แนวทางเตรียมรับการเยี่ยมสำรวจ
สำหรับหน่วยงาน

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามเกณฑ์
มาตรฐานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๒๐ มกราคม ๒๕๕๙

การเตรียมรับการเยี่ยมสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับหน่วยงาน ปีงบประมาณ ๒๕๕๙

การเยี่ยมสำรวจการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ กำหนดไว้ ๒ ครั้ง คือ Pre-audit และ Post-audit ส่งเสริมและกระตุ้นกระบวนการคุณภาพของหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารฉบับนี้เป็นการระบุถึงสิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมการเพื่อให้เกิดความพร้อมในการเยี่ยมสำรววจ จึงขอให้หน่วยงานที่รับการเยี่ยมสำรวจและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาเพื่อการจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ต่อไป

ขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานในภาพรวม

๑. หน่วยงานส่งลักษณะสำคัญขององค์กรและแบบประเมินตนเอง (Self Assessment) รอบที่ ๑ ให้กพร.ในวันที่ ๑๕ ม.ค. ๕๙

๒. กพร.รวบรวมตรวจสอบและส่งให้ คกก.เยี่ยมสำรวจฯ

๓. คกก.เยี่ยมสำรวจศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล

๔. ฝ่ายเลขาคกก.เยี่ยมสำรวจ (กพร.) ประสานกำหนดวันเยี่ยมสำรวจหน่วยงานและคกก.เยี่ยมสำรวจฯ

๕. กพร.ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานถึงกำหนดการเข้าเยี่ยมสำรวจฯ

๖. หน่วยงานเตรียมรับการเยี่ยมสำรวจ

๗. คกก.เยี่ยมสำรวจเข้าเยี่ยมสำรวจหน่วยงานครั้งที่ ๑ (Pre-audit)

๘. หน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินการตามเกณฑ์ หมวด ๑ – หมวด ๗ และผลการประเมินตนเอง

๙. คกก.เยี่ยมสำรวจให้คำแนะนำแนวทางการปรับปรุงและแนวทางการเขียนแผนการปรับปรุงที่สอดคล้องกับประเมินตนเอง (Self Assessment) โดยเฉพาะข้อที่บังคับ (หมวด ๓ และ IT๓)

๑๐. หน่วยงานดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรฉบับสมบูรณ์และส่งให้กพร.ภายในวันที่ ๒๙ ก.พ. ๕๙

๑๑. หน่วยงานทำการปรับปรุงพัฒนาองค์กรตามแผนฯ

๑๒. หน่วยงานประเมินตนเองภายหลังการปรับปรุงพัฒนาตามแผนฯ (รอบที่ ๒) และส่งให้กพร. ภายในวันที่ ๒๙ ก.ค. ๕๙

๑๓. ดำเนินการตามข้อ ๒ – ๕ (รอบ ๒)

๑๔. คกก.เยี่ยมสำรวจเข้าเยี่ยมสำรวจหน่วยงาน ครั้งที่ ๒ (Post-audit)

๑๕. หน่วยงานนำเสนอผลการปรับปรุงตามแผนฯ (โดยเฉพาะหมวด ๓ และ IT ๓)

๑๖. หน่วยงานจัดทำรายงานผลการพัฒนาองค์กรเสนอต่อผู้บริหารกรมฯที่กำกับ และจัดส่งรายงานให้กพร. ภายในวันที่ ๑๔ ต.ค. ๕๙

๑๗. กพร.รวบรวมจัดทำรายงานผลในภาพรวมของกรมฯ เสนอส่งต่อผู้บริหารกรมและสำเนาส่งให้ทุกหน่วยงาน

*ปี 59 กำหนดให้หมวด 3 และ หมวด4 (เฉพาะ IT3) เป็นหมวดบังคับให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงฯ แต่หน่วยงานสามารถดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมได้

<u>การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ สำหรับหน่วยงานที่รับการเยี่ยมสำรวจ</u>

๑. เอกสารที่ต้องส่งล่วงหน้าก่อนรับการเยี่ยมสำรวจ

หน่วยงานที่รับการเยี่ยมสำรวจต้อง**ส่งเอกสารและ Electronic file** กำหนดก่อนรับการเยี่ยมสำรวจ ได้แก่

๑.๑ เอกสารการประเมินตนเอง (Self Assessment) ตามแบบฟอร์มที่กำหนด

๑.๒ เอกสารสรุปข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของลักษณะสำคัญขององค์กร

โดย<u>กำหนดส่ง</u>เอกสารดังกล่าวสำหรับการ Pre-audit ภายใน<u>วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๕๙</u> และส่ง Self Assessment ครั้งที่ ๒ หลังการดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงองค์กร <u>ภายในวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙</u> ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๒. การประสานงานทั่วไป

๒.๑ ประสานการเดินทาง และ/หรือที่พักของคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ (กรณีหน่วยงานอยู่ส่วนภูมิภาค) กับเลขานุการคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ

๒.๒ จัดสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากรที่จะอำนวยความสะดวกดังนี้

๑) เตรียมห้องประชุมขนาดพอเหมาะสำหรับการเยี่ยมสำรวจ และเตรียมห้องสำหรับคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ ประชุมปรึกษาหารือภายใน

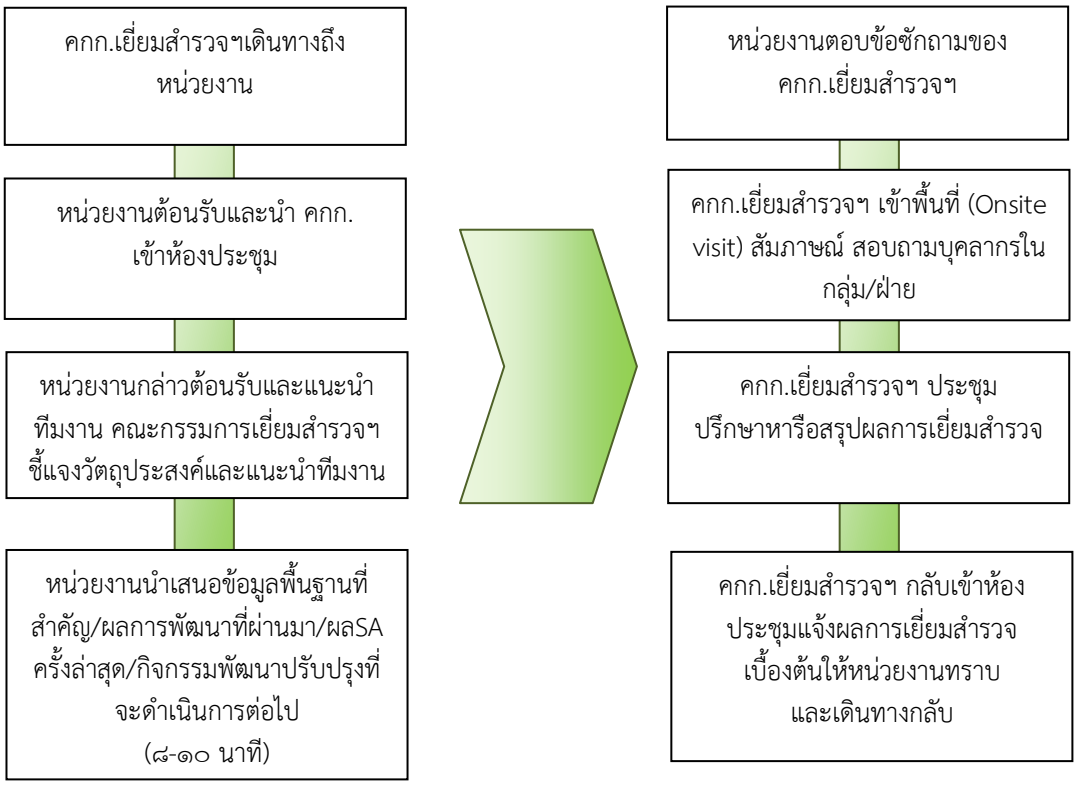
๒) เตรียมสไลด์นำเสนอการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

๓) จัดบุคลากร ๑ คน เพื่อการประสานงานและการอำนวยความสะดวก

๒.๓ ขอให้หน่วยงานจัดเตรียมอาหารสำหรับคณะคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ**ให้เป็นไปอย่างเรียบง่าย**และเป็นภาระกับหน่วยงานน้อยที่สุด

๒.๔ คณะคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ **งดรับของที่ระลึกทุกกรณี** ไม่ว่าจะเป็นของที่ระลึกในลักษณะใด

๓. ขั้นตอนรับการเยี่ยมสำรวจ



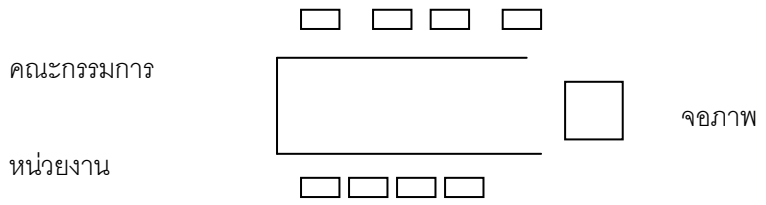
๔. ผู้เข้าร่วมประชุมรับการเยี่ยมสำรวจ

๔.๑ คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ

๔.๒ ผู้บริหารหน่วยงานที่รับการเยี่ยมสำรวจ กรรมการ/คณะทำงานพัฒนาคุณภาพ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๕. การจัดที่นั่งใน Section ต่างๆ

ขอให้จัดโต๊ะประชุมในลักษณะ วงรี หรือ ตัวยู เพื่อให้คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ และหน่วยงานนั่งในลักษณะ Face to Face



๖. การนำเสนอ* (Presentation) ในห้องประชุม

ขอให้หน่วยงานตรงต่อเวลาเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานเอง โดยเวลาในการนำเสนอแบ่งเป็น ๒ ส่วน

๖.๑ การต้อนรับ (๕ นาที) หน่วยงานกล่าวต้อนรับคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ แนะนำทีมงานผู้เข้าร่วมประชุม ส่วนหัวหน้าคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ แนะนำทีมงาน ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมสำรวจ

๖.๒ เนื้อหาการนำเสนอ (๑๐ นาที) มีประเด็นการนำเสนอที่สำคัญ คือ

๑) ข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของหน่วยงาน (โดยสังเขป)

๒) สรุปผลการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพองค์กรตามแผนพัฒนาฯ ที่ผ่านมา โดยระบุถึงผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและการแก้ไขปัญหา

๓) ผลการประเมินตนเอง (Self Assessment) ครั้งล่าสุดโดยสรุป

๔) กิจกรรมพัฒนาปรับปรุงที่จะดำเนินการต่อไป โดยระบุด้วยว่าจะมีการพัฒนาปรับปรุงเมื่อใด อย่างไร (โดยสังเขป)

๕) กรณี Post-audit ให้สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพองค์กรในปีงบประมาณปัจจุบันด้วย เช่น การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประเด็นปัญหาในการทำงานระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงานมากขึ้น การตระหนักความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเตรียมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไว้ และผู้นำเสนอสำหรับการเยี่ยมสำรวจในพื้นที่ (Onsite Visit) โดยทีมเยี่ยมสำรวจอาจไม่แจ้งล่วงหน้าว่าจะไปฝ่าย/แผนกใดบ้าง

๗. การรับการสัมภาษณ์/ตอบประเด็นการสอบถาม

๗.๑ จัดทีมรับการสัมภาษณ์/ตอบประเด็นการสอบถามโดยคัดเลือกบุคคลที่เกี่ยวข้องมากที่สุดสำหรับรับการสัมภาษณ์/ตอบประเด็นสอบถาม ควรกระจายผู้ตอบให้ทั่วถึงโดยให้ผู้ปฏิบัติที่รู้เรื่องดีที่สุดเป็นผู้เริ่มต้นตอบและสมาชิกที่เหลือช่วยกันเพิ่มเติมให้สมบูรณ์

๗.๒ เมื่อคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯ สอบถามให้จับประเด็นคำถามให้ชัดเจน ควรจดประเด็นคำถามไปด้วยเพื่อทบทวนความเข้าใจ และเพื่อจะได้ตอบได้ครอบคลุม) ถ้าฟังคำถามไม่เข้าใจอย่าลังเลที่จะถามคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯกลับ โดยขอให้คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯตั้งคำถามใหม่ที่ชัดเจนมากขึ้น หรือขอให้คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯอธิบายเหตุผลของการตั้งคำถามนั้น หรือทวนคำถามด้วยสำนวนของเราเอง และขอให้คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯยืนยันว่าใช่สิ่งที่คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯต้องการทราบหรือไม่

๗.๓ ควรเชื่อมโยงประเด็นคำถามกับมาตรฐาน HA และนึกถึงเป้าหมายของมาตรฐานไปด้วยในระหว่างคิดคำตอบ

๗.๔ ควรตอบให้ตรงประเด็นอย่างกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ อย่าตอบคำถามโดยที่ยังไม่เข้าใจว่าผู้ถามต้องการอะไร

๗.๕ ควรนำเสนอตัวอย่างของการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ บอกเล่าถึงสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน อย่าตอบคำถามตามทฤษฎีซึ่งยังไม่ได้นำมาปฏิบัติ

๗.๖ ควรตอบให้ครบ PDCA คือ แนวทางการทำงานเป็นอย่างไร การปฏิบัติจริงเป็นอย่างไรครอบคลุมเพียงใด ผลลัพธ์เป็นอย่างไร มีแผนที่จะทำอะไรต่อ

๗.๗ หากต้องการตอบคำถามที่ผ่านมาแล้ว และคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯได้ตั้งประเด็นใหม่แล้วควรรอจนการพูดคุยในประเด็นใหม่สิ้นสุดลงคอยย้อนกลับไปตอบคำถามเดิมโดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการตอบต่อคำถามอะไร

๗.๘ ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมควรเป็นบุคคลสุดท้ายที่จะตอบในประเด็นนั้น

๗.๙ เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ขอให้ทีมช่วยกันสรุปว่าได้เห็นโอกาสพัฒนาอะไรบ้างจากคำถามของคณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯก่อนที่จะให้คณะกรรมการเยี่ยมสำรวจฯสรุปข้อเสนอแนะให้ทีม.