เกณฑ์การให้คะแนน KPI ส่วนกลาง

ข้อ 1.1 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง (ผู้ให้คะแนนคือคณะกรรมการ IS และศูนย์คุณภาพ)

เกณฑ์ในการให้คะแนน (เปลี่ยนทุกรอบการประเมิน)	คะแนนเต็ม
1. Service Profile มีความครบถ้วนตามรูปแบบ Update ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	1
2. มีเอกสาร Risk management ครบถ้วน 2.1 บัญชีความเสี่ยง (Risk Profile) รายเดือน (10-20 ประเด็นความเสี่ยง) 2.2 สรุปบัญชีความเสี่ยง (Risk Profile) ตามลำดับความสำคัญ 2.3 แผนความเสี่ยงอย่างน้อย 3 เรื่อง 2.4 รายงาน ปค.5 (ปย.2) ที่สอดคล้องกับแผนความเสี่ยงในรอบปีก่อนหน้า และมีแนวโน้มดีขึ้น >= 2 เรื่อง	 0.25 0.25 0.25 0.75
3. ส่งเอกสารตามข้อ 1 และ ข้อ 2 ภายในเวลาที่กำหนด	0.5
4. ค่าคะแนนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยงจากการประเมินของทีม IS (คะแนนเฉลี่ยตามจริง)	5

สูตรในการคำนวณคะแนน

$$\frac{\text{ช่องรวมคะแนน หรือคะแนนที่ทำได้จริง X 100}}{\text{คะแนนจำนวนเต็ม คือ 8}} = \frac{\text{ร้อยละที่ได้ X 5}}{100} = \text{สรุปคะแนน}$$

$$\text{เช่น } \frac{\text{รวมคะแนนได้ 6.5 X 100}}{\text{คะแนนจำนวนเต็ม คือ 8}} = \frac{\text{81.25 X 5}}{100} = \text{4.06}$$

ข้อ 1.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ SHA ในหน่วยงาน (ผู้ให้คะแนนคือคณะกรรมการ SHA Fa)

SHA = Spiritual Healthcare in Action คือ การดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมมิติจิตวิญญาณในการทำงานของบุคลากร หรือในการให้บริการแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ

รอบที่ 1 (1 ส.ค. - 31 ม.ค.)		รอบที่ 2 (1 ก.พ. - 31 ก.ค.)	
เกณฑ์ในการให้คะแนน	คะแนนเต็ม 5	เกณฑ์ในการให้คะแนน	คะแนนเต็ม 5
1. หน่วยงานแจ้งเรื่อง / หัวข้อกิจกรรม / ร่างเอกสารรายละเอียดแผนกิจกรรมด้านการส่งเสริมมิติจิตวิญญาณ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดของรอบที่ 1 เข้าโปรแกรมภายในเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ชื่อเรื่อง/กิจกรรม 2. วัตถุประสงค์ 3. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ 4. วิธีการประเมิน 5. กลุ่มเป้าหมาย 6. ขั้นตอนการดำเนินงาน	2	1. ส่งเอกสารรายงานการดำเนินกิจกรรมด้านการส่งเสริมมิติจิตวิญญาณพร้อมผลการดำเนินการเข้าโปรแกรม ตามแบบฟอร์มที่กำหนดของรอบที่ 2 เข้าโปรแกรมภายในเวลาที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ชื่อเรื่อง/กิจกรรม 2. วัตถุประสงค์ 3. ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ 4. วิธีการประเมิน 5. กลุ่มเป้าหมาย 6. ขั้นตอนการดำเนินงาน 7. ผลการดำเนินการ 8. สรุปบทเรียน *หมายเหตุ: สามารถส่งเรื่องใหม่ที่ไม่ตรงกับเรื่องที่ลงทะเบียนในรอบที่ 1*	2
2. พิจารณาผลงาน/กิจกรรม ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ค่าคะแนนการประเมินผลการนำเสนอของคณะกรรมการตัดสิน (คะแนนเต็ม 100) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 3}{100}$ = ค่าคะแนนตามจริง *หมายเหตุ: ออกคะแนนโดยกรรมการ SHA Fa*	3	2. พิจารณาผลงาน/กิจกรรม ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด ค่าคะแนนการประเมินผลการนำเสนอของคณะกรรมการตัดสิน (คะแนนเต็ม 100) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 3}{100}$ = ค่าคะแนนตามจริง *หมายเหตุ: ออกคะแนนโดยกรรมการ SHA Fa*	3

ข้อ 2 SHA เป็นตัวชี้วัดใหม่ ลักษณะเป็นโครงการหรือกิจกรรมภายในหน่วยงานที่เน้นมิติทางจิตวิญญาณ ตัวอย่าง เช่น การรับฟัง , กิจกรรมยกย่องเชิดชู , การเล่าเรื่องดีๆ หรือการจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา เช่น มุมศิลปะ บำบัด หรือมุมอ่านหนังสือ

เป้าหมาย เพื่อให้บุคลากรมีจิตวิญญาณในการบริการตามวิสัยทัศน์องค์กร

ข้อ 1.3 เป็นผู้แสดงพฤติกรรมตามจุดเน้น-ค่านิยมองค์กร (ผู้ให้คะแนนคือหัวหน้าหน่วย/หัวหน้างาน/หัวหน้าสาขา/ผู้ประเมิน) คะแนนข้อละ 1 คะแนน เป็น KPI รายบุคคล

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บุคลากรตระหนักในการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร และหัวหน้ามีอำนาจในการจำแนก (Discriminate) บุคลากรได้

1. วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture): ทุกคนต้องมีการรายงานความเสี่ยงเข้าระบบ HOIR Online **<u>อย่างน้อย 1 เรื่องต่อคนต่อเดือน</u>**
2. วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture): ทุกคนต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทบทวนความเสี่ยง / ทบทวนหาสาเหตุราก (RCA) / ร่วมพัฒนาคุณภาพ CQI ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ (เป็น KPI รายบุคคล)
3. P: ทุกคนต้องเป็นผู้รับฟังความต้องการผู้ป่วย/ผู้รับบริการ แก้ปัญหาให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม (เป็น KPI รายบุคคล)
4. C: ส่งมอบงานที่มีคุณภาพตามกำหนดเวลา รับผิดชอบ เมื่อเจออุปสรรคหรือความล้มเหลว ไม่ยอมแพ้ แต่พยายามหาทางแก้ไข เรียนรู้จากความผิดพลาด
5. M: เปิดรับ กล้าเรียนรู้ และนำเครื่องมือ เทคโนโลยี หรือระบบใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้ทำงานได้เร็ว แม่นยำ และง่ายขึ้น
6. C: ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ และ ทำงานร่วมกับผู้อื่นและแผนกอื่นอย่างเปิดใจ ให้เกียรติ

แบบฟอร์มการให้คะแนนผู้แสดงพฤติกรรมตามจุดเน้น-ค่านิยมองค์กร

หน่วยงาน/งาน/สาขาวิชา.....

ลำดับ	รายชื่อ	รายละเอียดเกณฑ์การประเมิน (เป็น KPI รายบุคคล)						รวมคะแนน	คิดเป็นร้อย	สรุปคะแนน
		1. วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture): ทุกคนต้องมีการรายงานความเสี่ยงเข้าระบบ HOIR Online **<u>อย่างน้อย 1 เรื่องต่อคนต่อเดือน</u>**	2. วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture): ทุกคนต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทบทวนความเสี่ยง / ทบทวนหาสาเหตุราก (RCA) / ร่วมพัฒนาคุณภาพ CQI ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	3. P: เป็นผู้รับฟังความต้องการผู้ป่วย/ผู้รับบริการ แก้ปัญหาให้ผู้ป่วย/ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4. C: ส่งมอบงานที่มีคุณภาพตามกำหนดเวลา รับผิดชอบ เมื่อเจออุปสรรคหรือความล้มเหลว ไม่ยอมแพ้ แต่พยายามหาทางแก้ไข เรียนรู้จากความผิดพลาด	5. M: เปิดรับ กล้าเรียนรู้ และนำเครื่องมือ เทคโนโลยี หรือระบบใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยให้ทำงานได้เร็ว แม่นยำ และง่ายขึ้น	6. C: ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ และ ทำงานร่วมกับผู้อื่นและแผนกอื่นอย่างเปิดใจ ให้เกียรติ			
1	นางสาว A	1	1	1	1	1	1	6	100	5
2	นางสาว B	0.50	0.67	1	1	0.83	1	5	83.33	4.17
3	นางสาว C	1	0.67	0.67	0.17	0.33	0.67	3.51	58.5	2.96
4	นาย D	0.17	0	1	0.50	0.67	1	3.34	55.67	2.78
5	นาย E	0.33	0.67	1	1	0.67	0.83	4.50	75.00	3.75

ลงชื่อผู้ประเมิน.....

ตำแหน่ง หัวหน้า.....

หมายเหตุ : - ข้อ 1 เป็นทุกคนต้องรายงานความเสี่ยงอย่างน้อย 1 เรื่องต่อคนต่อเดือน สนับสนุนให้มีการรายงานความเสี่ยงทั้งเชิงบวก(เป็นการชมเชย) และเชิงลบ (คือปัญหาเพื่อให้ได้รับการปรับแก้ไขก่อนที่จะเกิดความเสี่ยงหรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นซ้ำ)

- คะแนนรายบุคคล ผู้ประเมินสามารถใช้ดุลพินิจในการพิจารณาการให้คะแนนตามผลการปฏิบัติงานจริงของผู้รับการประเมินภายใต้คะแนนประเมินที่หน่วยงานได้รับ ด้วยความเที่ยงธรรม โดยมีเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณา เช่น รายงานการประชุม, เอกสารมอบหมายงาน ฯลฯ ที่บ่งชี้ผลการปฏิบัติงานได้

<u>การคิดคะแนน</u>

ข้อที่ 1 คำนวณจากจำนวนการรายงานความเสี่ยงเข้าระบบ HOIR Online ของบุคลากรแต่ละราย ในช่วงรอบเวลาการประเมิน

จำนวนการรายงาน	6 เดือน	5 เดือน	4 เดือน	3 เดือน	2 เดือน	1 เดือน	ไม่มีรายงานใน 6 เดือน
ค่าคะแนนที่ได้	1	0.83	0.67	0.50	0.33	0.17	0

ข้อที่ 2-6 ผู้ประเมินสามารถใช้ดุลพินิจในการพิจารณาการให้คะแนนตามผลการปฏิบัติงานจริงของผู้รับการประเมิน โดยพิจารณาจากการแสดงพฤติกรรม

ระดับ	**คะแนน**	**คำอธิบาย**
ดีเด่น	1.0	แสดงพฤติกรรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น
ดีมาก	0.8-0.99	แสดงพฤติกรรมสม่ำเสมอ มีส่วนร่วมชัดเจน
ดี	0.6-0.79	แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวัง ไม่ต้องกระตุ้น
พอใช้	0.4-0.59	แสดงพฤติกรรมเป็นบางครั้ง ต้องกระตุ้น
ต้องปรับปรุง	0.1-0.39	แสดงพฤติกรรมน้อยมาก ต้องสั่งการ
ไม่แสดงพฤติกรรม	0-0.09	ไม่พบพฤติกรรมดังกล่าว

- เกณฑ์คะแนนเป็นทศนิยม 2 ตำแหน่ง

สูตรในการคำนวณคะแนน

$$\frac{\text{ช่องรวมคะแนน หรือคะแนนที่ทำได้จริง X 100}}{\text{คะแนนจำนวนเต็ม คือ 6}} = \frac{\text{ร้อยละที่ได้ X 5}}{100} = \text{สรุปคะแนน}$$

เช่น $\frac{\text{รวมคะแนนได้ 4.5 X 100}}{\text{คะแนนจำนวนเต็ม คือ 6}} = \frac{75 \text{ X } 5}{100} = 3.75$

ข้อ 2.2 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ (ผู้ให้คะแนนคือศูนย์คุณภาพ)

รอบที่ 1 (1 ส.ค. - 31 ม.ค.)		รอบที่ 2 (1 ก.พ. - 31 ก.ค.)	
เกณฑ์ในการให้คะแนน	คะแนนเต็ม 5	เกณฑ์ในการให้คะแนน	คะแนนเต็ม 5
1. หน่วยงานแจ้งเรื่อง / หัวข้อ / วัตถุประสงค์ในการพัฒนางานเข้าโปรแกรม ภายในเวลาที่กำหนด	2	1. ส่งเอกสารบทคัดย่อ รายงานการพัฒนาพร้อมผลการดำเนินการเข้าโปรแกรม ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์คุณภาพกำหนดของรอบที่ 2 ภายในเวลาที่กำหนด (ถ้าส่งล่าช้าจะถูกตัดเหลือ 0 คะแนน แต่ถ้าผลงานมีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาในลำดับถัดไป) *หมายเหตุ: สามารถส่งเรื่องใหม่ที่ไม่ตรงกับเรื่องที่ลงทะเบียนในรอบที่ 1*	2
2. จัดทำแนวคิด / แผนการพัฒนากระบวนการทำงาน , สิ่งประดิษฐ์, Lean, สิทธิบัตร ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์คุณภาพกำหนดของรอบที่ 1 โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background) 2. วัตถุประสงค์ 3. ตัวชี้วัด และกำหนดค่าเป้าหมาย 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน	3	2. ผลงานที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก จะได้รับการพิจารณาในรอบต่อไป โดยพิจารณาตามเกณฑ์ การให้คะแนนตามหลักวงจร PDCA ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ค่านิยม จุดเน้น มาตรฐานหรือเป้าหมายของหน่วยงานและผลลัพธ์ของการพัฒนา โดยมีการคิดคำนวณคะแนนดังนี้ ค่าคะแนนการประเมินผลการนำเสนอของคณะกรรมการตัดสิน (คะแนนเต็ม 100) วิธีการคำนวณ คือ $\frac{\text{คะแนนที่ได้} \times 3}{100}$ = ค่าคะแนนตามจริง *หมายเหตุ: ออกคะแนนโดยกรรมการศูนย์คุณภาพ*	3
		3. ผลงานที่เคยผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอในงานมหกรรมคุณภาพและได้ไปนำเสนอภายนอก ในรอบที่ 1 และ 2 ของปีการประเมินนั้นๆ เช่น การประชุมวิชาการขององค์กรต่างๆ HA Forum เป็นต้น จะได้รับคะแนนเพิ่มพิเศษ *หมายเหตุ: หน่วยงานต้องส่งเอกสาร/หลักฐานการนำเสนอผลงานภายนอกให้ศูนย์คุณภาพตามรอบประเมินนั้นๆ ด้วย*	+1 (คะแนนพิเศษ)

หมายเหตุ : ถ้าไม่ลงทะเบียนเรื่องแนวคิดการพัฒนางานในรอบ 1 หรือรายงานการพัฒนาในรอบ 2 ให้ทันตามเวลาที่กำหนด ได้ 0 คะแนน

เปิดระบบลงทะเบียน Online ภายในเวลาที่กำหนด

เปลี่ยนเรื่องได้ ในรอบที่ 2 แต่ต้องเขียนให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่ศูนย์คุณภาพกำหนดของรอบที่ 2