



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



วิสัยทัศน์

“เป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดทิศทาง กำกับดูแล ขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ส่งเสริมปฏิบัติ บริหารจัดการทรัพยากร และจัดบริการสุขภาพ อย่างมีส่วนร่วมและเป็นธรรม เพื่อประชาชน สุขภาพดี ภายใน ปี 2564”



ค่านิยม: “MOPH”

M: Mastery เป็นนายตนเอง

O: Originality เร่งสร้างสิ่งใหม่

P: People center ใส่ใจประชาชน

H: Humility ถ่อมตนอ่อนน้อม”



พันธกิจ

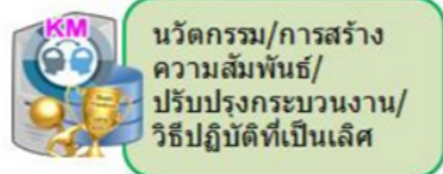
1. พัฒนานโยบายและแผนด้านสุขภาพ
2. บริหารจัดการด้านแผนงาน คน งบประมาณ
3. กำกับ ดูแล ประสานงานสาธารณสุขในพื้นที่
4. พัฒนาระบบการเงิน การคลังด้านสุขภาพ
5. พัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ
6. พัฒนากฎหมายด้านสุขภาพ
7. พัฒนาสาธารณสุขระหว่างประเทศ
8. ให้บริการสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดยุทธศาสตร์ การออกแบบระบบบริการสุขภาพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สร้างความพึงพอใจ สร้างความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการได้ครอบคลุมทุกกลุ่ม และใช้เป็นแนวทางในการค้นหา และวางแผนเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวิธีการค้นหาและเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีต ปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคตผ่านระบบ Voice of Customer (VOC) & Voice of Stakeholders (VOS)

การบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อประชาชน

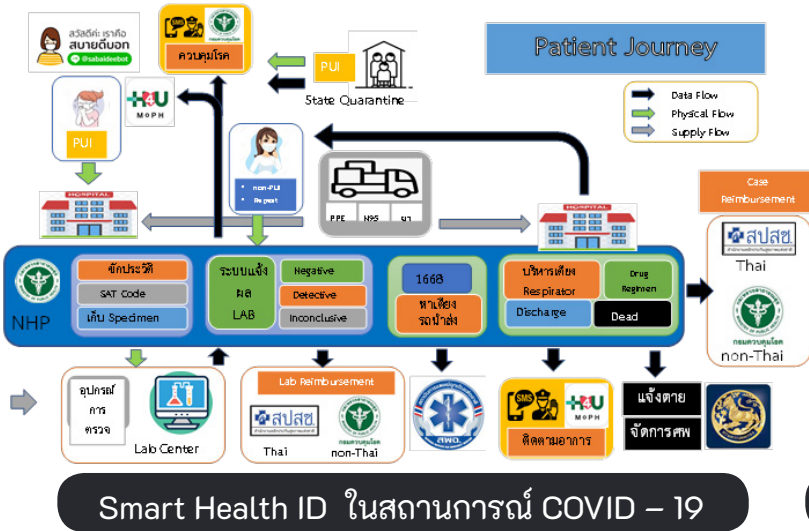
การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการรวบรวมข้อมูล ให้เป็นระบบดิจิทัล ระบบ HDC on Cloud ให้หน่วยบริการรายงาน ข้อมูลได้ตลอดเวลา และบริหารจัดการระบบข้อมูล Big Data Tools ด้วยมาตรฐานสากล ISO 27001 : 2013 มีการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศเชิงรุก เชิงรับและวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ที่ไหลผ่าน ช่องทาง VOC & VOS ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคได้อย่างรวดเร็ว สามารถเชื่อมโยงไปยังโรงพยาบาลทุกระดับทั่วประเทศ โดยข้อมูล จะถูกจัดเก็บใน MoPH Database เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา

ระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) ของประเทศ ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน และเตรียมการรองรับการดำเนินงานในอนาคต ปรับปรุง กระบวนการทำงาน พัฒนาต่อยอดบริการ/ผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังมีนโยบายเชิงรุก โดยจัดทำแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service plan) เพื่อผู้ป่วย เข้าถึงบริการการรักษามากขึ้น และนโยบายเชิงรับ ลดความเหลื่อมล้ำระหว่างสิทธิของกลุ่มผู้รับ บริการ ลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอยในการพบแพทย์ เช่น



Smart Health ID “ระบบบัตรประชาชนแทนบัตรโรงพยาบาล”

การจัดการฐานข้อมูล VOC & VOS



นวัตกรรมบริการเพื่อประชาชนสุขภาพดี

การพัฒนา นวัตกรรม เพื่อนำไปพัฒนาระบบงาน ผลผลิต และบริการสุขภาพ โดยส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานคิดและสร้าง นวัตกรรมผ่านกระบวนการจัดการนวัตกรรม 10 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) สร้างบรรยากาศ กระตุ้นบุคลากรให้คิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2) ประเมินความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) ดำเนินการวางแผน ยุทธศาสตร์ และแผนการปรับปรุงองค์กร
- 4) การพัฒนาทีมงาน
- 5) การวิเคราะห์ผลประโยชน์และประเมินผลกระทบของนวัตกรรม
- 6) สร้างความร่วมมือ
- 7) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลผลิต และบริการ โดยใช้หลัก PDCA และ PDSA
- 8) จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 9) นำนวัตกรรมไปขยายผล
- 10) ทบทวนกระบวนการจัดทำนวัตกรรม

นอกจากนี้ ยังดำเนินการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย R2R “Routine to Research” เน้นการแก้ปัญหา นำไปสู่การพัฒนาการทำงาน และบริการ ที่มีผลโดยตรงต่อผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ระบบบริหารจัดการ มีประสิทธิภาพ เช่น



ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน



การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย R2R

เจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤตมีสิทธิทุกที่ (Universal Coverage for Emergency Patients: UCEP)

ลดความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพสะดวกและทัดเทียม เข้าไปรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลรัฐหรือเอกชนที่อยู่ใกล้ที่สุดหรือไปถึงเร็วที่สุด ฟรี 72 ชม.แรก



ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ (Primary Care Cluster: PCC)

ด้วยแอปพลิเคชัน พีซีซี ลิงค์ (PCC Link) เครื่องมือช่วยคลินิกหมอครอบครัวบันทึกและดูข้อมูลสุขภาพผู้รับบริการทุกมิติแบบเรียลไทม์ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี ไม่เจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ลดนอนโรงพยาบาล ลดป่วยลดพิการ

3D Printing นวัตกรรมเทคโนโลยีสามมิติทางการแพทย์แบบประหยัดและบูรณาการ

นำความรู้ด้านต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ทางการแพทย์แบบบูรณาการและประหยัดด้วย Free-open software และเครื่อง 3D Printer แบบพื้นฐาน มาสร้างเป็นนวัตกรรมทางการแพทย์ใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วยได้จริง



นวัตกรรม 3 D Printing รพ.ชลบุรี และรพ.สิรินธร

MOPH Connect

จงคิดล่วงหน้า รู้สิทธิการรักษา ค้นหาได้ทุกหน่วยบริการ โดยใช้ “บริการจงคิด” ผ่าน API ของ MOPH Connect ควบคู่กับการบริการผ่านตู้ Kiosk ของโรงพยาบาล สามารถเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ได้ร้อยละ 100 ลดขั้นตอนและระยะเวลาการบันทึกข้อมูลผู้มารับบริการ

“จงคิดล่วงหน้า รู้สิทธิการรักษา ค้นหาได้ทุกหน่วยบริการ”



ค้นหาหน่วยบริการ
ค้นหา รพ.รัฐ / รพ.เอกชน / คลินิก / ร้านขายยา จากพื้นที่ 2 รูปแบบ

✓ ค้นหาจากพื้นที่ > 50 กม.
✓ ค้นหาจากชื่อ รพ. / คลินิก / ร้านขายยา

ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล
เชื่อมต่อกับ Web service สปสช.

บริการจงคิด
จงคิดรพ. สิทธิบัตรการตรวจสาธารณสุข แจ้งเตือนการนัดหมาย และ คลินิกเฉพาะ

ฉุกเฉิน 1669
ส่งพิกัดจุดเกิดเหตุ / โทรหา 1669

บริจาค
E-donation/บริจาคดวงตา

บริการพิเศษ
ติดต่อหน่วยงานภายในกระทรวง รู้เรื่องยา ความรู้ด้านสุขภาพ

ยอดผู้ลงทะเบียนใช้งาน จำนวน 349,250 คน

MOPH Connect

Smart Hospital

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการจัดบริการภายในโรงพยาบาล ลดขั้นตอนการปฏิบัติ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่มีคุณภาพดี มีความปลอดภัย และทันสมัยอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการดังนี้ 1) Smart Place/Infrastructure 2) Smart Tools 3) Smart Services ทูกระบบงานของโรงพยาบาลเป็นดิจิทัล หน่วยบริการเชื่อมกับ Back Office 4) Smart Outcome และ 5) Smart Hospital

Health Robotic

“หุ่นยนต์ผสมยารักษาโรคมะเร็ง” ที่มีความแม่นยำอย่างมาก ลดความเสี่ยงต่อการผสมยาผิดปริมาณ ลดปริมาณบุคลากรที่มาผสมยาสามารถไปปฏิบัติงานอื่นได้



ประชาชนมีส่วนร่วม สาธารณสุขไทยยั่งยืน



การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในทุกขั้นตอนในการจัดบริการสุขภาพ เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน ตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การปรึกษาหารือ ประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ ผ่านเวทีประชาพิจารณ์ จนถึงการปฏิบัติงาน เช่น

อสม.จิตอาสาสถานการณ์ COVID – 19

เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมเป็นจิตอาสาทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และชาวบ้านด้านสาธารณสุข ในการกระจายข่าวสาร ให้ความรู้ ให้บริการ รวมไปถึงการวางแผน ป้องกัน แก้ปัญหา และดูแลสิทธิประโยชน์ต่างๆ ซึ่งช่วงระบอบของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในประเทศ อสม.มีบทบาทสำคัญอย่างมากในการเป็นด่านหน้าช่วยเคาะประตูบ้านช่วยคัดกรองในระดับชุมชน

ศูนย์โฮมสุข

ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเป็นต้นแบบของระบบการดูแลระยะยาว (Long term care) เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหวมีคุณภาพชีวิตที่ดี เกิดระบบสุขภาพชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืน เช่น การดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ ในการร่วมมือกับเครือข่ายและชุมชนโดย 4 ลง และ 6 ร่วม ประกอบด้วย **(1) ลงเรือ (1) ร่วมกันรับรู้ปัญหาและความต้องการ (2) ร่วมคิดร่วมวางแผนให้ความเห็นโดยคณะกรรมการและประชาชน การร่วมจัดตั้งศูนย์ และอาสาสมัครทั้งด้านคนและอุปกรณ์ สถานที่ตั้งและบุคลากร (2) ลงขัน (3) ร่วมกันระดมทุน และทรัพยากรจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง (3) ลงมือ (4) ร่วมดำเนินการ (5) ร่วมติดตามประเมินผล (4) ลงตัว (6) ร่วมกันรับผลประโยชน์ในทุกฝ่าย ทั้งผู้ป่วย และอาสาสมัครโฮมสุข**



ศูนย์โฮมสุข จังหวัดกาฬสินธุ์