



Standard Part III in the View of Patient & Personnel Experience

หลักสูตร CV003 การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implementation)
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
กันยายน 2563

Part III-1 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย**ว่าในการเข้ารับบริการ มีอะไรเป็นสิ่งที่น่าประทับใจ อะไรเป็นสิ่งที่ไม่สะดวกสบายหรือต้องการให้ รพ.ปรับปรุง?
- 2) **ถามพยาบาล**ที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกหรือห้องฉุกเฉินว่ามีผู้ป่วยประเภทใดบ้างที่ต้องส่งต่อไปรักษาที่อื่น? โรงพยาบาลได้พยายามทำอะไรเพื่อปรับปรุงศักยภาพในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าวหรือไม่?
- 3) **ถามผู้ป่วย**ว่าในการการเข้ารับบริการ รู้สึกว่ามีอะไรที่ทำให้เข้าถึงได้ยาก?
- 4) **ถามพยาบาล**ที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอกหรือห้องฉุกเฉินว่าผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่มีปัญหาในการสื่อสาร? โรงพยาบาลได้พยายามทำอะไรเพื่อให้สามารถสื่อสารกันได้ง่ายขึ้น?
- 5) **ถามผู้ป่วย**ว่าในการเข้ารับบริการแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยฉุกเฉิน มีขั้นตอนใดที่ล่าช้าหรือต้องรอนาน?
- 6) ถ้าจะไป **คุยกับแพทย์** เรื่องเวลารอคอยของผู้ป่วย, จะต้องเตรียมข้อมูลอะไรไปนำเสนอ? จะคุยกับแพทย์ว่าอย่างไร? คาดว่าจะได้รับคำตอบอะไร?
- 7) ถ้ามีข้อร้องเรียนทาง **social media** เกี่ยวกับเรื่องระยะเวลาอคอย คาดว่า **ผู้บริหาร** ของโรงพยาบาลจะทำอย่างไร?

- 8) **ถามผู้ป่วย**ที่ได้รับการส่งต่อมาจากหน่วยงานอื่น ว่ามีการประสานงานในการส่งต่ออย่างไร?
- 9) **ถามพยาบาล** ที่ห้องฉุกเฉินเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการประสานงานการส่งต่อผู้ป่วยมาจากหน่วยงานอื่น?
- 10) **ถามพยาบาล**ที่ห้องฉุกเฉินว่าการคัดแยกผู้ป่วย (triage) ทำได้ดีเพียงใด ควรปรับปรุงอะไรบ้าง?
- 11) **ถามพยาบาล**ที่ห้องฉุกเฉินว่าการดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินหรือเร่งด่วน ทำได้ดีเพียงใด? มีการประเมินผลอย่างไร? มีอะไรที่ควรปรับปรุง?
- 12) **ถามแพทย์** เวรห้องฉุกเฉินว่าในการพิจารณาว่าจะรับผู้ป่วยไว้หรือส่งต่อ ใช้หลักเกณฑ์อะไร? หลักเกณฑ์นี้ใช้ปฏิบัติโดยแพทย์ทุกคนเหมือนๆ กันหรือไม่?
- 13) **ถามพยาบาล**ที่ห้องฉุกเฉินว่าเมื่อจำเป็นต้องส่งต่อผู้ป่วยไปที่สถานพยาบาลอื่น มีการช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างไร? ให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างไร? ช่วยหาที่ส่งต่ออย่างไร?
- 14) **ถามพยาบาล**ที่หอผู้ป่วยวิกฤตว่าในการรับผู้ป่วยหนักเข้า ICU ใช้เกณฑ์อะไรเป็นสำคัญ? เกณฑ์นี้มีปัญหาในทางปฏิบัติอะไรบ้าง? ถ้ามีความต้องการใช้เตียงมากกว่าเตียงที่มีอยู่ จะดำเนินการอย่างไร?
- 15) **ถามผู้ป่วย**ที่นอนอยู่ในโรงพยาบาลว่าก่อนที่จะเข้านอนโรงพยาบาล ได้รับข้อมูลอะไรบ้าง? มีข้อมูลอะไรที่ผู้ป่วยต้องการแต่ไม่ได้รับคำตอบ?
- 16) **ถามผู้ป่วย**ที่ได้รับการผ่าตัดว่าได้รับข้อมูลอะไร? อะไรทำให้ยอมรับการผ่าตัด ได้สอบถามข้อมูลอะไรจากแพทย์ และได้รับคำตอบที่ต้องการหรือไม่?
- 17) **ถามผู้ป่วย**กลุ่มต่างๆ ตามมาตรฐาน (7) ว่าก่อนที่จะลงนามยินยอม ได้รับข้อมูลอะไรบ้างจากใคร?
- 18) **ถามผู้ป่วย**ที่กำลังนอนโรงพยาบาลเกี่ยวกับการบ่งชี้ตัวผู้ป่วยในขั้นตอนต่างๆ (เช่น การตีตปั๊ยข้อมือ การเจาะเลือด การให้ยา การส่งตัวไปรับการตรวจรักษานอกหอผู้ป่วย)?



Part III-2 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย**ว่าในการช้กประวัติเมื่อแรกรับ ผู้ป่วยมีโอกาสบอกเล่าสิ่งที่ต้องการบอกได้ครบถ้วนเพียงใด? มีโอกาสบอกกว่าอยากได้แบบใดไม่อยากได้แบบใดหรือไม่? มีการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องสภาพความเป็นอยู่ของครอบครัว ปัญหา ด้านความรู้สึก ความเครียด ความสัมพันธ์ การทำมาหากิน หรือไม่?
- 2) **ถามผู้ช่วย**ว่าในการช้กประวัติเมื่อแรกรับ มีการถามเรื่องเดียวกันซ้ำๆ กันเพียงใด โดยใครบ้าง?
- 3) **ถามผู้ช่วย**ว่าได้รับการช้กประวัติการใช้ยาอย่างไรบ้าง?
- 4) **ถามแพทย์**ว่ามีโรคอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงแนวทางการตรวจวินิจฉัยให้สอดคล้องกับความรู้และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปบ้าง? จะมีข้อพิจารณาในเรื่องความเหมาะสมและความคุ้มค่าอย่างไร?
- 5) **ถามแพทย์ พยาบาล เภสัชกร โภชนากร นักกายภาพบำบัด** ว่าได้ใช้ประโยชน์จากบันทึกผลการประเมินผู้ป่วยของวิชาชีพอื่นอย่างไรบ้าง? มีข้อเสนอแนะอะไรเพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น?

- 6) **ถามผู้ป่วย**ว่าแพทย์ได้สรุปให้ฟังหรือไม่ว่าจากผลการตรวจวินิจฉัยต่างๆ แพทย์สันนิษฐานว่าผู้ป่วยเป็นอะไร? คำอธิบายนั้นเข้าใจได้ง่ายหรือไม่?
- 7) **ถามแพทย์**ว่าความสะดวกและความน่าเชื่อถือของการส่งผู้ป่วยไปตรวจ investigate ต่างๆ เป็นอย่างไร?
- 8) **ถามพยาบาล**ว่ามีความมั่นใจเพียงพอว่าแพทย์จะได้รับผลการตรวจ investigate ต่างๆ อย่างครบถ้วน ในเวลาที่เหมาะสม และมีการรักษาความลับที่เหมาะสม?
- 9) **กลุ่มเวชระเบียน**ผู้ป่วยมาจำนวนหนึ่ง ดูว่ามีการวินิจฉัยโรคที่เหมาะสมกับการตรวจวินิจฉัยหรือไม่? การวินิจฉัยโรคของแต่ละวิชาซึ่งมีความสอดคล้องกันเพียงพอ?
- 10) **ถามแพทย์**ว่ามีการทบทวนความถูกต้องของการวินิจฉัยโรคอย่างไรบ้าง? อะไรเป็นปัญหาการวินิจฉัยโรคที่พบบ่อย?

Part III-3.1 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย/ญาติ** ว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาหรือไม่? ข้อมูลที่ได้รับเพียงพอที่จะช่วยให้ตัดสินใจได้ง่ายหรือไม่?
- 2) **ถามผู้ช่วย**ว่าในดูแลที่ได้รับนั้น แสดงถึงการประสานงานที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพียงใด? แต่ละฝ่ายรับบทบาทของตนดีเพียงใด?
- 3) **ถามผู้ช่วย**ว่าการดูแลที่ได้รับนั้น ตอบโจทย์และความต้องการได้ครบถ้วนทุกประเด็นหรือไม่ อย่างไร?
- 4) **ถามแพทย์ พยาบาล** ว่ากรณีใดบ้างที่จะต้องมีการปรึกษาหารือเพื่อวางแผนดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นทางการ? เวทีการปรึกษาหารือนั้นคืออะไร?
- 5) **สุ่มเวชระเบียน**มาจำนวนหนึ่ง พิจารณาแผนการดูแลผู้ป่วยที่จัดทำขึ้นว่ามีแผนหรือไม่? แผนการดูแลผู้ป่วยอยู่ในรูปแบบใด? มีการระบุปัญหาครบถ้วนหรือไม่? มีการระบุเป้าหมายของการดูแลชัดเจนหรือไม่?
- 6) **ถามแพทย์ พยาบาล** ว่ามีความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ อะไรที่ควรนำมาเป็นแนวทางในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มเติม? จะมีข้อพิจารณาในเรื่องความเหมาะสมและความคุ้มค่าอย่างไร?

Part III-3.2 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย**ที่ใกล้จะได้กลับบ้านหรือกำลังจะกลับบ้านว่ามีความห่วงกังวลอะไรบ้างเมื่อกลับไปอยู่บ้าน? อะไรที่เป็นเหตุให้กังวลเช่นนั้น? ในแต่ละความห่วงกังวลนั้นได้รับการเตรียมความพร้อมอย่างไร? ผู้ป่วยมีความมั่นใจที่จะจัดการดูแลสุขภาพของตนเองเพียงใด?
- 2) **ถามพยาบาล**ที่หอผู้ป่วยและที่ห้องฉุกเฉินว่า ผู้ป่วยที่ต้องกลับมารักษาซ้ำมักเกิดในกลุ่มใดบ้าง? การวางแผนจำหน่ายที่ดีจะช่วยลดปัญหานี้ได้หรือไม่ อย่างไร?

Part III-4.1 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วยว่า** สิ่งแวดล้อมในการให้บริการมีความสะดวกสบายเพียงใด? อะไรที่ดี อะไรที่ควรปรับปรุง?
- 2) **ถามผู้ช่วยว่า** ในขณะที่เข้ารับบริการ มีสิ่งรบกวนอะไรบ้าง? มีอะไรที่ก่อให้เกิด ความรื่นรมย์? มีอะไรที่ก่อให้เกิดความเครียด?
- 3) **ถามผู้ช่วยว่า** สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทำให้รู้สึกกล้าพูดในเรื่องที่อยากให้ ทราบเฉพาะแพทย์เพียงใด? มีความเป็นส่วนตัวเพียงใด?
- 4) **ถามผู้ช่วยว่า** มีความมั่นใจในความปลอดภัยของสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล เพียงใด?
- 5) **ถามผู้ช่วยว่า** มีความมั่นใจในตัวผู้ให้บริการเพียงใด? อะไรทำให้มั่นใจ? อะไรทำให้ไม่มั่นใจ?
- 6) **ถามผู้ช่วยว่า** ระหว่างที่นอนโรงพยาบาล เห็นการตอบสนองต่อผู้ช่วยบ้างๆ ที่ ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วนอย่างไร?
- 7) **ถามผู้ช่วยและครอบครัวว่า** ได้มีโอกาสบอกความคาดหวังในการมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจหรือดูแลผู้ป่วยอย่างไร?
- 8) **ถามผู้ช่วยว่า** ข้อมูลที่ได้บอกให้กับพยาบาล ได้รับการสื่อสารไปถึงแพทย์หรือไม่

Part III-4.2 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามพยาบาล**ในแต่ละหน่วยว่าอะไรคือผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูง บริการที่มีความเสี่ยงสูง หัตถการที่มีความเสี่ยงสูง?
- 2) **ถามพยาบาล**ในแต่ละกรณีมีการจัดทำแนวทางการดูแลผู้ป่วยไว้ชัดเจนหรือไม่? แนวทางนั้นง่ายในการนำไปปฏิบัติหรือไม่? มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติอย่างไร? สถานที่ เครื่องมือ ผู้ช่วย มีความพร้อมเพียงใด?
- 3) **ถามผู้เกี่ยวข้อง**ว่าได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับแนวทางการดูแลในข้อ (2) อย่างไร? มีการติดตามการปฏิบัติอย่างไร? ผลการติดตามเป็นอย่างไร?
- 4) **เลือกเวชระเบียนของผู้ป่วยที่มีอาการทรุดลง** พิจารณาว่ามีการเฝ้าระวังและตรวจพบการเปลี่ยนแปลงอย่างไร? **ถามพยาบาล**ว่ามีเกณฑ์ในการตัดสินใจเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยอย่างไร? เกณฑ์นี้ถูกใช้อย่างคงเส้นคงวาเพียงใด? ผู้ป่วยที่มีอาการหนักได้รับการย้ายไปดูแลในสถานที่ที่มีความพร้อมกว่าอย่างเหมาะสมหรือไม่?

Part III-4.3 ก. คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย** ที่ได้รับการระงับความรู้สึกว่าได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายจากทีมดมยาอย่างไรบ้าง? รู้สึกว่าทีมให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับเรื่องอะไร?
- 2) **ถามผู้ป่วย** ที่ได้รับการระงับความรู้สึกและมีโรคประจำตัวว่า ทีมงานได้มีการปรึกษาแพทย์ประจำที่เคยดูแลหรือแพทย์ในสาขาที่ตนเป็นโรคอยู่อย่างไรบ้าง?
- 3) **ถามผู้ป่วย** ที่ได้รับการระงับความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการระงับความรู้สึกอย่างไร?
- 4) **ถามผู้ป่วย** ที่ได้รับการระงับความรู้สึกว่าได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อคลายความกังวลอย่างไร?
- 5) **ถามผู้ป่วย** ที่ได้รับการระงับความรู้สึกว่าได้รับการเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกายอย่างไร? ถูกฝึกให้ทำอะไรบ้าง?
- 6) **ถามพยาบาล** ที่หอบผู้ป่วยว่าเมื่อรับผู้ป่วยหลังจากผ่าตัดที่ได้รับการระงับความรู้สึก มีความมั่นใจในการให้การดูแลผู้ป่วยอย่างปลอดภัยเพียงใด?
- 7) **ถามทีมดมยา** ว่ามีการใช้เครื่องมือ วัสดุ และยา ตามที่องค์กรวิชาชีพแนะนำหรือไม่?

Part III-4.3 ข. คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย**ว่าได้รับคำอธิบายอะไรบ้างก่อนที่จะตัดสินใจผ่าตัด? การตัดสินใจนั้นทำได้ยากหรือง่าย? เมื่อได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสเกิดความเสี่ยงต่างๆ แล้วรู้สึกอย่างไร?
- 2) **ถามผู้ช่วย**ว่าได้รับการเตรียมพร้อมทางด้านร่างกายอย่างไร?
- 3) **ถามผู้ช่วย**ว่าก่อนที่จะสลับไป มีการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าการผ่าตัดนั้นถูกต้องสำหรับผู้ช่วย (ถูกคน ถูกหัตถการ ถูกตำแหน่ง)
- 4) **ถามผู้ช่วย**ว่าความรู้สึกระหว่างอยู่ในห้องผ่าตัดเป็นอย่างไร?
- 5) **ถามผู้ช่วย**ว่าความรู้สึกเมื่อฟื้นจากการดมยาเป็นอย่างไร?
- 6) **ถามผู้ช่วย**ว่าอะไรคือความต้องการมากที่สุดในช่วงฟื้นขึ้นมา และในวันแรกหลังการผ่าตัด?

Part III-5 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามผู้ป่วย**ที่ใกล้จะได้กลับบ้านหรือกำลังจะกลับบ้านว่าการนอน รพ.ครั้งนี้ได้เรียนรู้วิธีการดูแลตนเองเพิ่มเติมในเรื่องอะไรบ้าง? เรียนรู้จากอะไร? มีสิ่งใดที่คิดว่าอยากจะเรียนรู้เพิ่มเติมอีก?
- 2) **ถามผู้ป่วย**ว่ามีปัญหาด้านอารมณ์และจิตใจบ้างหรือไม่? ถ้ามีได้รับความช่วยเหลืออย่างไร?
- 3) **ถามผู้ป่วย**ว่าระหว่างนอน รพ. ได้รับการสอนให้ทำอะไรบ้างเพื่อดูแลตนเอง? การเข้าอบรมนั้นทำให้มีความมั่นใจในการดูแลตนเองเพียงใด?
- 4) **ถามผู้ป่วย**ที่ต้องดูแลต่อเองด้วยตนเองว่ามีความชัดเจนในสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพียงใด?
- 5) **ถามผู้ป่วย**ที่ได้รับการจำหน่ายถึงการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อเมื่อมีปัญหา? **ถามผู้ป่วย**ที่ต้องดูแลต่อเองทางโทรศัพท์ว่ามีความต้องการช่วยเหลืออะไรเกิดขึ้น ติดต่อบริการขอความช่วยเหลือจากใคร และได้รับการช่วยเหลืออย่างไร?

Part III-6 คำถามเพื่อรับรู้ประสบการณ์ของผู้เกี่ยวข้อง

- 1) **ถามพยาบาล** ที่มีประสบการณ์ในการจัดการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการที่โรงพยาบาลอื่น ว่ามีข้อเสนอแนะอะไรเพื่อให้การจำหน่ายและการส่งต่อเป็นไปอย่างราบรื่น ทันเวลา ปลอดภัย?
- 2) **ถามพยาบาล** ที่มีประสบการณ์ในการไปส่งผู้ป่วยกับรถพยาบาล ว่าได้รับการฝึกอบรมอย่างไร? มีการเตรียมตัวสำหรับผู้ป่วยแต่ละรายอย่างไร? มีการ monitor และสื่อสารข้อมูลระหว่างการเดินทางอย่างไร? ยานพาหนะ/อุปกรณ์การแพทย์/เวชภัณฑ์ มีความพร้อมเพียงใด?
- 3) **ถามผู้ป่วย** ที่เคยนอนโรงพยาบาลและมาติดตามที่ OPD ว่าได้รับคำแนะนำอะไรเมื่อออกจากโรงพยาบาล? การนัดติดตามตรวจมีความชัดเจนเพียงใด? ได้รับทราบช่องทางขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลืออะไรบ้าง?
- 4) **ถามพยาบาล** หน่วย Home Health Care หรือผู้มีหน้าที่ติดตามสนับสนุนการดูแลผู้ป่วยหลังจำหน่ายว่ามีการวางแผนและเตรียมตัวอย่างไร? มีการประสานกับหน่วยบริการสุขภาพในพื้นที่อย่างไร? สุ่มเวชระเบียนผู้ป่วยในความรับผิดชอบและโทรศัพท์พูดคุยกับผู้ป่วย/สถานพยาบาลในพื้นที่เกี่ยวกับการดูแลที่ ถัดจากนี้หลังจากจำหน่าย