**การอบรมเชิงปฏิบัติการ**

**เรื่อง**

**การพัฒนาระบบแกนนำประเมินภายใน ( Internal Survey System Training ) : การนำมาตรฐานการบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สภาการพยาบาล สู่การปฏิบัติ**

**วันที่ ๒ – ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐**

**โดย สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ร่วมกับกองการพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**

**มาตรฐานการบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์สภาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สภาการพยาบาล ประกอบด้วย ๓ หมวด ได้แก่**

หมวดที่ ๑ มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ ( Standard of Nursing and Midwifery Service Organization )

หมวดที่ ๒ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและผดุงครรภ์ ( Nursing and Midwifery Practice Standard)

หมวดที่ ๓ มาตรฐานผลลัพธ์การบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ ( Nursing and Midwifery Outcome Standard)

หมวดที่ ๑ มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ เป็นแนวทางสำหรับองค์กรพยาบาลในการกำหนดระบบการจัดองค์กร การบริหารองค์กรพยาบาล การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การจัดระบบงานและกระบวนการให้บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ระบบการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตามมาตรฐานการบริหารองค์กรบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ ซึ่งมี ๔ มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ ๑ การจัดองค์กรและการบริหารองค์กรพยาบาลและผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ ได้แก่องค์กรพยาบาลต้องมีแผนภูมิโครงสร้างการบริหารการพยาบาลที่ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ ครอบคลุมสายการบังคับบัญชางานการพยาบาลและสายงานที่มีพยาบาลปฏิบัติงานนอกองค์กรพยาบาลและการประสานงานของหน่วยงานในความรับผิดชอบ องค์กรพยาบาลมี บทบาทหน้าที่/พันธกิจหลักตามมาตรฐานวิชาชีพ

มาตรฐานที่ ๒ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลวิชาชีพ

ประเด็นสำคัญ ต้องมีการพัฒนาทั้งด้านการศึกษา การบริการพยาบาล การพัฒนาคุณภาพ การประกันคุณภาพในการปฏิบัติการ ควบคุมกำกับผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล มีการวางแผนความต้องการกำลังคน กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งทุกตำแหน่ง มีระบบการคัดเลือกและสรรหาผู้บริหารทางการพยาบาลแต่ละระดับและผู้ปฏิบัติ พยาบาลทุกระดับมีคุณสมบัติและสมรรถนะที่เหมาะสม นำผลการประเมินสมรรถนะมาวางแผนพัฒนาบุคลากรจนมั่นใจได้คุณภาพว่าบุคคลากรมีคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถและทักษะเชิงวิชาชีพแต่ละตำแหน่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีแนวทางจัดอัตรากำลังในแต่ละหน่วยบริการโดยคำนึงถึงคุณภาพการดูแลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย /ผู้รับบริการตามเกณฑ์กำหนด อัตรากำลังในแต่ละหน่วยบริการ โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดผลผลิตทางการพยาบาล (Expected Productivity Level)

มาตรฐานที่ ๓ การจัดระบบงานและกระบวนการให้บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ ต้องมีระบบนิเทศทางการพยาบาลโดยแบ่งระดับการนิเทศเป็น ๓ ระดับ ระดับ หอผู้ป่วย ระดับการพยาบาล ระดับฝ่ายการพยาบาล การบริหารการพยาบาล สนับสนุนใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพ มีการบันทึกทางการพยาบาลที่ชัดเจน มีระบบการมอบหมายงาน การนิเทศ การจัดการสิ่งแวดล้อม ระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้

มาตรฐานที่ ๔ ระบบการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ ต้องมีนโยบายด้านการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพที่ชัดเจน มีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ มีนโยบายและแผนการจัดระบบคุณภาพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ มีการจัดระบบบริหารความเสี่ยง มีการนำข้อมูลแนวโน้มความเสี่ยงจากการวิเคราะห์/สังเคราะห์ไปใช้ในการวางแผนแก้ไขแลป้องกันปัญหาอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ ๒ มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ เป็นการกำกับการปฏิบัติการพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดประกอบด้วยมาตรฐาน ๕ มาตรฐาน

มาตรฐานที่ ๑ การใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ ต้องมีการใช้กระบวนการพยาบาลในผู้ป่วย/ผู้รับบริการ รายบุคคลครอบคลุมองค์รวม สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการด้านสุขภาพและพฤติกรรมเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ มีการใช้กระบวนการทางการพยาบาลตั้งแต่แรกรับจนจำหน่าย ในการปฏิบัติการพยาบาล ต้องเหมาะสมกับปัจเจกบุคคลสอดคล้องกับทุกสถานการณ์สุขภาพครอบคลุมด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคมของผู้รับบริการ/ผู้ป่วย มีการประสานความร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการการดูแลของผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ

มาตรฐานที่ ๒ การรักษาสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

ประเด็นสำคัญ พยาบาลวิชาชีพทุกคนในทุกหน่วยบริการมีการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อการปกป้องและพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย/ผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วย /ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลรักษา พยาบาลตามปัญหาและความต้องการ ด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

มาตรฐานที่ ๓ การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ ต้องกำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพการพยาบาลและการติดตามประเมินที่ครอบคลุมการปฏิบัติการพยาบาลและผลลัพธ์การพยาบาล กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรพยาบาลและทีมที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน

มาตรฐานที่ ๔ การจัดการและการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญ มีระบบการดูแลผู้ป่วยผู้รับบริการต่อเนื่อง ระหว่างหน่วยงานที่มีความเชื่อมโยงระหว่างทีม การพยาบาลและ สหวิชาชีพที่ชัดเจน ครอบคลุมการวางแผนจำหน่าย เพื่อเตรียมความพร้อมระบบการส่งต่อและระบบการดูแลต่อเนื่องในชุมชน มีระบบสะท้อนข้อมูลปัญหาระหว่างหน่วยงาน การรวบรวมวิเคราะห์คุณภาพการดูแลต่อเนื่องของหน่วยงานและภาพรวมขององค์กร

มาตรฐานที่ ๕ การบันทึกและการรายงาน

ประเด็นสำคัญ ระบบบันทึกและรายงานทางการพยาบาลมีความสมบูรณ์ มีคุณภาพ ครอบคลุมประเด็นสำคัญเพื่อใช้ในการสื่อสารสภาวะสุขภาพของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เป้าหมายและแผนการดูแลเชื่อมโยงกับสหวิชาชีพ สะท้อนคุณภาพ ผลการปฏิบัติงาน การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและผู้รับบริการ แสดงศาสตร์และศิลป์ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติ เป็นหลักฐานทางกฎหมายและเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ พยาบาลวิชาชีพ มีการบันทึกและรายงานทางการพยาบาลในกลุ่มโรคสำคัญที่สะท้อนการปฏิบัติการพยาบาลในลักษณะปัจเจกบุคคล แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและผู้รับบริการกลุ่มโรคสำคัญในลักษณะองค์รวม

หมวดที่ ๓ มาตรฐานผลลัพธ์การบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์ ประกอบมาตรฐาน ๕ มาตรฐาน ได้แก่

มาตรฐานที่ ๑ ความปลอดภัยจากความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนทางการพยาบาลที่ป้องกันได้

ประเด็นสำคัญ ความปลอดภัยจากความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนทางการพยาบาลที่ป้องกันได้ หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กรพยาบาลและการให้การพยาบาลทุกหน่วยบริการพยาบาลทำให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ปลอดภัย มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยสอดคล้องมาตรฐานวิชาชีพ บริบทงานบริการและทิศทางการพัฒนาองค์กรพยาบาล

มาตรฐานที่ ๒ การบรรเทาทุกข์ทรมานของผู้รับบริการ

ประเด็นสำคัญ การบรรเทาทุกข์ทรมานของผู้รับบริการ หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กรพยาบาลและการให้การพยาบาลทุกหน่วยบริการพยาบาลทำให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ได้รับความบรรเทาความไม่สุขสบาย ความทุกข์ทรมานทั้งด้านร่างกายจิตสังคมและจิตวิญญาณ มีการวิเคราะห์ผลการวัดเพื่อแสดงสาเหตุ/ ปัจจัยที่มีผลต่อผลลัพธ์หรือแนวโน้มที่วัดได้ และระบุแนวทาง/แผนที่จะพัฒนา/แผนต่อยอดเพื่อให้แนวโน้มผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

มาตรฐานที่ ๔ ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ

ประเด็นสำคัญ ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ หมายถึงผลจากการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในทุกหน่วยบริการที่ติดตามประเมินความสามารถในการดูแลตนเองของ ผู้ป่วย/ผู้รับบริการและญาติ/ครอบครัว สอน/ให้ข้อมูลฝึกทักษะและเพิ่มพลังอำนาจผู้ป่วย/ผู้รับบริการและญาติ/ครอบครัว อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการมีความสามารถในการดูแลตนเอง มีการวิเคราะห์ผลการวัดเพื่อแสดงสาเหตุ/ปัจจัยที่มีต่อผลลัพธ์หรือแนวโน้มที่วัดได้ และระบุแนวทาง/แผนที่จะพัฒนา/แผนที่พัฒนาต่อยอดเพื่อให้แนวโน้มผลลัพธ์ดีขึ้น

มาตรฐานที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์

ประเด็นสำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หมายถึง การจัดบริการและการให้บริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในภาพรวม ทำให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ ครอบครัว ชุมชน ผู้รับผลงาน สหวิชาชีพ เคริ่ข่ายสุขภาพและองค์กรส่วนท้องถิ่นพึงพอใจต่อบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ที่ได้รับ มีการวิเคราะห์ผลการวัดเพื่อแสดงสาเหตุ/ปัจจัยที่มีต่อผลลัพธ์หรือแนวโน้มที่วัดได้ และระบุแนวทาง/แผนที่จะพัฒนา/แผนที่พัฒนาต่อยอดเพื่อให้แนวโน้มผลลัพธ์ดีขึ้น

**ความเชื่อมโยงมาตรฐานบริการการพยาบาล**

ระบบบริการการพยาบาลพยาบาล

ระบบบริหารการพยาบาลพยาบาล

หมวดที่ ๑

โครงสร้าง นโยบาย ยุทธศาสตร์/ ผู้บริหารการพยาบาล

ระบบและกลไกการบริหารงานบริการพยาบาล

การปฏิบัติการพยาบาล ผู้ให้บริการ (กระบวนการพยาบาล)

คุณภาพการบริการพยาบาล

หมวดที่ ๒

หมวดที่ ๓

ผลลัพธ์การบริหาร/บริการพยาบาล

ผลลัพธ์การพยาบาล

สหวิชาชีพ

ทีมนำ

IC RM HR

QA HPH

ผู้นำการพยาบาล

สมรรถนะ นิเทศติดตาม กำกับ ประเมินผล

ทีมปฏิบัติ

\*สมรรถนะ

\*อัตรากำลัง

ผลลัพธ์การพยาบาล

ผู้รับริการ

-ปลอดภัยจากความเสี่ยง

-การบรรเทาทุกข์ทรมานทั้งกาย จิต

-ความรู้ความสามารถในการดูแลสุขภาพ

-ความพึงพอใจ/สิทธ์ที่พึงได้รับ

-ตัวชี้วัดเฉพาะโรค

องค์กร/ระบบงาน

- CQI/นวัตกรรม

-วิจัย

บุคลากร

-ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้า

-ความพึงพอใจ ความสุข

ชุมชน

-พึงพอใจ/ความเชื่อมั่น/ไว้วางใจ

การปฏิบัติการพยาบาล

-ระบบการพยาบาล

-กระบวนการพยาบาลและการบันทึก

-พิทักษ์สิทธ์และจริยธรรม

-ใช้ศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น

-Best practice

-การบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ

-การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล

-วางแผนจำหน่าย/ส่งเสริมสุขภาพ/ดูแลต่อเนื่อง

**การบริการพยาบาลตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์**

การจัด/บริหารองค์กร

-วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม

โครงสร้าง ยุทธศาสตร์

-นโยบายการบริหาร/พัฒนาบุคลากร

-ระบบงาน สิทธิผู้ป่วย

-กระบวนการพยาบาล

-จริยธรรมวิชาชีพ

ศาสตร์ทางการพยาบาล

**กลไกสำคัญที่จะทำให้การนำมาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ไปใช้ให้เกิดประสิทธิผล**

1. ถ่ายทอด เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจมาตรฐาน
2. ทบทวนจนเข้าใจ
3. ทีมนำช่วยให้ผู้ปฏิบัติเชื่อมโยงมาตรฐานสู่การปฏิบัติ
4. ใช้มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์สภาการพยาบาลใน การบริหารจัดการงานการพยาบาล และการประเมินตนเองเพื่อค้นหาความ ต้องการการพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์
5. ผู้บริหารนิเทศติดตาม ทบทวนความเข้าใจ/เรียนรู้ร่วมกับผู้ปฏิบัติ
6. แสดงให้เห็นข้อมูลการพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุง ครรภ์ในสถานการณ์ปัจจุบัน
7. ประเมินผลการปฏิบัติโดยเทียบกับมาตรฐานและเกณฑ์คะแนนใน มาตรฐาน

**ข้อแนะนำเพื่อการนำมาตรฐานเข้าไปอยู่ในงานประจำ**

1. ทำความเข้าใจเป้าหมายของมาตรฐานแต่ละเรื่อง แต่ละประเด็น เน้นการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นกับผู้กี่ยวข้อง เน้นคุณค่าที่ผู้รับผลงานหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้ป่วย ควรเน้นที่คุณภาพความปลอดภัย การสร้างเสริมสุขภาพ
2. นำมาตรฐานมาคุยกันในประเด็นง่ายๆ โดยเชื่อมโยงกระบวนการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน เป้าหมายของมาตรฐาน ใช้แนวโน้มและประเด็นความเสี่ยงมาเรียนรู้ชื่อมโยงในเชิงระบบ
3. ตามรอยการปฏิบัติในสถานที่จริง ในสถานการณ์จริง เพื่อให้เห็นว่าเราทำงานกันอย่างไร ทำได้ดีหรือไม่
4. ประเมินระบบงานของเราอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการใช้วิธีการเชิงคุณภาพ คือวิเคราะห์ จุดแข็งและจุดอ่อนของสิ่งที่ทำอยู่ ตรงไหนที่สามารถวัดได้ก็ให้มีการวัดที่ตรงประเด็นและ น่าเชื่อถือ

**การคิดเชิงกลยุทธ์**

การคิดเชิงกลยุทธ์เป็นการคิดที่ช่วยเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ รู้จักกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ล่วงหน้าในการทำสิ่งต่างๆอย่างชัดเจน ช่วยให้เราเรียนรู้ที่จะมองอนาคต มองตนเองและสภาพแวดล้อม ทำให้ราสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดการกระทำที่ไม่จำเป็น การเสียทรัพยากรต่างๆโดยเปล่าประโยชน์ ช่วยให้เรามีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่ไม่รู้จักการคิดเชิงกลยุทธ์

**การนิเทศทางการพยาบาล**

การนิเทศทางการพยาบาลเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดคุณภาพทั้งการบริหาร และบริการพยาบาล

ระดับการนิเทศ

 กลุ่มการพยาบาล

 หัวหน้างาน

 หัวหน้าหอ/หัวหน้าหน่วย

วัตถุประสงค์การนิเทศ

 เพื่อแก้ไขปัญหา

 เพื่อป้องกันปัญหา

 เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน(พัฒนาคน)

 เพื่อส่งเสริมการสร้างสรรค์สิ่งใหม่(พัฒนางาน)

 สร้างความผูกพันในองค์กร

บทบาทหน้าที่แต่ละระดับ หัวหน้าพยาบาล

 เป้าหมาย Policy Maker

 กระบวนการ กำหนดนโยบายและกำกับดูแลผลลัพท์

 ผลลัพท์ ตัวชี้วัดทางการบริหารและคลินิกดีขึ้น

หัวหน้าหอ/หัวหน้าหน่วย

 เป้าหมาย clinical care

 กระบวนการ นิเทศและกำกับดูแลcare process ปรับปรุงและพัฒนาผลลัพท์ทางคลินิก

 ผลลัพท์ ตัวชี้วัดทางคลินิกดีขึ้นพยาบาล

พยาบาล

 เป้าหมาย clinical care

 กระบวนการ ดำเนินการดูแลผู้ป่วยตาม care process ปรับปรุงและพัฒนาผลลัพท์

 ผลลัพท์ ตัวชี้วัดทางคลินิกดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมการนิเทศ

 ก าหนดวิธีการนิเทศในแต่ละระดับ

 ออกแบบการเก็บข้อมูลที่ได้จากการนิเทศ 3 ระดับ

 ออกแบบการสรุปภาพรวมจากการนิเทศ 3 ระดับ

 น าข้อมูลจากการสรุปน าสู่การจัดทำแผนพัฒนาต่อ

**กิจกรรมการนิเทศ**

กำหนดวิธีการนิเทศในแต่ละระดับ

 ออกแบบการเก็บข้อมูลที่ได้จากการนิเทศ 3 ระดับ

 ออกแบบการสรุปภาพรวมจากการนิเทศ 3 ระดับ

 นำข้อมูลจากการสรุปน าสู่การจัดท าแผนพัฒนาต่อ

กำหนดแผนการติดตามงานตามแผน การสรุปผลลัพท์ตามแผน

 กำหนดใครติดตามกำกับ ติดตามกับอย่างไร ใช้อะไรเป็นตัววัด ติดตามที่ไหนบ้าง

 ติดตามบ่อยเพียงใด สรุปผลเมื่อใด

 ใครทำหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวม

 องค์กรนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาต่อ

พัฒนาระบบนิเทศในขั้นตอนไหน พัฒนาผู้นิเทศในประเด็นใด พัฒนาผู้ถูกนิเทศในประเด็นอะไร

**ทักษะการเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพ**

**บทบาทของผู้ตรวจประเมิน**

1. ตรวจเยี่ยมองค์กรพยาบาล

• รวบรวมข้อมูล

• ตรวจสอบหลักฐาน

• ตรวจสอบกระบวนการทำงาน

• ตรวจสอบกระบวนการพัฒนา

•ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลรายงานต่อองค์กรพยาบาล

**การเป็นผู้ตรวจเยี่ยมที่ดี**

๑.ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มาตรฐานบริการพยาบาลและการ ที่ดีอย่างยิ่ง

2.มีทักษะด้านการสื่อสาร เข้าใจสาระที่ต้องการพูด มีเทคนิคและวิธีพูดไม่ทำให้บุคคลที่เกี่ยวข้องอับอาย

3. มีทักษะการสังเกตและทักษะการคิดวิเคราะห์

4. มีทักษะการทำงานเป็นทีม

5. มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

6. มีจรรยาบรรณในการประเมิน มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นกัลยาณมิตร

๗. มีการพัฒนาวิชาชีพอยู่เสมอ มีความคิดเชิงบวกประชุม ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ

**ข้อคิดคำนึงในการเยี่ยมตรวจ**

* เป็นผู้ให้กำลังใจ กระตุ้นทำให้เกิดความคิดใหม่ ใช้คำถามเชิงบวก ยึดมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในการตรวจ เป็นผู้ฟังที่ดี
* ไม่เปรียบเทียบหน่วยงานหรือกล่าวโทษ
* ต้องทำตนไม่รู้อะไรเลยในหน่วยงานนั้น
* จงเตรียมตัวที่จะไปเรียนรู้หน่วยงานนั้น
* อย่าก้าวก่ายหน้าที่ของผู้บริหาร
* อย่าคิดว่าตัวเองเก่ง อย่าสรุปโดยปราศจากหลักฐาน

**มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์**

**มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์**

    พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540 กำหนดวัตถุประสงค์ให้สภาการพยาบาลส่งเสริมการศึกษา การบริการ การวิจัย และความก้าวหน้าในวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ประกอบกับข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขในการประกอบวิชาชีพ และการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพ กำหนดให้ผู้ประกอบวิชาชีพต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในระดับที่ดีที่สุดในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ดังนั้นสภาการพยาบาลจึงได้กำหนดมาตรฐานหลักของบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ทั้งที่เป็นบริการในชุมชนและในสถานบริการด้านการสาธารณสุข เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการสร้างมาตรฐานที่เฉพาะเจาะจง สำหรับแต่ละหน่วยงานซึ่งจะนำไปสู่การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพต่อไป ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 มาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Standard) ประกอบด้วยมาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Standard of Nursing and Midwifery Service Organization) มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Practice Standard) มาตรฐานผลลัพธ์การพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Outcome Standard)

ข้อ 2 มาตรฐานการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Standard of Nursing and Midwifery Service Organization) มีรายละเอียดดังนี้

**มาตรฐานที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหารองค์กรบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์**  
1.1 การบริหารจัดการการพยาบาลดำเนินการโดยองค์กรการพยาบาลและการผดุงครรภ์  
1.2 ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรเป็นพยาบาลวิชาชีพ  
1.3 องค์กรการพยาบาลและการผดุงครรภ์มีอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบในการกำหนดปรัชญา   
     นโยบายทางการพยาบาลเพื่อเป็นทิศทางการปฏิบัติของทุกหน่วยงานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์  
1.4 องค์กรการพยาบาลและการผดุงครรภ์มีโครงสร้างและขอบเขตงานในความรับผิดชอบชัดเจน  
1.5 มีระบบและกลไกการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน  
1.6 มีนโยบาย เป้าหมายและแผนงานที่ส่งเสริมคุณภาพบริการพยาบาล และการส่งเสริมเอกสิทธิ์ในการปฏิบัติการพยาบาล

**มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล**  
2.1 มีระบบและกลไกการคัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน  
2.2 พยาบาลทุกระดับมีคุณสมบัติเหมาะสมและประสบการณ์ที่เพียงพอ ดังนี้  
     2.2.1 พยาบาลทุกคนต้องมีใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ ตามกฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์   
     2.2.2 พยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าหน่วย / หอผู้ป่วย  
     (1) ได้รับการศึกษาต่อ และ/หรือฝึกอบรมในสาขาที่ให้บริการนั้น ๆ  
     (2) มีประสบการณ์ด้านการบริหาร และ/หรือผ่านการฝึกอบรมด้านบริหาร  
     2.2.2 พยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารสูงสุดขององค์กรการพยาบาล  
     (1) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และได้รับการอบรมด้านการบริหาร หรือสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท   
      หรือเทียบเท่า หรือปริญญาเอก  
     (2) มีประสบการณ์ด้านการบริหารในระดับหอผู้ป่วยหรือหน่วยงาน  
2.3 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ (Jobdescriptions) และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Jobspecification) ของผู้ให้บริการการพยาบาล  
      ทุกระดับชัดเจนตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ  
2.4 การจัดอัตรากำลังเหมาะสมกับความต้องการบริการพยาบาล (Nursing needs)  
2.5 มีการจัดการเตรียมการการควบคุมกำกับและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการว่า  
      จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ  
2.6 มีระบบการพัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล  
      ที่ทันสมัย

**มาตรฐานที่ 3 การจัดระบบงาน และกระบวนการให้บริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์**  
3.1 การบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์ต้องคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติ  
     (NursingPolicy&Procedures)แนวทางการพยาบาลผู้ป่วย(NursingStandardofPatientCare)ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการประกอบ  
     วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องและขอบเขตการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์  
3.2 มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมการพยาบาลในการให้บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ  
3.3 การมอบหมายงานให้แก่บุคลากรที่มีความรู้และทักษะต่ำกว่าระดับวิชาชีพการพยาบาลและ การผดุงครรภ์ ต้องไม่ใช่งานในระดับ  
      วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ และมีพยาบาลผดุงครรภ์ ระดับวิชาชีพเป็นผู้กำกับดูแล  
3.4 กำหนดนโยบาย และสนับสนุนการใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์  
3.5 มีกลไกส่งเสริมให้พยาบาลและผดุงครรภ์ประกอบวิชาชีพที่ได้มาตรฐาน และธำรงไว้ซึ่ง จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ  
3.6 มีการจัดระบบสารสนเทศ และใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการพยาบาล ในการบริหารจัดการ การดูแลช่วยเหลือผู้รับบริการ  
      และการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์

**มาตรฐานที่ 4 ระบบการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์**  
4.1 มีนโยบายและแผนงานการจัดการคุณภาพการพยาบาล และการผดุงครรภ์  
4.2 มีระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management)  
4.3 มีระบบประกันคุณภาพการพยาบาลและการผดุงครรภ์  
4.4 มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

**ข้อ 3 มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล และการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Practice Standard)**      เป็นการปฏิบัติที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้รับบริการ มีภาวะสุขภาพที่ดีที่สุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล ปัญหาสุขภาพและปัญหาที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขโดยพยาบาลและผดุงครรภ์ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 5 มาตรฐาน ดังนี้

**มาตรฐานที่ 1**การใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ต้องใช้กระบวนการพยาบาลแก่ผู้รับบริการอย่างเป็นองค์รวมทั้งในระดับบุคคล กลุ่มบุคคล ครอบครัว และชุมชน ตามศาสตร์และศิลปะการพยาบาลในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ โดยผู้รับบริการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม และมีการประสานความร่วมมือในทีมการพยาบาลและทีมสหสาขาวิชา

**มาตรฐานที่ 2**การรักษาสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลของ ผู้รับบริการ

**มาตรฐานที่ 3**การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ บนพื้นฐานของศาสตร์ทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ที่ทันสมัย โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการทบทวน ประเมินกระบวนการการดูแล ผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ มีการนำความรู้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์อย่างต่อเนื่อง

**มาตรฐานที่ 4** การจัดการ การดูแลต่อเนื่อง ให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่สอดคล้องกับภาวะสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการวางแผนร่วมกับทีมสุขภาพ ผู้รับบริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการในการดูแลตนเอง และสามารถใช้แหล่งประโยชน์ในการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม

**มาตรฐานที่ 5** การบันทึกและรายงานบันทึกและรายงานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ให้ครอบคลุมการดูแลผู้รับบริการตามกระบวนการพยาบาล โดยครบถ้วน ถูกต้องตามความเป็นจริง ชัดเจน กะทัดรัด มีความต่อเนื่องและสามารถใช้เพื่อประเมินคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ได้

**ข้อ 4 มาตรฐานผลลัพธ์การพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Outcome Standard)**     เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินคุณภาพของบริการพยาบาลและผดุงครรภ์ สามารถประเมินได้จากผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ โดยใช้กระบวนการพยาบาลว่าบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ และผลลัพธ์โดยรวมของบริการพยาบาลและผดุงครรภ์ทั้งหน่วยงาน ซึ่งอาจประเมินได้จากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

4.1 ความปลอดภัยจากความเสี่ยง และภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ ทั้งด้าน กาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ  
4.2 ผู้รับบริการได้รับการบรรเทาจากความทุกข์ทรมาน ทั้งด้านกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ  
4.3 ความรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ  
4.4 ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้รับบริการ  
4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสิทธิที่พึงได้รับ

ทั้งนี้ หน่วยงานต้องพิจารณากำหนดตัวชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบ ให้เหมาะสมกับลักษณะงานในหน่วยงานของตน และกำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (threshold) ในแต่ละดัชนี

**ประโยชน์ที่ได้รับมาตรฐานที่ 2 การบริหารทรัพยากรบุคคล**

**นางวิลาสินี กิจโอภาส พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ศูนย์บริการสาธารณสุข 8 บุญรอด รุ่งเรือง**

**นาง ปทุม ฉลาดกิจศิริกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ศบส.18 มงคล วอน วังตาล**

สมรรถนะหลัก (core competency)

ประจำกลุ่มงานสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่พึงประสงค์ มี 9 สมรรถนะ ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 ด้านพฤติกรรมการให้บริการทางคลินิก (clinical behavior) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลในการใช้กระบวนการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย มีความอิสระในการดูแลผู้ป่วย ให้การพยาบาลได้อย่างเหมาะสมกับเวลา มีการบูรณาการความรู้และประยุกต์ใช้ทฤษฎีทางการพยาบาล หลักการและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 2 ด้านภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (leadership teamwork collaboration) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลที่แสดงออกถึงการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ทำงานร่วมกับทีมสุขภาพในการวางแผนให้การดูแลผู้ป่วยสามารถมอบหมายงานบุคลากรระดับรองได้อย่างเหมาะสม เป็นตัวอย่างของการเป็นผู้นำด้านการปฏิบัติงานของวิชาชีพพยาบาล

สมรรถนะที่ 3 ด้านลูกค้าสัมพันธ์/บริการลูกค้า (customer – focused service / customer relations management) หมายถึงพฤติกรรมของพยาบาลในการให้บริการพยาบาลที่ตอบสนองความต้องการและพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย แสวงหาแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

สมรรถนะที่ 4 ด้านการสื่อสารและประสานงาน (communication) หมายถึงพฤติกรรมของพยาบาลในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการเป็นผู้ฟังที่ดี ให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติ ลดอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารสามารถสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงาน และระหว่างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะที่ 5 ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ (knowledge and skill development) หมายถึงพฤติกรรมของพยาบาลที่แสดงออกถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน การประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

สมรรถนะที่ 6 ด้านวิชาการและการวิจัย (scholarly activities) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลในการใช้องค์ความรู้ตามหลักการและทฤษฎีการพยาบาล ริเริ่มค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ มีความใฝ่รู้ มีทักษะ แสวงหาความรู้ พัฒนาบทบาทของตนด้านวิชาการและวิจัยด้วยการทำวิจัย จัดทำผลงานทางวิชาการ สอนและเผยแพร่ความรู้สู่สังคมได้

สมรรถนะที่ 7 ด้านการจัดข้อมูล (information management) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลในการประเมินผลการให้บริการพยาบาล วิเคราะห์และใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

สมรรถนะที่ 8 ด้านการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจ (decision making and critical thinking) หมายถึงพฤติกรรมของพยาบาลในการคิดเชิงวิเคราะห์เพื่อการแก้ไขปัญหาสุขภาพในระดับบุคคลและครอบครัว ทักษะในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยความรู้และทักษะภายใต้จรรยาบรรณ จริยธรรมของวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอน

สมรรถนะที่ 9 ด้านการวางแผน (strategic management) หมายถึง พฤติกรรมของพยาบาลในการวางแผนเพื่อการดูแลสุขภาพบุคคลและครอบครัว รวมถึงการวางแผนการพัฒนา ปรับปรุงระบบงาน กลวิธีการให้บริการพยาบาลให้มีคุณภาพอยู่เสมอ

**องค์ประกอบของแบบประเมินผลงานของพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ**

แบบประเมินผลฯ นี้มีองค์ประกอบของการประเมิน 6 ด้าน ดังนี้

1. การประเมินสภาพ
2. การวินิจฉัยทางการพยาบาล
3. การวางแผนการพยาบาล
4. การปฏิบัติการพยาบาล
5. การประเมินผลการพยาบาล
6. คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ

เพื่อให้สามารถประเมินได้อย่างมีความเที่ยงและมีประสิทธิภาพ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดตามการประเมินดังรายละเอียด ดังนี้

| **หัวข้อ** | **รายการประเมิน** | **ตัวชี้วัดตามการประเมิน** |
| --- | --- | --- |
| 1. การประเมินสภาพ | * 1. ครอบคลุมวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | * ข้อมูลได้จากวิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายวิธี ได้แก่ จากสังเกต การซักประวัติ การตรวจร่างกาย รวบรวมจากผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการและ/หรือการตรวจเพื่อการวินิจฉัย |
| * 1. ครอบคลุมแหล่งข้อมูล | - ข้อมูลได้จากหลากหลายแหล่งข้อมูล ดังเช่น จากตัวผู้ใช้บริการ ครอบครัว ผู้ดูแล และผู้เกี่ยวข้องอื่น เช่น แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพอื่น เพื่อนของผู้ใช้บริการ หรือ จากแฟ้มประวัติ เวชระเบียน เป็นต้น |
| * 1. ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ ปัญญา (จิตวิญญาณ) | - ข้อมูลครอบคลุมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และ ปัญญา (จิตวิญญาณ) |
| * 1. ข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน | - มีหลักฐานว่าเกิดขึ้นจริง มีจริง จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ  - ระบุข้อมูลชัดเจน  - เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจนถึงครั้งล่าสุด หรือมีการเปลี่ยน แปลงครั้งล่าสุด |
| 1. การวินิจฉัย   ทางการ  พยาบาล | * 1. ระบุข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลได้ถูกต้อง | - เป็นข้อวินิจฉัยที่สามารถแก้ไข หรือบำบัดด้วยวิธีการปฏิบัติการพยาบาล ตรงกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ |
| * 1. ข้อมูลสนับสนุนสอดคล้องกับข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล | - มีข้อมูลที่สนับสนุนปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายวิธีการและแหล่งข้อมูล เช่น อาการและอาการแสดง ผลการตรวจร่างกาย ผลทางห้องปฏิบัติการ ทั้งการซักประวัติ แฟ้มประวัติ เวชระเบียน เป็นต้น |
| * 1. ข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลครอบ คลุมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ | - ครอบคลุมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน หรืออาจเกิด/มีโอกาสเกิดขึ้น |
| * 1. จัดลำดับความสำคัญของข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล | - เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ปัญหาที่คุกคามชีวิต ปัญหาที่รบกวนการทำงานของร่างกาย ปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สุขสบาย เป็นต้น หรือ อาจเป็นปัญหาที่อาจเกิดจากพฤติกรรมเสี่ยง |
| 1. การวางแผนการพยาบาล | * 1. กำหนดเป้าหมายทางการพยาบาลสอดคล้องกับข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล | - มีเป้าหมายทางการพยาบาลชัดเจน เป็นความคาดหวังที่ให้ภาวะสุขภาพเปลี่ยนแปลงจากการแก้ปัญหา หรือตอบสนอง  ความต้องการของผู้ใช้บริการ  - อาจเป็นเป้าหมายระยะสั้นและ/หรือระยะยาว |
| * 1. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลได้ครอบคลุมเป้าหมายทางการพยาบาล | - ระบุตัวชี้วัด หรือผลลัพธ์ทางการพยาบาลทุกเป้าหมาย  - ตัวชี้วัด หรือผลลัพธ์ทางการพยาบาลมีความเฉพาะเจาะจงใน  แต่ละเป้าหมาย อาจมีเกณฑ์มากกว่าหนึ่งข้อ  - กำหนดผลลัพธ์เชิงผลลัพธ์และ/หรือเชิงกระบวนการ |
| * 1. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลตามหลักวิชาการและเหมาะสมกับผู้ใช้ บริการและบริบท | - กำหนดเกณฑ์ถูกต้องตามหลักวิชาการ  - มีอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ  - มีความเป็นไปได้ที่สามารถวัดหรือประเมินผู้ใช้บริการ  - มีความเป็นไปได้ที่สามารถวัดหรือประเมินในสถานการณ์เป็นจริง |
| * 1. กำหนดกิจกรรมการพยาบาลและเหตุผลตามหลักวิชาการสอดคล้องกับข้อวินิจฉัยทางการพยาบาลและเป้าหมาย | - ระบุกิจกรรมที่การสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและบรรลุเป้าหมายในแต่ละข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล  - ระบุกิจกรรมและเหตุผลได้ถูกต้องทางหลักวิชาการ  - มีอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ  - กิจกรรมการพยาบาลมีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ (เช่น วัย เพศ ภาวะสุขภาพ วัฒนธรรม สังคม)  - กิจกรรมการพยาบาลที่กำหนดขึ้นสามารถนำมาปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง  - เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ และ/หรือผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการพยาบาล |
| 1. การปฏิบัติ   การพยาบาล | * 1. ทบทวนและปรับแผนการพยาบาลตามความเหมาะสม | - มีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ใช้บริการอีกครั้งก่อนการปฏิบัติจริง  - นำข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงมาปรับแผนการพยาบาล  - มีเหตุผลในการปรับหรือเปลี่ยนแปลงแผนการพยาบาล |
| * 1. ปฏิบัติการพยาบาลตามแผนและสอดคล้องกับบริบท | - ปฏิบัติการพยาบาลได้ครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ  - ปฏิบัติการพยาบาลเหมาะสมกับสถานการณ์จริง เหมาะสมกับเครื่องมือ เครื่องใช้ |
| * 1. ปฏิบัติโดยยึดหลักมาตรฐานการป้องกันการติดเชื้อ | - ล้างมือก่อนและหลังให้การพยาบาลทุกครั้ง  - ใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการเพื่อป้องกันการติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อโรค  - แยกเครื่องมือเครื่องใช้ ทำความสะอาดเพื่อการทำลายเชื้อหรือป้องกันการติดเชื้อได้ถูกต้อง  - จัดลำดับก่อนหลังในการตัดสินใจเลือกปฏิบัติกิจกรรมและ/หรือผู้ใช้บริการเพื่อป้องกันการติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อโรค |
| * 1. รักษาความสะอาดและเป็นระเบียบของสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม | - จัดสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการสะอาดและเรียบร้อย จัดอุปกรณ์ให้สะดวกต่อการใช้งาน  - สิ่งแวดล้อมปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ พลัดตกหกล้ม |
| * 1. ทักษะปฏิบัติการพยาบาลถูกต้อง นุ่มนวล | - ปฏิบัติการพยาบาลตามถูกต้องตามขั้นตอน ตามหลักวิชาการ  - ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความนุ่มนวล |
| * 1. ใช้เวลาในการปฏิบัติการพยาบาลเหมาะสม | - ใช้เวลาเหมาะสมตามภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการและปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพ |
| * 1. ใช้วัสดุ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ตามความจำเป็นและสอดคล้องกับบริบท | - เลือกใช้วัสดุ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ในการปฏิบัติการพยาบาลได้เหมาะสมกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการและสถานการณ์จริง  - ใช้วัสดุ เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ อย่างประหยัด ดัดแปลงวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ |
| * 1. มีสัมพันธภาพกับผู้ใช้บริการ ทีมสุขภาพและผู้เกี่ยวข้อง | - เริ่มต้นและสิ้นสุดสัมพันธภาพตามความเหมาะสม  - สนใจและตั้งใจในการรับฟัง มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ  - ช่วยเหลือในการทำกิจกรรมการพยาบาลของทีมสุขภาพด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ  - ยิ้มแย้ม อ่อนโยน เป็นกันเอง แสดงสีหน้าและใช้คำพูดเหมาะสม  - รับฟังข้อคิดเห็นและคำแนะนำ |
| * 1. ให้ข้อมูล คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อภาวะสุขภาพกับผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง | **-** อธิบายหรือแนะนำข้อมูลที่สนับสนุนหรือส่งเสริมภาวะสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้อง เช่น ญาติ ครอบครัว หรือชุมชน เป็นต้น ดังเช่น ข้อมูลการปฏิบัติตัว แผนการรักษา โรค วิธีการดูแลหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เป็นต้น  - เป็นข้อมูลที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ |
| * 1. เปิดโอกาสให้ครอบครัวหรือผู้เกี่ยว ข้องมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ใช้บริการอย่างมีเหตุผล | - ชักจูง หรือส่งเสริมให้ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ หรือดูแลผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม ด้วยความเต็มใจ โดยไม่เป็นการแสดงถึงการผลักภาระการดูแลแก่ครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง |
|  | * 1. ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและความหลาก หลายทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ เคารพในสิทธิผู้ใช้บริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง | - ปฏิบัติการพยาบาลโดยมีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน พื้นฐานที่มาจากค่านิยม ความเชื่อ แบบแผนชีวิตที่แตกต่างกัน  - มีความเท่าเทียมในการปฏิบัติพยาบาล ไม่เลือก เพศ อายุศาสนา และภาวะโรค  - บอก หรืออธิบายให้ผู้ใช้บริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้องก่อนให้การพยาบาล  - ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ใช้บริการและ/หรือผู้เกี่ยวข้อง (เช่น สิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ไม่เปิดเผยร่างกายเกินความจำเป็น ไม่เปิดเผยข้อมูล) |
| * 1. ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ | - ปฏิบัติการพยาบาลด้วยจิตวิญญาณของความเป็นพยาบาล มีความเอื้ออาทรที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างจริงใจ เคารพในศักดิ์ศรีของทุกคน |
| * 1. มีความไวต่อประเด็นจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาล | - มีความตื่นไวต่อประเด็นจริยธรรมที่เกิดหรือเสี่ยงต่อการเกิดประเด็นปัญหา เช่น ประเด็นการบอกความจริง การให้ข้อมูล  - รายงานต่ออาจารย์ผู้สอนเพื่อหาแนวทางปฏิบัติพยาบาลร่วมกันในการแก้ปัญหาหรือป้องกัน |
| * 1. คำนึงถึงความเสี่ยงต่อความปลอด ภัยในการปฏิบัติการพยาบาล | - จัดสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัย  - ประเมินภาวะสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ มีความตื่นไวต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น  - มีความละเอียดรอบครอบในการปฏิบัติการพยาบาล |
| * 1. รายงานทันที่เมื่อปฏิบัติ การพยาบาลผิดพลาด | - รีบรายงานทันที่เมื่อปฏิบัติการพยาบาลผิดพลาด หรือเมื่อมีความไมแน่ใจว่าอาจเกิดความผิดพลาด |
| * 1. เขียนบันทึกการพยาบาลและรายงานได้สมบูรณ์ ตรงความเป็นจริงทุกครั้ง ใช้ภาษาเขียนถูกต้อง ชัดเจน กะทัดรัด | - เขียนบันทึกการพยาบาลและ/หรือรายงานการปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้ง  - เขียนบันทึกการพยาบาลและ/หรือรายงานได้ถูกต้อง ครอบคลุมประเด็นสำคัญ  - สื่อภาษา ทั้งการพูดและเขียนได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ตรงประเด็น |
| 1. การประเมิน ผลการพยาบาล | * 1. ประเมินผลตามเกณฑ์ได้ครบถ้วน ถูกต้องและต่อเนื่อง | - ประเมินผลได้ถูกต้องและครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ทั้งเชิงผลลัพธ์และเชิงกระบวนการ  - ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ประเมินทุกครั้งหลังปฏิบัติการพยาบาลจนบรรลุเป้าหมาย |
| * 1. นำข้อมูลจากการประเมินผลมาวิเคราะห์ได้อย่างถูกหลักวิชาการ | * เปรียบเทียบและแปลข้อมูลจากผลการประเมินผู้ใช้บริการกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ถูกหลักวิชาการ |
| * 1. ใช้ผลการประเมินในการวางแผนปฏิบัติการพยาบาล ในครั้งต่อไป | - นำข้อมูลจากการประเมินผลมาวิเคราะห์ และปรับปรุงหรือ  เพิ่มเติมแผนการพยาบาล |
| * 1. ใช้ผลการประเมินในการพัฒนาและปรับปรุงตนเอง | - นำข้อมูลจากการประเมินผลมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลของตนเองต่อไป |
| 1. คุณลักษณะเชิงวิชาชีพ | * 1. มีความรับผิดชอบและ ตรงต่อเวลา | - ปฏิบัติการพยาบาลตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน  - เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ใช้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่ละเลย ไม่ต้องตักเตือน  - ไม่ทำงานอื่นขณะปฏิบัติการพยาบาล เช่น เล่น facebook เล่นเกม เป็นต้น  - ปฏิบัติการพยาบาลตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตรงเวลา |
| * 1. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต | - ปฏิบัติการพยาบาลถูกต้องตามขั้นตอนทั้งต่อหน้าและลับหลัง  - บันทึกและรายงานตรงตามความเป็นจริง |
| * 1. เสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติ การพยาบาล มีจิตอาสา | - ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความขยัน อาสางาน  - ยินดีปฏิบัติงานนอกเหนืองานที่ได้รับมอบหมายเมื่อมีความจำเป็น |
| * 1. อดทนและควบคุมอารมณ์ ได้เหมาะสมกับกาลเทศะ | - แสดงพฤติกรรมและคำพูดอย่างเหมาะสม  - ไม่แสดงอารมณ์ดีใจ เสียใจ โกรธ ตื่นเต้นมากเกินไป  - มีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย ไม่ทำตามอารมณ์ |
| * 1. มีสัมมาคารวะ | - แสดงถึงความเคารพผู้ใช้บริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งคำพูดและการกระทำที่สมควรตามวัฒนธรรม  - แสดงถึงความยกย่องสถาบันการศึกษาและสถาบันวิชาชีพ |
| * 1. มีความเชื่อมั่นในตนเองและกล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผล มีภาวะผู้นำ | - ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความมั่นใจ  - แสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์  - มีการแสดงออกของการเป็นผู้นำ เช่น วิธีการตัดสินใจ วิธีการจัดการ การเป็นผู้นำกลุ่ม เป็นต้น |
| * 1. แต่งกายสะอาดและถูกต้องตามระเบียบ และปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาบัน | - แต่งกายถูกต้องตามข้อบังคับของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์  - ปฏิบัติตามกฎระเบียบของของสำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และสถานที่ฝึกปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง |
| * 1. ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย น่าเชื่อถือ | - สนใจศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง  - ค้นคว้าศึกษาจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ที่น่าเชื่อถือ เช่น ตำรา บทความ จากห้องสมุด อินทราเน็ต ทั้งจากภาษาไทยและภาษาอังกฤษ |

**สรุป** การพัฒนาทรัพยากรคลากรทางการพยาบาลมีความสําคัญตอการดําเนินงานขององคกรเพื่อใหบรรลุเปาหมายตามพันธกิจ การวางกรอบการพัฒนาบุคลากรการพยาบาลใชขอบเขตหนาที่ความรับผิดชอบตามกฎหมายของพยาบาลเปนหลักองคกรพยาบาลและหนวยงานบริการพยาบาลควรวิเคราะหภารกิจจาก ภาระหนาที่ได้รับจากโรงพยาบาล นโยบาย และภาระหนาที่ที่มาจากความตองการของผูใชบริการ (วิเคราะหจาก

ปญหาและแนวโนมด้านสุขภาพของประชาชนในขอบเขตความรับผิดชอบ) เพื่อคำนวณ ความตองการบุคลากร ทั้งจํานวน คุณลักษณะ และความสามารถที่ตองใช้เพื่อสามารถตอบสนองความตองการของผูใชบริการไดอยางมีประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบจํานวนบุคลากรคุณลักษณะและความสามารถของบุคลากรที่มีอยูในปจัจุบัน ก็จะสามารถระบุสวนตางของจํานวนคุณลักษณะและความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานใหบรรลุเปาหมาย ภารกิจ และนโยบายที่กําหนดไวไดซึ่งนับวาเปนสวนสําคัญที่จะใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรใหตรงกับความตองการขององคกรไดอย่างแท้จริงแผนการพัฒนาบุคลากรที่มาจาก

การวิเคราะหเป็นอย่างดี ประกอบด้วยแผนการรับบุคลากรและแผนการสืบทอดตําแหนงสําคัญ ซึ่งอาจมาจากบุคคลภายในองคกรหรือ บุคคลภายนอกองคกร ขึ้นอยูกับผลการวิเคราะห์พิจารณาหาผูสืบทอดตําแหนงที่เหมาะสม เปาหมายอยูที่การนำพาองค์กรบรรลุเปาหมายภารกิจและนโยบายที่กําหนดไว การพัฒนาบุคลากรควรมีกิจกรรมที่สอดคลองกับสวนตางที่คํานวณไดไดแก การฝกอบรม ทั้งภายในองคกรและภายนอกองคกรการฝกอบรมระหวางการปฏิบัติงาน และที่สําคัญคือการสรางบรรยากาศการเรียนรูระหวางการปฏิบัติงาน ให้การทำงานในทุกกิจกรรมสร้างเสริมใหเกิดการเรียนรู้ ได้ทุกขณะ ซึ่งจะทําใหเกิดการพัฒนาตอเนื่องทื่ยั่งยืนไดในที่สุด