



มาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพ

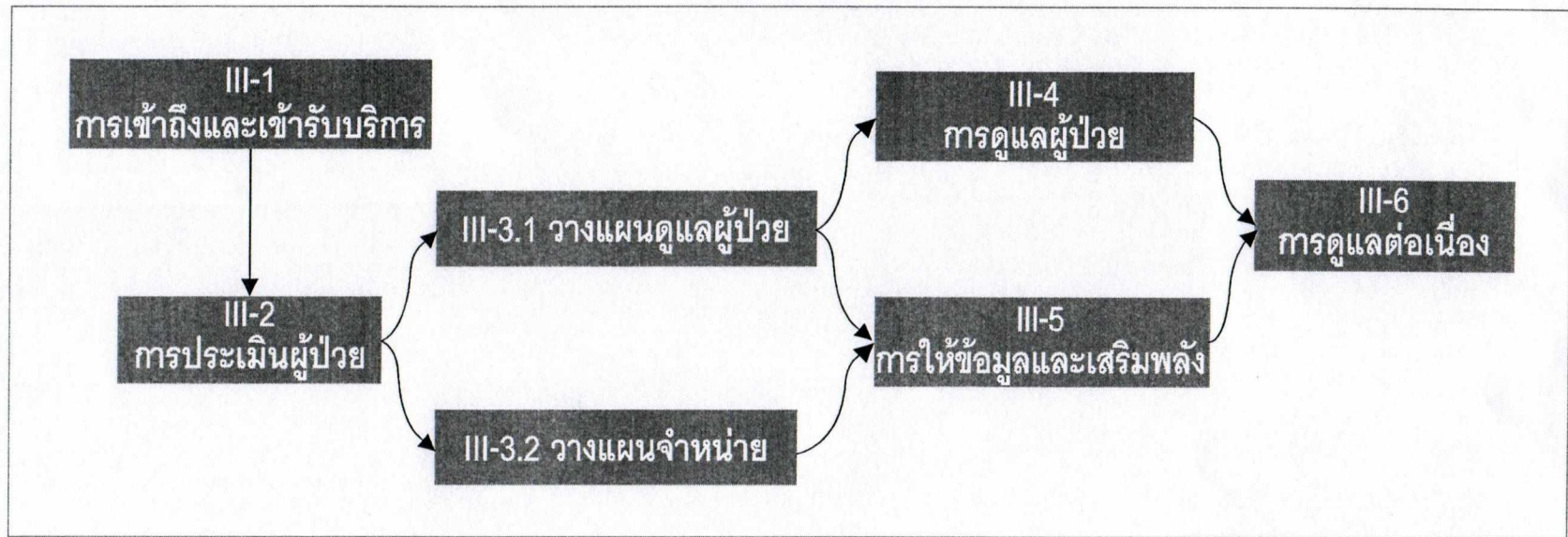
ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

ปรับปรุง มกราคม 2558



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย

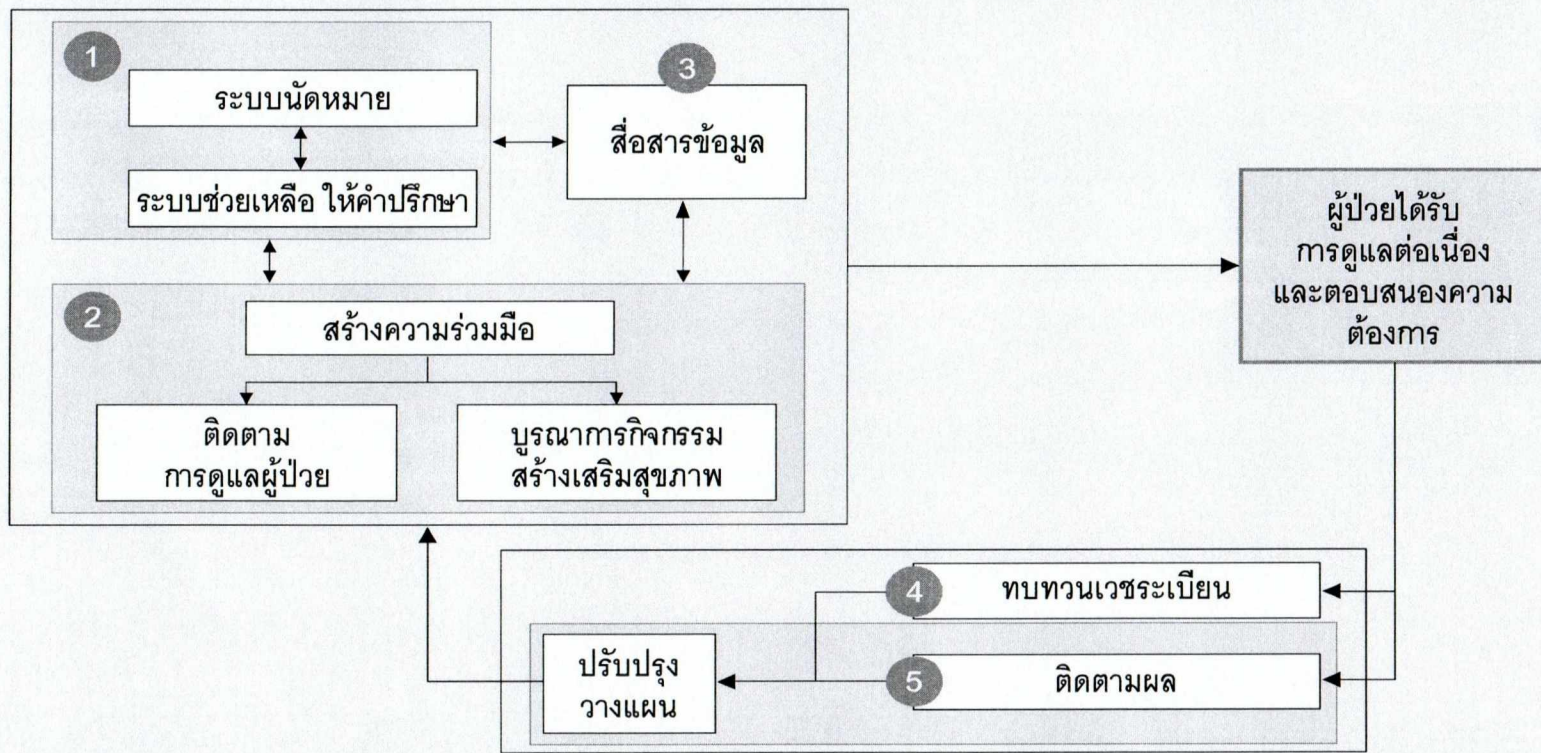


ตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย

III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)

III-6 การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้มีการติดตาม และดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ให้ผลดี



III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ให้ผลดี.

- (1) มีระบบนัดหมายผู้ป่วยกลับมาได้รับการรักษาต่อเนื่องเมื่อมีข้อบ่งชี้. มีระบบช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยที่ออกจากโรงพยาบาลตามความเหมาะสม.
- (2) องค์กรสร้างความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพ ชุมชน และองค์กรอื่นๆ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการติดตามดูแลผู้ป่วยและบูรณาการกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเข้าในกระบวนการดูแลผู้ป่วย.
- (3) มีการสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยให้แก่หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องในการดูแลต่อเนื่อง ทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลผู้ป่วย.
- (4) มีการทบทวนเวชระเบียนเพื่อประเมินความเพียงพอของข้อมูลสำหรับการดูแลต่อเนื่อง.
- (5) มีการติดตามผลการดูแลต่อเนื่อง¹⁶⁴ เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการของผู้ป่วยได้รับการตอบสนอง และนำผลการติดตามมาใช้ปรับปรุง/วางแผนบริการในอนาคต.

¹⁶⁴ ติดตามผลจากผู้ป่วยโดยตรงหรือจากหน่วยบริการสุขภาพที่ได้รับการส่งต่อ

SPA & Self Enquiry Part III

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

สำหรับ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

III -6 การดูแลต่อเนื่อง

SPA III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้การติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องให้ผลดี.

- (1) มีระบบนัดหมายผู้ป่วยกลับมารับการรักษาต่อเนื่องเมื่อมีข้อบ่งชี้. มีระบบช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยที่ออกจากโรงพยาบาลตามความเหมาะสม.
- (2) องค์กรสร้างความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพ ชุมชน และองค์กรอื่นๆ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการติดตามดูแลผู้ป่วยและบูรณาการกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเข้าในกระบวนการดูแลผู้ป่วย.
- (3) มีการสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยให้แก่หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องในการดูแลต่อเนื่อง ทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลผู้ป่วย.
- (4) มีการทบทวนเวชระเบียนเพื่อประเมินความเพียงพอของข้อมูลสำหรับการดูแลต่อเนื่อง.
- (5) มีการติดตามผลการดูแลต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการของผู้ป่วยได้รับการตอบสนอง และนำผลการติดตามมาปรับปรุง/วางแผนบริการในอนาคต.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- PCT/CLT ต่างๆ ส่งเสริมให้มีการทำ mini-research เกี่ยวกับการดูแลต่อเนื่องในประเด็นต่อไปนี้
 - ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่จำเป็นต้องได้รับการดูแลต่อเนื่อง ผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าวกลับมารับการดูแลต่อเนื่องตามกำหนดนัดหมายเพียงใด มีการปรับปรุงระบบนัดหมายและการติดตามอย่างไร
 - ผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่มีระบบช่วยเหลือและให้คำปรึกษาอย่างต่อเนื่องหลังจากที่ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล (ซึ่งดำเนินงานโดย รพ.เอง) กลุ่มใดบ้างที่สามารถเข้าถึงระบบช่วยเหลือดังกล่าวได้ กลุ่มใดบ้างที่ยากลำบากในการเข้าถึงระบบช่วยเหลือ
 - หน่วยบริการสุขภาพที่ให้การดูแลต่อเนื่องได้แก่อะไรบ้าง มีบทบาทในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มใด มีการสร้างความร่วมมือและประสานงานกันอย่างไร
 - การสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยให้แก่หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องในการดูแลต่อเนื่องมีประสิทธิภาพดีเพียงใด ทั้งการให้ข้อมูลแก่หน่วยบริการที่รับดูแลต่อเนื่อง และการรับข้อมูลจากหน่วยบริการที่รับดูแลต่อเนื่อง
 - มีการบูรณาการกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเข้าในกระบวนการดูแลต่อเนื่องหลังจำหน่ายอย่างไร
 - มีการพัฒนาศักยภาพให้แก่หน่วยบริการสุขภาพที่ให้การดูแลต่อเนื่องอย่างไร การพัฒนาดังกล่าวสอดคล้องกับลักษณะผู้ป่วยที่ต้องรับดูแลอย่างไร

- (จากการสุ่มทบทวนเวชระเบียน) ข้อมูลที่บันทึกไว้มีความเพียงพอสำหรับการดูแลต่อเนื่องเมื่อผู้ป่วยกลับมาติดตามรับการรักษาที่ รพ.เพียงใด
- (จากการติดตามผลจากผู้ป่วยโดยตรงและหน่วยบริการสุขภาพที่รับดูแลต่อเนื่อง) ผู้ป่วยได้รับการดูแลต่อเนื่องที่ตอบสนองต่อปัญหาได้ดีเพียงใด

SPA in Action (Part III)

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

SPA (Part III) in Action

สำหรับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2556

III -6 การดูแลต่อเนื่อง

III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)

ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่
ให้ผลดี.

- (1) มีระบบนัดหมายผู้ป่วยกลับมารับการรักษาค่อยๆเมื่อมีข้อบ่งชี้. มีระบบช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่
ผู้ป่วยที่ออกจากโรงพยาบาลตามความเหมาะสม.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
กลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาในการกลับมาติดตามรักษา ต่อเนื่องมีอะไรบ้าง	เรียนรู้เหตุผลความจำเป็นหรือข้อจำกัดในผู้ป่วยแต่ละราย เพื่อนำมาปรับปรุงระบบงานของ โรงพยาบาล และแก้ไขปัญหาเฉพาะราย
กลุ่มผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือและคำปรึกษา อย่างต่อเนื่องหลังจากที่ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล มีอะไรบ้าง	รับรู้ปัญหาอุปสรรคและความยากลำบากของผู้ป่วย แต่ละรายในการเข้าถึงระบบช่วยเหลือและให้ คำปรึกษาของโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุง ระบบงานของโรงพยาบาล และแก้ไขปัญหาเฉพาะ ราย

- (2) องค์กรสร้างความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพ ชุมชน และองค์กรอื่นๆ เพื่อให้เกิดความ
ต่อเนื่องในการติดตามดูแลผู้ป่วยและบูรณาการกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพเข้าในกระบวนการดูแลผู้ป่วย.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ความรู้สึก ปัญหาอุปสรรคที่ผู้ป่วยและครอบครัว ต้องเผชิญ เมื่อได้รับการส่งต่อไปรับบริการในระดับ ที่สูงขึ้นมีอะไรบ้าง	สัมภาษณ์เจาะลึกผู้ป่วยและครอบครัวเพิ่มเติม นำ ข้อมูลที่ได้มาวางแผนปรับปรุงระบบงานของ โรงพยาบาล รวมทั้งปรับปรุงระบบประสานงานกับ โรงพยาบาลที่รับการส่งต่อเพื่อสร้างความมั่นใจและ ความอบอุ่นใจแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
ความรู้สึก ความมั่นใจของผู้ป่วยและครอบครัวต่อ สถานพยาบาลใกล้บ้าน เป็นอย่างไร	สัมภาษณ์เจาะลึกผู้ป่วยและครอบครัวเพิ่มเติม ติดตามคุณภาพของการดูแลที่เกิดขึ้น วางแผน ร่วมกันสถานพยาบาลใกล้บ้านเพื่อให้ผู้ป่วยและ ครอบครัวมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ เช่น การพัฒนาศักยภาพ ทรัพยากร การสื่อสารข้อมูล การให้คำปรึกษาแก่สถานพยาบาล

- (3) มีการสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยให้แก่หน่วยบริการที่เกี่ยวข้องในการดูแลต่อเนื่อง ทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก โดยคำนึงถึงการรักษาความลับของข้อมูลผู้ป่วย.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
รูปแบบและช่องทางการสื่อสารข้อมูลผู้ป่วยให้สถานพยาบาลอื่นเพื่อการดูแลต่อเนื่องมีอะไรบ้าง	ทบทวนว่าจะปรับปรุงรูปแบบและช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้อย่างไร โดยพิจารณาเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย การรักษาความลับ รวมทั้งโอกาสทำความเข้าใจและติดตามผล

- (4) มีการทบทวนเวชระเบียนเพื่อประเมินความเพียงพอของข้อมูลสำหรับการดูแลต่อเนื่อง.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง

- (5) มีการติดตามผลการดูแลต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าความต้องการของผู้ป่วยได้รับการตอบสนอง และนำผลการติดตามมาใช้ปรับปรุง/วางแผนบริการในอนาคต.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

HA Scoring Guideline

www.ha.or.th



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 88/35 อาคารสุวภพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถนนวิภาวดี ต.คลองจั่น อ.เมือง จ.นนทบุรี
โทรศัพท์ 02 832 7400 โทรสาร 02 832 9540



III-6 การดูแลต่อเนื่อง (COC)														
ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ให้ผลดี.														
89 การดูแลต่อเนื่อง	มีระบบนัดหมายผู้ป่วย กลับมารับการรักษา ต่อเนื่องและมีระบบ ติดตาม			มีระบบช่วยเหลือเมื่อ ผู้ป่วยมีปัญหาก่อนวัน นัดหมาย หรือระบบ ช่วยเหลือโดยที่ผู้ป่วย ไม่ต้องมา รพ., มีการ กำหนดกลุ่มผู้ป่วย สำคัญที่ต้องดูแล ต่อเนื่อง			มีการประสานข้อมูลกับ หน่วยบริการในพื้นที่ ทีมเยี่ยมบ้าน/ทีมเชิงรุก และแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อการดูแลต่อเนื่องที่มี ประสิทธิภาพ			มีความโดดเด่น เช่นนำ ข้อมูลปัญหาการดูแล ต่อเนื่องมาวิเคราะห์และ ปรับปรุงอย่างเป็นระบบ , มีระบบสะท้อนข้อมูล แก่หน่วยงานอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง, การสร้าง ความร่วมมือและพัฒนา ศักยภาพให้หน่วยงาน ต่างๆ			มีการประเมินและ ปรับปรุงการดูแล ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้องค์กรเป็นผู้นำ ในด้านนี้ มีการดูแลใน ลักษณะ seamless	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0				