

สรุปถอดบทเรียนการนิเทศและเยี่ยมเสริมพลัง คปสอ.ติดดาว ประจำปีงบประมาณ 2562

วันที่ 20 และ 25 มีนาคม 2562 ณ ห้องประชุมสิรินธร สสจ.สระแก้ว

(ข้อมูลจากการถอดบทเรียนของผู้นิเทศใน สสจ. /ผู้แทนจาก รพ. สสอ. และ รพ.สต.)

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ดีแล้ว	โอกาสพัฒนา
1	การชี้แจงและถ่ายทอด วัตถุประสงค์ของการนิเทศ งานและเยี่ยมเสริมพลัง	-มีการชี้แจงและถ่ายทอดแบบ Shop&share ได้ชัดเจนครอบคลุมและเหมาะสม ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดสามารถชี้แจงและถ่ายทอด ได้ทุกคน -มีรายละเอียดและกรอบการนิเทศให้พื้นที่ ชัดเจนมากขึ้น	-เพิ่มการชี้ให้เห็นประโยชน์จากการนิเทศว่า ผู้นิเทศและผู้รับนิเทศได้อะไร ควรมีช่องทาง การสื่อสารจากพื้นที่ -ตัวชี้วัดบางตัวน่าจะมีความละเอียด -การชี้แจงสื่อสารจากจังหวัดลงพื้นที่ชัดเจน แต่การสื่อสารระดับอำเภอลงสู่ตำบลยังไม่ ชัดเจนและไม่ทั่วถึง -ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายผู้รับฟังการถ่ายทอด Shop&share ให้ครอบคลุมมากขึ้น -ผู้นิเทศยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ กระบวนการนิเทศงาน ในระดับ คปสอ. และ ผู้รับนิเทศยังไม่เข้าใจประเด็นในการนิเทศ -การแบ่งกลุ่มผู้นิเทศระหว่างทีมนำกับทีม ผู้ปฏิบัติงาน ควรเพิ่มการชี้แจงวัตถุประสงค์ เพื่อเน้นกลไกการนิเทศตาม Profile ไม่ใช่ เน้นเฉพาะปัญหาคน เงิน ของ
2	การเตรียมพร้อมก่อนการ นิเทศงานและเยี่ยมเสริม พลัง	-ผู้นิเทศมีการนัดหมาย แจ้งเปลี่ยนแปลง รายละเอียดเป็นรายวัน เพื่อสร้างความเข้าใจ -ผู้นิเทศมีการถอดบทเรียนทุกวันหลังจาก นิเทศ -ผู้นิเทศทุกคนต้องอ่าน Profile ทำให้มีเวลา เตรียมตัวก่อนลงนิเทศ -พื้นที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำข้อมูล และ Profile ให้ผู้นิเทศมากขึ้น	-การเลื่อน การเปลี่ยนแปลง ขอให้ชี้เหตุ อันสมควรจริง ๆ เนื่องจากการเลื่อนจะไป กระทบกับแผนงานที่วางไว้ของกลุ่มงาน -รูปแบบการนิเทศ รพ.สต. วันแรกๆ ยังเป็น แนวทางแบบเดิม แต่ค่อยๆ พัฒนาในวัน ต่อๆ มา -ต้องมีการประชุมทำความเข้าใจผู้นิเทศที่มา แทนผู้นิเทศหลัก เช่น ในการประชุมชี้แจง แต่ละครั้งควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเป็น รองหัวหน้ากลุ่มงานเข้าร่วมประชุมด้วย -หัวหน้าและผู้รับผิดชอบงานควรถูกเชิญมา รับทราบกระบวนการและวัตถุประสงค์ใน

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ติแล้ว	โอกาสพัฒนา
			<p>การนิเทศงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการสื่อสารที่ตรงกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> -ควรกำหนดประเด็นการนิเทศและการนำเสนอที่ชัดเจน ให้ผู้รับนิเทศทำเหมือนกันทุกอำเภอ -ต้องมีกรอบการนิเทศให้ทั้งผู้นิเทศและผู้รับนิเทศที่ชัดเจน พัฒนาการรอบ และเน้นย้ำให้พื้นที่เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ตรงกัน -ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบและประเด็นในการ Exit และการสรุปที่ชัดเจน -พื้นที่ไม่ค่อยมีเวลาในการเตรียมข้อมูลเพื่อรับนิเทศ เนื่องจากมีภาระงานอื่นเข้ามาพร้อมกัน อาจทำให้เตรียมตัวได้ไม่ดี -ควรมีผู้ประสานเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ระดับจังหวัดเพื่อให้เป็นที่ปรึกษาสำหรับพื้นที่ได้ -ควรมีการสื่อสารให้พื้นที่ทราบเรื่องกระบวนการแบ่งกลุ่มรับนิเทศ เพื่อพื้นที่จะได้เตรียมคนรับนิเทศให้พร้อม -รพ.สต.ต้องเตรียมความพร้อมในการรับการนิเทศให้มากขึ้น
3	เกณฑ์คปสอ.ติดดาว และ รพ.สต.ติดดาว	<ul style="list-style-type: none"> -เกณฑ์ชัดเจนในประเด็นนโยบายกระทรวงและติดดาว -การเขียน Profile ภายใน 50 หน้า เป็นรูปแบบที่ทำหาย ทำให้กลั่นกรองข้อมูล และนำสิ่งที่ปฏิบัติงานมาเขียนให้เห็นภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> -เกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว จากกระทรวง ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ มีจำนวนมากแต่น้อยลงกว่าปีที่แล้ว ควรเน้นที่สำคัญจริง ๆ ที่ได้ถึงประชาชน -จังหวัดควรกำหนดเกณฑ์ รพ.สต.ติดดาว บางประเด็นให้ชัดเจน ควรมีการตกลงร่วมกันให้ชัดเจน และจัดทำคำอธิบายและนิยามตามข้อตกลงของจังหวัดสระแก้ว ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบร่วมกัน

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ดีแล้ว	โอกาสพัฒนา
			<ul style="list-style-type: none"> -ผู้นิเทศพบว่า บางอำเภอ รพ.สต.มีความเข้าใจเกณฑ์ต่างกัน ต้องมีการชี้แจงเกณฑ์ให้ทราบเหมือนกันทั้งจังหวัด -เกณฑ์คปสอ.ติดตาม ต้องทบทวนการ score จาก Profile และกำหนดประเด็นในการเขียนให้ชัดเจน -ต้องมีทีมช่วยเหลือพื้นที่ตั้งแต่การนำเสนอเกณฑ์ รายละเอียดการเขียน Profile -ควรชี้แจงเกณฑ์ To Excellence (วิจัย) ให้พื้นที่เข้าใจมากกว่านี้ - เกณฑ์ควรจะนิ่งแล้วเนื่องจากรอบต่อไปเป็นการประเมิน และพื้นที่จะได้ดำเนินการได้มีประสิทธิภาพ -พื้นที่มองเรื่อง คปสอ.ติดตาม และรพ.สต.ติดตาม เป็นประเด็นหลักมากกว่าตัวชี้วัด PA
4	บรรยากาศในการนิเทศงานและเยี่ยมเสริมพลัง	<ul style="list-style-type: none"> -ขึ้นอยู่กับประธานในแต่ละวันเป็นสิ่งสำคัญ -ส่วนมากเป็นไปตามรูปแบบเสริมพลัง -บรรยากาศเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้กระบวนการใหม่ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ -บรรยากาศดี เป็นกันเอง มีความเป็นพี่เป็นน้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากทำงานต่อไปและผู้รับนิเทศมีความอยากเล่าปัญหาต่างๆ เพื่อให้จังหวัดช่วยแก้ไขหรือให้ข้อเสนอแนะ 	-
5	ความเหมาะสมของผู้นิเทศ	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้นิเทศมีความเหมาะสมพอสมควร มีความพร้อมและเตรียมตัวในการนิเทศมากขึ้น -หัวหน้ากลุ่มงานร่วมนิเทศมากขึ้น และผู้แทนหัวหน้ากลุ่มมีพัฒนาการ และมีความเข้าใจกระบวนการมากขึ้น -ทีมดี ให้คำแนะนำได้ดี ตอบปัญหาผู้รับนิเทศได้ชัดเจนขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> -ควรดูความเหมาะสม และกำลังในการทำงานของแต่ละพื้นที่ วิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละพื้นที่ก่อนลงนิเทศ เช่น ควรดูจากคะแนน คปสอ.ติดตาม หรือ รพ.สต.ติดตามว่าแต่ละอำเภอมีจุดด้อย หรือมีปัญหาในประเด็นใด ผู้นิเทศจะได้เสริมหรือแนะนำได้ถูกประเด็น

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ดีแล้ว	โอกาสพัฒนา
6	ความเหมาะสมของ ระยะเวลาและกำหนดการ	-ระยะเวลาในการนิเทศเหมาะสม แต่ควบคุม เวลาได้ประมาณหนึ่ง	-การแบ่งกลุ่มนิเทศควรมีการควบคุมเนื้อหา และเวลา ควรเน้นเฉพาะประเด็นที่สำคัญๆ -ทุกอย่างเปลี่ยนเมื่อสไลด์เดอรักลุ่มเปลี่ยน -ควรเพิ่มเวลาในกระบวนการนิเทศ -ในกระบวนการแบ่งกลุ่ม ควรให้ ผอ.รพ.สต. กับผู้ปฏิบัติงานสลับกันเข้าฟัง จะได้รับรู้ ข้อมูลเหมือนกัน -ควรปรับเวลาการออกนิเทศ ไม่ควรออกเช้า เกินไป เพื่อให้ผู้นิเทศและผู้รับนิเทศเตรียม ตัวให้พร้อมก่อน
7	รูปแบบและกระบวนการใน การนิเทศงาน และเยี่ยม เสริมพลัง	-ภาพรวมดี -มีการนำข้อมูลทำงานนิเทศและประเมินผล สรุปมาประกอบการนิเทศงาน -Profile ช่วยในการนิเทศได้มาก -ในภาพคปสอ.การแยกกลุ่มดีแล้ว -การพูดคุยแบบกลุ่มทำให้แต่ละรพ.สต. สามารถแลกเปลี่ยนประเด็นระหว่างรพ.สต. เองและผู้นิเทศด้วย -หัวหน้ากลุ่มทุกคนเข้ามาเป็นเจ้าของ กระบวนการ มีหน้าที่เป็นทั้งผู้นิเทศ และผู้ สรุป	-อาจหารูปแบบใหม่ที่น่าสนใจมาทดลอง -รพ.สต.ในส่วนกลุ่มที่ไม่น่ามีความทับซ้อนกัน ระหว่างทีมนำกับผู้บริหาร -ประธานทีมประเมินรพ.สต.ทั้ง 3 คน ต้องมี การพูดคุยกับทีมนิเทศ และระหว่างประธาน ให้มากขึ้น -กลุ่มทีมนำในรพ.สต.ต้องมีผู้บริหารของ พื้นที่อยู่ด้วย -ต้องมีประเด็นหลัก หัวข้อสำคัญหรือคำถาม เพื่อให้เกิดการพูดคุยได้ใจความ และได้ประเด็น ในหัวข้อเดียวกันทุกอำเภอ -เป็นวิธีการใหม่ ผู้นิเทศต้องเปลี่ยนวิธีการ ต้องใช้ระยะเวลาในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้ง ผู้รับนิเทศด้วย -ควรเพิ่มผู้รับผิดชอบในระดับคปสอ.มาร่วม ฟังร่วมแลกเปลี่ยนพร้อมทั้งผอ.รพ.สต. และ ผู้ปฏิบัติงาน -ต้องเพิ่มการ score คะแนน เพื่อให้เกิด ความชัดเจน -ควรมีการ Try out ประเด็นเฉพาะแยก ออกจากการนิเทศงาน เช่น มีการประเมิน รพ.สต.ติดตามในประเด็นเรื่องยา

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ดีแล้ว	โอกาสพัฒนา
			<ul style="list-style-type: none"> -รูปแบบและกระบวนการนิเทศ ต้องชัดเจน เพื่อให้พื้นที่เตรียมรับนิเทศได้ถูกต้อง -การนิเทศที่ รพ.สต. อยากให้เป็นแบบเสริมพลัง และให้กำลังใจมากกว่าการไปตามผลการดำเนินงานว่าผ่านหรือไม่ผ่านตัวชี้วัด - ไม่ควรมีการแยกกลุ่ม เนื่องจากต้องการให้เจ้าหน้าที่คนอื่นรับรู้ปัญหาและร่วมกันทำงาน - การแบ่งกลุ่มผู้บริการ อยากให้ผู้บริหารมารับรู้ประเด็นด้วย เพื่อให้รับฟังประเด็นที่ผู้บริหารสามารถสนับสนุนให้ได้ -รูปแบบเดิมมีการลงลึกรายละเอียดในเกณฑ์รพ.สต.ติดดาว ทำให้เข้าใจได้มาก แต่ครั้งนี้เป็นการพูดคุยภาพรวม และสรุปประเด็นปัญหา
8	<p>ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม</p>	<ul style="list-style-type: none"> -เป็นกิจกรรมที่ดี และสร้างความคุ้นเคยก่อนรับการประเมิน -ทำงานแล้วมีผู้บริหารมาดู มาให้ซักถามก็รู้สึกดีใจ 	<ul style="list-style-type: none"> -เสนอให้จังหวัดวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลลงไปนำเสนอเพื่อตามผลงานจากพื้นที่ โดยนำเสนอให้พื้นที่เห็นว่าการดำเนินของคปสอ.นั้น ได้ผลงานเท่าไร และให้พื้นที่ให้ข้อมูลว่าเพราะอะไร ปัญหา อุปสรรค เกิดจากอะไร ทีมนิเทศจะได้นำมาแก้ไข ให้คำแนะนำ หรือเสริมพลังมากกว่าการไปดูข้อมูลของพื้นที่ -ผู้รับนิเทศควรมีการถอดบทเรียนภายใน CUP เพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน ในเรื่องของกลไกในการทำงาน -กลุ่มงานต้องวิเคราะห์สิ่งที่ได้จากการนิเทศ และสนับสนุนเพื่อให้พื้นที่ได้ประโยชน์จากการนิเทศ -สสจ.ควรสรุปประเด็นนิเทศลงไปพื้นที่ และไปตามต่อในช่วงการประเมิน เพื่อสรุปว่ามีประเด็นใดที่ดีขึ้นกว่าตอนนิเทศ

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ติแล้ว	โอกาสพัฒนา
			<p>-สสอ.ต้องลงนำ HA มาเชื่อมกับการทำงาน และเชื่อมลงสู่รพ.สต. อาจลองให้เจ้าหน้าที่ในสสอ.เข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อนำแนวทางมาทำงานต่อได้</p> <p>-จังหวัดต้องสรุปประเด็นจากการประชุม ทีมพี่เลี้ยง รพ.สต.ติดตาม ส่งให้พื้นที่โดยเร็ว</p> <p>-พื้นที่ต้องบอกเล่าในประเด็นสำคัญ เพื่อให้ทีมสามารถตามรอยและนำกลับมาพัฒนาร่วมกันพัฒนาได้</p> <p>-ปัญหา HosXP ในโรงพยาบาล ทีมระดับจังหวัดต้องเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้พื้นที่</p> <p>-ถ้าต้องแยกการนิเทศกับการเสริมพลัง และคปสอ.ติดตามออกจากกันอาจต้องเพิ่มเวลามากขึ้น</p> <p>-ผู้รับผิดชอบงานควรติดต่อกับพื้นที่เมื่อทราบปัญหาจากระบบติดตามตัวชีวิตเพื่อร่วมกันแก้ไขกับพื้นที่ ไม่ควร Discuss ในเวทีประชุม คปสจ.</p> <p>-สะท้อนประเด็นการเขียน CUP Profile ให้กับพื้นที่ด้วยเพื่อนำไปพัฒนาก่อนรับการประเมิน</p> <p>-ในรพ.สต.ทุกคนมีการทำงานประสานกัน รับรู้ร่วมกัน แต่ยังมีมารับภาระงานที่นอกเหนือจากวิชาชีพตนเอง ทำให้ไม่รู้ในเชิงลึกมาก</p> <p>-แต่ละ รพ.สต. มีปัญหาที่แตกต่างกัน</p> <p>-การทำงานใน รพ.สต. ขึ้นกับพลังในการทำงานของเจ้าหน้าที่</p> <p>-ควรมีการ Try out เครื่องมือเพื่อได้แนวทาง และเทคนิคสำคัญช่วยปรับกระบวนการงานได้ก่อนการประเมิน</p>

ลำดับ ที่	ประเด็น	สิ่งที่ดีแล้ว	โอกาสพัฒนา
			<p>-ควรมีเอกสารสรุปประเด็นเพื่อให้รพ.สต.ใช้ในการปรับปรุงงานหลังจากการนิเทศ</p> <p>-ประเด็นตัวชี้วัดหมวด 5 ของเกณฑ์ รพ.สต. ติดดาว เป้าหมายในการทำงานบางแห่งไม่เท่ากัน ภาระงานก็มากน้อยไม่เท่ากัน</p> <p>-ผู้รับผิดชอบของสสจ.ต้องมั่นคง ชัดเจน ตอบคำถามและให้คำปรึกษาได้เร็ว</p> <p>-ถ้าแยกนิเทศกับคปสอ.ติดดาว ออกจากกัน จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับพื้นที่</p>
9	<p>ประโยชน์ที่ได้รับจากการนิเทศ</p>	<p>-ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่าง รพ.และ สสจ.มากขึ้น</p> <p>-สสจ.ลงนิเทศทำให้การสื่อสารภายในรพ.สต. ทำได้ดีขึ้น เข้าใจในเกณฑ์ และความจำเป็นในการทำงานแต่ละประเด็นมากขึ้น ผลงานดีขึ้น</p> <p>-การแบ่ง 2 กลุ่มในรพ.สต. ผู้รับนิเทศในกลุ่มปฏิบัติ ได้ประโยชน์ในประเด็นวิธีการทำงานมากขึ้น และผู้นิเทศได้เห็นถึงความชัดเจนในกระบวนการทำงาน</p> <p>-ผู้นิเทศรับฟังปัญหาของพื้นที่และนำกลับไปแก้ปัญหา</p>	<p>-การแบ่งกลุ่มนิเทศงานฯ ครั้งต่อไป ควรเชิญทั้งผอ.รพ.สต.และผู้ปฏิบัติมาร่วมรับฟัง เพื่อจะได้มีประเด็นแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น</p>