

รายงานการวิเคราะห์การประเมินตนเอง (Self-Assessment) ตามแบบการประเมินสถานการณ์เป็นระบบราชการ ๔.๐ ของสถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายขับเคลื่อนองค์กร ให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization :HPO) ตามนโยบายรัฐบาลที่จะใช้โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ยกระดับสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ขึ้น และสถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กรมอนามัย ที่ดำเนินการด้านวิชาการ และการบริการต้นแบบในเขตเมือง ได้ดำเนินการประเมินตนเอง แล้วพบว่า

หมวดที่ ๑ การนำองค์กร

สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ดำเนินการปฏิรูปองค์กร การปฏิรูปความคิด พลิกโฉมศูนย์อนามัยที่ ๑๓ กรุงเทพมหานครสู่ การเป็น สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นสถาบันชั้นนำวิจัยและนวัตกรรม สู่การเป็นเมืองสุขภาพดี ในปี ๒๕๖๓” มีพันธสัญญาที่ให้ประชาชน(พันธกิจ) ๔ ประการ ได้แก่ ๑) ผลักดันนโยบายสาธารณะเพื่อปกป้องสุขภาพของประชาชนเขตเมือง โดยครอบคลุมประชากรเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าว ๒) ดำเนินการตามกฎหมายที่กรมอนามัยรับผิดชอบ รวมทั้งผลักดัน ชี้นำ กำกับและติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานตามมาตรการทางกฎหมายสาธารณสุขและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ๓) พัฒนาองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาพและสร้างสมดุลอนามัยสิ่งแวดล้อมและถ่ายทอดเป็นแนวทางปฏิบัติงานหรือหลักสูตรให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชนและประชาชน และ ๔) พัฒนารูปแบบการวิจัยและนวัตกรรม การส่งเสริมสุขภาพและสร้างสมดุลอนามัยสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตเขตเมือง ให้เป็นองค์กรต้นแบบด้านสุขภาพและขยายผลไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่เขตเมืองจังหวัดอื่นๆ

ผู้บริหารได้กำหนดทิศทาง โดยเน้นการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ดำเนินการใน ๒ พื้นที่ ได้แก่ ๑)การดำเนินงานกับภาคีเครือข่าย ๕ กลุ่มวัยและอนัยสิ่งแวดล้อมเขตเมือง เช่น สำนักอนามัย ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานแพทย์ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานประกอบการ ในรูปแบบคณะกรรมการ ชมรม เวทีประชาคม เน้นการมีส่วนร่วม การพัฒนาหลักสูตรการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ กระบวนการเสริมสร้างความรู้ด้านสุขภาพ/การขยายงานสู่เมืองต่างจังหวัด การพัฒนาคู่มือ BKK GC และ ๒) การดำเนินงานให้บริการ เป็น Premium Clinic โดยมีกลไกขับเคลื่อน คือ MCK (Motivation Competency Knowledge) เพื่อให้ประชาชนในเขตเมืองมีสุขภาพที่ดี มีความรู้ด้านสุขภาพ

หมวด ๒ การวางแผนยุทธศาสตร์

สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดมีแผนการดำเนินงาน/แผนการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมอนามัยและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน/ผู้รับบริการ และมีช่องทางการสื่อสารถ่ายทอดสู่การปฏิบัติทั้งจากระดับผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติ ภายในองค์กร จากการประชุม สสม. ประชุมกลุ่มงาน หนังสือแจ้งเวียน และสื่อสารในรูปแบบ Informal ผ่าน Line เว็บไซต์ ใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โปรแกรม Template บันทึกข้อความ หนังสือราชการต่าง ๆ ทำคลิป สื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสิทธิของวัยรุ่นตาม พรบ. การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. ๒๕๕๙ สำหรับผู้รับบริการ สสม.ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการ/การบริการ ได้แก่ ๑) QR Code ในการกระจายแหล่งความรู้สู่ผู้รับบริการ /การตอบแบบสอบถาม ๒) การสื่อสารทางไลน์ และ E-mail ๓) Application ใน smart phone ๔) การมีสื่อวิดีโอทางสุขภาพเผยแพร่ให้ความรู้ ๕) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและ

๖) การส่งข้อมูล การประสาน ผ่าน Google form ลดการซ้ำซ้อนด้วย ๑) สร้าง เว็บไซต์ (webpage) สื่อสารความรู้ ๒) การใช้ template ในเรื่องการเงิน/พัสดุ /งานธุรการ ๓) การตรวจและบันทึกข้อมูลในระบบ electronic โดยสามารถเก็บได้เป็นระบบและค้นหาได้ง่ายขึ้น ๔) ปรับรูปแบบการให้บริการ YFHS เป็น one stop service ๕) มี Flow การเข้ารับบริการ และ ๖) มีแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีวิธีการรับฟังและการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมระดมความคิดเห็น แบบสอบถาม สัมมนา กล้องรับซื้อร้องเรียนและเสนอแนะ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ ๑) APP โทรศัพท์มือถือ ๒) การใช้ QR code google form ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ งานประชุมต่าง ๆ ๓) เว็บไซต์ สสม. และนำมาประมวลผลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี การบริการของ สสม. โดยกำหนดแนวทางเชิงรุก อาทิ เช่น ๑) นำผลการประเมินมาปรับปรุงงานบริการและทำการแจ้งประเทศในข้อแก้ไขให้ผู้รับบริการทราบ ๒) การตั้งทีมดูแลเรื่องนี้ และจะประชุมเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหา ๓) การมี Flow ที่ชัดเจนชี้แจงต่อผู้ปฏิบัติงานเมื่อมีกรณีที่มีปัญหาว่าจะต้องรายงานใคร อย่างไร ช่องทางใดบ้าง ๔) ประชุมคืนข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ๕) นำข้อวิเคราะห์และข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการดำเนินงานครั้งต่อไป ๖) มีจุดรับซื้อร้องเรียนนำเข้าสู่ที่ประชุม มีการแก้ไขปัญหา มีการนำข้อมูลประชุมคณะกรรมการ สสม. และมีการติดบอร์ดเผยแพร่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในจุดที่ประชาชนรับทราบได้โดยทั่วกัน ดำเนินการพัฒนานวัตกรรมตอบสนองความต้องการของบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม (Segmentation Service) ดังนี้ ๑) กระบวนการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ (HL) ๒) งานผู้ป่วยนอก ในกระบวนการสร้างความรอบรู้สุขภาพ ให้ผู้ป่วยเบาหวาน อ้วน ความดันโลหิตสูง ผ่านครัวสาธิต ซุปเปอร์มาร์เก็ตสาธิต ๓) การมีคลินิกให้คำปรึกษา โดยเปิดช่องทางการสื่อสารทาง line เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ๔) การใช้สติ และ BA ๕) Group Line กลุ่มเสี่ยงในโรค NCD

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองมีกระบวนการจัดการความรู้ (รวบรวม วิเคราะห์ เผยแพร่) อย่างเป็นระบบ แต่ทั้งนี้ระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ มีประสิทธิภาพปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้และเอื้อให้บุคลากรและผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องสามารถ เข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นเฉพาะประเด็นที่ดำเนินการ มีการเชื่อมโยงข้อมูล เช่นในระบบ Doc, HDC แต่ HDC /เผยแพร่สารสนเทศ ลงเว็บไซต์ สสม. /การใช้ Facebook /การทำ VTR ส่งเสริมความรู้และทักษะให้ประชาชน ยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงทั้งองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกและการUpdateฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน แต่ได้มีการการสร้าง/พัฒนานวัตกรรม/แก้ปัญหา เช่น การทำเกณฑ์การประเมิน Bangkok Green & clean Hospital ร่วมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อนำมาใช้ประเมินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร บูรณาการฐานข้อมูลเขตสุขภาพที่ ๑๓ สร้างทีมที่การรับผิดชอบงานระบบข้อมูลที่เป็นส่วนกลางและสามารถให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง มีการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพ คือ มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญ ถูกต้องตามมาตรฐาน และเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่ม สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร มีการสำรวจความผูกพันของบุคลากรและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกับความผูกพันของบุคลากร มีการจัดทำโครงการพัฒนาองค์กร คนดี สร้างคุณค่า สร้างความสุข ขับเคลื่อนกำลังคนสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง งานกีฬาสามัคคี เป็นต้น

หมวด ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง มีการออกแบบและบริหารกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ (end to end process) อย่างเป็นระบบ เฉพาะประเด็น มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาจัดกระบวนการและการติดตามรายงานผลอย่างรวดเร็ว ได้แก่ Good from มาใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามต่าง ๆ สื่อสารทางกลุ่ม Line สสม. /กลุ่ม line ของหน่วยงานต่าง ๆ ปรับปรุงกระบวนการ การบริการประชาชน และความสะดวกในการสื่อสาร เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเรียนรู้ขั้นตอนการบริการ และรับรู้ข่าวสาร ตลอดจนข้อมูลจากผู้รับบริการ เช่น ทำ Clip Video VTR ในการให้ความรู้กับประชาชน

จากการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลการดำเนินงานรายหมวดทั้ง ๖ หมวด พบว่า สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง สามารถดำเนินการได้ทั้ง ๖ หมวด แต่ยังมีขาดฐานข้อมูลลูกค้า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเชื่อมโยงข้อมูลยังไม่ครอบคลุม มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่มที่เป็นต้นแบบ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและอัตรากำลัง บุคลากรปรับเปลี่ยนบทบาทจากพยาบาลเป็นนักวิชาการ ความรู้ไม่สอดคล้องกับภารกิจ จึงต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ ในเรื่องการบริการ และองค์ความรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่เขตเมือง เข้าถึงได้ง่าย ใน Smart Phone เน้นการมีส่วนร่วม ขยายการเชื่อมโยงฐานข้อมูล จากเฉพาะประเด็น เป็นฐานข้อมูลเขตเมืองทั่วประเทศ มุ่งสู่การเป็น Health Literate base Wellness Centre/Community

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

พัฒนาให้เป็นหน่วยงานที่มีการขับเคลื่อนระบบราชการ ๔.๐

มาตรการที่กำหนด

๑. ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ของสถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมืองให้เป็น ระบบราชการ ๔.๐
๒. ขับเคลื่อนคลินิกบริการให้เป็นคลินิกروبู้ต้นแบบ ด้วย HL และ PMQA
๓. พัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมืองด้านการสื่อสาร

ความรู้ที่นำมาใช้

๑. การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ ในการเป็นระบบราชการ ๔.๐
๒. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๒
๓. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อให้เกิดความรอบรู้ (HL)