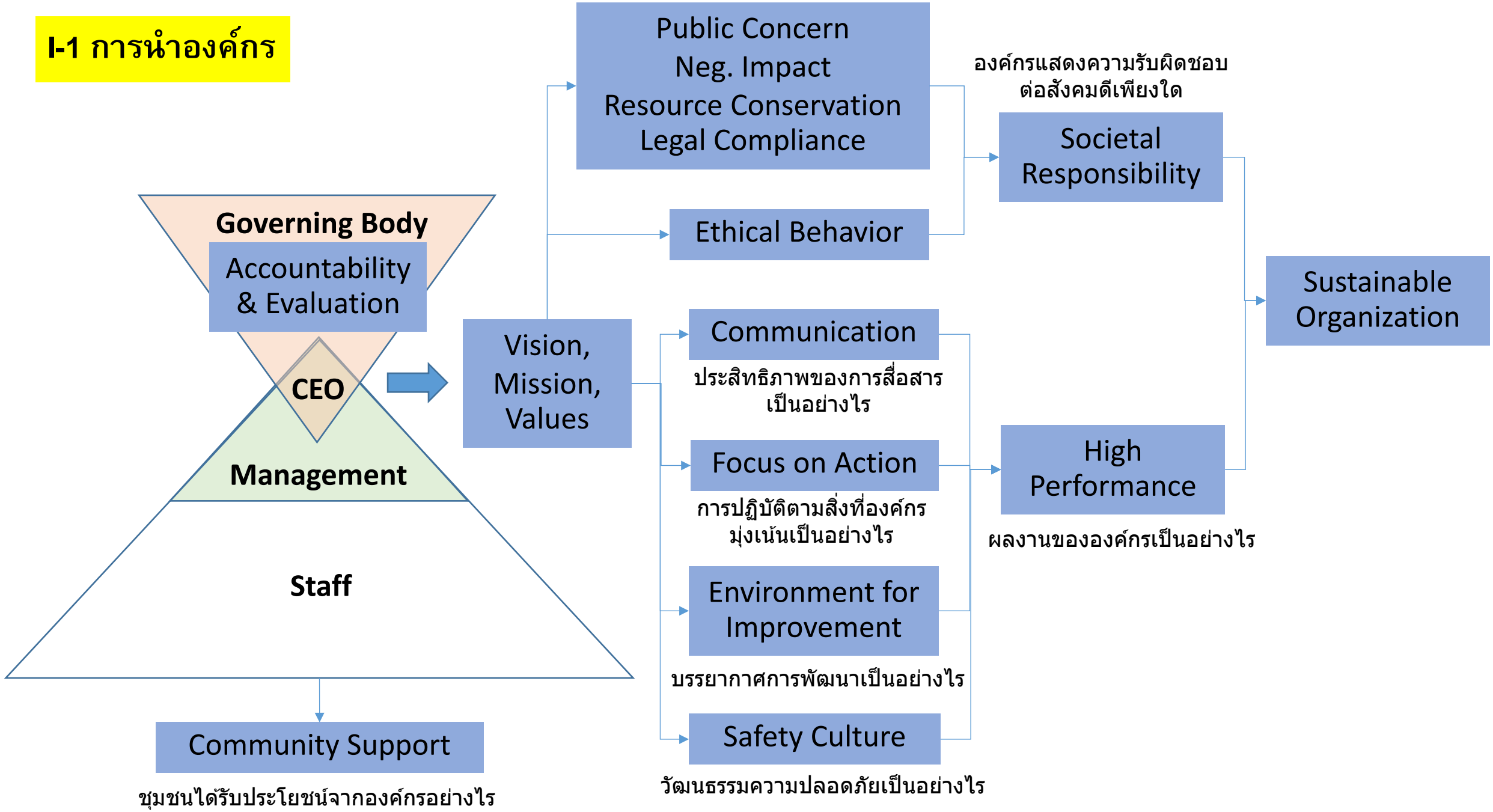
A-HA Performance Evaluation Framework

HA Standards Part I

Framework for Evaluation & Sharing

I-1 การนำองค์กร



Driver Diagram &
Performance Evaluation Guidelines
For Higher Achievement (Standard 2018)

Using evaluation (rapid assessment, KPI) & improvement

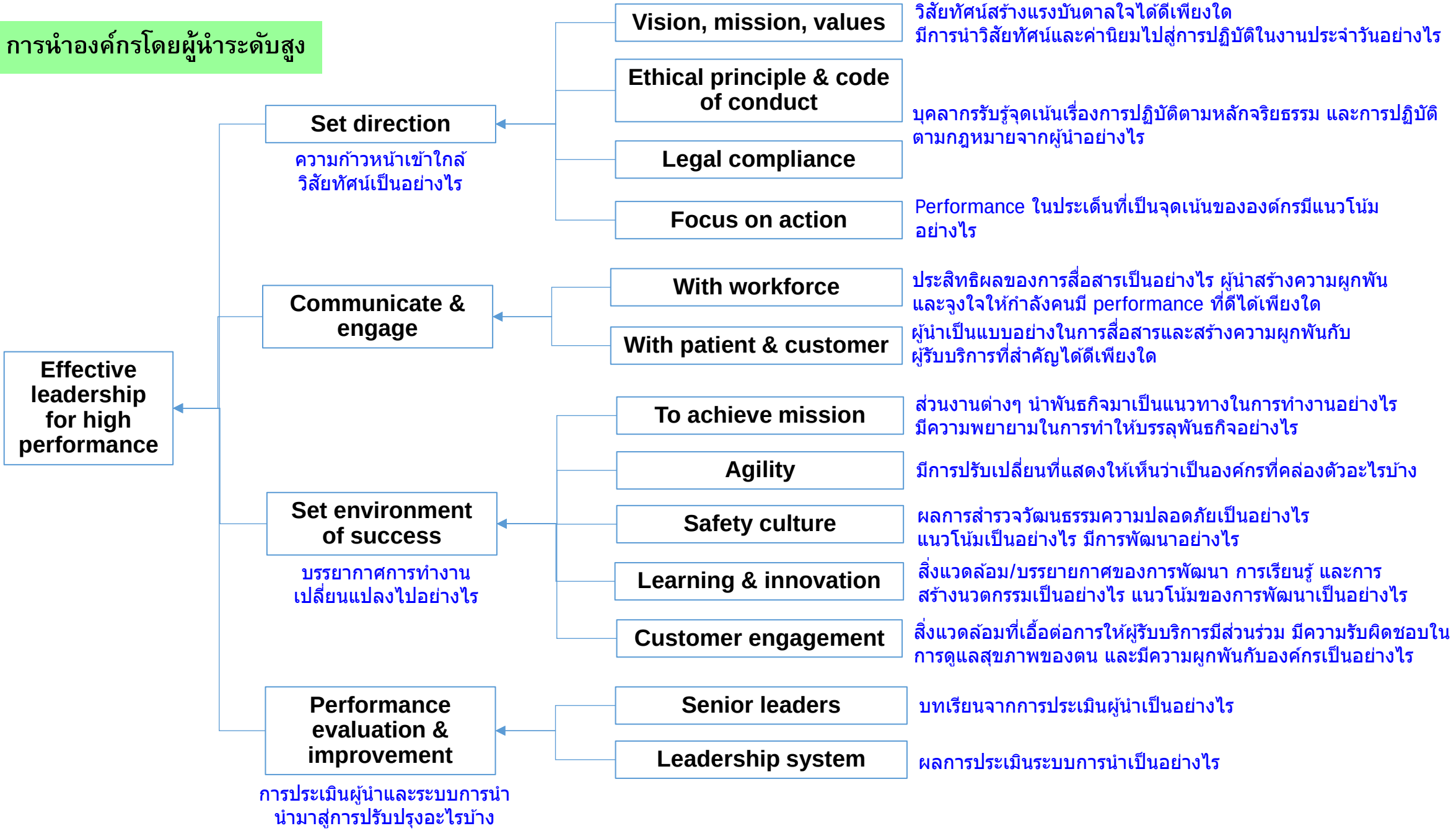
นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

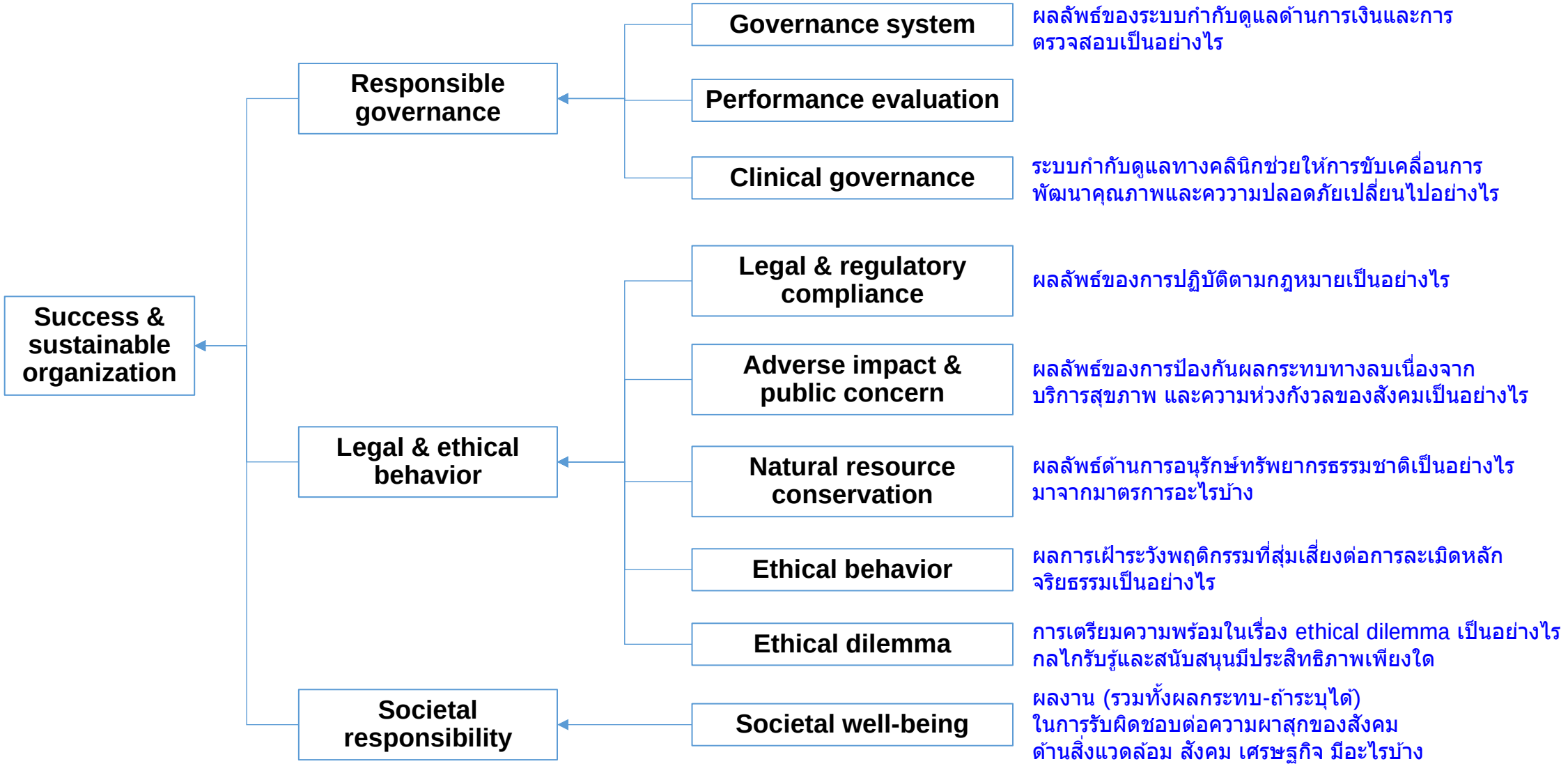
บทเรียน อาจประกอบด้วยเนื้อหาต่อไปนี้ข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อร่วมกัน:

- **ความสำเร็จ**ที่โดดเด่น สามารถเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นได้ โดยระบุถึงแนวคิด วิธีการ ผลลัพธ์ และปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ
- **จุดแข็ง จุดอ่อน** ของการทำงานในเรื่องนั้น
- **เอกลักษณ์**ของการออกแบบระบบงาน และความสัมพันธ์กับบริบทเฉพาะขององค์กร
- **ข้อคิด** ที่เป็นบทสรุปของทีมจากการทำงานเรื่องนั้น

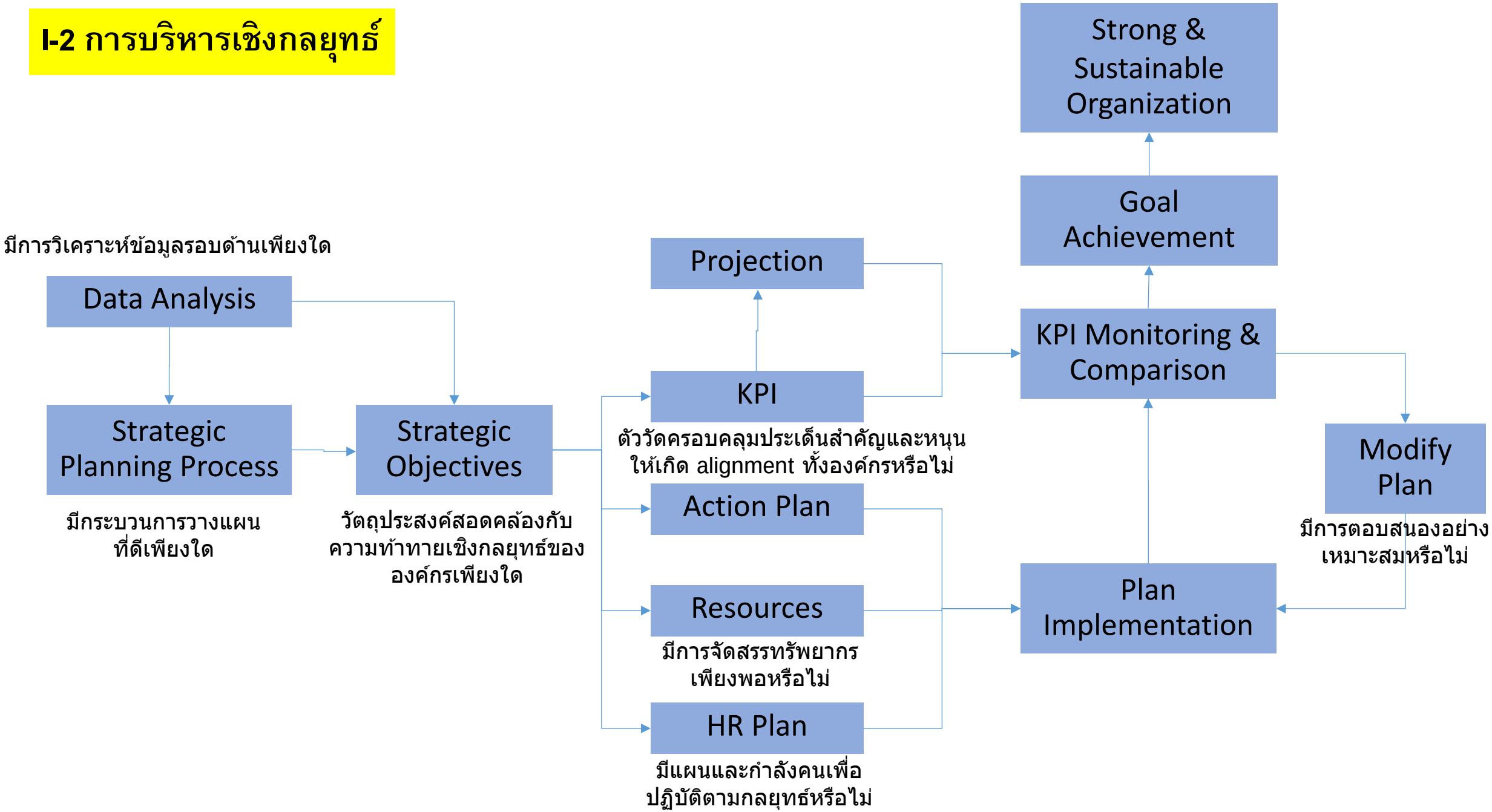
I-1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง



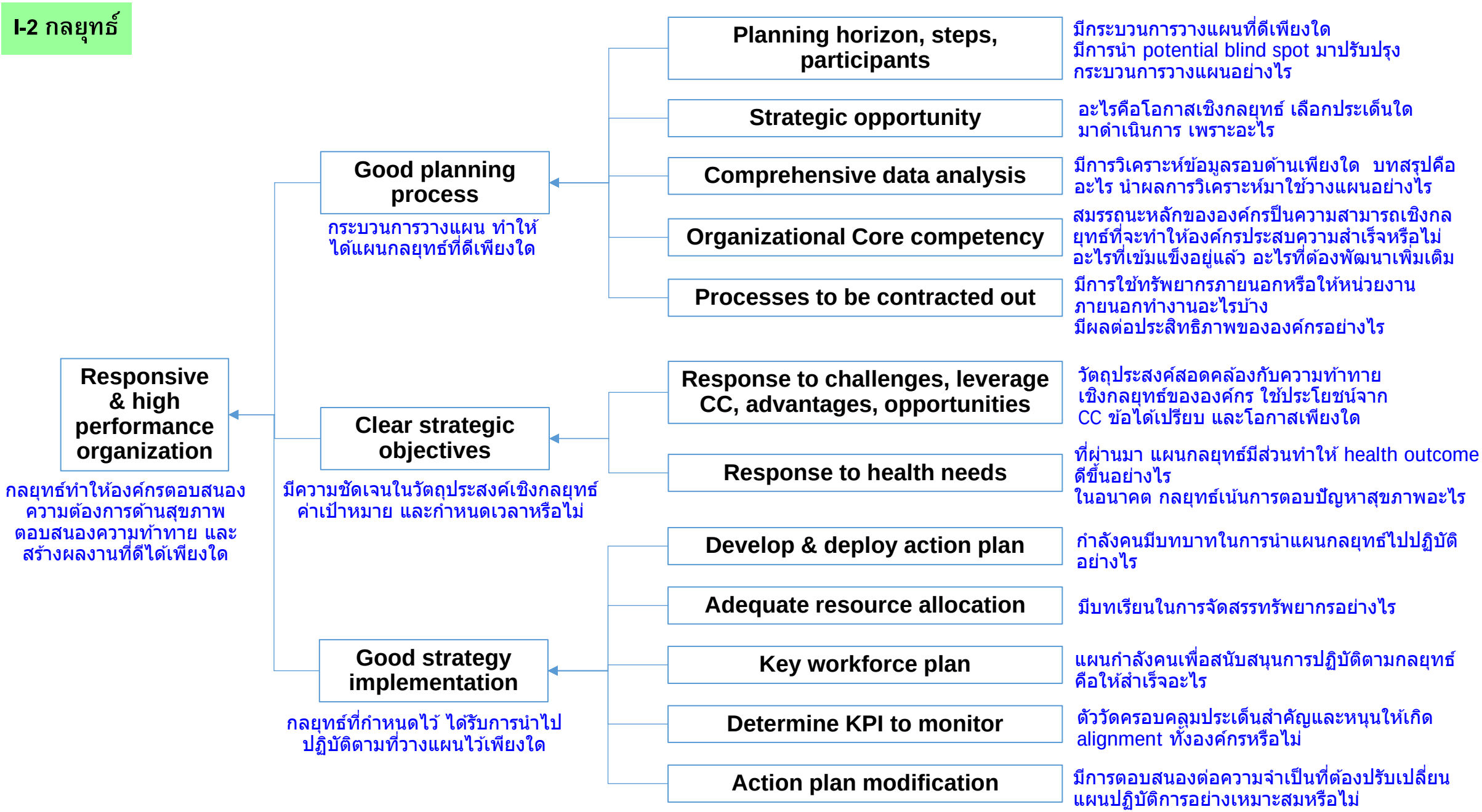
I-1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

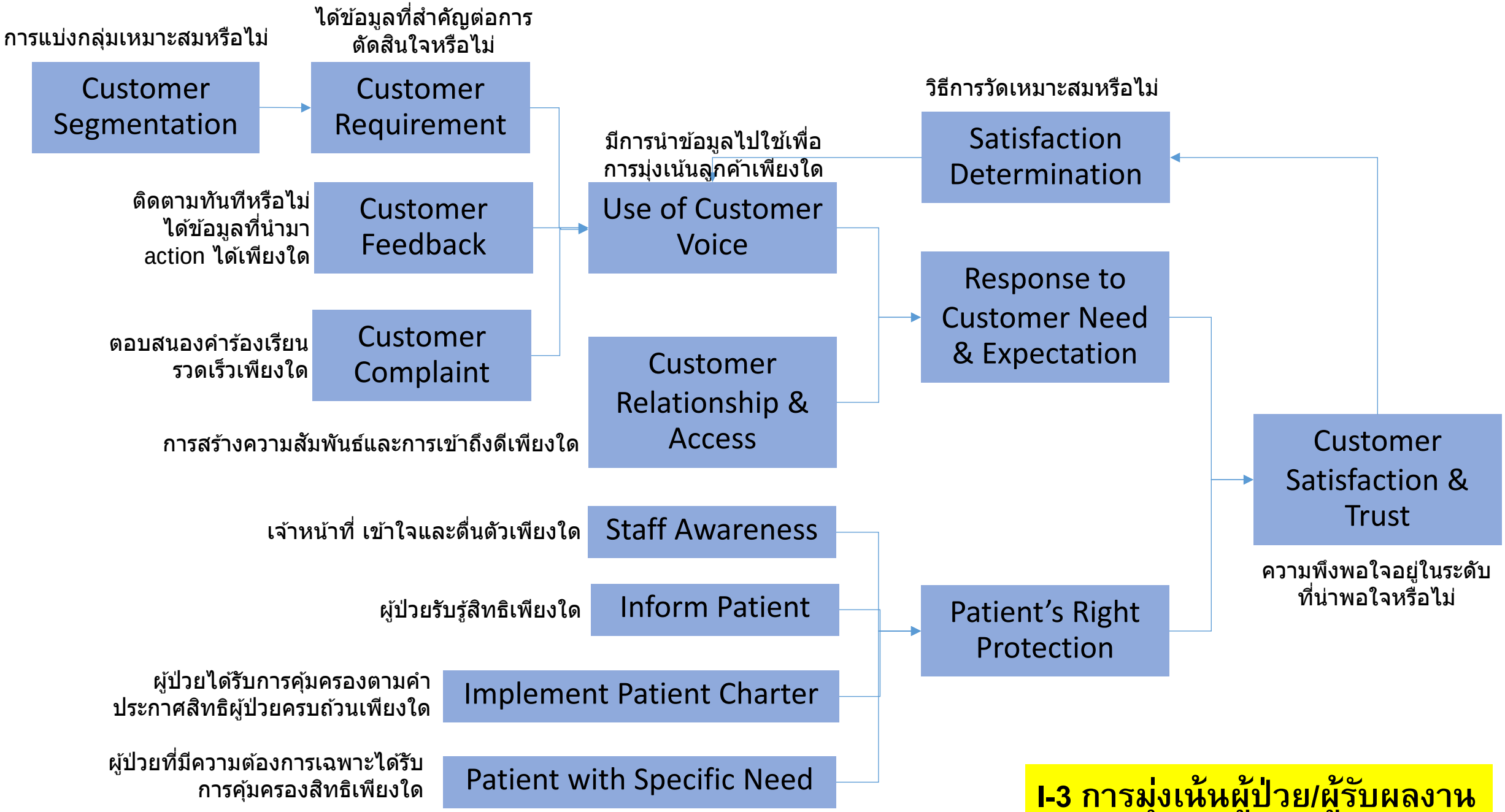


I-2 การบริหารเชิงกลยุทธ์

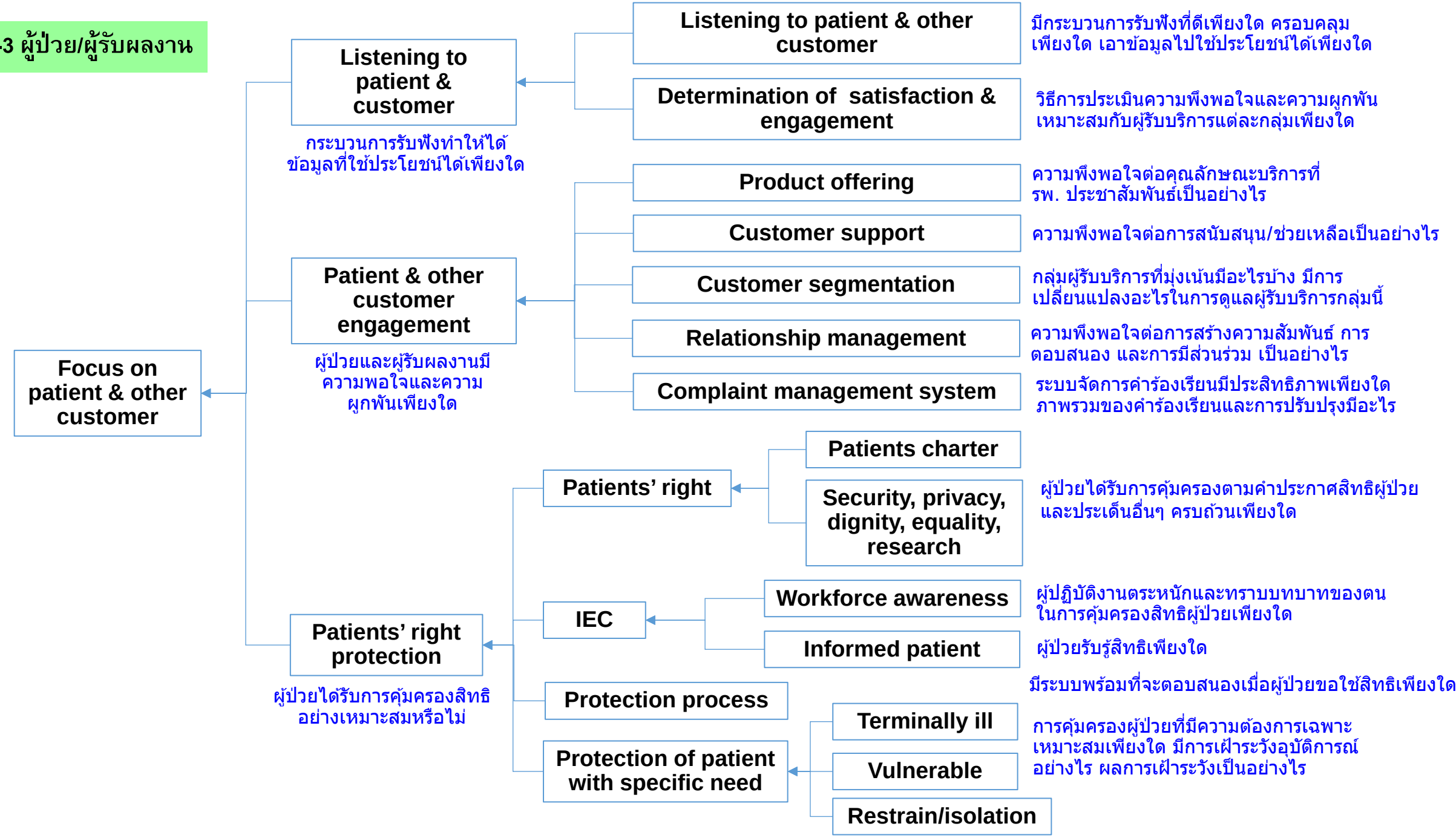


I-2 กลยุทธ์

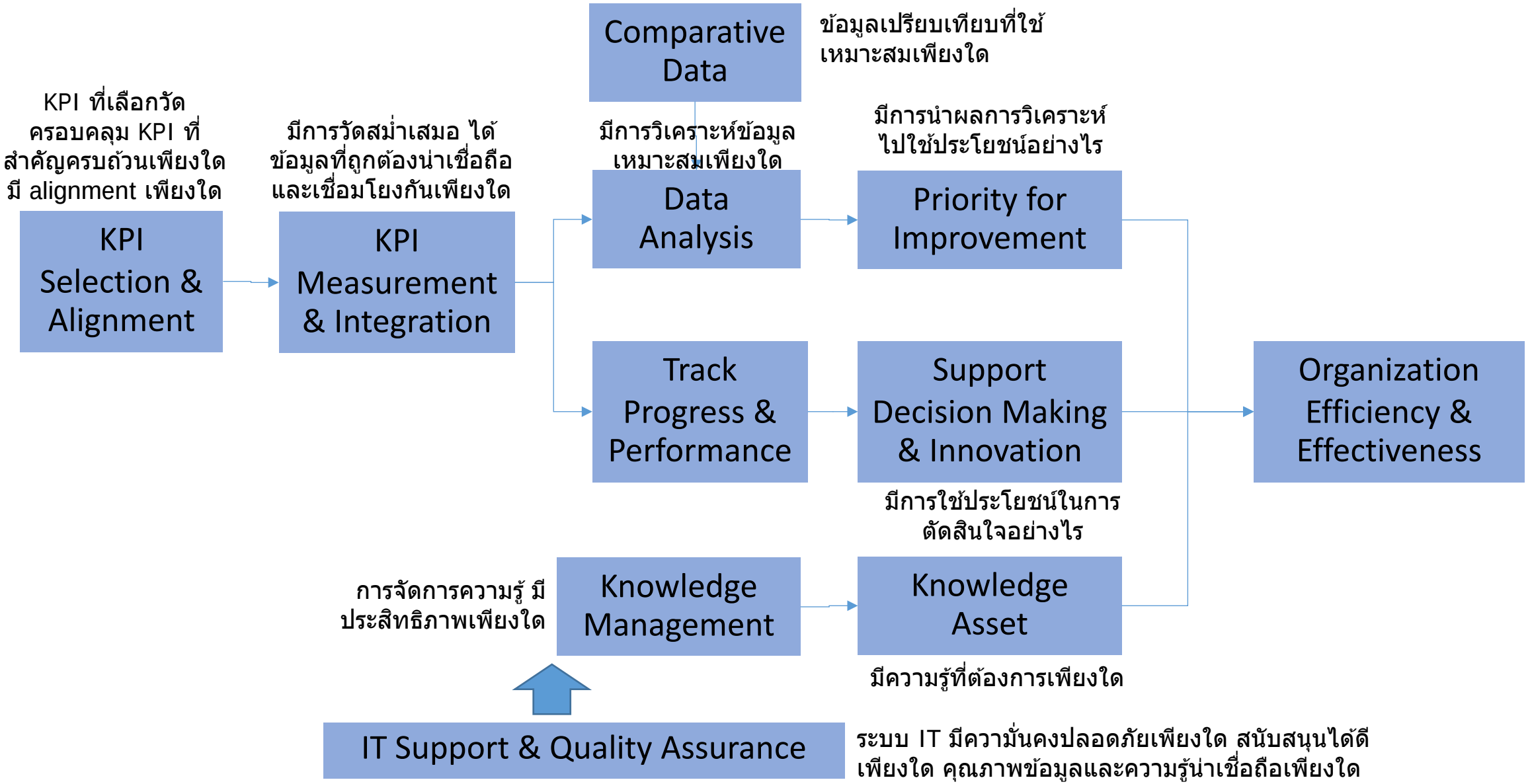

Responsive & high performance organization
กลยุทธ์ทำให้องค์กรตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพ ตอบสนองความท้าทาย และสร้างผลงานที่ดีได้เพียงใด
Good planning process
กระบวนการวางแผน ทำให้ได้แผนกลยุทธ์ที่ดีเพียงใด
Clear strategic objectives
มีความชัดเจนในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ค่าเป้าหมาย และกำหนดเวลาหรือไม่
Good strategy implementation
กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ได้รับการนำไปปฏิบัติตามที่วางแผนไว้เพียงใด
Planning horizon, steps, participants
มีกระบวนการวางแผนที่ดีเพียงใด มีการนำ potential blind spot มาปรับปรุงกระบวนการวางแผนอย่างไร
Strategic opportunity
อะไรคือโอกาสเชิงกลยุทธ์ เลือกประเด็นใดมาดำเนินการ เพราะอะไร
Comprehensive data analysis
มีการวิเคราะห์ข้อมูลรอบด้านเพียงใด บทสรุปคืออะไร นำผลการวิเคราะห์มาใช้วางแผนอย่างไร
Organizational Core competency
สมรรถนะหลักขององค์กรเป็นความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือไม่ อะไรที่เข้มแข็งอยู่แล้ว อะไรที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม
Processes to be contracted out
มีการใช้ทรัพยากรภายนอกหรือให้หน่วยงานภายนอกทำงานอะไรบ้าง มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างไร
Response to challenges, leverage CC, advantages, opportunities
วัตถุประสงค์สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ใช้ประโยชน์จาก CC ข้อได้เปรียบ และโอกาสเพียงใด
Response to health needs
ที่ผ่านมา แผนกลยุทธ์มีส่วนทำให้ health outcome ดีขึ้นอย่างไร ในอนาคต กลยุทธ์เน้นการตอบปัญหาสุขภาพอะไร
Develop & deploy action plan
กำลังคนมีบทบาทในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร
Adequate resource allocation
มีบทเรียนในการจัดสรรทรัพยากรอย่างไร
Key workforce plan
แผนกำลังคนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามกลยุทธ์คือให้สำเร็จอะไร
Determine KPI to monitor
ตัววัดครอบคลุมประเด็นสำคัญและหนุนให้เกิด alignment ทั้งองค์กรหรือไม่
Action plan modification
มีการตอบสนองต่อความจำเป็นที่ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการอย่างเหมาะสมหรือไม่


การแบ่งกลุ่มเหมาะสมหรือไม่
Customer Segmentation
ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการตัดสินใจหรือไม่
Customer Requirement
ติดตามทันทีหรือไม่ ได้ข้อมูลที่นำมา action ได้เพียงใด
Customer Feedback
ตอบสนองคำร้องเรียนรวดเร็วเพียงใด
Customer Complaint
มีการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการมุ่งเน้นลูกค้าเพียงใด
Use of Customer Voice
การสร้างความสัมพันธ์และการเข้าถึงดีเพียงใด
Customer Relationship & Access
วิธีการวัดเหมาะสมหรือไม่
Satisfaction Determination
Response to Customer Need & Expectation
เจ้าหน้าที่ เข้าใจและตื่นตัวเพียงใด
Staff Awareness
ผู้ป่วยรับรู้สิทธิเพียงใด
Inform Patient
ผู้ป่วยได้รับการคุ้มครองตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยครบถ้วนเพียงใด
Implement Patient Charter
ผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะได้รับการคุ้มครองสิทธิเพียงใด
Patient with Specific Need
Patient's Right Protection
Customer Satisfaction & Trust
ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่
I-3 การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

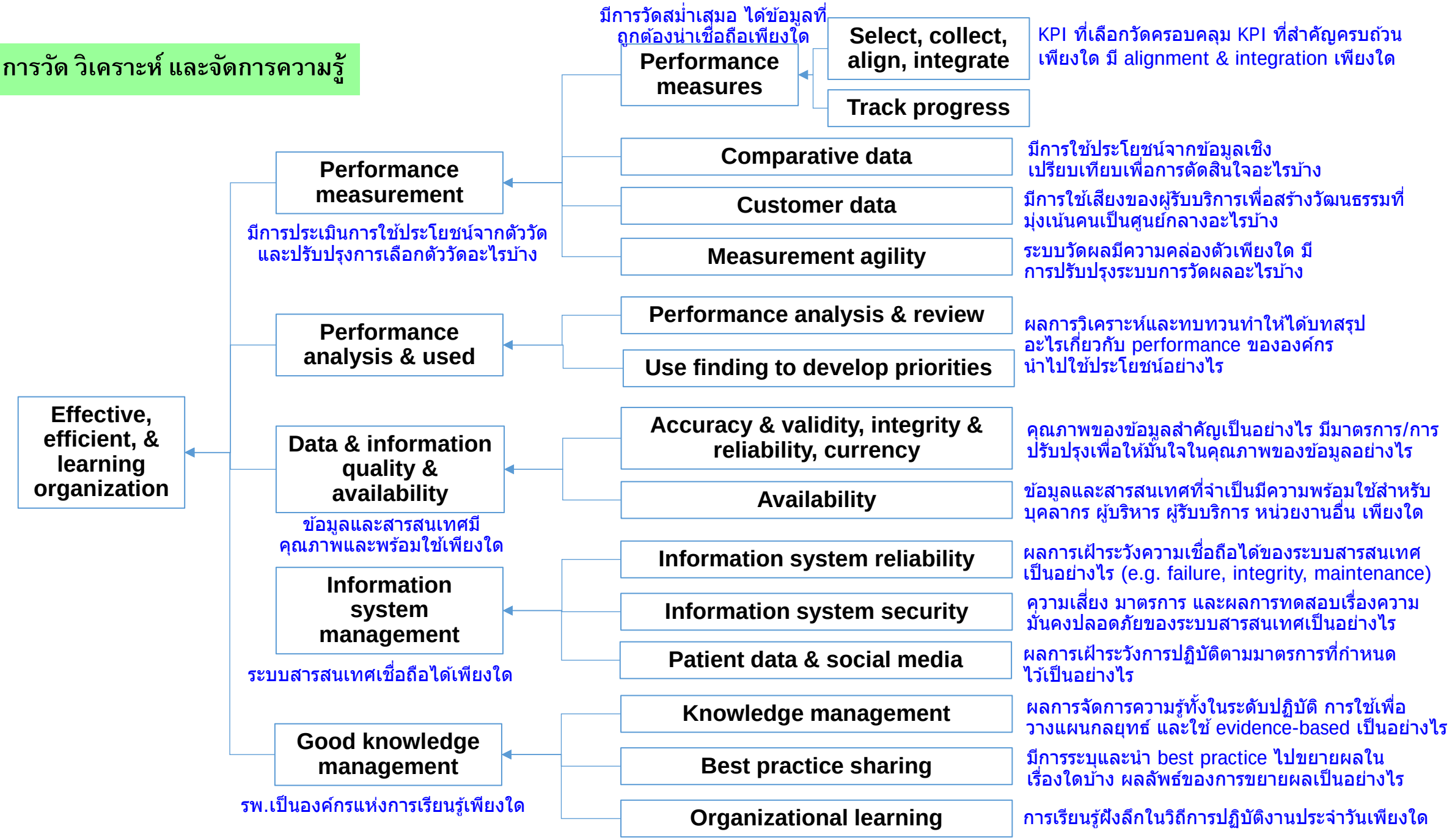
I-3 ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน



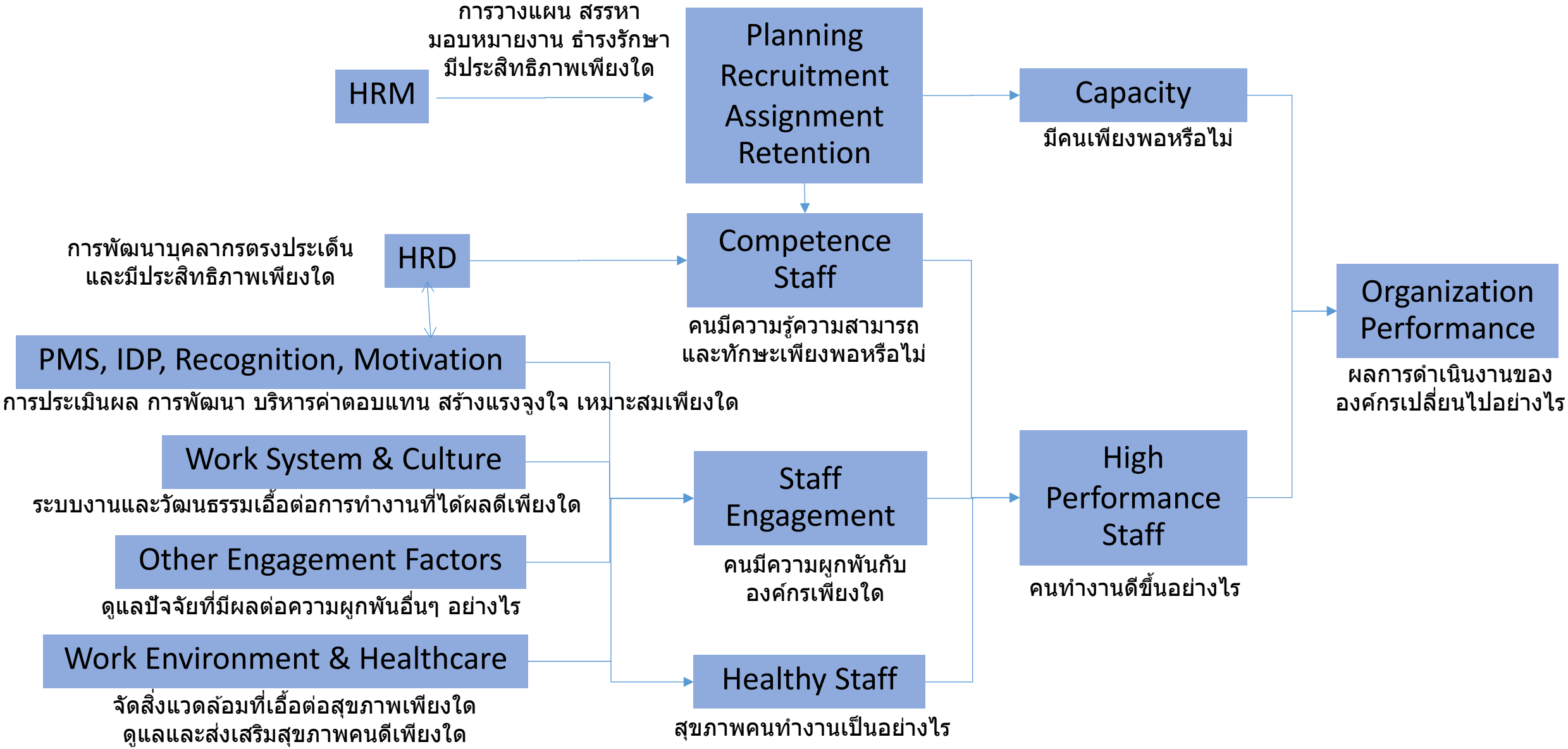
I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



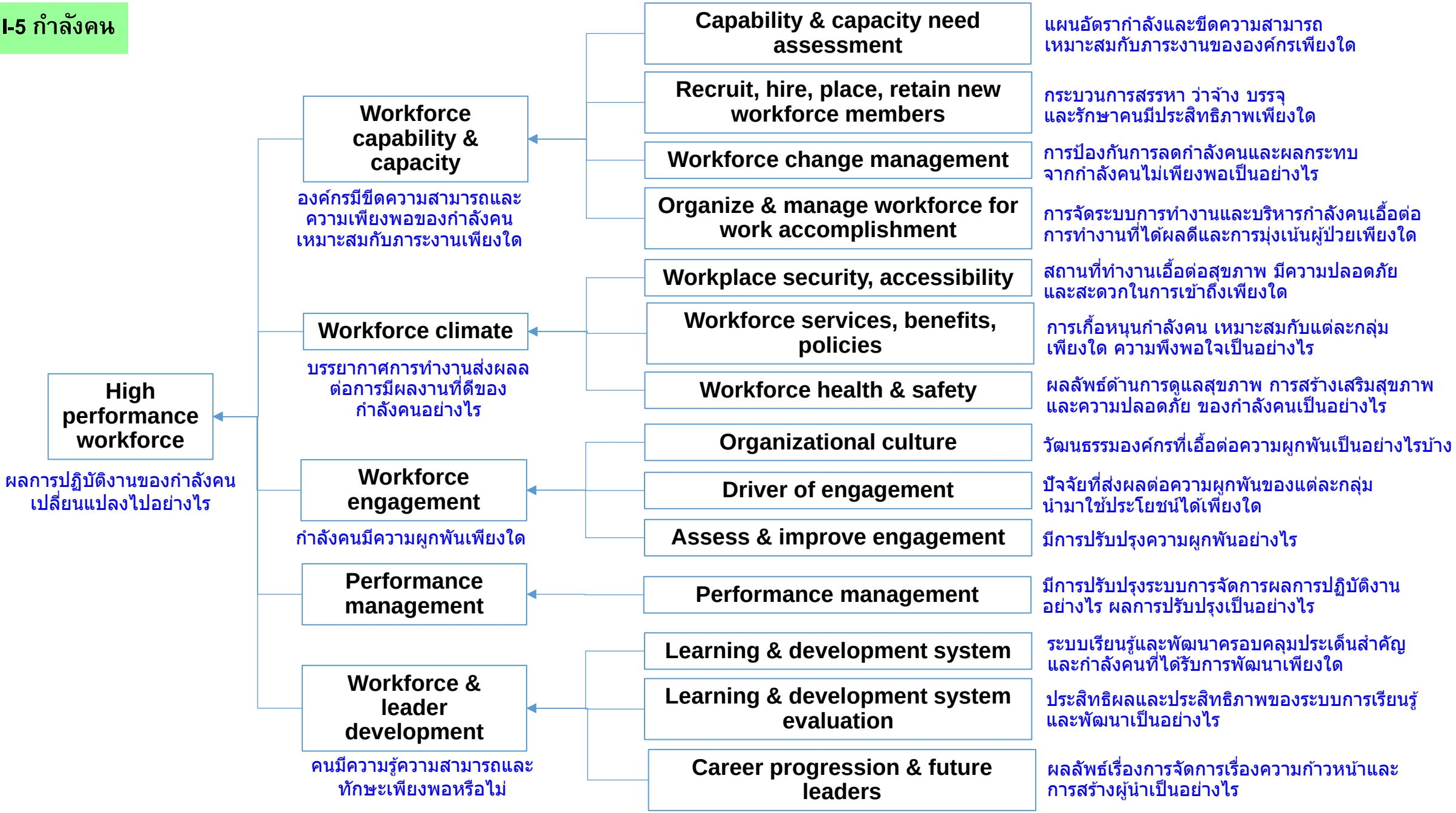
I-4 การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้



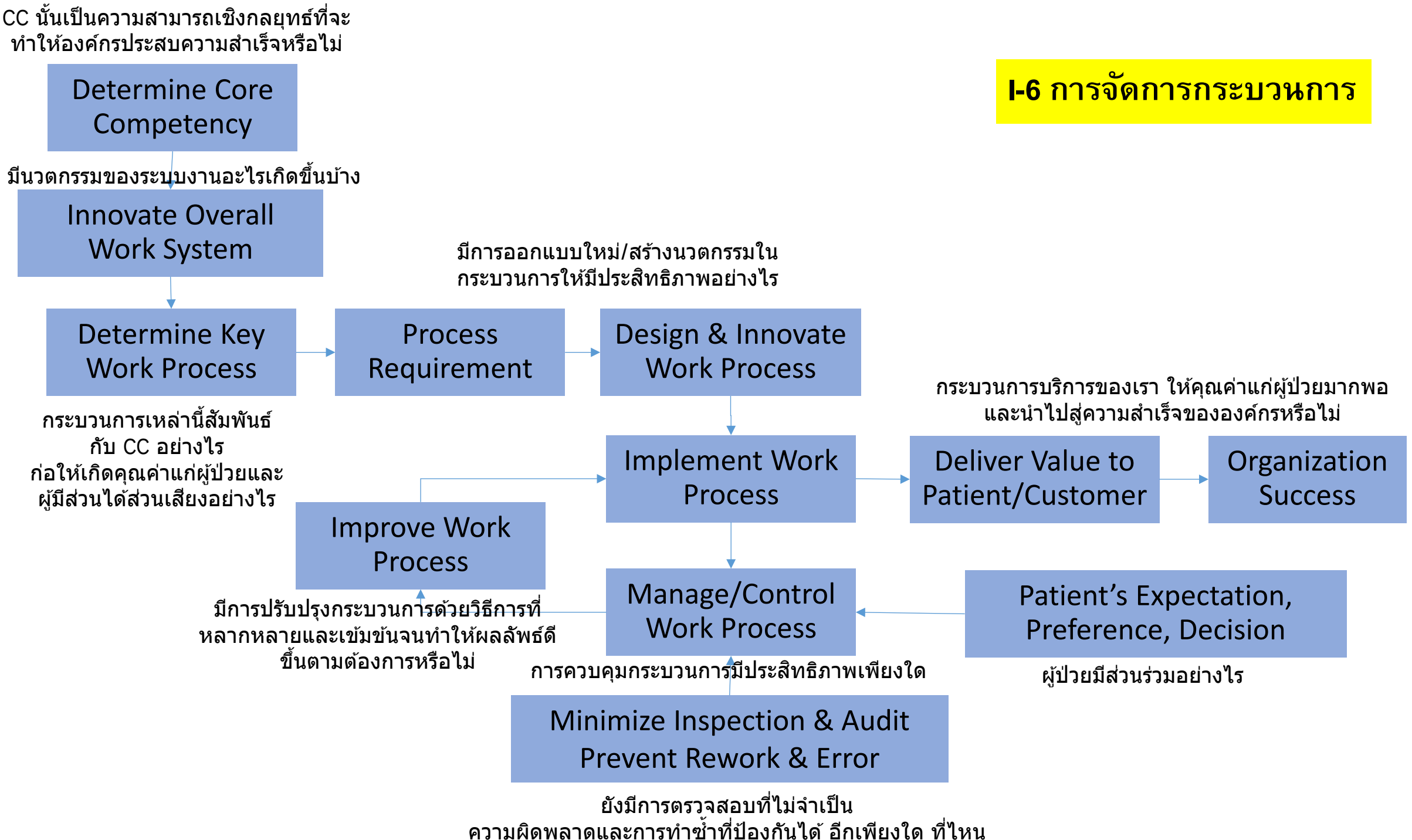
I-5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล



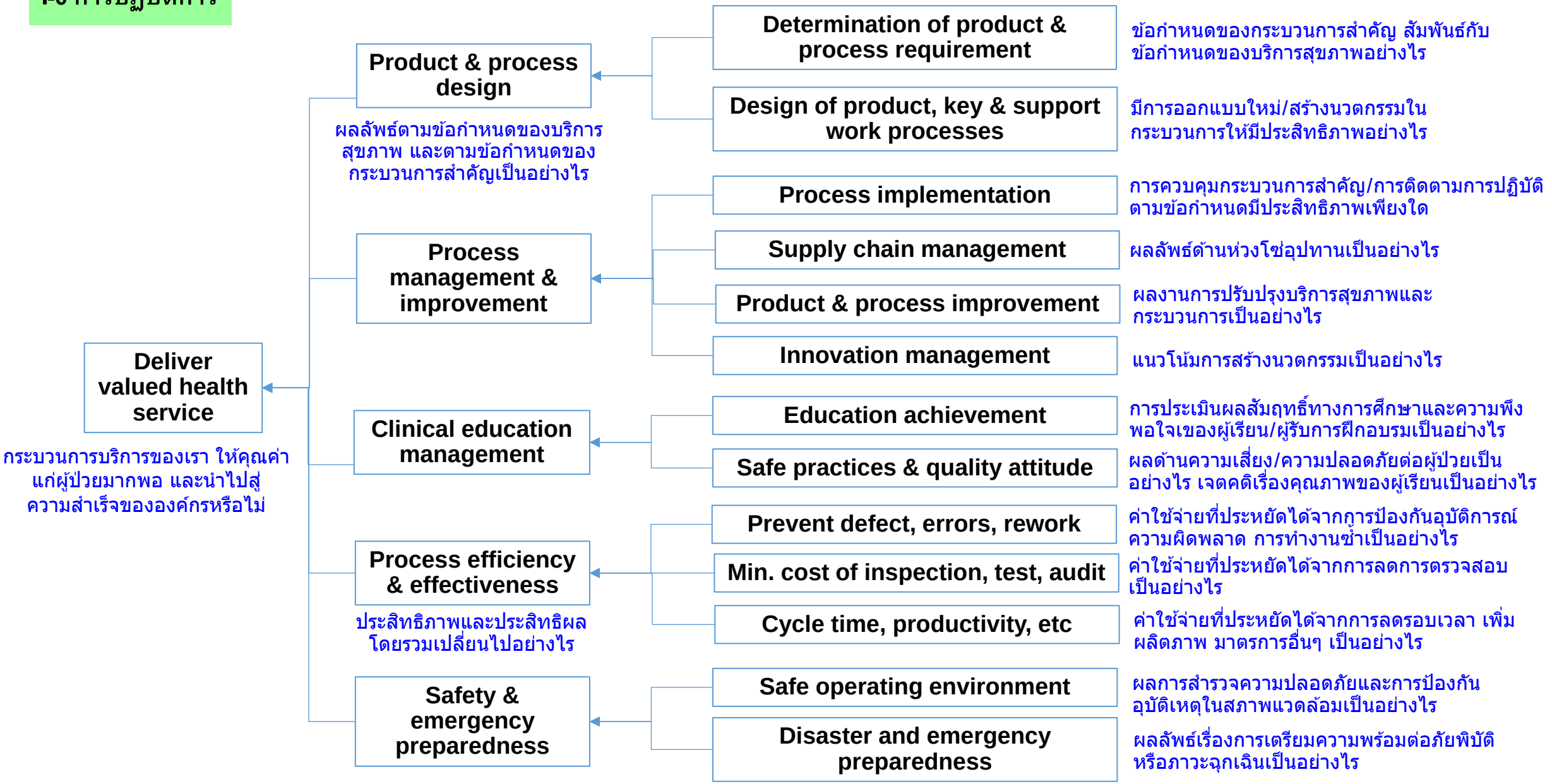
I-5 กำลังคน


High performance workforce
ผลการปฏิบัติงานของกำลังคนเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
Workforce capability & capacity
องค์กรมีขีดความสามารถและความเพียงพอของกำลังคนเหมาะสมกับภาระงานเพียงใด
Workforce climate
บรรยากาศการทำงานส่งผลต่อการมีผลงานที่ดีของกำลังคนอย่างไร
Workforce engagement
กำลังคนมีความผูกพันเพียงใด
Performance management
Workforce & leader development
คนมีความรู้ความสามารถและทักษะเพียงพอหรือไม่
Capability & capacity need assessment
แผนอัตรากำลังและขีดความสามารถเหมาะสมกับภาระงานขององค์กรเพียงใด
Recruit, hire, place, retain new workforce members
กระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาคนมีประสิทธิภาพเพียงใด
Workforce change management
การป้องกันการลดกำลังคนและผลกระทบจากกำลังคนไม่เพียงพอเป็นอย่างไร
Organize & manage workforce for work accomplishment
การจัดระบบการทำงานและบริหารกำลังคนเอื้อต่อการทำงานที่ได้ผลดีและการมุ่งเน้นผู้ป่วยเพียงใด
Workplace security, accessibility
สถานที่ทำงานเอื้อต่อสุขภาพ มีความปลอดภัยและสะดวกในการเข้าถึงเพียงใด
Workforce services, benefits, policies
การเกื้อหนุนกำลังคน เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเพียงใด ความพึงพอใจเป็นอย่างไร
Workforce health & safety
ผลลัพธ์ด้านการดูแลสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและความปลอดภัย ของกำลังคนเป็นอย่างไร
Organizational culture
วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อความผูกพันเป็นอย่างไรบ้าง
Driver of engagement
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของแต่ละกลุ่มนำมาใช้ประโยชน์ได้เพียงใด
Assess & improve engagement
มีการปรับปรุงความผูกพันอย่างไร
Performance management
มีการปรับปรุงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานอย่างไร ผลการปรับปรุงเป็นอย่างไร
Learning & development system
ระบบเรียนรู้และพัฒนาครอบคลุมประเด็นสำคัญและกำลังคนที่ได้รับการพัฒนาเพียงใด
Learning & development system evaluation
ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และพัฒนาเป็นอย่างไร
Career progression & future leaders
ผลลัพธ์เรื่องการจัดการเรื่องความก้าวหน้าและการสร้างผู้นำเป็นอย่างไร

I-6 การจัดการกระบวนการ



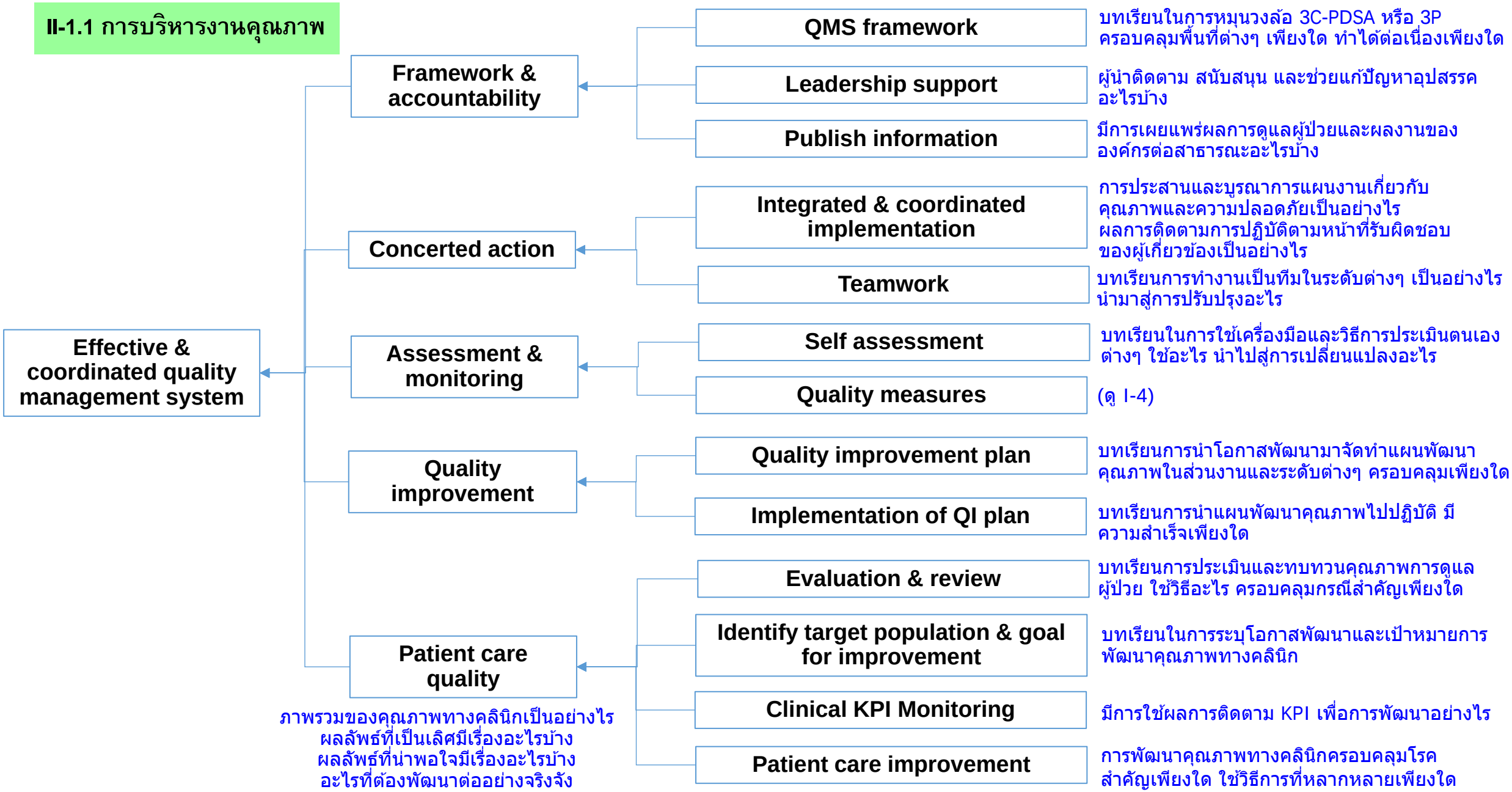
I-6 การปฏิบัติการ



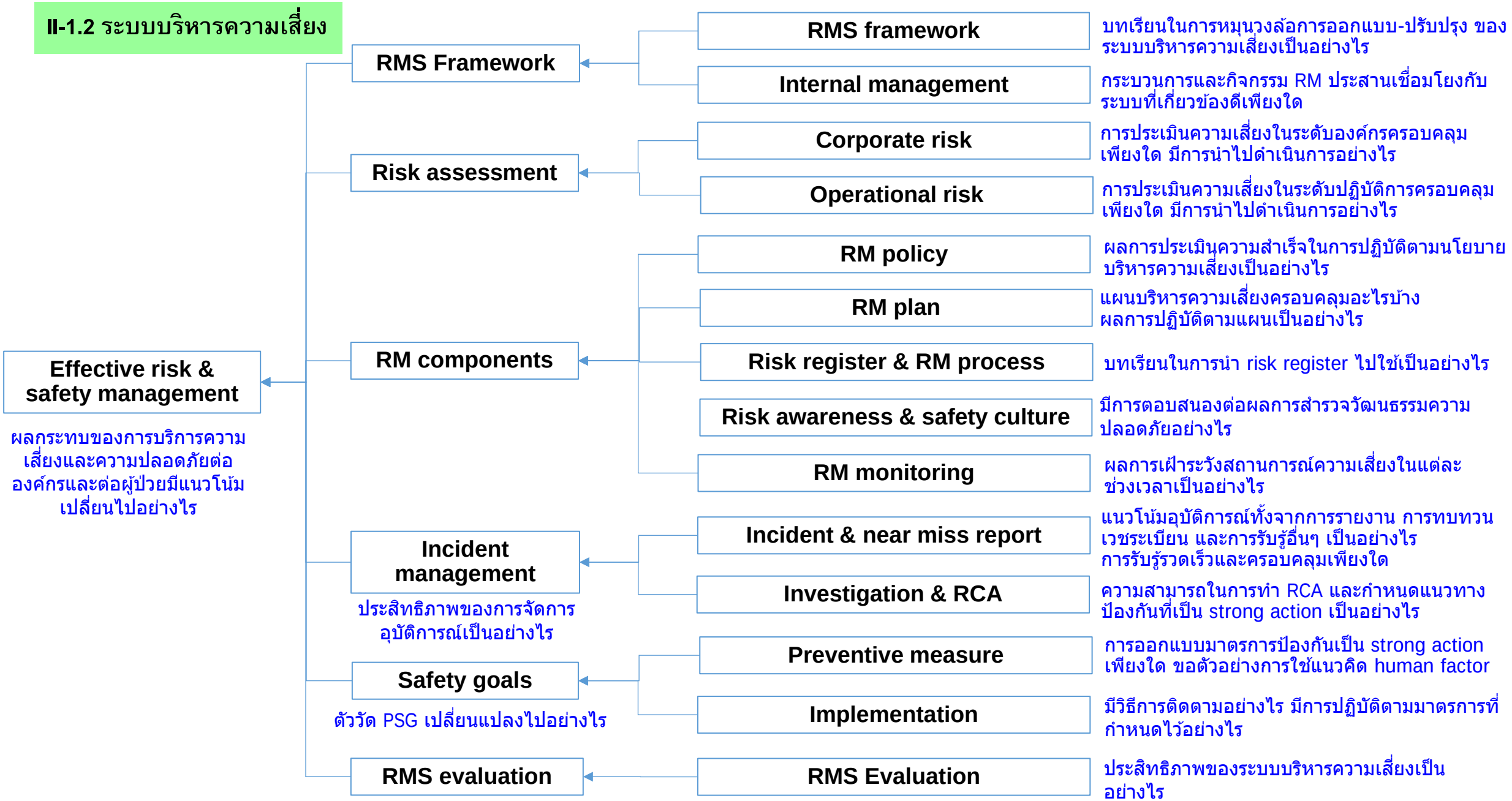
HA Standards Part II

Framework for Evaluation & Sharing

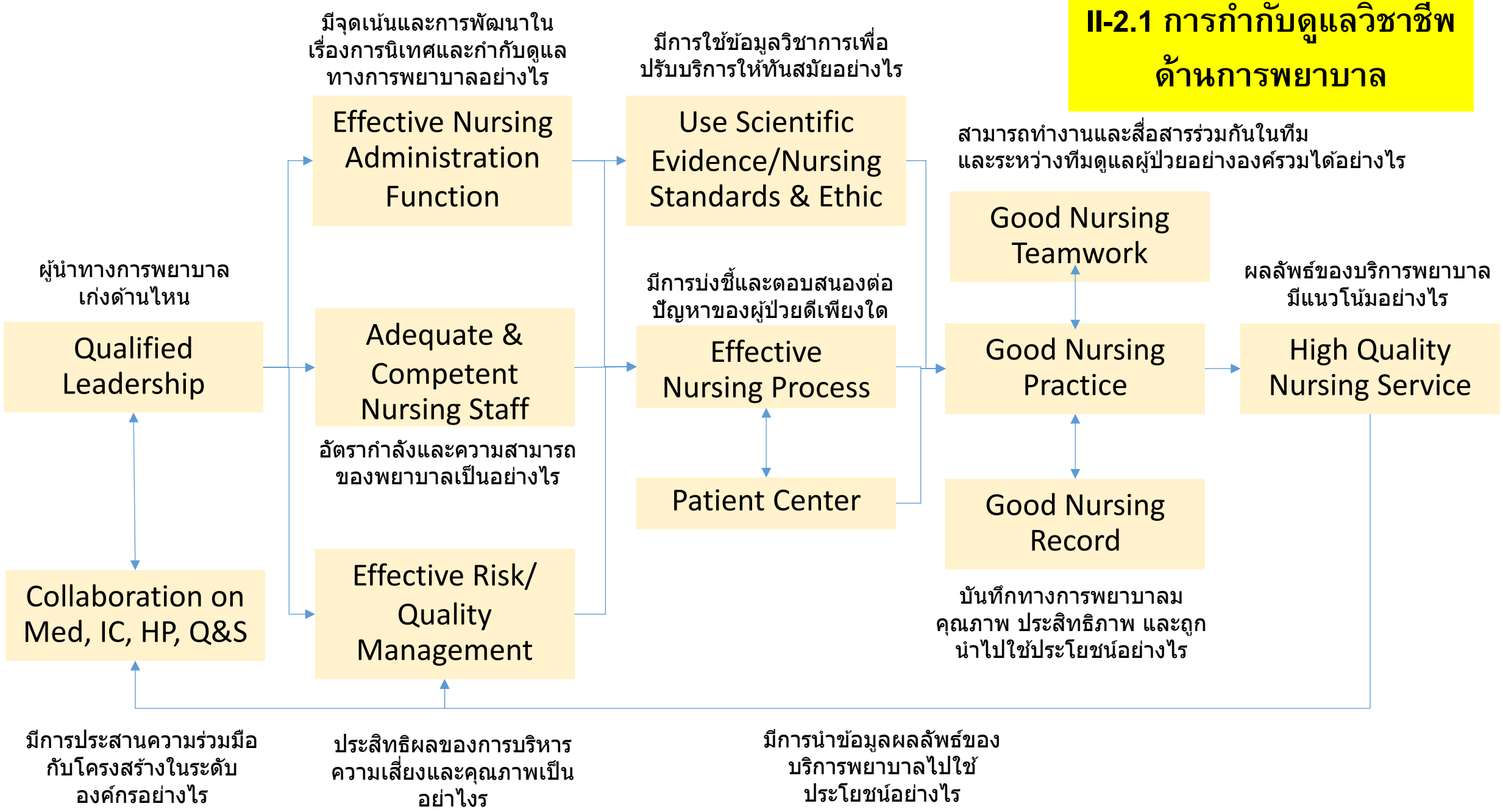
II-1 การบริหารความเสี่ยง คุณภาพและความปลอดภัย


II-1.1 การบริหารงานคุณภาพ
Effective & coordinated quality management system
Framework & accountability
Concerted action
Assessment & monitoring
Quality improvement
Patient care quality
QMS framework
Leadership support
Publish information
Integrated & coordinated implementation
Teamwork
Self assessment
Quality measures
Quality improvement plan
Implementation of QI plan
Evaluation & review
Identify target population & goal for improvement
Clinical KPI Monitoring
Patient care improvement
บทเรียนในการหมุนวงล้อ 3C-PDSA หรือ 3P ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ เพียงใด ทำได้ต่อเนื่องเพียงใด
ผู้นำติดตาม สนับสนุน และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง
มีการเผยแพร่ผลการดูแลผู้ป่วยและผลงานขององค์กรต่อสาธารณะอะไรบ้าง
การประสานและบูรณาการแผนงานเกี่ยวกับคุณภาพและความปลอดภัยเป็นอย่างไร ผลการติดตามการปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างไร
บทเรียนการทำงานเป็นทีมในระดับต่างๆ เป็นอย่างไร นำมาสู่การปรับปรุงอะไร
บทเรียนในการใช้เครื่องมือและวิธีการประเมินตนเองต่างๆ ใช้อะไร นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอะไร
(ดู I-4)
บทเรียนการนำโอกาสพัฒนามาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพในส่วนงานและระดับต่างๆ ครอบคลุมเพียงใด
บทเรียนการนำแผนพัฒนาคุณภาพไปปฏิบัติ มีความสำเร็จเพียงใด
บทเรียนการประเมินและทบทวนคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ใช้วิธีอะไร ครอบคลุมกรณีสำคัญเพียงใด
บทเรียนในการระบุโอกาสพัฒนาและเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพทางคลินิก
มีการใช้ผลการติดตาม KPI เพื่อการพัฒนาอย่างไร
การพัฒนาคุณภาพทางคลินิกครอบคลุมโรคสำคัญเพียงใด ใช้วิธีการที่หลากหลายเพียงใด
ภาพรวมของคุณภาพทางคลินิกเป็นอย่างไร
ผลลัพธ์ที่เป็นเลิศมีเรื่องอะไรบ้าง
ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมีเรื่องอะไรบ้าง
อะไรที่ต้องพัฒนาต่ออย่างจริงจัง

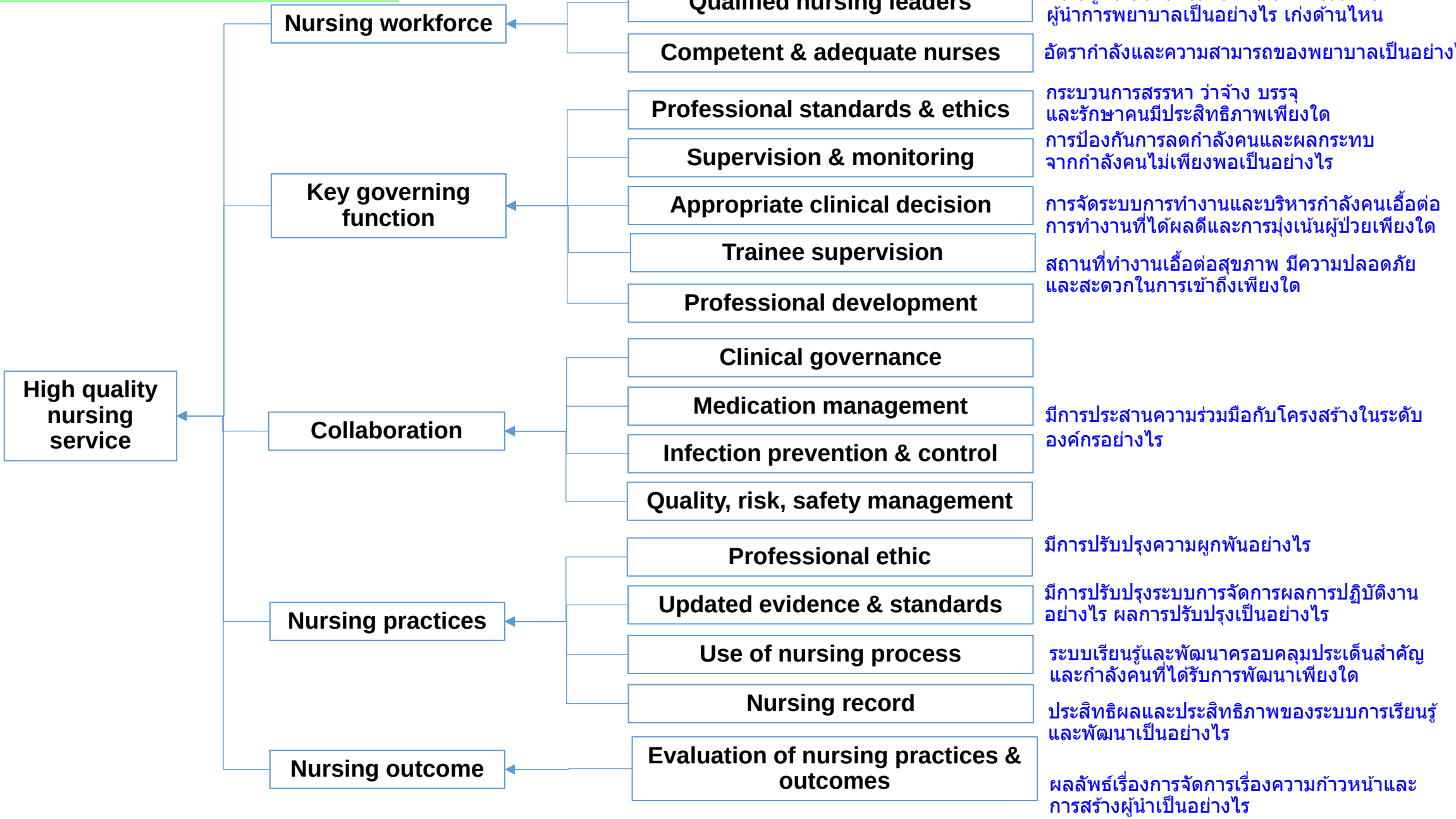
II-1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง



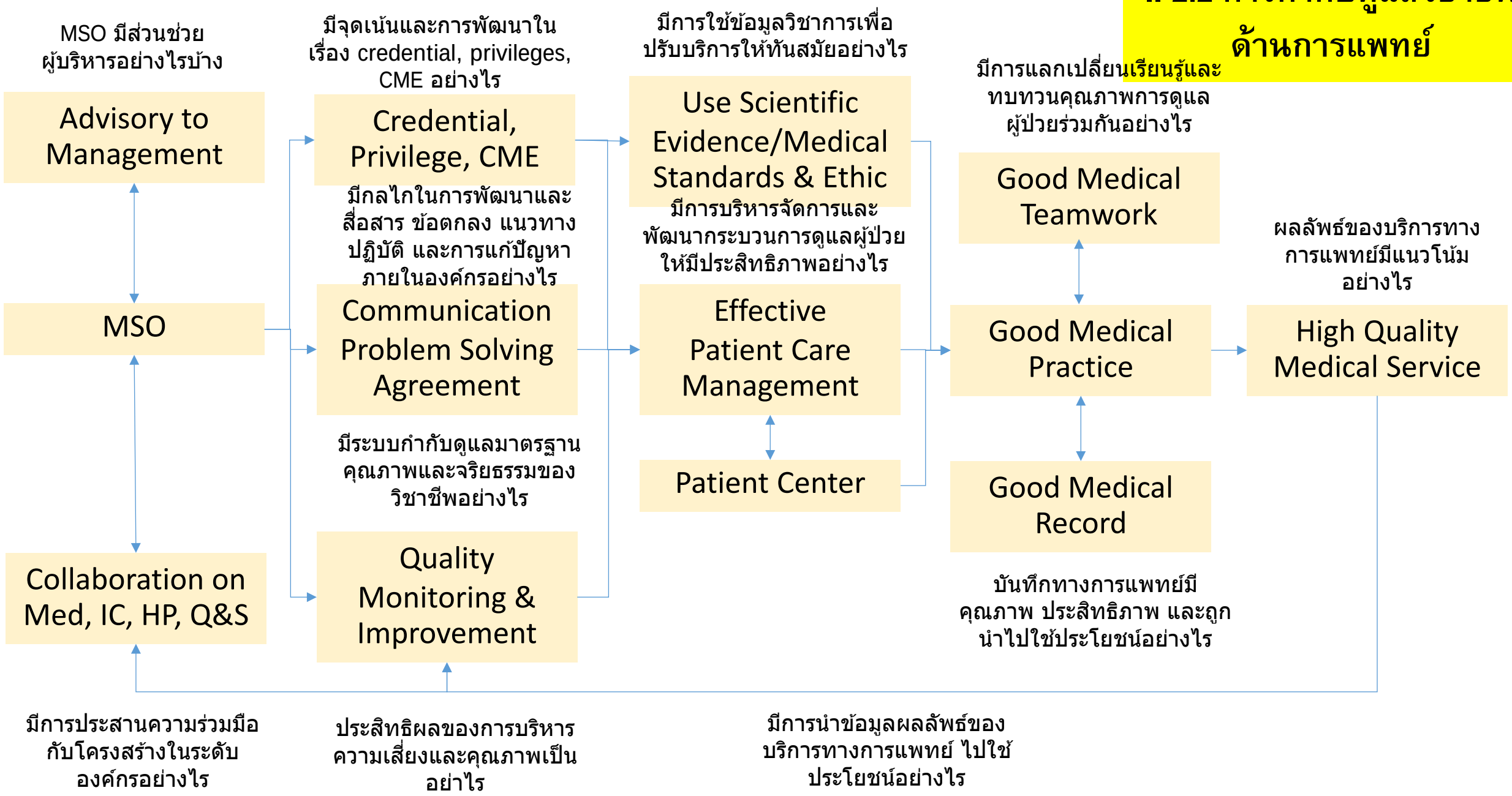
II-2.1 การกำกับดูแลวิชาชีพด้านการพยาบาล



II-2.1 การกำกับดูแลวิชาชีพด้านการพยาบาล



II-2.2 การกำกับดูแลวิชาชีพด้านการแพทย์



II-3 สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย

แต่ละระบบมีประสิทธิภาพเพียงใด

II-4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

ประสิทธิภาพของ คกก. และทีม IC เป็นอย่างไร

IC Committee
IC Professional

Program Design
Goals, Objectives, Strategies, Policy

มีการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายการขับเคลื่อนงาน IC ในองค์กรอย่างไร

Integration & Coordination

ระบบงาน IC ผนวกเข้ากับงานพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยขององค์กรและบุคลากรทุกคนโดยรวมได้ดีเพียงใด

ยกตัวอย่างการนำ Evidence base มาวางระบบ IC

Scientific Evidence

IC Measures

มีการเลือกคนและจัดอัตรากำลังงาน ICอย่างไร

Resources

ระบบสารสนเทศสนับสนุนงาน IC อย่างไร

Information System

Education

บุคคลกรได้รับความรู้เรื่อง IC เกี่ยวกับอะไรบ้าง และมีการถ่ายทอดความรู้นี้แก่ผู้ป่วยครอบครัวและชุมชนหรือไม่

มีการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อลดความเสี่ยงในการกระจายเชื้ออย่างไร

Environment Control

Standard Precaution & Hand Hygiene

ผลการประเมินแนวทางและมาตราการป้องกันการติดเชื้อ ในรูปแบบต่างๆเป็นอย่างไร

Prevention of Specific HAI

Care of Complex Patient

มีแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการติดเชื้ออย่างไร

Outbreak Control

การควบคุมการระบาดของการติดเชื้อมีประสิทธิภาพเพียงใด

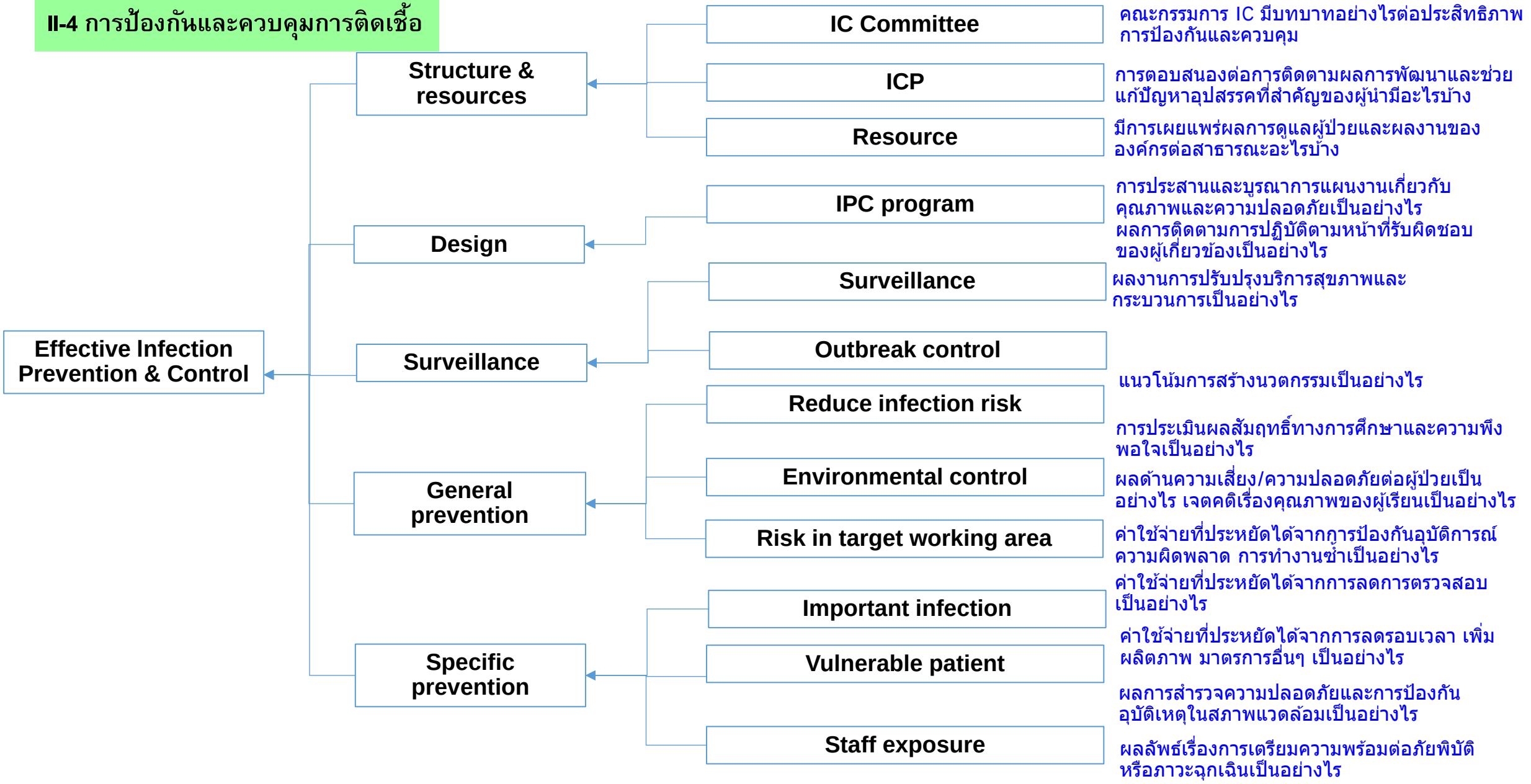
อัตราการติดเชื้อภายในโรงพยาบาลเป็นอย่างไร

Minimum Healthcare Associated Infection

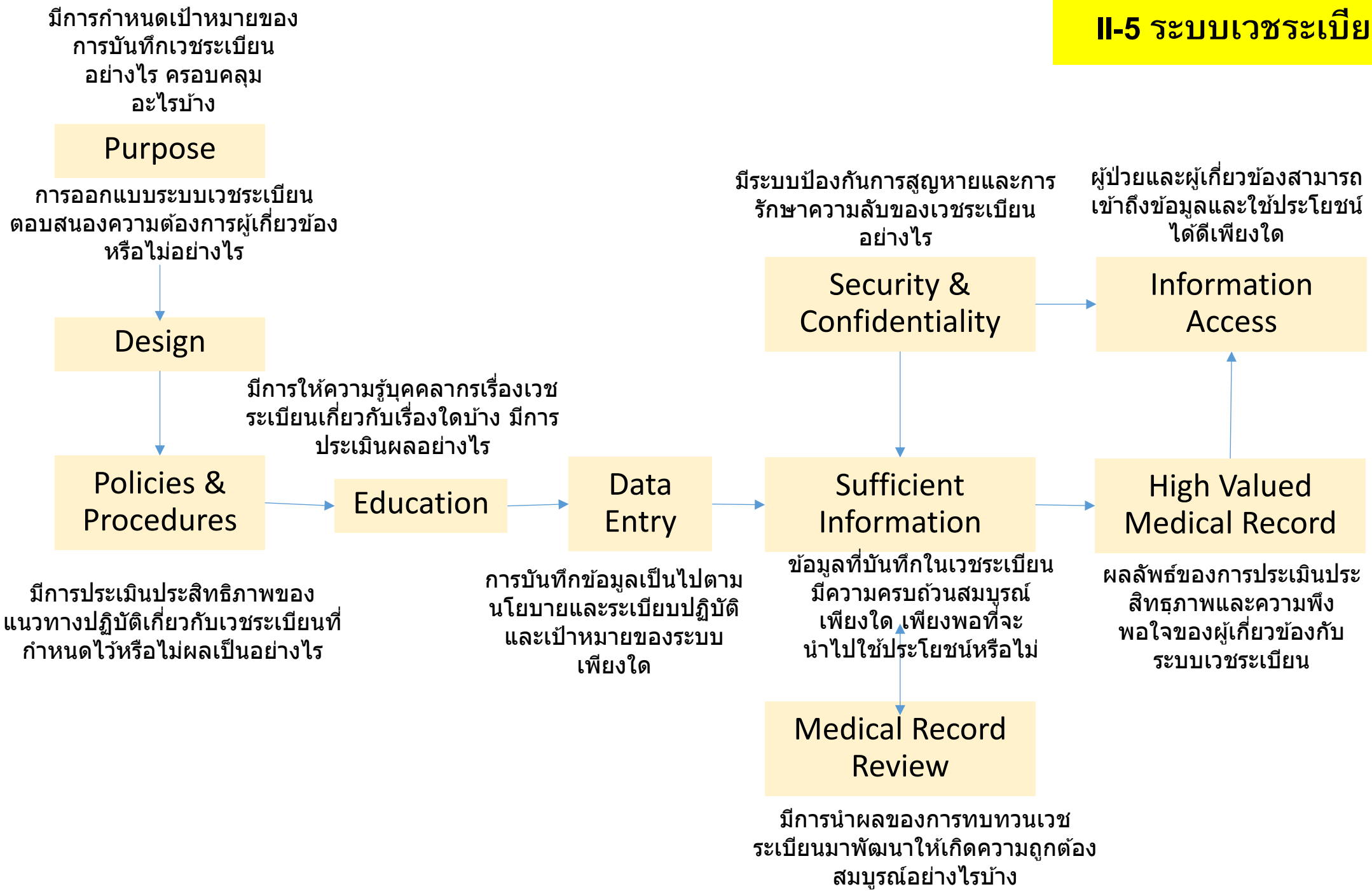
Surveillance & Monitoring

การเฝ้าระวังการติดเชื้อและการใช้ยาต้านจุลชีพมีประสิทธิภาพเพียงใด

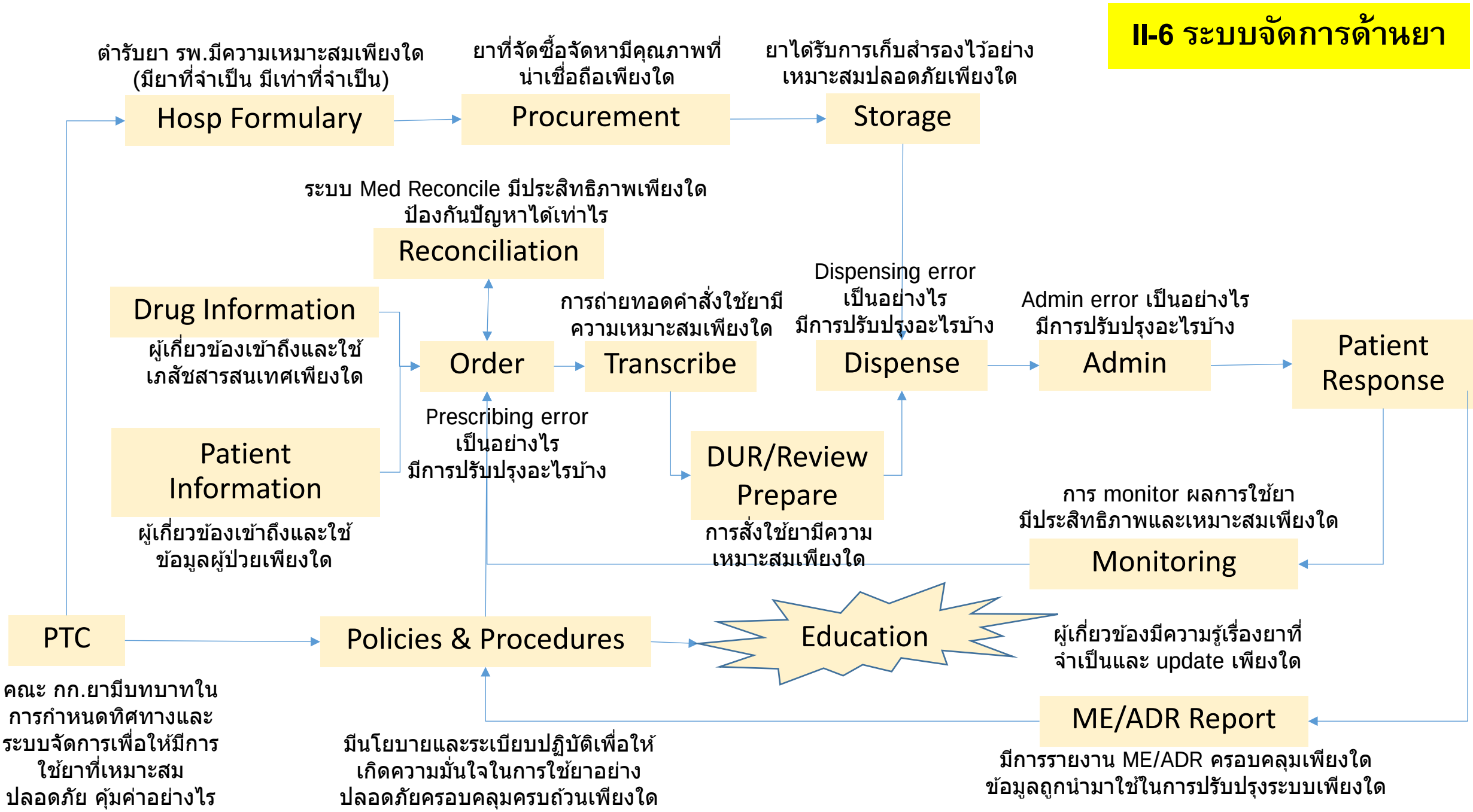
II-4 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

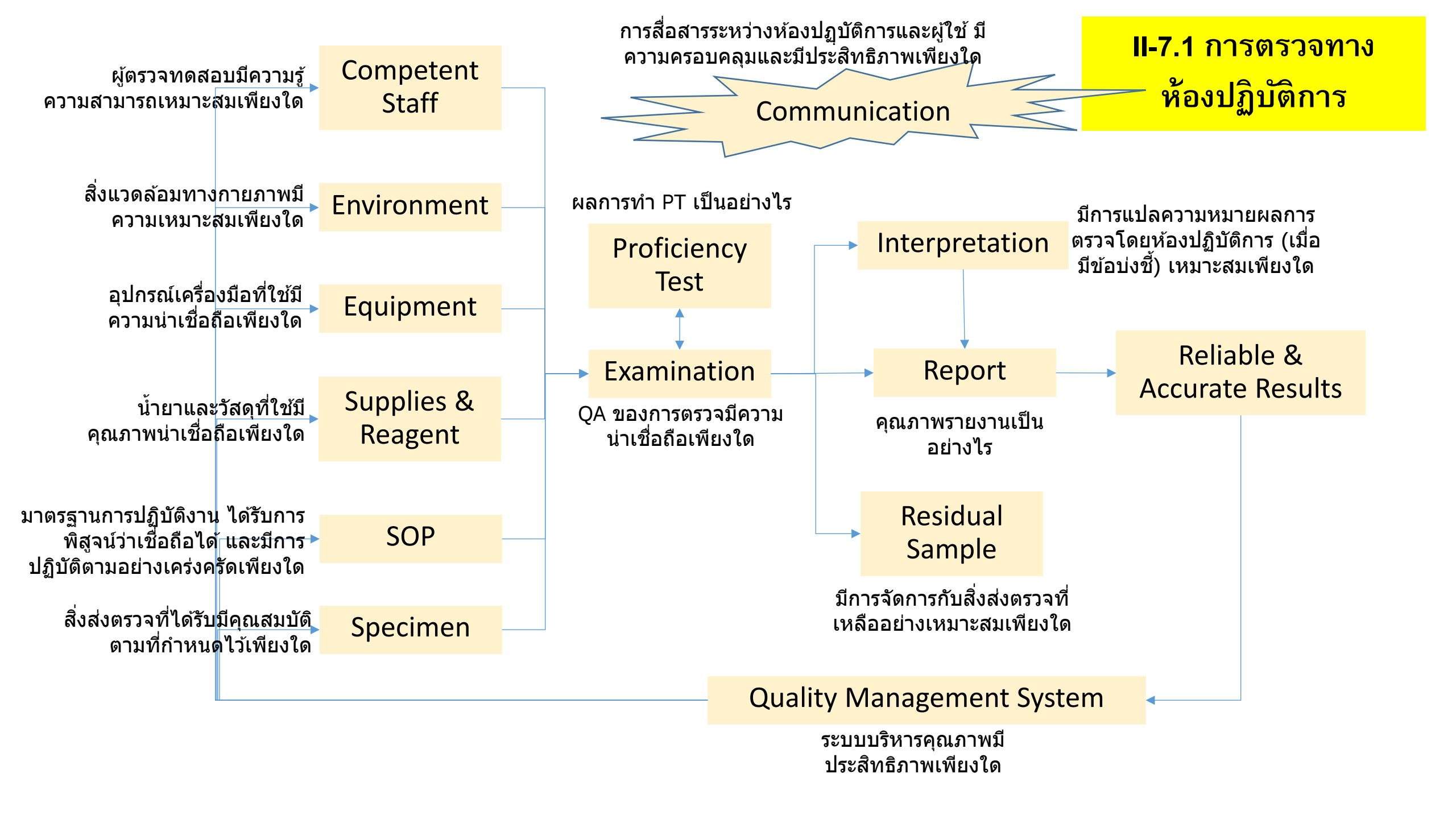


II-5 ระบบเวชระเบียน

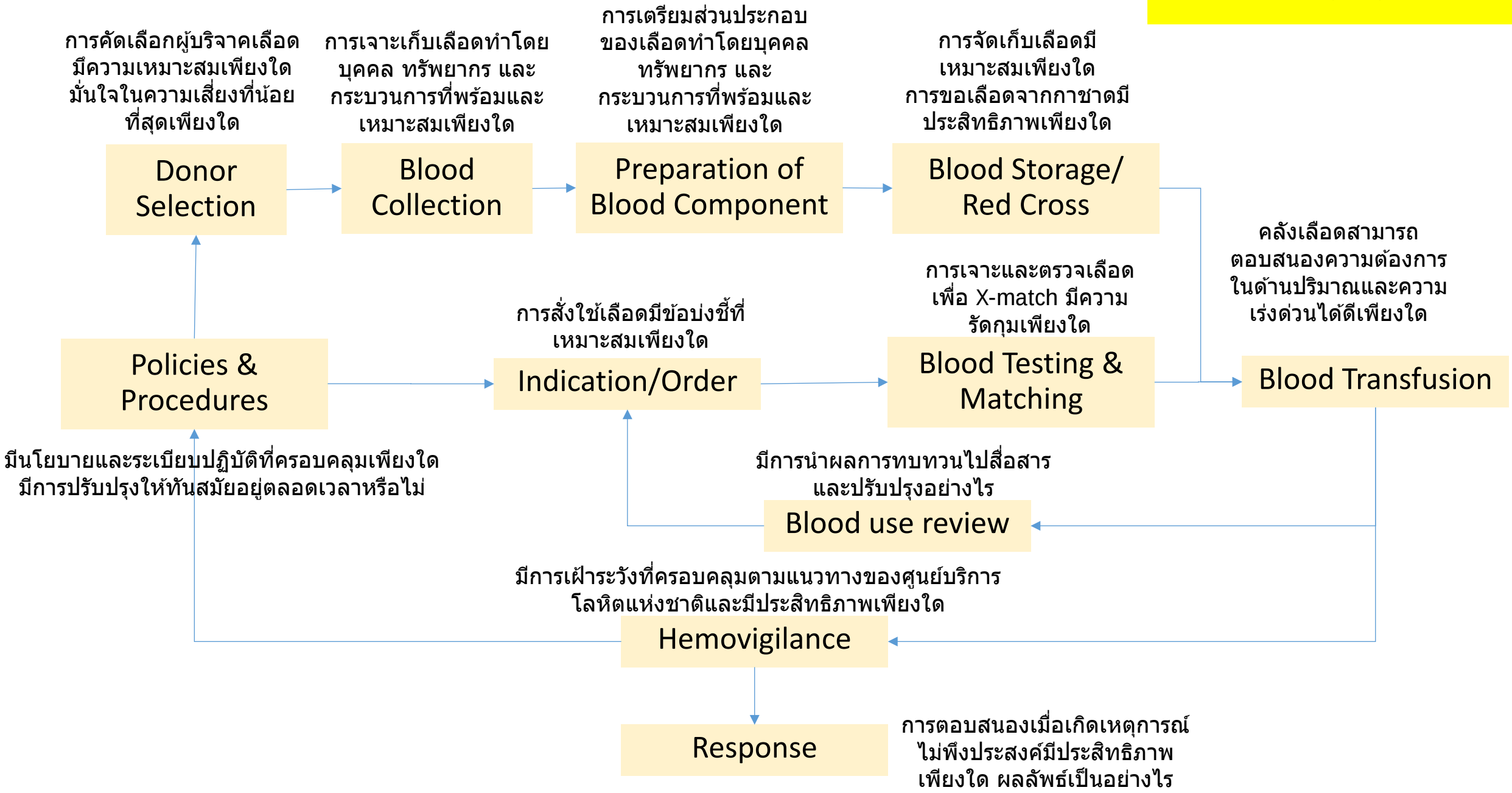


II-6 ระบบจัดการด้านยา

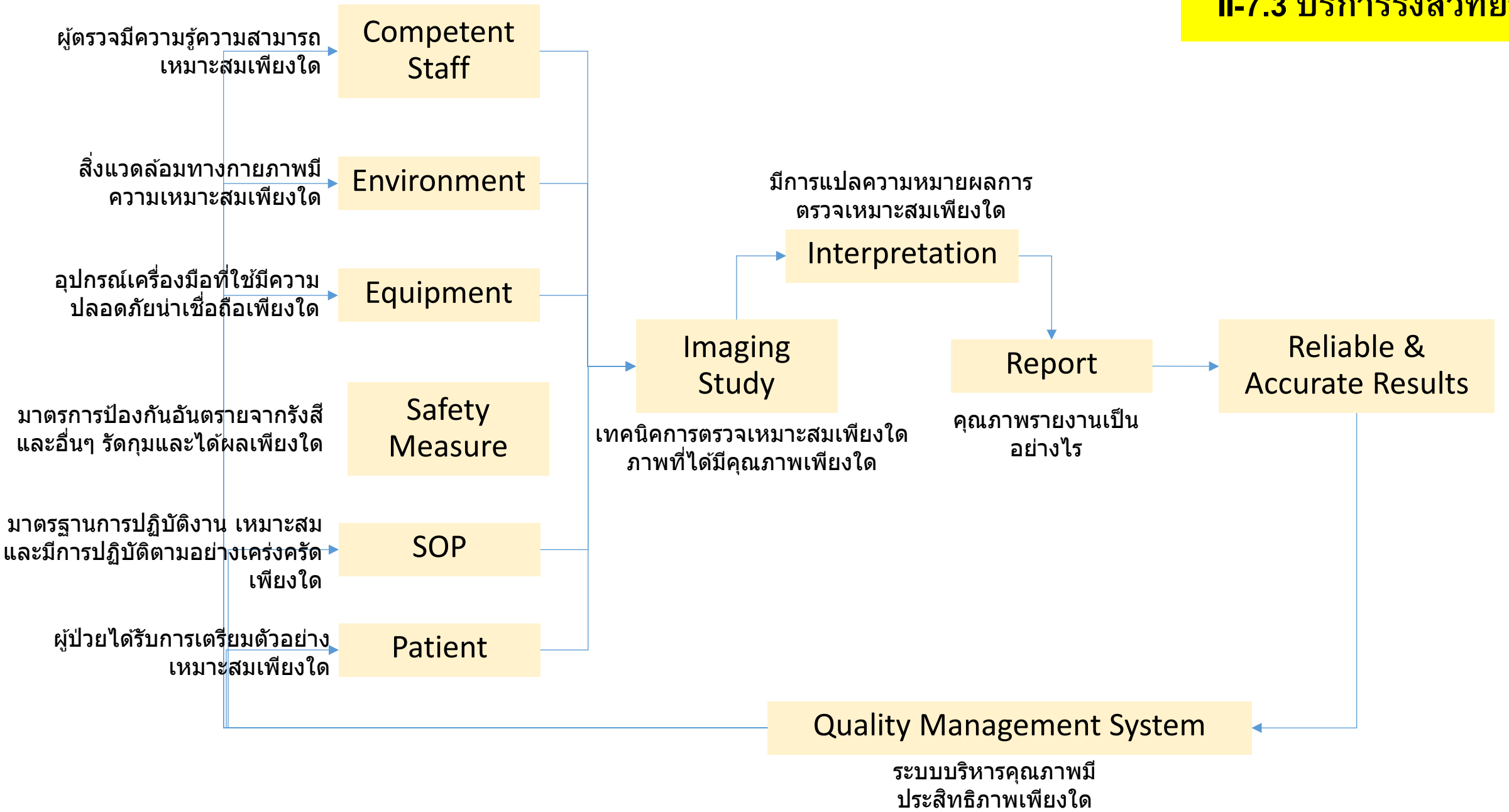



II-7.1 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ
การสื่อสารระหว่างห้องปฏิบัติการและผู้ใช้ มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเพียงใด
Communication
ผู้ตรวจทดสอบมีความรู้ความสามารถเหมาะสมเพียงใด
Competent Staff
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความเหมาะสมเพียงใด
Environment
อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้มีความน่าเชื่อถือเพียงใด
Equipment
น้ำยาและวัสดุที่ใช้มีคุณภาพน่าเชื่อถือเพียงใด
Supplies & Reagent
มาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้รับการพิสูจน์ว่าเชื่อถือได้ และมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเพียงใด
SOP
สิ่งส่งตรวจที่ได้รับมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เพียงใด
Specimen
ผลการทำ PT เป็นอย่างไร
Proficiency Test
Examination
QA ของการตรวจมีความน่าเชื่อถือเพียงใด
Interpretation
มีการแปลความหมายผลการตรวจโดยห้องปฏิบัติการ (เมื่อมีข้อบ่งชี้) เหมาะสมเพียงใด
Report
คุณภาพรายงานเป็นอย่างไร
Residual Sample
มีการจัดการกับสิ่งส่งตรวจที่เหลืออย่างเหมาะสมเพียงใด
Reliable & Accurate Results
Quality Management System
ระบบบริหารคุณภาพมีประสิทธิภาพเพียงใด

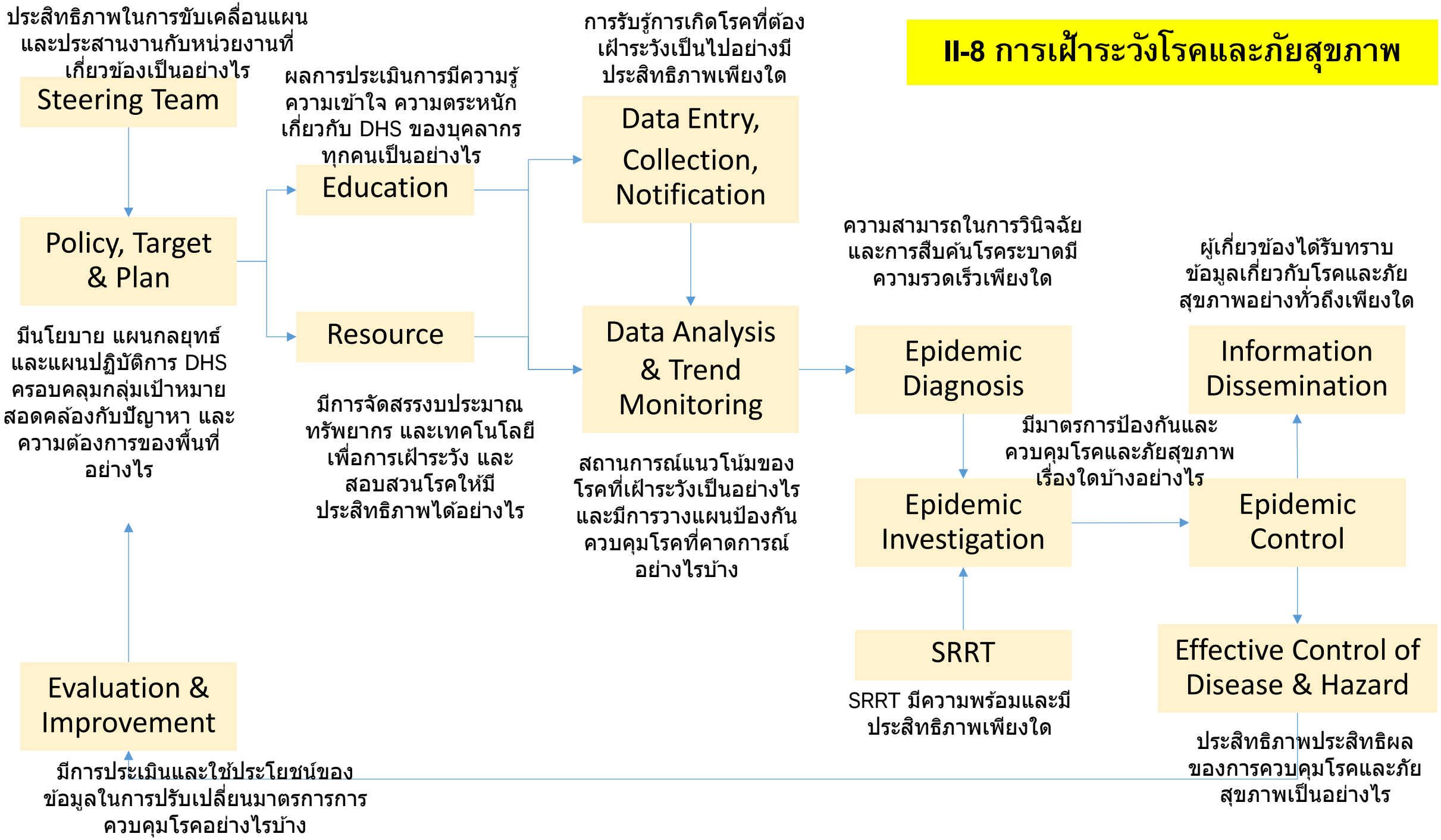
II-7.2 คลังเลือด



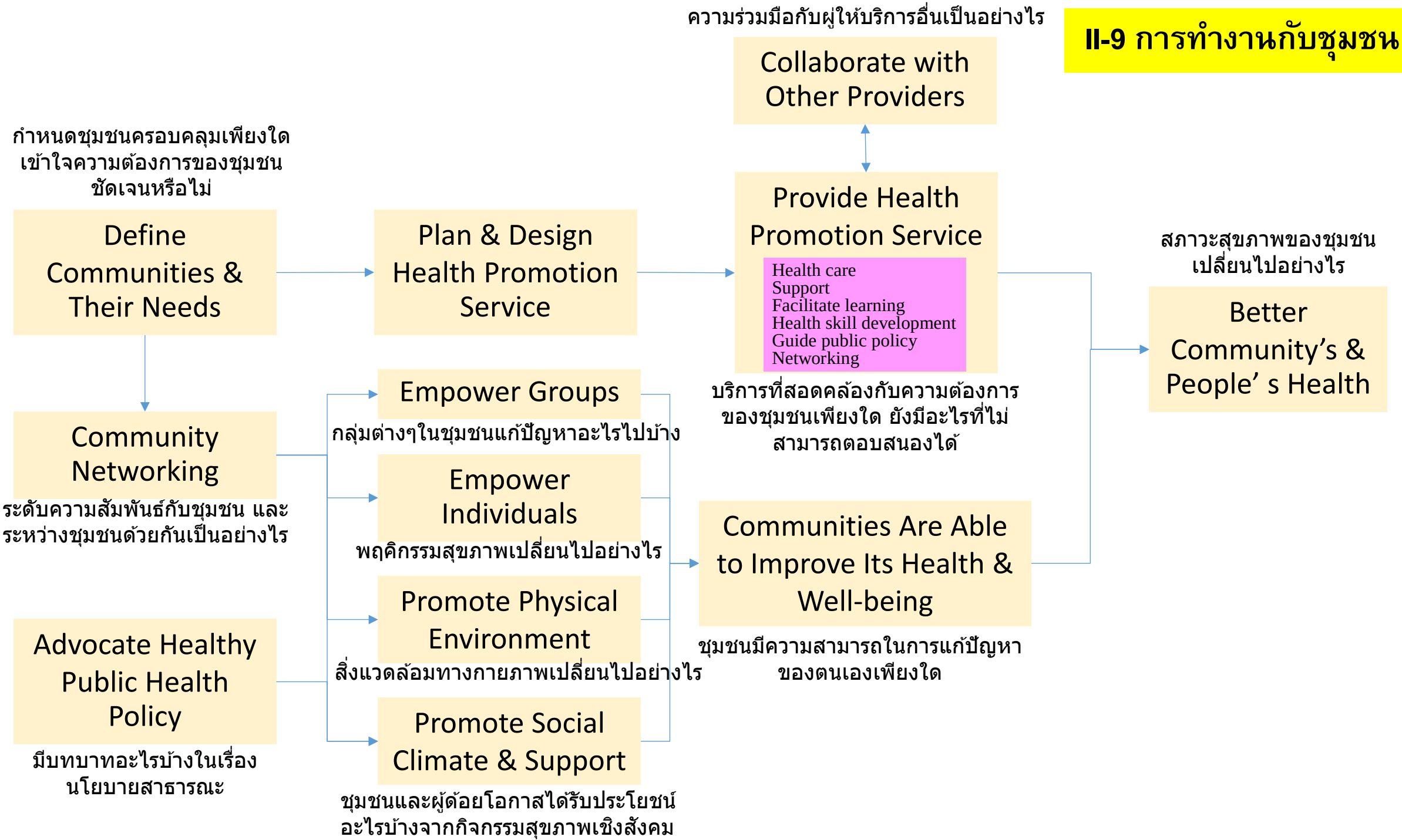
II-7.3 บริการรังสีวิทยา



II-8 การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ



II-9 การทำงานกับชุมชน



HA Standards Part III

Framework for Evaluation & Sharing

CLT Profile
Part III
Quality & Safety Practice for Patient Care Process

- ในส่วนนี้เป็นการระบุ**วิธีการ, good practice, หรือนวัตกรรม**ที่ทีมใช้ในการดูแลผู้ป่วยในแต่ละขั้นตอน
- โดยเน้นในจุดที่มี**ความเฉพาะหรือเป็นเอกลักษณ์**ของผู้ป่วยที่ทีมรับผิดชอบ
- เป็นส่วนที่มาทดแทน template “Proxy Disease”

Proxy Disease กับคุณภาพของขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการดูแล

กระบวนการ	โรค	มาตรการ/นวตกรรม เพื่อให้เกิดคุณภา
Access &		
Assessment		
Plan of care		
Discharge planning		
General Care		
Care of high risk		
Anes & procedure		
Nutrition		
Rehabilitation		
Information & empower		
Continuity of care		

ในแต่ละกระบวนการ ควรระบุ proxy disease ที่ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญมาจำนวนหน

มาตรการเพื่อให้เกิดคุณภาพอาจจะเป็นมาตรการร่วมสำหรับหลายโรค หรือเป็นมาตรการเฉพาะสำหรับแต่ละโรคก็ได้

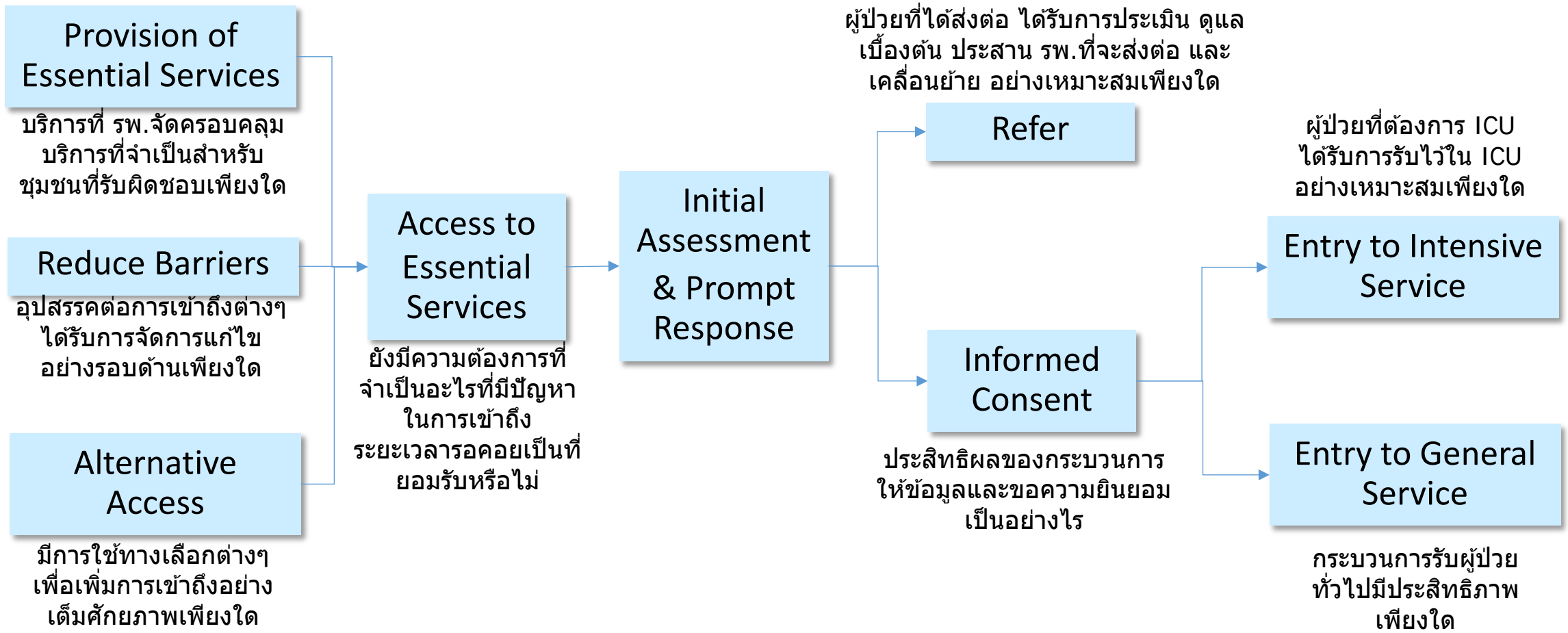
- **ความสำเร็จ**ที่โดดเด่น สามารถเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นได้ โดยระบุถึงแนวคิด วิธีการ ผลลัพธ์ และปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ
- **จุดแข็ง จุดอ่อน** ของการทำงานในเรื่องนั้น
- **เอกลักษณ์**ของการออกแบบระบบงาน และความสัมพันธ์กับบริบทเฉพาะขององค์กร
- **ข้อคิด** ที่เป็นบทสรุปของทีมจากการทำงานเรื่องนั้น

- ในส่วนนี้เป็นการระบุ**วิธีการ, good practice, หรือนวัตกรรม**ที่ทีมใช้ในการดูแลผู้ป่วยในแต่ละขั้นตอน
- โดยเน้นในจุดที่มี**ความเฉพาะหรือเป็นเอกลักษณ์**ของผู้ป่วยที่ทีมรับผิดชอบ
- เป็นส่วนที่มาทดแทน template “Proxy Disease”

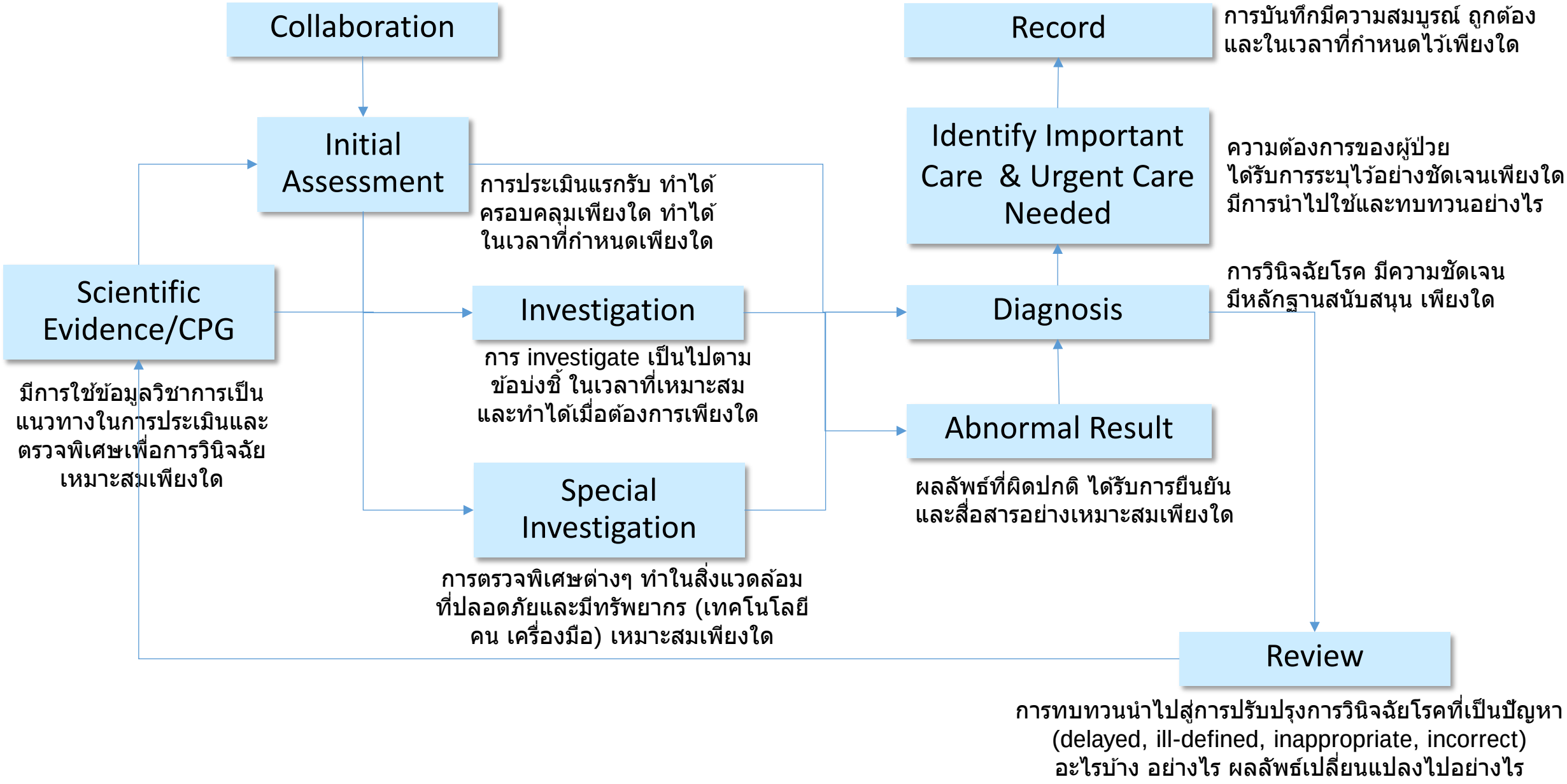
เพิ่มคุณค่าด้วยการดึงบางเรื่องออกมานำเสนอบทเรียน

- **ความสำเร็จ**ที่โดดเด่น สามารถเป็นแบบอย่างให้ผู้อื่นได้ โดยระบุถึงแนวคิด วิธีการ ผลลัพธ์ และปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จ
- **จุดแข็ง จุดอ่อน** ของการทำงานในเรื่องนั้น
- **เอกลักษณ์**ของการออกแบบระบบงาน และความสัมพันธ์กับบริบทเฉพาะขององค์กร
- **ข้อคิด** ที่เป็นบทสรุปของทีมจากการทำงานเรื่องนั้น

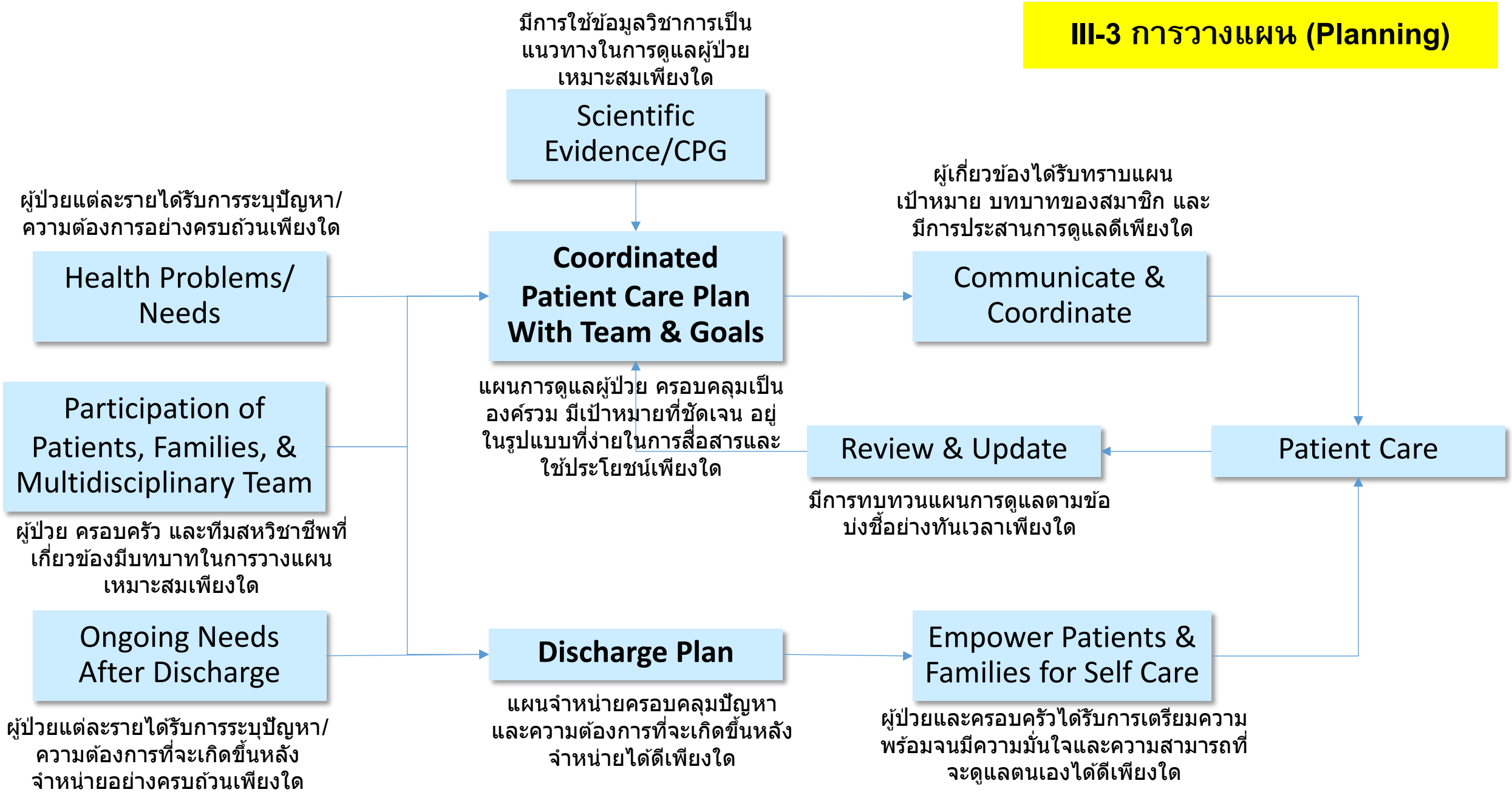
III-1 การเข้าถึงและเข้ารับบริการ (Access & Entry)



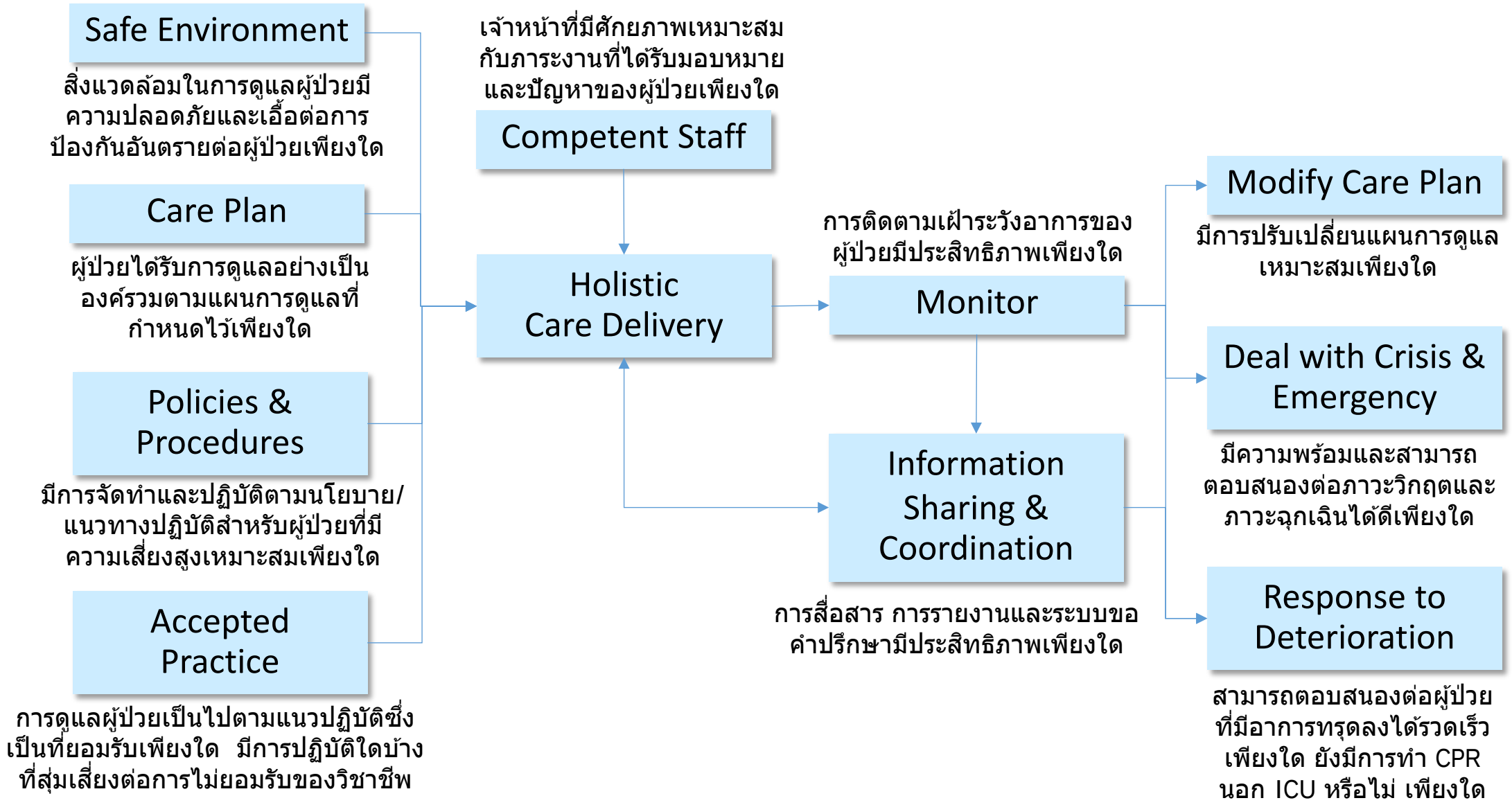
III-2 การประเมินผู้ป่วย (Patient Assessment)



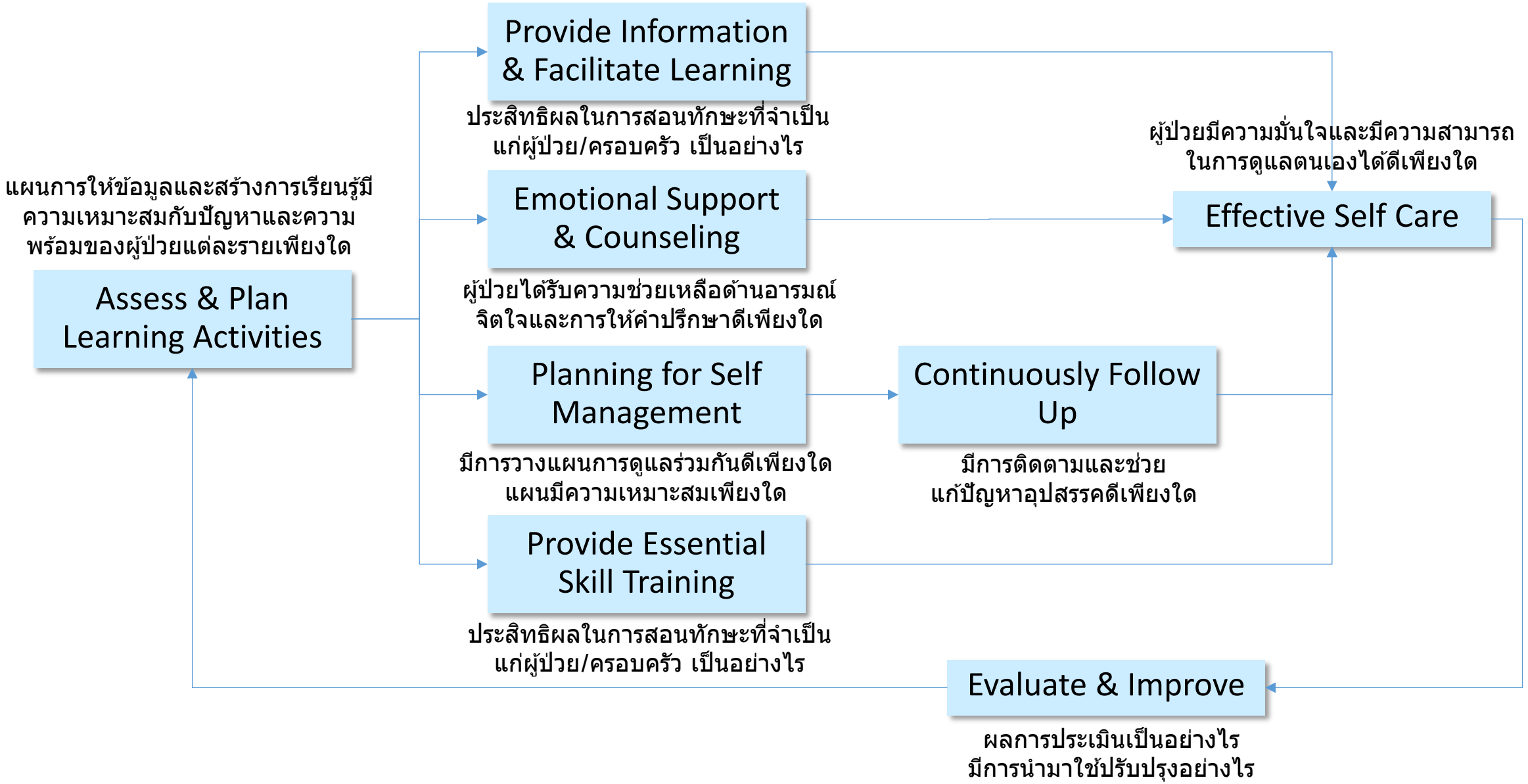
III-3 การวางแผน (Planning)



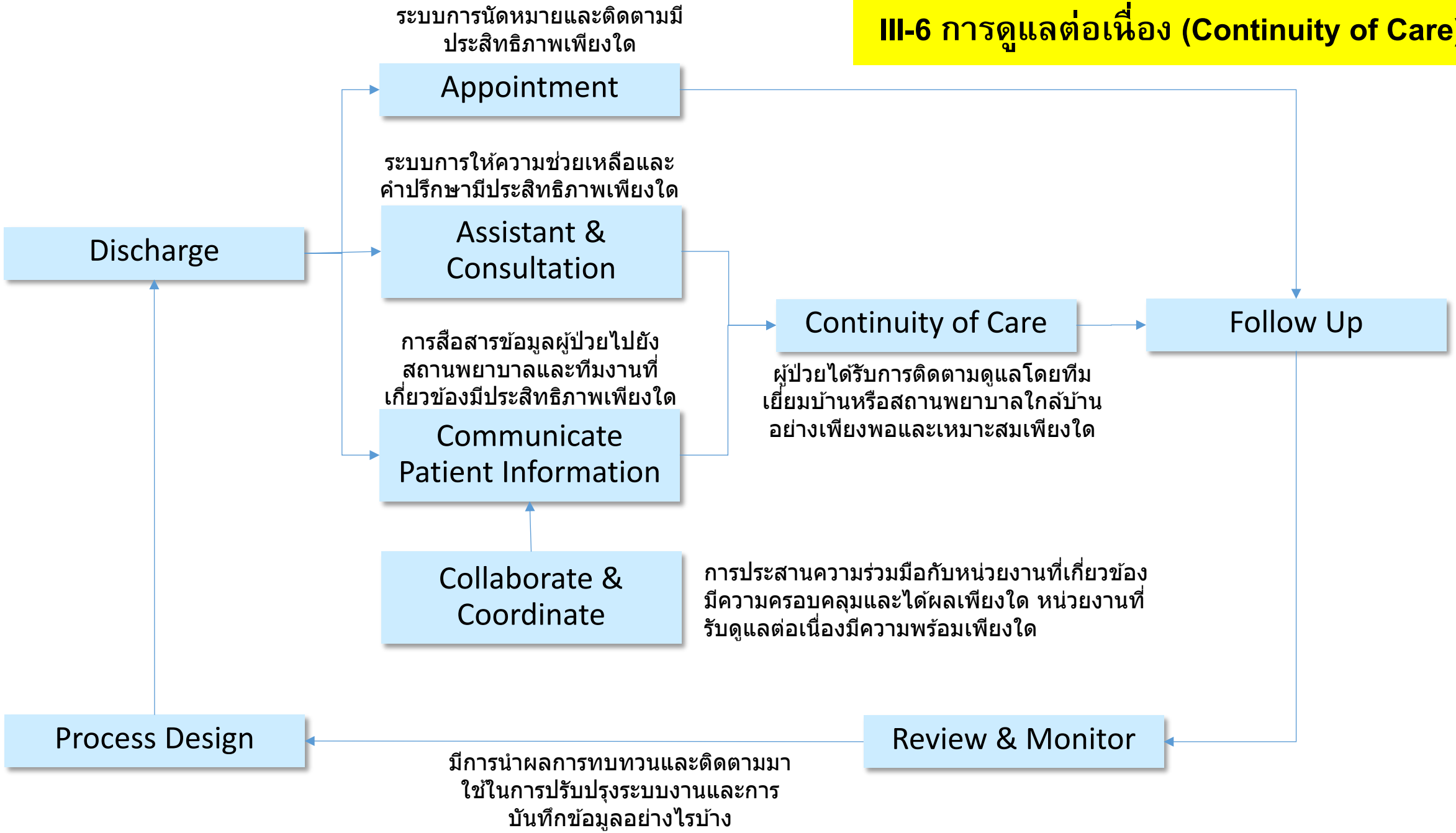
III-4 การดูแลผู้ป่วย (Care Delivery)



III-5 การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว (Information & Empowerment)



III-6 การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care)



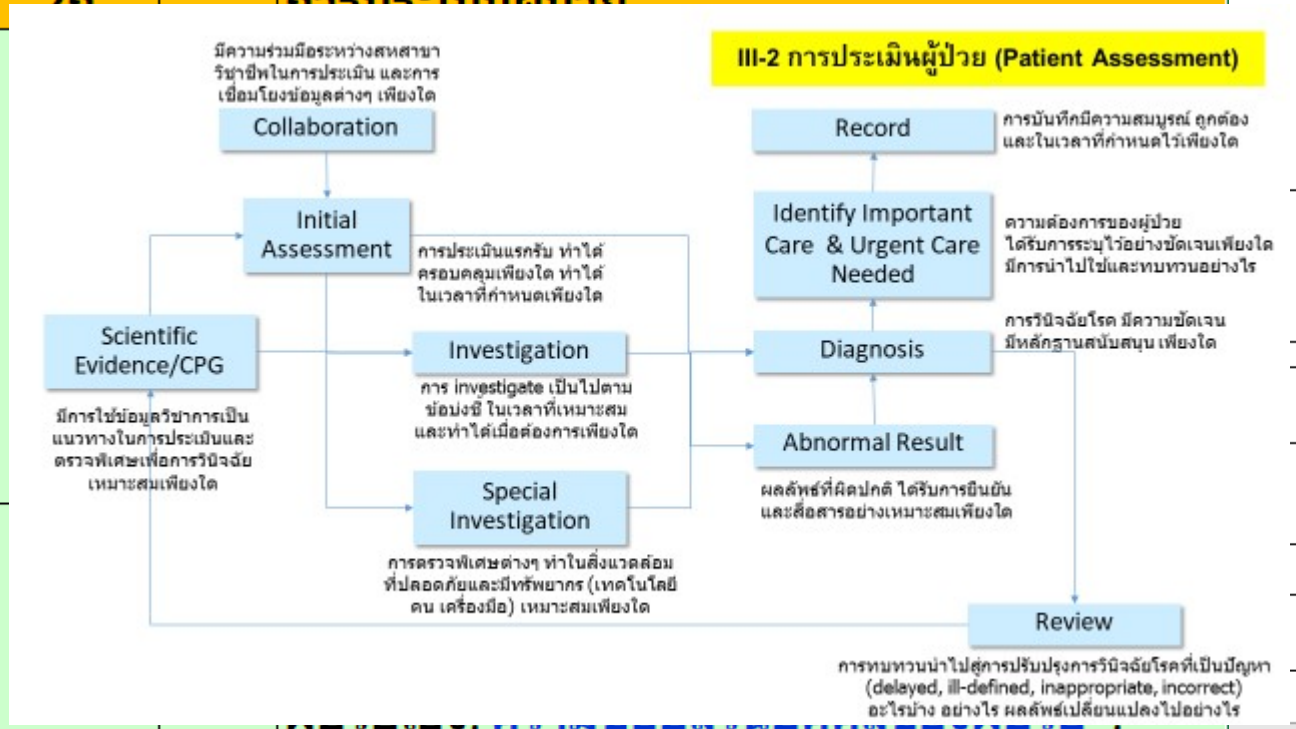
AHA Self Assessment & Planning Template

	A	B	C	E	F	G	H
1	**Ref**		**Standard/criteria**	**Initial Assessment to Identify Opportunity for Improvement** (แนวทางการมองหาโอกาสพัฒนาที่เป็นรูปธรรม จากเอกสารชุด SPA-in-Action)	**Gap: Level (0-5) / Type (DALI)**	**Plan for Short Term Improvement (Before Survey)**	**Key Process Design**
2	**III-2**		**การประเมินผู้ป่วย**				
3			**ผู้ป่วยทุกรายได้รับการประเมินความต้องการและปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม.**				
4	**2ก**		**การประเมินผู้ป่วย**				
5	**2ก(1)**		**มีการประเมินผู้ป่วยครอบคลุมรอบด้านและประสานงานกันเพื่อลดความซ้ำซ้อน. ผู้ประกอบวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบการดูแลผู้ป่วยร่วมมือกันวิเคราะห์และเชื่อมโยงผลการประเมิน. มีการระบุปัญหาและความต้องการที่เร่งด่วนและสำคัญ.**	มีระบบการประเมินความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมของการประเมินผู้ป่วยอย่างไร			

	I	J	K	L
	Guideline for Evaluation (แนวทางการประเมินผลระบบ จาก Performance Evaluation Framework และ A ของ SPA)	**Performance Evaluation & Improvement, Integration, Innovation** (EI^3O)	**Achievement/Good Practice/Role Model**	**Plan for Further Improvement (After Survey)**
	การประเมินผู้ป่วยสามารถประเมินได้ครอบคลุมรอบด้านเพียงใด? ครอบคลุมองค์ประกอบต่อไปนี้ครบถ้วนหรือไม่: ประวัติสุขภาพ การตรวจร่างกาย การรับรู้ความต้องการของตนเอง การประเมินปัจจัยด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจ? ในแต่ละองค์ประกอบมีข้อมูลที่เพียงพอเพื่อการวางแผนหรือไม่?			

A	B	C	E	F	G	H	I	J
Ref		Standard/criteria	Initial Assessment to Identify Opportunity for Improvement (แนวทางการมองหาโอกาสพัฒนาที่เป็นรูปธรรม จากเอกสารชุด SPA-in-Action)	Gap: Level (0-5) / Type (DALI)	Plan for Short Term Improvement (Before Survey)	Key Process Design	Guideline for Evaluation (แนวทางการประเมินผลระบบ จาก Performance Evaluation Framework และ A ของ SPA)	Performance Evaluation & Improvement, Integration, Innovation (EI^3O)
III-2		การประเมินผู้ป่วย						

A	B	C
		การประเมินปัจจัยด้านจิตใจ สังคม วัฒนธรรม จิตวิญญาณ และเศรษฐกิจ.
2ก(11)		การประเมินแรกรับ (initial assessment)



การประเมินผู้ป่วยสามารถประเมินได้ครอบคลุมรอบด้านเพียงใด? ครอบคลุมองค์ประกอบต่อไปนี้ครบถ้วนหรือไม่: ประวัติสุขภาพ การตรวจร่างกาย การรับรู้ความต้องการของตนเอง การประเมินปัจจัยด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจ? ในแต่ละองค์ประกอบมีข้อมูลที่เพียงพอเพื่อการวางแผนหรือไม่?

A	B	C	E
Ref		**Standard/criteria**	**Initial Assessment to Identify Opportunity for Improvement** (แนวทางการมองหาโอกาสพัฒนาที่เป็นรูปธรรม จากเอกสารชุด SPA-in-Action)
2ก(11)		**การประเมินแรกรับ (initial assessment)**	
	111	มีการกำหนดองค์ประกอบขั้นต่ำสำหรับการประเมินผู้ป่วยแต่ละสาขา (ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ไว้ในนโยบาย	มีการกำหนดองค์ประกอบขั้นต่ำสำหรับการประเมินผู้ป่วยแรกรับแต่ละสาขาไว้อย่างไร? อยู่ในคู่มือฉบับใด?
	112	ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกทุกรายได้รับการประเมินแรกรับ ประกอบด้วยการซักประวัติสุขภาพ, การตรวจร่างกาย, การรับรู้ความต้องการของผู้ป่วย, การประเมินด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจตามข้อบ่งชี้	กลุ่มโรคที่มักจะมีปัญหาการประเมินแรกรับที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้อง หรือมีความล่าช้า มีอะไรบ้าง? องค์ประกอบที่มักจะมีปัญหาประเมินไม่สมบูรณ์มีอะไรบ้าง?
2ก(12)		**การระบุความต้องการของผู้ป่วย (patient's needs identification)**	
	121	มีนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อให้การระบุความต้องการของผู้ป่วย เป็นการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร	ปัญหาและความต้องการประเภทใดที่ควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ เช่น การกิน การนอน การขับถ่าย ความกังวล
	122	มีการระบุความต้องการทางการแพทย์ของผู้ป่วยที่ได้จากการประเมินแรกรับ ประวัติสุขภาพ การตรวจร่างกาย การประเมินอื่นๆ ตามข้อบ่งชี้ และบันทึกไว้ในเวชระเบียน	การประเมินในรายการใดที่มักเป็นปัญหา? แผนกใดที่มีการซักประวัติและตรวจร่างกายโดยแพทย์สมบูรณ์เป็นที่พอใจ?

EEG-Extended Evaluation Guide

ตอบด้วย **Focus Group** ของทีม

เครื่องมือในการตอบคำถาม PEF

(1) KPI monitoring ติดตามตัวชี้วัด

- พิจารณาติดตามตัวชี้วัดโดยใช้แนวคิดวัดเพื่อการพัฒนา
- ติดตามทั้งตัวชี้วัดเชิงกระบวนการและตัวชี้วัดเชิงผลลัพธ์
- ใช้การสุ่มตัวอย่างเพื่อลดภาระการเก็บข้อมูล
- ตัวชี้วัดเชิงกระบวนการอาจพิจารณาเก็บในช่วงเวลาหนึ่ง จนมั่นใจว่าควบคุมกระบวนการได้ ก็อาจเก็บข้อมูลให้ห่างขึ้น
- วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลด้วย control chart ถ้าเป็นไปได้
- ค้นหาหน่วยงานที่เป็น best practice และวางแผนขยายผล

(2) Trace ตามรอย

- เข้าไปเพื่อรับรู้ความสำเร็จและข้อติดขัดในการปฏิบัติ มิใช่เข้าไปตรวจสอบ
- ใช้การสังเกต สัมภาษณ์ ศึกษาบันทึก/ข้อมูล ร่วมกัน
- ดูการเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอนต่าง ๆ
- ศึกษาการเตรียมพร้อมรับมือกับปัญหา/สถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน

เครื่องมือในการตอบคำถาม PEF

(3) Feedback รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เกี่ยวข้อง

- รับฟังประสบการณ์ของผู้ป่วย ด้วยการสัมภาษณ์ ใช้แบบสอบถาม ติดตามเสมือนเงา หรือ patient journey map
- รับฟังประสบการณ์ของคนทำงาน เช่น ใช้การสนทนากลุ่มกับทีมงาน และผู้รับผลงานภายใน วิเคราะห์ใคร่ครวญว่าอะไรดี อะไรยังไม่ดี เป็นเพราะอะไร

(4) Rapid assessment ประเมินผลอย่างฉับไวเพื่อใช้พัฒนา

- เป้าหมายคือประเมินเพื่อหาโอกาสพัฒนา มุ่งได้ข้อมูลที่เอาไปใช้ประโยชน์ได้ในเวลาอันสั้น
- ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินในประเด็นอะไร จะเอาไปใช้ประโยชน์อะไร
- สุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดเท่าที่จะได้ข้อมูลที่ต้องการ
  - ในด้านโอกาสพัฒนา ถ้าถามแล้วไม่ได้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่ก็หยุดได้
  - ในด้านผลลัพธ์ที่ดี อาจจะต้องการข้อมูลมากกว่าเพื่อยืนยัน
- ใช้คำถามน้อยข้อ ตรงประเด็น ใช้หลัก empathize ผสมผสานทั้งเชิงปรนัยและอัตนัย เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ