

แบบประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว ปี 2560

หมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 2 การให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.1 การได้มาซึ่งปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ฐานข้อมูลผู้รับบริการ	(2)		สัมภาษณ์กระบวนการได้มาซึ่งปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP) วิธีการค้นหาปัญหาและความต้องการของชุมชน/การบันทึกประเด็นปัญหา	ODOP (One District One Project/Program) หมายถึง ประเด็นปัญหาสุขภาพของพื้นที่ที่เป็นปัญหาร่วมและมีการแก้ไขปัญหาทุกภาคส่วน คำว่า One District One Project ถูกนำมาใช้เป็นตัวกระตุ้น (trigger) เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันของภาคีเครือข่ายซึ่งสามารถทำได้ทั้งในระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด โดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ และนำไปสู่การขยายผลในพื้นที่ระดับอื่นๆและประเด็นปัญหาสุขภาพอื่นๆ
	ทราบความต้องการของประชาชน และผู้รับบริการ (Health Need) ประเด็นปัญหาหรือประเด็นที่ต้องพัฒนาที่ประชาชนและผู้รับบริการ จำเป็นต้องได้รับ มีกระบวนการ (ประชุม/ ประชาคม/ เรื่องเล่า/ CBL/ SRM/ ธรรมนูญสุขภาพ) อย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของพื้นที่นั้นๆเพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP) มีการนำฐานข้อมูลมาจัดทำแผนงานโครงการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ				
	- ไม่มีการค้นหาความต้องการของประชาชนเพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP)	0			
	- ทราบประเด็นปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP) มีฐานข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่มีการนำมาจัดทำแผนงานโครงการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ	1			- มีการแก้ไขปัญาสุขภาพตามประเด็น ODOP อย่างน้อย 1 เรื่อง และมีการแก้ไขปัญาสุขภาพตามประเด็น OTOP อย่างน้อย 1 เรื่อง
	- ทราบประเด็นปัญหาของชุมชน (ODOP/OTOP) มีฐานข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการนำมาจัดทำแผนงานโครงการเพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการ	2			

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 2 การให้ความสำคัญกับ ประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	2.2 ประสานงานภายในเครือข่าย	(2)		- บันทึกการประชุมกลุ่ม	“การประสานงาน” หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่าย ต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็น หนึ่งเดียวกันเพื่อลดความขัดแย้ง ในการทำงาน ดำเนินไปด้วย ความราบรื่นสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในการทำงาน ร่วมกันหรือการติดต่อสื่อสารให้ เกิด ความคิด ความเข้าใจ ตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงาน ให้สอดคล้อง ทั้งเวลา และ กิจกรรมที่จะต้องกระทำให้ บรรลุวัตถุประสงค์และมี ประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนิน ไปด้วยความราบรื่น
	มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงาน ระหว่าง คปสอ. และ รพสต. ในเครือข่าย ที่ เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ทันท่วงที มีผังการ การสื่อสารประสานงานอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษรและบุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรม				
	- ไม่มีการจัดช่องทางการสื่อสารภายใน คปสอ. และ รพ.สต. ภายในเครือข่าย	0			
	- มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงาน ระหว่าง คปสอ. และ รพ.สต. ในเครือข่าย ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ทันท่วงที มีผังการ การสื่อสารประสานงานอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร บุคลากรไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม	1			
	- มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงาน ระหว่าง คปสอ. และ รพ.สต. ในเครือข่าย ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ทันท่วงที มีผังการ การสื่อสารประสานงานอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษรและบุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่าง เป็นรูปธรรม	2			
	2.3 ประสานงานภายนอก และภาคีเครือข่าย	(2)			
	มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงานกับ ภายนอกและภาคีเครือข่าย เช่น สถานบริการ สาธารณสุขนอกเครือข่าย อปท. ชุมชน หน่วยงานอื่น ฯลฯ ที่เหมาะสมกับบริบทของ พื้นที่ ทันท่วงที มีผังการสื่อสารประสานงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและบุคลากร สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม				
	- ไม่มีการจัดช่องทางการสื่อสารกับ ภายนอกและภาคีเครือข่าย เช่น สถานบริการ สาธารณสุขนอกเครือข่าย อปท. ชุมชน หน่วยงานอื่น ฯลฯ	0			

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
หมวด 2 การให้ความสำคัญกับ ประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงาน ภายนอกและภาคีเครือข่าย เช่น สถานบริการ สาธารณสุขนอกเครือข่าย อปท. ชุมชน หน่วยงานอื่น ฯลฯ ที่เหมาะสมกับบริบทของ พื้นที่ ทันท่วงที มีผลการสื่อสารประสานงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่บุคลากรไม่ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม	1			
	- มีการจัดช่องทางการติดต่อประสานงาน ภายนอกและภาคีเครือข่าย เช่น สถานบริการ สาธารณสุขนอกเครือข่าย อปท. ชุมชน หน่วยงานอื่น ฯลฯ ที่เหมาะสมกับบริบทของ พื้นที่ ทันท่วงที มีผลการสื่อสารประสานงาน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและบุคลากรสามารถ นำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม	2			
	2.4 บทบาทของภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วม	(2)		สัมภาษณ์/สอบถามการ สร้างการมีส่วนร่วมกับ ภาคีเครือข่าย/ภาพถ่าย หลักฐานในดำเนินงาน ร่วมกัน/ระบบงานที่เกิด จากการมีส่วนร่วมและ บทบาทของภาคี เครือข่ายต่างๆที่มาร่วม ในการดำเนินการ	การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการ ที่ทำให้บุคคล สมัครใจเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเพื่อตนเอง และมีส่วน ดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึง วัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ต้องไม่ใช่การกำหนดกรอบ ความคิดจากบุคคล ภายนอก หรือองค์กรที่บุคคลได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการดำเนินงาน กิจกรรมในขั้นตอนใดขั้นตอน หนึ่งหรือทุกขั้นตอน
	ชุมชน ภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆเป็นทีม กับเครือข่ายสุขภาพ ร่วมดำเนินการอย่างครบ วงจร รวมทั้งการประเมินผล มีการจัดระบบ ดูแลสุขภาพอย่างบูรณาการ ส่งผลให้ ประชาชนมีสถานะสุขภาพดีอย่างเป็นรูปธรรม				
	- ชุมชน ภาคีเครือข่ายไม่มีส่วนร่วมในการ จัดระบบดูแลสุขภาพ	0			
	- ชุมชนภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมใน กระบวนการดูแลสุขภาพ แต่ยังไม่เกิดระบบและ ยังไม่มีผลการประเมินผลที่เกิดกับสุขภาพของ ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม	1			
	- ชุมชน ภาคีเครือข่ายภาคส่วนต่างๆเป็น ทีมกับเครือข่ายสุขภาพ ร่วมดำเนินการอย่าง ครบวงจร รวมทั้งการประเมินผล มีการ จัดระบบดูแลสุขภาพอย่างบูรณาการ ส่งผลให้ ประชาชนมีสถานะสุขภาพดีอย่างเป็นรูปธรรม	2			ชุมชน ภาคีเครือข่ายภาคส่วน ต่างๆเป็นทีมกับเครือข่าย สุขภาพ หมายถึง ชุมชนคณะกรรมการ ระบบสุขภาพอำเภอ และ คณะกรรมการบริหาร รพ.สต.

เกณฑ์	รายการตรวจประเมิน	คะแนน เต็ม	คะแนน ที่ได้	แนวทางการพิจารณา	คำชี้แจง/คำนิยาม
	2.5 ความสัมพันธ์ความพึงพอใจ ของ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และการจัดการข้อร้องเรียน	(2)		สอบถามวิธีการสร้าง ความสัมพันธ์กับชุมชน/ ผลการประเมินความพึง พอใจ/ การวิเคราะห์ผล/ การปรับปรุงวิธีการสร้าง ความสัมพันธ์และ ปรับปรุงในประเด็นที่ไม่ พึงพอใจ	ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของ มนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่ กับแต่ละบุคคลว่าจะมี ความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมี ความตั้งใจมากและได้รับ การตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมากแต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึง พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับ การตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะ มีมาก
	มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ มีการวัดความ คิดเห็น การยอมรับ ความพึงพอใจและไม่ พอใจมีการติดตามข้อมูล มีกลไกที่ชุมชน สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือขอรับบริการหรือ ร้องเรียน มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานเพื่อให้การแก้ไข อย่างได้ผลและทันทั่วทั้ง ลดความไม่พึงพอใจ มี การรวบรวมและวิเคราะห์คำร้องเรียนเพื่อ ใช้ในการปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร				
	- ไม่มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์ และ การวัดความพึงพอใจของประชากร เป้าหมาย ชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และไม่มีการจัดการข้อ ร้องเรียน	0			
	- มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่มีการวัดความ คิดเห็น การยอมรับ ความพึงพอใจและไม่พอใจ มีการติดตามข้อมูลมีกลไกที่ชุมชน สามารถ เข้าถึงข้อมูลหรือขอรับบริการหรือร้องเรียนแต่ ไม่มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและ นำไปพัฒนาองค์กร	1			
	- มีวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับประชากร เป้าหมาย ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ มีการวัดความ คิดเห็น การยอมรับ ความพึงพอใจและไม่พอใจ มีการติดตามข้อมูล มีกลไกที่ชุมชนสามารถ เข้าถึงข้อมูลหรือขอรับบริการหรือร้องเรียนมี กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ/ ผู้รับผลงานเพื่อให้การแก้ไขอย่างได้ผลและ ทันทั่วทั้ง ลดความไม่พึงพอใจมีการรวบรวมและ วิเคราะห์คำร้องเรียนเพื่อใช้ในการปรับปรุงทั่ว ทั้งองค์กร	2			
รวมคะแนน		10			