



มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ฉบับที่ 2

วันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2566

กรอบแนวคิดมาตรฐานและการจัดหมวดมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ฉบับที่ 2





- มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ฉบับที่ 2 เป็นการพัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2557 โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการ สุขภาพเป็นกรอบแนวคิดการพัฒนา
- ซึ่งมีการปรับปรุงโครงสร้างของมาตรฐานใหม่ที่ I-6 การปฏิบัติการ แบ่งเป็นกระบวนการ หลักและกระบวนการสนับสนุน ซึ่งกระบวนการหลักมาตรฐานจะครอบคลุม บทที่ II-8 การเฝ้าระวัง โรคและภัยสุขภาพ บทที่ II-9 การทำงานกับชุมชน ซึ่งเป็นมาตรฐานสำคัญสำหรับหน่วยบริการ ปฐมภูมิ และตอนที่ III กระบวนการดูแลผู้ป่วย ส่วนกระบวนการสนับสนุน ครอบคลุมมาตรฐาน ตอนที่ II ในมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสาธารณสุข ที่สำคัญจำเป็นสำหรับหน่วยบริการปฐม ภูมิ โดยมีการปรับรายละเอียดของมาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ซึ่งเป็นหน่วยบริการสุขภาพที่ไม่ได้รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และมีการดำเนินงานในชุมชน ที่หลากหลาย รวมทั้งการดูแลประชาชนผู้รับบริการในหน่วยบริการและในชุมชนที่เชื่อมโยงกัน จนถึงระดับโรงพยาบาล



แนวทางการใช้มาตรฐาน

- เป้าหมายของการใช้มาตรฐาน

1. เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานที่เหมาะสม และใช้ประเมินเพื่อหาโอกาสพัฒนา
2. ใช้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นแบบแผนการปฏิบัติที่ดีสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรึกษาหารือกัน รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการให้ผู้เยี่ยมสำรวจจากภายนอกมาประเมิน และกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกับทีมบุคลากร

ขอบเขตของมาตรฐาน

เป็นมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนา และประเมินกระบวนการคุณภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตครอบคลุมทั้งด้านการบริหาร การดูแลสุขภาพประชาชนแบบองค์รวม ตั้งแต่รับบริการครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ทั้งการดูแลประชาชนในหน่วยบริการและชุมชนในเขตรับผิดชอบ.

- **สิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กับมาตรฐาน**

1. การพิจารณาบริบทของหน่วยบริการปฐมภูมิในเขตเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหา ความท้าทาย และความเสี่ยงที่สำคัญ

2. การใช้แก่นคุณค่าของการทำงานหรือค่านิยมและแนวคิดหลัก (core values & concepts) ของการพัฒนาคุณภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ

- การนำองค์กร อย่างมีวิสัยทัศน์
- การมองประชาชน/ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง
- ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม
- การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ และเอกชน
- การบริหารจัดการด้วยการใช้ข้อมูล และข้อเท็จจริง
- การเรียนรู้และการเสริมพลังของหน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่าย
- การยึดผลสัมฤทธิ์และการสร้างคุณค่าเป็นเป้าหมายในการทำงาน โดยใช้ 3P(Purpose-Process-Performance)
- มุมมองเชิงระบบ
- การบริหารจัดการเพื่อสร้างนวัตกรรม

3. วงล้อการพัฒนาคุณภาพและการเรียนรู้ (Plan-Do-Study-Act หรือ 3P)

4. แนวทางการให้คะแนนตามมาตรฐาน

- การใช้มาตรฐานที่ก่อให้เกิดคุณค่า

- 1) ทำความเข้าใจเป้าหมายและคำสำคัญ (key words) ของมาตรฐานให้กระจ่างชัด
- 2) เน้นการใช้เพื่อการเรียนรู้และยกระดับผลการดำเนินงาน
- 3) เน้นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ในแต่ละระบบ และการเชื่อมโยงระหว่างระบบงานต่างๆ
- 4) เน้นการนำมาตรฐานไปเรียนรู้และทบทวนการปฏิบัติในสถานการณ์จริง ในที่ทำงาน
- 5) เน้นการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ระบบงาน กลุ่มผู้รับบริการประชากรเป้าหมาย หน่วยงาน) อย่างเชื่อมโยง
- 6) ประยุกต์ใช้มาตรฐานอย่างเหมาะสม
- 7) เน้นการทบทวนประเมินผลในระดับภาพรวม และการบรรลุเป้าหมายของแต่ละระบบ

บทที่ 1 การนำ

- ผู้นำ/ทีมนำหน่วยบริการปฐมภูมิ ร่วมกันนำองค์กรในการดำเนินการเพื่อบรรลุพันธกิจ และการพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ โดยมีการสื่อสารทิศทางการนำสู่การปฏิบัติ สร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินการ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม.
1. ผู้นำ/ทีมนำหน่วยบริการปฐมภูมิ ร่วมกันกำหนดทิศทาง พันธกิจ และจุดเน้น ของการพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ โดยเรียนรู้และเข้าใจความต้องการ/ความคาดหวังด้านสุขภาพของประชาชนที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
 2. ผู้นำ/ทีมนำหน่วยบริการปฐมภูมิ ถ่ายทอด สื่อสารทิศทาง และแผนดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล โดยมีกระบวนการติดตามความก้าวหน้าเพื่อช่วยแก้ปัญหาและสนับสนุนการดำเนินงานทั้งภายในหน่วยบริการและชุมชน
 3. ผู้นำ/ทีมนำหน่วยบริการปฐมภูมิ สร้างสิ่งแวดล้อม บรรยากาศ แรงจูงใจและกลไก ที่เอื้อต่อการดำเนินการตามพันธกิจและการพัฒนา ของหน่วยบริการและชุมชน มีการวางแนวทางปฏิบัติที่ดีในการส่งเสริมความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุทิศทางและพันธกิจของหน่วยบริการ
 4. ผู้นำ/ทีมนำหน่วยบริการปฐมภูมิ ประสาน สร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรและเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อให้การดูแลชุมชนในเขตรับผิดชอบมีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2 การบริหารแผนปฏิบัติการ

- องค์กรมีการวางแผนปฏิบัติการ ที่ตอบสนองต่อ ทิศทาง พันธกิจ ความท้าทายและความต้องการของประชากร มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ และมีการติดตามความก้าวหน้า **เพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนด.**
1. องค์กรวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส สิ่งคุกคามขององค์กร ปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ประชากรที่รับผิดชอบ เพื่อจัดทำแผนในการดำเนินงาน
 2. องค์กรกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว เพื่อดำเนินงานพัฒนาบริการสุขภาพปฐมภูมิและอาจรวมถึงระบบสุขภาพปฐมภูมิที่เกี่ยวข้องกันอย่างสำคัญ
 3. องค์กรจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาวที่สอดคล้องกับทรัพยากรและศักยภาพขององค์กรรวมถึงมีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เหมาะสม ในการปฏิบัติตามแผน
 4. องค์กรถ่ายทอด แผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย ด้วยการสื่อสารที่ดีไปยังบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตระหนักในบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย
 5. องค์กรมีระบบกำกับติดตามความก้าวหน้า เพื่อประเมินผลและปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย

บทที่ 3 การมุ่งเห็นผู้รับบริการ ประชากรในความรับผิดชอบ และชุมชน

องค์กรมีการรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อนและข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ประชากรในความรับผิดชอบ ชุมชนและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ เพื่อนำมา จัดให้มี / พัฒนา/ปรับปรุงระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิที่ตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังและสร้างความสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิ

1. องค์กรมีวิธีการรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ประชากรในความรับผิดชอบ ชุมชนและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตามบริบท
2. องค์กรนำข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อน และข้อร้องเรียนมาใช้วางแผนออกแบบ จัดให้มี พัฒนาและปรับปรุงระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ประชากรในความรับผิดชอบ ชุมชนและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
3. องค์กรประเมินผลความพึงพอใจ ความผูกพัน ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ประชากรในความรับผิดชอบ ชุมชนและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม และใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรสร้างความสัมพันธ์/ผูกพันกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ประชากรในความรับผิดชอบ ชุมชนและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ
5. องค์กรคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย ผู้รับบริการและผู้รับบริการที่มีความต้องการเฉพาะ

บทที่ 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- องค์กรมีการรวบรวม วัด วิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนมีการวางระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยบริการ
- 1. องค์กรกำหนด ทบทวน รวบรวม วัดและวิเคราะห์ข้อมูล/ตัวชี้วัด เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบ จัดบริการปรับปรุงระบบบริการ และจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนงานโครงการ ครอบคลุมการติดตามผลการดำเนินงาน
- 2. องค์กรทบทวน/ปรับปรุงระบบการวัดผลงานให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ทิศทางของระบบบริการสุขภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก
- 3. องค์กรมีระบบสารสนเทศที่ประสานข้อมูลของหน่วยงานทั้งภายในและนอก โดยมีการสื่อสารส่งต่อข้อมูลเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายเอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ การรับ/ส่งต่อ ผู้ป่วย และการบริหารแผนงาน/โครงการ เพื่อการวางแผนและการจัดการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการในหน่วยบริการและประชากรในความรับผิดชอบ อย่างต่อเนื่อง
- 4. องค์กรจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศด้านสุขภาพบริการและข้อมูลส่วนบุคคลที่มั่นใจในความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ และมีความมั่นคงปลอดภัยในการรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคล มีระบบการจัดเก็บ และสำรองข้อมูล ไม่ให้สูญหาย
- 5. องค์กรมีกลไกการจัดการความรู้ขององค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงาน ทั้งจากประสบการณ์ของหน่วยงาน/ชุมชน และแหล่งความรู้ต่าง ๆ นำไปสู่การพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากร การพัฒนางานและสามารถให้คำปรึกษาแก่เครือข่ายบริการ และผู้ดูแลอย่างเป็นระบบ

- บทที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร
- องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสม มีระบบบริหารบุคลากรและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรสร้างผลงานที่ดี มีความสุข สุขภาพดีและมีความปลอดภัย

1. องค์กรมีบุคลากรวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ รวมถึงอาสาสมัคร ที่ปฏิบัติงานในชุมชน และที่ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการจัดบริการสุขภาพทั้งภายในหน่วยบริการและชุมชน
2. องค์กรมีกระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการสุขภาพ จัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ ได้อย่างมีคุณภาพและปลอดภัยทั้งกับผู้ป่วย ผู้รับบริการและตนเอง โดยมีทักษะและความชำนาญที่สอดคล้องกับสภาพของพื้นที่
3. องค์กรสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรเห็นคุณค่าของตัวเองและคุณค่าของงาน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม มีการสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย สร้างความผูกพัน มอบอำนาจในการตัดสินใจในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
4. องค์กรมีระบบการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากรในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินความสามารถในการทำงานให้ได้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนด
5. บุคลากรทุกคนได้รับการประเมินสุขภาพเมื่อแรกเข้าทำงาน/ก่อนกลับเข้าทำงาน มีข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน ได้รับภูมิคุ้มกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพแก่บุคลากรรวมถึงมีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

บทที่ 6 การปฏิบัติการ

• บทที่ 6.1 กระบวนการหลัก

- องค์กรจัดระบบสุขภาพในชุมชน และ ระบบบริการสุขภาพในสถานพยาบาล ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ปัญหา และบริบทของพื้นที่ โดยสร้างความร่วมมือกับ ผู้รับบริการ/ประชาชน และชุมชน ในการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ อย่างเชื่อมโยงและร่วมกันเป็นเจ้าของ เพื่อสร้างสังคมสุขภาพะ

ก. กระบวนการดูแลสุขภาพในชุมชน ประกอบด้วย

1. การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุม โรคและภัยสุขภาพ :

- (i) องค์กรมีการบริหารจัดการระบบเฝ้าระวังโรคติดต่อ โรคไม่ติดต่อและภัยสุขภาพที่สำคัญ โดยหน่วยบริการปฐมภูมิจoinร่วมกับเครือข่ายในพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ
- (ii) องค์กรมีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลเฝ้าระวังอย่างเป็นระบบมีความเป็นปัจจุบัน ครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา โดยมีการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ แปลความหมายข้อมูลการเฝ้าระวังโรค อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ด้วยวิธีการทางระบาดวิทยา เพื่อวางแผนป้องกัน ควบคุมโรค
- (iii) องค์กรมีแผนการตอบสนองเหตุฉุกเฉินด้านสาธารณสุข มีการจัดทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (SRRT) พร้อมทำหน้าที่ตอบสนองการระบาดของโรคและภัยสุขภาพ มีการกำหนดมาตรการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่สำคัญ เพื่อลดอุบัติการณ์ และป้องกันการแพร่ระบาดของโรค.
- (iv) องค์กรมีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประชาชนในพื้นที่ โดยการสื่อสาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการสื่อสารสาธารณะ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค.

2. การทำงานกับชุมชน

- (i) องค์กรกำหนดชุมชนประชากรเป้าหมายร่วมกับอาสาสมัคร ชุมชนหรือเครือข่าย ในการสร้างเสริมสุขภาพและบริการสุขภาพ ที่ตอบสนองความต้องการของประชากรในพื้นที่
- (ii) องค์กรคัดกรอง ประชากรเป้าหมาย เพื่อประเมินสภาวะสุขภาพ ค้นหาปัญหาสุขภาพ ปัจจัยเสี่ยง ประชากรกลุ่มเสี่ยง และกลุ่มป่วยจากชุมชน
- (iii) องค์กรนำผลที่ได้จากการคัดกรอง มาวางแผนดำเนินการ สร้างเสริม ดูแลสุขภาพ หรือส่งต่อเพื่อรับการวินิจฉัย และให้การดูแลรักษาต่อเนืองอย่างเหมาะสมโดยการมีส่วนร่วมของ อาสาสมัคร ชุมชน องค์กรท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- (iv) องค์กรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มองค์กรชุมชน กลุ่มต่าง ๆ ด้วยการสื่อสารข้อมูลสำคัญทางด้านสุขภาพ สถานการณ์สุขภาพ และการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องทั่วถึง และสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน สร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน นำไปสู่การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม และการสร้างนโยบายสาธารณะ
- (v) องค์กรร่วมมือกับชุมชนในจัดการจัดการ ประสานงาน ดสรรทรัพยากร และมีแนวร่วมในการสนับสนุน การแก้ปัญหาสุขภาพในชุมชนตามบริบทและความต้องการของพื้นที่
- (vi) องค์กรติดตามประเมินผลการพัฒนาด้านสุขภาพในชุมชน เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. การดูแลสุขภาพประชาชนทั้งครอบครัวที่จำเป็น

- (i) องค์กรจัดระบบและกำหนดกลุ่มเป้าหมายการดูแลการดูแลสุขภาพประชาชนทั้งครอบครัวที่จำเป็น โดยใช้บ้านครอบครัว และชุมชนเป็นฐานในการดูแลอย่างเหมาะสมกับปัญหาสุขภาพของกลุ่มเป้าหมาย
- (ii) องค์กรมีฐานข้อมูล ผังเครือญาติ ภาวะสุขภาพ ของบุคคล ครอบครัว ผู้ดูแล อาสาสมัครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชน รวมทั้งเครือข่ายสุขภาพ มีโปรแกรมบันทึกข้อมูลสุขภาพ / ทะเบียนรายงานต่างๆ ถูกต้องครบถ้วน และ เป็นปัจจุบัน จำแนกตามลักษณะตามภาวะสุขภาพ
- (iii) ทีมผู้ให้การดูแลสุขภาพ ประเมิน คัดกรองปัญหาสุขภาพ ครอบครัวในชุมชน รวมทั้งวางแผนการดูแลช่วยเหลืออย่างฉุกเฉินและต่อเนื่องทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- (iv) ทีมผู้ให้การดูแลให้ความรู้และการสนับสนุนความต้องการที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพ ของผู้ป่วยและครอบครัวในการดูแลสุขภาพตนเอง โดยมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ
- (v) ทีมผู้ให้การดูแลมีแผนการเยี่ยมและติดตามประเมินผล การดูแลที่บ้าน และในชุมชน ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ป่วย ครอบครัว ผู้ดูแล และการตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดูแลสุขภาพที่บ้านอย่างต่อเนื่องตามแผน
- (vi) องค์กรจัดระบบการดูแลต่อเนื่องในทุกช่วงของการเจ็บป่วย ระหว่างชุมชน หน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาล หน่วยช่วยเหลือในชุมชน ทั้งในเขตและนอกเขตรับผิดชอบ รวมทั้งการตอบรับการดูแลสุขภาพนอกเขตรับผิดชอบ

ข. กระบวนการดูแลสุขภาพในสถานบริการ

1. องค์กรจัดบริการเบื้องต้นที่เข้าถึงง่าย ทั้งภาวะปกติ และฉุกเฉิน ตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพ ครอบคลุมทั้งส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ของผู้รับบริการ โดยประชากรในความรับผิดชอบทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางสุขภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีข้อจำกัด ไม่ว่าจะด้วยเรื่อง เพศ อายุ ปัญหาทางสุขภาพ และสิทธิการรักษาพยาบาล
2. ทีมผู้ให้การดูแลประเมินภาวะสุขภาพ และคัดกรองโรค ภาวะเสี่ยงต่างๆของผู้รับบริการแบบองค์รวม (Holistic approach) และผู้รับบริการ/ครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลตามความเหมาะสม
3. ทีมผู้ให้บริการให้การดูแลรักษาโรคและสุขภาพ ของผู้รับบริการด้วยการบำบัดรักษา ในวิธีการต่างๆ เช่น การคำแนะนำ การใช้ยา การผ่าตัดขนาดเล็กซึ่งสามารถฉีดยาเฉพาะที่ ส่งเสริมการดูแลตนเอง และแพทย์ทางเลือก ที่ตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของผู้รับบริการและครอบครัว
4. ผู้รับบริการ ครอบครัว และผู้ดูแล ได้รับการเสริมพลังให้มี ความสามารถที่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วยขั้นพื้นฐานที่บ้าน และสามารถเชื่อมโยงการดูแลผู้ป่วยกับทีมดูแลผู้ป่วยจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. กรณีจำหน่ายหรือส่งต่อผู้ป่วย องค์กรมีการประสานงานและส่งต่อข้อมูล ให้ผู้ดูแลผู้ป่วย/หน่วยบริการสุขภาพ/ชุมชน/สถานบริการที่มี ศักยภาพสูงกว่า และองค์กรอื่น ๆ เพื่อติดตามผลการให้บริการ/การดูแลต่อเนื่อง ว่าเหมาะสม ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ครอบครัว/ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และนำผลการติดตามมาใช้ปรับปรุง/วางแผนการดูแลให้เหมาะสม
6. กรณีสถานบริการที่มีศักยภาพสูงกว่าส่งกลับผู้ป่วย (Refer back) เพื่อการดูแลต่อเนื่อง ให้มีกระบวนการประสานงานและส่งต่อข้อมูล เป้าหมายและแผนการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ชัดเจน ครอบคลุม ครบถ้วน และส่งกลับข้อมูลเพื่อพัฒนาระบบการส่งกลับผู้ป่วยร่วมกัน

- บทที่ 6.2 กระบวนการสนับสนุน

- องค์กรมีการบริหารจัดการกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญให้มีประสิทธิผล เพื่อเอื้อต่อการดำเนินงานของกระบวนการหลักและเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ก. การบริหารงานคุณภาพ ความเสี่ยง และความปลอดภัย

1. องค์กรบริหารงานคุณภาพโดยผู้นำให้ความสำคัญในการเป็นผู้นำและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติ
2. องค์กรกำหนดกลุ่มโรคสำคัญ/กลุ่มผู้รับบริการ เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการ และกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการติดตามกำกับผลการพัฒนาการดูแล
3. องค์กรพัฒนาคุณภาพบริการทั้งภายในและภายนอกสถานบริการ โดยการกำหนดเป้าหมาย กระบวนการ และการประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. องค์กรวางระบบการบริหารความเสี่ยงโดยกำหนดเป้าหมายความปลอดภัย มีแนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัย มีระบบเก็บข้อมูลอุบัติการณ์ เพื่อนำมาทบทวนและเรียนรู้ อาสาเหตุปรับปรุงกระบวนการและวางระบบ เพื่อป้องกันความผิดพลาด และเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์



ข. การพัฒนาสิ่งแวดล้อม

1. องค์กรจัดสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมทั่วไปให้สะอาด สะดวก ปลอดภัย มีการระบายอากาศภายในอาคาร และแสงสว่างเพียงพอ มีระบบกำจัดวัสดุอันตรายที่เหมาะสม มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน ไม่แออัด เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการและบุคลากร
2. องค์กรจัดหา เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับการให้บริการในและนอกสถานบริการ รวมถึงมีแนวทางการตรวจสอบ ทดสอบและการบำรุงรักษาให้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ มีความเที่ยงตรง พอเพียง ปลอดภัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา และมีอายุใช้งานที่ยืนยาว
3. องค์กรตรวจสอบการใช้งานสาธารณูปโภคที่จำเป็น ได้แก่ ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำอุปโภค บริโภค ระบบการระบายอากาศและปรับอากาศ ระบบลิฟท์ และระบบก๊าซทางการแพทย์ รวมถึงมีการทดสอบระบบ บำรุงรักษาและบันทึกข้อมูลปริมาณการใช้แต่ละประเภทเพื่อการวิเคราะห์และให้ความพร้อมใช้เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือปัญหาขัดข้อง
4. องค์กรเตรียมความพร้อมเพื่อรับสถานการณ์อัคคีภัย โดยจัดให้มีอุปกรณ์แจ้งเหตุ อุปกรณ์ดับเพลิง อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการจัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยประจำหน่วยงาน โดยจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ อย่างน้อยปีละครั้ง
5. องค์กรดูแล บำรุงรักษาระบบบำบัดน้ำเสีย โดยมีการควบคุมคุณภาพน้ำทิ้ง และจัดให้มีระบบทำลายเชื้อในน้ำทิ้งอย่างเหมาะสม
6. องค์กรมีระบบและวิธีการกำจัดขยะที่ถูกสุขลักษณะ มีภาชนะรองรับขยะที่เหมาะสมและเพียงพอ มีกระบวนการแยกเก็บ/ขนย้าย/จัดที่ปัก สำหรับ ขยะทั่วไป/ขยะติดเชื้อ/ขยะอันตราย ที่รัดกุม มีกระบวนการในการกำจัดขยะติดเชื้อและขยะอันตรายอย่างเหมาะสม และมีการตรวจสอบการกำจัดขยะติดเชื้อของผู้รับช่วง

ค. ระบบเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ

1. องค์กรมีระบบการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมการติดและแพร่กระจายเชื้อทั้งในหน่วยบริการและชุมชน ที่ถูกต้องตามมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ป่วย บุคลากร ครอบครัวและชุมชน
2. องค์กรมีการอบรมและทดลองปฏิบัติให้บุคลากร อาสาสมัคร และผู้ปฏิบัติงานในและนอกหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลผู้ป่วย ให้มีความรู้เข้าใจและปฏิบัติได้ในการลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ ได้แก่ การใช้วิธีมาตรฐานในการควบคุมป้องกัน (standard precautions) การใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเอง (Personnel Protective Equipment) การทำความสะอาด ทำลายเชื้อ และทำให้ปราศจากเชื้อ และมีการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ
3. องค์กรทบทวนปรับปรุงแนวปฏิบัติในการป้องกันควบคุมการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อ ที่เหมาะสมในหน่วยบริการรวมทั้งมีการติดตาม กำกับ ประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
4. องค์กรมีระบบการรายงานกรณีพบผู้ป่วยโรคติดเชื้อโรคใดโรคหนึ่งมากขึ้นกว่าภาวะปกติ โรคอุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ และมีการรายงานโรคไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสามารถปฏิบัติภารกิจเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง หรือขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานที่มีศักยภาพสูงกว่า เพื่อจัดการการระบาดเบื้องต้นได้

ง. ระบบเวชระเบียน

1. องค์กรมีการจัดเก็บเวชระเบียนทั้งเอกสารและเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระเบียบ มีระบบการเข้าถึงที่รักษาความลับ ปลอดภัย และค้นหาได้สะดวก พร้อมใช้ มีการป้องกันจากการสูญหาย ความเสียหายทางกายภาพ การแก้ไขดัดแปลง การเก็บรักษาและถูกทำลายเป็นไปตามที่กฎหมายและระเบียบที่กำหนดไว้
2. ผู้ป่วยทุกรายมีเวชระเบียนและมีข้อมูลเพียงพอ สำหรับการสื่อสาร การดูแลต่อเนื่อง การเรียนรู้ การประเมินคุณภาพ และการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย รวมทั้งมีการทบทวน และประเมินความสมบูรณ์ของเวชระเบียนอย่างสม่ำเสมอตามเกณฑ์ที่หน่วยบริการปฐมภูมิกำหนด เพื่อนำไปปรับปรุงความสมบูรณ์ ความถูกต้องของการบันทึก

จ. ระบบการจัดการด้านยา

1. องค์กรมีการวางแผนและการจัดการที่สร้างความมั่นใจในระบบการจัดการด้านยาที่ปลอดภัย ถูกต้อง เหมาะสม และ ได้ผล มีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการในการดำเนินการโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ มีการสื่อสารและสนับสนุน บุคลากรให้สามารถการปฏิบัติได้ รวมถึงมีการเก็บข้อมูลเพื่อประเมินผลและพัฒนาระบบ
2. องค์กรมีการเก็บ/สำรองยา ที่ปลอดภัย เหมาะสมและมียาที่มีคุณภาพสูงพร้อมใช้สำหรับผู้รับบริการ
3. องค์กรมีการใช้ยาที่สร้างความมั่นใจว่ามีการสั่งใช้และให้ยาที่ปลอดภัย ถูกต้อง เหมาะสม และได้ผล มีการจัดวาง กระบวนการทำงานที่ประกันความถูกต้องของยาที่ผู้ป่วยได้รับในช่วงรอยต่อหรือการส่งต่อการดูแล (medication reconciliation)
4. การเตรียม การจัดจ่าย ในสถานบริการ จนถึงการส่งมอบยาที่บ้านและการใช้ยา ที่ปลอดภัย ถูกต้องและเหมาะสม มีการทบทวนคำสั่งใช้ยาทุกรายการ การส่งมอบยาทำโดยเภสัชกรหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายที่ผ่านการฝึกอบรม
5. องค์กรมีกระบวนการติดตามการใช้ยาผ่านระบบต่าง ๆ รวมถึงการร่วมทีมผู้ดูแลในการประเมินติดตามเยี่ยมบ้าน

จ. การตรวจสอบเพื่อการวินิจฉัยโรค

1. องค์กรมีบริการรังสีวิทยาตามบริบท โดยผู้ที่ได้รับการอบรมและมีความรู้ความสามารถเฉพาะในการให้บริการ มีการปฏิบัติตามแนวทางความปลอดภัยทางรังสีวิทยา มีการตรวจสอบสถานที่และเครื่องมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีวัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอ พร้อมใช้งาน มีการควบคุมคุณภาพและรายงานผลการตรวจทางรังสีวิทยาในเวลาที่เหมาะสม มีระบบส่งตรวจ และคัดเลือกหน่วยบริการรังสีวิทยาในกรณีที่ต้องส่งตรวจภายนอก
2. องค์กรมีบริการตรวจวิเคราะห์เบื้องต้นทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ที่จำเป็น รวมทั้งสอดคล้องกับสภาพปัญหาของชุมชน และเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมผู้ป่วย การเก็บส่งตรวจ การเก็บรักษาภาพส่งตรวจ การตรวจวิเคราะห์ การรายงานผล การติดตามผลการส่งตรวจ การควบคุมคุณภาพ การรักษาความปลอดภัยและการรักษาสิทธิผู้ป่วยที่ถูกต้องตามมาตรฐาน

บทที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

- **องค์กรแสดงให้เห็นผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ ทบทวนปรับปรุงผลการดำเนินงาน อาจมีการเปรียบเทียบกับหน่วยบริการปฐมภูมิอื่น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยแสดงให้เห็นระดับปัจจุบัน และแนวโน้มของตัวชี้วัดสำคัญในภาพรวม**

1. ด้านการบริการ ในหน่วยบริการ

- (i) การบริการกลุ่มผู้ป่วยทั่วไป: ผลลัพธ์ด้านการดูแลผู้รับบริการทั่วไป **กระบวนการให้บริการ** ความปลอดภัย การประสานงานกับหน่วยบริการสุขภาพอื่นในพื้นที่
- (ii) การบริการ/ดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/กลุ่มโรคสำคัญ : ผลลัพธ์ด้านคุณภาพของผู้ป่วยเรื้อรัง/กลุ่มโรคสำคัญ **กระบวนการให้บริการ** ความปลอดภัย ผลลัพธ์ด้านการดูแลต่อเนื่อง ภาวะแทรกซ้อน
- (iii) การบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ : ผลลัพธ์ด้านการส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้ป่วย **คลินิกเฉพาะที่สำคัญ**

2. ด้านส่งเสริม การควบคุมและป้องกันโรค

- (iv) การส่งเสริมสุขภาพ : ผลลัพธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพ และผลลัพธ์สุขภาพของประชากรในชุมชน ความครอบคลุมของการคัดกรองภาวะเสี่ยงของประชากรกลุ่มต่างๆ อัตราการป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ ร้อยละประชากรกลุ่มเสี่ยงด้านภาวะสุขภาพด้านต่างๆ
- (v) การควบคุม และป้องกันโรค : ผลลัพธ์สำคัญด้านการควบคุม ป้องกันโรค

3. ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการประชากรกลุ่มเป้าหมาย และชุมชน

- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ประชาชน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พฤติกรรมความนิยมของประชาชนในการเลือกใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ และข้อร้องเรียน เป็นต้น

4. ด้านบุคลากร

- (i) ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน/ผาสุก และความพึงพอใจของบุคลากร
- (ii) ผลลัพธ์เกี่ยวกับขีดความสามารถของบุคลากร
- (iii) ผลลัพธ์เกี่ยวกับบรรยากาศการทำงาน ภาวะสุขภาพของบุคลากร สุขอนามัย

5. ด้านประสิทธิผลของปฏิบัติการ

- ผลลัพธ์เกี่ยวกับระบบยา ระบบบริหารเวชระเบียน ระบบป้องกันควบคุมการติดเชื้อ เป็นต้น

6. ด้านการนำ

- (i) ผลลัพธ์เกี่ยวกับการบรรลุผลตามกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยบริการ
- (ii) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ/การเงิน ความรับผิดชอบทางการเงิน การปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย
- (iii) ผลลัพธ์เกี่ยวกับการสนับสนุน ความร่วมมือ และ ความรับผิดชอบต่อชุมชน เช่น การมีส่วนร่วมของหน่วยบริการปฐมภูมิ ท้องถิ่น/ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น



THANK YOU