

I-5 กำลังคน

i. ผลลัพธ์ [รายงานผลลัพธ์ตามมาตรฐาน IV-3]						
ประเด็นสำคัญที่ควรรายงาน: ชีตความสามารถ อัตรากำลัง การรักษาไว้ ทักษะที่เหมาะสม บรรยากาศการทำงาน สุขอนามัย ความปลอดภัย สิทธิประโยชน์ บริการ ความพึงพอใจ ความผูกพัน การพัฒนากำลังคนและผู้นำ						
ข้อมูล/ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2559	2560	2561	2562	2563
1.ความพึงพอใจของบุคลากรโดยรวม	80%	77.80	79.05	79.79	80.17	80.24
2.ความพึงพอใจของบุคลากรรายกลุ่ม						
-ข้าราชการ		77.81	78.91	79.77	80.20	80.34
-ลูกจ้างประจำ	80%	74.81	76.05	79.51	80.34	80.11
-พนักงานราชการ		75.56	77.04	77.78	79.22	80.19
-พนักงานกระทรวงสาธารณสุข		77.82	79.00	79.59	79.45	80.17
-ลูกจ้างชั่วคราว		77.83	78.84	79.47	79.82	80.45
3.ความผูกพันของบุคลากรโดยรวม	80%	68.97	70.67	70.79	71.21	71.32
4.ความผูกพันของบุคลากรรายกลุ่ม						
-ข้าราชการ		68.85	70.59	70.75	71.29	71.47
-ลูกจ้างประจำ	80%	65.45	69.70	69.70	71.41	71.41
-พนักงานราชการ		66.67	69.70	69.09	70.28	70.52
-พนักงานกระทรวงสาธารณสุข		69.79	71.25	71.28	71.52	71.45
-ลูกจ้างชั่วคราว		68.27	69.78	70.09	70.14	70.94
5.อัตราการลาออกของบุคลากร	2%	1.05	1.96	2.00	3.81	0.87
6.ร้อยละเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี	100%	90.48	98.15	100	100	100
7.ร้อยละเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีตามความเสี่ยง	100%	26.32	93.75	97.00	90.47	100
8.ร้อยละของบุคลากรที่ติดเชื้อจากการทำงาน*	0	0	0	0	0	0
9.จำนวนที่เจ้าหน้าที่ถูกข้อมติคุมเข้ม/สัมผัสสารคัดหลั่ง	0	0	2	1	1	3
ii. บริบท						
กำลังคนประเภทต่างๆ ขององค์กร: โรงพยาบาลฟากท่าเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีบุคลากรทั้งหมด 121 คน ข้าราชการจำนวน 57 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 3 คน พนักงานราชการ 2 คน พนักงานกระทรวง 39 คน และ ลูกจ้างเหมารายเดือน จำนวน 20 คน จากการวิเคราะห์บุคลากรในโรงพยาบาลฟากท่า พบว่าอายุเจ้าหน้าที่เฉลี่ย 36 ปี อายุการทำงานเฉลี่ย 8 ปี บุคลากรส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่อำเภอฟากท่า ร้อยละ 67.24 อำเภอใกล้เคียง 23.28 และเป็นคนต่างจังหวัดร้อยละ 9.48						
สมรรถนะหลักขององค์กร:						
1. การทำงานกับชุมชน						
2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสุขภาพ						
ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของกำลังคน:						
1. ภาระงานและค่าตอบแทนที่เหมาะสม สร้างคุณค่าในงาน สร้างความสุข และความภาคภูมิใจต่องาน						
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ และการบรรจุเข้ารับราชการ						
3. สวัสดิการที่ดีสำหรับบุคลากร						

4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร

ความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยของกำลังคน:

1. โรคติดเชื้อจากการทำงาน
2. อุบัติเหตุจากการทำงาน

iii. กระบวนการ

I-5.1 ก. ขีดความสามารถและความเพียงพอของกำลังคน

(1) ผลการประเมินขีดความสามารถและความเพียงพอของกำลังคน และการตอบสนอง:

อัตรากำลัง	กรอบอัตรากำลังที่ควรมี	จำนวนที่มีจริง	จำนวนที่ขาด	การตอบสนอง
แพทย์	4	2	2	ขอรับการจัดสรรแพทย์เพิ่มพูนทักษะหมุนเวียนทั้งปี
พยาบาลวิชาชีพ	40	31	9	ให้ทุนการศึกษานักศึกษาพยาบาลในพื้นที่ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1
นักรังสีการแพทย์	2	1	1	ขอจัดสรรตำแหน่งจาก สสจ. อุตรดิตถ์

กรณีที่ไม่เพียงพอโรงพยาบาลได้รับการจัดสรรแพทย์เพิ่มพูนทักษะหมุนเวียนทั้งปี พยาบาลวิชาชีพมีการจัดอัตรากำลังหมุนเวียนเพื่อปฏิบัติงานลักษณะเวรผลัดเพิ่มขึ้นและ สำหรับนักรังสีการแพทย์ได้มีการฝึกเจ้าหน้าที่จากกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ให้สามารถปฏิบัติงานด้านรังสีการแพทย์เพื่อช่วยปฏิบัติงาน

(2) การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษากำลังคน:

- การสรรหาเป็นการจัดทำกำลังคนตามกรอบอัตรากำลังคนทีรพ.ฟากท่ากำหนด ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการกำลังคนสาธารณสุขอนุมัติ และตามความเห็นชอบของเขตสุขภาพที่ 2 และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์
- เพื่อการรักษากำลังคนและลดอัตราการลาออก โรงพยาบาลฟากท่าได้ดำเนินการ
 - 1) มีการจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนแก่บุคลากร ครบถ้วน ตรงเวลา ทุกเดือน
 - 2) จัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากร ได้แก่ บ้านพัก สวัสดิการเยี่ยมไข้บุคลากร และญาติสายตรง เงินช่วยเหลือในงนบำเพ็ญกุศลญาติสายตรง ศูนย์ออกกำลังกาย
 - 3) โรงพยาบาลไม่ปิดกั้นความต้องการของบุคลากรในการไปศึกษาอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร
 - 4) จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรักความผูกพันของบุคลากร เช่น งานปีใหม่ ทำบุญตักบาตร งานบายศรีสู่ขวัญเจ้าหน้าที่ใหม่ เป็นต้น
 - 5) การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรใช้การประเมินตามหลักผลสัมฤทธิ์ของงาน ปี 2563 พบว่าอัตราการลาออกของบุคลากรลดลงจากร้อยละ 3.81 ในปี 2562 เป็นร้อยละ 0.87

(3) การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงความต้องการและการเตรียมกำลังคนให้พร้อมรับ:

- เพื่อรองรับสถานการณ์โรคอุบัติใหม่และสังคมผู้สูงอายุ ความต้องการของผู้รับบริการมีความหลากหลาย โรงพยาบาลฟากท่าได้เพิ่มบริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ intermediate care, Palliative care ,โรคอุบัติใหม่ โดยการพัฒนาศูนย์ดูแลผู้ป่วยรวมทั้งการปรับปรุง วัสดุแลรักษา ผู้ป่วยให้ทันสมัยตามกฎหมายและจริยธรรม ส่งผลให้โรงพยาบาลฟากท่ามีการวางแผนการจัดการบุคลากร คือ
 - พยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลผู้ป่วยโรคติดเชื้อและการควบคุมการติดเชื้อ จำนวน 1 คนในปี 2564
 - พยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลผู้สูงอายุ จำนวน 1 คนในปี 2565
 - พยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลผู้ป่วยแบบประคับประคอง จำนวน 1 คนในปี 2565

(4) การจัดระบบการทำงานและบริหารกำลังคนเพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ:

ประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

- เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จโรงพยาบาลฟากท่าได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการควบคุมกำกับการทำงานโดยหัวหน้าหน่วยงานและมีเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัด ส่งผลให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ร้อยละ 90.16 ของตัวชี้วัดผู้บริหารในปี 2563

I-5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของกำลังคน

(2) นโยบาย บริการ สิทธิประโยชน์:

- โรงพยาบาลมอบหมายให้ทีม HR สำรวจความต้องการบุคลากรเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่โรงพยาบาลจัด
- โรงพยาบาลฟากท่าได้กำหนดนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่มดังนี้

กลุ่มบุคลากร	สิทธิประโยชน์
กลุ่มบุคลากรทั่วไป	1) จัดให้มีห้องพักสำหรับผู้ที่ไม่มียานพาหนะของตนเอง 2) ตรวจสอบสุขภาพประจำปีโดยไม่มีค่าใช้จ่าย 3) ตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงในการปฏิบัติงาน 4) มีการจัดให้มีห้องออกกำลังกายของโรงพยาบาลบริการแก่เจ้าหน้าที่ 5) จัดให้มีสนามเบดมินตัน สนามเทนนิส บริการแก่เจ้าหน้าที่ 6) การจัดภูมิทัศน์ของโรงพยาบาลให้สวยงาม 7) มี Internet ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ 8) มีบริการน้ำประปาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้ส่วนลดค่าไฟฟ้า 9) เงินช่วยเหลือในงานบำเพ็ญกุศลญาติสายตรง 10) บริการห้องพิเศษไม่คิดค่าบริการแก่บุคลากรและญาติสายตรง 11) ได้รับการเสริมภูมิคุ้มกันที่จำเป็นที่สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
กลุ่มบุคลากรที่อยู่เวรผลัด	นอกจากนี้ได้รับสิทธิประโยชน์ตามกลุ่มบุคลากรทั่วไปแล้ว ยังได้รับสิทธิประโยชน์เพิ่มดังนี้ 1) มีสิทธิได้ที่พักในรพ. ก่อนเจ้าหน้าที่ทั่วไป 2) จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแล 3) มีการติดกล้องวงจรปิดที่ห้อง ER LR IPD ทางเดินบ้านพัก เป็นต้น 4) ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจัดสายตรวจมาตรวจตราความเรียบร้อยของโรงพยาบาล 5) จัดให้มีห้อง Resting Room สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 6) กรณีพนักงานขับรถ จัดให้มีการพักผ่อนก่อนการขับรถในรอบถัดไปอย่างน้อย 3 ชั่วโมง

I-5.1 ค. สุขภาพและความปลอดภัยของกำลังคน

(1) การป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงต่อสุขภาพ (สิ่งแวดล้อม ภาระงาน การหยิบยก อันตรายจากการปฏิบัติงาน ความรุนแรง) การปฏิบัติตามกฎหมาย และการให้ภูมิคุ้มกัน:

- โรงพยาบาลดำเนินการ 2P Safety ในปี 2563 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ป่วยและบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคน
- มีการประเมินการตรวจ สิ่งแวดล้อมสถานที่ทำงาน ความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
- การประเมินความเครียดของบุคลากรทุก 3 เดือน
- ดำเนินการตรวจสุขภาพตามปัจจัยความเสี่ยงจากการทำงานในบุคลากร เช่นตรวจการได้ยิน การมองเห็น เป็นต้น

ประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

- โรงพยาบาลมีมาตรการในการควบคุมและป้องกันความเสี่ยงต่อสุขภาพของบุคลากร โดยมีคู่มือความปลอดภัย
- มีการจัดหาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยในการทำงาน
- ดำเนินการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคที่จำเป็นให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล โดยอยู่ในความดูแลของ งานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวมในปี 2563 ได้แก่ วัคซีนไขหวัดใหญ่ วัคซีน HBV ครอบคลุมร้อยละ 100
- การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันตัวสำหรับบุคลากรทุกคน

(2) การสร้างเสริมสุขภาพของกำลังคน:

- โรงพยาบาลกำหนดนโยบายด้านการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากร โดย
 - 1) กำหนดให้บุคลากรทุกคนออกกำลังกายก่อนกลับบ้านตั้งแต่เวลา 15.30 น.ของทุกวันพุธ
 - 2) จัดเตรียมห้องออกกำลังกาย สนามแบดมินตัน สนามเทนนิส บริการแก้อาหารที่ภายในโรงพยาบาล
 - 3) ปรับปรุงถนนบริเวณรอบบ้านพัก สำหรับให้บุคลากรวิ่งหรือเดินออกกำลังกาย
 - 4) สนับสนุนบุคลากรทุกคนร่วมโครงการ “ก้าวทำใจ”
 - 5) สนับสนุนบุคลากรปลูกผักปลอดสารพิษกินเอง

ผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในเจ้าหน้าที่พบว่า จากผลการตรวจสุขภาพประจำปี 2562 เจ้าหน้าที่มี BMI เกินมาตรฐานจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 ไขมันในเลือดสูง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 56.19 จึงส่งเสริมให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น การออกกำลังกาย, การรับประทานอาหาร ส่งผลให้ผลการตรวจสุขภาพปี2563 เจ้าหน้าที่มี BMI เกินมาตรฐานจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00ไขมันในเลือดสูง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 45.22 ทางทีมHRD ได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย เพื่อกระตุ้นและสร้างความตระหนักในการดูแลสุขภาพ

(3) การประเมินสุขภาพเมื่อแรกเข้าและการตรวจเป็นระยะ:

- บุคลากรใหม่เมื่อแรกเข้าจะได้รับการตรวจสุขภาพก่อนเข้าปฏิบัติงานทุกคน
- บุคลากรทุกคนจะต้องได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี ทุกปี และบุคลากรที่พบผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะเข้ารับการรักษาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพหรือรักษา โดยมีการติดตาม F/U ตามความเห็นของแพทย์เป็นรายกรณีไป

(4) การดูแลกำลังคนที่เจ็บป่วยหรือขาดเจ็บจากการทำงาน:

- กำหนดแนวทางในการป้องกันและการดูแลกรณีบุคลากรเกิดอุบัติเหตุของมีคมที่มด้า/บาด สารคัดหลังกระเด็นเข้าเยื่อร่างกาย โดยมีคณะกรรมการ IC ได้มีการปฐมูณิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ และจัดอบรมฟื้นฟูความรู้ IC กำหนดแนวทางปฏิบัติเมื่อมีบุคลากรถูกของมีคมที่สัมผัสเลือด สารคัดหลังของผู้มารับบริการ ครอบคลุมระดับ รพช. และ รพ.สต. ในอำเภอฟากท่าพบว่า ในปี 2562 (ก.ย-พ.ย) พบเจ้าหน้าที่ใหม่ถูกเข็มที่มด้า 2 ครั้ง และถูกสารคัดหลังกระเด็นเข้าตา 1 รายจึงร่วมกับกลุ่มการพยาบาล จัดปฐมูณิเทศบุคลากรใหม่ และให้หัวหน้างานนิเทศหน้างาน จัดให้มีที่ล้างเจ้าหน้าที่ใหม่ และ จัดซื้อ safety box สำหรับทั้งเข็มและของมีคม จัดหา faceshilde ให้เพียงพอ ติดตามผลเลือดไม่พบผู้ติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน ในปี 2563 (ม.ค-พ.ย.) ยังไม่พบอุบัติเหตุเจ้าหน้าที่ที่สัมผัสเลือด/สารคัดหลัง หรือเจ็บป่วยจากการทำงาน

1-5.2 ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของกำลังคน

(1) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรที่มีผลงานที่ดี:

- การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีผลงานที่ดีโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงศักยภาพและสร้างผลงานภายใต้ Core Value “MOPH” สนับสนุนงบประมาณการนำเสนอผลงานทั้งภายในโรงพยาบาล จังหวัด เขต และประเทศ มีการนำเสนอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลรับรู้และชื่นชมให้กำลังใจ พร้อมข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ในการพัฒนา ของแต่ละหน่วยงาน ภาพรวมพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการสร้างผลงาน CQI/นวัตกรรม ให้คะแนนสนับสนุนค่างานเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เป็นผลจากการชื่นชมบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ และสร้างผลงาน ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ และผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรทุกคน

(2)(3) การประเมินและปรับปรุงความผูกพันของกำลังคน:

ประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ในปี 2562 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 80.17 ความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 71.21

ประเด็น ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

- รายได้/ค่าตอบแทนต่าง ๆ
- ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ
- ความมั่นคงของหน้าที่การงานที่ได้ปฏิบัติในปัจจุบัน

ประเด็นที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจน้อย ได้แก่

- นโยบายการพัฒนาบุคลากร/งานของผู้บริหาร
- สัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน/ผู้บริหาร
- สวัสดิการที่นอกเหนือจากรายได้ / ค่าตอบแทน

คณะกรรมการ HR นำเสนอผลประเมินต่อกรรมการบริหารโรงพยาบาลและได้ร่วมกันวางแผนเพื่อพัฒนาแก้ไข มีการขอจัดสรรตำแหน่งข้าราชการ พกส. เพื่อให้บุคลากรมีความก้าวหน้า เปิดช่องทางไลน์กลุ่ม “ชาวฟากท่า marget” เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล ส่งผลให้ การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ในปี 2563 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 80.34 ความผูกพันต่อองค์กรคิดเป็นร้อยละ 71.32

(4) ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน:

- โดยการใช้แบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการทำงาน ประเมินผลการทำงานปีละ 2 ครั้ง และมีการแจ้งผลการประเมินกลับ ผลการทำงานที่ยังทำได้ไม่ดี หัวหน้างานนำไปสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติรับทราบเป็นการประเมินตามตำแหน่งหน้าที่งาน และพฤติกรรมการทำงาน โดยไม่มีการเชื่อมโยงกับเป้าหมายของโรงพยาบาล อย่างเป็นทางการ ในปี 2562 กลุ่มงานการพยาบาลจะเพิ่มเติมการใช้แบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลตามตำแหน่งงาน เป็นการประเมินโดยหัวหน้างาน และมีผลสะท้อนผลการประเมินกันโดยตรงภายในกลุ่มการพยาบาล

1-5.2 ข. การพัฒนากำลังคนและผู้นำ

(1) Learning need ที่สำคัญของกำลังคนกลุ่มต่างๆ และวิธีการพัฒนา/เรียนรู้ที่จัดให้:

กลุ่มกำลังคนและผู้นำ	Learning need ที่สำคัญ	วิธีการพัฒนา/เรียนรู้
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	- การพัฒนางานเชิงกลยุทธ์ - การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ - ภาวะผู้นำ (Leadership)	- เรียนรู้ด้วยตนเอง - อบรมภายนอกหน่วยงาน - การศึกษาต่อในระยะสั้น ระยะยาว
กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง/ระดับต้น	- ภาวะผู้นำ (Leadership) - ผู้นำทางการพยาบาล - การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล - การอบรมผู้บริหารระดับต้น	- เรียนรู้ด้วยตนเอง - อบรมภายนอกหน่วยงาน - การศึกษาต่อในระยะสั้น ระยะยาว
กลุ่มผู้ปฏิบัติ	- การพัฒนาความรู้และทักษะในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคที่สำคัญของโรงพยาบาล - การพัฒนาความรู้และทักษะการใช้ เครื่องมือแพทย์การป้องกัน การติดเชื้อ - ความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบ และตามส่วนขาดของ Competency	- เรียนรู้ด้วยตนเอง - อบรมภายใน/ภายนอกหน่วยงาน - On the Job Training / ใช้ระบบพี่เลี้ยง - Case Conference / RCA ในโรงพยาบาลและเครือข่ายบริการสุขภาพ - อบรมเฉพาะทาง

ประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

		พฤติกรรมบริการที่ดี			
<p>(2) การประเมินผลการพัฒนาและเรียนรู้:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ระบบการเรียนรู้ที่เป็นทางการเน้นการอบรมเป็นหลักร่วมกับการอบรมเชิงปฏิบัติการ มีทั้งการอบรมภายในและภายนอกโรงพยาบาล ผลการเรียนรู้เมื่อไปอบรมภายนอกโรงพยาบาล เพื่อสรุปบทเรียนพบว่า ร้อยละ 100 มีการสรุปบทเรียนได้ นำมาวางระบบ หรือ จัดบริการ หลังจากได้พัฒนาหรือเรียนรู้แล้ว เช่น <ol style="list-style-type: none"> 1) การคัดกรองผู้ป่วยตามระบบ Moph triage 2) การดูแลผู้ป่วย Trauma ที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน (Multiple Trauma, Head Injury, Blunt Abdomen Injury) 3) ระบบการจัดบริการ การให้คำปรึกษาผู้ป่วยไตเรื้อรัง 4) ระบบการให้บริการ ให้คำปรึกษาและติดตามดูแลต่อเนื่องในผู้ป่วยวัณโรค 5) การให้บริการผู้ป่วยสงสัยโรคโควิด-19 6) ระบบการส่งต่อผู้ป่วย 7) การออกปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ● ระบบการเรียนรู้ไม่เป็นทางการ เช่น การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากหัวหน้างาน และระบบพี่เลี้ยง การสอนหัวหน้างานในทุกระดับ บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะบุคคล ตามแผนการฝึกอบรม ตามที่กำหนด การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ดี และการทำงานเป็นทีม ในปี 2562 พบว่า ยังพบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ แก้ไขโดยการนิเทศหัวหน้างาน อย่างใกล้ชิดรายบุคคล และอบรมพฤติกรรมบริการ ในปี 2563 <p>(3) การจัดการเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการงานและแผนการสร้างผู้นำเพื่อสืบทอดการดำเนินงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การวางแผนเตรียมพร้อมการเข้าสู่ตำแหน่ง เช่น ระดับหัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน มีการกำหนดคุณสมบัติ ความรู้ความสามารถ สมรรถนะและส่งอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางเพื่อพัฒนาผู้นำ <p>iv. ผลการพัฒนาที่โดดเด่นและภาคภูมิใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การพัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันขององค์กรแบบ ออนไลน์ <p>v. แผนการพัฒนา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ส่งเสริมการทำงานให้ปลอดภัยภายใต้ สิ่งแวดล้อมที่ดี เน้นหลัก 2P safety ● การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามส่วน ชาติให้ได้ตามเป้าหมาย ● พัฒนาการจัดเก็บข้อมูล การอบรมภายใน/ ภายนอก 					
มาตรฐาน	Score	DALI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี		
21. ชีตความสามารถและความเพียงพอ	3	L	<ul style="list-style-type: none"> ● การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามส่วน ชาติให้ ได้ตามเป้าหมาย ● จัดบุคลากรที่มีความรู้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ให้มีจำนวนเพียงพอกับภาระงานในหน่วยงาน 		
22. สุขภาพและความปลอดภัยของกำลังคน	3	L	<ul style="list-style-type: none"> ● ส่งเสริมการทำงานให้ปลอดภัยภายใต้ สิ่งแวดล้อมที่ดี เน้นหลัก 2P safety 		
23. การสร้างเสริมสุขภาพของกำลังคน	3	L	<ul style="list-style-type: none"> ● โครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพและการออกกำลังกาย 		

ประเมินตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

มาตรฐาน	Score	DAI Gap	ประเด็นพัฒนาใน 1-2 ปี
24. ความผูกพันและระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน	3	L	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนารูปแบบการประเมินผลความพึงพอใจ และความผูกพันให้มีความต่อเนื่อง จัดให้มีการอบรมเพื่อการพัฒนาศักยภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน กิจกรรมพัฒนาองค์กร(OD)
25. การพัฒนากำลังคนและผู้นำ	3	L	<ul style="list-style-type: none"> การประเมินปรับปรุงการพัฒนา และเรียนรู้ สำหรับบุคลากรอย่างเป็นระบบตามสมรรถนะหลักของโรงพยาบาล และสอดคล้อง กับ Service Plan ส่งเสริมให้ทีมนำเข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเพื่อสร้างผู้นำ