ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 1. การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วยขณะอยู่โรงพยาบาล C3 – THER + H-E-L-P

<u>วิธีการ</u> 1. ทบทวนข้างเตียง 2. Conference 3. Grand Round 4. Quality Round ★ = มีการทบทวนแบบสหสาขาวิชาชีพ

สรุปเหตุการณ์และประเด็นที่ทบทวน (ระบุวันที่เกิดเหตุการณ์)	**วิธีการ**	**สรุปประเด็น(ความเสี่ยง/ปัญหา)ที่ต้องดำเนินการ (โดยหน่วยงาน/ทีม)**	**การดำเนินการแก้ไขปรับปรุง (RCA, CQI, CPG, WI อื่นๆ)**	**ผู้ร่วมทบทวน**

(แนวทาง) การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย (C3THER)

โรค/กิจกรรม/หัตถการ..... วัน เดือน ปี.....

ตัวอย่างคำถาม	ผลการทบทวน/โอกาสพัฒนา	การปรับปรุง	หมายเหตุ
Care - มีโอกาสเกิดความเสี่ยงอะไรกับผู้ป่วยรายนี้ - เราได้ป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้นอย่างดีแล้วหรือไม่ - เราได้ประเมินผู้ป่วยอย่างรอบด้านแล้วหรือไม่ - เรานำข้อมูลจากการประเมินมาวางแผนแก้ปัญหาอย่างครบถ้วนหรือไม่ - เราเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดและตอบสนองอย่างเหมาะสมหรือไม่			<u>**หลักฐาน**</u> *o Hx, PE, Diagnosis* *o Treatment plan* *o Progress Note ของแพทย์* *o พยาบาลนำ Diagnosis และ Progress note ไปทำ Nursing plan ให้สอดคล้องกันหรือไม่*
Communication - (ถามทีม) มีข้อมูลอะไรที่ผู้ป่วยและครอบครัวควรจะรับรู้ในขณะนี้ (เช่น ความเข้าใจในโรคที่ตนเองเป็นอยู่ ทางเลือกในการดูแลรักษา วิธีการปฏิบัติตัวที่เราคาดหวัง) - (ถามผู้ป่วยและครอบครัว) ได้รับข้อมูลอะไรบ้าง มีข้อมูลอะไรที่ต้องการทราบเพิ่มเติม - (ถามทีม) มีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ทีมคาดหวังกับสิ่งที่ผู้ป่วยได้รับหรือไม่ ถ้ามีจะปรับปรุงอย่างไร			*o ป้ายชื่อผู้ให้บริการ ชื่อแพทย์ พยาบาล Case manager* *o ป้ายติดข้อมือ (ในรายที่สื่อสารไม่ได้)* *o โรคที่เป็น* *o แผนการรักษา* *o ข้อแนะนำสำหรับผู้ป่วยและญาติสำหรับโรคที่เป็น และ ข้อมูลทั่วไป เช่น ญาติไม่อยู่ผู้ป่วยจะขอความช่วยเหลืออย่างไร ฉุกเฉิน*

ตัวอย่างคำถาม	ผลการทบทวน/โอกาสพัฒนา	การปรับปรุง	หมายเหตุ
Continuity - ปัญหาสำคัญที่อาจจะเกิดขึ้นในช่วงกลางคืนมีอะไรบ้าง ทีมงานมีการส่งต่อปัญหาระหว่างให้แก่เวรต่อไปอย่างไร - ปัญหาสำคัญที่ผู้ป่วยและครอบครัวต้องเผชิญเมื่อกลับไปอยู่บ้านคืออะไร เราได้เตรียมผู้ป่วยและครอบครัวให้พร้อมที่จัดการกับปัญหาเหล่านั้นอย่างไร			**<u>หลักฐานที่เป็นรูปธรรม</u>** *o Discharge plan* *0 Discharge summary*
Team - ถ้าจะดูแลผู้ป่วยรายนี้ให้ดีที่สุด มีวิชาชีพใดบ้างที่ควรเข้ามาร่วมให้การดูแลนอกเหนือจากแพทย์และพยาบาล (เช่น นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักโภชนาการ) - เราได้เชิญวิชาชีพเหล่านั้นเข้ามาร่วมดูแลผู้ป่วยรายนี้แล้วหรือยัง			**<u>หลักฐานที่เป็นรูปธรรม</u>** *o โรค หรือ ภาวะใด ที่ต้องทำ Quality Round* *o องค์กรแพทย์* *o องค์กรพยาบาล* *o จริยธรรมองค์กร*
Human Resource Development - ความรู้และทักษะของทีมงานของเราเพียงพอสำหรับดูแลผู้ป่วยรายนี้อย่างมีคุณภาพหรือไม่ ยังขาดเรื่องอะไรอยู่ - ทำอย่างไรจะให้เกิดความรู้และทักษะเหล่านั้นขึ้นได้เร็วที่สุด			**<u>หลักฐานที่เป็นรูปธรรม</u>** *o ความรู้ ทักษะ สมรรถนะใดที่ยังขาดในการดูแลผู้ป่วย* *o กำลังคน*

ตัวอย่างคำถาม	ผลการทบทวน/โอกาสพัฒนา	การปรับปรุง	หมายเหตุ
Environment & Equipment - ผู้ป่วยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะดวก สบาย ปลอดภัยหรือไม่ - มีเครื่องมืออะไรที่จำเป็นสำหรับการดูแลผู้ป่วยรายนี้ เครื่องมือเหล่านั้นเพียงพอและพร้อมที่จะใช้หรือไม่			**<u>หลักฐานอ้างอิง Equipment</u>** *o วัสดุ* *o ครุภัณฑ์* *o เครื่องมือแพทย์ ใดที่ยังขาดในการดูแลผู้ป่วย* *o ทักษะในการใช้เครื่องมือ*
Record - เวชระเบียนของผู้ป่วยรายนี้ได้รับการบันทึกอย่างสมบูรณ์เพียงพอที่จะให้ผู้อื่นมาดูแลอย่างต่อเนื่อง, เข้าใจเหตุผลของการตัดสินใจ, ประเมินคุณภาพของการดูแล, และใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้หรือไม่			
• Holistic - การดูแลแบบองค์รวม ผู้ป่วยมีปัญหาด้านอารมณ์ จิตใจ สังคม อะไรบ้าง ปัญหาดังกล่าวได้รับการตอบสนองดีเพียงใด			
• Empowerment - ผู้ป่วยและครอบครัวควรมีความรู้และทักษะในการดูแลตนเองในเรื่องใดบ้าง ขณะนี้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถทำได้ตามที่ควรจะเป็นหรือไม่			

ตัวอย่างคำถาม	ผลการทบทวน/โอกาสพัฒนา	การปรับปรุง	หมายเหตุ
Life Style - วิถีชีวิตและสิ่งแวดล้อม จะต้องเตรียมผู้ป่วยอย่างไรจึงจะเป็นผลดีต่อสุขภาพที่สุด โดยสอดคล้องกับวิถีชีวิตและข้อจำกัดเรื่องสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วย			
Prevention - การป้องกันโรค จะลดการกลับเป็นซ้ำในผู้ป่วยรายนี้ได้อย่างไร จะป้องกันการเจ็บป่วยในลักษณะเดียวกันสำหรับสมาชิกอื่นๆ ในสังคมได้อย่างไร			

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 2. การทบทวนความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้รับบริการ

<u>วิธีการ</u> 1. พฤติกรรมบริการ 2. ระบบบริการ 3. คุณภาพการดูแลรักษา 4. สิ่งแวดล้อม/ความปลอดภัย 5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม 6. การสื่อสาร

วดป.	สรุปประเด็นคำร้องเรียน / ข้อคิดเห็น	ประเภท	วิธีแก้ไข / ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ	ผลการแก้ไข / วิธีป้องกันการเกิดซ้ำ

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 3 การทบทวนการส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา

ผู้ป่วยชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี HN..... วันที่ Refer..... ไป รพ.....

☐ **ส่งต่อ** ☐ **ขอย้าย** ☐ **ปฏิเสธการรักษา /ไม่สมัครใจอยู่** ☐ **หนีกลับ** ☐ **อื่น ๆ.....**

(การทบทวนการส่งต่อ : ทบทวนในประเด็นความพร้อมก่อนและขณะส่งต่อ: สำหรับกรณีปฏิเสธ / ขอย้าย รพ. ทบทวนในรายที่ไม่สมควรหรือไม่พึงพอใจ)

สรุปเหตุการณ์การส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา	**1. กระบวนการดูแลความพร้อมกรณีส่งต่อ** **2. ประเด็นที่น่าจะเป็นเหตุให้ปฏิเสธ/ขอย้าย**	**เหตุผลที่ส่งต่อ**	**ผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วย (ดูจากใบ refer ที่ตอบกลับ)**	**การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง**
		☐1. เกินศักยภาพ เพื่อการวินิจฉัย รักษา ☐1.1 ขาดแพทย์เฉพาะทาง สาขา..... ☐1.2 ขาดเครื่องมือ..... ☐2. ระบบบริหารจัดการของโรงพยาบาล ☐2.1 เครื่องมือ ☐- เครื่องมือเสีย (ระบุ)..... ☐- เครื่องมือไม่พอ (ระบุ)..... ☐2.2 เตียงเต็ม ☐2.3 บุคลากร ☐- แพทย์ลา ☐- แพทย์ไม่พอ	วินิจฉัย..... ..... ผลการรักษา ☐ ดีขึ้น ☐ เสียชีวิต ☐ อื่น ๆ	

สรุปเหตุการณ์การส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา	1. กระบวนการดูแลความพร้อมกรณีส่งต่อ 2. ประเด็นที่น่าจะเป็นเหตุให้ปฏิเสธ/ขอย้าย	เหตุผลที่ส่งต่อ	ผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วย (ดูจากใบ refer ที่ตอบกลับ)	การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง
		☐2.4 เวชภัณฑ์การรักษา ☐- ยา (ระบุ)..... ☐- เลือด/ส่วนประกอบของเลือด (ระบุ) ..... ☐3. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ☐3.1 ผู้ป่วย/ญาติต้องการไป ..... ☐3.2 ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ ☐3.3 รักษาใกล้บ้าน ☐3.4 ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ☐3.5 ปัญหาค่ารักษาพยาบาล ☐3.6 ..... ☐3.7 ..... ☐4. อื่น ๆ		

เดือน		แผนก.....												รวม
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
เหตุผลการส่งต่อ	1. เกินศักยภาพ เพื่อการวินิจฉัย รักษา													
	1.1 ขาดแพทย์เฉพาะทาง สาขา.....													
	1.2 ขาดเครื่องมือ.....													
	2. ระบบบริหารจัดการ													
	2.1 เครื่องมือ													
	- เครื่องมือเสีย (ระบุ).....													
	- เครื่องมือไม่พอ (ระบุ).....													
	2.2 เตียงเต็ม													
	2.3 บุคลากร													
	- แพทย์ลา													
	- แพทย์ไม่พอ													
	2.4 เวชภัณฑ์การรักษา													
	- ยา (ระบุ).....													
	- เลือด/ส่วนประกอบของเลือด (ระบุ)													
	3. ปัจจัยด้านผู้รับบริการ													
	3.1 ผู้ป่วย/ญาติต้องการไป													
	3.2 ผู้ป่วยและญาติไม่พึงพอใจ													
	3.3 รักษาใกล้บ้าน													
เดือน		แผนก.....												รวม

		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
	3.4 ผู้ป่วยระยะสุดท้าย													
	3.5 ปัญหาค่ารักษาพยาบาล													
	3.6													
	3.7													
	4. อื่น ๆ													
การดูแลก่อนส่งต่อ														
ผลลัพธ์	ดีขึ้น													
	ไม่ดีขึ้น													
	เสียชีวิต													
	ร้องเรียน													

ระบบ/กลุ่มโรค/ภาวะ	ลำดับโรคย่อยของแต่ละกลุ่มโรค/ภาวะ 5 อันดับ	ราย	เหตุผลการส่งต่อ	การปรับปรุงระบบงาน

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 4. การทบทวนการตรวจรักษาโดยผู้ชำนาญกว่า / ผู้ที่มีคุณสมบัติไม่ครบ (อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น / กิจกรรมสุ่มตรวจ / การปรับปรุงต่าง ๆ)

สรุปเหตุการณ์ (การตรวจรักษา / หัตถการ / กิจกรรมที่เกิดขึ้น)	ประเด็นที่ทบทวน	การทบทวน (โดยผู้ชำนาญกว่า) (การตรวจรักษาที่ควรจะเป็น)	ผลลัพธ์ / การปรับปรุงต่างๆ

<u>หมายเหตุ</u> PCT หรือหน่วยงานควรมีการกำหนดว่ามีหัตถการ / กิจกรรมใดบ้าง และมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยงที่ครอบคลุม (เน้น ER ICU OR LR)

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 5. การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง

ประเภทของความเสี่ยง (NEAR MISS / อุบัติการณ์) 1. ตาม Risk Profile 2. ความเสี่ยงทางคลินิก 3. ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค 4. ความเสี่ยงทั่วไป

เรื่อง	จำนวนครั้ง	ประเภท	วิธีแก้ไข(อุบัติการณ์)	วิธีป้องกัน(อุบัติการณ์)	ผลการแก้ไขป้องกัน

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 6. การป้องกันและเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล

ประเด็นที่ทบทวนได้แก่ อุบัติการณ์ติดเชื้อ TARGET SURVIELLANCE / NOSOCOMIAL INFECTION / อุบัติเหตุ – การติดเชื้อจากการทำงาน / เชื้อดื้อยา MRSA, ESBL / ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน IC / การทบทวนแนวทางปฏิบัติโดยใช้ EVIDENCE BASE ใหม่ ๆ

วดป.	อุบัติการณ์การติดเชื้อที่สำคัญ	ขั้นตอนที่มีผลต่อการติดเชื้อ/วิเคราะห์สาเหตุ	การปรับปรุง/การปฏิบัติที่เหมาะสม

<u>หมายเหตุ</u> โรคติดเชื้อจากการทำงาน เช่น TB, สุกใส, Hepatitis B, ตาแดง, HIV, หัดเยอรมัน

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 7. การป้องกันและเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา

ให้ทบทวนให้ครอบคลุมประเด็น Medication error / ยาที่ต้องมีการเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง / High Alert / DI / DUE / ADR / Stock ยา

ความคลาดเคลื่อน	ครั้ง	ผลกระทบ(ระดับความรุนแรง)						ตัวหาร	อัตรา	ผลการทบทวน	การปรับปรุง (การแก้ไข / ป้องกัน)
		No Harm	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	Death I				
1. สั่งยาผิด (Prescribing Error)								(ใบสั่ง)			
- ผิดขนาด (Wrong Dose)											
- เลือกยาที่มีข้อห้าม (Wrong Choice)											
- สั่งยาที่ผู้ป่วยแพ้ (Known allergy)											
- ความถี่ผิด											
- เขียนชื่อยาผิด (ผิดชนิด)											
- สั่งให้ยาผิดวิธี											
- อื่น ๆ											
2. ความคลาดเคลื่อนในการคัดลอกคำสั่งยา								(ใบสั่ง)			
- Ward											
- เภสัชฯ											
3. ความคลาดเคลื่อนในการจัดยา								(ใบสั่ง)			
4. ความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา								(ใบสั่ง)			

ความคลาดเคลื่อน	ครั้ง	ผลกระทบ(ระดับความรุนแรง)						ตัวหาร	อัตรา	ผลการทบทวน	การปรับปรุง (การแก้ไข / ป้องกัน)
		No Harm	ระดับ E	ระดับ F	ระดับ G	ระดับ H	Death I				
5. ความคลาดเคลื่อนในการบริหารยา (Administrative error)								(วันนอน)			
- ผิดเวลา (เกินกว่า 1 ชม.)											
- ไม่ได้ให้											
- ความเข้มข้นผิด											
- ผู้ป่วยผิดคน											
- ให้ยาเกินขนาด											
- ให้ยาผิดวิธี											
- ผู้ป่วยได้ยาที่ไม่ควรได้											
- ให้ยาในรูปแบบที่ผิด								(ราย ผู้ป่วย)			
Total											

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 8. การทบทวนการดูแลผู้ป่วยจากเหตุการณ์สำคัญ (ให้ทบทวนทุกรายที่ตาย/อุบัติการณ์หรือภาวะแทรกซ้อนที่ไม่สมควรเกิด/มีแนวโน้มเกิดความเสียหาย หรือฟ้องร้อง)

วันที่	เล่าสรุปเรื่อง/เหตุการณ์	ประเด็นสำคัญที่เป็นสาเหตุ	วิธีการดำเนินการป้องกัน/แก้ไข(RCA)	ผู้ร่วมทบทวน/แพทย์

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

ประจำเดือน.....

กิจกรรมที่ 9. การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน (จำนวน .....รายต่อเดือน)

ผู้ป่วย Dead .....ราย กลับบ้าน .....ราย ไม่สมัครใจอยู่ .....ราย

ประเภทแฟ้มประวัติ	%ความครบถ้วน	ปัญหา / การแก้ไข	ผลการแก้ไข
1. ชื่อ ที่อยู่ ผู้ติดต่อ			
2. ประวัติการเจ็บปัจจุบัน			
3. ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและประวัติครอบครัว			
4. ประวัติการแพ้ยา			
5. การตรวจร่างกาย			
6. การวินิจฉัยโรค			
7. Operative note (โดยละเอียด)			
8. Progress Note และการลงนาม			
9. ใบ Summary			
10. สรุปใน OPD CARD			
11. การรักษา (ความสมเหตุสมผล)			
12. การบันทึก NURSING PROCESS			

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 10. การทบทวนการใช้ความรู้ทางวิชาการ (Gap Analysis)

การทบทวนทางวิชาการที่สำคัญ 1. CPG 2. Care Map 3. WI 4. คู่มือต่างๆ 5. Tracer 6. การใช้ evidence Base 7. อื่นๆ

เรื่องที่ทบทวน/โรค/หัตถการ	ข้อแนะนำ/ข้อมูลวิชาการ	สิ่งที่เป็นอยู่/ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	สิ่งที่ต้องการให้เป็น	แผนดำเนินการ

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 11. การทบทวนการใช้ทรัพยากร

ประเด็นที่ควรพิจารณาทบทวน เช่น 1. การใช้ยา / เวชภัณฑ์ 2. การ Investigation 3. การ Investigation ราคาแพง เช่น CT, MRI 4. การ admit ไม่เหมาะสม เช่น วันนอนสั้น / ไม่สมควร Admit 5. วันนอนนานกว่า DRG 6. กระบวนการ / หัตถการต่าง ๆ 7. การใช้เครื่องมือ 8. อื่นๆ

วดป.	เรื่อง	ความสมเหตุ / สมผล	แนวทางการป้องกัน / แก้ไข ในรายที่ไม่เหมาะสม	ผู้ทบทวน

ทบทวน 12 กิจกรรม PCT/หอผู้ป่วย/งาน.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

กิจกรรมที่ 12. การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ

1. เครื่องชี้วัดกิจกรรมคุณภาพ (หมายเหตุ : เครื่องชี้วัดที่ไม่ได้ตามเป้าหมายควรมีกิจกรรมคุณภาพเพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น)

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ประจำเดือน											
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.

2. ความเสี่ยงทางคลินิก (Common Clinical Risk)

ความเสี่ยงทางคลินิก	สถิติการเกิดอุบัติการณ์ (ครั้ง)													ระดับความรุนแรง (ครั้ง)								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	A	B	C	D	E	F	G	H	I

3. ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical Risk) (ตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ Clinical CQI, Clinical Tracer)

ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค	สถิติการเกิดอุบัติการณ์ (ครั้ง)													ระดับความรุนแรง (ครั้ง)								
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม	A	B	C	D	E	F	G	H	I

<u>สรุปประเด็นตัวชี้วัดที่ยังมีปัญหาต้องดำเนินการแก้ไข</u>

ตัวชี้วัด	ปัญหา	การดำเนินการแก้ไข และติดตามผล