



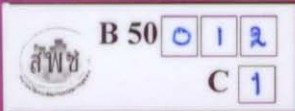
ตทพลีอกอดมการณบรการปฐมภูมิ
สู่ปฏิบัติการ งานสุขภาพชุมชน

งานประชุมวิชาการ Primary Care ระดับประเทศครั้งที่ 2

22-23 กุมภาพันธ์ 2550

กรอบระบบคุณภาพของ

เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ฉบับปฐมบท



บทนำ

การพัฒนาคุณภาพบริการปฐมภูมิ

แนวคิดหลัก

เป้าหมาย

แก่นคุณค่าของการทำงาน

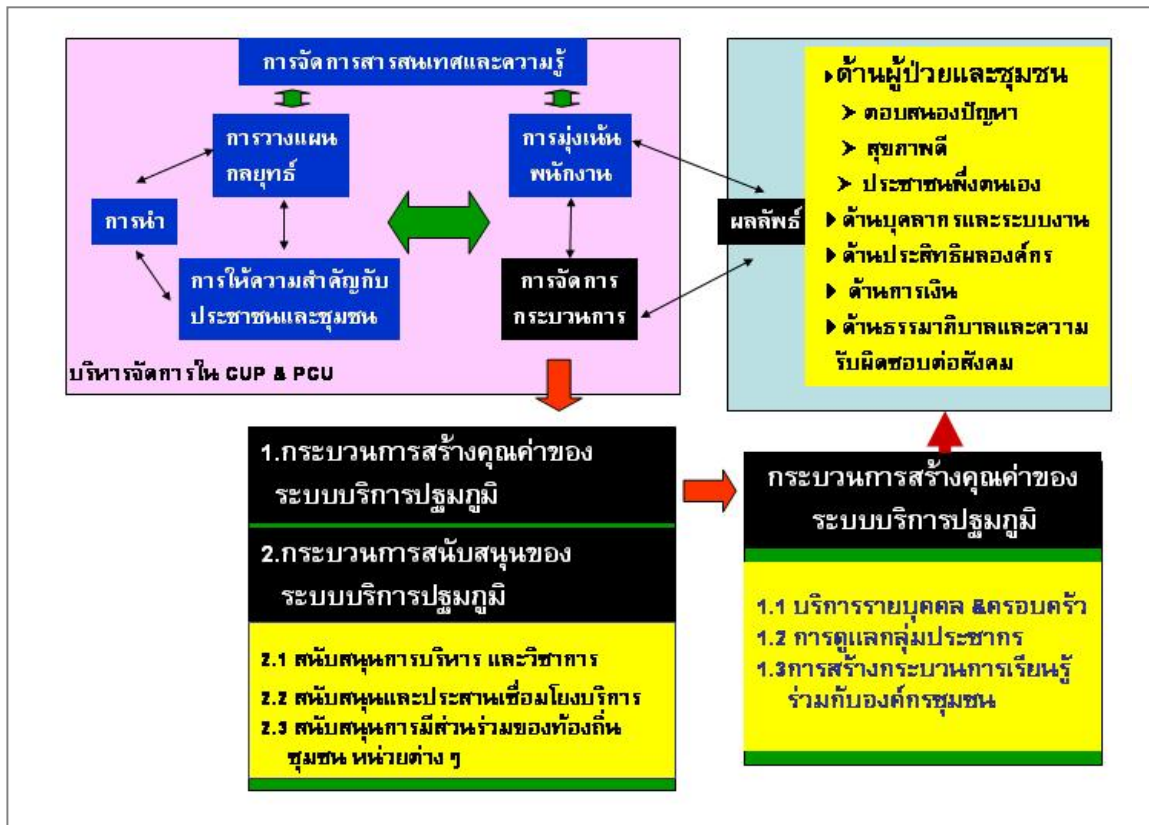
แนวคิดหลัก

หัวใจสำคัญที่เป็นคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิ คือ ต้องเป็นบริการองค์รวม ต่อเนื่อง ผสมผสานและสนับสนุนการพึ่งตนเองของประชาชนอย่างสมดุล ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้เป็นหลักการที่ผู้ให้บริการต้องใช้เป็นฐานในการดำเนินงานบริการในทุกด้านของหน่วยปฐมภูมิ ในการดูแลประชากรแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มต้องพยายามที่จะบูรณาการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพไปพร้อมกัน และกระบวนการดำเนินงานต้องคำนึงถึงมิติทางด้านจิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อมของประชาชนหรือผู้รับบริการด้วย

การพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิได้นำแนวคิด CQI มาใช้ ซึ่งจะเน้นการประเมินเพื่อการพัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality improvement) โดยใช้มาตรฐานและการประเมินตนเองเป็นเครื่องมือให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ / พัฒนา ให้กับหน่วยบริการ

เป้าหมาย

เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ คือการกระตุ้นให้หน่วยบริการปฐมภูมิ เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติในหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่ายบริการปฐมภูมิตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน เพื่อพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิให้ตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นด้านสุขภาพของประชาชน และนำไปสู่การมีสุขภาพดี ชุมชนพึ่งตนเองได้



แผนภูมิแสดงกรอบระบบคุณภาพของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

แก่นคุณค่าของการทำงาน

1. การมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรือ ความเป็นเลิศที่ต้องได้มาจากการให้ความสำคัญกับประชากรเป้าหมาย
2. การทำงานอย่างมีส่วนร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. การบริหารจัดการด้วยการใช้ข้อมูล และข้อเท็จจริง
4. การเรียนรู้ขององค์กรและบุคคล
5. การบริหารจัดการเชิงระบบ
6. การมองอนาคตเป็นที่ตั้ง
7. การยึด “ผลสัมฤทธิ์” และ “การให้คุณค่า” เป็นเป้าหมายในการทำงาน
8. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสุขภาพชุมชน
9. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
10. การบริหารจัดการเพื่อสร้างนวัตกรรม
11. การมีความคล่องตัว

เนื้อหาหลัก

เนื้อหาสำคัญของกรอบระบบคุณภาพ เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ

ตอนที่ 1 การบริหารจัดการองค์กร

ตอนที่ 2 กระบวนการสร้างคุณค่าของระบบบริการปฐมภูมิ

ตอนที่ 3 กระบวนการสนับสนุนของระบบบริการปฐมภูมิ

ตอนที่ 4 ผลลัพธ์ขององค์กร

ตอนที่ 1 การบริหารจัดการองค์กร

ใช้กรอบแนวทางของ Malcolm baldrige ประกอบด้วยองค์ประกอบ
มาตรฐานเป็นหมวดย่อย ดังนี้

1. การนำ
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าและตลาด
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
5. การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล

ตอนที่ 2 กระบวนการสร้างคุณค่าของระบบบริการปฐมภูมิ

ประกอบด้วย 3 หมวดย่อย คือ

1. บริการสุขภาพรายบุคคล และครอบครัว
2. ดูแลสุขภาพกลุ่มประชากร
3. การสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน

ตอนที่ 3 กระบวนการสนับสนุนของระบบบริการปฐมภูมิ

ประกอบด้วยกระบวนการสำคัญๆ 3 ส่วน คือ

1. การสนับสนุนการบริหาร และวิชาการ
2. การสนับสนุนและประสานเชื่อมโยงบริการ
3. การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ชุมชน หน่วยต่างๆ

ตอนที่ 4 ผลลัพธ์ขององค์กร

ประกอบด้วยกลุ่มบริการย่อย 5 ด้าน คือ

1. ผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้ป่วยและชุมชน
 - การตอบสนองตรงปัญหาของบุคคล ชุมชน
 - ภาวะสุขภาพของกลุ่มเป้าหมาย
 - การพึ่งตนเองของประชาชน ชุมชน
2. ผลลัพธ์ด้านการเงิน
3. ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและระบบงาน
4. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลองค์กร
5. ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม



ตอนที่ 1 การบริหารจัดการองค์กร

หมวดที่ 1 ภาวะผู้นำ

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับประชาชนและชุมชน

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดที่ 5 การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 1 ภาวะผู้นำ

ในหมวดนี้ เป็นการตรวจประเมินว่า **ผู้บริหารหน่วยคู่สัญญาปฐมภูมิ** ดำเนินการอย่างไรในเรื่องต่อไปนี้

- การนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน
- การกำกับดูแลกิจการในการทำงาน
- จริยธรรมทางวิชาชีพ
- การปฏิบัติตามกฎหมาย
- ความรับผิดชอบต่อชุมชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบและสังคม

หัวข้อ 1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร

เป็นการอธิบายถึงการดำเนินการของผู้บริหารองค์กรในเรื่องต่อไปนี้

- การนำองค์กรให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน
- การสื่อสารกับทีมงานทั้งในหน่วยบริหารและหน่วยบริการในเครือข่ายปฐมภูมิ(ถ้ามี)
- การส่งเสริมให้ทีมงานทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น

หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม

เป็นการอธิบายว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรในเรื่องของ

- ระบบการกำกับดูแลกิจการ
- ความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
- ดำเนินการกิจอย่างมีจริยธรรม

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

ในหมวดนี้ เป็นการอธิบายว่า**องค์กรมีวิธีการอย่างไร**ในการ

- กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร
- นำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม
- ปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในกรณีที่เกิดจำเป็น
- วัดผลความสำเร็จหน้าในการดำเนินการโดยเทียบกับแผน

หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

เป็นการอธิบายว่า

- องค์กรทำอย่างไรในการกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะต้องตอบสนองต่อความท้าทายที่องค์กรต้องเผชิญ
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญและเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องมีอะไรบ้าง

หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

เป็นการอธิบาย 3 เรื่องดังต่อไปนี้

- การแปลงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการ
- แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดหลัก ๆ โดยย่อ
- ผลการดำเนินการที่คาดการณ์ไว้ ตามตัวชี้วัดหลัก ๆ ที่ระบุในแผน

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับประชาชนและชุมชน

ในหมวดนี้เป็นการอธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการ

- ค้นหาความต้องการและความคาดหวังด้านสุขภาพของผู้รับบริการ ประชาชน องค์กรชุมชน และเครือข่ายบริการสุขภาพในพื้นที่รับผิดชอบ
- สร้างสัมพันธภาพกับองค์กรชุมชน และเครือข่ายบริการสุขภาพ
- การสร้างการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชน เครือข่ายบริการสุขภาพ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดนี้ เป็นการอธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการ

- เลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และสินทรัพย์ทางความรู้
- พิจารณาผลการดำเนินการขององค์กร

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และพิจารณาผลการดำเนินการขององค์กร

เป็นการอธิบายว่า ข้อมูลและสารสนเทศของผลการดำเนินการในทุกระดับและทุกส่วนขององค์กรนั้น องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ปรับให้สอดคล้องและมุ่งไปแนวทางเดียวกัน และปรับปรุงให้ดีขึ้น

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและความรู้

เป็นการอธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของพนักงาน ผู้ส่งมอบ กลุ่มเป้าหมายรับผลงาน รวมทั้งประชาชนและชุมชนนั้น มีคุณภาพ มีความพร้อมที่จะใช้งาน

เป็นการอธิบายว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการสร้างสินทรัพย์ทางความรู้จากชุมชน โดยผู้รับบริการ และ ชุมชนมีส่วนร่วม

หมวดที่ 5 การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล

ในหมวดนี้เป็นการอธิบายว่าทั้ง 3 เรื่องต่อไปนี้ คือ 1) ระบบงาน 2) การทำให้พนักงานได้เรียนรู้ และ 3) สร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน มีส่วนอย่างไรในการทำให้พนักงานได้พัฒนาตนเองและใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

ความเอาใจใส่ขององค์กรในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน รวมทั้งการสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานผุ่คนนั้นมีส่วนอย่างไรในการช่วยทำให้ **ผลการดำเนินการที่ออกมาเป็นเลิศทั้งพนักงานและองค์กรพัฒนาไปด้วยกัน**

หัวข้อที่ 5.1 ระบบงาน

เป็นการอธิบายว่า เรื่องต่อไปนี้มีส่วนอย่างไรใน**การทำให้องค์กรและพนักงานดำเนินการได้ผลดียิ่งขึ้น**

- การจัดคนให้ทำงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย
- การบริหารค่าตอบแทน
- นโยบายเกี่ยวกับความก้าวหน้าในภาระงานของพนักงาน
- นโยบายอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับพนักงาน

หัวข้อที่ 5.2 การทำให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน

เป็นการอธิบายว่าการให้การศึกษ ฝึกอบรม และให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในงานนั้นมีส่วนอย่างไรในการสนับสนุนให้

- องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- ช่วยส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีเด่น
- ช่วยสร้างความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน

หัวข้อที่ 5.3 ความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน

เป็นการอธิบายว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการคงไว้ซึ่ง

- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี
- บรรยากาศการทำงานที่ดี อันจะมีผลทำให้พนักงานทุกคนมีความผูกพัน มีความพึงพอใจและอยากทำงาน

๒

ตอนที่ 2 กระบวนการสร้างคุณค่าของระบบบริการปฐมภูมิ

หมวดที่ 1 บริการสุขภาพรายบุคคล และครอบครัว

หมวดที่ 2 การดูแลสุขภาพตามกลุ่มประชากร

หมวดที่ 3 การสร้างกระบวนการเรียนรู้กับชุมชน

หมวดที่ 1 บริการสุขภาพรายบุคคล และครอบครัว

หมายถึงการบริการรายบุคคลและครอบครัวที่มีปัญหาสุขภาพที่มารับบริการที่สถานพยาบาลหรือที่บ้าน โดยเน้นให้เป็นบริการแบบองค์รวม ผสมผสานต่อเนื่อง โดยที่ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลทั้งส่วนที่เป็นปัญหาสุขภาพหรือโรคทั่วไป และได้รับการค้นหาปัญหาและแก้ไขแบบองค์รวม (Holistic Approach) ตลอดจนได้รับความรู้เพื่อสนับสนุนการสร้างสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ

ในการบริการแต่ละครั้งควรมีการประเมินสภาวะปัญหาปัจจุบัน (Acute Problem) สภาพทางด้านสังคม จิตใจ เชื่อมโยงกับครอบครัวและชุมชน แล้ว

ประมวลเป็นแผนการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นบริการเฉพาะหน้าและบริการต่อเนื่อง จากนั้นให้บริการส่วนที่ตรงกับสภาพปัญหา โดยที่ให้ครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วม ครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ในลักษณะองค์รวม ผสมผสาน และมีบริการต่อเนื่องในครอบครัวและชุมชน รวมทั้งติดตามผลการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลในการดูแลแบบองค์รวม เสริมให้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ

เพื่อให้การดูแลของหน่วยบริการตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ ประชาชนรายบุคคล และครอบครัว ได้ตรง สอดคล้อง ตลอดจนประชาชนมีส่วนร่วม และเสริมการดูแล การพึ่งตนเองของผู้รับบริการ และครอบครัว

แนวคิด

1. ผู้ป่วยและครอบครัวเป็นศูนย์กลาง
2. การดูแลแบบองค์รวม ต่อเนื่อง
3. สร้างการมีส่วนร่วมและเสริมสมรรถนะของผู้รับบริการและญาติในการดูแลสุขภาพ

กระบวนการสำคัญ

1. การประเมินปัญหาอย่างรอบด้าน วิเคราะห์เบื้องต้น และ คัดกรองปัญหาสำคัญ
2. การวางแผนดูแลผู้ป่วย แบบผู้รับบริการมีส่วนร่วม
3. การดูแลที่บูรณาการทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และฟื้นฟูสภาพ
4. การให้ข้อมูลและเสริมการพึ่งตนเอง
5. การดูแล ติดตามต่อเนื่องทั้งที่สถานพยาบาล และเยี่ยมบ้านในชุมชน ในระดับบุคคล และครอบครัว
6. การส่งต่อผู้ป่วย และประสานเชื่อมโยงบริการกับหน่วยบริการอื่น หรือ เชื่อมโยงกับครอบครัว ชุมชน

ผลลัพธ์

1. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ
2. ผู้ป่วยและญาติสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้
3. ผลการดูแลสุขภาพดี ทางด้านร่างกาย และจิตใจ
4. ผู้รับบริการพอใจ ยอมรับบริการ

ประเด็นคุณภาพ

1. การเข้าถึงบริการ (First contact care) ประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ (Accessibility) และการใช้บริการจริง (Utilization)

2. บริการองค์รวม ผสมผสาน เบ็ดเสร็จ (Wide range of comprehensive health care) เป็นการดูแลแบบองค์รวมทั้งด้านกาย จิต สังคม โดยมีการดูแลในระดับต่างๆ ดังนี้
 - 1.) Health promotion
 - 2.) Disease prevention
 - 3.) Early detection
 - 4.) Disease treatment
 - 5.) Rehabilitation
 - 6.) Palliative care
3. การดูแลผู้ป่วยแบบต่อเนื่อง (Continuous care for individual & Longitudinality)
4. การประสานงานการดูแลผู้ป่วย (Coordination of care)

หมวดที่ 2 การดูแลสุขภาพตามกลุ่มประชากร

หมายถึง การดูแลสุขภาพของประชากรในลักษณะของประชากรรวมเป็นกลุ่ม (Population based) มิใช่เป็นรายคน ซึ่งให้ความสำคัญกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นปัจจัยร่วมของกลุ่มประชากรนั้น (Common risk) ด้วยกระบวนการส่งเสริม ป้องกัน ควบคุมปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ และจัดการด้านพฤติกรรม/สิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อสุขภาพ ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน องค์กรท้องถิ่น ซึ่งมีทั้งกิจกรรมบริการที่เกิดขึ้นใน และนอกสถานบริการ

ประกอบด้วยกระบวนการ ที่เริ่มตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ทำความรู้จักสภาพชีวิต ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ประเมินสภาพปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งที่เป็นการสำรวจข้อมูลครอบครัว และชุมชน การทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย การร่วมระดมความคิดเห็นกับผู้เกี่ยวข้อง การค้นหา กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้แก่ กลุ่มเสี่ยง /ผู้พิการ /ผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มอายุต่างๆ และการร่วมคิด ร่วมดำเนินงานกับชุมชน ผู้เกี่ยวข้องเพื่อเฝ้าระวังสภาพปัญหา หรือเพื่อดำเนินการแก้ไข ป้องกัน มีการติดตามประเมินผลร่วมกัน ตลอดจนการทำกิจกรรม เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน กลุ่มเป้าหมาย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เป้าหมายที่พึงประสงค์

เพื่อให้เกิดการสร้างสุขภาพ ป้องกันโรค แก่กลุ่มประชากร เป็นการล่วงหน้า ประกอบด้วย 2 กลุ่ม

1. ประชากรตามพัฒนาการของอายุ
2. ประชากรกลุ่มเสี่ยง เป็นกลุ่มที่มีภาวะเสี่ยงสุขภาพในพื้นที่นั้นๆ

1.) การดูแลกลุ่มประชากรตามพัฒนาการของอายุ

ความหมาย (นิยาม)

การดูแลกลุ่มประชากร หมายถึง การดูแลโดยมีชุมชนเป็นเป้าหมาย ซึ่งมีความจำเป็นในการที่จะต้องมีการประเมินสภาวะสุขภาพของกลุ่มประชากรในชุมชนเป้าหมาย ทั้งนี้หมายถึงรวมถึงประชากรที่แสวงหาบริการ และกลุ่มประชากรที่จะได้รับผลประโยชน์จากการดูแลชุมชนนั้นๆ โดยไม่ได้แสวงหาบริการก็ตาม ในการจำแนกกลุ่มประชากรสามารถจำแนกได้หลายแบบด้วยกัน แต่ในเงื่อนไขของการดูแลสุขภาพประชาชนภายใต้การสาธารณสุขในปัจจุบัน จะทำการจำแนกกลุ่มประชากรเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอายุ 0-5 ปี, 6-12 ปี, 13-18 ปี, 19-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ

เพื่อให้กลุ่มประชากรสำคัญได้รับการบริการส่งเสริมป้องกันโรคอย่างครอบคลุม มีระบบการดูแลติดตามข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เกิดการจัดโครงการเพื่อการดูแลกลุ่มประชากร

แนวคิด

1. การดูแลกลุ่มประชากรตามเงื่อนไขพื้นฐานทางกายภาพและบริบทสิ่งแวดล้อม
2. การมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของกลุ่มประชากร
3. การดำเนินการดูแลอย่างครบถ้วนตามเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาการถูกต้อง

กระบวนการสำคัญ

1. การประเมินวิเคราะห์และวินิจฉัยสุขภาพในแต่ละกลุ่มอายุ
2. การจัดทำระบบข้อมูลสุขภาพของกลุ่มประชากรทุกกลุ่มอายุ
3. การติดตามประเมินผลการดูแลกลุ่มประชากร
4. การแสวงหาองค์ความรู้ในการดูแลกลุ่มประชากรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพปัญหา และบริบท
5. การประยุกต์ใช้องค์ความรู้เพื่อออกแบบการดูแลกลุ่มประชากรสำคัญ
6. มีการจัดการข้อมูลและความรู้สำคัญเพื่อปรับปรุงการดูแลกลุ่มประชากรสำคัญอย่างสม่ำเสมอ
7. มีแนวทางการสนับสนุนให้กลุ่มประชากร/ ชุมชนจัดการสุขภาพด้วยตนเอง และแนวทางการสร้างสุขภาพและป้องกันโรคแก่กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ผลลัพธ์

1. ความครอบคลุมในการดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมและป้องกันในกลุ่มประชากรสำคัญ
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาและพัฒนาสุขภาพกลุ่มประชากรสำคัญอย่างถูกต้อง
3. มีระบบข้อมูลซึ่งประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐานกลุ่มประชากรที่สำคัญ
4. มีการติดตามประเมินผลการดูแลกลุ่มประชากรอย่างเป็นระบบ
5. สภาวะสุขภาพของกลุ่มประชากรสำคัญ

ประเด็นคุณภาพ

1. ความครอบคลุมของกลุ่มประชากรสำคัญ
2. กระบวนการดูแลกลุ่มประชากรสำคัญตามมาตรฐานวิชาการ
3. การออกแบบโครงการการดูแลกลุ่มประชากรอย่างเหมาะสมกับขนาดปัญหาและบริบท

2.) การดูแลประชากรกลุ่มเสี่ยง

ความหมาย(นิยาม)

การดูแลโดยมีชุมชนเป็นเป้าหมาย ซึ่งมีความจำเป็นในการที่จะต้องมีการประเมินสภาวะสุขภาพของกลุ่มประชากรในชุมชนเป้าหมาย ทั้งนี้หมายถึงประชากรที่แสวงหาบริการและกลุ่มประชากรที่จะได้รับผลประโยชน์จากการดูแลชุมชนนั้นๆโดยไม่ได้แสวงหาบริการก็ตาม

ประชากรเสี่ยง คือ กลุ่มประชากรที่อยู่ในพื้นที่เป้าหมายและมีเงื่อนไขและปัจจัยร่วมที่ทำให้เกิดภาวะเสี่ยงต่อการเกิดโรคสำคัญที่เป็นปัญหาของพื้นที่ การประเมินการเกิดโรคในกลุ่มประชากรขึ้นอยู่กับความถูกต้องของการวินิจฉัยผู้ช่วยแต่ละคนและต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอที่ทำให้ชุมชนสามารถรับรู้ได้ เพราะข้อมูลเหล่านี้จะนำไปสู่การจัดการและเกิดโครงการต่างๆขึ้นได้

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ

เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถประเมินภาวะเสี่ยงและระบุประชากรเสี่ยงต่อโรคสำคัญในกลุ่มประชากรรับผิดชอบได้ เพื่อจะสามารถวางแผนโครงการดูแลประชากรตามภาวะเสี่ยงที่ได้ทำการประเมิน

แนวคิด

1. ความเข้าใจภาวะเสี่ยงตามบริบทและสิ่งแวดล้อม
2. การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการดูแลประชากรเสี่ยงตามสภาพที่เป็นจริงของพื้นที่

กระบวนการสำคัญ

1. มีการประเมินสภาวะสุขภาพของประชากรเป้าหมาย
2. มีการระบุภาวะเสี่ยงและกลุ่มประชากรที่มีภาวะเสี่ยง
3. มีการจัดทำฐานข้อมูลของกลุ่มประชากรเสี่ยง
4. มีการวางแผนและออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย
5. มีระบบการติดตามและประเมินผลสภาวะสุขภาพของประชากรเสี่ยง
6. มีระบบการประสานข้อมูลและการส่งต่อภายใน CUP แก่ผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่บุคลากรสาธารณสุขภายใน CUP รวมถึงการคืนข้อมูลแก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และชุมชน เพื่อให้ เกิดการวางแผน และจัดการดูแลสุขภาพร่วมกัน

ผลลัพธ์

1. ความครอบคลุมในการคัดแยกกลุ่มเสี่ยงที่สำคัญ
2. ความถูกต้องในการวินิจฉัยทั้งกระบวนการและขั้นตอน
3. มีระบบข้อมูลกลุ่มประชากรเสี่ยงที่ครบถ้วนและถูกต้อง
4. มีการจัดระบบการดูแลกลุ่มประชากรเสี่ยงสำคัญที่ครบถ้วนและเชื่อมโยง
5. เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ที่ถูกต้องในการดูแลกลุ่มประชากรเสี่ยงตามโรคที่สำคัญ
6. ประชากรกลุ่มเสี่ยงได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง
7. ประชากรกลุ่มเสี่ยงสามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ตามสภาพของตน(สภาวะสุขภาพ บริบทและสิ่งแวดล้อม)

ประเด็นคุณภาพ

1. ความครอบคลุมของประชากรกลุ่มเสี่ยง
2. กระบวนการดูแลกลุ่มประชากรสำคัญตามมาตรฐาน วิชาการ
3. การออกแบบโครงการการดูแลกลุ่มประชากรอย่างเหมาะสมกับขนาดปัญหา และบริบท

หมวดที่ 3 การสร้างกระบวนการเรียนรู้กับชุมชน

หมายถึง ทีมงานสุขภาพในหน่วยบริการปฐมภูมิมีความเข้าใจ แนวคิด ทักษะในการทำงานร่วมกับชุมชน จนกระทั่งทำให้เกิดการเรียนรู้กันและกัน เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาสุขภาพชุมชน โดยที่ประชาชนมีส่วนร่วม

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ

เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ร่วมมือกันในการประเมินปัญหา วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางการแก้ปัญหา โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันจากหลายแหล่ง

แนวคิด

1. การมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ชุมชนพึ่งตนเอง

กระบวนการสำคัญ

1. การพัฒนาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการมองประชาชนเป็นศูนย์กลาง
2. มีการสื่อสาร หรือ กระบวนการเพื่อให้รู้จัก เข้าใจกันและกัน
3. มีการจัดกระบวนการ หรือกิจกรรมเพื่อเรียนรู้ร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง
4. มีการแสวงหาทรัพยากร บัณฑิตสนับสนุน เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้ การพัฒนาและแก้ปัญหาสุขภาพ
5. มีการจัดการข้อมูล และความรู้ เพื่อการดำเนินงาน พัฒนางาน ร่วมกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์

1. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับชุมชน
2. รู้จักชุมชน กลุ่มเป้าหมาย แกนนำ ธรรมชาติของชุมชน
3. ประชาชน เข้าใจยอมรับ เจ้าหน้าที่ ในระดับบุคคล องค์กร
4. การเรียนรู้ในการพัฒนางานสุขภาพชุมชน และพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิ
5. ประชาชนและเจ้าหน้าที่ร่วมกันคิด วางแผน แก้ปัญหาสุขภาพ
6. มีการแสวงหาทรัพยากรร่วมกันในการพัฒนาสุขภาพ
7. ศักยภาพในการจัดการเพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาสุขภาพ
8. สุขภาพของประชากรในชุมชนได้รับการดูแลพัฒนาได้อย่างสมดุล

ประเด็นคุณภาพ

1. การมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียม ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
2. การใช้กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
3. การทำงานได้ตรงประเด็น

๓

ตอนที่ 3 กระบวนการสนับสนุนของระบบบริการปฐมภูมิ

หมวดนี้เป็นการอธิบายว่า **องค์กรมีการจัดกระบวนการที่สนับสนุนกระบวนการที่สร้างคุณค่า** ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. การสนับสนุนการบริหาร และวิชาการ
2. การสนับสนุนและประสานเชื่อมโยงบริการ
3. การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ชุมชน หน่วยงานต่างๆ

เป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุ

เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนสามารถดำเนินงานได้ตามกระบวนการสำคัญๆ เกิดความสำเร็จตามภารกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิด

1. สนับสนุนกระบวนการที่สำคัญๆ ของศูนย์สุขภาพชุมชน
2. การมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น และหน่วยงานต่างๆ
3. การบริหารจัดการให้สอดคล้องตามสถานการณ์ของพื้นที่

ผลลัพธ์

1. มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเครือข่ายบริการปฐมภูมิ(CUP) กับศูนย์สุขภาพชุมชน(PCU)

2. เครือข่ายบริการปฐมภูมิ(CUP) กับศูนย์สุขภาพชุมชน(PCU)ร่วมกันคิด วางแผนการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาสุขภาพชุมชนในเขตรับผิดชอบ
3. ประชาชน เข้าใจยอมรับ เจ้าหน้าที่ในระดับบุคคล และศูนย์สุขภาพชุมชน
4. การเรียนรู้ในด้านบริหารและวิชาการ เพื่อการพัฒนางานสุขภาพชุมชนและพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิ
5. ประชาชนได้รับการดูแลและพัฒนาสุขภาพแบบองค์รวม ต่อเนื่อง เชื่อมโยงบริการอย่างเป็นระบบ
6. การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ชุมชน และหน่วยต่างๆ ในการพัฒนางานสุขภาพชุมชน และพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิ

ประเด็นคุณภาพ

1. การยอมรับของประชาชนในการบริการด้านต่างๆ ของศูนย์สุขภาพชุมชน
2. การบริหารจัดการร่วมกันอย่างเป็นระบบของเครือข่ายบริการปฐมภูมิ และศูนย์สุขภาพชุมชน
3. ใช้กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการทำงาน
4. การบริการแบบองค์รวมและเชื่อมโยง ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ
5. การมีส่วนร่วมของท้องถิ่น ชุมชน และหน่วยต่างๆ



ตอนที่ 4 ผลลัพธ์ขององค์กร

องค์กรแสดงให้เห็น**ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี** โดยแบ่งเป็น ระดับหน่วยบริการประจำ (CUP) และระดับหน่วยบริการปฐมภูมิ ในประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. ผลลัพธ์ของการมุ่งเน้นผู้ป่วยและชุมชน

- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญด้านต่างๆ ดังนี้
 - 1.1 การตอบสนองตรงปัญหาของบุคคล ชุมชน
 - 1.1 การตอบสนองตรงปัญหาของบุคคล ชุมชน
 - 1.2 ภาวะสุขภาพของกลุ่มเป้าหมาย
 - 1.3 การพึ่งตนเองของประชาชน ชุมชน
- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและชุมชน

2. ผลลัพธ์ด้านการเงิน

- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญด้านการเงิน

3. ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและระบบงาน

- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับผลงานและประสิทธิผลของระบบงาน
- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร
- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร

4 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลองค์กร

- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับการบรรลุผลตามกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

5 ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรภายในเครือข่าย
- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสร้างสุขภาพ
- องค์กรแสดงให้เห็นระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัววัดสำคัญเกี่ยวกับการประเมินองค์กรและการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อตกลง

แบบสอบถามประเมินการให้บริการผู้ป่วยนอกของหน่วยบริการปฐมภูมิ(PCUQ)¹

เรียนผู้ป่วย ขอขอบคุณที่ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของสถานพยาบาลแห่งนี้ เนื่องจากสถานพยาบาลต้องการจัดบริการที่ได้มาตรฐานที่สุด ความคิดเห็นของท่านจึงมีคุณค่าต่อการพัฒนาการบริการและมีความสำคัญกับเรามาก

กรุณาตอบทุกคำถามที่ท่านสามารถตอบได้ ทั้งนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดและผู้ให้บริการจะไม่ทราบคำตอบของท่าน

1. ในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา ท่านมาใช้บริการ
ในสถานพยาบาลแห่งนี้กี่ครั้ง

ไม่เคย	1-2 ครั้ง	3-4 ครั้ง	5-6 ครั้ง	7 ครั้งหรือมากกว่า
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

2. ท่านคิดว่าการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่บัตร
เป็นอย่างไร

แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

3. ในด้านสถานที่

3.1 ท่านคิดว่าความสะอาดของสถานพยาบาล
เป็นอย่างไร

แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

3.2 ท่านคิดว่าความสะดวกสบาย

ของสถานพยาบาลเป็นอย่างไร

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

3.3 ท่านคิดว่าความปลอดภัยภายในสถานพยาบาล

เป็นอย่างไร

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

4. การเข้าถึงบริการ

4.1 ท่านคิดว่าความสะดวกในการเดินทางมาที่นี่เป็น
อย่างไร

แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

4.2 ท่านคิดว่าช่วงเวลาที่เปิดทำการ

เป็นอย่างไร

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

4.3 ท่านอยากให้มีความถี่ในการเปิดทำการเพิ่มเติมในช่วงใด

ช่วงเช้าตรู่	ช่วงพักเที่ยง	ช่วงบ่าย	สุดสัปดาห์	ไม่จำเป็นต้องเปิดเพิ่ม
--------------	---------------	----------	------------	------------------------

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

ช่วงเวลาอื่นๆ โปรดระบุ _____

5. คำถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับพยาบาลประจำครอบครัวของท่าน 1 มี 2 ไม่มี ถ้าไม่มีกรุณาข้ามไปข้อ 6

5.1 ท่านสามารถพบพยาบาลประจำตัวของท่านได้
รวดเร็วเพียงใด

ภายในวันนั้น	ใน 2-3 วัน	ใน 1 สัปดาห์	มากกว่า 1 สัปดาห์	ไม่สามารถพบได้
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

5.2 ท่านรู้สึกอย่างไรกับระยะเวลาดังกล่าว

แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

6. การให้บริการของแพทย์

6.1 ท่านรู้สึกอย่างไร กับพฤติกรรมบริการ ของแพทย์ที่ออกตรวจในสถานพยาบาลแห่งนี้	แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6
6.2 ท่านอยากให้แพทย์ที่ออกตรวจ ให้บริการตรวจรักษาบ่อยเพียงใด	ทุกวัน <input type="checkbox"/> 1	วันเว้นวัน <input type="checkbox"/> 2	สัปดาห์ละครั้ง <input type="checkbox"/> 3	เดือนละครั้ง <input type="checkbox"/> 4	2-3 เดือนต่อครั้ง <input type="checkbox"/> 5	

7. ระยะเวลารอคอย

7.1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอหน้าห้องตรวจก่อนได้รับ การตรวจรักษา (เลือกเพียง 1 ข้อ)	5 นาทีหรือ น้อยกว่า <input type="checkbox"/> 1	6-15 นาที <input type="checkbox"/> 2	16-30 นาที <input type="checkbox"/> 3	31-60 นาที <input type="checkbox"/> 4	มากกว่า 60 นาที <input type="checkbox"/> 5	
7.2 ท่านรู้สึกอย่างไรกับระยะเวลาดังกล่าว	แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6

8. ในกรณีที่ท่านโทรศัพท์ติดต่อมายังสถานพยาบาล

8.1 ความสะดวกของการโทรศัพท์เข้ามา

ไม่เคยโทร ข้ามไปถามข้อ 9

เคยโทร ถามต่อ

แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

8.2 ความสะดวกของการขอปรึกษาปัญหา

กับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์

แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

9. คำถามนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ประจำตัวของท่าน หรือเจ้าหน้าที่ที่ท่านรู้จักดีที่สุดของที่นี่ หากไม่มีกรุณาข้ามไปข้อ 10

9.1 โดยทั่วไปท่านได้พบเจ้าหน้าที่ประจำตัวของท่าน บ่อยแค่ไหน	ทุกครั้ง <input type="checkbox"/> 1	เกือบทุกครั้ง <input type="checkbox"/> 2	ส่วนใหญ่ <input type="checkbox"/> 3	พบบ้าง <input type="checkbox"/> 4	เกือบไม่เคย <input type="checkbox"/> 5	ไม่เคย <input type="checkbox"/> 6
9.2 ท่านรู้สึกอย่างไร	แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6

10. ความเป็นส่วนตัว

10.1 โดยทั่วไปท่านสามารถเล่าเรื่องส่วนตัวของท่าน

โดยที่คนอื่นไม่ได้ยินหรือไม่

ได้ <input type="checkbox"/> 1	ไม่ได้ <input type="checkbox"/> 2	ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3
-----------------------------------	--------------------------------------	--

10.2 ท่านรู้สึกอย่างไร

แย่มาก <input type="checkbox"/> 1	แย่ <input type="checkbox"/> 2	ปานกลาง <input type="checkbox"/> 3	ดี <input type="checkbox"/> 4	ดีมาก <input type="checkbox"/> 5	ยอดเยี่ยม <input type="checkbox"/> 6
--------------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---

11. ระดับความพึงพอใจในการตรวจรักษากับเจ้าหน้าที่ วันนี้ ในเรื่องต่อไปนี้	แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
11.1 การซักถามอาการและความรู้สึกของท่าน โดยละเอียด	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.2 การรับฟังสิ่งที่ท่านพูดอย่างตั้งใจ	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.3 การทำให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายหรือสบายใจ ขณะตรวจร่างกาย	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.4 การให้ท่านมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.5 การอธิบายปัญหา และ แผนการรักษา แก่ท่าน	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.6 การให้เวลากับท่าน	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.7 ความอดทนในการตอบคำถาม และความกังวลต่างๆของท่าน	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.8 การแสดงความห่วงใยในตัวท่าน	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.9 ความเข้าใจในปัญหาของท่าน	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
11.10 การซักถามปรึกษาแพทย์ในปัญหาที่สงสัย	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

12. หลังการพบเจ้าหน้าที่วันนี้ ท่านรู้สึกอย่างไร	แย่มาก	แย่	ปานกลาง	ดี	ดีมาก	ยอดเยี่ยม
12.1 สามารถเข้าใจปัญหาสุขภาพของ ตนเองตามที่แพทย์อธิบายได้	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
12.2 สามารถดูแลปัญหาสุขภาพของ ตนเองได้	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

13. โดยรวมแล้ว ท่านพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลนี้อย่างไร	ไม่พึงพอใจมากที่สุด	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

ท้ายสุดนี้เพื่อให้เราเข้าใจคำตอบของท่านมากขึ้น กรุณากรอกข้อมูลส่วนตัวของท่าน ด้านล่างนี้

14. เพศ 1 ชาย 2 หญิง
15. อายุ _____ ปี
16. ระดับการศึกษา
17. ท่านเป็นผู้ป่วย 1 ใหม่ 2 เก่า
18. สิทธิการรักษา 1 บัตรทอง 2 ประกันสังคม 3 เบิกได้ 4 จ่ายเอง 5 อื่นๆ _____

19. อาชีพปัจจุบัน

- 1 เจ้าของกิจการ 6 พ่อบ้าน/แม่บ้าน
- 2 ลูกจ้างหรือรับจ้าง 7 ตกงาน
- 3 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 8 ไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากความเจ็บป่วย
- 4 นักเรียน/นักศึกษา 9 เกษียณ
- 5 ค้าขาย 10 ทำนา/ทำไร่/ทำสวน
- 11 อื่นๆ โปรดระบุ

20. รายได้บาทต่อเดือน

21. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกมารับบริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้

22. ท่านจะกลับมาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนี้หรือไม่ 1 ใช่ 2 ไม่ใช่ 3 ไม่แน่ใจ
เหตุผล

23. ท่านจะแนะนำเพื่อนหรือญาติให้มาใช้บริการที่สถานบริการแห่งนี้หรือไม่ 1 ใช่ 2 ไม่ใช่ 3 ไม่แน่ใจ
เหตุผล

24. ข้อเสนอแนะหรือคำแนะอื่นๆของท่านต่อสถานพยาบาล

คำชมเชย

ข้อควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาเพื่อให้ข้อมูลกับเรา