

แบบประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตาม ปี 2560

หมวด 1 การนำองค์กรและการจัดการดี

หน่วยบริการ.....อำเภอ..... จังหวัด.....

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี	1.1 ภาวะผู้นำ การนำ ธรรมนูญ	(14)		- สัมภาษณ์ / บันทึก	ระบบการนำ หมายถึง
	1.1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร	(10)		และรายงานการประชุม	โครงสร้างและกลไกการตัดสินใจ
	1.1.1.1มีการทำงานร่วมกันของ คณะกรรมการสุขภาพอำเภอ(DHS)/ คณะกรรมการสุขภาพตำบล	(2)		- มีโครงสร้างองค์กร มี คณะกรรมการ/ คณะทำงาน	ของผู้นำในองค์กร การสื่อสาร การนำผลการตัดสินใจดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติ การเลือกสรร
	- ไม่มีการประชุม ชี้แจงนโยบายกำหนด ทิศทาง ติดตามการดำเนินงานร่วมกัน	0		มีระบบการทำงาน	พัฒนาผู้นำ/ผู้บริหาร การ ปลูกฝังค่านิยม ทิศทาง ความ
	- ประชุมชี้แจงนโยบายกำหนดทิศทาง ติดตามการดำเนินงานร่วมกันน้อยกว่า ปีละ 4 ครั้ง	1		ที่ชัดเจน	คาดหวัง รวมทั้งความสัมพันธ์ ระหว่างผู้นำ
	- ประชุมชี้แจงนโยบายกำหนดทิศทาง ติดตามการดำเนินงานร่วมกันปีละ 4 ครั้ง	2			คณะกรรมการสุขภาพอำเภอ (DHS) หมายถึง องค์กรภาคีใน พื้นที่ อาทิ โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) สำนักงานสาธารณสุข อำเภอ (สสอ.) โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) วัด โรงเรียน หน่วยงาน เอกชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาสังคม เป็นต้น โดยมีการทำงานด้านสุขภาพ ร่วมกันของทุกภาคส่วนที่มี ลักษณะซับซ้อน มีความสัมพันธ์ สามารถประสานและสามารถ เชื่อมโยงเข้ากันได้โดยมี เป้าหมายเดียวกัน คณะกรรมการสุขภาพตำบล หมายถึง ผู้แทนจาก โรงพยาบาลแม่ข่าย สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล (รพ.สต.) องค์การ

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี					ปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสาธารณสุข อื่นๆ วัด โรงเรียน หน่วยงาน เอกชน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาสังคมซึ่งรวมถึง อสม.และผู้แทนชุมชนอื่นๆ
	1.1.1.2 การกำหนดและถ่ายทอดทิศทาง	(2)		- พิจารณาจากข้อมูล	วิสัยทัศน์
	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ คำนิยาม เป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์ มีแผนงานและ โครงการ ที่สอดคล้องกับสถานะสุขภาพของ ผู้รับบริการ และบริบทของพื้นที่ มีการสื่อสาร ให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบที่ ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน			CPP (Contracting Provider Profile) ร่วมกับการสัมภาษณ์ พื้มนำผู้รับผิดชอบโดย อธิบายแสดงพันธกิจ เป้าหมาย คำนิยาม แผน ยุทธศาสตร์ แผนงาน และโครงการ ในการ จัดบริการสาธารณสุข	หมายถึงการมองไปในอนาคต (Future Perspective) เป็นสิ่ง ที่จะบอกถึงสิ่งที่องค์กรอยากจะ เป็นในอนาคตและการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ คำนิยามต้อง คำนึงถึงความต้องการหรือ ผลประโยชน์จากประชาชน ชุมชน สังคม และผู้ได้รับ ผลกระทบในพื้นที่รับผิดชอบ
	- ไม่มีการดำเนินงาน ไม่มีเอกสาร	0		โดยพิจารณาความ สอดคล้องกับสถานะของ ผู้รับบริการและ ตามบริบทของพื้นที่/ มีแผนงานที่สอดคล้อง กับแผนงานของ CUP ที่ ระบุเป็นลายลักษณ์ อักษรที่ชัดเจน	จุดอ่อน จุดแข็งขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์และเป้าประสงค์ อาจกล่าวถึงผลลัพธ์ด้านสุขภาพ ของประชาชนหรือรูปแบบ การบริการที่ปรารถนาในอนาคต 3-5 ปี เป็นต้น
	- มีการดำเนินงาน เอกสารไม่ครบถ้วน และไม่มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน	1		ผู้รับผิดชอบมีแผนงานที่ สอดคล้องกับแผนงาน ของ CUP และ สอดคล้องกับสถานะ สุขภาพของผู้รับบริการ	การสื่อสารทิศทางขององค์กร หมายถึงการสื่อสารทิศทางของ องค์กรในอนาคตที่ต้องการให้ บุคลากรในองค์กรได้รับทราบ และเข้าใจเมื่อได้จัดทำวิสัยทัศน์ และกำหนดเป้าประสงค์ คำนิยาม และความคาดหวังขององค์กร แล้วจะต้องมีกระบวนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ บุคลากรได้รับทราบ ยอมรับและ นำไป ปฏิบัติอย่างจริงจัง
	- มีการดำเนินงานมีเอกสารครบถ้วน และมีการวิเคราะห์ผล สรุปผลการดำเนินงาน	2		- พิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการนำวิสัยทัศน์ พันธ กิจ แผนการดำเนินงาน	ผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ หลายวิธีแต่วิธีการหนึ่งที่มี ประสิทธิภาพได้แก่การสื่อสาร

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี				เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	แบบสองทิศทาง (Two Way Communication) สร้างบรรยากาศที่ดีในทุกรูปแบบที่สามารถดำเนินการได้ กระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ เข้าใจถึงเจตนารมณ์ของทิศทางดังกล่าว ร่วมกัน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความผาสุก
	1.1.1.3 การกำกับดูแล	(2)		- โครงสร้างการบริหาร	การกำกับดูแล
	มีการควบคุมกำกับและตรวจสอบผลลัพธ์ของงาน การเงินและการป้องกันทุจริต ประพฤติมิชอบ จัดระบบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้ มีส่วนร่วม ตรวจสอบได้			- ระเบียบปฏิบัติ การกำกับดูแลตนเอง	หมายถึง การแสดงให้เห็นระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การตรวจสอบที่เป็นอิสระทั้งภายใน ภายนอกการพิทักษ์ผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	- ไม่มีการควบคุม ตรวจสอบ	0		- มาตรฐานหรืออื่น ๆ ที่สอดคล้องกับโครงสร้างการบริหาร	
	- มีการควบคุมตรวจสอบทุก 3 เดือน	1		- กฎระเบียบ หรือนโยบายที่เกี่ยวข้อง	
	- มีการควบคุมตรวจสอบทุก 3 เดือนและมีการทบทวนพิจารณาผลการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาอุปสรรค อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	2		- แนวทางการตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	
	1.1.1.4 การจัดการข้อร้องเรียน	(2)		1.หน่วยงานมีคำสั่ง	ข้อร้องเรียน
	มีโครงสร้างและระบบจัดการข้อร้องเรียน			แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยบริการ	หมายถึง ข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยญาติ ผู้รับบริการทั้งจากภายใน/ภายนอก ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้ไม่พึงพอใจ และแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน
	- ไม่มีระบบ	0		2.มีคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายงานมีผู้รับผิดชอบชัดเจนในระดับหน่วยบริการ	
	- มีระบบโครงสร้างการจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยบริการอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม/มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง (RM) และระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีการเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลการร้องเรียนทุกเรื่อง แต่ไม่มีการวิเคราะห์ระบุความเสี่ยง/ปัจจัยที่ก่อให้เกิด/ประเมินโอกาส/ผลกระทบและนำไปสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยการนำข้อสรุปมาพัฒนางานเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ	1		3.มีการประชุมคณะกรรมการและมีรายงานการประชุม 4.มีการรวบรวมบันทึกข้อมูลการร้องเรียนทุก	

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี	- มีระบบโครงสร้างการจัดการซื้อ ร้องเรียนในระดับหน่วยบริการอย่างชัดเจนเป็น รูปธรรม/มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง (RM)และระบบการจัดการซื้อร้องเรียนมีการเก็บ รวบรวมบันทึกข้อมูลการร้องเรียนทุกเรื่อง มีการ วิเคราะห์ระบุความเสี่ยง/ปัจจัยที่ก่อให้เกิด/ ประเมินโอกาส/ผลกระทบและนำสู่กระบวนการ เจรจาไกล่เกลี่ยมีการนำข้อสรุปมาพัฒนางาน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ	2		เรื่องโดยแยกเรื่องชัดเจน สะดวกในการค้นหา 5.มีการนำข้อมูลการ ร้องเรียนมาวิเคราะห์ และนำมาสู่กระบวนการ เจรจาไกล่เกลี่ย 6.มีการนำข้อสรุปมา พัฒนางานเพื่อป้องกัน การเกิดซ้ำ	
				-ไม่มีการฟ้องคดีและไม่ ต้องจ่ายเงินทดแทน -ไม่มีการฟ้องคดีและ ผู้รับบริการได้รับการ เยียวยาตามมาตรา 41	
	1.1.1.5 การทบทวนผลการดำเนินการ	(2)		แผนยุทธศาสตร์/ แผนปฏิบัติการ/ การวิเคราะห์และ ปรับปรุงแผน การดำเนินงาน	การทบทวนผลการดำเนินงาน หมายถึง การแสดงให้เห็นวิธีการ ในการเลือกและรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศที่มี ความสอดคล้องและ เชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ใน การติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการและนำผล การดำเนินงานมาทบทวน วิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนใน การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น
	มีการทบทวนผลการดำเนินงานและจัดทำ แผน เช่น การบริหารงาน การจัดระบบ สนับสนุนบริการ การให้บริการ การพัฒนา วิชาการ การสร้างแรงจูงใจ ระบบประเมินผล งาน การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่ได้ จากการทบทวน และค้นหาโอกาสพัฒนาเพื่อ แก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชน				
	- ไม่มีการทบทวนและจัดทำแผน	0			
	- มีการทบทวนและจัดทำแผนเป็น ลายลักษณ์อักษรแต่ไม่ต่อเนื่อง(ปีละ 1 ครั้ง) และไม่มีผลลัพธ์ของการพัฒนา	1			
	- มีการทบทวนและจัดทำแผนเป็น ลายลักษณ์อักษรอย่างต่อเนื่อง (ปีละ 2 ครั้ง) และมีผลลัพธ์ของการพัฒนาเชิงประจักษ์	2			

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
	1.1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม	(4)		เอกสารแสดงกฎและระเบียบ ในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม : หน่วยบริการ/องค์กร แสดงให้เห็นว่ามีการระบุและคาดการณ์ความเสี่ยง / ผลกระทบด้านลบต่อสังคม/ และความกังวลของสาธารณะ เนื่องมาจากบริการ/ การดำเนินงานขององค์กร และมีการเตรียมการแก้ไข รวมถึงการใช้กระบวนการที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รักษาสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดกระบวนการ เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ รวมทั้งลดความเสียหายเหล่านั้น
	1.1.2.1 การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม	(2)			
	มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของบุคลากรที่ใช้ตัดสินความถูกต้องและความผิดของการกระทำเป็นไปเพื่อพิทักษ์สิทธิ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
	- ไม่มีกฎระเบียบและข้อบังคับ	0			
	- มีกฎระเบียบและข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่มีการนำไปปฏิบัติ	1			
	- มีกฎระเบียบและข้อบังคับเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	2			
	1.1.2.2 การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ	(2)		รูปภาพกิจกรรม/ การบันทึกการให้ การสนับสนุนชุมชน	ชุมชน (Community) ครอบคลุมทั้งชุมชนทางภูมิศาสตร์ และชุมชนในลักษณะอื่นๆ เช่น กลุ่มบุคคลที่มาร่วมมีปฏิสัมพันธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน หรือเครือข่ายสุขภาพ เป็นต้น การสนับสนุนชุมชน (Community support) รวมถึงความพยายามในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนท้องถิ่นในด้านการให้บริการ การให้สุศึกษา เพื่อสุขอนามัย และการจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น การสนับสนุนสุขภาพของชุมชน ได้แก่ การให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่จะมีผลต่อสุขภาพ การช่วยให้สมาชิกในชุมชนพัฒนาทักษะและความสามารถที่จำเป็นเพื่อ
	มีการสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมร่วมกับชุมชนนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อชุมชน				
	- ไม่มีการสนับสนุนต่อชุมชน	0			
	- มีการสนับสนุนต่อชุมชนแต่ไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่มีภาพหรือหลักฐานเชิงประจักษ์	1			
	- มีการสนับสนุนต่อชุมชนและมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร มีภาพเชิงประจักษ์	2			

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
					สามารถรับผิดชอบและตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง ทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อส่งเสริมให้เกิดชุมชนที่มีสุขภาพดี
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี	1.2 แผนกลยุทธ์ด้านสุขภาพ	(4)		สัมภาษณ์วิธีการจัดทำ แผน/การกำหนด เป้าประสงค์/แผน	กลยุทธ์ (strategy) มีความหมายในเชิงกว้างว่าอาจเป็นผลหรือผลมาจากหรือนำไปสู่สิ่งต่อไปนี้ : การจัดบริการใหม่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น การลงทุน การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร ความสัมพันธ์ใหม่ๆ กับบุคลากรหรืออาสาสมัคร การเป็นศูนย์ความเป็นเลิศ การเป็นผู้นำในการวิจัย การเป็นผู้ให้บริการเชิงบูรณาการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ชุมชนหรือความต้องการด้านสาธารณสุข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (strategic objectives) หมายถึงความมุ่งหมายที่ชัดเจนขององค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรต้องการบรรลุเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว เป็นการกำหนดทิศทางระยะยาวขององค์กร และใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรหรือปรับเปลี่ยนการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร
	1.2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	(2)			
	1.2.1.1 เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	(2)			
	มีการกำหนดเป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ระยะเวลาที่จะบรรลุเป้าประสงค์ กลวิธีเพื่อให้บรรลุผลที่มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ				
	- ไม่มีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	0			
	- มีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์แต่ไม่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ	1			
	- มีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ	2			
	1.2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	(2)		สัมภาษณ์การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	การถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ เช่นการจัดทำแผนปฏิบัติการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ สร้างความมั่นใจในความยั่งยืน
	1.2.2.1 การจัดทำแผนปฏิบัติการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ	(2)			
มีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ตอบสนองสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ จัดสรรทรัพยากร(คน งบประมาณ) ให้เพียงพอต่อ					

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 1 การนำองค์กร และ การจัดการดี	การดำเนินงานได้สำเร็จ ถ่ายทอดแผนไปสู่บุคลากรทุกคนให้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุ กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการ				ของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เป็นผลจากแผนปฏิบัติการ บุคลากรตระหนักในบทบาทและการมีส่วนร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ (Action plan) หมายถึงแผนที่ระบุกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมทั้งรายละเอียดทรัพยากรที่ต้องใช้ในช่วงเวลาที่ต้องทำให้สำเร็จ
	- ไม่มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และไม่มี การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ	0			
	- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ แต่ไม่มีการ ถ่ายทอดสู่บุคลากรเพื่อปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ไม่มีตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความคืบหน้าของ แผนปฏิบัติงาน	1			
	- มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการถ่ายทอดสู่บุคลากรเพื่อปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรม มีตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความก้าวหน้าของ แผนปฏิบัติการ	2			
รวมคะแนน					