



สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

“การพัฒนากระบวนการอย่างเป็นรูปธรรมผ่านแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) ที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์พัฒนาความเป็นเลิศ (4 Excellences Strategies) ในการบริหารจัดการและการบริการสุขภาพ เพื่อให้องค์กรเกิดความยั่งยืน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความท้าทายในอนาคต ร่วมกับการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดี เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมมากมายที่เพิ่มประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ การดำเนินการด้านการบริหารจัดการและการบริการ เพื่อ “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน”

วิสัยทัศน์ :

“เป็นองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริหาร บริการ และวิชาการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีมาตรฐาน ครบคลุมและเป็นธรรม เพื่อคนไทยสุขภาพดี ภายใน ปี 2566”

พันธกิจ :

- พัฒนานโยบายและแผนด้านสุขภาพ
- บริหารจัดการด้านแผนงาน คน งบประมาณ
- กำกับ ดูแล ประสานงานสาธารณสุขในพื้นที่
- พัฒนาระบบการเงิน การคลังด้านสุขภาพ
- พัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ
- พัฒนากฎหมายด้านสุขภาพ
- พัฒนาสาธารณสุขระหว่างประเทศ
- ให้บริการสาธารณสุข

ค่านิยม :

“MOPH”

M - Mastery (เป็นนายตนเอง)

O - Originality (เร่งสร้างสิ่งใหม่)

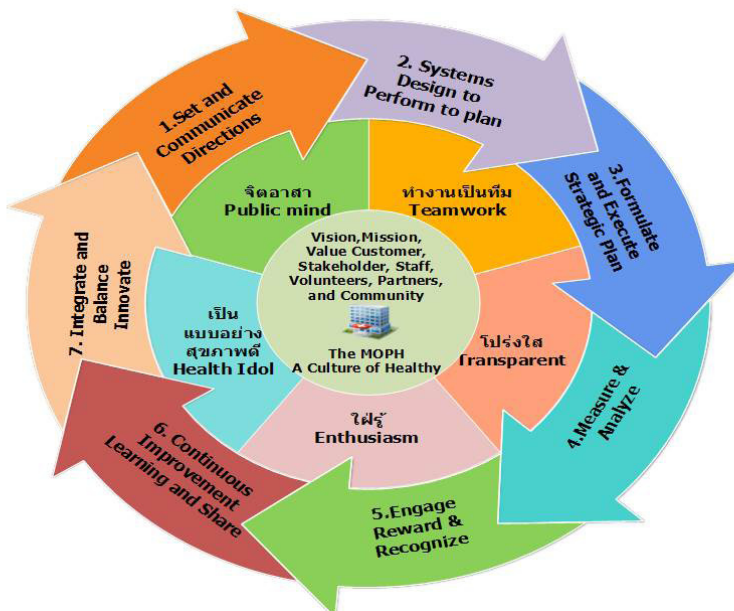
P - People Centered (ใส่ใจประชาชน)

H - Humility (ถ่อมตน อ่อนน้อม)

เป้าหมาย :

ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจในการพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการแพทย์และสาธารณสุข บริหารจัดการทรัพยากรของกระทรวง กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประสานงานด้านการแพทย์และสาธารณสุขในพื้นที่ พัฒนาระบบการเงินการคลัง ผลิตและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ พัฒนากฎหมายด้านการแพทย์และสาธารณสุข พัฒนาความร่วมมือด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ และพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ได้มาตรฐาน ให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข โดยการนำของผู้บริหารทุกระดับผ่านระบบการนำองค์การ (MOPH Leadership System) (ภาพที่ 1) และสร้างกลไกการขับเคลื่อนด้วย “ยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศ 4 ด้าน” (4 Excellence Strategies) โดยมีบุคลากร 340,275 คน ที่ปฏิบัติงานตามค่านิยมภายใต้โครงสร้างองค์การ โดยพัฒนาระบบการแพทย์และสาธารณสุขให้มีคุณภาพมาตรฐานสากลไปสู่การส่งมอบบริการสุขภาพที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพแข็งแรง ลดอัตราการป่วย อัตราการตาย ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ลดระยะเวลาารอคอย เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว อย่างทั่วถึงเป็นธรรม



ภาพที่ 1 ระบบการนำองค์การ สป.สธ.
MOPH Leadership System

ความท้าทายตามพันธกิจทำให้บริการการแพทย์และสาธารณสุข พบว่า แนวโน้ม ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพประชาชนมีเพิ่มขึ้น อาทิ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา โครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ปัจจัยการแข่งขันทั้งภายในและ ภายนอกประเทศ การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ในปี ค.ศ.2030 ขององค์การสหประชาชาติ และความต้องการของผู้รับบริการ สุขภาพที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย **“ประชาชนสุขภาพดี มีอายุคาดเฉลี่ยเมื่อแรกเกิดไม่น้อยกว่า 80 ปี และอายุคาดเฉลี่ยของการมีสุขภาพดีเมื่อแรก เกิด ไม่น้อยกว่า 72 ปี”** จึงต้องมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานเทียบเท่าสากล รวมถึงการพัฒนาสมรรถนะ บุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เกิดการสร้างนวัตกรรมการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการรอคอยและต้นทุนที่เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

ทิศทางองค์การสู่ความเป็นเลิศ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขร่วมกันกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข โดยอาศัยข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น อาทิ ความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การคาดการณ์ในอนาคต ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้าน คุณภาพบริการ และผลการดำเนินการ เป็นต้น ผ่านระบบการนำองค์การเพื่อขับเคลื่อน นโยบายและยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติ ด้วย “ยุทธศาสตร์ ความเป็นเลิศ 4 ด้าน (4 Excellence Strategies)” ได้แก่ 1. การส่งเสริมสุขภาพและ การป้องกันโรค (Prevention & Promotion Excellence) มีการบูรณาการ 4 กระทรวง คือ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงกลาโหม เพื่อขับเคลื่อนนโยบายผู้สูงอายุและเด็ก ลดการบาดเจ็บจากการจราจร ลดกลุ่มเสี่ยงโรคเรื้อรัง มะเร็ง โครงการพยาธิใบไม้ตับ โครงการ 3 ล้าน 3 ปี เลิกบุหรี่ทั่วไทย เทิดไท้องค์ราชัน 2. ระบบบริการ (Service Excellence) เพื่อขับเคลื่อนนโยบายระบบ บริการสุขภาพปฐมภูมิ (Primary Care Cluster) ด้วยแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว 6,500 คน ภายใน 10 ปี คนไทย 1 ครอบครัวมีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวดูแล จัดระบบแพทย์ฉุกเฉิน จัดระบบ EMCO จัดระบบดูแลผู้ป่วยระยะยาวทั่วประเทศ 3. การพัฒนาคน (People Excellence) เพื่อแก้ปัญหาขาดแคลนพยาบาล การวางแผนอัตรากำลังคน ร่วมมือกับ มหาวิทยาลัยในแต่ละภูมิภาคผลิตและพัฒนาบุคลากร การปรับระบบค่าตอบแทนบุคลากร

สาธารณสุข 4. ระบบบริหารจัดการ (Governance Excellence) เพื่ออภิบาลระบบสาธารณสุข สร้างต้นแบบองค์กรคุณธรรม ความมั่นคงด้านยาและเวชภัณฑ์ การใช้ยาอย่างสมเหตุผล และพัฒนาสมุนไพร จัดระบบการเงิน การคลังสาธารณสุข และจัดระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ภาพที่ 2) ทั้งนี้ เพื่อบรรลุเป้าหมาย “ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ระบบสุขภาพยั่งยืน” และยกระดับการให้บริการสุขภาพของประเทศไทยสู่การเป็นผู้นำในกลุ่มอาเซียน

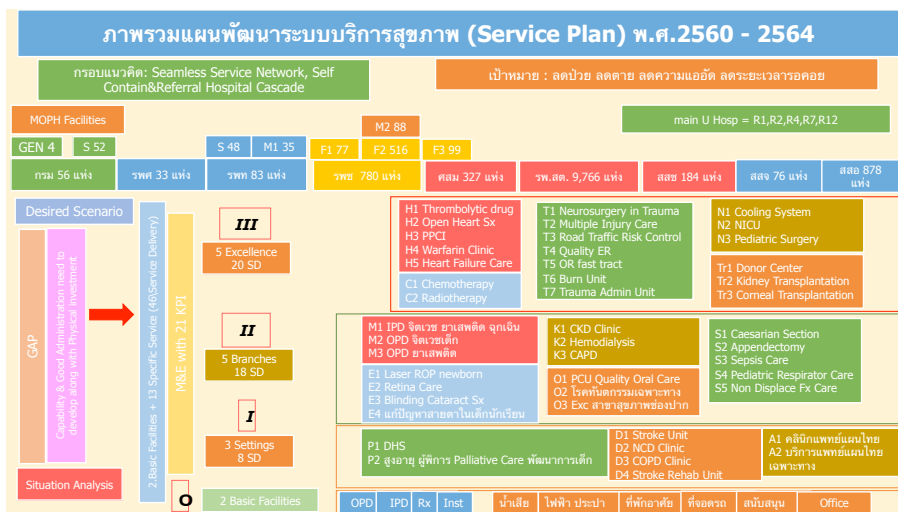


ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศ 4 ด้าน

ระบบบริการสุขภาพไร้รอยต่อ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) เพื่อตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชน และความต้องการด้านสุขภาพของประเทศได้ทันทั่วทั้งที่ ภายใต้หลักการ “เครือข่ายบริการที่ไร้รอยต่อ” ที่เชื่อมโยงระบบบริการระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ ตติยภูมิ และศูนย์ความเชี่ยวชาญระดับสูงเข้าด้วยกัน โดยดำเนินการในรูปแบบเครือข่ายที่มีอยู่ทั้งสิ้น 12 เครือข่าย โดยระยะแรกดำเนินการ 10 สาขา ต่อมามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันได้พัฒนาแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพเพิ่มเป็น 13 สาขา ได้แก่ สาขาโรคหัวใจ สาขาโรคมะเร็ง สาขาอุบัติเหตุและฉุกเฉิน สาขาทารกแรกเกิด สาขาสุขภาพจิต จิตเวชและยาเสพติด 5 สาขาหลัก (สูติ - นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรมและออโรโธปิดิกส์) สาขาระบบบริการปฐมภูมิและสุขภาพอำเภอ สาขาสุขภาพช่องปาก สาขาทา สาขาไต สาขาโรคไม่ติดต่อ สาขากาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน และสาขาการรับบริจาคและปลูกถ่ายอวัยวะ

(ภาพที่ 3) เพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญและรองรับการกระจายการรับบริการสุขภาพของสถานบริการแต่ละระดับได้อย่างเหมาะสม โดยการพัฒนาศักยภาพของสถานบริการในแต่ละระดับให้มีขีดความสามารถที่กำหนด ครอบคลุมการบริการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกัน รักษาพยาบาลฟื้นฟูสุขภาพ ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการและการใช้เครือข่ายให้เกิดประโยชน์สูงสุดและอาศัยสารสนเทศข้อมูลการดำเนินการในทุกสถานบริการและผู้รับผิดชอบในระดับเขตสุขภาพมาวิเคราะห์ส่วนขาด (Gap Analysis) และวางแผนสนับสนุนงบประมาณตามมาตรฐานขั้นต่ำ เพื่อสามารถให้บริการได้เต็มศักยภาพตามเป้าหมายที่กำหนดทั้งในระดับประเทศ ระดับเขตสุขภาพ และระดับพื้นที่ มีผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเป็นที่ยอมรับ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ทั้งถึงและเป็นธรรม สามารถลดอัตราการป่วย อัตราการตาย ลดความแออัด ลดระยะเวลารอคอยด้วยโรคที่เป็นปัญหาต่อสุขภาพที่สำคัญลงได้ โดยมีผลงานเชิงประจักษ์ที่แต่ละเขตได้มานำเสนอรวม 39 เรื่อง อาทิ สาขาโรคหัวใจ มีการนำเสนอเครือข่ายพัฒนาระบบสุขภาพเขต 2 สาขาหัวใจ ที่สามารถให้ยาเพื่อเปิดหลอดเลือดครบ 100 เปอร์เซ็นต์ และมีแผนพัฒนาให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คัดกรอง วินิจฉัยส่งต่อ พร้อมให้ยาแอสไพรินในภาวะที่สงสัยกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันได้ เนื่องจากเป็นสาเหตุการตายอันดับ 1-5 ของเขตสุขภาพ และการลดระยะเวลารอคอยผ่าตัดหัวใจของเขตสุขภาพที่ 4 จากความร่วมมือโรงพยาบาลรัฐ มหาวิทยาลัย และเอกชน ช่วยลดคิวผ่าตัดเฉลี่ย 2-6 เดือนในโรงพยาบาลรัฐ ส่วนเอกชนเหลือ 1- 4 สัปดาห์



ภาพที่ 3 แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

มุ่งสู่คุณภาพมาตรฐานสากล

การยกระดับการบริหารจัดการคุณภาพโดยการพัฒนาสถานบริการในสังกัดให้ผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพของไทย (Hospital Accreditation: HA) ที่ได้รับการรับรองจาก International Society for Quality in Health: ISQua เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองจากองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดการกำหนดมาตรฐาน ตรวจสอบและพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องของสถานบริการสุขภาพ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในบริการ ลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ลดค่าใช้จ่ายในการเยียวยา ลดอัตราการกลับมารักษาซ้ำ การใช้อย่างสมเหตุผล นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้โรงพยาบาลมุ่งสู่มาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล เช่น โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี โรงพยาบาลท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นสถานบริการภาครัฐ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Joint Commission International: JCI ที่ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการ ระบบโครงสร้างความปลอดภัย ระบบรับรองภาวะฉุกเฉิน ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ระบบการสื่อสารและสารสนเทศ ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย และการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการ (ภาพที่ 4)

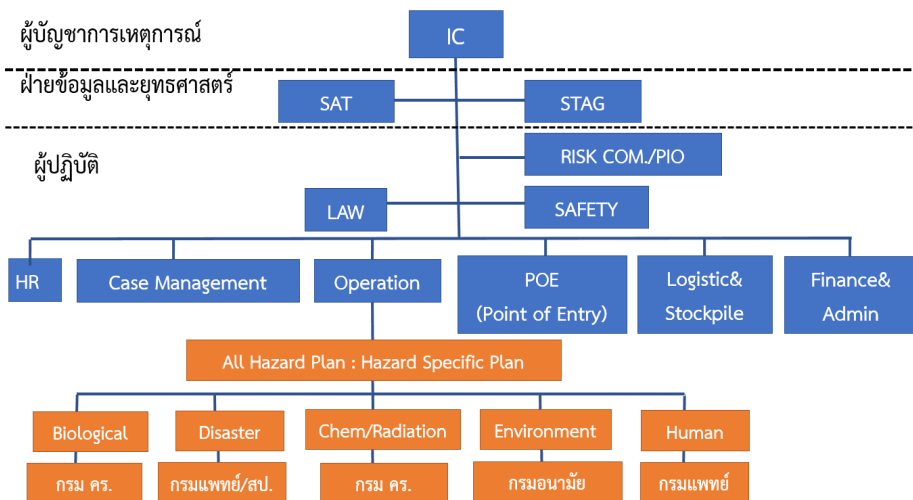


ภาพที่ 4 กระบวนการจัดการมาตรฐานคุณภาพ

รองรับภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์

การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินทั้งการป้องกัน การเตรียมความพร้อมระยะก่อน เกิดเหตุ การตอบสนองในภาวะเกิดเหตุ และระยะฟื้นฟู (2P2R) โดยมีศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข (PHEOC: Public Health Emergency Operation Center) โดยการกำหนดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ตามระบบบัญชาการเหตุการณ์ (ภาพที่ 5) มีการกำหนดบทบาทการปฏิบัติการตามกรมและหน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถเชื่อมโยงได้ทุกระดับ ระดับกระทรวง กรม เขตสุขภาพ จังหวัด/ท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และติดตามผ่าน GPS/Phone Tracking แบบ Real Time เมื่อเกิดภาวะโรคและภัยสุขภาพที่ก่อเกิดภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (ICS: Incidence Commander System in all hazard plan) หรือเกิดภัยพิบัติทุกประเภท เช่น ผลกระทบสถานบริการสุขภาพจากเหตุอุทกภัย ที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ดำเนินการเปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อประเมินและสั่งการในพื้นที่ โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถสำรวจ ซ่อมแซม และฟื้นฟูสถานบริการสุขภาพให้สามารถกลับให้มาบริการประชาชนได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข (PHEOC)



ภาพที่ 5 โครงสร้างศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข

นวัตกรรมแห่งองค์การ

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขใช้ SIPOC Model เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์การ โดยนำข้อมูลและสารสนเทศทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่สำคัญต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายมาพิจารณา และนำหลัก PDCA มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้การดำเนินการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการวิเคราะห์การจัดการนวัตกรรมเพื่อนำไปกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ในอนาคตรวมถึงส่งเสริมการสร้างบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ดีตามค่านิยมองค์การ เพื่อกระตุ้นบุคลากรให้คิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ก่อเกิดนวัตกรรมด้านสุขภาพที่หลากหลายมากมาย และเพื่อให้เกิดการขยายผลด้านนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนด Innovation Roadmap โดยใช้นโยบายเชิญชวนให้บุคลากรและหน่วยงานส่งผลงานเข้าประกวดรางวัลนวัตกรรมระดับจังหวัด ระดับเขตสุขภาพ ระดับกระทรวง ระดับประเทศ และต่อยอดสู่ระดับโลก เช่น การประกวดนวัตกรรมซอฟต์แวร์ด้านสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ประจำปี รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ อาทิ โปรแกรมส่งต่อผู้ป่วย (Thai Refer) ได้รับการจดทะเบียนลิขสิทธิ์แล้ว โดยนำระบบ IT มาพัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลต้นทางถึงโรงพยาบาลปลายทาง ช่วยวางแผนการรักษาและส่งต่อผู้ป่วยที่รวดเร็วขึ้นทั้งระบบปกติและฉุกเฉินส่งผลให้ผู้ป่วยรอดชีวิตและบุคลากรลดการทำงานซ้ำซ้อน ทั้งนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้นำโปรแกรดังกล่าวมาใช้ในสถานบริการแล้ว 52 จังหวัด และมีเป้าหมายขยายให้ครอบคลุมทุกจังหวัดต่อไป



ภาพที่ 6 กระบวนการจัดทำนวัตกรรมองค์การ

นอกจากนี้ ยังสร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่องเชิดชูเกียรติ เพื่อเป็นแรงบันดาลใจ
ให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมและเป็นต้นแบบขององค์การนวัตกรรมด้านสุขภาพที่ก่อให้เกิด
ประโยชน์ต่อประชาชนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

จากความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ 4 Pillar of Excellence สำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุขนำความสามารถจากสมรรถนะหลักขององค์การ ข้อมูล
และสารสนเทศสำคัญมาใช้ในการออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน ที่คำนึงถึง
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี นวัตกรรม
ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ความเป็นเลิศ 4 ด้าน (4 Excellence Strategies) ที่มี
ความคล่องตัวและยืดหยุ่น เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการที่สำคัญจะเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพตามที่กำหนด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขกำกับกับการปฏิบัติงาน
ในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย เป้าหมาย วางแผนพัฒนาระบบบริการเพื่อ
กำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ รวมถึงการจัดการวัตถุดิบเพื่อรองรับการดำเนินงาน
ทั้งในปัจจุบันและอนาคต การติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานผ่านมาตรฐาน
HA โดยใช้ 3P และ 3C – PDSA มาปรับปรุงการทำงาน พัฒนาบริการ และสร้างนวัตกรรม
มีการตรวจประเมินทั้งภายในและภายนอกเป็นประจำ และนำมาทบทวนในกิจกรรม
ทบทวนคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและที่ยั่งยืน

