

คู่มือการเขียนรายงานตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ความสำคัญของรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

การเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการดำเนินการตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (Nursing Best Practices) และเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่บุคลากรทางการพยาบาล จะต้องปฏิบัติหลังจากได้สร้าง/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลดำเนินการตามวิธีปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูล สรุป และแปลผลการดำเนินการ การเขียนรายงาน เป็นการแปลความคิดและวิธีการปฏิบัติของบุคลากรทางการพยาบาลผู้ดำเนินการออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้อ่านสามารถติดตามและทำความเข้าใจได้ตั้งแต่ต้นจนจบ การดำเนินการตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ แม้จะบังเกิดผลลัพธ์ดีมากเพียงใดก็ตาม ถ้ารายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ไม่สื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ จะทำให้คุณค่าของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศลดน้อยลง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาล ที่เป็นเลิศ จะก่อประโยชน์ให้แก่บุคลากรทางการพยาบาลหรือผู้ที่สนใจได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจัดทำรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพ เผยแพร่ให้แก่สาธารณชนได้รับรู้และเข้าใจ การเขียนรายงานควรกระทำทันทีหลังสิ้นสุดการดำเนินการ หรือกระทำเป็นบางส่วนเป็นระยะ ๆ เท่าที่ได้ดำเนินการไปแล้ว เพราะถ้าปล่อยระยะเวลาให้นานาน จะพบว่า การเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศกระทำได้ยากขึ้น

เนื่องจากการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นการเขียนรายงานทางวิชาการ ซึ่งโดยปกติจะมีเนื้อหาที่ค่อนข้างยุ่งยาก มีความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ดังนั้น การเขียนรายงาน การปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ จะต้องมิตลปะหลักและมีวิธีการจัดรูปแบบและเพื่อความชัดเจนในการสื่อความหมาย นอกจากนี้การเขียนรายงานจะต้องน่าสนใจ มีสาระ เนื้อหา กระชับ และที่สำคัญสื่อตรงกับข้อเท็จจริง และจัดรายงานให้เป็นระเบียบ เพื่อให้แนวคิดที่นำเสนอผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันด้วย

สำนักการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข

รายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงถึงการคิดค้นหรือการค้นพบวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
2. เป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมทางการพยาบาลที่มีคุณประโยชน์ สำหรับองค์กรพยาบาล/หน่วยบริการพยาบาลที่สร้างหรือพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ที่มุ่งให้เกิดผลลัพธ์ด้านบริการพยาบาลที่เป็นเลิศ
3. เป็นหลักฐานสำคัญเพื่อขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศจากสำนักงานการพยาบาล
4. เป็นองค์ความรู้หรือนวัตกรรมทางการพยาบาลที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ สำหรับบุคลากรทางการพยาบาลผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในวงกว้าง

รูปแบบของรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

การนำเสนอรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เพื่อขอรับการตรวจประเมินจากสำนักงานการพยาบาล จะต้องอธิบายให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มทำการศึกษาจนถึงสิ้นสุดการศึกษา ในลักษณะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ครอบคลุมทุกขั้นตอนการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาล ที่เป็นเลิศ (Nursing Best Practices) ที่พัฒนาขึ้น โดยนำเสนอเป็นลำดับตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ 7 หมวด ดังนี้

บทนำ : โครงร่างองค์กร

หมวด 1 : การนำองค์กร

หมวด 2 : การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวด 3 : การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ

หมวด 4 : การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 : การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ

หมวด 6 : กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

หมวด 7 : ผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

รูปแบบของรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนนำ ส่วนเนื้อหา และส่วนอ้างอิง ในแต่ละส่วน ประกอบด้วย รายละเอียดปลีกย่อย ดังนี้

ส่วนนำ ประกอบด้วย ปกในหรือหน้าชื่อเรื่อง (Title Page) คำนำ (Preface) สารบัญเรื่อง (Table of Content) สารบัญตาราง (List of Tables) สารบัญแผนภาพ (List of Configures) โดยสารบัญตารางหรือสารบัญแผนภาพ หมายถึงได้มีการนำเสนอตาราง และแผนภาพในส่วนเนื้อหา

ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย บทนำ ซึ่งหมายถึงโครงร่างองค์กรและรายละเอียดของการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด โดยในหมวด 1-6 จะต้องเขียนให้เห็นกระบวนการที่ชัดเจน ส่วนในหมวด 7 ให้แสดงผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกระบวนการทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วในหมวด 1-6 ทั้งนี้ในหมวด 1-5 ซึ่งเป็นการกล่าวถึงบริบทของหน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน จะต้องเขียนให้เห็นความสัมพันธ์ ความเชื่อมโยงระหว่างเนื้อหาของเกณฑ์ทั้ง 5 หมวด กับเรื่องที่พัฒนาเป็นวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ส่วนเนื้อหาทั้งหมดควรเขียน (พิมพ์) ให้มีความหนาแน่นระหว่าง 50 - 80 หน้ากระดาษ A4 โดยใช้ตัวอักษรที่อ่านง่ายชัดเจนขนาด 16

ส่วนอ้างอิง ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิงหรือบรรณานุกรม และภาคผนวกที่ประกอบด้วย รายละเอียดที่ช่วยเสริมน้ำหนักให้รายงานสมบูรณ์ขึ้น ได้แก่ เอกสารแสดงวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ แบบสอบถาม/เครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน รายชื่อคณะกรรมการ/คณะทำงาน ฯลฯ

วิธีการนำเสนอส่วนเนื้อหา

บทนำ : โครงร่างองค์กร

โครงร่างองค์กร เป็นการสรุปภาพรวมของกลุ่มการพยาบาล/หน่วยงานบริการพยาบาล ทำให้ผู้อ่านทราบบริบท และเข้าใจองค์กรที่ขอรับการประเมินมากขึ้น การกล่าวถึงโครงร่างองค์กรมุ่งเน้นที่คุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ลักษณะองค์กร 2) สิ่งสำคัญที่มีผลต่อวิธีการดำเนินงาน และ 3) ความท้าทายสำคัญที่องค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลเผชิญอยู่

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description): ลักษณะที่สำคัญขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลคืออะไร

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล และความสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยตอบคำถามต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

(1) **บริการหลัก (Service Offerings)** องค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลมีบริการหลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลใช้ในการส่งมอบบริการคืออะไร

(2) **วิสัยทัศน์และพันธกิจ (VISION and MISSION)** เจตจำนง (PURPOSE) วิสัยทัศน์ (VISION) ค่านิยม (VALUES) และพันธกิจ (MISSION) ขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล (CORE COMPETENCIES) ที่กำหนดไว้ คืออะไรบ้าง และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล

(3) **ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (WORKFORCE Profile)** ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง อะไรคือข้อกำหนดด้านคุณวุฒิหรือใบอนุญาตฯ สำหรับกลุ่มและประเภทต่างๆ ของบุคลากร อะไรคือองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรผูกพันในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร บุคลากรและลักษณะงานขององค์กรมีความหลากหลายอย่างไร (WORKFORCE DIVERSITY and job DIVERSITY) อะไรคือข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล

(4) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Requirements) องค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรในด้านต่อไปนี้ 1) อาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2) การรับรองคุณภาพ/มาตรฐาน (Accreditation, Certification)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแล (GOVERNANCE system) ขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลมีลักษณะอย่างไร

(2) ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CUSTOMERS and STAKEHOLDERS) ขอบเขต/พื้นที่ของกลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลมีอะไรบ้าง กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อบริการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความแตกต่างกันอย่างไร

2. สถานการณ์ขององค์กร (Organizational Situation):

สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลคืออะไรบ้าง

ให้อธิบายถึงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน ความท้าทาย (KEY STRATEGIC CHALLENGES) และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC ADVANTAGES) และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ทั้งนี้ ให้อธิบายคำตอบต่อไปนี้

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

(1) ลำดับในการเทียบเคียงระดับคุณภาพ (Competitive/Benchmarking Position) องค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาลอยู่ที่ลำดับใดในการเทียบเคียง เมื่อเทียบกับสถานบริการสาธารณสุขในเขต/จังหวัด/พื้นที่ต่าง ๆ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือมีอะไรบ้าง

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data) แหล่งข้อมูลสำคัญที่นำมาใช้ในการเทียบเคียง สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในระบบบริการสุขภาพมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านการปฏิบัติการ/การจัดบริการพยาบาล ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และด้านบุคลากร มีอะไรบ้าง

ค. ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ (Performance Improvement System)

ระบบการปรับปรุงการดำเนินการ ซึ่งหมายรวมถึงกระบวนการประเมินผลและปรับปรุงโครงการ และกระบวนการที่สำคัญขององค์กร/หน่วยงานบริการพยาบาล มีอะไรบ้าง

หมวด 1 การนำองค์กร (60 คะแนน)

หมวดการนำองค์กร กล่าวถึงวิธีการที่ผู้บริหารทางการพยาบาลทั้งระดับสูง (หัวหน้าพยาบาล) และระดับหน่วยงาน (หัวหน้างาน) ใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์กรพยาบาล/ กลุ่มการพยาบาล และหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 การกำหนดทิศทางขององค์กร (30 คะแนน)

เป็นการอธิบายถึงการดำเนินการที่ผู้บริหารทั้งสองระดับ ใช้ในการชักนำการพัฒนาองค์กรพยาบาลและหน่วยงานบริการพยาบาล วิธีการสื่อสารและการกระตุ้นให้มีผลการดำเนินการที่ดี จุดเน้นคือบทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาลในการกำหนดทิศทาง การสื่อสาร การสร้างคุณค่า และการทำให้เกิดการมุ่งมั่นขององค์กรพยาบาลและหน่วยงานบริการพยาบาล ในการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งสาระสำคัญที่กล่าวถึงมีดังนี้

ก. วิสัยทัศน์และพันธกิจ

(1) ให้ระบุถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจของกลุ่มการพยาบาลและหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน โดยอธิบายให้ชัดเจนถึงวิธีการที่ผู้บริหารทางการพยาบาลทั้งสองระดับใช้ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงแสดงความเชื่อมโยงสอดคล้องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ระหว่างกลุ่มการพยาบาลกับหน่วยงานบริการพยาบาล และระบุถึงการกำหนดระยะเวลา หรือความถี่ในการทบทวน/ปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ

(2) การสร้างบรรยากาศการทำงาน บรรยากาศองค์กร เป็นประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่ง โดยการกล่าวถึงสัมพันธภาพของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน รวมถึงเทคนิค หรือวิธีการที่ผู้บริหารของหน่วยงานใช้ในการกระตุ้นเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน และเสริมสร้างสัมพันธภาพของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การจัดกิจกรรมพัฒนาองค์กรต่าง ๆ (Organization Development) ในหน่วยงาน และ/หรือกลุ่มการพยาบาล การให้รางวัลหรือผลตอบแทนการทำงานที่ดี เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการของหน่วยงานโดยภาพรวม และวิธีการที่ผู้บริหารทางการพยาบาลในหน่วยงานใช้ในการ ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้การพัฒนาวิปฏิบัติกรพยาบาลที่เป็นเลิศบรรลุตามเป้าหมาย

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินงาน

(1) เป็นการอธิบายวิธีการที่ผู้บริหารองค์กรพยาบาล/กลุ่มการพยาบาล และผู้บริหารหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินใช้ในการสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความเข้าใจ ความตระหนักในนโยบายและวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของกลุ่มการพยาบาล และหน่วยงานบริการพยาบาล โดยมุ่งเน้นการสื่อสารนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ การให้อำนาจการตัดสินใจ การจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานบริการพยาบาล มีความมุ่งมั่น ร่วมแรงร่วมใจในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และคุณภาพบริการพยาบาลโดยภาพรวมของหน่วยงานให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

(2) วิธีการที่ทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ใ้ระบุวิธีการซึ่งเป็นกระบวนการ หรือเทคนิคสำคัญที่ผู้บริหารของกลุ่มการพยาบาลและหน่วยบริการใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารการพยาบาลและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แล้วเกิดผลลัพธ์ตามที่หน่วยบริการพยาบาลมุ่งหวัง และเทคนิคสำคัญดังกล่าวส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เช่น TQM, KM, HA, QA, Lean Organization หรือ Lean Management เป็นต้น

1.2 ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ (30 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงการดำเนินงานของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ที่คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านความปลอดภัยจากความเสี่ยงต่าง ๆ การปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่มีจริยธรรม และการรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสาระสำคัญที่กล่าวถึงมีดังนี้

ก. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ

(1) อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลใช้ในการจำแนก/วิเคราะห์ความเสี่ยงในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา Best practice ทั้งด้านกายภาพและด้านคลินิก โดยจำแนก/วิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงานมีอะไรบ้าง ความเสี่ยงแต่ละเรื่องมีระดับความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

(2) วิธีการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกัน/แก้ไขความเสี่ยง และ ผลกระทบดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งการดำเนินการเฝ้าระวัง และความต่อเนื่องของการ ดำเนินงานใน

เรื่องของความเสี่ยง ทั้งนี้จะต้องแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างเรื่องการศึกษา/พัฒนาว่ามีความสำคัญ และจำเป็นอย่างไร ในด้านของการจัดการความเสี่ยง

ข. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

เป็นการระบุถึงแนวทางด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่บุคลากรทางการพยาบาลในหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินได้กำหนดไว้ การปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว การติดตามกำกับและการประเมินผลการปฏิบัติตามแนวทาง รวมถึงการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทางการพยาบาลของหน่วยงานยึดถือหลักการของจริยธรรมและรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยเครื่องมือหรือแนวทางที่ใช้ในการดำเนินการเรื่อง จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ (ถ้ามี) ให้นำเสนอไว้ในภาคผนวก

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (60 คะแนน)

หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ กล่าวถึงกระบวนการหรือวิธีการที่หน่วยงานบริการที่ขอรับการประเมิน ใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ การถ่ายทอดเพื่อนำแผนไปปฏิบัติ ประเมินปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงวิธีการวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (30 คะแนน)

เป็นการอธิบายถึงกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงสรุปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายของหน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยนำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

ให้อธิบายถึงกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานบริการพยาบาล เริ่มตั้งแต่ได้มีการวิเคราะห์องค์กรด้วยวิธีหนึ่ง เช่น SWOT Analysis แล้วนำผลจากการวิเคราะห์นั้น มาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งกล่าวถึงบุคลากรทั้งหมดที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ว่าเป็นบุคลากรระดับใดบ้าง ทั้งนี้กระบวนการจัดทำกลยุทธ์หมายรวมถึงตั้งแต่การวิเคราะห์องค์กร การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์หรือเป้าหมายหลักของกลยุทธ์ หรือการกำหนด Key Result Area การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ให้ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าหมายหลักที่สำคัญของหน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน รวมถึงตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators : KPIs) โดยคัดเลือกเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และระบุตัววัดหรือดัชนีสำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อชี้แนะและสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของหน่วยงาน รวมถึงกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ การนำเสนอในหัวข้อนี้จะต้องแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องที่ศึกษา/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกลยุทธ์ใดของ

หน่วยงานบริการพยาบาล ทั้งนี้ควรนำเสนอเนื้อหาของกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศด้วย โดยอาจนำเสนอเป็นรูปตาราง Template หรือ Matrix เพื่อความกระชับ เข้าใจง่าย

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (30 คะแนน)

เป็นการอธิบายถึงวิธีการแปลงวัตถุประสงค์กลยุทธ์ไปเป็นแผนปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน รวมถึงกำหนดตัววัดที่สำคัญของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการ

ให้อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินใช้ในการแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น และวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลใช้ประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนปฏิบัติการ รวมถึงระบุเครื่องมือที่ใช้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น Balance Scorecard หรือ X-Matrix เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดกลยุทธ์ เพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยระบุวิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานบริการพยาบาล ที่แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างแผน กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการ โดยกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ บุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนปฏิบัติการ ปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการจัดทำแผนปฏิบัติการ อันได้แก่ งบประมาณ เครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุทางการแพทย์ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ โดยนำเสนอให้ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มพัฒนาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ จนถึงขั้นดำเนินการที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ตลอดจนการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน ส่วนรายละเอียดของแผนปฏิบัติการให้นำเสนอไว้ในภาคผนวก โดยการนำเสนอแผนปฏิบัติการสามารถนำเสนอได้ทั้งแผนปฏิบัติการในเรื่องที่ศึกษา/พัฒนาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน หรือเรื่องที่สนับสนุนให้การศึกษา/พัฒนา วิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเกิดผลสำเร็จ

ข. การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ให้นำเสนอวิธีการนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ โดยกล่าวถึงวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ การติดตามกำกับและการประเมินผลว่าได้ดำเนินการอย่างไร อาจนำเสนอในรูปของแผนภูมิการไหล (Flow Chart) หรือตาราง เพื่อความกระชับ เข้าใจง่าย และประหยัดหน้ากระดาษ นอกจากนี้ให้

กล่าวถึงวิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ในกรณีที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปหรือมีเหตุการณ์มากระทบต่อการปฏิบัติตามแผน ได้วางแผนดำเนินการอย่างไร ที่จะปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงควรคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยระบุระยะเวลาที่ตั้งเป้าหมายว่าจะบรรลุผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในแต่ละเรื่องเมื่อใด ตลอดจนกล่าวถึงวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานบริการพยาบาลให้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ว่ามีกลวิธีหรือเทคนิคใดที่สามารถทำให้บุคลากรในหน่วยงานบริการ มีความมุ่งมั่น ความตระหนักและเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่กำหนด

ในส่วนของตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการให้ระบุเป็นตัววัดที่สามารถวัดผลการบรรลุเป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยอาจกำหนดเป็นอัตราหรือร้อยละ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานจริงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ว่าใกล้เคียงหรือห่างกันมากน้อยเพียงใด

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (100 คะแนน)

หมวดการมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ เป็นการอธิบายวิธีการที่หน่วยงานบริการที่ขอรับการประเมิน ใช้ในการจำแนกประเภทผู้ใช้บริการ การกำหนดความต้องการ/ความคาดหวังผู้ใช้บริการ ตลอดจนกระบวนการที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการและการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญ 3 ประการ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ (30 คะแนน)

เป็นการอธิบายวิธีการจำแนกประเภท/กลุ่มผู้ใช้บริการของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน และระบุถึงกลุ่มผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ ว่าเป็นกลุ่มใดบ้าง นอกจากนี้ให้ระบุวิธีการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ดังนี้

ก. การจำแนกประเภทผู้ใช้บริการ

หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของหน่วยงานคือใคร หรือเป็นผู้ป่วยประเภทใด ใช้วิธีการอย่างไรในการจำแนกประเภทกลุ่มผู้ใช้บริการ หรือใช้เกณฑ์อะไรในการจำแนกผู้ป่วย เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานบริการที่ขอรับการประเมิน สามารถกำหนดวิธีการที่เหมาะสมในการรับฟังและเรียนรู้จากผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม

ข. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ให้กล่าวถึงวิธีการสำรวจความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมถึงระบุวิธีการคาดการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอนาคต ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เพื่อแสดงให้เห็นความใส่ใจของหน่วยบริการพยาบาลในการค้นหา รับฟังหรือเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมถึงนำผลการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพบริการ/ วิธีปฏิบัติการพยาบาลให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มผู้ใช้บริการ

3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (40 คะแนน)

เป็นการอธิบายวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่

เป็นเลิศ นอกจากนี้เป็นการกล่าวถึงวิธีการที่หน่วยงานใช้ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

เป็นการอธิบายถึงวิธีการ/กระบวนการที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ วิธีการสร้างความสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินกับผู้ใช้บริการ และเพื่อผู้ใช้บริการไปแล้ว กล่าวถึงในทางที่ดีและบอกต่อผู้อื่น ให้มาใช้บริการ รวมถึงให้ผู้ที่ยังไม่เคยมาใช้บริการชื่นชมและกล่าวถึง และมีความคิดที่จะมาใช้บริการเมื่อเกิดความเจ็บป่วย

ข. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ให้อธิบายถึงวิธีการหรือขั้นตอนที่หน่วยบริการพยาบาลใช้ในการรับฟังและจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง โดยอธิบายถึงช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ส่วนการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ให้ระบุวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ โดยจำแนกตามกลุ่มและประเภทของผู้ใช้บริการและระบุให้ชัดเจนว่า ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการโดยภาพรวม และปรับปรุงวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศอย่างไร เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ (30 คะแนน)

เป็นการอธิบายถึงวิธีการกำหนดกระบวนการที่ใช้ในการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ

ก. กระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ

ให้ระบุวิธีการและขั้นตอนที่หน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ใช้ในกาพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ การควบคุมกำกับ และดำเนินการในการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ การควบคุม กำกับ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ ทั้งโดยภาพรวมและที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

อนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ทั้งหมดในหมวด 3 เช่น แบบสำรวจ หรือแบบประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการให้นำเสนอไว้ในภาคผนวก

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (80 คะแนน)

หมวดการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการกล่าวถึงวิธีการจัดการของหน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินในด้านสารสนเทศสำคัญทั้งหมดเกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการทบทวนผลการดำเนินการ รวมทั้งการจัดการความรู้ของหน่วยงานมีประสิทธิผล เพื่อผลักดันให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นประเด็นสำคัญ 2 ประการ คือ

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน (40 คะแนน)

ก. การวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

เป็นการอธิบายวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลใช้ในการเลือกจัดการ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับการวัดผลการดำเนินการ การวิเคราะห์ และการทบทวน เพื่อสนับสนุนการวางแผนและปรับปรุงใช้การปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยกล่าวถึงความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันของการวัด การวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงาน การอธิบายให้เห็นความชัดเจนของวิธีการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน และการติดตามผลการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของหน่วยงานบริการพยาบาล ทั้งนี้ต้องกำหนดดัชนีหรือตัววัดผลการดำเนินงานและวิธีการวัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ โดยการวัดผลการดำเนินงานต้องพิจารณาทั้งขอบเขตและประสิทธิผลของการใช้งานที่ตรงกับความจำเป็นของการดำเนินงานตามวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และพิจารณาถึงวิธีการประเมินผลการดำเนินงานตามหมวด 6 ข้อ 6.3 ข. (2)

นอกจากนี้ ต้องกล่าวถึงการใช้ข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และเหตุผลที่เลือกใช้ข้อมูล และสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเหล่านั้น และแสดงวิธีการที่ทำให้เกิดความมั่นใจว่าหน่วยงานที่ขอรับการประเมินได้นำข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงาน รวมถึงข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบไปใช้ประโยชน์ในด้านการสนับสนุนการตัดสินใจ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ และแสดงให้เห็นว่าข้อมูลและสารสนเทศเหล่านั้นก่อให้เกิดนวัตกรรมอะไรบ้าง ที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ข. การทบทวนผลการดำเนินงาน

ให้กล่าวถึงผลการประเมินในทุกเรื่องที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และกล่าวถึงวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องดังกล่าว การปรับปรุงการดำเนินงาน อันนำไปสู่วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ นอกจากนี้ต้องอธิบายถึงวิธีการถ่ายทอด วิธีปฏิบัติการพยาบาลหลังจากทบทวน และปรับปรุงให้ นำไปปฏิบัติทั่วทั้งหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ องค์กร/กลุ่มการพยาบาล

ข้อควรพิจารณาในการทบทวนผลการดำเนินการ ต้องคำนึงถึงตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญด้วยว่าต้องปรับเปลี่ยน เพิ่ม ลด หรือยังคงไว้ซึ่งตัววัดเดิม โดยพิจารณาถึงความตรงประเด็นระหว่างผลการทบทวนกับตัววัด

4.2 การจัดการความรู้ (40 คะแนน)

เป็นการอธิบายวิธีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ให้เกิดการถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ นำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งหน่วยงาน

ก. กระบวนการจัดการความรู้

ให้อธิบายวิธีการและขั้นตอนในการจัดการความรู้ของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน โดยวิธีการจัดการความรู้ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ โดยแสดงวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินมีข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพสูง ทันเหตุการณ์ มีความพร้อมใช้งานสำหรับบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้อง และแสดงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาล ใช้ในการสร้างและจัดการสินทรัพย์ของความรู้ ทั้งที่เป็น Explicit Knowledge (ความรู้ที่สามารถอธิบายหรือเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรได้) และ Tacit Knowledge (ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลเช่น ทักษะ) และอธิบายให้เห็นภาพที่ชัดเจนถึงการมุ่งเน้นการจัดการความรู้ของหน่วยงาน เกิดจากความตระหนักของบุคลากรในหน่วยงานที่เห็นความจำเป็นในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ในการจัดการความรู้ของหน่วยงานบริการพยาบาล ให้อธิบายโดยครอบคลุมประเด็นสำคัญดังนี้

- การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้บุคลากรทุกระดับ หมายถึง วิธีการที่หน่วยบริการพยาบาลใช้ในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และการบริการพยาบาลโดยภาพรวม
- การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาลของหน่วยงานบริการพยาบาล ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการและบุคคลทั่วไป หมายถึง วิธีการที่หน่วยบริการพยาบาลใช้ในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การบริการพยาบาล หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาลไปยังผู้รับบริการ ครอบครัวและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การค้นหาและการนำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่หน่วยบริการพยาบาลมีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศอย่างเป็นระบบ เป็นผลให้ผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน สามารถเข้าถึงและในข้อมูลสารสนเทศ ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนบุคลากรภายนอกหน่วยงาน สามารถเข้าถึงข้อมูลที่หน่วยงานต้องการเผยแพร่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ (100 คะแนน)

หมวดการมุ่งเน้นผู้ให้บริการ เน้นวิธีปฏิบัติที่สำคัญด้านบุคลากรของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ซึ่งมุ่งที่จะสร้างและรักษาองค์กรให้มีผลการดำเนินการที่ดีอยู่เสมอ รวมทั้งมุ่งที่จะพัฒนาผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังครอบคลุมวิธีการสร้างความผูกพัน การจัดการและการพัฒนาบุคลากรพยาบาลในลักษณะที่บูรณาการกัน เช่น ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานบริการการพยาบาล การมุ่งเน้นบุคลากรที่ครอบคลุมความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้การจัดการทรัพยากรบุคคลสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ของหน่วยงานบริการพยาบาลและกลุ่มการพยาบาล และเพื่อให้เกิดผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยกล่าวถึงการดำเนินการที่สำคัญในประเด็นต่อไปนี้

5.1 ความผูกพันของบุคลากร (50 คะแนน)

เป็นการอธิบายให้ชัดเจนถึงระบบของหน่วยงานบริการพยาบาลในเรื่องการสร้าง ความผูกพัน การพัฒนา และการประเมินความผูกพันของบุคลากร เพื่อสร้างความสามารถ และกระตุ้นให้บุคลากรในหน่วยงานบริการของผลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการที่ดีตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร

ให้กล่าวถึงการดำเนินการของหน่วยงานบริการพยาบาลในเรื่องความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงานบริการพยาบาล โดยระบุถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในหน่วยงานบริการพยาบาล เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัยเกี่ยวกับหน่วยงาน ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น และให้ระบุถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร เช่น ความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิต ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ให้กล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการกำหนดปัจจัยเหล่านี้ในบุคลากรแต่ละกลุ่มในหน่วยงานบริการพยาบาลว่าปัจจัยและวิธีการกำหนดที่มีผลต่อความผูกพันและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มในหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

ในส่วนของการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้ระบุถึงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลใช้ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยวัฒนธรรมที่มุ่งเสริมสร้างจะต้องมีส่วนในการส่งเสริมให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดี มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามที่เกณฑ์กำหนด ได้แก่

- การสื่อสาร การแบ่งปันทักษะของบุคลากรทั้งภายในหน่วยงานและข้ามหน่วยงาน ได้แก่ การประชุมปรึกษาหารือภายในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน การประชุมข้ามสายงาน การจัดทีมแบบ Cross Functional Team
- การถ่ายทอดสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การระบุความต้องการของผู้รับการถ่ายทอด การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ การนำผลที่ต้องการสู่การปฏิบัติและการให้ข้อมูลย้อนกลับ
- การให้อำนาจในการตัดสินใจ ได้แก่ การที่ผู้บริหารหรือหัวหน้ามอบหมายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้กับบุคลากรให้หน่วยงานบริการพยาบาลในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
- แนวทางการบริหารค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย ได้แก่ การให้รางวัลแก่ทีมงานหรือหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการที่ดี โดยมีความเชื่อมโยงกับตัววัดความพึงพอใจของลูกค้า การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาล

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

ให้อธิบายถึงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลใช้ในการพัฒนาและระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากรในเรื่องต่างๆ ตามที่เกณฑ์ได้กำหนดไว้ ได้แก่

- ความต้องการการเรียนรู้และการพัฒนาในบุคลากรแต่ละระดับหรือแต่ละกลุ่มอาจมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและระดับการพัฒนา โดยความต้องการนี้ครอบคลุมถึงการเพิ่มทักษะในการแบ่งปันความรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหาและความตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ความสามารถพิเศษ หมายถึง เรื่องที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลมีความชำนาญที่สุด เป็นขีดความสามารถที่สำคัญที่สร้างความได้เปรียบและควรเป็นสิ่งที่คู่แข่งลอกเลียนแบบได้ยาก

- การฝึกอบรมครอบคลุมถึงการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาล หรือโดยการสอนงานในขณะปฏิบัติงาน การเรียนในห้องเรียน รวมถึงการมอบหมายงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนา
- การส่งเสริมให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการทำงาน หมายถึง ความรู้และทักษะในทุกเรื่องที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสนับสนุนให้นำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปใช้

ค. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

ให้ระบุถึงวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยเชื่อมโยงกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลได้กำหนดไว้ และระบุตัววัดที่ใช้ในการประเมินความผูกพันของบุคลากร จากผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า เมื่อบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรสูง จะทำให้ผลการดำเนินการดีขึ้น องค์กรประกอบสำคัญในการสร้างความผูกพันของบุคลากรกับองค์กร ได้แก่ การรู้ทิศทางขององค์กร การมีความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการ การให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

5.2. สภาพแวดล้อมของบุคลากร (50 คะแนน)

เป็นการตรวจประเมินสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรของหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาล ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร วิธีตอบสนองความต้องการเหล่านั้นเพื่อให้งานบรรลุผล รวมทั้งวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลใช้ในการทำให้บรรยากาศในการทำงานปลอดภัย และสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ให้กล่าวถึงการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถว่าหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลต้องการบุคลากรที่มีขีดความสามารถในเรื่องใด รวมถึงความต้องการด้านอัตรากำลัง โดยมีการจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน นอกจากนี้ให้อธิบายวิธีการที่ใช้ในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษของหน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลในการสร้างทีมงาน ให้คำนึงถึงผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ และมุ่งผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมถึงผลการดำเนินการที่ดีใน

เรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้สอดคล้องกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ทั้งนี้ในการบริหารและจัดบุคลากร จะต้องคำนึงถึงความคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ของระบบบริการ และการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

ให้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและวิธีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงาน/สถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ มีสุขอนามัยและมีความปลอดภัย วิธีการจัดการเชิงป้องกัน เพื่อมิให้เกิดอุบัติเหตุ อุบัติภัยหรืออุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์ต่างๆ รวมถึงแนวทางในการวางแผนและระบบงานเชิงป้องกัน เฝ้าระวังและติดตามกำกับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ให้ระบุถึงตัววัดผลการดำเนินการหรือเป้าประสงค์ของการปรับปรุง รวมถึงความแตกต่างและตัววัดผลหรือเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน (ในกรณีที่ดำเนินการในหลายหน่วยงาน)

นอกจากนี้ ให้กล่าวถึงวิธีการดำเนินนโยบายการบริการ และสิทธิประโยชน์ที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลใช้ในการสนับสนุนบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีขวัญและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และผลการดำเนินการในเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง วิธีการสนับสนุนของบุคลากร ได้แก่ การให้คำปรึกษาทั้งในเรื่องส่วนตัวและการงาน การพัฒนาความก้าวหน้าในงาน การยกย่องชมเชย ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การให้การศึกษาหรือฝึกอบรม นอกเหนือจากงานในหน้าที่ การจัดกิจกรรมสนทนาหรืองานประเพณีต่าง ๆ

หมวด 6 กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (200 คะแนน)

หมวดกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นการอธิบายวิธีการหรือขั้นตอนการศึกษา/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องที่ขอรับการประเมิน ซึ่งตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่หน่วยงานบริการพยาบาล/องค์กรพยาบาลได้กำหนดไว้ โดยเรื่องที่ขอรับการประเมินในแต่ละแห่ง อาจจะเป็นเรื่องเดียวกันหรือแตกต่างกันไป แต่เกณฑ์ในการตัดสินใช้เกณฑ์เดียวกัน ดังนั้นการนำเสนอในหมวดนี้จะมีความแตกต่างกันในเชิงเนื้อหา รายละเอียดของเรื่องที่ศึกษา/พัฒนา แต่ในด้านกระบวนการพัฒนาจะมีความเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน คือเป็นการกล่าวถึงกระบวนการสำคัญทั้งหมดในเรื่องที่ศึกษา/พัฒนา ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ตามขั้นตอนของ Evidence Based Nursing Practices ทั้ง 7 ขั้นตอน ซึ่งผลจากการศึกษา/พัฒนา คือ วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องดังกล่าว โดยกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ

6.1 การคัดเลือกปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย (60 คะแนน)

ในหัวข้อนี้เป็นการอธิบายถึง *แนวคิด ความเป็นไปได้ในการคัดเลือกปัญหา วิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ที่สอดคล้องกับปัญหา*

ก. การคัดเลือกปัญหา

(1) แนวคิดและวิธีการในการคัดเลือกปัญหา เป็นการอธิบายถึงแนวคิดและวิธีการในการคัดเลือกเรื่องที่น่าสนใจพัฒนาเป็น Nursing Best Practices โดยปัญหาในที่นี้หมายถึงรวมถึงการดำเนินการตามกิจกรรมการพยาบาลต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามกระบวนการพยาบาล (Nursing Process) หรือมาตรฐานการพยาบาล (Nursing Standard) หรือมาตรฐานการดูแลพยาบาล (Standard of Care) ที่หน่วยงานเห็นว่าควรนำมาศึกษาหรือพัฒนา เพื่อให้เกิดวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (Nursing Best Practices) โดยกล่าวถึงความจำเป็นและความสำคัญของเรื่อง/ประเด็นปัญหาที่นำมาศึกษา รวมถึงภูมิหลัง มูลเหตุ ข้อมูลสารสนเทศหรือผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องศึกษา/พัฒนา อาจมีการอ้างอิงหรือท้าวความถึงผลการดำเนินงาน Best Practices หรือผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีผู้ทำการ

ศึกษาไว้แล้ว เพื่อให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการศึกษา โดยอธิบายให้ชัดเจนว่าในเรื่องดังกล่าวได้มี ผู้ทำการศึกษาหรือไม่อย่างไร ในกรณีที่มีผู้ศึกษาไว้แล้วได้ดำเนินการด้วยวิธีการใด และผลการศึกษาเป็นอย่างไร รวมถึงอธิบายให้ชัดเจนว่าการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในครั้งนี้เหมือนหรือต่างกับที่ผู้อื่นได้ศึกษาไว้ในประเด็นใด และจะดีกว่าหรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้ในการนำเสนอวิธีการคัดเลือกปัญหา ต้องแสดงให้เห็นถึงกระบวนการคิดเชิงเหตุผล การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุของปัญหาในเรื่อง ที่คัดเลือกมาพัฒนาเป็น Nursing Best Practices

(2) การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาการคัดเลือกปัญหา จำเป็นต้องกล่าวถึงวิธีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยแสดงให้เห็นว่าเรื่องที่น่ามาศึกษา/พัฒนา มีความสำคัญและผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ที่เชื่อถือได้ โดยอาจพิจารณาจากเรื่องที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk) เรื่องที่มีปริมาณในการปฏิบัติกิจกรรมการดูแลเป็นจำนวนมาก (High Volume) เรื่องที่มีแนวโน้มจะเกิดปัญหา (Problem Prone) และเรื่องที่มีค่าใช้จ่ายสูง (High Cost) หรืออาจพิจารณาร่วมกับแนวคิดการจำแนกหน้าที่หลักทางคลินิกของพยาบาล 7 ประการ (Seven Aspects of Care) ได้แก่ การประเมินผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ การจัดการกับอาการรบกวนต่าง ๆ การดูแลความปลอดภัย การป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการรักษาพยาบาล การให้การดูแลต่อเนื่อง การสนับสนุนการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ และครอบครัว และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย/ผู้ให้บริการ เป็นต้น

ข. การกำหนดเป้าหมาย

(1) ความท้าทายในการกำหนดเป้าหมาย เป็นการกล่าวถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนา Nursing Best Practices การนำเสนอต้องระบุเป้าหมายที่ต้องการค้นพบ ตลอดจนข้อจำกัด ขอบเขตในการศึกษา วิธีการกำหนดเป้าหมาย ให้พิจารณาถึงความท้าทายในการกำหนดเป้าหมายและความชัดเจนของเป้าหมาย โดยก่อนกำหนดเป้าหมายต้องมีหลักฐาน หรือผลลัพธ์ของคุณภาพการพยาบาลในช่วงเวลาที่ผ่านมาของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน รวมถึงเกณฑ์มาตรฐานจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ หลังจากนั้นกำหนดเป้าหมายให้เท่ากับหรือใกล้เคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน และดีกว่าผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา เพื่อเป็นการเปรียบเทียบให้เห็นแนวโน้มของการพัฒนา

(2) ความชัดเจนของเป้าหมาย ให้อ้างอิงผลลัพธ์ หรือผลสำเร็จที่ต้องการให้เกิดขึ้นโดยตรงจากการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยเป้าหมายที่กำหนดต้องชัดเจน ในกรณีที่เป็นผลลัพธ์เชิงปริมาณให้ระบุตัวเลขของเป้าหมายในกรณีที่เป็นผลสำเร็จเชิงคุณภาพ ให้คำนึงถึงวิธีประเมินผลที่มีความเป็นไปได้ ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายจะต้องตรงประเด็นในเรื่องที่ศึกษาหรือพัฒนาเป็นวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

6.2 การสืบค้นและคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์ (60 คะแนน)

ในหัวข้อนี้เป็นการกล่าวถึงลักษณะและประเภทของหลักฐานเชิงประจักษ์ และแนวทางการคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ใช้ เพื่อประกอบการพัฒนา Nursing Best Practices

ก. การสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์

(1) ลักษณะทางหลักฐานเชิงประจักษ์ให้พิจารณาคุณลักษณะของหลักฐานเชิงประจักษ์ในประเด็นความตรง ความสอดคล้อง ความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่พัฒนา ซึ่งทำให้ได้อรรถความรู้ที่กว้างขวางและจุดประกายแนวคิดในเรื่องดังกล่าวให้ชัดเจนขึ้น วิธีการสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ กระทำได้หลายวิธี เช่น การนำปัญหาหรือเรื่องที่ต้องการศึกษาเป็นตัวตั้งแล้ว เปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเรื่องเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยสืบค้นถึงวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีปฏิบัติการพยาบาลเพื่อแก้ปัญหา แล้วคัดเลือกวิธีการที่ได้ผลและเป็นประโยชน์กับเรื่องที่ศึกษา ทั้งนี้หลักฐานเชิงประจักษ์ที่สืบค้นนั้นต้องมีความเป็นปัจจุบัน ถ้าเป็นงานวิจัยไม่ควรเกิน 10 ปี ส่วนบทความวิชาการไม่ควรเกิน 5 ปี

(2) แหล่งที่มาของหลักฐานเชิงประจักษ์ให้พิจารณาถึงความหลากหลายของแหล่งที่มาและความน่าเชื่อถือของแหล่งที่มา การทบทวนวรรณกรรมหรือการสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์จากหลายแหล่ง ทำให้ได้อรรถความรู้หรือข้อมูลความรู้ที่มีคุณภาพ และมีความน่าเชื่อถือในการสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ไม่ควรใช้ข้อมูลหรือผลการศึกษาวิจัยจากสถาบันหนึ่งสถาบันใดเพียงแหล่งเดียว มาใช้อ้างอิงตลอดการพัฒนา Nursing Best Practices นอกจากนี้ให้อ้างอิงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกเรื่องที่สืบค้นมาไว้ในบรรณานุกรม

ข. การคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์

(1) แนวทางการคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์ ให้อ้างอิงวิธีการที่หน่วยบริการพยาบาลใช้ในการคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์ โดยการคัดสรรควรมีคณะกรรมการ/คณะทำงาน เป็นผู้พิจารณาคัดสรร หลังจากทีสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ได้มากพอ การพิจารณา

ว่าจะนำองค์ความรู้หรือข้อค้นพบจากหลักฐานเชิงประจักษ์ใดมาประยุกต์ใช้ ควรผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ/คณะทำงาน โดยหน่วยงาน/องค์กรที่ขอรับการประเมิน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานขึ้นมาใหม่เพื่อการนี้โดยเฉพาะ หรืออาจใช้คณะกรรมการ/คณะทำงานที่มีอยู่เดิม ทั้งนี้ข้อที่ควรตระหนักในเรื่องแนวทางการจัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์ คือ **หลักเกณฑ์ในการคัดสรรต้องเป็นหลักเกณฑ์สากลที่ใช้กำหนดระดับของหลักฐานเชิงประจักษ์** เช่น หลักการจำแนกระดับของ The Joanna Briggs Institute เป็นต้น

(2) การประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ ให้กล่าวถึงวิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาล นำหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ผ่านการคัดสรรแล้วไปใช้ โดยพิจารณาถึงการนำไปปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการ ไม่ซับซ้อน ไม่ควรเพิ่มอัตรากำลังของบุคลากร และงบประมาณโดยไม่จำเป็น และส่งผลให้เกิดคุณภาพบริการสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ คำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานบริการพยาบาลด้วย

6.3 การพัฒนาและดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (80 คะแนน)

ในหัวข้อนี้ กล่าวถึงกลวิธีการดำเนินงาน 2 เรื่อง คือ

ก. การพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

เป็นการบรรยายถึงวิธีการ/ขั้นตอนในการสร้าง/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ตั้งแต่ยกร่างการทดลองใช้และการปรับปรุงแก้ไขจนเสร็จเรียบร้อย โดยการสร้าง/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในแต่ละเรื่องอาจมีความเหมือนกันในขั้นตอนของการจัดทำยกร่าง แต่แตกต่างกันในประเด็นของเนื้อหา Nursing Best Practices ประกอบด้วย การบรรยายขั้นตอนการดำเนินงาน 3 ช่วง คือ การยกร่างวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ การทดลองใช้และการปรับปรุงวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

(1) การยกร่างวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ให้กล่าวถึงขั้นตอนสำคัญ (Critical Processes) เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมบุคลากรของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน เพื่อการสร้างความตื่นตัว การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรในหน่วยงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงาน ในการเตรียมความพร้อมหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ได้มีการดำเนินการเรื่องใด อธิบายให้ชัดเจน เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการปฏิบัติงาน การวัดและประเมินผลบุคลากรหลังจากได้รับการเตรียมความพร้อมในขณะที่มีการเตรียมบุคลากร หลังจากนั้นให้กล่าวถึง

เนื้อหาของวิธีปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นการอธิบายขั้นตอนรายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิค วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน คิดค้นหรือพัฒนาขึ้น โดยกล่าวครอบคลุมถึงวิธีการจำแนกและการประเมินสภาพผู้ป่วย/กลุ่มเสี่ยง การปฏิบัติการพยาบาลที่สำคัญอันจะละเลยมิได้ในผู้ป่วยแต่ละประเภทหรือแต่ละโรค เช่น วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เรื่อง การป้องกันการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะของ ผู้ป่วยที่คาสายสวนปัสสาวะ (CAUTI) ได้แก่ การปฏิบัติการพยาบาลที่สำคัญต่อการใส่สายสวนปัสสาวะ การดูแลผู้ป่วยระหว่างคาสายสวนปัสสาวะ การเฝ้าระวังเพื่อป้องกันการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะและการป้องกันการเกิดซ้ำ เป็นต้น

(2) การทดลองใช้วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นการระบุถึงวิธีการ/การะบวนการที่ได้นำวิธีปฏิบัติการพยาบาลไปใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยกล่าวถึงประชากรกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาการทดลองใช้ที่เพียงพอสำหรับการเกิดผลลัพธ์ที่ดี การวิเคราะห์และประเมินผลและผลการติดตามการทดลองใช้

(3) การปรับปรุงวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นการระบุถึงการดำเนินงานหลังจากได้ผลการวิเคราะห์และผลประเมินแล้ว หน่วยงานบริการพยาบาลได้ดำเนินการอย่างไรต่อไป เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติการพยาบาลหลังจากได้มีการทดลองใช้ให้วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศนั้นครบถ้วนกันทุกปี พร้อมใช้งานให้เกิดผลลัพธ์สูงสุด

ข. การดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

เป็นการบรรยายเกี่ยวกับการนำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปใช้จริงในหน่วยงาน และการติดตามผลระหว่างการปฏิบัติ

(1) การนำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปใช้ ประกอบด้วย

- การกำหนดขอบเขตการประกาศใช้ ซึ่งหมายถึง วันที่ประกาศใช้ ขอบเขตการนำไปใช้ วิธีการที่หน่วยงานบริการพยาบาลและจำนวนหน่วยงานบริการพยาบาลที่นำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปใช้

- การจัดทำเอกสารคู่มือ/วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ กล่าวถึง การจัดทำคู่มือ/วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมถึงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) หรือระเบียบปฏิบัติ (Procedure) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยกล่าวให้ชัดเจนว่า

ในการดำเนินงานครั้งนี้ นอกจากคู่มือ/วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่สร้าง/พัฒนาขึ้นแล้ว หน่วยบริการพยาบาลที่สร้างหรือนำเครื่องมืออะไรมาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมาย ส่วนรายละเอียดเนื้อหาของเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้บรรจุไว้ในภาคผนวก

- การให้ความรู้ การสร้างความตระหนักและฝึกทักษะแก่ผู้ปฏิบัติ เป็นการบรรยายถึงวิธีการที่หน่วยงาน/องค์กรที่ขอรับการประเมินใช้ในการเสริมสร้างความรู้ ความตระหนักและฝึกทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้ทุกคนสามารถดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่เกิดผลกระทบด้านลบต่องานประจำหรือบุคลากรอื่น ๆ

- งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นการกล่าวถึงงบประมาณทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดทำเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรม และการฝึกทักษะบุคลากร เพื่อดำเนินการตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เป็นต้น

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นการอธิบายถึงวิธีการประเมินผลที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินใช้ ระยะเวลาที่ติดตามประเมินผล โดยอธิบายให้ชัดเจนว่าการดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ มีการติดตามประเมินผลในช่วงเวลาใดบ้าง และวิธีการติดตามที่ใช้ในแต่ละช่วงเวลาเป็นอย่างไร ข้อควรพิจารณา คือ การประเมินผลต้องสอดคล้องกับการกำหนดเป้าหมายดังกล่าว ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า (ผู้ประเมิน เครื่องมือที่ใช้ประเมิน ผู้รับการประเมิน) และวิธีการประเมินผล โดยการประเมินผลจะต้องกล่าวถึงวิธีการประเมินในทุกประเด็นที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ เช่น ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงาน จะประเมินอะไรบ้างและประเมินอย่างไร ประเมินประสิทธิผลในการนำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ต้องการให้เกิดผลลัพธ์อะไรบ้างและมีวิธีการประเมินอย่างไร เป็นต้น ทั้งนี้ให้คำนึงถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเป็นสำคัญ สำหรับผลลัพธ์ของการประเมินให้นำเสนอไว้ที่หมวด 7

(3) การเผยแพร่ผลการดำเนินงาน เป็นการอธิบายถึงวิธีการเผยแพร่วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ที่หน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินพัฒนาขึ้น โดยดำเนินการได้ผลลัพธ์เป็นที่น่าพอใจ และมีความประสงค์จะเผยแพร่องค์ความรู้ หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ให้เป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นการถือกุญแจองค์กรและสังคมในด้านวิชาการ

ซึ่งการ เผยแพร่นี้หมายถึงการเผยแพร่ไปยังหน่วยงานบริการพยาบาล ทั้งในสถานบริการสาธารณสุข เดียวกัน และหน่วยบริการพยาบาลในสถานบริการสาธารณสุขแห่งอื่น ๆ โดยระบุวิธีการที่เผยแพร่ แหล่งที่เผยแพร่และจำนวนที่เผยแพร่ เช่น การเผยแพร่เอกสารวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องนี้ ได้เผยแพร่ในวารสารชื่ออะไร หรือเผยแพร่ไปยังหน่วยบริการพยาบาลหรือสถานบริการสาธารณสุขที่ใด นอกจากนี้ให้ระบุวิธีการที่หน่วยบริการพยาบาลใช้ในการส่งเสริม หรือสนับสนุน ให้หน่วยบริการพยาบาลอื่น ๆ ทั้งในและนอกสถานบริการสาธารณสุขของตนเอง ให้สามารถดำเนินการตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมถึงวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแวดวงวิชาชีพพยาบาลและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สหสาขาวิชาชีพ เช่น การไปเป็นวิทยากร การเข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเป็นที่ปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน

หมวด 7 ผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ (400 คะแนน)

หมวดผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ให้อธิบายถึงกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยครอบคลุมการประเมินผลลัพธ์ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล (80 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลที่เกิดขึ้นโดยตรง จากการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และผลพลอยได้ที่เป็นประโยชน์ (ถ้ามี) รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ

ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงประสิทธิผลของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ให้ระบุค่าตัววัดหรือดัชนีที่เกิดจากการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยที่ตัววัดหรือดัชนีนั้นสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหมวด 1 และหมวด 6 ข้อ 6.1 และสอดคล้องกับการจัดทำกลยุทธ์ในหมวด 2 และมั่นใจว่าตัววัดหรือดัชนีนั้น สามารถวัดผลจากการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องที่พัฒนาขึ้นได้โดยตรงและครบถ้วน เช่น อัตราการติดเชื้อที่ลดลง อัตราการลดลงของภาวะแทรกซ้อน จำนวนอุบัติการณ์ความผิดพลาดที่ลดลง เข้าใกล้หรือเท่ากับศูนย์ อัตราการลดลงของการกลับมารักษาซ้ำด้วยโรคเดิม ระยะเวลาการนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลลดลง ฯลฯ เป็นต้น

การนำเสนอผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล ให้ระบุค่าตัวเลขที่ชัดเจนของตัววัดหรือดัชนีทั้งหมด อย่างน้อย 3 ช่วงเวลา ที่มีระยะเวลาห่างกันพอสมควรเพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศว่ามีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงประการใด อาจนำเสนอในรูปแบบให้เห็นถึงความต่อเนื่องของผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้นำผลลัพธ์ของการดำเนินงานในเรื่องเดียวกันของหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ หรือค่ามาตรฐานจากแหล่งที่เชื่อถือได้มาเปรียบเทียบให้เห็นผลสำเร็จของความพยายาม และความมุ่งมั่นของทีมงานในการพัฒนา Nursing Best Practices และเพื่อให้เห็นความชัดเจนของผลลัพธ์ในทางที่ดี

7.2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ (80 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงผลลัพธ์และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานตามกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการพยาบาล

ที่เป็นเลิศ

ให้ระบุค่าตัววัดหรือดัชนีสำหรับการประเมินผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเรื่องที่พัฒนาขึ้น ที่สอดคล้องกับการดำเนินการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในหมวด 6 และสอดคล้องกับการจัดทำกลยุทธ์ในหมวด 2 ซึ่งต้องมั่นใจว่าตัววัดหรือดัชนีนั้น สามารถวัดประสิทธิภาพของวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเรื่องนั้น ๆ ได้โดยตรงและครบถ้วน โดยผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพจะมุ่งเน้นถึงความสิ้นเปลือง ทั้งด้านงบประมาณ เวลา บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เทียบกับผลที่เกิดขึ้น โดยที่ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพจะต้องสอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เช่น อัตราการลดลงของต้นทุนต่อหน่วย ค่าใช้จ่ายที่ลดลงทั้งด้านผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ อัตราการใช้จ่ายปฏิชีวนะที่ลดลง การลดระยะเวลาการให้บริการ การลดขั้นตอนในการให้บริการ การลดระยะเวลาการรอคอย การลดระยะเวลาวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วย เป็นต้น

การนำเสนอผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ ให้ระบุค่าตัวเลขที่ชัดเจนอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งให้นำค่าสถิติที่แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงานที่เกิดจากวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเรื่องเดียวกันของหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ มาเปรียบเทียบให้เห็นภาพที่ชัดเจนของผลการพัฒนา Nursing Best Practices ในเรื่องดังกล่าว

7.3 ผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ(80 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการที่ได้ผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากการดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ

ตัววัดหรือดัชนีสำหรับการประเมินผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการดำเนินการตามหมวด 3 โดยจะต้องมั่นใจว่าตัววัดหรือดัชนีนั้น สามารถวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน และตรงกับ Nursing Best Practices ที่พัฒนาขึ้น

ตัวอย่างตัววัดหรือดัชนีผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ เช่น ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ จำนวนข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและครอบครัว เป็นต้น

การนำเสนอผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ ให้ระบุค่าตัวเลขที่ชัดเจนอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา ที่มีระยะห่างกันพอสมควร เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีค่าสถิติที่แสดงผลของการดำเนินงานด้านผู้ใช้บริการที่เกิดจากวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศของหน่วยงาน/องค์กรอื่น มาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง โดยที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินควรมีผลลัพธ์ที่ดีกว่า

7.4 ผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ (80 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่ม/แต่ละระดับ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมทั้งแสดงค่าสถิติเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม

ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ

ให้ระบุค่าตัววัดหรือดัชนีสำหรับการประเมินผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ โดยจะต้องมั่นใจว่าตัววัดหรือดัชนีนั้น สามารถวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ให้บริการได้อย่างครบถ้วน และตรงกับ Nursing Best Practices ที่พัฒนาขึ้น

ตัวอย่างตัววัดหรือดัชนีผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามวิถีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การยอมรับวิถีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อวิถีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ความพึงพอใจของผู้บริหารต่อวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ บรรยากาศองค์กรของหน่วยงานบริการพยาบาลที่ดำเนินการพัฒนาวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ การยอมรับ/ความคิดเห็น/ความพึงพอใจของสหสาขาวิชาชีพ หรือผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การนำเสนอผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ ให้ระบุค่าตัวเลขที่ชัดเจน อย่างน้อย 3 ช่วงเวลา ที่มีระยะห่างกันพอสมควร เพื่อแสดงให้เห็นแนวโน้มของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีค่าสถิติที่แสดงผลของการดำเนินงานด้านผู้ใช้บริการ ที่เกิดจากวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเรื่องเดียวกันของหน่วยงาน/องค์กรอื่น ๆ มาเปรียบเทียบให้เห็นความแตกต่าง โดยที่หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมิน ควรมีผลลัพธ์ที่ดีกว่า

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคม (80 คะแนน)

เป็นการกล่าวถึงผลการดำเนินงานของหน่วยบริการพยาบาลที่ขอรับการประเมินที่แสดงถึงการเกื้อกูลหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ในเรื่องวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวมทั้งแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงถึงการส่งเสริมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแวดวงวิชาชีพ

ให้กล่าวถึงตัววัดหรือดัชนีสำหรับการประเมินผลลัพธ์ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคม ที่แสดงถึงการส่งเสริมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแวดวงวิชาชีพหรือแวดวงวิชาการอื่น ๆ (ถ้ามี) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับการจัดทำกลยุทธ์ ในหมวด 2 และกระบวนการพัฒนาวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ในหมวด 6 ซึ่งจะต้องมั่นใจว่าตัววัดหรือดัชนีนั้น สามารถวัดผลลัพธ์ด้านการเกื้อกูลองค์กรและสังคมได้โดยตรง และครบถ้วน เช่น การเป็นแหล่งศึกษา ดูงาน โดยวัดจากจำนวนครั้งและประเภทของบุคลากรที่มาศึกษาดูงาน จำนวนชั่วโมงของการเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ให้หน่วยงาน/องค์กรอื่น โดยเน้นเฉพาะเรื่อง que พัฒนาคือ Nursing Best Practices จำนวนเอกสาร วิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ที่จัดพิมพ์เผยแพร่ จำนวนและประเภทของสถานบริการสาธารณสุขที่ได้รับเอกสาร จำนวนและประเภทของสถานบริการที่นำวิถีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปประยุกต์ใช้ ฯลฯ โดยระบุชื่อของเอกสารและแหล่งที่นำไปเผยแพร่ด้วย เพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของการขยายผล Nursing Best Practices ที่พัฒนาขึ้น

ข้อควรพิจารณาในการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

แม้ว่าการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป็นลักษณะการเขียนเอกสารวิชาการที่มีรูปแบบชัดเจน แต่การใช้ภาษา ไวยากรณ์ วิธีการเขียน และการจัดลำดับเนื้อหาให้เป็นเรียงความที่ดีนั้น เป็นศิลปะของผู้เขียนรายงานแต่ละบุคคล ดังนั้นถ้าผู้เขียนมีความประสงค์จะจัดทำรายงานให้มีคุณภาพ ควรได้ทบทวนและพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1. การศึกษาทำความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ผู้เขียนรายงานควรได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกณฑ์ก่อนที่จะลงมือเขียนรายงาน เพื่อให้การเขียนมีความถูกต้อง ครบถ้วนตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด เนื่องจากเนื้อหาของสาระของเกณฑ์แต่ละหมวดมีความหมาย และต้องการคำตอบที่ชัดเจน

ในกรณีที่หน่วยบริการพยาบาลดำเนินการพัฒนา Nursing Best Practices และมีความประสงค์จะส่งรายงานเพื่อขอรับการประเมิน ให้เขียนรายงานในทุกหมวดตามที่แสดงให้ประจักษ์ถึงดำเนินการจริงตามขั้นตอนทั้ง 7 หมวด ของเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ซึ่งผู้ที่ดำเนินการหรือมีส่วนในการดำเนินการพัฒนา Nursing Best Practices น่าจะเป็นผู้ที่เขียนรายงานได้ดีที่สุด

2. ความมีเนื้อหาสาระครบถ้วน การพิจารณาว่ารายงานที่เขียนมีสาระครบถ้วนหรือไม่ ให้พิจารณาจากการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ทั้ง 7 หมวด ดังนี้

1) การเรียบเรียงรายงานโดยบรรจุเนื้อหาสาระละเอียดของแต่ละหมวดตามลำดับขั้นตอน ในกรณีที่เนื้อหาบางส่วนเกี่ยวข้องกันมากกว่าหนึ่งหมวด ให้นำมาเขียนซ้ำได้ เพื่อเป็นการตอบคำถามเกณฑ์ในหมวดนั้นให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) การนำเสนอกระบวนการดำเนินงานในหมวดที่ 1 - 6 จะต้องมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันและจะต้องแสดงผลลัพธ์ในหมวด 7

3) การนำเสนอผลลัพธ์ของการดำเนินงานในหมวด 7 ต้องสอดคล้องกับการดำเนินงานในหมวด 1-6 เสมอ

4) การนำเสนอในหมวด 6 จะต้องครบถ้วนตามแนวคิดของ Evidence Based Nursing Practices และมีหลักฐานเชิงประจักษ์ คือวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องที่ศึกษา/พัฒนา นำเสนอไว้ในภาคผนวก

3. การมีคุณค่าของรายงานการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ การเขียนรายงานให้มีคุณค่าทางวิชาการและมีประโยชน์ต่อวิชาชีพ ควรพิจารณาในประเด็น ดังนี้

1) ความถูกต้องแน่นอน ผู้เขียนรายงานจะต้องแน่ใจว่าข้อความที่ตนเขียนในรายงานนั้น มีความถูกต้อง เริ่มตั้งแต่การทำความเข้าใจแหล่งอ้างอิงข้อมูลทุติยภูมิ ความถูกต้องทางวิชาการของแนวความคิดในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และความถูกต้องของผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

2) ความชัดเจน รายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ จะต้องมีความชัดเจน ตรงไปตรงมาให้มากที่สุด ความไม่ชัดเจนในข้อเขียนอาจเกิดจากการเขียนประโยคที่สลับซับซ้อนมากเกินไป การใช้ไวยากรณ์ไม่ถูกต้อง การเว้นวรรคและวรรคตอนต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง ดังนั้นข้อควรพิจารณาเพื่อให้สามารถเขียนรายงานได้ชัดเจน คือ การเขียนที่ใช้ประโยคง่าย ๆ ถูกหลักไวยากรณ์ จัดแบ่งวรรคตอนอย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อหรือตัวย่อเสมอ ในกรณีที่ต้องใช้จะต้องมีคำอธิบายตัวย่อเหล่านั้น นอกจากนี้ความชัดเจนที่สำคัญอีกประการหนึ่ง การเขียนให้เห็นกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

3) ความต่อเนื่อง การเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศให้ดีขึ้น จะต้องนำเสนอแต่ละประเด็นให้ต่อเนื่อง สอดคล้องกันในแต่ละหมวดและเมื่อเขียนเสร็จแล้ว จะต้องทำให้ผู้อ่านสามารถเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละหมวดได้

4) การเน้นความสำคัญ ผู้เขียนรายงานจะต้องแน่ใจว่าในการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เป้าหมายหลักและเป้าหมายรอง รวมถึงผลพลอยได้จากการศึกษา คืออะไร จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ในหมวด 7 เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกำหนด เป้าหมายในหมวด 6 และกระบวนการดำเนินงานในหมวดที่ 1-5 ดังนั้นการนำเสนอผลลัพธ์ที่ครบถ้วน เป็นสิ่งสำคัญและส่งผลให้รายงานที่ขอรับการประเมินได้ผลการประเมินที่ดีตามไปด้วย

ขั้นตอนการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

การเขียนรายงานเป็นเรื่องที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก และใช้เวลามากกว่าการลงมือปฏิบัติงาน เมื่อจำเป็นต้องเขียน ทำให้ไม่แน่ใจว่าจะเริ่มต้นเขียนอะไร และการเขียนจะมีลำดับขั้นตอนอย่างไร ซึ่งตามความเป็นจริงแล้ว ผู้เขียนรายงาน (ผู้พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ) ควรกำหนดเค้าโครงการเขียนรายงานมาตั้งแต่ต้น เริ่มตั้งแต่สร้าง/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

เนื่องจากรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ กำหนดรูปแบบการเขียนที่ชัดเจน ตามเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด อาจทำให้ผู้เขียนรายงานกังวลกับรูปแบบที่กำหนด จึงไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาขององค์ความรู้/นวัตกรรมที่พัฒนาให้ได้ความสมบูรณ์เท่าที่ดำเนินการจริง ดังนั้นขั้นตอนต่อไปนี้จะ เป็นข้อเสนอในการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศให้มีความสมบูรณ์ และสอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

1. ควรเขียนฉบับร่างก่อน ในการเขียนรายงานในเบื้องต้นควรเขียนรายงานฉบับร่างก่อน โดยเน้นการดำเนินการตามความเป็นจริงในแต่ละหมวด เมื่อมีเวลาและโอกาสที่เอื้อต่อการเขียนรายงานให้รีบเขียนไว้ก่อน โดยยังไม่ต้องสนใจเกี่ยวกับภาษาหรือการใช้ไวยากรณ์ และอย่าหยุดเขียนเมื่อเกิดความไม่แน่ใจเรื่องการใช้ภาษาหรือการสะกดคำ เพียงแต่ทำเครื่องหมายไว้ก่อนเพื่อกลับมาแก้ไขให้ถูกต้องภายหลัง

2. ควรลงมือเขียนทันที หลังจากดำเนินการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศเสร็จสิ้นใหม่ ๆ ผู้เขียนรายงานมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ตนศึกษาอย่างกระจ่างชัด ดังนั้นควรรีบลงมือเขียนรายงานทันที เพราะเมื่อวันเวลาผ่านไป ความคิดอ่านที่ดี ความรู้ ความเข้าใจต่าง ๆ จะลดลง

3. การแก้ไขเบื้องต้น เมื่อเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศฉบับร่างเสร็จแล้ว ควรเว้นระยะเวลาไว้ช่วงหนึ่งแล้วจึงลงมือตรวจแก้ไขเบื้องต้นด้วยตนเอง เพื่อให้สามารถเห็นข้อบกพร่องของตนเองได้ดี การแก้ไขในตอนนี้หากพบข้อความใดที่ไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมให้ตัดออก ส่วนข้อความที่ขาดหายไป หรือขาดความต่อเนื่องให้เพิ่มเติมให้เกิดความสมบูรณ์ รวมถึงควรแก้ไขด้านการใช้ภาษา ไวยากรณ์ ตัวสะกดการันต์ให้ถูกต้อง

4. การแก้ไขขั้นสุดท้าย เมื่อพิมพ์ร่างเป็นรูปแบบรายงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดแล้ว ควรมีการตรวจแก้ไขขั้นสุดท้ายเพื่อความสมบูรณ์ของรายงาน โดยสามารถทำได้ 3 วิธี ดังนี้

1) ผู้เขียนตรวจแก้ไขด้วยตนเอง

2) ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นผู้ตรวจแก้ไขให้ และ

3) ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่นที่มีความรู้พอสมควรช่วยอ่านและวิจารณ์

5. การจัดพิมพ์เผยแพร่ เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขขั้นสุดท้ายแล้ว จะได้รายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ที่มีความสมบูรณ์ พร้อมทั้งจะจัดพิมพ์เผยแพร่ และส่งมาขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศจากสำนักงานการพยาบาล

ประโยชน์ของการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

การเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ แม้ว่าจะสร้างความยุ่งยากและใช้เวลาพอสมควร แต่ประโยชน์ของการเขียนรายงานนั้นเกิดโดยตรงกับผู้เขียนรายงาน ดังนี้

1. เป็นการฝึกทักษะการสื่อสาร ทั้งด้านการอ่าน และการเขียน เพราะการเขียนรายงานจำเป็นต้องค้นคว้าเพิ่มเติมจากการสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์ขณะดำเนินการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

2. เป็นการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสมรรถนะความเป็นวิชาชีพของตนเอง ในด้านการคิดเชิงระบบ (Systematic Thinking) การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) การพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาล การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินการตามกระบวนการกับผลลัพธ์หรือผลสำเร็จของงาน

3. เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศในเรื่องที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น เพราะการเขียนทำให้เกิดการคิดทบทวน พิจารณาเหตุการณ์หรือการดำเนินการที่ผ่านมา และเกิดความรู้อย่างชัดเจนในเรื่องดังกล่าว

4. เป็นการต่อยอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจที่มีอยู่และเกิดแรงบันดาลใจที่จะดำเนินการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ หรือพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในเรื่องอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบริการ

5. เป็นการใช้เวลาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากการเขียนรายงานปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณค่า ทั้งต่อหน่วยงานบริการพยาบาลของตนเองและหน่วยงาน/องค์กรอื่น ดังนั้นเวลาที่ใช้ไปเพื่อการนี้จึงเป็นเวลาที่คุ้มค่าและคุ้มทุน

6. สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้เขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เมื่อรายงานเสร็จสมบูรณ์แล้ว ผู้เขียนรายงานจะรู้สึกภาคภูมิใจกับผลงานของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานนั้นเมื่อส่งเข้ารับการประเมินแล้วสามารถผ่านเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

การสมัครขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

รางวัลคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ไม่ได้แยกประเภทและไม่จำกัดจำนวนรางวัล หน่วยบริการพยาบาล/องค์การพยาบาล ที่มีคะแนนผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ มากกว่า 650 คะแนน จะได้รับรางวัลคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ โดยมีเงื่อนไขว่า สำนักการพยาบาลมีสิทธิขอรางวัลคืน ในกรณีที่ตรวจสอบแล้วพบข้อผิดพลาดในรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

หน่วยบริการพยาบาล/องค์การพยาบาล ของสถานบริการสาธารณสุขทุกแห่ง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีสิทธิสมัครขอรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศจากสำนักการพยาบาลได้ หากมีคุณสมบัติและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

คุณสมบัติเบื้องต้น

1. การดำเนินงานสร้าง/พัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ ครบตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศทั้ง 7 หมวด วิธีการเขียนจะต้องเน้นที่ข้อมูลจริง
2. จัดทำรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศตามรูปแบบที่กำหนด
3. ผู้บริหารสูงสุดของสถานบริการสาธารณสุข ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับกลุ่มการพยาบาล และระดับหน่วยงานลงนามขอรับการประเมินตามแบบฟอร์มใบสมัครที่กำหนดไว้ในภาคผนวก ง.

กำหนดการสมัครขอรับการตรวจประเมิน

สถานบริการสาธารณสุขที่ขอรับการตรวจประเมิน สามารถส่งใบสมัครและรายงานเพื่อขอรับการตรวจประเมินได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป อย่างไรก็ตามเพื่อให้การมอบรางวัลเสร็จสิ้นภายในแต่ละปี สำนักการพยาบาลกำหนดระยะเวลาดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ ดังนี้

- กำหนดการรับสมัครระหว่างเดือนตุลาคม - กุมภาพันธ์

- ตรวจสอบประเมินขั้นที่ 1 (Independent Review) ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน โดยพิจารณาตามลำดับการสมัคร
- ตรวจสอบประเมินขั้นที่ 2 (Consensus Review) ดำเนินการระหว่างเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน
- ตรวจสอบประเมินขั้นที่ 3 (Site Visit Assessment) ดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม
- ประกาศผลและมอบรางวัลการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ เดือนกันยายน ในการประชุมวิชาการผู้บริหารทางการพยาบาล ของทุกปี

ค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมิน

สถานบริการสุขภาพที่ขอรับการตรวจประเมิน ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ในการตรวจประเมินขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ส่วนในการตรวจประเมินขั้นที่ 3 หากองค์กรพยาบาล/หน่วยงานบริการพยาบาลที่ขอรับการตรวจประเมินได้คะแนนมากกว่า 550 คะแนน สถานบริการสาธารณสุข จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินที่ดำเนินการตรวจประเมินขั้นที่ 3 เป็นค่าที่พัก ค่าพาหนะ ค่าอาหาร ส่วนค่าตอบแทนคณะกรรมการตรวจประเมินให้จ่ายโดยตรงแก่คณะกรรมการ เป็นค่าตอบแทนวิทยากร ตามระเบียบกระทรวงการคลังที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

วิธีการสมัครขอรับการตรวจประเมิน

สถานบริการสาธารณสุข ส่งใบสมัครที่ลงนามครบถ้วน จำนวน 1 ชุด พร้อมทั้ง
รายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ จำนวน 5 ชุด มาที่

ผู้อำนวยการสำนักการพยาบาล

อาคาร 4 ชั้น 4 ตึกกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์ 0-2590-6293, 0-2590-6267

โทรสาร 0-2590-6295, 0-2591-8268

Website : <http://www.dms.moph.go.th/nurse>

E-mail : nursingd@health.moph.go.th

หมายเหตุ ในกรณีที่ส่งทางไปรษณีย์ จะนับวันที่ได้รับเอกสารใบสมัครเป็นสำคัญ

บรรณานุกรม

- นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร และคนอื่น ๆ. การประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล : งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2543.
- เทียนฉาย กิระนันท์. สังคมศาสตร์วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์, 2546.
- ประสิทธิ์ ต้นสุวรรณ บุญดี บุญญาภิจ. เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ “ฉบับกันเอง (มากขั้น)” สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัทจิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด, 2548.
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคนอื่น ๆ. การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทสุขุมวิทการพิมพ์ จำกัด, 2549.
- สากุล จริยวิทยานนท์. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม Social Research Methodology. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.
- สิน พันธุ์พินิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ Research Techniques in Social Science. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทจูน พับลิชชิ่ง จำกัด, 2547.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ : บริษัทวิชั่น พรินท์แอนด์มีเดีย จำกัด, 2548.
- สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ 2549. กรุงเทพฯ : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด, 2549.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **กรณีศึกษา Best Practices การมุ่งเน้นที่ลูกค้าและการตลาด Customer and Market Focus.** กรุงเทพฯ : บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด, 2546.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **กรณีศึกษา Best Practices การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า Customer Satisfaction and Relationships.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด, 2548.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **กรณีศึกษา Best Practices TQA Winner 2003 Thai Paper Company Limited.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทพัฒนาเศ พรินติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด, 2549.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **กรณีศึกษา Best Practices TQC Winner 2004.** พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บริษัท พงษ์วริน การพิมพ์ จำกัด, 2549.

สำนักเลขานุการคณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. **แกะรอย ผู้พิชิตรางวัล Baldrige.** กรุงเทพฯ : บริษัทจิรวัดน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด, 2549.

Baldrige National Quality Program. **Criteria for Performance Excellence 2006.** National Institute of Standards and Technology. Technology Administration. Department of Commerce.

Baldrige National Quality Program. **Health Care Criteria for Performance Excellence 2006.** National Institute of Standards and Technology. Technology Administration. Department of Commerce.

The Joanna Briggs Institute. **The Joanna Briggs Institute for Evidence Based Nursing and Midwifery.** Available at <http://www.o.joannabriggs.edu.au>.

University of York. **Center for Evidence-Based Nursing.** Available at <http://www.o.york.ac.uk/healthsciences/centers/evidence/cemn.htm>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รูปแบบการเขียนรายงานการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

ส่วนนำ

- คำนำ
- สารบัญ
- สารบัญตาราง (ถ้ามี)
- สารบัญภาพ (ถ้ามี)

ส่วนเนื้อหา

บทนำ : โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร
 - ก. โครงสร้างการบริหาร
 - ข. ลักษณะ/ขอบเขตของงาน
 - ค. ลักษณะบุคลากร
2. เป้าหมายหลักขององค์กร
 - ก. เป้าหมายของการจัดบริการ

หมวด 1 การนำองค์กร

- 1.1 การกำหนดทิศทางขององค์กร
 - ก. วิสัยทัศน์และพันธกิจ
 - (1) วิธีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ
 - (2) การสร้างบรรยากาศการทำงาน
 - ข. การสื่อสารและผลการดำเนินงาน
 - (1) วิธีการสื่อสาร

(2) วิธีการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

- 1.2 ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ
 - ก. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบ
 - ข. จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
 - ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์
 - ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ
 - ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการ
 - ข. การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ

- 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ
 - ก. การจำแนกประเภทผู้ใช้บริการ
 - ข. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 - ก. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
 - ข. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการ
 - ก. กระบวนการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการทบทวนผลการดำเนินการ
 - ก. การวัดและการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน
 - ข. การทบทวนผลการดำเนินงาน

4.2 การจัดการความรู้

ก. กระบวนการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ให้บริการ

5.1 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

ค. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

หมวด 6 กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติกรพยาบาลที่เป็นเลิศ

6.1 การคัดเลือกปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย

ก. การคัดเลือกปัญหา

(1) แนวคิดและวิธีการในการคัดเลือกปัญหา

(2) การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ข. การกำหนดเป้าหมาย

(1) ความท้าทายในการกำหนดเป้าหมาย

(2) ความชัดเจนของเป้าหมาย

6.2 การสืบค้นและคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์

ก. การสืบค้นหลักฐานเชิงประจักษ์

(1) ลักษณะของหลักฐานเชิงประจักษ์

(2) แหล่งที่มีของหลักฐานเชิงประจักษ์

ข. การคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์

(1) แนวทางการคัดสรรหลักฐานเชิงประจักษ์

(2) การประยุกต์ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

6.3 การพัฒนาและดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติกรพยาบาลที่เป็นเลิศ

- ก. การพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
 - (1) การยกย่องวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
 - (2) การทดลองใช้วิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
 - (3) การปรับปรุงวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
- ข. การดำเนินงานตามวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
 - (1) การนำวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศไปใช้
 - (2) การประเมินผลการดำเนินงาน
 - (3) การเผยแพร่ผลการดำเนินงาน

หมวด 7 ผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผล
 - ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงถึงประสิทธิผลการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพ
 - ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านผู้ใช้บริการ
 - ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านผู้ให้บริการ
 - ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการถือกุญแจองค์กรและสังคม
 - ก. ตัววัดหรือดัชนีที่แสดงถึงการส่งเสริมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแวดวงวิชาชีพ

ส่วนอ้างอิง

บรรณานุกรม

ภาคผนวก ข.

ตัวอย่าง : การพัฒนาวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
เรื่อง การพยาบาลเพื่อป้องกันการเกิดแผลกดทับ

หมวด 6 กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

6.3 ก. (1)

1. การประเมินสภาพผู้ป่วย/กลุ่มเสี่ยง
 - 1.1 มีเกณฑ์การจำแนกกลุ่มเสี่ยงชัดเจน
 - 1.2 เครื่องมือ/แบบประเมินมีความถูกต้องและเชื่อถือได้
 - 1.3 ระยะเวลาและความถี่ในการประเมินมีความเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม
2. กิจกรรมการพยาบาลเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดแผลกดทับ
 - 2.1 มีการปฏิบัติกิจกรรมที่ลดแรงเสียดทานและแรงเฉือน
 - 2.2 มีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อลดแรงกดทับและใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม
 - 2.3 มีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อลดความเปียกชื้น
 - 2.4 มีการให้คำแนะนำและความรู้แก่ผู้ป่วยและญาติ
3. กิจกรรมการพยาบาลเพื่อดูแลแผลกดทับที่เกิดขึ้นแล้ว
 - 3.1 มีเกณฑ์การจำแนกระดับแผลกดทับที่เชื่อถือได้
 - 3.2 ประเมินระดับความรุนแรงของแผลกดทับทุกวัน
 - 3.3 วิธีการทำแผลและปิดแผลเหมาะสมกับระดับและความรุนแรงของแผล โดยระบุถึงอุปกรณ์และน้ำยาต่าง ๆ ที่ใช้อย่างครบถ้วน
4. กิจกรรมการพยาบาลเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ
 - 4.1 การให้ความรู้/เสริมพลังอำนาจแก่ผู้ป่วยและญาติ

- 4.2 การประเมินสภาพผิวหนังอย่างสม่ำเสมอตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 4.3 การส่งเสริมโภชนาการที่เหมาะสม
- 4.4 การดูแลต่อเนืองและระบบส่งต่อ

ตัวอย่าง : การพัฒนาวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
เรื่อง การดูแลผู้ป่วยที่สวนคาสายปัสสาวะ

หมวด 6 กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

6.3 ก. (1)

1. การประเมินสภาพผู้ป่วย/กลุ่มเสี่ยง
 - 1.1 มีเกณฑ์การจำแนกกลุ่มเสี่ยงชัดเจน
 - 1.2 เครื่องมือ/แบบประเมินมีความถูกต้องและเชื่อถือได้
 - 1.3 ระยะเวลาและความถี่ในการประเมินมีความเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม
2. การใส่สายสวนปัสสาวะ
 - 2.1 อุปกรณ์ที่ใช้และน้ำยาต่างๆ ถูกต้องตามมาตรฐานการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
 - 2.2 เทคนิคการปฏิบัติการพยาบาลขณะใส่สายสวนปัสสาวะให้ผู้ป่วย ถูกต้องตามมาตรฐาน
3. การดูแลระหว่างคาสายสวนปัสสาวะ
 - 3.1 กำหนดระยะเวลาและความถี่ในการประเมินสภาพผู้ป่วยระหว่างคาสายสวนปัสสาวะเหมาะสมกับระดับความเสี่ยงของผู้ป่วย
 - 3.2 มีวิธีการควบคุมกำกับให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่คาสายสวนปัสสาวะ
 - 3.3 ให้ความรู้/คำแนะนำผู้ป่วยและญาติในการดูแล และสังเกตอาการผิดปกติขณะที่ผู้ป่วยคาสายสวนปัสสาวะ
4. การเฝ้าระวังเพื่อป้องกันการติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะระหว่างผู้ป่วยคาสายสวนปัสสาวะ

4.1 กำหนดให้ผู้ป่วยที่คาสายสวนปัสสาวะ เป็นกลุ่มเป้าหมายในการดำเนินการตามระบบการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล แบบ Target Surveillance

4.2 มีวิธีการติดตามกำกับให้ระบบบันทึกทางการแพทย์พยาบาล มีความถูกต้องครบถ้วน เพื่อเป็นหลักฐานที่ชัดเจนสำหรับระบบการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล

5. การป้องกันการเกิดการติดเชื้อซ้ำ

5.1 การให้ความรู้/เสริมพลังอำนาจแก่ผู้ป่วยและญาติ

5.2 การประเมินสภาพผิวหนังอย่างสม่ำเสมอตามเกณฑ์ที่กำหนด

5.3 การส่งเสริมโภชนาการที่เหมาะสม

5.4 การดูแลต่อเนื่องและระบบส่งต่อ

ตัวอย่าง : การพัฒนาวิธีปฏิบัติตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
เรื่อง การบริหารยาเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการให้ยา

หมวด 6 กระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

6.3 ก. (1)

1. การเตรียมยา
 - 1.1 มีระบบการตรวจสอบชื่อและประเภทของยา
 - 1.2 ระบุวิธีการผสมยาถูกต้องตามประเภทและขนาดของยา
 - 1.3 ระบุระยะเวลาการเตรียมยาถูกต้องตามข้อกำหนดด้านระยะเวลาของยา

แต่ละประเภท

2. หลักการให้ยาถูกต้องตามหลัก 6R และ/หรือหลักการสากลอื่น ๆ
 - 2.1 Right Patient
 - 2.2 Right Drug
 - 2.3 Right Dose
 - 2.4 Right Route
 - 2.5 Right Time
 - 2.6 Right Record
3. การเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนจากการให้ยา
 - 3.1 มีระบบการสำรองยาที่เป็น Antidote
 - 3.2 มีระบบ Warning Sign ในกลุ่มยา High Alert Drug
 - 3.3 มีมาตรการในการแก้ไขเมื่อเกิดภาวะแทรกซ้อนอย่างชัดเจน

ภาคผนวก ค.

หลักเกณฑ์การกำหนดระดับของหลักฐานและการให้กำลังคำแนะนำ

ระดับหลักฐาน :

- I : หลักฐานจากรายงานการศึกษาแบบสุ่มตัวอย่างควบคุมที่มีคุณภาพดี (Properly randomized controlled trial) อย่างน้อยหนึ่งฉบับ
- II-1 : หลักฐานจากรายงานการศึกษาแบบควบคุม ซึ่งไม่ได้สุ่มตัวอย่างที่ได้รับการออกแบบวิจัยเป็นอย่างดี (Well designed controlled trials without randomization)
- II-2 : หลักฐานจากรายงานการศึกษาแบบติดตามไปข้างหน้า (Cohort) หรือการศึกษาควบคุมเชิงวิเคราะห์ (Case control analytic studies) ที่ได้รับการออกแบบวิจัยเป็นอย่างดี, ควบคุมจากสถาบันหรือกลุ่มวิจัยมากกว่าหนึ่งแห่ง/กลุ่ม
- II-3 : หลักฐานจากอนุกรมพหุเวลา (Multiple time series) ซึ่งมีหรือไม่มีมาตรการดำเนินการ. มีผลซึ่งเป็นที่ประจักษ์ชัดจากการศึกษาทดลองแบบไม่มีการควบคุม เช่น ผลของการนำยาเพ็นนิซิลินมาใช้ในราว พ.ศ. 2480 จะได้รับการจัดอยู่ในหลักฐานประเภทนี้
- III : หลักฐานจากการศึกษาเชิงพรรณนาและรายงานผู้ป่วย หรือรายงานของคณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญประกอบกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ บนพื้นฐานประสบการณ์ทางคลินิก

การศึกษาแบบการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ (Meta-analysis) ซึ่งมีการออกแบบและดำเนินการเป็นอย่างดี ก็ได้รับการพิจารณาเช่นกัน และได้รับการจัดระดับตามคุณภาพของการศึกษาพื้นฐาน ซึ่งการศึกษาดังกล่าวนำมาวิเคราะห์ เช่น จัดเป็นระดับ I ถ้าเป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากการศึกษาแบบสุ่มตัวอย่างควบคุมมาวิเคราะห์ เป็นต้น

กำลังคำแนะนำ (Power of Recommendation) :

- ก. : มีหลักฐานการศึกษาทางวิชาการที่เชื่อถือได้เป็นอย่างดีสนับสนุนว่า การกระทำดังกล่าวมีประโยชน์คุ้มค่า ประชาชนไทยทุกคนสมควรได้รับการบริการด้วยมาตรการดังกล่าวตามระยะเวลาที่กำหนดเป็นประจำ โดยรัฐเป็นผู้จัดการบริการและสร้างเสริมตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- ข. : มีหลักฐานพอเชื่อถือได้ ประกอบกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่า การกระทำดังกล่าวอาจมีประโยชน์คุ้มค่า มาตรการดังกล่าวน่าจะได้รับการพิจารณาดำเนินการตามโอกาสที่เหมาะสม โดยองค์กรต่าง ๆ อาจจัดเป็นสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับพนักงาน
- ค. : ยังมีหลักฐานไม่เพียงพอในการสนับสนุนหรือคัดค้านว่า การกระทำดังกล่าวมีประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ มาตรการดังกล่าวอาจได้รับการพิจารณาทำหรือไม่ทำด้วยเหตุผลอย่างอื่น
- ง. : มีหลักฐานการศึกษาทางวิชาการเพียงพอสนับสนุนว่า การกระทำดังกล่าวไม่ได้ประโยชน์คุ้มค่า หรืออาจมีผลกระทบอันไม่พึงประสงค์ตามมาจากการกระทำดังกล่าว ไม่แนะนำให้มีการบริการตามมาตรการดังกล่าวเป็นประจำ หากมีการร้องขอให้ดำเนินการ บุคคลผู้ร้องขอการบริการนั้นควรได้รับการอธิบายให้เข้าใจถึงผลดี ผลเสีย และโอกาสการเกิดความผิดพลาดของผล เพื่อการตัดสินใจก่อนการดำเนินการ

ที่มา : สุรจิต สุนทรธรรม แนวทางเวชปฏิบัติอิงหลักฐาน การตรวจและการสร้างเสริมสุขภาพในประเทศไทย

การจัดระดับความน่าเชื่อถือของหลักฐานสำหรับการนำไปสู่การปฏิบัติ

(Evidence) โดย The National Health and Medical Research Council (NHMRC) (1999) ดังนี้

- ระดับ 1 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยอย่างเป็นระบบโดยที่งานวิจัยทั้งหมดมีการออกแบบวิจัยที่มีกลุ่มควบคุม และมีการสุ่มตัวอย่างเข้ารับการทดลอง (RCT)
- ระดับ 2 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยอย่างเป็นระบบ โดยที่เป็นงานวิจัยทดลองทั้งหมดและเป็น RCT อย่างน้อย 1 เรื่อง ในจำนวนงานวิจัยทั้งหมด
- ระดับ 3.1 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยอย่างเป็นระบบโดยที่งานวิจัยเป็นการทดลองที่ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง
- ระดับ 3.2 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เป็นการศึกษาติดตามไปข้างหน้า (Cohort Studies) หรือเป็นรายงานกรณีศึกษาแบบ Case Control มากกว่า 1 กลุ่มขึ้นไป
- ระดับ 3.3 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยที่มีการศึกษาเปรียบเทียบที่ใช้ historical Control หรือศึกษาเป็นหลายช่วงเวลา (time series) โดยไม่มีการทดลอง
- ระดับ 4 หลักฐานอ้างอิงมาจากการทบทวนงานวิจัยเชิงพรรณนาหรือได้มาจากการทบทวนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Expert Opinion)

การจัดระดับตามข้อเสนอแนะการนำไปใช้

Grading of Recommendation (The Joanna Briggs Institute, 2004)

- เกรด A :** นำไปใช้ได้เลย ไม่ต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่ม ไม่ต้องพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม ผลที่ได้มีมาตรฐานชัดเจน
- เกรด B :** การนำไปใช้ต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมเล็กน้อย ต้องพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมเล็กน้อย ผลที่ได้มีหลักฐานชัดเจนเป็นส่วนใหญ่
- เกรด C :** การนำไปใช้ต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มค่อนข้างมาก ต้องพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมค่อนข้างมาก ผลที่ได้มีหลักฐานชัดเจนเป็นส่วนน้อย
- เกรด D :** การนำไปใช้ต้องจัดหาอุปกรณ์เพิ่มอีกมาก ต้องพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมอีกมาก ผลที่ได้ไม่ค่อยมีหลักฐานที่ชัดเจน
- เกรด E :** การนำไปใช้ต้องจัดหาอุปกรณ์ใหม่ทั้งหมด ต้องพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติมทุกขั้นตอน ไม่มีหลักฐานว่าได้ผลดี
- ตัวอย่าง** ในแนวการปฏิบัติทางคลินิกระบุว่า ความน่าเชื่อถือและคุณภาพของหลักฐานต่อท้ายข้อเสนอแนะการปฏิบัติ เช่น Level 1A หมายความว่า เป็นหลักฐานที่มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพระดับ 1 และมีระดับข้อเสนอแนะ นำไปสู่การปฏิบัติในระดับ A

ที่มา : เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคนอื่น ๆ, การจัดการทางการพยาบาลสู่การเรียนรู้ 2548
(หน้า 186 – 187)

ภาคผนวก จ.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา
คู่มือการเขียนรายงานตามเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ

1. นายพัฒนชัย กุลสิริสวัสดิ์ กรรมการผู้จัดการกลุ่มบริษัทชัยบูรณ์ บราเดอร์ส
อนุกรรมการด้านเทคนิคในคณะกรรมการรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
2. ดร. รณินทร์ กิจกล้า วิทยาการที่ปรึกษา ส่วน Center of Excellence
ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
3. ผศ.นพ. สุธรรม ปิ่นเจริญ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
4. ผศ.นพ. เรืองศักดิ์ ลีธนาภรณ์ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
5. รศ.นพ. โสภณ ชีวะธนรักษ์ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
6. นพ. กิจจา เจียรวัฒนกกนง โรงพยาบาลนครพิงค์
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
7. ศ.พญ. จริยา เลิศอรรมยมณี คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ
8. นางชูศรี คูชัยสิทธิ์ ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านการพยาบาล
และหัวหน้างานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาคผนวก จ.

รายนามผู้เข้าร่วมประชุมระดมความคิด
เรื่อง การพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ
(4 เรื่อง)

1.	นางสาวสงศรี	กิตติรักษ์ตระกูล	สำนักการพยาบาล
2.	นางสารา	วงษ์เจริญ	สำนักการพยาบาล
3.	นางสาวชุตติกาญจน์	หฤทัย	สำนักการพยาบาล
4.	นางอรุณี	ไพศาลพาณิชย์กุล	สำนักการพยาบาล
5.	นางศิริมา	ลีละวงศ์	สำนักการพยาบาล
6.	ดร. ธัญรัตน์	จิระสินธิปก	สำนักการพยาบาล
7.	นางวารีย์	วณิชปัญญาผล	สำนักการพยาบาล
8.	นางสาวอุไรพร	จันทร์อุ่มแม่	สำนักการพยาบาล
9.	นางวิจิตรา	เชาว์พานนท์	สถาบันประสาทวิทยา
10.	นางนลินี	พสุคันธภัค	สถาบันประสาทวิทยา
11.	นางไกรรวี	ประภากร	สถาบันมะเร็งแห่งชาติ
12.	นางสาวเสาวลักษณ์	ไวพรรทา	สถาบันมะเร็งแห่งชาติ
13.	นางสาวกฤษณี	โพธิชนะพันธ์ุ์	สถาบันโรคผิวหนัง
14.	นางสาวจิรภา	หงษ์ตระกูล	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
15.	นางสาวปองหทัย	พุ่มระย้า	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี
16.	นางอนุชตรา	วรรณเสวก	ศูนย์มะเร็งอุบลราชธานี
17.	นางเพชรรัตน์	บุตะเขี้ยว	โรงพยาบาลศรีนครินทร์
18.	นางสาวพัชรินทร์	อ้วนไตร	โรงพยาบาลศรีนครินทร์
19.	นางดวงมณฑิ	รักษะพันธ์ุ์	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
20.	นางสาวสมพร	พฤกษ์ทวีศักดิ์	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า

21.	นางพิศมัย	โพธิพรรค	โรงพยาบาลสระบุรี
22.	นางสาวสุมาลี	จักรไพศาล	โรงพยาบาลสระบุรี
23.	นางสำราญ	จันทร์พงษ์	โรงพยาบาลพระพุทธบาท
24.	นางสาวสายรุ่ง	บัวระพา	โรงพยาบาลพระพุทธบาท
25.	นางรุ่งฤดี	พันธุ์ประเสริฐ	โรงพยาบาลพระพุทธบาท
26.	นางจารุวัฒน์	รัตนะมงคลกุล	โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา
27.	นางจิราภรณ์	ฉลานุวัฒน์	โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา
28.	นางศันสนีย์	ยุวพัฒน์	โรงพยาบาลระยอง
29.	นางสาวทิพวรรณ	วัฒนเวช	โรงพยาบาลระยอง
30.	นางพวงแก้ว	จินดา	โรงพยาบาลชัยนาท
31.	นางสาวนิตยา	อินกลีนพันธุ์	โรงพยาบาลชัยนาท
32.	นางสาววนิดา	ยีนยง	โรงพยาบาลราชบุรี
33.	นางจันทร์ฉาย	ตระกูลดี	โรงพยาบาลบ้านโป่ง
34.	นางสาววาสนา	คังชะภูติ	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์
35.	นางสาวจงกลณี	จันทร์ศิริ	โรงพยาบาลขอนแก่น
36.	ดร. จิตรศิริ	ชันเงิน	โรงพยาบาลเลย
37.	นางสาวศศิธร	ชำนาญผล	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์
38.	นางสาวธารทิพย์	วิเศษธาร	โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
39.	นางลดา	พรหมพิทักษ์	โรงพยาบาลพัทลุง
40.	นางสาวอรุณี	เอกวงศ์ตระกูล	โรงพยาบาลยะลา
41.	นางวนิดา	ไวกิตติพงษ์	โรงพยาบาลยะลา
42.	นางนงเยาว์	นิลเพชร	โรงพยาบาลป่าตอง
43.	นางสาวจุฬาลักษณ์	ลีมลือชา	โรงพยาบาลป่าตอง

สำนักการพยาบาล 88/23 หมู่ที่ 4 อาคาร 4 ชั้น 4 กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ
อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โทรศัพท์ 0-2590-6260, 0-2590-6269 โทรสาร 0-2590-6295, 0-2591-8268

Website : <http://www.dms.moph.go.th/nurse>

E-mail : nursingd@health.moph.go.th