



เกณฑ์การประเมินศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.)

และเกณฑ์การประเมิน ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (ศบต.)



ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.)

ชื่อเดิม

ศูนย์ประสานงานเครือข่ายประชาคมอาเซียนด้านการสาธารณสุข: (ศคอส.)

สถานที่ตั้ง สสจ./ สสอ.

บทบาทหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาระบบ บริหารจัดการ ประสานงานเครือข่าย

ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ (ศบต.)

สถานที่ตั้ง รพศ/รพท./รพช./รพสต

บทบาทหน้าที่ รักษาพยาบาล ประสานงาน รวบรวมข้อมูล และแก้ไขปัญหา
การบริการสุขภาพชาวต่างชาติ



เกณฑ์การประเมินเดิม SIIM

S : Structure
I : INFORMATION
I : INTERVENTION
I : INNOVATION
M : Monitor & Evaluation

เกณฑ์การประเมินใหม่ 3S

S : Structure
S : Service
S : System

เกณฑ์ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับกระทรวง/สสจ/สสอ.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐานแหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
Structure	1. มีผู้รับผิดชอบ "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นพยาบาลวิชาชีพ หรือนักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย ๒ คน	- รายชื่อ/คำสั่ง		
	2. มีการจัดตั้ง "ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ" เป็นสัดส่วนที่ชัดเจน	รูปภาพ		
	3. มีล่ามแปลภาษา หรือ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือบริการชาวต่างชาติ	รายชื่อ/คำสั่ง		
	4. มีการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังของบุคลากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ เช่น พยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุขนักวิเทศสัมพันธ์ หรือนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดโครงสร้างที่อยู่ภายใต้กลุ่มงานที่ชัดเจน	รายชื่อ/คำสั่ง		

เกณฑ์ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับกระทรวง/สสจ/สสอ.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐานแหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
Service	1. มีบริการข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพสำหรับชาวต่างชาติ	-รูปภาพ -แผ่นพับ - เอกสาร		
	2. มีช่องทางประชาสัมพันธ์ หรือ Website หรือ จัดตั้ง Call Center	-รูปภาพ -แนวทางการดำเนินงาน		
	3. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น Application แปลภาษา/ ระบบ Application การบริการข้อมูลอัจฉริยะ หรืออื่น ๆ	Application		
	4. . ให้บริการประสานและดำเนินการด้านการส่งต่อผู้ป่วย	แนวทางปฏิบัติ		
	5. มีการประสานงานโรงพยาบาลเพื่อดำเนินการติดต่อสถานทูต/ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	แผนปฏิบัติการ		

เกณฑ์ศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับกระทรวง/สสจ/สสอ.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน แหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
System	1. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติของ สสจ. หรือจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	-แผนปฏิบัติการ		
	2.มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติในระดับจังหวัด	-แผนปฏิบัติการ		
	3. มีระบบรวบรวมข้อมูลชาวต่างชาติ (Data Center) เพื่อรายงานต่อกระทรวง	รายงานข้อมูล (Data Center)		
	4. มีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รับฟังความคิดเห็น ของ ผู้รับบริการ	ผู้รับฟังความคิดเห็น หรือ เอกสารที่ระบุการรับ ข้อร้องเรียนและการ จัดการ		
	5. มีการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาประกอบการพัฒนาระบบและการ จัดการบริการ			

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติสำหรับหน่วยบริการ (ศบต.) รพศ./รพท./รพช./รพสต.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน แหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
Structure	1. มีผู้รับผิดชอบ “ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ” เป็นพยาบาลวิชาชีพหรือ นักวิชาการสาธารณสุข หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อย่างน้อย 2 คน	รายชื่อ / คำสั่ง		
	2. มีการจัดตั้ง “ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติ” ขึ้นในรพ	รูปภาพ		
	3. มีสถานที่และสิ่งแวดลอมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการสุขภาพชาวต่างชาติตาม ความเหมาะสมของผู้มารับบริการในเขตพื้นที่ของหน่วยบริการนั้น	รูปภาพ		
	4. สถานที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	รูปภาพ		
	5. มีล่ามแปลภาษา หรือ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือบริการชาวต่างชาติ	รายชื่อ / คำสั่ง		
	6. มีการบริหารจัดการด้านอัตรากำลังของบุคลากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานพัฒนา ระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติ เช่น พยาบาลวิชาชีพหรือนักวิชาการสาธารณสุข นักวิเทศสัมพันธ์ หรือนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดโครงสร้างที่อยู่ ภายใต้งลุ่มงานที่ชัดเจน	รายชื่อ / คำสั่ง		

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติสำหรับหน่วยบริการ (ศบต.) รพศ./รพท./รพช./รพสต.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐาน แหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
Service	1. มีบริการข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสุขภาพ	-รูปภาพ แผ่นพับ -เอกสาร		
	2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร, ความรู้สำหรับการดูแลตนเอง	-รูปภาพ แผ่นพับ -เอกสาร		
	3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือ Website หรือ จัดตั้ง Call Center	- รูปภาพ - แนวทางการดำเนินงาน		
	4. มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น Application แปลภาษา/ ระบบ การบริการข้อมูล อัจฉริยะ/ ป้ายบอกทางอัจฉริยะ หรืออื่น ๆ	ป้ายแสดงเวลาทำการ		
	5. ให้บริการการส่งต่อทางการแพทย์ระหว่างประเทศ	-Application - ป้าย		
	6. ให้บริการประสานและดำเนินการ เคลมประกันไทยและนานาชาติ	แนวทางปฏิบัติ		
	7. . มีการประสานติดต่อญาติในต่างประเทศสถานทูต/กงสุล และศูนย์ช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว	แนวทางปฏิบัติ		
	8. มีบริการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ใบรับรองแพทย์ภาษาอังกฤษ	แนวทางปฏิบัติ		
	9. มีเวลาทำการไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง/วัน เป็นเวลา 5 วัน/สัปดาห์ หากมีการ ให้บริการนอกเวลา ต้องจัดให้มีการแจ้งให้ผู้รับบริการในเขตพื้นที่ทราบโดยต้องมี ป้ายแจ้งเวลาทำการเปิด-ปิด ที่ชัดเจน มีตารางการปฏิบัติงาน การให้บริการที่ชัดเจน			

เกณฑ์ศูนย์บริการสุขภาพชาวต่างชาติส สำหรับหน่วยบริการ (ศบต.) รพศ./รพท./รพช./รพสต.			การประเมิน	
ด้านการประเมิน	รายการประเมิน	หลักฐานแหล่งข้อมูล	ไม่มี =0 คะแนน	มี=1 คะแนน
System	1. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติของ โรงพยาบาล และจัดทำแผนพัฒนากับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง	แผนปฏิบัติการ		
	2. มีแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพชาวต่างชาติในหน่วยงาน	แผนปฏิบัติการ		
	3. มีระบบรวบรวมข้อมูลชาวต่างชาติ (Data Center) เพื่อรายงานต่อ ศสต.	รายงานข้อมูล (Data Center)		
	4. มีระบบจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์รับฟังความ คิดเห็นของผู้รับบริการ	- ผู้รับฟังความ คิดเห็น หรือ เอกสารที่ระบุการ รับข้อร้องเรียน และการจัดการ		
	5. มีการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาประกอบการพัฒนาระบบ บริการ			



วิธีคิดคะแนนประเมิน (ศสต.) ตามเกณฑ์ 3S

ตัวอย่าง

เกณฑ์การวัดระดับของศูนย์ประสานงานสุขภาพชาวต่างชาติ (ศสต.) ระดับ สสจ./สสอ.			
การแปลผล (ค่าคะแนน)	ระดับ 1 : ระดับมาตรฐาน	ระดับ 2 : ระดับดี	ระดับ 3 : ระดับต้นแบบ
	(คะแนนประเมินตนเอง)		
S1 : Structure (เต็ม 4 คะแนน)	1 คะแนน	2 คะแนน	3 - 4 คะแนน
S2 : Service (เต็ม 5 คะแนน)	1 คะแนน	2 - 3 คะแนน	4 - 5 คะแนน
S3 : System (เต็ม 5 คะแนน)	1 คะแนน	2 - 3 คะแนน	4 - 5 คะแนน

หมายเหตุ : หน่วยบริหาร : ศสต. สสจ.ตอบคำถามตามตารางเกณฑ์การประเมิน ฯ

ข้อสังเกต : การแปลผล

- เกณฑ์คุณภาพ จะไม่ได้นับค่าคะแนนรวมเป็นตัวตัดสิน เพื่อชี้วัด **ระดับ**
- การใส่ค่าคะแนนต่ำสุดไว้ที่ **ระดับ** ไต จะถูกแปลผล ว่า ศสต. อยู่ในระดับนั้นๆ (ตามตัวอย่าง * ** ***)
- ระดับที่สูงสุด คือ **ต้นแบบ** จะต้องผ่าน S1 อย่างน้อย 3 คะแนน และ S2-S3 อย่างน้อย 4 คะแนน

ชื่อหน่วยบริหาร	S 1	S 2	S 3	การแปลผล
ศสต.A	คะแนน 1	คะแนน 3	คะแนน 4	* ระดับ 1 มาตรฐาน
ศสต.B	คะแนน 2	คะแนน 2	คะแนน 4	**ระดับ2 ดี
ศสต.C	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 4	*** ระดับ3 ต้นแบบ

คะแนนประเมินตนเอง

คะแนนรวม = 8

ไม่อิงคะแนนรวม

ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลการแปรผล ตามเกณฑ์ประเมิน 3S



ข้อมูลประเมินตนเอง

ข้อเสนอแนะ

ศสต.А
ระดับ1

Structure (1 คะแนน) = โครงสร้างต้องปรับปรุง
Service (3 คะแนน) = ระบบบริการ ปานกลาง
System (4 คะแนน) = ระบบบริหารจัดการดีมาก

* ระดับ 1
มาตรฐาน

ให้ปรับปรุงส่วนที่ขาดในข้อ S1-S2 เช่น อัตรากำลังคน จัดระบบบริการที่ยังไม่มี เพื่อให้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด S3=4 มีระบบบริหารจัดการดีมาก แต่อาจยังไม่มี การกำกับติดตามผล ให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนด จึงยังไม่มี ส่งผล ให้เกิดการจับบริการที่ดี

ศสต.В
ระดับ2

Structure (2 คะแนน) = โครงสร้างดี ปานกลาง
Service (4 คะแนน) = ระบบบริการดีมาก
System (4 คะแนน) = ระบบบริหารจัดการดีมาก

**ระดับ2
ดี

ให้ปรับปรุงส่วนที่ขาดในข้อ S1 เช่น การเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เฉพาะ เพื่อให้คำปรึกษา หรือ บริการชาวต่างชาติ เพื่อให้ครบตามเกณฑ์ที่กำหนด S2,S3=4 ระบบบริการและบริหารจัดการดี หากเพิ่มเติม การกำกับ ติดตาม ประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี ตามเกณฑ์

ศสต.Д
ระดับ3

Structure (3 คะแนน) = โครงสร้างดีมาก
Service (4 คะแนน) = ระบบบริการดีมาก
System (4 คะแนน) = ระบบบริหารจัดการดีมาก

ระดับ3
ต้นแบบ

โครงสร้างหลักดีมาก ระบบบริการดีมาก และระบบบริหารจัดการดีมาก หาก ได้รับการส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพ โดยมีการปรับปรุงส่วนขาดให้ครบถ้วน ตามเกณฑ์ที่กำหนด จะทำให้ ผู้รับบริการชาวต่างชาติ สามารถเข้าถึงและได้รับ การดูแลสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ