

**มาตรฐาน
ระบบสุขภาพระดับอำเภอ
(District Health System Standards)**



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ฉบับที่ 1

เดือนพฤษภาคม 2560

คำนำ

ระบบสุขภาพระดับอำเภอ (district health system - DHS) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการสุขภาพและการสร้างสุขภาพในระดับพื้นที่ และเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยบูรณาการแผนงานด้านสุขภาพที่มีการดำเนินงานในพื้นที่ ทั้งแผนงานที่มาจากส่วนกลางและที่เกิดจากการริเริ่มของพื้นที่เอง ให้มีการขับเคลื่อนร่วมกันไปอย่างมีเอกภาพ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา

เพื่อส่งเสริมให้ระบบสุขภาพระดับอำเภอมีความเข้มแข็งมากขึ้น สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) : สรพ. ในฐานะหนึ่งในภาคีที่ร่วมพัฒนาระบบบริการสุขภาพของประเทศให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสังคม จึงได้พัฒนามาตรฐานระบบสุขภาพระดับอำเภอขึ้น เพื่อใช้ในการประเมินรับรอง (accreditation) ระบบสุขภาพระดับอำเภอ

มาตรฐานระบบสุขภาพระดับอำเภอมีทั้งหมด 10 หมวด ซึ่งแนวคิดและการจัดหมวดหมู่เป็นไปในลักษณะเดียวกับ “มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี” ที่สถานพยาบาลต่าง ๆ มีความคุ้นเคยอยู่แล้ว แต่ในหัวข้อของแต่ละหมวด จะมีการเพิ่มเนื้อหาที่สะท้อนแนวคิดการสร้างสุขภาพที่ครอบคลุมตั้งแต่การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การดูแลแบบประคับประคองและการดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้ายของชีวิต, แนวคิดการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิด้วย UCCARE (Unity team, Customer focus, Community participation, Appreciation, Resource sharing and human development, and Essential care), แนวคิดการบริหารจัดการเครือข่าย ซึ่งไม่ได้ใช้อำนาจสั่งการตามสายการบังคับบัญชาเท่านั้นในการขับเคลื่อนงาน แต่ใช้การสร้างเป้าหมายร่วม การแบ่งบทบาทหน้าที่ที่เหมาะสมชัดเจน และการติดต่อสื่อสารเพื่อการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ, และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ทั้งในเรื่องขั้นตอนบริการ การไหลของสิ่งของ และการไหลของข้อมูลข่าวสาร

อำเภอที่จะขอรับการประเมินรับรองตามมาตรฐานฉบับนี้ โรงพยาบาลในเครือข่าวนั้น จะต้องผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพ (hospital accreditation) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยการประเมินรับรองระบบสุขภาพระดับอำเภอจะยังคงปรัชญาที่ สรพ. ใช้ในการประเมินโรงพยาบาล คือ การประเมินเพื่อเสริมพลังให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ข้อแตกต่างสำคัญจากการประเมินรับรองโรงพยาบาล คือ การประเมินระบบสุขภาพระดับอำเภอจะมุ่งเป้าการประเมินไปที่การดูแลประชาชนที่อยู่ในอำเภอนั้นแบบองค์รวม มากกว่าการมุ่งไปที่กระบวนการดูแลรักษาพยาบาลโรคภัยไข้เจ็บเป็นรายโรค

สรพ.คาดหวังว่า การประเมินรับรองระบบสุขภาพระดับอำเภอจะเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการสร้างสุขภาพในชุมชน พัฒนาคุณภาพงานบริการสุขภาพ

และเกื้อหนุนการเชื่อมโยงถึงกันของกระบวนการดำเนินงานในระหว่างหน่วยงานให้เกิดการบริการที่ไร้รอยต่อ
และยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

พฤษภาคม 2560

สารบัญ

| | |
|--|-----|
| คำนำ..... | i |
| สารบัญ..... | iii |
| 1. การนำ..... | 1 |
| 2. การบริหารแผนกลยุทธ์..... | 1 |
| 3. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ประชาชนในพื้นที่ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ..... | 2 |
| 4. การจัดการความรู้ การวัดและวิเคราะห์ การวางระบบสารสนเทศและการสื่อสาร..... | 2 |
| 5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล..... | 2 |
| 6. การจัดการกระบวนการ..... | 3 |
| 7. การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ..... | 4 |
| 8. การทำงานกับชุมชน..... | 4 |
| 9. กระบวนการดูแลผู้ป่วย..... | 5 |
| 10. ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ..... | 5 |

1. การนำ

ผู้นำเครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอร่วมกันกำหนดทิศทาง นโยบาย และเป้าประสงค์ ของการพัฒนาาระบบสุขภาพระดับอำเภอ ตลอดจนสร้างกลไกการสื่อสาร การ ประสานงาน การสนับสนุน และการกำกับติดตามงานที่มีประสิทธิภาพ

- 1.1 ผู้นำเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอเรียนรู้และเข้าใจในความต้องการ/ ความคาดหวัง ด้าน สุขภาพของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนถึงคุณลักษณะของระบบบริการสุขภาพในพื้นที่ที่เป็นอยู่
- 1.2 ผู้นำเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอร่วมกันกำหนดทิศทาง นโยบาย และเป้าประสงค์ ของการ พัฒนาาระบบสุขภาพระดับอำเภอ ที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่
- 1.3 ผู้นำมีการพบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ เคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการวางแผนปฏิบัติ ที่ดีในการส่งเสริมการเรียนรู้ การทำงานร่วมกัน และการร่วมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
- 1.4 มีการกำหนดกลไกการทำงานของเครือข่าย และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละภาคี
- 1.5 ผู้นำวางระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้นำด้วยกันและระหว่างผู้นำกับทีมงาน เพื่อติดตาม ความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
- 1.6 มีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำของเครือข่าย

2. การบริหารแผนกลยุทธ์

ผู้นำเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอและทีมงานร่วมกันกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการ ดำเนินงาน ที่ตอบสนองต่อทิศทาง นโยบาย และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการถ่ายทอด กลยุทธ์ลงสู่การปฏิบัติ และมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

- 2.1 มีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ ข้อมูลและตัวชี้วัดสำคัญ ของการพัฒนาาระบบ สุขภาพระดับอำเภอ โดยมีการพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนของเครือข่าย ตลอดจนโอกาสและ ภัยคุกคามที่ดำรงอยู่
- 2.2 มีการถ่ายทอดกลยุทธ์และเป้าหมายลงสู่การปฏิบัติ ผ่านแผนปฏิบัติการและการสื่อสารที่ดีไป ยังทุกภาคีที่เกี่ยวข้องในเครือข่าย บุคลากรในเครือข่ายตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการ ขับเคลื่อนงานเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- 2.3 มีการระดมทรัพยากรและกำลังคนที่มีอยู่ เพื่อให้มีทรัพยากรและกำลังคนที่เพียงพอต่อการ ขับเคลื่อนงาน
- 2.4 มีระบบกำกับติดตามงานและประเมินผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ

3. การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ประชาชนในพื้นที่ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ

เครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอมีการรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง เสียงสะท้อนและข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ ประชาชนในพื้นที่ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ เพื่อนำมาใช้วางแผนและปรับปรุงให้ระบบสุขภาพระดับอำเภอมีคุณลักษณะที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังดังกล่าว

- 3.1 มีการรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ประชาชนในพื้นที่ และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม
- 3.2 มีการนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังมาใช้วางแผนและปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนาให้ระบบสุขภาพระดับอำเภอมีคุณลักษณะที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของทุกภาคที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 ขั้นตอนของระบบบริการสุขภาพที่ดำเนินการอยู่สะท้อนการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

4. การจัดการความรู้ การวัดและวิเคราะห์ การวางระบบสารสนเทศและการสื่อสาร

เครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอมีการจัดการความรู้เพื่อนำความรู้จากประสบการณ์จริงและข้อมูลวิชาการมาขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวัดและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ตลอดจนมีการวางระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพ

- 4.1 มีการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีที่ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง เพื่อนำไปพัฒนากระบวนการที่รัดกุม เชื่อมโยงกัน และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งเครือข่ายบริการสุขภาพ
- 4.2 มีการกำหนดและทบทวนข้อมูล/ ตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้ในการจัดบริการสุขภาพ การจัดทำแผนงาน/ โครงการ และการติดตามผลการดำเนินงาน
- 4.3 ระบบสารสนเทศและการสื่อสารของแต่ละหน่วยงานมีความเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย ระบบดังกล่าวเอื้อต่อการจัดบริการสุขภาพ การรับ/ ส่งต่อ ผู้ป่วย และการบริหารแผนงาน/โครงการ

5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

บุคลากรของเครือข่ายมีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสม มีระบบงานและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและการเสริมสร้างสุขภาวะใน

ชุมชน มีระบบการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลงาน การยกย่องชมเชยและแรงจูงใจ ที่ส่งเสริมการสร้างผลงานที่ดี

- 5.1 มีบุคลากรวิชาชีพในสาขาต่างๆ รวมถึงอาสาสมัคร ที่ปฏิบัติงานในชุมชน และที่ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่มีความรู้ความสามารถและจำนวนที่เหมาะสมสำหรับการจัดบริการสุขภาพทั้งที่ภายในหน่วยงานและภายในชุมชน
- 5.2 มีกระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อให้สามารถให้บริการสุขภาพและจัดกิจกรรมสร้างสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพ ผ่านการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ ร่วมกับการศึกษาฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความชำนาญที่สอดคล้องกับสภาพของพื้นที่
- 5.3 ให้คุณค่ากับบุคลากรทุกคน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม มีการสร้างแรงจูงใจ ยกย่องชมเชย สร้างความผูกพัน และมอบอำนาจในการตัดสินใจในแต่ละระดับอย่างเหมาะสม
- 5.4 มีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

6. การจัดการกระบวนการ

มีการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้งานบริการสุขภาพ ตลอดจนแผนงาน/ โครงการ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งมีการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ

- 6.1 มีการพัฒนากระบวนการรักษาพยาบาลภายในหน่วยงาน และกระบวนการที่เชื่อมต่อไปยังชุมชนและบ้านผู้ป่วย เพื่อการพัฒนาคุณภาพของงานและเสริมสร้างความปลอดภัยของผู้ป่วย
- 6.2 มีการออกแบบกระบวนการของแผนงาน/ โครงการ เพื่อการสร้างสุขภาพในชุมชน ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เครือข่ายกำหนด
- 6.3 มีการนำกระบวนการที่ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ และมีการกำหนดตัวชี้วัดสำคัญ ตลอดจนการนิเทศติดตามเพื่อควบคุมกระบวนการให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้
- 6.4 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่วางไว้ โดยเน้นการติดตามประเมินกระบวนการที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงาน เช่น การเข้าถึงบริการ การวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย การดูแลต่อเนื่องที่บ้านและชุมชน และนำข้อมูลที่ได้มาเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- 6.5 มีการวางระบบจัดการความเสี่ยง และมีการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนการที่จะช่วยป้องกันความผิดพลาดและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ลดความสูญญเปล่า และเพิ่มประสิทธิภาพ

7. การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพ

มีการติดตามเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และดำเนินการสอบสวนควบคุมโรคไม่ให้เกิดการแพร่ระบาด

- 7.1 หน่วยงานร่วมกับทีมงานในพื้นที่จัดระบบเฝ้าระวังโรคติดต่อ โรคไม่ติดต่อและปัญหาสุขภาพอื่นๆ ในพื้นที่ โดยระบบดังกล่าวสอดคล้องกับระบบเฝ้าระวังที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด
- 7.2 มีการวิเคราะห์ เปรียบเทียบ แปลความหมายข้อมูลการเฝ้าระวังโรค อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยใช้วิธีการทางระบาดวิทยา
- 7.3 มีการจัดทีมเฝ้าระวังสอบสวนโรคเคลื่อนที่เร็ว (Surveillance Rapid Response Team - SRRT) ทำหน้าที่ตอบสนองต่อการระบาดของโรคและภัยสุขภาพ
- 7.4 มีการกำหนดมาตรการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพที่จำเป็น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค
- 7.5 มีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสื่อสาธารณะ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อการป้องกันและควบคุมโรค

8. การทำงานกับชุมชน

เครือข่ายทำงานร่วมกับชุมชนในการจัดบริการสุขภาพและเสริมสร้างสุขภาพในชุมชน ตลอดจนเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง จนชุมชนมีความสามารถในการเป็นเจ้าภาพร่วมในการพัฒนาสุขภาพ

- 8.1 เครือข่ายร่วมกันชุมชนในการออกแบบบริการสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน
- 8.2 เครือข่ายร่วมกับชุมชนในการวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพ การเสริมสร้างพฤติกรรมส่วนบุคคลที่เหมาะสม การช่วยเหลือเกื้อกูลกันในสังคม และการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ
- 8.3 เครือข่ายร่วมกับชุมชนในการติดตามประเมินผลการพัฒนาด้านสุขภาพในชุมชน เพื่อการเรียนรู้และพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- 8.4 เครือข่ายมีการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและการพัฒนาศักยภาพของชุมชนอย่างต่อเนื่อง จนชุมชนมีความสามารถในการเป็นเจ้าภาพร่วมในการพัฒนาสุขภาพ

9. กระบวนการดูแลผู้ป่วย

มีการจัดกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพ ความปลอดภัย การเข้าถึง การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว รวมทั้งพัฒนาการดูแลที่เห็นความเป็นองค์รวมและมุ่งไปสู่การสร้างสุขภาวะ

9.1 หน่วยงานจัดกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่เอื้อต่อการเข้าถึง ตามความจำเป็นและความเร่งด่วนของปัญหา

9.2 หน่วยงานจัดระบบรับ/ ส่งต่อ ผู้ป่วยที่เหมาะสม ปลอดภัยและไร้รอยต่อ มีการอำนวยความสะดวกและการสื่อสารข้อมูลการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ มีการดูแลก่อนส่งต่อ การดูแลระหว่างส่งต่อ และการเตรียมรับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม

9.3 หน่วยงานมีการประเมินผู้ป่วยและตรวจวินิจฉัยในกลุ่มโรคมุ่งเน้น ตามแนวทางที่เครือข่ายร่วมกันกำหนด ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

9.4 หน่วยงานมีการวางแผนการดูแลผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพและแนวทางที่เครือข่ายร่วมกันกำหนด ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่มีคุณภาพและความปลอดภัย

9.5 ผู้ป่วยที่จำหน่ายออกจากหน่วยงาน ได้รับการส่งต่อ ติดตาม ประเมินความก้าวหน้าและปรับแผนการดูแลเป็นระยะอย่างเหมาะสม มีการส่งต่อข้อมูลให้แก่หน่วยงานใกล้เคียงหรือผู้ดูแลผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดูแลต่อเนื่อง

9.6 ผู้ป่วย ครอบครัว และผู้ดูแลผู้ป่วย ได้รับการเสริมพลังจนมีศักยภาพที่เพียงพอในการดูแลผู้ป่วยขั้นพื้นฐานที่บ้าน และสามารถเชื่อมโยงกับการดูแลผู้ป่วยโดยทีมดูแลผู้ป่วยจากหน่วยงาน

9.7 มีการพัฒนารูปแบบการดูแลผู้ป่วยในลักษณะองค์รวม และมุ่งการสร้างสุขภาวะในระยะยาวมากกว่าการแก้ไขการเจ็บป่วยเป็นครั้ง ๆ ไป

10. ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานของเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ

เครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอสรุปผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดหรือเกณฑ์การประเมินเชิงคุณภาพที่เครือข่ายร่วมกันกำหนด วิเคราะห์ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ และโอกาสในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ผลสัมฤทธิ์ควรครอบคลุมมิติด้าน

- การพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการภายในเครือข่าย
- การจัดบริการสุขภาพ

- การดูแลผู้ป่วยรายโรค
- สถานะสุขภาพของชุมชน