

# สรุปถอดบทเรียนการพัฒนาระบบบริการ

## ปฐมภูมิ จังหวัดขอนแก่น

### ปีงบประมาณ 2559



## เปลี่ยนมุมมองดูบ้าง

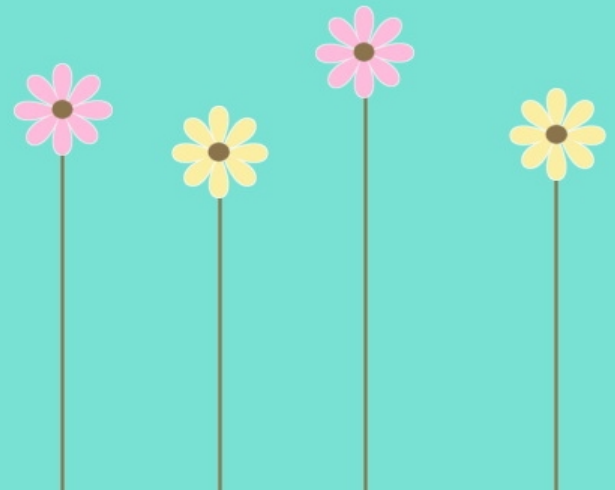
ประชุม **KK PC board 4\_10\_59**

ห้อง **1** สสจ.ขอนแก่น



บทเรียนการพัฒนาระบบสุขภาพระดับอำเภอ  
**(DHS –THS-PCA-Service plan-FCT)**

จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2559



# Unity team

## สิ่งที่ทำได้ดี

- มีโครงสร้าง กก.ชัดเจน
- มาจากหลายภาคส่วน
- มีนายอำเภอเป็นประธาน กก. ทำให้สามารถขับเคลื่อนงานสุขภาพในพื้นที่ได้ดีหลายเรื่อง

## ปัจจัยความสำเร็จ

- การประชุมต่อเนื่อง
- การคืนข้อมูล
- นโยบายการทำงานที่ชัดเจน
- ทีมงานมีความเข้าใจ ร่วมเรียนรู้ และพัฒนางานไปพร้อมกัน
- ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- สัมพันธภาพที่ดี

## โอกาสพัฒนา

- การประชุม กก. & การกำกับติดตามไม่ต่อเนื่อง
- การมองเป้าหมายเดียวกัน
- การมี **manager**
- การถ่ายทอดสื่อสารสร้างความเข้าใจยังไม่มีประสิทธิภาพ
- ขาดการสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
- มี กก.หลายชุดที่เป็นการดำเนินงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

## แนวทางพัฒนา ปี 2560

- DHB** ทุกอำเภอ
- ประชุมต่อเนื่องกำหนดบทบาทแต่ละภาคส่วนชัดเจน
- พัฒนา “สุนทรียสนทนา”
- แต่งตั้ง **Goal manger** ในระดับอำเภอ
- เพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจเรื่อง **PCA** และการเขียน **Profile** ที่ถูกต้องให้กับผู้เกี่ยวข้องทุกคน ทุกระดับ
- การติดตามนิเทศงานระดับ **CUP**
- จัดเวที ลปรร.ร่วมกันเป็นระยะ ต่อเนื่อง-ศึกษาดูงาน
- กำหนดโครงสร้าง กก.พัฒนาระบบสุขภาพตำบล ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

## สิ่งที่ทำได้ดี

- มีการกำหนดช่องทางในการรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้แก่ ประชาคม เวทีการประชุมกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และการประชุมคณะกรรมการต่างๆ

## ปัจจัยความสำเร็จ

- การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
- ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม
- การรายงานผลการดำเนินงานให้ภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับรู้ร่วมกันและนำสู่การวางแผนร่วม ดำเนินการร่วม

## Customer focus

## โอกาสพัฒนา

- การกำหนดประเด็นปัญหา การแก้ไข พัฒนาจากการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายยังมีน้อย
- การนำความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการโดยตรงมาวิเคราะห์และนำข้อมูลสู่การกำหนด แนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนา ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหา (มาจาก **Top down** เป็นส่วนใหญ่)

## แนวทางพัฒนา ปี 2560

- นำข้อเสนอของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน
- บูรณาการแผนงาน/โครงการกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในทุกประเด็น
- รายงานผลการดำเนินงานให้ภาคีเครือข่ายทราบทุก 2 สัปดาห์ โดย **paper** , **line** อื่นๆ

# Community Participation

## สิ่งที่ทำได้ดี

- ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมรับรู้มากขึ้น
- ชุมชนมีส่วนร่วมการพัฒนามากขึ้น

## ปัจจัยความสำเร็จ

- อปท.สนับสนุนงบประมาณต่อเนื่อง
- ชุมชน/ประชาชนเป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน
- การคืนข้อมูลสู่ชุมชน -จิตอาสาในพื้นที่
- กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน
- ชุมชนเห็นความสำคัญและร่วมมือ
- การยอมรับ รับฟังความคิดเห็น ให้ความสำคัญ ให้เกียรติทีมงาน และเครือข่ายทุกระดับ

## โอกาสพัฒนา

- การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ยังอยู่ในระดับการรับรู้ และวางแผน ร่วมเป็นส่วนใหญ่
- บทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้าน สุขภาพยังเป็นของบุคลากร สาธารณสุขเป็นหลักทั้งในด้าน ส่งเสริม ป้องกัน

## แนวทางการพัฒนา ปี 2560

- สนับสนุนการมีส่วนร่วมให้ครบวงจร
- สร้าง/กระตุ้นให้ชุมชนเป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน
- เพิ่มจำนวนจิตอาสาเพื่อการดูแลให้ทั่วถึง
- บรรจุ **DHS** เข้าแผนตำบลและอำเภอ
- ดึงศักยภาพของคนชุมชนเข้ามาร่วมให้มากยิ่งขึ้น
- ศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนระหว่าง **CUP** ใน จ.

## สิ่งที่ทำได้ดี

- มีการเยี่ยมเสริมพลังในพื้นที่จากทีมจังหวัด/เขต
- มีเวทีการนำเสนอ ชื่นชมผลงาน และลปรร.ในหลากหลายเวที
- มีการเชิดชู ชื่นชม และจัดสรรเงินสนับสนุนตามผลงานในระดับบุคคลและหน่วยงาน

## ปัจจัยความสำเร็จ

- การให้เกียรติ ยอมรับซึ่งกันและกันของทีม
- ความสัมพันธ์ที่ดีของทีม
- การชื่นชม สร้างแรงจูงใจในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

# Appreciation

## โอกาสพัฒนา

- การเยี่ยมเสริมพลังในพื้นที่ยังไม่ครอบคลุมทุกแห่ง
- ภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมน้อยในการรับการเยี่ยมเสริมพลัง
- ระดับจังหวัดมีเวทีการชื่นชมและให้รางวัลยังมีน้อย

## แนวทางการพัฒนา ปี 2560

- ขยายการเยี่ยมเสริมพลังคนทำงานในพื้นที่ให้ครอบคลุมทุกอำเภอ
- ใช้หลักการ **Appreciation** ในการนิเทศติดตามกำกับการทำงานทุกระดับ

## สิ่งที่ทำได้ดี

- มีระบบการสนับสนุน คน เงิน ของ ภายใน **CUP**
- มีระบบ **FCT**
- มีระบบ**PCA** ที่ขับเคลื่อนในทุกอำเภอทำให้เกิดระบบสนับสนุนสำคัญอย่างน้อย **5** ระบบที่ชัดเจน ได้แก่ ยา **lab IC** เยี่ยมบ้าน **NCD** ที่มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้ง คน เงิน ของ
- มีการพัฒนาบุคลากรตามบทบาทหน้าที่วิชาชีพ

## โอกาสพัฒนา

- ขาดความชัดเจนของ **SP** ราชสาขาในระดับปฐมภูมิ
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามบริบทของพื้นที่ยังน้อย

**Resource Sharing & human development**

## ปัจจัยความสำเร็จ

- การวางแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างเป็นระบบทั้ง **CUP**
- ผู้บริหารมีนโยบายโดยถือประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ
- การวางแผนระยะยาว

## แนวทางการพัฒนา ปี 2560

- SP** ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ **A-P** ครอบคลุมคน เงิน ของ
- ศึกษาดูงานและ ลปรร.ภายใน/นอกชุมชน
- จัดวงเรียนรู้หน้างาน/เวที ลปรร.ทุกระดับ
- DHML**ให้ครอบคลุมทุกอำเภอ
- ยกระดับทีมเรียน เป็น **LCC** ใน **cup** ตนเอง
- พัฒนาศักยภาพทีมเยี่ยมเสริมพลัง

## สิ่งที่ทำได้ดี

- จัดบริการพื้นฐานครอบคลุม ทุกกลุ่มวัย
- มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้บริการสุขภาพที่จำเป็นสำหรับ ปชช.สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่
- มีการแก้ไขปัญหา **ODOPS 4+1** ที่ครอบคลุมทุกอำเภอ

## ปัจจัยความสำเร็จ

- องค์ความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข
- ความรู้ เข้าใจ ตระหนักต่อการปฏิบัติตัวด้านสุขภาพของประชาชน
- การสื่อสารถ่ายทอดนโยบาย
- ปัญหาได้รับการยอมรับ และสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่

## Essential Care

## โอกาสพัฒนา

- ความต่อเนื่อง
- การถ่ายทอดประเด็นปัญหาจากอำเภอลงสู่ตำบลไม่ชัดเจน
- ความตระหนักต่อการดูแลสุขภาพ
- ระบบการให้การปรึกษา และส่งต่อ
- Guide line** การดูแลกลุ่มต่างๆ ในชุมชน
- ปัญหาเจ้าหน้าที่ คือ **KPI** ซึ่งไม่ใช่ปัญหาสุขภาพของประชาชนที่เขาต้องการ

## แนวทางพัฒนา ปี 2560

- ดำเนินงาน **ODOPS 4+1** ต่อเนื่องจนเกิดผลลัพธ์ที่ดี
- เสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย /ภาคปชช.
- พัฒนาระบบการให้การปรึกษาและส่งต่อ
- พัฒนา **Guide line** การดูแลในชุมชน
- DHS** เชื่อมลงสู่ **THS** โดยใช้ตำบลจัดการสุขภาพ
- พัฒนานวัตกรรม/ผลงานเด่นของพื้นที่
- mapping** ผลงานของแต่ละตำบล ชุมชนนำสู่การพัฒนาให้เป็นต้นแบบและศูนย์เรียนรู้แต่ละด้านภายในอำเภอ



## สิ่งที่ทำได้ดี

- โครงสร้าง กก.ชัดเจนทุกระดับ
- มีเวทีประชาคมในระดับตำบล/ชุมชน
- ระบบส่งต่อโดย อปท. ร่วมดำเนินการ
- ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการ อสม./สุขศาลา

## ปัจจัยความสำเร็จ

- ทีมสหวิชาชีพ **-FM** หัวหน้าทีม
- มีเครือข่ายการทำงานร่วมกัน
- สัมพันธภาพที่ดีของทีมทุกระดับ
- การสร้างแรงจูงใจ/ ชื่นชมสิ่งดี ๆ
- มีเวที ลปรร./นำเสนอผลงานเด่น
- วางแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้ง **CUP**
- ความตระหนักในการดูแลตนเองของประชาชน

FCT

## โอกาสพัฒนา

- การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างแม่ข่ายกับลูกข่าย
- สหวิชาชีพวิชาชีพลงเยี่ยมไม่ครอบคลุม
- Care giver** ขาดความต่อเนื่องในอนาคต
- การคืนข้อมูลสู่ชุมชน
- ขาดการสรุปถอดบทเรียน

## แนวทางพัฒนา ปี 2560

- สุนทรียสนทนา/**Coaching**
- FCT PM**
- สหวิชาชีพบูรณาการแผนการเยี่ยมบ้านร่วมกัน
- พัฒนา **CG** /อสม.
- พัฒนาระบบข้อมูล
- สร้างมาตรฐานการเยี่ยมบ้านที่เป็นระบบต่อเนื่องครอบคลุมและมีคุณภาพโดยทีมหมอครอบครัว