คำศัพท์เกี่ยวกับ HA ที่ควรทราบ

ผู้รวบรวม ศูนย์คุณภาพ รพ.บึงกาฬ (1 ตุลาคม 2555)

คำศัพท์	ความหมาย
1S	Safety = บริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายหรือผลแทรกซ้อน
2C	Competency = ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ Continuity = ความต่อเนื่องในการให้บริการหรือการดูแลรักษาพยาบาล
3S	Spirituality, Safety, Standard
3A	Acceptability = การบริการที่เป็นที่ยอมรับ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ Appropriateness = บริการมีความเหมาะสม ไดตามมาตรฐาน และสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ Accessibility = สามารถเข้าถึงบริการง่าย มีให้บริการเมื่อจำเป็น
3C – PDSA	หลักคิดพื้นฐานของการพัฒนาซึ่ง HA นำแนวคิดของ MBNQA/TQA มาสร้างเป็น model ที่เข้าใจง่าย 3C เป็นเรื่องของการคิดและวางแผน PDSA เป็นเรื่องของการลงมือทำ C ทั้งสามได้แก่ (1) Core values & concepts (2) Criteria (3) Context PDSA หมายถึง plan-do-study-act
3E	Effectiveness = บริการมีประสิทธิผล ได้ผลกรบริการหรือผลการรักษาที่ดี Efficiency = บริการมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า Equity / Patient Right = มีความเท่าเทียมกันในการรับบริการ
3P	แก่นของการพัฒนาง่าย ๆ ซึ่งสามารถใช้ได้กับการพัฒนาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับงานประจำไปถึงการบริการองค์กร P ทั้งสามได้แก่ purpose – process – performance เป็นการนำหลักคิด 3C – PDSA มาใช้ให้ง่ายขึ้นโดยใช้ purpose (เป้าหมาย) เป็นผลสรุปของ 3C และ process กับ performance ก็คือ PDSA นั่นเอง

คำศัพท์	ความหมาย
4 domains	พื้นที่ของการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลแบ่งได้เป็น 4 กลุ่ม คือ (1) หน่วยบริการหรือหน่วยงาน (2) กลุ่มผู้ป่วย (3) ระบบงาน (4) องค์กร การแบ่งพื้นที่เช่นนี้ทำให้สามารถตรวจสอบความครอบคลุมของการพัฒนาได้ง่าย วางแผนจัดการเพื่อป้องกันความซ้ำซ้อน ใช้เครื่องมือและเส้นทางการพัฒนาที่เฉพาะเจาะจงสำหรับพื้นที่แต่ละประเภท
5 ส.	**สะสาง (SEIRI)** คือ การแยกของที่ต้องการ ออกจากของที่ไม่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป **สะดวก (SEITON**) คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย **สะอาด (SEISO)** คือ การทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องจักร อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน **สุขลักษณะ (SEIKETSU)** คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ดีตลอดไป **สร้างนิสัย (SHITSUKE)** คือ การอบรม สร้างนิสัย ในการปฏิบัติงานตามระเบียบ วินัย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
6 Track	6 Tracks ของการพัฒนา เป็นการให้แนวทางการนำเครื่องมือการพัฒนาที่สอดคล้องกับแต่ละพื้นที่ไปสู่การปฏิบัติเป็นลำดับขั้น ทำให้สามารถวางแผนและติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาได้ดีขึ้น แนวทางทั้ง 6 ด้านได้แก่ Track 1 : Unit Optimization (การพัฒนาคุณภาพในระดับหน่วยงาน) Track 2 : Patient Safety (ความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย) Track 3 : Clinical Population (พัฒนาการดูแลกลุ่มประชากรทางคลินิก) Track 4 : Standard Implementation (การนำมาตรฐานไปสู่การปฏิบัติX Track 5 : Strategic Management (การบริหารเชิงกลยุทธ์) Track 6 : Self Assessment (การประเมินตนเอง)
ADE	Adverse drug events ภาวะไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา
AE	Adverse event เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

คำศัพท์	ความหมาย
Appreciation	*การชื่นชมยกย่อง* การให้คุณค่า การรับรู้สิ่งดีที่สุดในผู้คนหรือในโลกที่อยู่รอบตัวเรา การยืนยันจุดแข็ง ความสำเร็จ และศักยภาพที่ผ่านมาและที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การสำเหนียกในสิ่งต่างๆ ที่ให้ชีวิตชีวาแก่ระบบที่มีชีวิต เป็นวิธีการที่มีความสำคัญมาก ทั้งในการทำงานร่วมกันและการประเมินโดยใช้พลังของการมองด้านบวกแทนที่จะเป็นการมองด้านลบหรือปัญหา
Clinical Population	กลุ่มประชากรทางคลินิก (กลุ่มโรค)
big Q	Q ในที่นี้หมายถึง quality การใช้ Big Q เป็นการเปรียบเทียบว่าหมายถึงการพัฒนาคุณภาพด้วยโครงการใหญ่ๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบสูง ขณะที่ small q เป็นการพัฒนาในเรื่องเล็กๆ ที่อาจจะมิได้เป็นโครงการด้วยซ้ำ
Build-in quality	*คุณภาพที่ฝังอยู่ในระบบ* เป็นการออกแบบที่เอื้อให้ทุกคนสามารถทำงานได้โดยมีโอกาสผิดพลาดน้อยที่สุด
C3THER	เครื่องเตือนใจในการทบทวนดูแลที่ข้างเตียงผู้ป่วยว่าควรนึกถึงประเด็นอะไรบ้างประกอบด้วย care, communication, continuity, human resource, environment & equipment, medical record ทั้งนี้ผู้ป่วยแต่ละรายอาจจะมีจุดเน้นของการทบทวนที่แตกต่างกัน
C3THER	การทบทวนการดูแลผู้ป่วยข้างเตียง (C3THER) Care = ทีมงานให้การดูแลผู้ป่วยรายนี้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้หรือยัง การวินิจฉัยรักษาเหมาะสมหรือไม่ ยังมีความเสี่ยงอะไรที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยรายนี้ได้ Communication = ทีมงานได้สื่อสารข้อมูลให้แก้ผู้ป่วยและญาติอย่างเพียงพอแล้วหรือไม่ Continuity = ทีมงานวางแผนที่จะให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถดูแลตนเองที่บ้านได้อย่างเหมาะสมหรือไม่ Team = มีการดูแลผู้ป่วยรายนี้แบบ สหสาขาวิชาชีพหรือยัง ยังขาดวิชาชีพใดที่ควรร่วมดูแลผู้ป่วยรายนี้ Human Resource = ทีมงานมีความรู้ทักษะเพียงพอที่จะดูแลผู้ป่วยรายนี้หรือไม่ ควรจะเพิ่มความรู้ทักษะได้อย่างไร Environment = สิ่งแวดล้อมรอบตัวผู้ป่วยมีความเหมาะสม ปลอดภัย สะดวกสบายเพียงใด + (Equipment) = เครื่องมือที่ใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วยรายนี้มีความเหมาะสม เพียงพอหรือไม่ Record = เวชระเบียนที่บันทึกของผู้ป่วยรายนี้มีความสมบูรณ์เพียงพอหรือไม่ ควรปรับปรุง ในส่วนใดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คำศัพท์	ความหมาย
CAR เทคนิค	C = CASE หรือ SITUATOIN ผู้ป่วย หรือ สถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ที่ต้องมีการทบทวน หรือชื่นชมยินดี A = ACTION คือ เราได้กระทำการใดๆต่อสถานการณ์ หรือในรายผู้ป่วยนั้นๆได้รับการดูแลอย่างไร R = RESPONS คือ ผลลัพธ์ หรือผลกระทบจากการกระทำ หรือ การดูแลผู้ป่วยรายนั้น จากเราหรือจากทีม
Clinical tracer	*การตามรอยทางคลินิก* เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินคุณภาพการดูแลผู้ป่วยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยมีการตามรอยหรือทบทวนในสี่ประเด็น ได้แก่ (1) กระบวนการดูแลผู้ป่วย (2) ผลงานที่เกิดขึ้น (3) กระบวนการพัฒนาคุณภาพ (4) การเชื่อมต่อกับระบบที่เกี่ยวข้อง การตามรอยนี้จะทำให้เห็นวิธีการปฏิบัติที่ดีหรือโอกาสพัฒนา เครื่องมือนี้เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับทีมดูแลผู้ป่วย
Clinical tracer Highlight	*สรุปประเด็นสำคัญจากการตามรอยทางคลินิก* เป็นการสรุปผลการตามรอยทางคลินิกในประเด็นที่มีความสำคัญสูง ความยาวประมาณครึ่งหน้าถึงหนึ่งหน้า เพื่อนำเสนอเป็นภาคผนวกประกอบรายงานการประเมินตนเองที่จะส่งให้ผู้เยี่ยมสำรวจและคณะกรรมการรับรองได้ศึกษา
Clinical self enquiry	*การสืบค้นเพื่อประเมินคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยโดยทีมดูแลผู้ป่วย* ใช้ข้อมูลจากเครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางคลินิกทุกอย่าง นำมาร้อยเรียงกันด้วยการจำแนกตามขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการดูแลผู้ป่วย
CLT	Clinical Lead Team ระบบการดูแลที่เน้นกลุ่มผู้ป่วยตามประเด็นความเสี่ยง
CQI	Continuous Quality Improvement *การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง* อาจจะหมายถึงโครงการพัฒนาแต่ละโครงการ หรือแนวคิดการพัฒนาที่พยายามหาโอกาสพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลาแม้ว่าจะไม่มีปัญหาก็ตาม ซึ่งจะส่งผลให้มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายขึ้นเป็นลำดับ ไม่ใช่เป้าหมายที่คงที่
Criteria	รู้มาตรฐาน/ทำความเข้าใจเป้าหมายของมาตรฐาน

คำศัพท์	ความหมาย
CTQ critical-to-quality	*ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายคุณภาพ* เป็นการวิเคราะห์สำหรับงานแต่ละเรื่อง หรือการดูแลผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม เป็นสิ่งที่ผู้รับผลงานบอกว่าต้องการอะไรจากงานของเรา ในการใช้กับ six sigma ประเด็นเหล่านี้ต้องเฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้และปรับปรุงได้
CTQ	Critical to Quality ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ
Deploy	มีแนวทางการสื่อสารสู่การปฏิบัติ ครอบคลุมทั้งแนวลึกและแนวกว้าง
Detailed scoring	ประเมินตามรายละเอียดในแต่ละข้อย่อย (ใช้ในการประเมินเพื่อการรับรองบันไดขั้นที่ 3)
Discharge Planning (M-E-T-H-O-D Model)	**M (Medication)** ผู้ป่วยได้รับความรู้เกี่ยวกับยาที่ตนเองได้รับ **E (Environment & Economic)** ผู้ป่วยได้รับความรู้ในการจัดการกับสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชน การจัดการเกี่ยวกับปัญหาเศรษฐกิจและสังคม **T (Treatment)** ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจเป้าหมายของการรักษา สามารถสังเกตอาการของตนเอง และรายงานอาการที่สำคัญให้แพทย์/พยาบาลทราบ มีความรู้พอที่จะจัดการกับภาวะฉุกเฉินด้วยตนเอง อย่างเหมาะสมก่อนมาถึงสถานพยาบาล **H (Health)** ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจภาวะสุขภาพของตน เช่น ข้อจำกัด ผลกระทบจากการเจ็บป่วย และสามารถปรับวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน ให้เหมาะสมกับข้อจำกัดด้านสุขภาพ เอื้อต่อการฟื้นฟูสภาพและป้องกันภาวะแทรกซ้อน 5 **O (Outpatient Referral)** ผู้ป่วยเข้าใจและทราบความสำคัญของการมาตรวจตามนัด การติดต่อขอความช่วยเหลือ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน รวมทั้งการส่งต่อสรุปผลการรักษาและแผนการดูแลผู้ป่วยให้กับหน่วยงานอื่น ที่จะรับช่วงดูแลต่อ **D (Diet)** ผู้ป่วยเข้าใจและสามารถเลือกรับประทานอาหารได้เหมาะสมกับภาวะ และข้อจำกัดด้านสุขภาพ
Downtime	ความสูญเปล่า

คำศัพท์	ความหมาย
Effectiveness	มีประสิทธิผล ได้ผลการบริการหรือผลการรักษาที่ดี
Efficiency	มีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
EFIRE	Environment = สิ่งแวดล้อมทางกายภายที่ดี 5 ส. ความร้อน แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เส้นทางหนีไฟ ถังดับเพลิง ฯลฯ Flow = การไหลเวียนของกระบวนการทำงาน มีการวิเคราะห์ กระบวนการหลัก IC = เทคนิคการปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักการ IC มีการแยกขยะ การล้างมือ การใช้น้ำยาฆ่าเชื้อ การป้องกันตนเองโดยใช้ Universal Precaution Risk = ความเสี่ยงด้านโครงการ(กายภาพ) มีการจัดทำบัญชีความเสี่ยง (Unit Profile) Equipment = เรื่องเครื่องมือมีระบบการจัดเก็บเหมาะสม สะดวกต่อการนำมาใช้ การทำความสะอาด การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
Empowerment	การเสริมพลัง
ESB	Excellent Service Behavior พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ
FA	Facilitator คนกลางที่ช่วยจัดและดำเนินงานการประชุม อบรม ให้เกิดการคิดที่เป็นระบบ มีอิสระทางความคิดและสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกันอย่างตรงไปตรงมา
Flow	การไหลเวียนของกระบวนการทำงานมีการวิเคราะห์ กระบวนการหลัก
Gap analysis	*การวิเคราะห์ความแตกต่าง* หมายถึงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อแนะนำทางวิชาการกับสิ่งที่ปฏิบัติจริง ซึ่งจะนำมาสู่การลดความแตกต่างดังกล่าว เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการส่งเสริมการนำข้อมูลวิชาการมาสู่การปฏิบัติ
HA	Hospital/healthcare accreditation การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล/สถานพยาบาล เป็นการรับรองว่าโรงพยาบาล/สถานพยาบาลได้ปฏิบัติตามมาตรฐานเชิงระบบซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งโรงพยาบาล/สถานพยาบาลจะต้องมีการเตรียมตัวด้วยการประเมินและพัฒนาตนเอง รวมทั้งยินดีที่จะให้มีการเยี่ยมสำรวจจากภายนอก

คำศัพท์	ความหมาย
H-E-L-P	Holistic : เราดูแลมิติด้านจิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม ของผู้ป่วยดีแล้วหรือไม่ อย่างไร Empowerment : เรา empower ผู้ป่วยและครอบครัวอย่างไร ได้ผลและเพียงพอ หรือไม่ Lifestyle : จะเตรียมผู้ป่วยอย่างไรจึงจะเป็นผลดีต่อสุขภาพ โดยสอดคล้อง กับวิถีชีวิตและ ข้อจำกัดเรื่องสิ่งแวดล้อม Prevention and Patient Right : เราวางแนวทางป้องกันการกลับ เป็นซ้ำของผู้ป่วยรายนี้อย่างไร จะป้องกันคนอื่นอย่างไร และการคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยถูกต้อง เหมาะสมแล้วหรือไม่
Hindsight bias	*อคติจากการมองย้อนหลัง* หมายถึงการมองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตโดยรับรู้ผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้สามารถเห็นสถานการณ์ความเสี่ยงหรือปัจจัยที่เป็นสาเหตุได้ชัดเจนมากกว่าผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์ สามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการป้องกันได้หากไม่นำไปใช้เพื่อการกล่าวโทษ
HPH	Health promoting hospital โรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ หมายถึง โรงพยาบาลที่นำแนวคิดและมาตรฐานเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพมาสู่การปฏิบัติ ในความหมายเฉพาะ อาจหมายถึงโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองว่าปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
Human factor engineering	*การออกแบบโดยพิจารณาความสำคัญของศักยภาพและข้อจำกัดของมนุษย์* เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถออกแบบระบบงานหรือสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
Humanized Healthcare	*บริการสุขภาพที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์* บริการที่เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรีและศักยภาพของผู้ป่วย ด้วยความรักในเพื่อนมนุษย์ นำไปสู่สุขภาวะของบุคคล ครอบครัวชุมชน เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง
IHI	Institute of Healthcare Improvement เป็นหน่วยงาน NGO ในสหรัฐอเมริกาที่ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล
Inquiry	การสอบสวน การค้นหา การทำความเข้าใจในสถานการณ์
Integrations	ระบบมีบูรณาการ/สอดคล้องประสานกัน ทั้งแนวดิ่งและแนวนอน

คำศัพท์	ความหมาย
IS	Internal Surveyor การตรวจเยี่ยมภายใน
JCAHO The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization	เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น The Joint Commission (JC)
JCI The Joint Commission International	เป็นส่วนหนึ่งของ JC ที่ทำหน้าที่ประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลนอกสหรัฐอเมริกา
KA	*Knowledge Asset* คลังความรู้
KM	Knowledge management การจัดการความรู้
KPI	Key Performance Indicator ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นเพื่อวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงานในระดับผลผลิต
Lean	*ลีน* แนวคิดการบริหารงานที่มุ่งขจัดความสูญเปล่าทุกด้าน เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ผู้รับผลงานต้องการ
Learning	มีการทบทวนและการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง
Nursing Quality Assurance	การประกันคุณภาพยาบาล
Organization	*โครงร่างองค์กร* ภาพรวมขององค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินการขององค์กร รวมถึงความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญอยู่

คำศัพท์	ความหมาย
Overall scoring	ประเมินตามข้อกำหนดโดยรวม (ใช้ในการประเมินเพื่อการรับรองบันไดขั้นที่ 1และ 2)
Patient Safety Leadership Walkround	การตรวจเยี่ยมโดยผู้นำเพื่อรับรู้ปัญหาและสื่อสารความมุ่งมั่นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งการตอบสนองข้อมูลที่ได้รับ
PDCA	Plan = พิจารณาจากการมีเป้าหมายที่ชัดเจน วางแผน ออกแบบอย่างเป็นระบบ Do = มีการปฏิบัติตามระบบที่กำหนดไว้ Check = การประเมินผลและผลลัพธ์ พิจารณาจากการรับฟังสียงสะท้อน ความเหมาะสม เพียงพอ ของเครื่องชี้วัด 3 ACT = การทบทวนผลลัพธ์และพัฒนาในประเด็นที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย
PKM	Provincial Knowledge management หมายถึงโครงการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับจังหวัด เพื่อธำรงรักษาบันไดขั้นที่ 2
Preparation Survey	การประเมินความพร้อมของโรงพยาบาล เพื่อตรวจสอบว่าโรงพยาบาลได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนดในกรอบมาตรฐานโรงพยาบาลได้ครบถ้วนหรือไม่
Proxy disease	โรคที่เป็นตัวแทนแสดงคุณภาพการดูแลในแต่ละกระบวนการ
PSG	Patient Safety Goals/Guides เป้าหมายความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วยและแนวทางเป็นประเด็นความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วยที่มีความสำคัญซึ่งควรใส่ใจพร้อมทั้งแนวทางการดูแลอย่างปลอดภัยที่มาจากข้อมูลวิชาการ
QA	Quality QA Assurance การประกันคุณภาพ
QC	Quality Control วิธีการและเครื่องมือที่เป็นระบบซึ่งออกแบบเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้ซื้อต้องการ
QLN	Quality Learning network เครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลในกลุ่มเครือข่ายอย่างต่อเนื่องด้วยระบบพี่เลี้ยงและเครือข่าย ควบคู่กับการพัฒนาพี่เลี้ยงในพื้นที่

คำศัพท์	ความหมาย
Quality process	*กระบวนการคุณภาพ* กิจกรรมต่างๆ ที่ทีมงานได้ใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจะประกอบด้วยขั้นตอนการพัฒนาและแนวคิดการพัฒนา
R2R	Routine to Research *การวิจัยจากงานประจำ* เป็นการนำปัญหาจากการปฏิบัติงานประจำมาหาคำตอบด้วยกระบวนการวิจัยที่มีคุณภาพ มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุงการทำงาน
RCA	Root cause analysis การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องลึก เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาอย่างได้ผล โดยมากมักจะเป็นปัจจัยเชิงระบบหรือปัจจัยในระดับองค์กร
Reliability	*ความน่าเชื่อถือ* หมายถึงการได้รับผลที่ต้องการโดยปราศจากปัญหา ความล้มเหลว หรือข้อผิดพลาด แต่ในการวัดมักจะวัดอัตราการเกิดปัญหาหรือความล้มเหลว
Risk	*ความเสี่ยง* โอกาสที่จะเกิดอันตราย ความสูญเสียหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์
SA	*Self assessment* การประเมินตนเอง
SBAR	S = Situation สถานการณ์การของผู้ป่วย ณ. เวลานั้นๆ (อาการสำคัญ, V/S , N/S) B = Background ประวัติของผู้ป่วย โรคที่เป็นอยู่ ยาที่ใช้อยู่ ประวัติครอบครัว ครอบคลุมแบบองค์รวม A = Assessment การประเมิน หลังให้การรักษา หรือการพยาบาล R = Recommendation การเสนอแนะเพิ่มเติม
Seamless	ไร้รอยต่อ ไม่มีรอยต่อ
Service profile	*โครงร่างหน่วยงาน/หน่วยบริการ* เป็นข้อมูลสำคัญที่แสดงภาพรวมของหน่วยงาน/หน่วยบริการ ครอบคลุมบริบท เป้าหมาย กระบวนการ และผลการดำเนินการ
SHA	Sustainable Health Promotion & Healthcare Accreditaton **SHA** เป็นแผนงานด้านสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นให้เกิดสุขภาพดี อย่างยั่งยืน S:Sustainable ด้วยการดูแล และ สร้างสุขภาพ H:Health care and Health promotion โดยได้รับการ A: Appreciation and Approved จาก สถาบันรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล (Hospital Accreditation)

คำศัพท์	ความหมาย
SIMPLE	เป็นหมวดหมู่ของ Patient Safety Goals ซึ่งย่อมาจาก safe surgery, infection control, medication safety, patient care process, line/tubing/catheter, emergency response การจัดหมวดหมู่ดังนี้ทำให้สามารถรองรับประเด็นใหม่ ๆ ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต
Six sigma	การพัฒนาคุณภาพที่นำการวิเคราะห์ทางสถิติและวิธีวิจัยเข้ามาใช้เพื่อลดข้อบกพร่องในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด โดยวัดข้อบกพร่องเป็น sigma
Small q	Q ในที่นี้หมายถึง quality การใช้ small q เป็นการเปรียบเทียบว่าหมายถึงการพัฒนาคุณภาพในเรื่องเล็กๆ ที่อาจจะมิได้เป็นโครงการด้วยซ้ำ การสะสมคุณภาพในเรื่องเล็กน้อยจำนวนมาก อาจจะมีผลมากกว่าการรอทำเรื่องใหญ่ๆ เพียงเรื่องเดียว
SPA	Standards-Practice-Assessment เป็นคู่มือการนำมาตรฐาน HA ไปสู่การปฏิบัติขยายความให้เห็นถึงขั้นตอนและวิธีการที่ควรปฏิบัติ และประเด็นบทเรียนสำคัญที่ควรสรุปในรายงานการประเมินตนเอง
Spiritual	*จิตวิญญาณ* เป็นเรื่องของความมีจิตใจสูง ไม่เห็นแก่ตัว ความเชื่อในสิ่งยึดเหนี่ยว การสำนึกรู้ภายในคุณค่า อุดมคติ และพลังชีวิต *จิตตปัญญา* การรู้จิตของตนเองแล้วเกิดปัญญา เป็นกระบวนการเรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ เรียนรู้ด้วยหัวใจ ใช้ใจเรียน ใช้สติเรียน เน้นการพัฒนาด้านใน เพื่อให้เกิดความตระหนักรู้ถึงคุณค่าของสรรพสิ่ง ลดอคติ เกิดความรัก ความเมตตา อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ มีจิตสำนึกต่อส่วนรวม สามารถเชื่อมโยงศาสตร์ต่างๆ นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตอย่างสมดุล เข้าถึงความเป็นหนึ่งเดียวของทั้งหมด เข้าถึงความจริง ความดีความงาม เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวเอง
TQA/MBNQA	Thailand Quality Award/Malcolm Baldrige National Quality Award เป็นชื่อรางวัลคุณภาพแห่งชาติของไทยและของอเมริกา ซึ่งใช้เกณฑ์และหลักการเดียวกัน
Tracer	*การตามรอย* เป็นการติดตามสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เคลื่อนไปในระบบ เพื่อเรียนรู้คุณภาพของงานในจุดต่าง ๆ ที่สิ่งนั้นเคลื่อนไป

คำศัพท์	ความหมาย
Trigger tool	*เครื่องมือส่งสัญญาณ* หมายถึง เหตุการณ์บางอย่างที่ทำให้เราฉุกใจคิดว่าอาจจะมีเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น นำมาใช้เพื่อการทบทวนเวชระเบียนหาเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์
Turning point	*จุดเปลี่ยน* ในที่นี้หมายถึงขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยซึ่งมีโอกาสเปลี่ยนแปลงแล้วอาจจะทำให้ผลลัพธ์การดูแลเปลี่ยนไป ได้มาจากการมองย้อนหลังซึ่งทราบผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วยแต่ละรายแล้ว
Unit optimization	การพัฒนาคุณภาพในระดับหน่วยงาน เป็นการพัฒนาในระดับที่เหมาะสมไม่เบียดเบียนหรือตัดโอกาสของหน่วยงานอื่น เริ่มจากการพัฒนาคุณภาพพื้นฐานต่างๆ เช่น 5 ส QA CQI และเชื่อมโยงคุณภาพกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
VSM	Value Stream Mapping แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า เป็นการวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับผลงาน แสดงถึงความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน
Warning / Alarm	สัญญาณเตือน
กรอบการวิเคราะห์ RCA ตามกรอบ อ.อนุวัฒน์	1. Information , Education , Communication 2. Human Capital 3. Environment 4. Equipment 5. Process Design 6. Process control and Monitor 7. RM. 8. Leadership and Culture Discharge Planning
การเยี่ยมสถานที่ (FORCEDIPP)	Flow / Odor / Risk / Convenience / Equipment / Drug / Infection / Control Patient / Personal

คำศัพท์	ความหมาย
การใช้เวชระเบียนเป็นตัวตั้งในการประเมินการดูผู้ป่วย (ASPIREED)	Assessment = การประเมินผู้ป่วยการวินิจฉัยโรค และข้อมูลสนับสนุนการวินิจฉัยโรค Plan = การวางแผนการดูแลรักษาผู้ป่วย Implement = การปฏิบัติตามแผน Record / Evaluate = การบันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย สิ่งที่ทำกับผู้ป่วยพร้อมเหตุผล Educate = การให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว Discharge = การเตรียมตัวผู้ป่วยและครอบครัวให้สามารถดูแลตนเองได้
การให้ข้อมูลผู้ป่วย (หลัก 5 I)	Information = ผู้ป่วยได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับโรค แนวทางการรักษาและทางเลือก ระยะเวลา Inform Consent = ได้รับข้อมูลอะไรบ้างก่อนลงนามยินยอมรับการรักษา Investigation = ได้รับการอธิบายผลการชันสูตรที่สำคัญอย่างไรบ้าง Identification = มีการถามชื่อผู้ป่วยก่อนการให้ยา ฉีดยา เอกซเรย์ ผ่าตัด ฯ Invasive Procedure = ได้รับการเตรียมตัวอย่างไรเมื่อจะต้องรับการผ่าตัดหรือทำ Invasive Procedure