



กรมอนามัย

ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

คู่มือปฏิบัติงาน

กระบวนการสร้างคุณค่า

เรื่อง กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น

และเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563

ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

หมายเลขเอกสาร : 2566-05-00-01-04

แก้ไขครั้งที่ : 0

วันที่มีผลบังคับใช้ : 3 มกราคม 2566

จำนวนหน้า : 6 หน้า

กลุ่ม งานที่ จัดทำ	 (นางสาววันเพ็ญ สุทธิโกมินทร์) หัวหน้ากลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นและวัยรุ่น
ผู้ ทบทวน	 (นางรุจิรา อีระรังสิกุล) ประธานคณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบควบคุมภายใน
ผู้อนุมัติ	 (นางศรีนรา แสงอรุณ) ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

 กรมอนามัย public health : universal	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 1/6	

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการประเมินรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563
2. เพื่อให้การประเมินรับรองมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (YFHS) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับการประเมินรับรองมาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (YFHS) เกิดความมั่นใจและเชื่อถือในแนวทางการประเมินรับรองมาตรฐานว่าเป็นแนวทางที่กำหนดไว้และมีคุณภาพ

2. คำนิยาม

บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (Youth Friendly Health Service) หมายถึง บริการสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน โดยมีคุณลักษณะ ประกอบด้วย

- 1) นโยบายที่เป็นมิตร เป็นไปตามสิทธิของวัยรุ่นและเยาวชนในข้อกำหนดสหประชาชาติว่าด้วยสิทธิเด็ก และตามมาตรา 5 ในพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น และคำประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง คำนึงถึงความต้องการพิเศษที่แตกต่างของกลุ่มประชากร รวมถึงกลุ่มประชากรที่ด้อยโอกาส มีมีจำกัดกับบริการสุขภาพ ด้วยเหตุผลทางเพศ ความทุพพลภาพ เชื้อชาติ ศาสนา หรืออายุ ให้ความสนใจเป็นพิเศษในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ รับรองความเป็นส่วนตัว และส่งเสริมความรับผิดชอบต่อตัวเอง ดังนั้นวัยรุ่นและเยาวชนสามารถให้คำยินยอมการรักษาด้วยตนเองได้ ให้บริการสุขภาพโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่ายที่วัยรุ่นและเยาวชน สามารถจ่ายได้
- 2) กระบวนการให้บริการที่เป็นมิตร การลงทะเบียนที่ง่ายและปกปิด รวมทั้งสามารถเก็บและค้นข้อมูลย้อนหลังได้ ระยะเวลาการรับการรักษาสั้นและมีระบบส่งต่อที่รวดเร็ว(ในกรณีจำเป็น) สามารถให้การปรึกษาได้ทั้งในกรณีที่มีและไม่มีนัดหมาย
- 3) ผู้ให้บริการที่เป็นมิตร มีสมรรถนะทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับวัยรุ่นและเยาวชน และสามารถให้บริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาและดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องตามสภาพแวดล้อมเป็นรายบุคคล มีทักษะในการสื่อสารมีแรงจูงใจและสิ่งผลักดัน เข้าถึงง่าย ไว้วางใจได้ อุทิศเวลาให้กับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยอย่างเพียงพอ ให้ความสนใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกัน
- 4) ทีมสนับสนุนบริการที่เป็นมิตร เข้าใจและคำนึงการให้บริการวัยรุ่นและเยาวชน แต่ละคนอย่างเท่าเทียมกัน มีสมรรถนะ แรงจูงใจและการสนับสนุนที่ดี
- 5) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย เดินทางสะดวก และมีรูปแบบที่วัยรุ่นและเยาวชนต้องการ เวลาให้บริการที่สะดวกเหมาะสมกับวัยรุ่นและเยาวชน สถานที่มีความเป็นส่วนตัว และไม่ทำให้สังคมและชุมชนมองในแง่ลบ มีเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้ข้อมูลความรู้แก่ผู้รับบริการ
- 6) วัยรุ่นและเยาวชนมีส่วนร่วม เพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบริการและสิทธิของตน เพื่อกระตุ้นวัยรุ่นและเยาวชนให้เคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อมีส่วนร่วมในการประเมินบริการรวมถึงประเมินสื่อให้ความรู้

 กรมอนามัย กรมอนามัย กรมอนามัย	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 2/6	

7) มีการสื่อสารกับชุมชนและชุมชนมีส่วนร่วม เพื่อส่งเสริมคุณค่าของบริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนเพื่อกระตุ้นให้ครอบครัวและชุมชนสนับสนุนบริการ

8) การบริการเชิงรุกและสัมพันธ์กับบริการด้านอื่นโดยวัยรุ่นและเยาวชนในชุมชน เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและการเข้าถึงบริการ

9) การบริการที่เหมาะสมและครบวงจร บริการด้านกาย จิต อารมณ์ สังคม และพัฒนาการของวัยรุ่นและเยาวชน มีการบริการดูแลสุขภาพครบวงจรและมีการดูแลต่อเนื่อง รวมถึงบริการส่งต่อ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

10) การบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลจากการศึกษาวิจัยและคู่มือการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และบริการพื้นฐานที่จำเป็น มีกระบวนการปรับปรุงคุณภาพบริการ

11) การบริการที่มีประสิทธิภาพ มีระบบบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารและข้อมูลค่าใช้จ่ายสำหรับแหล่งทรัพยากรต่าง ๆ มีระบบการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร

3. ขอบเขต

การประเมินมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน พ.ศ.2563 เริ่มขึ้นตอนตั้งแต่สำนักงานสาธารณสุข โรงพยาบาลสังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข (รพช./รพท./รพศ.) ร่วมกับภาคีเครือข่ายระดับพื้นที่ ได้แก่ สถานศึกษา องค์การปกครองท้องถิ่น หรือภาคส่วนเอกชน ระดับพื้นที่ ร่วมกับเคลื่อน อย่างต่อเนื่องประเมินตนเองผ่านระบบ YFHS Application ยืนยันข้อมูลให้สำนักงานสาธารณสุข ตรวจสอบประเมินข้อมูล ว่ามีความพร้อมในการรับการประเมิน ยืนยันข้อมูลให้ ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ตรวจสอบข้อมูล และแจ้งความประสงค์พร้อมนัดวัน เวลาที่จะพร้อมให้ ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์ ลงพื้นที่ประเมินมาตรฐาน แจ้งรายละเอียดข้อขึ้นชมและโอกาสพัฒนา (เบื้องต้น) ให้กับผู้รับการประเมิน Exit Conference และให้พื้นที่ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูล ให้เป็นไปตามเกณฑ์ ภายใน 2 สัปดาห์ ก่อนที่ศูนย์อนามัยจะประเมินคะแนนในระบบ YFHS Application ก่อนยืนยันข้อมูลผลการประเมินรับรองไปให้สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ภายในวันที่ 15 ของทุกเดือน สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์พิจารณาตรวจสอบข้อมูลผ่าน ระบบ YFHS Application และทำหนังสือแจ้งข้อมูลผลการประเมินอย่างเป็นทางการไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และศูนย์อนามัย รายไตรมาส สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ จัดทำเกียรติบัตรระดับดีมาก /ดี/พื้นฐาน และไล่ ระดับดีเด่น

4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

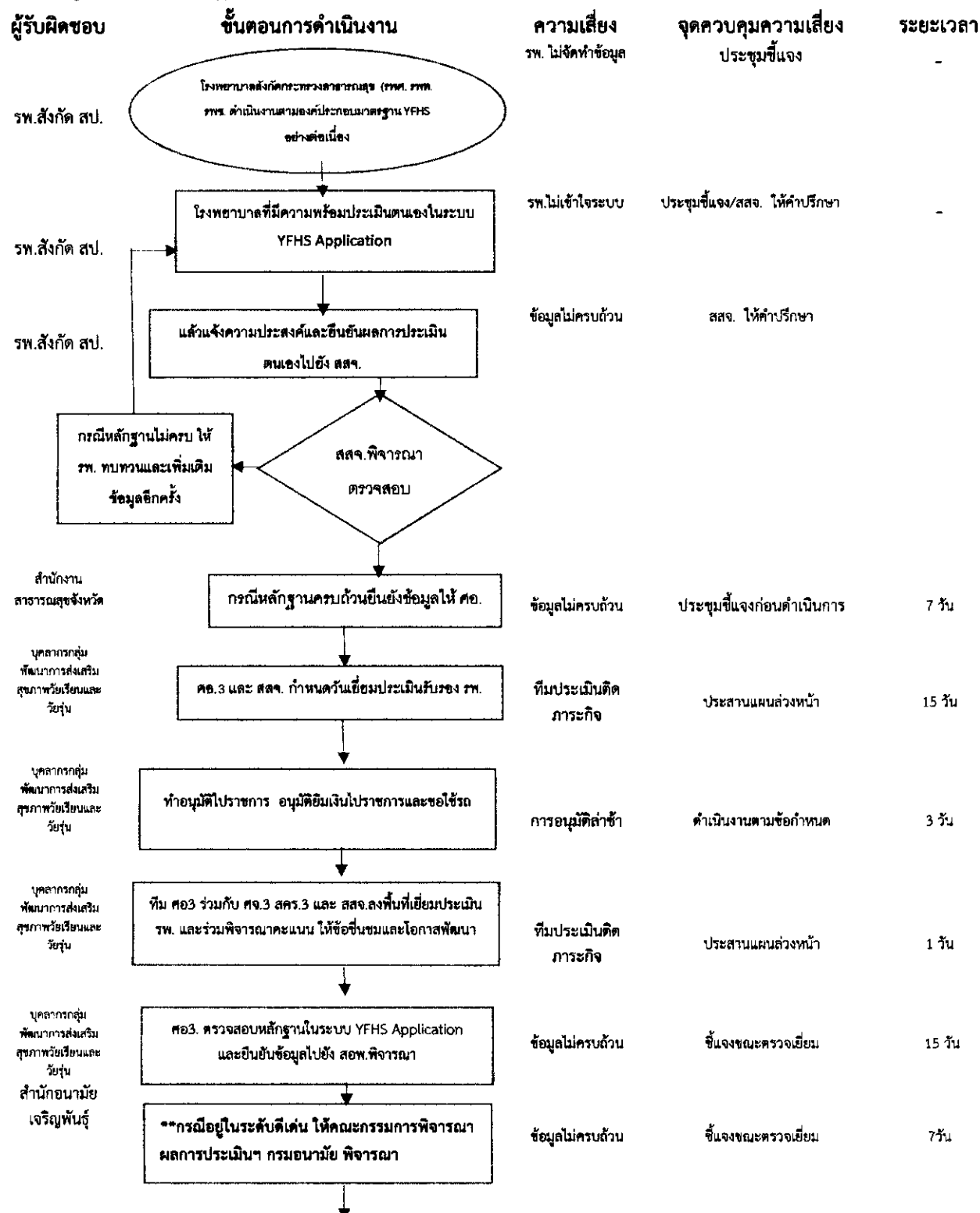
กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นและวัยรุ่น ศูนย์อนามัยที่ 3 นครสวรรค์

5. เอกสารอ้างอิง

คู่มือ มาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563

 กรมอนามัย (Ministry of Public Health)	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 3/6	

6. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน



 กรมอนามัย Ministry of Public Health	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 4/6	

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
สำนักอนามัย เจริญพันธุ์	สอพ. ยืนยันผลการประเมินผ่าน YFHS Application และทำหนังสือแจ้งผลอย่างเป็นทางการ	ผลล่าช้า	แจ้งประสานข้อมูลกับ สอพ.	30 วัน
สำนักอนามัย เจริญพันธุ์	กรมอนามัย จัดทำเกียรติบัตร ระดับดี มาก/ดีพื้นฐาน และโล่ ระดับดีเด่น	การจัดทำล่าช้า	ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	30 วัน

รวมระยะเวลา 108 วัน

 กรมอนามัย Ministry of Public Health	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 5/ 6	

7. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ประสานแผนกับผู้รับผิดชอบวัยรุ่นของสำนักงานสาธารณสุขทั้ง 5 จังหวัดในเขตรับผิดชอบ เพื่อประสานความร่วมมือในการส่งแผนการขอรับประเมินรับรองของแต่ละจังหวัด และนำข้อมูลมาทำแผนงานโครงการในแต่ละปีงบประมาณ

2. เมื่อรับแจ้งแผนการขอรับการประเมินตามแผนของจังหวัด ศูนย์อนามัยประสานข้อมูลทีมประเมินของศูนย์วิชาการฯ เพื่อทบทวนคำสั่งการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน เขตสุขภาพที่ 3 (หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในปีนั้น ๆ ทำหนังสือขออนุมัติปรับปรุงคำสั่งใหม่ เสนอผู้บริหารลงนาม หากไม่มีการเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการสามารถใช้คำสั่งเดิมได้จนครบวาระ 3 ปี

3. ทำหนังสือแจ้งรายนามคณะกรรมการฯ และแผนการประเมินไปยังศูนย์วิชาการที่ร่วมทีมประเมิน

4. ทำขออนุมัติยืมเงินส่งให้งานการเงินตามระเบียบการยืมเงิน เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายตามแผนงานโครงการฯ

5. เขียนใบขอใช้รถยนต์ เสนอตามขั้นตอนการขออนุมัติใช้รถยนต์ตามระเบียบทางราชการ พร้อมประสานแจ้งแผนกงานพาหนะ เรื่องกำหนดการสถานที่ไปราชการ เพื่อให้แผนกงานพาหนะรับทราบเพื่อวางแผนการจัดสรรรถยนต์ ให้เพียงพอต่อการไปราชการ และนัดวันเวลาการเดินทางที่ชัดเจนอย่างน้อย 1 วันทำการ

6. ประสานแจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด แผนการและขั้นตอนลงประเมินเป็นไปตามหนังสือที่แจ้งมา และแจ้งรายนามทีมประเมินให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดประสานพื้นที่ในการเตรียมความพร้อมการประเมินรับรอง

7. เตรียมทีมประเมินรับรองฯ ทั้งภายในศูนย์ฯ และศูนย์วิชาการ ตามคำสั่งเพื่อมอบหมายการตรวจประเมินตามองค์ประกอบของมาตรฐาน ทีมประเมินศูนย์อนามัยฯ ตรวจสอบเอกสารและข้อมูลจากระบบ โปรแกรม YFHS Application เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้ข้อชี้แนะและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาให้ผ่านมาตรฐานตามกระบวนการ

8. ลงประเมินตามแผนการประเมินฯ และให้ข้อชี้แนะและข้อเสนอแนะโอกาสพัฒนาตามกระบวนการประเมิน

9. หลังการประเมินกลับมาตรวจสอบผลการประเมินโรงพยาบาลหน้างานกับเอกสารในระบบ เพื่อการประเมินคะแนนที่ถูกต้องและครบถ้วนในระบบ YFHS Application ก่อนการยืนยันคะแนนและผลการประเมินให้สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ พิจารณาออกผลและเกียรติบัตรรับรองตามขั้นตอน ภายใน 30 วัน

 กรมอนามัย Public Health Department	คู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)	หมายเลขเอกสาร 04	แก้ไขครั้งที่ 0
	กระบวนการงานการประเมินรับรองมาตรฐานการ จัดบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563	วัน เดือน ปีที่บังคับใช้ 3 มกราคม 2566 หน้า : 6/6	

10. หากพบยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินบ้างองค์ประกอบ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสามารถให้ขอโรงพยาบาลดำเนินการแก้ไขและจัดทำเอกสารให้ครบถ้วนในระบบ YFHS Application เพื่อดำเนินการให้ต่อเนื่อง และยืนยันการขอรับรองซ้ำอีกครั้งในระยะเวลา 90 วันได้ เพื่อให้ศูนย์อนามัยตรวจสอบข้อมูลและยืนยันให้สำนักงานอนามัยการเจริญพันธุ์ ประเมินผลรับรองฯ ได้

11. กรณีที่มประเมินพบผลการดำเนินงานมีจุดเด่นและแตกต่างจากโรงพยาบาลอื่น ๆ และสามารถประเมินรับรองในระดับดีเด่นได้ จะต้องดำเนินการเตรียมข้อมูลเพื่อเป็นหลักฐานเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาระดับดีเด่นให้ครบถ้วนในการนำเสนอให้คณะกรรมการตัดสินระดับกรมอีกครั้ง

ภาคผนวก

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง กระบวนการ การประเมินรับรองมาตรฐานการให้บริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ฉบับ พ.ศ. 2563

ภารกิจ/แผนงาน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง	คะแนน	
การวางแผนการประเมินรับรอง	เพื่อเตรียมความพร้อมการประเมินรับรองตามมาตรฐาน YFHS	การเปลี่ยนแปลงของผู้รับการประเมินฯ	การเตรียมข้อมูลไม่พร้อม	1	1	1	ต่ำ	
การประสานงานผู้รับผิดชอบระดับจังหวัด	เพื่อการประเมินรับรองฯ เป็นไปตามแผนการประเมินรับรองฯ ทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินมีความเข้าใจตรงกัน	มีการประสานงานไม่ชัดเจน/ไม่เป็นทางการ	การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	2	2		สูง	3
ขออนุมัติราชการ	- เพื่อให้การไปราชการเป็นไปตามระเบียบที่ถูกต้อง	- เอกสารไม่ครบถ้วน - ผู้บริหารลงนามช้า	- ไม่ทันเวลา	1	2	2	ปานกลาง	
ขออนุมัติเงิน	- เพื่อให้การใช้งบประมาณเป็นไปตามระเบียบที่ถูกต้อง	- เอกสารไม่ครบถ้วน - ผู้บริหารลงนามช้า	- ไม่ทันเวลา	1	2	2	ปานกลาง	
การเตรียมทีมผู้ประเมินรับรองฯ	- เพื่อให้การประเมินไปอย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน	- ผู้ประเมินติดภารกิจ/ราชการ	- ทีมขาดความพร้อมในการประเมินรับรองฯ	1	2	2	ปานกลาง	
การเยี่ยมประเมินรับรองฯ	- เพื่อให้การเยี่ยมประเมินฯ เป็นไปอย่างเรียบร้อย	- ผู้ประเมินติดภารกิจ/ราชการ	- ทีมขาดผู้เชี่ยวชาญในการเยี่ยมประเมินรับรองฯ	2	3		สูงมาก	1
การส่งรายงานการประเมินรับรองฯ	- เพื่อให้ผลการประเมินถูกต้องครบถ้วน	เอกสารไม่พร้อม/ไม่ครบถ้วน	การแจ้งผลการประเมินไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	2	3		สูงมาก	2

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสียหายที่จะเกิดขึ้น
พิจารณาจากผลของอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น

ร้อยละของผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่เกิดความเสี่ยง
ผลกระทบต่อภาคีเครือข่าย	5	สูงมาก
กระทบต้องงบประมาณของหน่วยงาน	4	สูง
กระทบต่อแผนการดำเนินงานหน่วยงาน	3	ปานกลาง
กระทบต่อเป้าหมายของโครงการฯ	2	น้อย
กระทบต่อระบบงานภายในหน่วยงาน	1	น้อยมาก