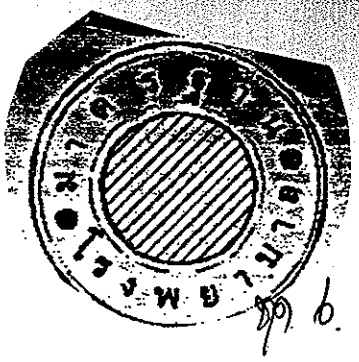

ภาคผนวก

นิยามศัพท์

การดูแลรักษาผู้ป่วย (patient care)	การให้บริการทุกประเภทที่ให้แก่ผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยมีสภาวะทางร่างกายและจิตใจดีขึ้น ทั้งนี้โดยไม่ได้จำกัดเฉพาะการตรวจรักษาที่กระทำโดยแพทย์เท่านั้น หากรวมถึงการดูแลอื่นๆด้วย เช่น การให้บริการพยาบาล การบริบาลทางเภสัชกรรม การฟื้นฟูสภาพ เป็นต้น
การติดเชื้อในโรงพยาบาล (hospital acquire infection, nosocomial infection)	การติดเชื้อซึ่งเกิดขึ้นกับผู้ป่วยในขณะที่พักอยู่ในโรงพยาบาล ซึ่งไม่ใช่เหตุผลที่ต้องทำให้ผู้ป่วยต้องนอนโรงพยาบาล ในทางปฏิบัติจะมีมาตรการเพื่อป้องกันการติดเชื้ออันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ด้วย
การทบทวนการใช้ทรัพยากร (utilization review)	กระบวนการเชิงรุกซึ่งสถานพยาบาลพยายามปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยการใช้ทรัพยากรบุคคลและสิ่งของอย่างมีประสิทธิผล/ประสิทธิภาพ
การนำและการบริหาร (leadership & management)	การที่ผู้นำขององค์กรกำหนดกรอบสำหรับการวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน การจัดบริการ และการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งนำมาสู่ผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดีขึ้น
การบริหารความเสี่ยง (risk management)	กระบวนการที่เป็นระบบในการค้นหา ประเมิน ป้องกัน และจัดการกับความเสี่ยงต่างๆ เพื่อลดการสูญเสียชีวิต การสูญเสียด้านการเงิน การสูญเสียเจ้าหน้าที่ การสูญเสียสถานที่หรือเครื่องมือ รวมทั้งการสูญเสียชื่อเสียง
การประเมินความเหมาะสมของการเลือกใช้ยา (drug use evaluation)	การวิเคราะห์แบบแผนการเลือกใช้ยาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และมีการดำเนินการเพื่อปรับปรุงการเลือกใช้ยาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
(ระบบ)การประเมินผลการปฏิบัติงาน (appraisal system)	ระบบที่มุ่งที่การปรับปรุงสมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้สอดคล้องกับคำบรรยายลักษณะงานและวัตถุประสงค์ของงาน โดยการค้นหาจุดแข็ง ประเด็นที่ควรพัฒนา และสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (human resource development)	กระบวนการที่ทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ได้ ประกอบด้วยการระบุนโยบาย วิธีปฏิบัติ การประเมินความต้องการการฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และกิจกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
การลงนามยินยอมรับการรักษาหลังจากที่ได้รับคำอธิบายจนเข้าใจ (informed consent)	การที่ผู้ป่วยลงนามตกลงยินยอมรับการรักษาหลังจากที่ได้รับคำอธิบายเหตุผล วิธีการ และผลที่จะเกิดขึ้น จนเป็นที่เข้าใจ
การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย (discharge planning)	การวางแผนสำหรับการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง หลังจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ผู้มีส่วนร่วมในการวางแผน ได้แก่ ผู้ป่วย ครอบครัว ทีมผู้ให้บริการ และชุมชน การวางแผนนี้อยู่บนพื้นฐานของปัญหาและสิ่งที่ผู้ป่วยควรได้รับ และควรระบุว่าสิ่งนั้นควรเกิดขึ้นอย่างไร ที่ไหน โดยใคร
กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	การติดตามประเมินคุณภาพ (quality monitoring) และการพัฒนาคุณภาพ (quality improvement)
ขอบเขตของบริการ (scope of service, function)	กรอบหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เช่น การให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยเฉพาะทาง, การจัดการเรียนการสอน, การวิจัย
ค่านิยม (value)	หลักการและความเชื่อที่ทุกคนในหน่วยงานยอมรับว่าจะใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกันและนำไปสู่การบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
ชุดข้อมูลขั้นต่ำที่จะจัดเก็บ (minimal data set)	กลุ่มของสถิติหรือข้อมูลอื่นๆที่จำเป็นขั้นต่ำ ซึ่งนำมาประมวลผลเพื่อก่อให้เกิดสารสนเทศที่จำเป็นในกระบวนการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการประเมินคุณภาพ
ธรรมนูญ (bylaw)	กฎข้อบังคับภายในของโรงพยาบาล ซึ่งกำหนดโดยองค์กรบริหารสูงสุด บ่งบอกความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล กับองค์กรบริหารสูงสุด ช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจปฏิบัติงานตามพันธกิจและเป้าหมายขององค์กร
นโยบาย (policy)	ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ สะท้อนจุดยืนและค่านิยมของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ปรัชญา (philosophy)	หลักการและความเชื่อที่ทุกคนในหน่วยงานยอมรับว่าจะใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานร่วมกันและนำไปสู่การบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ มักจะเป็นข้อความที่ขึ้นต้นว่า "เรามีความเชื่อว่า....." หรือ "ค่านิยมของเราคือ....."
เป้าหมาย (goals)	ข้อความที่กล่าวอย่างกว้าง ๆ ถึงผลลัพธ์ของบริการ อันเนื่องมาจากหน้าที่หลัก เป้าหมายจะต้องสอดคล้องกับพันธกิจที่กำหนดไว้ หน่วยงานหรือบริการแต่ละระดับควรมีเป้าหมายของตนเองที่ชัดเจนและสนับสนุนซึ่งกันและกัน
ผู้นำ (leader)	ผู้บริหารทุกระดับตั้งแต่หัวหน้างานไปจนถึงผู้บริหารระดับสูง
แผนยุทธศาสตร์ (strategic planning)	แผนเพื่อตอบคำถามต่อไปนี้ เราเป็นใคร เราอยู่ที่ไหน สิ่งแวดล้อมของเราเป็นอย่างไร เราต้องการไปที่ไหน เราจะไปที่นั่นได้อย่างไร เส้นทางเดินมีลักษณะอย่างไร เราจะวัดความก้าวหน้าได้อย่างไร
พันธกิจ (mission)	ข้อความที่ระบุอย่างกว้าง ๆ ถึงเป้าประสงค์ (purpose), หน้าที่รับผิดชอบซึ่งมุ่งมั่นที่จะทำ (what it does), และเหตุผลของการมีองค์กร (why it exists) ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมาย (goals) และวัตถุประสงค์ (objectives) ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานต่อไป
พินัยกรรมชีวิต (advance directive)	เอกสารซึ่งกำหนดความประสงค์ของผู้ป่วยสำหรับอนาคตซึ่งผู้ป่วยอาจจะไม่สามารถให้การยินยอมหรือไม่ยินยอมรับการรักษาบางอย่าง เอกสารนี้จะมีความสำคัญมากหากความประสงค์ของผู้ป่วยขัดแย้งกับดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพ
ลูกค้า (customer or client)	บุคคลหรือหน่วยงานใดก็ตามที่ได้รับประโยชน์จากการทำงานของเจ้าของงาน (process owner)
ลูกค้าภายนอก	ผู้ป่วย ญาติ ประชาชนทั่วไป บริษัทประกัน หรือส่วนราชการที่ต้องพึ่งพาอาศัยโรงพยาบาล
ลูกค้าภายใน	บุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องอาศัยการทำงาน หรือรับช่วงงานต่อจากเจ้าของงาน

วัตถุประสงค์ (objectives)	จุดมุ่งหมายของงานที่มุ่งกระทำให้สำเร็จเป็นขั้นตอนอย่างชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแผนปฏิบัติการที่มีการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบและเงื่อนเวลาที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ควรเป็นสิ่งที่วัดได้และเป็นไปได้ ควรมีการกำหนดเป็นปี ๆ ไป และมีการติดตามว่าบรรลุตามที่กำหนดไว้หรือไม่
วิธีปฏิบัติ (procedure)	หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานอย่างชัดเจนเพื่อบรรลุนโยบายที่วางไว้ในเรื่องนั้น
วิสัยทัศน์ (vision)	ภาพอนาคตของโรงพยาบาลซึ่งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องการที่จะให้เกิดขึ้น
สหสาขา(วิชาชีพ) (multidisciplinary)	การที่กลุ่มวิชาชีพหลายๆสาขามาทำงานร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกัน
สิทธิในการดูแลรักษาผู้ป่วย (clinical privileges)	สิทธิในการให้บริการทางการแพทย์ที่มีขอบเขตชัดเจนซึ่งสถานพยาบาลกำหนดให้แพทย์แต่ละคน บนพื้นฐานของการได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพ อนุมัติบัตร/วุฒิบัตร ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ และการใช้ดุลยพินิจ
องค์กรบริหารสูงสุด (governing body)	กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานซึ่งมีอำนาจสูงสุด และมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการดำเนินงานทั้งหมดของโรงพยาบาล
อุบัติการณ์ (incident)	เหตุการณ์หรือสถานการณ์ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายทางร่างกายหรือจิตใจต่อผู้ที่ทำงานหรืออยู่ในเหตุการณ์นั้น การมีบันทึกเมื่อเกิดอุบัติการณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อการหาสาเหตุและป้องกัน