มาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพ

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

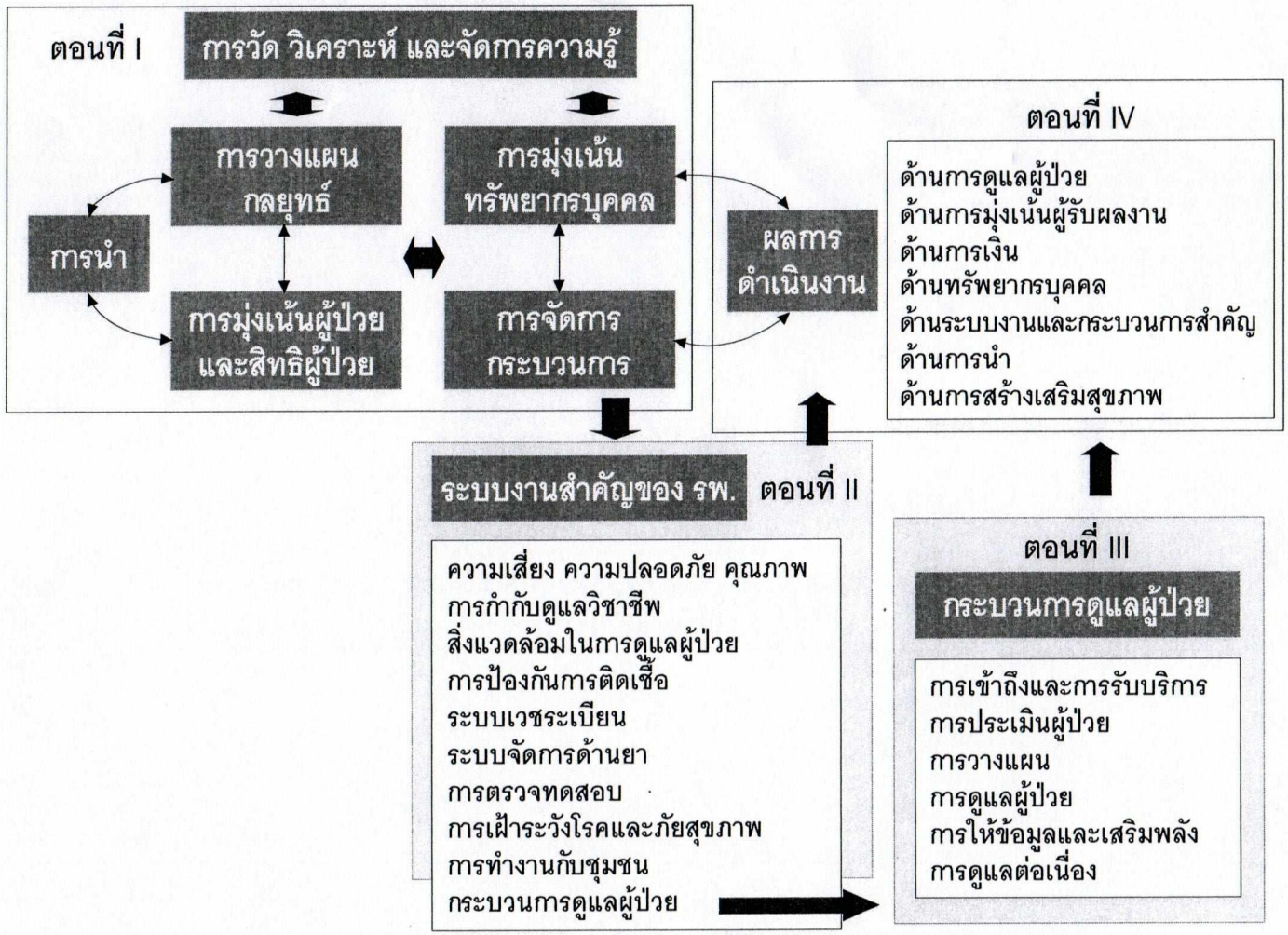
ปรับปรุง มกราคม 2558

ภาษาไทย

ISQua Accreditation STANDARDS

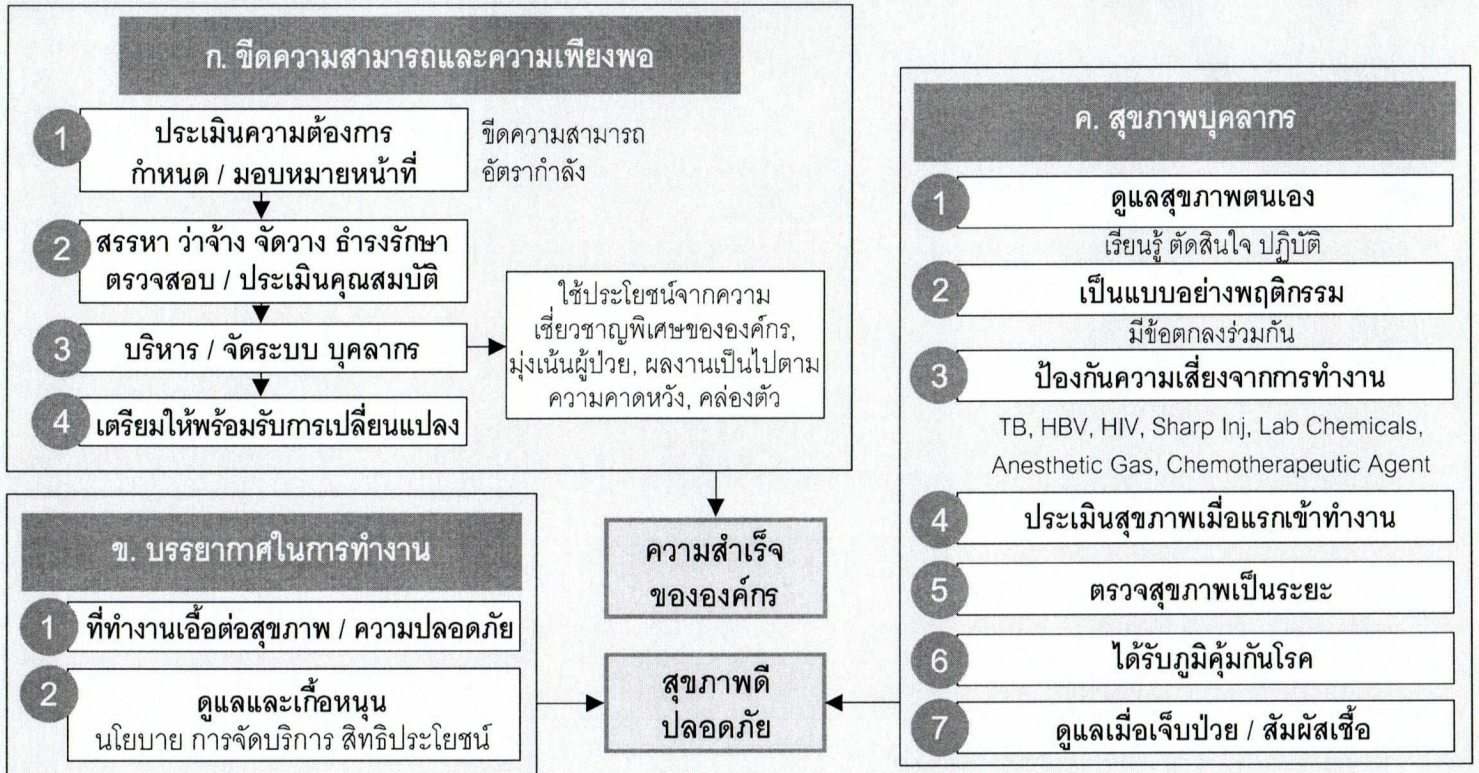
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร



I-5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Staff Environment)

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดีและมีความปลอดภัย



I-5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ. องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัย.

ก. ขีดความสามารถ[44] และความเพียงพอ[45] ของบุคลากร

(1) องค์กรมีการจัดทำแผนบริหารทรัพยากรบุคคลที่คำนึงถึงอัตรากำลังบุคลากรที่สภาวิชาชีพทางสุขภาพกำหนดพร้อมไปกับบริบทขององค์กรซึ่งแผนดังกล่าวระบุขีดความสามารถของบุคลากรและกำลังคนที่ต้องการ พร้อมทั้งการแบ่งระดับของกำลังคนและความสามารถในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถจัดบริการที่ต้องการได้. มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของบุคลากรและข้อกำหนดในกฎหมาย.

---

44 **ขีดความสามารถของบุคลากร** (staff capability) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุผลสำเร็จของกระบวนการทำงานด้วย *ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร* ขีดความสามารถ อาจรวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน การสร้างนวัตกรรมและปรับเปลี่ยนสู่เทคโนโลยีใหม่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการทำงานใหม่ และเพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

45 **ความเพียงพอของบุคลากร** (staff capacity) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่ทำให้มั่นใจว่ามี*ระดับของบุคลากรเพียงพอ*ในการบรรลุผลสำเร็จของกระบวนการทำงาน และส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้ผู้ป่วย / ผู้รับผลงานได้ รวมทั้งความสามารถในการตอบสนองต่อระดับความต้องการตามฤดูกาลและตามความผันแปรความต้องการ

(2) มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุลงตำแหน่ง และธำรงรักษาบุคลากรใหม่. บุคลากรใหม่ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ที่มาปฏิบัติงานทางคลินิกในองค์กร และอาสาสมัคร ได้รับการปฐมนิเทศอย่างเป็นทางการ ได้รับการฝึกอบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาต่อเนื่องควรได้รับการส่งเสริมโดยองค์กร มีการรวบรวม ตรวจสอบ และประเมินคุณสมบัติของบุคลากรในด้านใบประกอบวิชาชีพ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ [46]. องค์กรสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนของความหลากหลายทางข้อคิด วัฒนธรรม และความคิดอ่านของชุมชน.

(3) องค์กรบริหารและจัดระบบบุคลากรเพื่อ:

- ให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร
- หนุนเสริมการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / การให้บริการสุขภาพ
- ให้ผลดำเนินการเป็นไปตามความคาดหวังหรือดีกว่า
- ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- คล่องตัวพอที่จะตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป.

(4) บุคลากรได้รับการประเมินผลงานและสมรรถนะเป็นประจำ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง.

(5) องค์กรเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและความเพียงพอ. องค์กรบริหารบุคลากร ความต้องการของบุคลากรและความต้องการขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า สามารถ

[46] รวมทั้งควรมีการเก็บบันทึกประวัติและข้อมูลข่าวสารของบุคลากรเป็นความลับ ทันสมัย และสมบูรณ์

ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง, เพื่อป้องกันการลดบุคลากร, และเพื่อลดผลกระทบจากการที่บุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อมีความจำเป็น.

ข. บรรยากาศในการทำงาน

(1) องค์กรสร้างความมั่นใจและดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อสุขภาพ ปลอดภัย และมีการป้องกันภัย. มีการกำหนดตัววัดผลงานและเป้าหมายการปรับปรุงสำหรับแต่ละประเด็นดังกล่าว.

(2) องค์กรให้การดูแลและเกื้อหนุนบุคลากรด้วยนโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความหลากหลายแต่ละกลุ่ม.

ค. สุขภาพบุคลากร

(1) บุคลากรมีส่วนร่วม เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติในการดูแลสุขภาพกาย ใจ สังคม ของตน.

(2) บุคลากรมีข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และแบบอย่างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างเสริมสุขภาพ.

(3) องค์กรประเมินและจัดการความเสี่ยงต่อสุขภาพที่สำคัญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดเชื้อวัณโรค ไวรัสตับอักเสบบี และ HIV จากผู้ป่วย, เข็มฉีดยาหรือของมีคมบาด, สารเคมีในห้องปฏิบัติการ, ก๊าซดมสลบ และยาเคมีบำบัด.

---

47 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อในอดีตหรือปัจจุบันซึ่งอาจจะทำให้เสี่ยงต่อการรับหรือแพร่กระจายโรคติดต่อ

(4) บุคลากรทุกคนได้รับการประเมินสุขภาพแรกเข้าทำงาน และมีข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน ได้แก่ การตรวจสุขภาพทั่วไป ประวัติการได้รับภูมิคุ้มกัน ประวัติการเจ็บป่วย[47] และอุบัติเหตุ รวมทั้งพฤติกรรมสุขภาพส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน.

(5) บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพเป็นระยะเพื่อประเมินการเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการติดเชื้อซึ่งอาจจะมีผลต่อการดูแลผู้ป่วยและบุคลากรอื่นๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ.

(6) บุคลากรได้รับภูมิคุ้มกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม[48].

(7) บุคลากรที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงานได้รับการประเมินและดูแลอย่างเหมาะสม. องค์กรจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับทั้งการประเมินโอกาสแพร่กระจายเชื้อ ข้อบ่งชี้ในการจำกัดการปฏิบัติหน้าที่และการดูแลบุคลากรที่สัมผัสเชื้อซึ่งครอบคลุมถึงการให้ภูมิคุ้มกันและการจำกัดการปฏิบัติงาน.

[48] เช่น วัคซีนป้องกันโรคตับอักเสบบีสำหรับผู้ที่มีโอกาสสัมผัสเลือดหรือสารคัดหลั่งสูง

SPA & Self Enquiry Part I

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

สำหรับ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ. องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัย.

ก. ขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร

(1) องค์กรประเมินขีดความสามารถของบุคลากรและระดับกำลังคนที่ต้องการ. มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของบุคลากรและข้อกำหนดในกฎหมาย.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงร่วมกับทีมงานที่เกี่ยวข้องทำความเข้าใจความหมายของขีดความสามารถของบุคลากร (staff capability) ในที่นี้หมายถึงขีดความสามารถของบุคลากรในภาพรวมขององค์กรที่จำเป็นต่อการบรรลุผลสำเร็จของงาน ขีดความสามารถนี้ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร อาจพิจารณาขีดความสามารถโดยจำแนกเป็น
  - ขีดความสามารถทั่วไป หรือ core competency เช่น การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้ป่วย การสร้างนวตกรรม การพัฒนากระบวนการทำงาน
  - ขีดความสามารถเฉพาะงาน หรือ technical competency
  - ขีดความสามารถด้านการจัดการ หรือ managerial competency
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องกำหนดขีดความสามารถของบุคลากรและระดับกำลังคนที่ต้องการในสายงานต่างๆ
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องประเมินขีดความสามารถและระดับกำลังคนเทียบกับความต้องการขององค์กร
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องวางแผนและดำเนินการเพื่อให้ได้กำลังคนที่มีขีดความสามารถและจำนวนตามความต้องการ

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ผลการประเมินขีดความสามารถและระดับกำลังคน และการตอบสนองที่เกิดขึ้น

(2) มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุลงตำแหน่ง และธำรงรักษาบุคลากรใหม่. มีการรวบรวม ตรวจสอบ และประเมินคุณสมบัติของบุคลากรในด้านใบประกอบวิชาชีพ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์. องค์กรสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนของความหลากหลายทางข้อคิด วัฒนธรรม และความคิดอ่านของชุมชน.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลทำความเข้าใจเป้าหมายหรือ requirement ของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล (การสรรหา ตรวจสอบ/ประเมินคุณสมบัติ ว่าจ้าง บรรจุ เก็บบันทึกประวัติ และธำรงรักษาบุคลากร)
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องทบทวนว่ากระบวนการที่ใช้อยู่นั้นบรรลุผลตามเป้าหมายหรือ requirement ของแต่ละกระบวนการเพียงใด
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ผลการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล และการปรับปรุงที่เกิดขึ้น

(3) องค์กรบริหารและจัดระบบบุคลากรเพื่อ:

- **ให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ**
- **ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร**
- **หนุนเสริมการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / การให้บริการสุขภาพ**
- **ให้ผลดำเนินการเป็นไปตามความคาดหวังหรือดีกว่า**
- **ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ**
- **คล่องตัวพอที่จะตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป**

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันพิจารณาเป้าหมายของการบริหารและจัดระบบบุคลากรข้างต้น ซึ่งประกอบด้วยการตอบสนองต่อความท้าทาย การบรรลุเป้าหมาย การใช้ core values การตอบสนองความเปลี่ยนแปลง
- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องทบทวนว่าการบริหารและการจัดระบบใดบ้างที่หนุนเสริมให้บรรลุเป้าหมายข้างต้น (เช่น โครงสร้าง ทิศทาง แรงจูงใจ การสื่อสาร การกำหนดเป้าหมาย การรายงานและติดตามผล การเรียนรู้) อะไรเป็นจุดแข็ง อะไรเป็นโอกาสพัฒนา
- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาการบริหารและจัดระบบบุคลากรตามโอกาสพัฒนาที่พบ

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- Good practice ในการบริหารและจัดระบบบุคลากร

(4) องค์กรเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและความเพียงพอ. องค์กรบริหารบุคลากร ความต้องการของบุคลากรและความต้องการขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง, เพื่อป้องกันการลดบุคลากร, และเพื่อลดผลกระทบจากการที่บุคลากรไม่เพียงพอเมื่อมีความจำเป็น.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงร่วมกันทีมงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้
  - โอกาสที่จะประสบปัญหาเกี่ยวกับขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร เช่น ปริมาณผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น จำนวนบุคลากรที่ลดลง แบบแผนการเจ็บป่วยที่เปลี่ยนแปลง ผลกระทบจากการร้องเรียน
  - แนวทางการป้องกันปัญหาข้างต้น
  - จุดที่มีบุคลากรไม่เพียงพอ รวมทั้งแนวทางเพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและความปลอดภัย
- ผู้นำระดับสูงและทีมงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันวางแผนรองรับในกรณีที่ขีดความสามารถและกำลังคนไม่เพียงพอ (ทั้งระยะสั้นและระยะยาว) เพื่อเป็นหลักประกันว่าองค์กรและหน่วยงานจะทำหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและปลอดภัย

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ผลการวิเคราะห์โอกาสเกิดปัญหาและการตอบสนอง

ข. บรรยากาศในการทำงาน

(1) องค์กรสร้างความมั่นใจและดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อสุขภาพ ปลอดภัย และมีการป้องกันภัย. มีการกำหนดตัววัดผลงานและเป้าหมายการปรับปรุงสำหรับแต่ละประเด็นดังกล่าว. (นำไปประเมินรวมในหัวข้อ II-3.1 ก)

(2) องค์กรให้การดูแลและเกื้อหนุนบุคลากรด้วยนโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความหลากหลายแต่ละกลุ่ม.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงมอบหมายให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องสำรวจความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มเกี่ยวกับนโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ ที่โรงพยาบาลสามารถสนับสนุนให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี (อาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม)
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องทบทวนสิ่งที่โรงพยาบาลจัดให้แก่บุคลากรว่ามีโอกาสปรับปรุงในส่วนใดได้อีก (ควรมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี) และดำเนินการปรับปรุง

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- นโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ที่จัดให้แก่บุคลากร

ค. สุขภาพบุคลากร

(1) บุคลากรมีส่วนร่วม เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติในการดูแลสุขภาพกาย ใจ สังคม ของตน.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ผู้นำระดับสูงกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพของบุคลากร และการเรียนรู้แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพ ทั้งสำหรับตนเองและสำหรับผู้ป่วย โดยเน้นบทบาทความรับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเอง
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องออกแบบกระบวนการที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการตัดสินใจและปฏิบัติการการดูแลสุขภาพสำหรับบุคลากรแต่ละกลุ่ม (ควรพิจารณาให้สอดคล้องกับประเด็นสำคัญในบุคลากรกลุ่มที่มีโรคประจำตัว กลุ่มที่มีพฤติรรมเสี่ยง และกลุ่มทั่วไป)
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีระบบติดตามประเมินผลการดูแลสุขภาพของบุคลากรทั้งในด้านพฤติกรรมสุขภาพและผลลัพธ์สุขภาพ

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ประเด็นสำคัญในบุคลากรแต่ละกลุ่ม การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตัดสินใจและปฏิบัติการการดูแลสุขภาพตนเอง ผลลัพธ์ของการติดตามประเมินผล

(2) บุคลากรมีข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และแบบอย่างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างเสริมสุขภาพ.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดเวทีให้บุคลากรร่วมกันพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้
    - ข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี
        - การละเว้นจากแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่ดี เช่น การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา
        - การเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี เช่น การใช้รถใช้ถนน อาหาร การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย
        - การใช้วิธีการที่หลากหลายในการสร้างเสริมสุขภาพ เช่น ศิลปะ ดนตรี งานอดิเรก
    - วิธีการส่งเสริมให้บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพ

- ผู้นำระดับสูงสนับสนุนให้มีระบบ สิ่งแวดล้อม กิจกรรม ที่เอื้อต่อการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดีและแบบอย่างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างเสริมสุขภาพ

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี
- วิธีการส่งเสริมให้บุคคลากรร่วมเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพ
- ระบบ สิ่งแวดล้อม กิจกรรม ที่โรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพ

(3) องค์กรประเมินและจัดการความเสี่ยงต่อสุขภาพที่สำคัญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดเชื้อวัณโรค ไวรัสตับอักเสบบี และ HIV จากผู้ป่วย, เข็มฉีดยาหรือของมีคมบาด, สารเคมีในห้องปฏิบัติการ, ก๊าซดมสลบ และยาเคมีบำบัด.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องศึกษาและทบทวนความรู้เกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรสุขภาพจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น กระทรวงสาธารณสุข CDC
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องประเมินความเสี่ยงต่อสุขภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน โดยครอบคลุม
    - ความเสี่ยงจากการทำงานที่พบบ่อย เช่น sprains, strains, contusion, cuts, punctures
    - ความเสี่ยงจากการทำงานที่มีอันตรายสูง เช่น การติดเชื้อ สารเคมี ปัจจัยทางกายภาพ (รังสี ความร้อน ไฟฟ้า เลเซอร์) และสิ่งแวดล้อม
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องวางแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันอันตราย การสร้างภูมิคุ้มกัน และการปฏิบัติเมื่อ expose ต่อความเสี่ยง รวมทั้งจัดระบบรายงานและระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อให้สามารถประเมินการปฏิบัติตามแนวทางและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องตามรอยการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทั้งในส่วนของบุคลากร และผู้รับผิดชอบการดูแลสุขภาพของบุคลากร

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- ความเสี่ยงต่อสุขภาพสำคัญจำแนกตามบุคลากรกลุ่มต่างๆ มาตรการป้องกันที่สำคัญ
- ข้อมูลที่ใช้ติดตามประเมินผล และการตอบสนองที่เกิดขึ้น

(4) บุคลากรทุกคนได้รับการประเมินสุขภาพแรกเข้าทำงาน และมีข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน ได้แก่ การตรวจสุขภาพทั่วไป ประวัติการได้รับภูมิคุ้มกัน ประวัติการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ รวมทั้งพฤติกรรมสุขภาพส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน.

(5) บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพเป็นระยะเพื่อประเมินการเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการติดเชื้อ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการดูแลผู้ป่วยและบุคลากรอื่นๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องทบทวนและปรับปรุงระบบการประเมินสุขภาพเมื่อแรกเข้าทำงาน การจัดทำข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน และการตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องทบทวนความเหมาะสมของข้อมูลสุขภาพพื้นฐานของบุคลากร
    - การตรวจสุขภาพทั่วไปเมื่อแรกรับ
    - ประวัติการได้รับภูมิคุ้มกัน
    - ประวัติการเจ็บป่วย โดยเฉพาะการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อซึ่งอาจจะทำให้เสี่ยงต่อการรับหรือแพร่กระจายโรคติดต่อ
    - ประวัติการได้รับอุบัติเหตุ
    - พฤติกรรมสุขภาพ
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดระบบให้ข้อมูลสุขภาพของบุคลากรมีความเชื่อมต่อกับบันทึกสุขภาพเมื่อเกิดการเจ็บป่วย และสามารถเข้าถึงได้ตามความเหมาะสม
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดระบบการตรวจสุขภาพประจำปี (หรือบ่อยกว่านั้น) ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ ประมวลผลข้อมูล และตอบสนองอย่างเหมาะสม

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- การตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน
- ผลการตรวจสุขภาพของบุคลากรและการตอบสนอง

(6) บุคลากรได้รับภูมิคุ้มกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาความจำเป็นในการได้รับภูมิคุ้มกันโรคของบุคลากรในสายงาน / หน่วยงานต่างๆ จัดให้ภูมิคุ้มกันโรคหรือทดสอบการมีภูมิคุ้มกันโรคตามความเหมาะสม และบันทึกประวัติการได้รับภูมิคุ้มกันโรคในประวัติสุขภาพ
- วัคซีนที่ควรพิจารณา[2]
    - วัคซีนป้องกันโรคตับอักเสบบีสำหรับผู้ที่มีโอกาสสัมผัสเลือดหรือสารคัดหลั่งสูง
    - วัคซีนป้องกันโรคอื่นๆ เช่น influenza, MMR, varicella, DPT, meningococcal vaccine

[2] ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจาก http://www.health.state.ny.us/prevention/immunization/toolkits/docs/hospital.pdf

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- แนวทางการให้ภูมิคุ้มกันโรคแก่บุคลากร และผลการดำเนินงาน

(7) บุคลากรที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงานได้รับการประเมินและดูแลอย่างเหมาะสม. องค์กรจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับทั้งการประเมินโอกาสแพร่กระจายเชื้อ ข้อบ่งชี้ในการจำกัดการปฏิบัติหน้าที่ และการดูแลบุคลากรที่สัมผัสเชื้อซึ่งครอบคลุมถึงการให้ภูมิคุ้มกันและการจำกัดการปฏิบัติงาน.

กิจกรรมที่ควรดำเนินการ

- ทีมงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์โอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงาน
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการเจ็บป่วย / บาดเจ็บ, ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ, การดูแลบุคลากรที่สัมผัสเชื้อ[3] / เจ็บป่วย / บาดเจ็บ, การจำกัดการปฏิบัติงาน
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องซักซ้อมความเข้าใจ ตรวจสอบความพร้อม และตามรอยการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้
- ทีมงานที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลการเจ็บป่วย / บาดเจ็บจากการทำงานและทบทวนมาตรการป้องกัน / การดูแล

ประเด็นที่ควรตอบในแบบประเมินตนเองโดยสรุป

- การเจ็บป่วย / บาดเจ็บจากการทำงานที่สำคัญ มาตรการสำคัญในการป้องกันและดูแล
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเจ็บป่วย / บาดเจ็บจากการทำงาน และการตอบสนองที่เกิดขึ้น

[3] Post exposure prophylaxis เมื่อสัมผัสเชื้อ HIV, HVB, rabies

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ. องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัย.

ประเด็นคำถามผู้ปฏิบัติงาน

- กำลังคนในหน่วยงานของท่านเหมาะสมกับงานหรือไม่ ถ้าไม่ ท่านต้องการคนเพิ่มอย่างน้อยที่สุดเท่าไร หน่วยงานของท่านจัดการอย่างไรกับกำลังคนที่ไม่เพียงพอเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีคุณภาพและปลอดภัยต่อผู้รับบริการ
- เพื่อให้ รพ.บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ ผู้ถูกสัมภาษณ์มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอะไรต่อการบริหารบุคลากร ทั้งในระดับหน่วยงานและในระดับ รพ.
- มีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่ต้องการให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเพื่อให้มีความปลอดภัยและเอื้อต่อสุขภาพมากขึ้น
- มีข้อเสนอแนะอะไรบ้างในเรื่องการจัดบริการและสิทธิประโยชน์ให้แก่บุคลากร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับการดูแลเมื่อเจ็บป่วยและให้การป้องกันโรคอย่างไร
- ผู้ถูกสัมภาษณ์มีบทบาทอย่างไรในการให้บริการสร้างเสริมสุขภาพสำหรับประชาชน

คู่มือการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ

SPA (Part I) in Action

สำหรับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) 2556

I-5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (HRF.2)

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ.องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดีและมีความปลอดภัย.

ก. ขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร

(1) องค์กรประเมินขีดความสามารถของบุคลากรและระดับกำลังคนที่ต้องการ. มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของบุคลากรและข้อกำหนดในกฎหมาย.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
แผนบุคลากรกำหนดอัตรากำลังและระดับความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคลากรในสายงานต่างๆ ไว้อย่างไร	ทบทวนความสอดคล้องกับพันธกิจ, แผนยุทธศาสตร์, core competency ขององค์กร, ปัญหาการดูแลผู้ป่วย และทิศทางการพัฒนาในอนาคต
ข้อกำหนดตามกฎหมายในเรื่องคุณสมบัติของบุคลากรกับการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย ที่ รพ.ต้องใส่ใจ มีอะไรบ้าง	ทำให้มั่นใจว่าการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดในกฎหมาย ทบทวนความเสี่ยงที่อาจมีการปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ
การปฏิบัติหน้าที่อะไรบ้างที่ผู้ปฏิบัติต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะหรือต้องได้รับการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ (เช่น วิสัญญีพยาบาล)	จัดทำคุณสมบัติสำหรับผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ครอบคลุมทั้งการฝึกอบรมและจำนวนผู้ป่วยหรือจำนวนชั่วโมงที่มีประสบการณ์ในการทำหน้าที่ดังกล่าว) และจัดระบบที่ทำให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

(2)มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุลงตำแหน่ง และธำรงรักษาบุคลากรใหม่. มีการรวบรวม ตรวจสอบ และประเมินคุณสมบัติของบุคลากรในด้านใบประกอบวิชาชีพ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์. องค์กรสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรเป็นตัวแทนของความหลากหลายทางข้อคิด วัฒนธรรม และความคิดอ่านของชุมชน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
รพ.ได้บุคลากรใหม่มาจากแหล่งใดบ้าง	ทบทวนประสิทธิผลของการสรรหา พิจารณาความเป็นไปได้ในแหล่งทางเลือกอื่นๆ

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
รพ.มีเอกสารคุณสมบัติบุคลากรครบถ้วนเพียงใด	ตรวจสอบให้มั่นใจว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดไว้
รพ.มีความหลากหลายของบุคลากรในด้านใดบ้าง	ทบทวนว่าได้เปิดโอกาสให้ใช้ความหลากหลายในด้านข้อคิดและวัฒนธรรมของบุคลากรอย่างเต็มที่

(3) องค์กรบริหารและจัดระบบบุคลากรเพื่อ:

- ให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ
- ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กร
- หนุนเสริมการมุ่งเน้นผู้ป่วย / ผู้รับผลงาน / การให้บริการสุขภาพ
- ให้ผลดำเนินการเป็นไปตามความคาดหวังหรือดีกว่า
- ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- คล่องตัวพอที่จะตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ความสำเร็จขององค์กรที่ต้องการคืออะไร	ออกแบบโครงสร้าง แรงจูงใจ เป้าหมาย การสื่อสาร การรายงานผล ให้เอื้อต่อความสำเร็จที่ต้องการ
Core competency (ความสามารถหลัก)ของ รพ. คืออะไร	จะจัดระบบบริหารบุคลากรเพื่อส่งเสริมและใช้ประโยชน์จาก core competency ของ รพ.
ลักษณะการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้ป่วยที่อยากเห็นคืออะไร	จัดระบบการทำงานของบุคลากรเพื่อให้ได้ลักษณะที่ต้องการเห็น
หากจะให้ระบบการทำงานตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อะไรคือความคล่องตัวหรือความยืดหยุ่นที่ต้องการ	ออกแบบระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวหรือความยืดหยุ่นดังกล่าว

(4) องค์กรเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและความเพียงพอ. องค์กรบริหารบุคลากร ความต้องการของบุคลากรและความต้องการขององค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง, เพื่อป้องกันการลดบุคลากร, และเพื่อลดผลกระทบจากการที่บุคลากรไม่เพียงพอ เมื่อมีความจำเป็น.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ขีดความสามารถที่บุคลากรควรจะมีเพิ่มขึ้นใน 3 ปีข้างหน้ามีอะไรบ้าง	วางแผนเตรียมบุคลากรให้มีขีดความสามารถดังกล่าว
จุดที่บุคลากรขาดแคลนมากที่สุดในปัจจุบันคืออะไร	ในระยะสั้น จัดระบบที่ทำให้มั่นใจว่าจะดูแลผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย, วางแผนสรรหาบุคลากรเพิ่มเติม

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
	หรือปรับระบบงานในระยะยาว
สาเหตุสำคัญที่จะทำให้บุคลากรลดลงในอนาคตมีอะไรบ้าง	ทำความเข้าใจกับความต้องการของบุคลากรและหาวิธีการป้องกันเชิงรุก

ข. บรรยากาศในการทำงาน

(1) องค์กรสร้างความมั่นใจและดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้สถานที่ทำงานเอื้อต่อสุขภาพ ปลอดภัย และมีการป้องกันภัย. มีการกำหนดตัววัดผลงานและเป้าหมายการปรับปรุงสำหรับแต่ละประเด็นดังกล่าว. (นำไปประเมินรวมในหัวข้อ II-3.1 ก)

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
จุดเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัยสำหรับบุคลากรมีอะไรบ้าง	กำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และดำเนินการปรับปรุงให้เกิดความปลอดภัย

(2) องค์กรให้การดูแลและเกื้อหนุนบุคลากรด้วยนโยบาย การจัดบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรที่มีความหลากหลายแต่ละกลุ่ม.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
นโยบาย บริการ และสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรแต่ละกลุ่มต้องการคืออะไร	ดำเนินการตอบสนองตามความเป็นไปได้

ค. สุขภาพบุคลากร

(1) บุคลากรมีส่วนร่วม เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติในการดูแลสุขภาพกาย ใจ สังคม ของตน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
พฤติกรรมสุขภาพสำคัญที่บุคลากรของ รพ.ควรปฏิบัติเป็นปกติประจำให้ได้คืออะไร	ออกแบบกิจกรรมและสร้างแรงจูงใจให้มีการปฏิบัติ ส่งเสริมการใช้ศิลปะ ดนตรี งานอดิเรก เพื่อสุขภาพที่ดี
โรคหรือปัญหาสุขภาพของบุคลากรที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานและภาระการดูแลในระยะยาวมีอะไรบ้าง	ติดตามพฤติกรรมการดูแลและผลลัพธ์ทางคลินิก ตั้งเป้าหมายผลลัพธ์ทางคลินิกของแต่ละคน จัดชุมชนเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ฯลฯ

(2) บุคลากรมีข้อตกลงร่วมกันในการเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดี และแบบอย่างวัฒนธรรมองค์กรในการสร้างเสริมสุขภาพ.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
โอกาสที่บุคลากรจะเป็นแบบอย่างพฤติกรรมสุขภาพที่ดีให้แก่สังคมมีอะไรบ้าง	ส่งเสริมให้บุคลากรใช้โอกาสดังกล่าว และทำข้อตกลงในบุคลากรทั้งองค์กรที่จะมีพฤติกรรมสุขภาพที่เป็นแบบอย่างที่ดี ละเว้นจากพฤติกรรมสุขภาพที่ไม่ดี

(3) องค์กรประเมินและจัดการความเสี่ยงต่อสุขภาพที่สำคัญอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะการติดเชื้อวัณโรค ไวรัสตับอักเสบบี และ HIV จากผู้ป่วย, เข็มฉีดยาหรือของมีคมบาด, สารเคมีในห้องปฏิบัติการ, ก๊าซดมสลบ และยาเคมีบำบัด.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
โอกาสเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยจากการทำงานของบุคลากรที่สำคัญมีอะไรบ้าง	ทบทวนประเมินความรัดกุมและผลลัพธ์ของมาตรการป้องกันที่ใช้อยู่ ตอบสนองอย่างเหมาะสม

(4) บุคลากรทุกคนได้รับการประเมินสุขภาพแรกเข้าทำงาน และมีข้อมูลสุขภาพพื้นฐาน ได้แก่ การตรวจสุขภาพทั่วไป ประวัติการได้รับภูมิคุ้มกัน ประวัติการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ รวมทั้งพฤติกรรมสุขภาพส่วนบุคคลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการตรวจสุขภาพตามความเสี่ยงของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
ลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่มีผลต่อสุขภาพของบุคลากร หรือต้องตรวจสุขภาพบุคลากรก่อนปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าวมีอะไรบ้าง	ตรวจสุขภาพเพิ่มเติมตามความจำเป็นของหน่วยงานที่จะเข้าทำงาน

(5)บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพเป็นระยะเพื่อประเมินการเจ็บป่วยเนื่องมาจากการทำงาน รวมทั้งการติดเชื้อ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการดูแลผู้ป่วยและบุคลากรอื่นๆ ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
อันตรายและการเจ็บป่วยจากการทำงานที่สำคัญมีอะไรบ้าง พิจารณาโดยสัมพันธ์กับลักษณะงานที่รับผิดชอบ	จัดระบบการตรวจสุขภาพและการเฝ้าระวังตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

(6)บุคลากรได้รับภูมิคุ้มกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
บุคลากรแต่ละกลุ่มควรได้รับภูมิคุ้มกันอะไรบ้าง	ทบทวนความครอบคลุมของการได้รับภูมิคุ้มกันในบุคลากรแต่ละกลุ่ม และให้ภูมิคุ้มกันเพิ่มให้ครบ

(7)บุคลากรที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงานได้รับการประเมินและดูแลอย่างเหมาะสม. องค์กรจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับทั้งการประเมินโอกาสแพร่กระจายเชื้อ ข้อบ่งชี้ในการจำกัดการปฏิบัติหน้าที่ และการดูแลบุคลากรที่สัมผัสเชื้อซึ่งครอบคลุมถึงการให้ภูมิคุ้มกันและการจำกัดการปฏิบัติงาน.

คำถามเพื่อตรวจสอบตนเอง	ดำเนินการปรับปรุง
การเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บจากการทำงานที่เคยเกิดขึ้นมีอะไรบ้าง	สัมภาษณ์ผู้ที่เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บว่าได้รับการดูแลอย่างไร มีข้อเสนอแนะอะไร นำไปปรับปรุง
การเจ็บป่วยหรือบาดเจ็บที่มีโอกาสเกิดขึ้น แม้ยังไม่เคยเกิด มีอะไรบ้าง	ทบทวนระบบที่วางไว้ว่ามีความเหมาะสม เป็นไปตามข้อแนะนำทางวิชาการเพียงใด

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institue (Public Organization)

HA Scoring Guideline

www.ha.or.th

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
เลขที่ 88/39 อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6 ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี
โทรศัพท์ 02 832 9400 โทรสาร 02 832 9540

5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

องค์กรบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ. องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดี และมีความปลอดภัย.

24 การบริหารและจัดระบบบุคลากร	มีการกำหนดขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการ, มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งและมอบหมายหน้าที่ตามความรู้ความสามารถ		มีการจัดทำแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่ต้องการ, มีมาตรการลดผลกระทบจากการที่บุคลากรไม่เพียงพอ, มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ		มีบุคลากรที่มีความรู้เหมาะสมกับหน้าที่และมีจำนวนเพียงพอในหน่วยงาน**ที่มีความเสี่ยงสูง**, มีการจัดระบบให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาสู่ความสำเร็จขององค์กร		มีความโดดเด่น เช่น มีบุคลากรเพียงพอใน**ทุกหน่วยงาน**, มีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและมั่นใจว่าสามารถดำเนินการได้ต่อเนื่อง		มีการประเมินและปรับปรุงการบริหารและจัดระบบบุคลากร ส่งผลให้องค์กรเป็นตัวอย่างที่ดี รวมทั้งมีการใช้แนวคิดองค์กรที่มีชีวิต
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0

25 สุขภาพของบุคลากร	ให้การดูแลเมื่อเกิดการเจ็บป่วยอย่างเหมาะสม		มีระบบป้องกันโรคและอันตรายจากการทำงานในเชิงรุก		บุคลากรดูแลสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม		มีความโดดเด่น เช่น บุคลากรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี มีสภาวะสุขภาพดี		มีการประเมินและปรับปรุงการดูแลสุขภาพของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ทำให้องค์กรเป็นตัวอย่างที่ดี บุคลากรเป็นผู้นำในการสร้างสุขภาพ	
	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.0	3.5	4.0	4.5	5.0