

บทคัดย่อองค์ความรู้เด่นของสำนักบริหารการสาธารณสุข ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๑. **ชื่อองค์ความรู้** รูปแบบการนิเทศ กำกับ ติดตามการพัฒนางานระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพอำเภอด้วยกระบวนการ APPRECIATION INQUIRY
๒. **หน่วยงาน** สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๓. **กลุ่มเป้าหมาย** ผู้รับผิดชอบงานปฐมภูมิทุกระดับ ผู้นิเทศงานปฐมภูมิ ทีมเยี่ยมเสริมพลัง (สหวิชาชีพ อสม. และเครือข่ายทุกภาคส่วน) เครือข่ายระบบสุขภาพระดับอำเภอ ในแต่ละเขตสุขภาพ
๔. **ผู้ใช้** ผู้นิเทศงานปฐมภูมิ ทีมเยี่ยมเสริมพลัง (สหวิชาชีพ อสม. และเครือข่ายทุกภาคส่วน)
๕. **วัตถุประสงค์** เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้เยี่ยมและผู้ปฏิบัติงานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพระดับอำเภอ และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในช่วงการนิเทศและตรวจเยี่ยม ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นคุณค่าของการทำงานปฐมภูมิ มีกำลังใจปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ตลอดจนบูรณาการรูปแบบการนิเทศงานตรวจราชการเข้ากับการเยี่ยมเสริมพลังโดยให้มีความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุข

๖. โครงสร้างและสาระสำคัญ

๖.๑ โครงสร้าง

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| ๑) หลักการ | ๒) ระยะเวลาดำเนินการ |
| ๓) ประเด็นในการตรวจเยี่ยมเสริมพลัง | ๔) กรอบแนวคิดและวิธีดำเนินการ |
| ๕) กระบวนการ | ๖) เสี่ยงสะท้อนจากพื้นที่ |

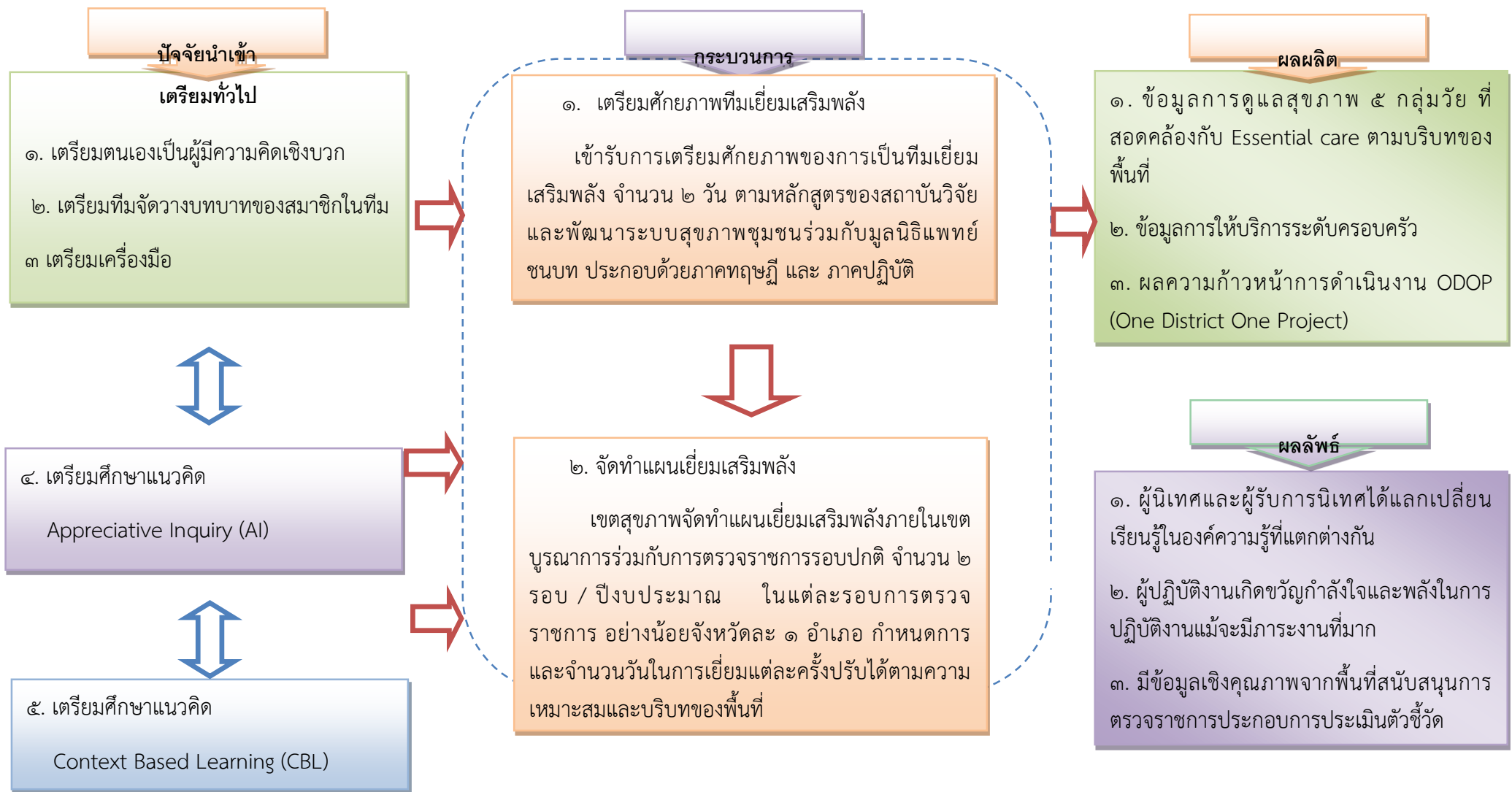
๖.๒ สาระสำคัญ

การนิเทศพื้นที่ด้วยหลักการ APPRECIATION INQUIRY “เยี่ยมเสริมพลัง” นี้ มุ่งเน้นให้ผู้เยี่ยมเข้าไปสร้างความเข้าใจในบริบทของพื้นที่ในสิ่งที่เขาเป็นอยู่ ไม่ด่วนตัดสิน สามารถเข้าถึงชุมชนได้ในแต่ละกระบวนการ ทำให้พื้นที่รู้สึกสบายใจ ไว้วางใจ และมั่นใจในทีมเยี่ยมที่จะสามารถเกื้อกูลและเอื้อหนุนให้บุคลากรและพื้นที่ได้รับการพัฒนา เกิดการเรียนรู้และเติบโตด้วยตนเองตามสภาพแวดล้อมและบริบทที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลให้บุคลากรและหน่วยงานได้รับการพัฒนาและก้าวหน้าต่อไปได้ด้วยตนเองและพื้นที่เป็นสำคัญ โดยในที่นี้ใช้คำว่า “เยี่ยมเสริมพลัง” อันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจ รู้สึกภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าในตนเองต่อการทำงาน ตลอดจนเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันจะนำไปสู่การพัฒนางานระบบบริการปฐมภูมิที่มีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน แนวคิดหลักที่ใช้ในการเยี่ยมเสริมพลัง คือ แนวคิด Appreciation Inquiry “สุนทรียสาธก” และ แนวคิด Context Based Learning (CBL) การจัดการเรียนโดยใช้บริบทเป็นฐาน (CBL) ซึ่งจะสามารถเสริมพลังให้กับผู้เยี่ยมได้สอดคล้องกับบริบทที่แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน ๒ รอบ โดยลงพื้นที่เยี่ยมเสริมพลัง จำนวน ๑-๒ วัน ต่ออำเภอ

ประเด็นในการตรวจเยี่ยมเสริมพลัง ประกอบด้วย วันที่ ๑ ของการเยี่ยมเสริมพลัง คือ รับฟังบรรยายภาพรวมของการดำเนินงานเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ/แลกเปลี่ยนซักถามข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากนั้นแบ่งทีมเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม ได้แก่ เก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และลงพื้นที่เก็บข้อมูลใน รพ.สต. และ วันที่ ๒ ของการเยี่ยมเสริมพลัง คือ เก็บข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ทีมต้องการ

หลังจากนั้นสรุปข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลของทีม พร้อมเตรียมข้อมูลสะท้อนให้เครือข่ายระบบสุขภาพ
ระดับอำเภอรับทราบผลการเยี่ยมเสริมพลัง และ สรุปบทเรียนและต่อยอดการเคลื่อนให้กับเครือข่าย
ระบบสุขภาพระดับอำเภอ โดยกรอบแนวคิดและวิธีดำเนินการนิเทศ ติดตาม กำกับงานระบบบริการ
ปฐมภูมิและสุขภาพอำเภอ ดังแผนภาพ ต่อไปนี้



กรอบแนวคิดการนิเทศ ติดตาม กำกับงานระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพอำเภอด้วยการเยี่ยมเสริมพลัง

และจัดทำเป็นกระบวนการนิเทศ ติดตาม กำกับงานระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพอำเภอ ดังนี้

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑	กำหนดทีมเยี่ยมเสริมพลัง	๒-๕ วัน	- เขตสุขภาพ - คณะทำงาน พัฒนาระบบบริการ สาขาปฐมภูมิ
๒	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนด พื้นที่ เยี่ยม เสริมพลัง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">กำหนด แผนการ ลงเยี่ยม เสริมพลัง จำนวน ๒ รอบ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">แจ้ง พื้นที่ ก่อนเยี่ยม อย่างน้อย ๒ สัปดาห์</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ลงเยี่ยม พื้นที่ จำนวน ๑ - ๒ วัน ต่อครั้ง</div> </div>	๑๔-๒๑ วัน	- เขตสุขภาพ - คณะทำงาน พัฒนาระบบบริการ สาขาปฐมภูมิ - ทีมเยี่ยมเสริมพลัง
๓	สรุปผลการเยี่ยมตาม องค์ประกอบ UCARE ตามแบบ รายงานการเยี่ยมเสริมพลัง	๒-๕ วัน	- ทีมเยี่ยมเสริมพลัง
๔	รวบรวมรายงานพร้อมตาม แบบ ตก.๑ และ สรุป ตก. ๒ นำเสนอในการประชุม การตรวจราชการรอบปกติ	๒-๕ วัน	- ทีมเยี่ยมเสริมพลัง และ ทีมตรวจ ราชการตัวชี้วัด DHS บูรณาการทีม ร่วมกัน
๕	รายงานผลการตรวจเยี่ยมเสริมพลัง ไปยังสำนักบริหารการสาธารณสุข ตามรอบการตรวจราชการปกติ (จำนวน ๒ ครั้ง)	๒-๕ วัน	- เขตสุขภาพ

เสียงสะท้อนจากพื้นที่ ต้องการให้สนับสนุนเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดเวทีพูดคุยแลกเปลี่ยนมาให้ความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ไม่ควรเน้นประกวด เพราะบริบทต่างกัน ไม่ควรนำบรรทัดฐานกลางมาตัดสิน และลงพื้นที่ให้กำลังใจ รูปแบบที่ทำนี้เหมาะสมมาก มาแบบให้กำลังใจ (coaching) ลงพื้นที่สัมภาษณ์ชาวบ้านที่ได้รับประโยชน์จริง ผู้รับประเมินไม่เครียด มีความสุข รูปแบบเยี่ยมเสริมพลังดีแล้วทำให้พื้นที่รู้สึกเป็นกันเอง ให้คำแนะนำกับพื้นที่ได้ ให้กำลังใจเนื่องจากทุกคนมีภาระงานมาก แต่ควรเพิ่มจำนวนผู้เยี่ยม จะได้เยี่ยมได้ครอบคลุมทุกประเด็น เป็นรูปแบบการเยี่ยมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ควรจัดโครงการนี้ทุกปี ต้องการให้ส่วนกลางมานิเทศลักษณะนี้อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง กำหนดประเด็นติดตามเยี่ยมให้ชัดเจน แจกแผ่นล่วงหน้า ๑ เดือน ตัวชี้วัดไม่ควรมากเกินไป เสนอแนะให้เพิ่มเยี่ยม รพ.สต. อำเภอละ ๓ แห่ง ต้องการให้ตรวจเยี่ยมเสริมพลังระดับจังหวัดด้วย เนื่องจากจังหวัดเป็นระดับที่มีการประสานงานค่อนข้างมากในทุกเรื่อง ต้องการขวัญและกำลังใจเช่นกัน ควรมีบรรยากาศเป็นกันเองไม่เป็นทางการ ทีมเยี่ยมที่เป็นกัลยาณมิตร ให้มีการตรวจเยี่ยมบ่อย ๆ แต่เป็นแบบไม่เป็นทางการ และให้คำแนะนำในการทำงานเอกสารรับการตรวจเยี่ยม ควรเป็นฉบับย่อ ไม่เน้นตรวจเอกสารที่มากเกินไป จะได้ไม่เป็นภาระกับพื้นที่ มีคู่มือที่เป็นแนวทางเดียวกัน จัดทำสื่อเผยแพร่ผลงานดีผ่านสิ่งพิมพ์ อบรมและเพิ่มพูนจำนวนผู้เยี่ยม ผู้เยี่ยมมีลักษณะเป็นกัลยาณมิตร เยี่ยมเสริมพลัง มาแนะนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ และให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เน้นการพูดคุยให้ได้ข้อมูลจริงจากผู้เกี่ยวข้อง เยี่ยมเสริมพลังทั้งหน่วยสนับสนุนและหน่วยปฏิบัติ และเพิ่มทักษะในการเยี่ยมของทีมเขต โดยเฉพาะการให้ข้อเสนอแนะ จัดสรรงบประมาณการเยี่ยมเสริมพลังโดยตรง งบสนับสนุนการรับประเมินมีน้อย ควรสนับสนุนงบประมาณค่าอาหาร และค่าวิทยากร (๒๐,๐๐๐ บาท / ครั้ง / อำเภอ) ควรเยี่ยม ๒ วัน เพื่อให้มีเวลาแลกเปลี่ยนกันมากขึ้น มีงบจัดสรรให้ไปดูงานต่างพื้นที่ พัฒนาระบบสารสนเทศให้ผู้ปฏิบัติใช้ดูแลประชาชน

๗) การนำองค์ความรู้ไปใช้/ทดลองใช้ และผลการนำองค์ความรู้ไปใช้/ทดลองใช้

จากการนำองค์ความรู้ไปใช้ในทุกเขตสุขภาพ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฐมภูมิและระบบสุขภาพระดับอำเภอ และผู้เยี่ยมเสริมพลังได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ในระหว่างการนิเทศและตรวจเยี่ยมต่างเห็นคุณค่าการทำงานปฐมภูมির่วมกัน ผู้ปฏิบัติงานมีแรงบันดาลใจ มีความเข้าใจในการทำงาน ตลอดจนมีกำลังใจรวมทั้งมีความสุขในการทำงานเขตสุขภาพ ได้บูรณาการแผนนิเทศงานตรวจราชการเข้ากับแผนการเยี่ยมเสริมพลังในการขับเคลื่อน “ระบบสุขภาพระดับอำเภอ” ในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ ที่เกิดจากความคิดเห็นของทุกภาคส่วน ทำให้มีข้อมูลสนับสนุนการตรวจราชการตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของงานปฐมภูมิและระบบสุขภาพระดับอำเภอ ผู้รับบริการพึงพอใจได้รับการจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับด้วยรอยยิ้ม และส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็วของระบบส่งต่อที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการประสานงานกันภายในเครือข่ายสุขภาพอย่างมีคุณภาพ

๘) แหล่งอ้างอิง สามารถ Download ได้ที่ <http://www.phdb.moph.go.th/>

สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

