้อร้องเรียน บุคลากรและการพัฒนาปรับปรุง
หมวดที่ 6 ระบบบริการพยาบาล			
มาตรฐานที่ 12 การจัดระบบบริการพยาบาล	12	งานบริการพยาบาลดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) ระบบบริการพยาบาลตามกระบวนการหลักของการ จัดบริการพยาบาล และการใช้กระบวนการพยาบาลในการ ให้บริการพยาบาลและบันทึกทางการพยาบาล 2) การพยาบาลตอบสนองต่อปัญหาความต้องการของ ผู้ใช้บริการและการพยาบาลองค์รวม	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการกำหนดกระบวนการหลักของการ จัดบริการพยาบาล ครอบคลุม 3 ระยะ (ระยะก่อนรับบริการ ระหว่างรับบริการ และระยะหลังรับบริการและการดูแลต่อเนื่อง) 2. แนวทางการใช้กระบวนการพยาบาลในแต่ละระยะ ตามกระบวนการหลัก 3. นโยบาย หรือแนวทางการบันทึกทางการพยาบาล (หลัก 4 C: Complete, Correct, Concise, Clear)

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		3) การสร้างวัฒนธรรมทางการพยาบาล และกลไกการพัฒนา และการประกันคุณภาพการพยาบาล	ในแต่ละระยะ ในรูปแบบกระดาษ หรืออิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ 4. นโยบายให้การปฏิบัติการพยาบาลสอดคล้องกับหน้าที่หลักทางคลินิกของพยาบาลวิชาชีพ (7-aspect of care) ครอบคลุมมิติการพยาบาล และองค์รวม 5. นโยบายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล เพื่อการประกันคุณภาพ (Nursing Quality Assurance) อย่างต่อเนื่อง 6. CNPG/ WI แนวปฏิบัติการพยาบาลรายโรค โรคสำคัญ โรคเชี่ยวชาญของหน่วยงาน 3-5 (อย่างน้อย Top 3หรือTop 5) ของหน่วยงาน 7. แผนการนิเทศ การปฏิบัติการพยาบาลในโรคสำคัญ D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. ดูจากเวชระเบียน การบันทึก การปฏิบัติ สอดคล้องกับ CNPG/ WI แนวปฏิบัติการพยาบาลรายโรค 2. สอบถามจากผู้ปฏิบัติการพยาบาล 3. รายงานผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาลแต่ละระยะ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			4. รายงาน ผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาล (Nursing out come) 5. รายงานผลการดำเนินงาน การนิเทศรายโรค สำคัญ 6. รายงานการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาล กิจกรรมการทำ CQI ในการประกันคุณภาพทางการพยาบาล
มาตรฐานที่ 13 ระบบสนับสนุนการจัดระบบบริการพยาบาล	13	งานบริการพยาบาลดำเนินการจัดระบบสนับสนุนการจัดบริการ พยาบาลและการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง และการประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน 2) จัดระบบการควบคุมต้นทุนในการจัดบริการพยาบาล 3) จัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาล	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. แนวทางการบริหารความเสี่ยงทางการพยาบาล 2. แนวทางการควบคุมภายใน (ปค) 3. แนวทางการประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน การประสานงานกับสหสาขาวิชาชีพ 4. แนวทางการสื่อสาร หรือรายงานแพทย์ ด้วย ISBAR 5. แนวทางการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือ ภาวะฉุกเฉิน 6. แนวทางการดำเนินงาน การควบคุมต้นทุนในการจัดบริการพยาบาล

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
			7. แนวทางการเบิกวัสดุและครุภัณฑ์ (กรณีเข้าแผนประจำปี และการเบิกใช้ประจำวันประจำเดือน) 8. แนวทางการจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาล ในระดับองค์กรพยาบาลและระดับหน่วยงาน 9. แผนการนิเทศความเสี่ยงสำคัญทางการพยาบาล D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. แฟ้มการดำเนินงานความเสี่ยงทางการพยาบาล 2. แฟ้มเอกสาร ปค 4,ปค 5 3. ผลการประเมินสมรรถนะ การสื่อสาร หรือ รายงานแพทย์ ด้วย ISBAR 4. แฟ้มรายงานการควบคุมต้นทุน จำนวนเงินการเบิกวัสดุและครุภัณฑ์ แต่ละปี 5. แฟ้มการวิเคราะห์ต้นทุนรายโรค 6. แฟ้มการดำเนินงาน สารสนเทศทางการพยาบาลของหน่วยงาน 7. รายงานผลลัพธ์ การนิเทศความเสี่ยงทางการพยาบาล

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงานบริการพยาบาล			
มาตรฐานที่ 14 ผลลัพธ์การดำเนินงาน บริการพยาบาล	14	งานบริการพยาบาลแสดงผลลัพธ์การดำเนินงานบริการ พยาบาลที่สะท้อน ความสำเร็จในภาพรวม ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ด้านประสิทธิภาพ ด้าน ผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร ด้านระบบงาน และกระบวนการสำคัญ และด้านการ บริการพยาบาล 2) การแสดงค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงานปัจจุบัน แนวโน้ม และค่าเทียบเคียง 3) การทบทวนผลลัพธ์การดำเนินงานบริการพยาบาล	A – เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. รายงานผลลัพธ์ ครบถ้วน ครอบคลุม ๖ มิติ 2. ผลลัพธ์แสดงค่าเป้าหมาย ผลการดำเนินงาน ปัจจุบัน แนวโน้ม และค่าเทียบเคียง 3. การทบทวนผลลัพธ์การดำเนินงานบริการ พยาบาล D – หลักฐานการปฏิบัติ แฟ้มรายงานผลตัวชี้วัด รายเดือน รายไตรมาส รายปี

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล : มิติกระบวนการ ***ในส่วนที่ 2 ข้อความปรับตามมาตรฐานการพยาบาลแต่ละงาน**

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
มาตรฐานที่ 1 การปฏิบัติการพยาบาล ระยะแรกรับไว้ใน โรงพยาบาล มุ่งเน้นให้การ พยาบาลลดภาวะคุกคาม ชีวิตหรือบรรเทาอาการ เจ็บป่วย เฝ้าระวังอาการ เปลี่ยนแปลง ป้องกัน ปัจจัยเสี่ยงหรือ อันตรายที่ อาจเกิดขึ้น	1.1	การประเมินสภาพผู้ให้บริการ : พยาบาลวิชาชีพรวบรวมข้อมูล การเจ็บป่วยและ ความต้องการการพยาบาลเพื่อใช้สนับสนุน การวินิจฉัย การวางแผน และการ ปฏิบัติการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การเตรียมรับและการระบุตัวผู้ป่วย 2) การประเมินภาวะสุขภาพและความต้องการการพยาบาล อย่างเป็นองค์รวม 3) การประเมินภาวะเสี่ยงที่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วย 4) การประเมินพฤติกรรมและการดำเนินชีวิตประจำวัน	A - เอกสาร คู่มือ นโยบายที่ต้องมีในมาตรฐานนี้ 1. CNPG/ WI แนวปฏิบัติการพยาบาลรายโรค โรคสำคัญ โรคเชี่ยวชาญของหน่วยงาน 3-5 (อย่าง น้อย Top 3 หรือ Top 5) ของหน่วยงาน ดูประเด็นการปฏิบัติการพยาบาลระยะแรกรับ กำหนดแนวทางการประเมิน (Assessment) ผู้ให้บริการ ครอบคลุม ข้อกำหนดของมาตรฐาน D – หลักฐานการปฏิบัติ 1. ตรวจจากเวชระเบียนรายโรคนั้นๆ 2. สุ่มถาม/สอบถามผู้ปฏิบัติ 3. รายงานผลการนิเทศการปฏิบัติการพยาบาล โรคนั้นๆ ของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน 4. รายงานผลการปฏิบัติการพยาบาลโรคนั้นๆ ของพยาบาลในหน่วยงาน 5. รายงาน ผลลัพธ์ทางการพยาบาล หรือ KPI ที่ สะท้อนผลลัพธ์ การประเมินสุขภาพ (Assessment)
	1.2	การวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรม การพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ จัดลำดับความสำคัญข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 **</u> A - เอกสาร

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		วางแผนและปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของ มาตรฐานต่อไปนี 1) การจำแนกประเภทผู้ป่วยที่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยและ การประเมินสภาพ ผู้ใช้บริการ 2) การวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล ตามลำดับความเร่งด่วนหรือการคุกคามต่อผู้ป่วย ความต้องการ การพยาบาล และสอดคล้องกับการประเมินสภาพผู้ให้บริการ 3) การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม ครอบคลุม ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล 4) กิจกรรมการพยาบาลครอบคลุมการบรรเทาอาการ การเฝ้าระวัง การจัดการ และการป้องกันความเสี่ยง การคุ้มครองภาวะสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การให้ข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิ	D – หลักฐานการปฏิบัติ L – การทบทวน I – การบูรณาการ
	1.3	การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ รวบรวมข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของการเจ็บป่วยและความ ต้องการการพยาบาลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การประเมินผลสอดคล้องกับการเจ็บป่วย ความต้องการ การพยาบาล และแนวทางปฏิบัติทางคลินิกผู้ป่วยเฉพาะโรค 2) การประเมินผลครอบคลุมข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1**</u> A - เอกสาร D – หลักฐานการปฏิบัติ L – การทบทวน I – การบูรณาการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		3) การประเมินผลตามเวลาที่กำหนดไว้ในกิจกรรมการพยาบาล และครอบคลุมข้อมูลจากผู้ป่วย ครอบครัวและสาขาวิชาชีพ	
		4) การใช้ข้อมูลการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงข้อวินิจฉัย แผนการพยาบาลและการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล	
	1.4	การบันทึกทางการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพบันทึกทางการพยาบาลหลังเสร็จสิ้นกระบวนการพยาบาลครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การบันทึกทางการพยาบาลตามหลักกระบวนการพยาบาล และการใช้สื่อสารภายในทีมการพยาบาลและระหว่างวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้อง 2) การบันทึกทางการพยาบาลกระชับ (Concise) ถูกต้อง (Correct) ครบถ้วน (Complete) สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม และสัมพันธ์กับการเจ็บป่วย 3) การบันทึกทางการพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร อ่านได้ ชัดเจน และใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ (Clear) 4) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาล เป็นระยะ สม่ำเสมอ และการนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 **</u> A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ
มาตรฐานที่ 2 การปฏิบัติการพยาบาลระหว่างพักรักษาในโรงพยาบาล มุ่งเน้นให้การ	2.1	การประเมินสภาพผู้ให้บริการ: พยาบาลวิชาชีพรวบรวมข้อมูล การเจ็บป่วยและความต้องการการพยาบาลเพื่อใช้สนับสนุน การวินิจฉัย การวางแผน และการปฏิบัติการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การระบุตัวผู้ป่วย	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 **</u> A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
พยาบาลลดภาวะคุกคามชีวิต บรรเทาอาการเจ็บป่วย เฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัจจัยเสี่ยงหรือ อันตราย ฟื้นฟูสภาพ คงไว้ซึ่งการทำหน้าที่ สร้างเสริมสุขภาพ และการเรียนรู้เพื่อการดูแลสุขภาพตนเอง		2) การประเมินภาวะสุขภาพและความต้องการการพยาบาล อย่างเป็นองค์รวม 3) การประเมินภาวะเสี่ยงจากโรค การรักษา การทำหัตถการ และสิ่งแวดล้อม 4) การประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และปัจจัยที่เอื้อต่อ พฤติกรรมการดูแลตนเอง	I – การบูรณาการ
	2.2	การวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ จัดลำดับความสำคัญข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล วางแผนและ ปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของ มาตรฐานต่อไปนี 1) การจำแนกประเภทผู้ป่วยที่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยและ การประเมินสภาพ ผู้ใช้บริการ 2) การวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล ตามลำดับความเร่งด่วนหรือการคุกคามต่อผู้ป่วย ความต้องการ การพยาบาล และสอดคล้องกับการประเมินสภาพผู้ให้บริการ 3) การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม ครอบคลุม ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล 4) กิจกรรมการพยาบาลครอบคลุมการบรรเทาอาการ การเฝ้าระวัง การจัดการ และการป้องกันความเสี่ยง การคุ้มครองภาวะ สุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การให้ข้อมูล และการพิทักษ์ สิทธิ	** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 ** A - เอกสาร D – หลักฐานการปฏิบัติ L – การทบทวน I – การบูรณาการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
	2.3	การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ รวบรวมข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของการเจ็บป่วยและความ ต้องการการพยาบาลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติการกรรมการ พยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การประเมินผลสอดคล้องกับการเจ็บป่วยและแนวทาง ปฏิบัติทางคลินิกผู้ป่วยเฉพาะโรค 2) การประเมินผลครอบคลุมข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติการกรรมการพยาบาล 3) การประเมินผลตามเวลาที่กำหนดไว้ในกิจกรรมการพยาบาล และครอบคลุมข้อมูลจากผู้ป่วย ครอบครัว และสหวิชาชีพ 4) การใช้ข้อมูลการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลการวางแผนการพยาบาลและการปฏิบัติการกรรมการพยาบาล	** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 ** A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ
	2.4	การบันทึกทางการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพบันทึกทางการ พยาบาลหลังเสร็จสิ้นกระบวนการพยาบาล ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การบันทึกทางการพยาบาลตามหลักกระบวนการพยาบาล และการใช้สื่อสารภายในทีมการพยาบาลและระหว่างวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้อง 2) การบันทึกทางการพยาบาลกระชับ (Concise) ถูกต้อง (Correct) ครบถ้วน (Complete) สอดคล้องกับปัญหาและ ความต้องการการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวมและสัมพันธ์กับ การเจ็บป่วย	** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 ** A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		3) การบันทึกทางการพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร อ่านได้ ชัดเจน และใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ (Clear) 4) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาล เป็นระยะ สม่ำเสมอ และการนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุง คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล	
มาตรฐานที่ 3 การปฏิบัติการพยาบาลระยะจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้การพยาบาลลดภาวะคุกคามชีวิต บรรเทาอาการ เจ็บป่วย ฝัาระวังอาการเปลี่ยนแปลง ป้องกันปัจจัยเสี่ยงหรืออันตราย พื้นฟูสุขภาพ คงไว้ซึ่งการทำหน้าที่ สร้างเสริมสุขภาพ การเรียนรู้เพื่อการดูแลสุขภาพตนเอง การเตรียมจำหน่าย และการดูแลต่อเนื่อง	3.1	การประเมินสภาพผู้ให้บริการ: พยาบาลวิชาชีพรวบรวมข้อมูล การเจ็บป่วยและความต้องการการพยาบาลเพื่อใช้สนับสนุนการวินิจฉัย การวางแผน และการปฏิบัติการพยาบาล ครอบคลุมตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การระบุตัวผู้ป่วย 2) การประเมินภาวะสุขภาพและความต้องการการพยาบาล อย่างเป็นองค์รวม สัมพันธ์กับประเภทการจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง 3) การประเมินภาวะเสี่ยงจากโรค การรักษา การทำหัตถการ และสิ่งแวดล้อม 4) การประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ปัจจัยที่เอื้อต่อการจัดการสุขภาพตนเองต่อเนื่องหลังจำหน่ายและแหล่งประโยชน์ด้านสุขภาพ	** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 ** A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ
	3.2	การวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ จัดลำดับความสำคัญข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล วางแผนและ ปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ครอบคลุมตามข้อกำหนดของ มาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การจำแนกประเภทผู้ป่วยที่สัมพันธ์กับการเจ็บป่วยและ การประเมินสภาพผู้ให้บริการ 2) การวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล	** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 ** A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
		ตามลำดับความต้องการการพยาบาล ประเภทของการจำหน่าย และสอดคล้องกับการประเมินสภาพผู้ให้บริการ 3) การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวม ครอบคลุม ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลและการวางแผนการพยาบาล 4) กิจกรรมการพยาบาลครอบคลุมการบรรเทาอาการ การเฝ้า ระวัง การจัดการ และการป้องกันความเสี่ยง การคุ้มครองภาวะ สุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ การให้ข้อมูล การสนับสนุนการ จัดการสุขภาพตนเองหลังจำหน่าย และการพิทักษ์สิทธิ	
	3.3	การประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพ รวบรวมข้อมูลการเปลี่ยนแปลงของการเจ็บป่วยและความ ต้องการการพยาบาลเพื่อประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมการ พยาบาล ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การประเมินผลสอดคล้องกับการเจ็บป่วย แนวทางปฏิบัติทางคลินิกผู้ป่วย เฉพาะโรค และประเภทของการจำหน่าย 2) การประเมินผลครอบคลุมข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล 3) การประเมินผลตามเวลาที่กำหนดไว้ในกิจกรรมการพยาบาล และครอบคลุม ข้อมูลจากผู้ป่วย ครอบครัว และสหวิชาชีพ 4) การใช้ข้อมูลการประเมินผลเพื่อการปรับปรุงข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาลและการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1**</u> A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ

มาตรฐาน	ข้อ	รายการประเมิน	หลักฐาน
	3.4	การบันทึกทางการพยาบาล: พยาบาลวิชาชีพบันทึกทางการ พยาบาลหลังเสร็จสิ้นกระบวนการพยาบาล ครบถ้วนตาม ข้อกำหนดของมาตรฐาน ต่อไปนี้ 1) การบันทึกทางการพยาบาลตามหลักกระบวนการพยาบาล และการใช้สื่อสารภายในทีมการพยาบาลและระหว่างวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้อง 2) การบันทึกทางการพยาบาลกระชับ (Concise) ถูกต้อง (Correct) ครบถ้วน (Complete) สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการการพยาบาลอย่างเป็นองค์รวมและสัมพันธ์กับการเจ็บป่วย และประเภทการจำหน่าย 3) การบันทึกทางการพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษร อ่านได้ชัดเจน และใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้ (Clear) 4) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของบันทึกทางการพยาบาลเป็นระยะ สม่ำเสมอ และการนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุง คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล	<u>** ใช้หลักการประเมินคล้ายกับข้อ 1.1 **</u> A - เอกสาร D - หลักฐานการปฏิบัติ L - การทบทวน I - การบูรณาการ

ส่วนที่ 3 การประเมินผลลัพธ์คุณภาพการบริการพยาบาล : มิติผลลัพธ์ ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I

**** ตัวชี้วัด (ขั้นต่ำ)ตามเล่มมาตรฐานแต่ละงาน เพิ่มเติมได้ตามภารกิจ/แผนยุทธศาสตร์แต่ละงาน****

มาตรฐาน	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	มิติที่ 1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร 1) ร้อยละของตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ที่บรรลุเป้าหมาย 2) ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมดำเนินการตามกระบวนการ ควบคุมภายในที่มีคะแนนความเสี่ยงลดลง 3) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่มีผลการประเมินจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพผ่านเกณฑ์ที่กำหนด หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านการนำองค์กร	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครบถ้วน ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I
หมวดที่ 2 การวางแผนยุทธศาสตร์	มิติที่ 2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ 1) ผลผลิตของงานการพยาบาลผู้ป่วยใน (Nursing Productivity) 2) จำนวนวันนอนเฉลี่ย 3) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่มีจำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานการพยาบาลเฉลี่ยมากกว่า 60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ 4) ร้อยละของอุบัติการณ์/ความเสี่ยงทางการพยาบาลได้รับการ จัดการทันเวลาตามที่กำหนด หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านประสิทธิภาพ	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครบถ้วน ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิติที่ 3 ผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ 1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาล 2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อหน่วยงาน บริการพยาบาล 3) ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาล	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครบถ้วน ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I

มาตรฐาน	รายการประเมิน	หลักฐาน
	4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิผู้ให้บริการ 5) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับสิทธิหรือการละเมิดสิทธิผู้ให้บริการกลุ่มเฉพาะ 6) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรพยาบาล 7) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล 8) ร้อยละของการแก้ไขและ/หรือการตอบกลับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านผู้ให้บริการ	
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศและความรู้	มิติที่ 5 ผลลัพธ์ด้านระบบงานและกระบวนการสำคัญ 1) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการพยาบาล 2) ร้อยละของการบันทึกทางการพยาบาลตามเกณฑ์มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล 3) ร้อยละของอุบัติการณ์ภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินได้รับการจัดการตามกระบวนการที่กำหนด 4) ร้อยละของฐานข้อมูลจำเป็นตามมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลที่นำมาใช้ประโยชน์ทางการพยาบาล 5) ร้อยละขององค์ความรู้และ/หรือนวัตกรรมทางการพยาบาลที่พัฒนาด้วยการจัดการความรู้และนำไปใช้ 6) จำนวนอุบัติการณ์ความไม่พร้อมต่อการช่วยชีวิตฉุกเฉิน 7) จำนวนอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์จากการบริหารจัดการยาเสพติดให้โทษประเภท 2 หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านระบบงานและ กระบวนการสำคัญ	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครบถ้วน ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I

มาตรฐาน	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	มิติที่ 4 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 1) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรพยาบาล 2) ร้อยละความพึงพอใจในงานและบรรยากาศองค์กรของบุคลากรพยาบาล 3) ร้อยละการโอนย้ายและลาออกของบุคลากรพยาบาล 4) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลมีสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่และสมรรถนะเฉพาะตามเกณฑ์ที่กำหนด 5) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลได้รับการอบรมฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐานอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี 6) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลได้รับการอบรมฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นสูงอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี 7) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลได้รับการอบรมฟื้นฟูทักษะการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี 8) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีและตามความเสี่ยงจากการทำงาน 9) ร้อยละของบุคลากรพยาบาลที่เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานได้รับการดูแลตามแนวทางการดูแลรักษา หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านบุคลากร	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครบถ้วน ดูตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I

มาตรฐาน	รายการประเมิน	หลักฐาน
หมวดที่ 6 ระบบบริการพยาบาล	มิติที่ 6 ผลลัพธ์ด้านการบริการพยาบาล - ร้อยละของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะคุกคามชีวิตได้รับการแก้ไขทันที่ภายใน 4 นาที - อัตราการเกิดอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยโดยไม่ได้ คาดการณ์ - อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ - อัตราการเกิดอุบัติเหตุไม่พึงประสงค์ระหว่างส่งต่อหรือ เคลื่อนย้าย - อัตราการกลับเข้ารักษาซ้ำในโรงพยาบาลภายใน 28 วัน โดยไม่ได้วางแผน - ร้อยละของความคลาดเคลื่อนจากการบริหารยา/สารน้ำมี ความรุนแรงระดับ E-I - ร้อยละของความคลาดเคลื่อนจากการให้เลือดมีความ รุนแรงระดับ E-I - จำนวนอุบัติการณ์การระบุดัวผู้ป่วยผิดคน - ร้อยละของการพลัดตกหกล้มมีความรุนแรงระดับ E-I - อัตราการเกิดการบาดเจ็บจากการจัดทำ ผูกยึด หรือการใช้ อุปกรณ์และเครื่องมือ - อัตราการเกิดแผลกดทับในโรงพยาบาล - อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล - ร้อยละของผู้ป่วยหรือญาติที่มีความรู้และทักษะตามแผนจำหน่ายรายบุคคล หมายเหตุ สามารถเพิ่มตัวชี้วัดอื่น ๆ ด้านการบริการพยาบาล	เอกสาร รายงานผลลัพธ์ รายงานผลการดำเนินงาน KPI แต่ละตัว ครอบคลุม ตามเกณฑ์การประเมิน Le,T,C,I