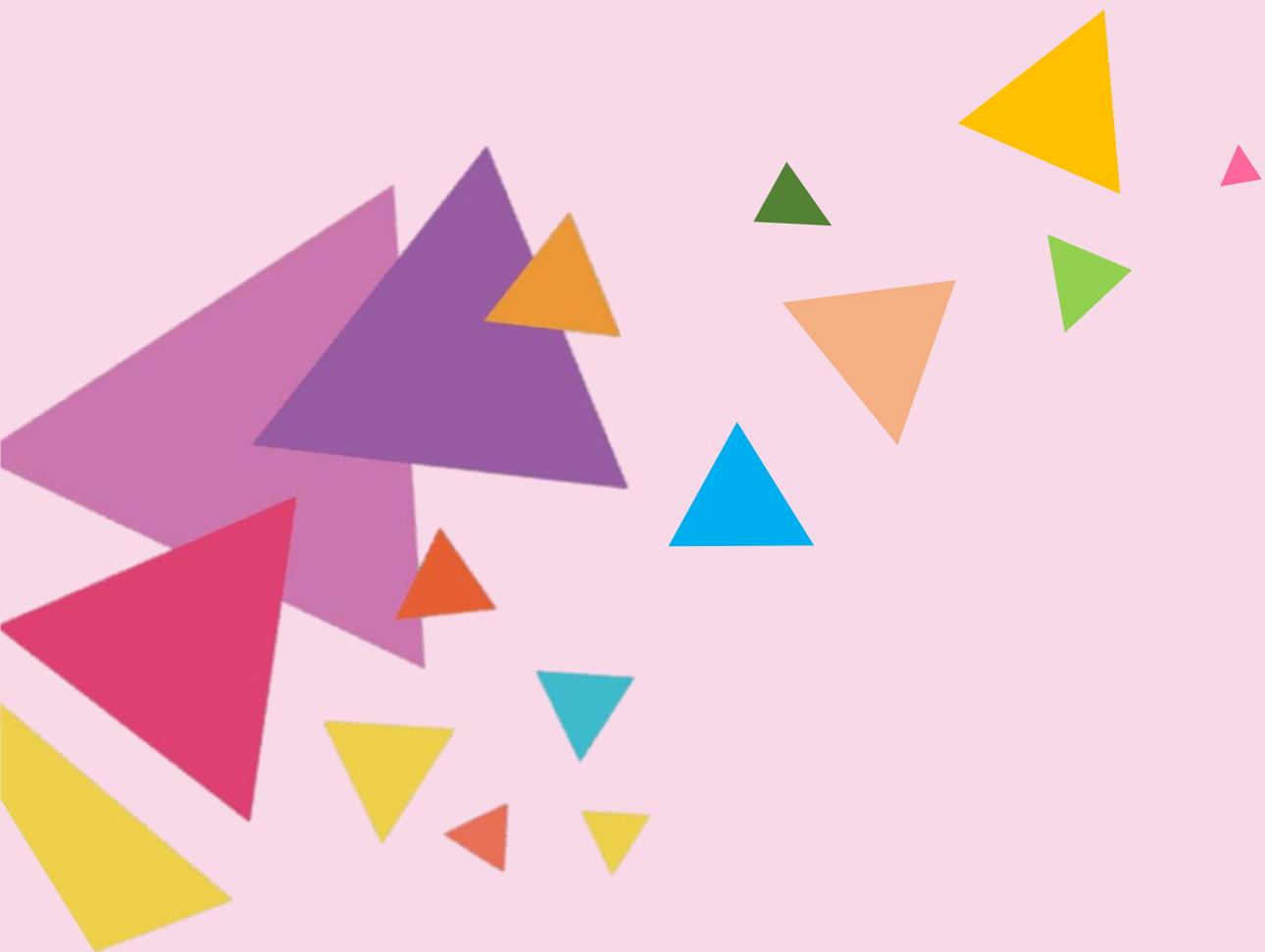




มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ



กรมกิจการผู้สูงอายุ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

คำนำ

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีพันธกิจในการเตรียมความพร้อมทุกมิติเพื่อรองรับสังคมสูงวัยคุณภาพ การพัฒนานโยบาย มาตรการและกลไก การยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทุกมิติอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม รวมถึงการบูรณาการระบบบริหารหน่วยงานและพัฒนาองค์ความรู้รองรับสังคมสูงวัยคุณภาพ จึงได้ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยมีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเป็นหน่วยงานในการดูแลอุปการะผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม เพื่อมุ่งให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ได้รับการดูแลที่มีมาตรฐาน มีหลักประกันด้านสิทธิความปลอดภัย และดำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

ระยะที่ผ่านมากรมกิจการผู้สูงอายุได้มีการทบทวนมาตรฐานการจัดบริการผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนชื่อเป็น “มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ” และขับเคลื่อนการดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๓ เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - 19) จึงได้มีการปรับปรุงมาตรฐานดังกล่าว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ กรมกิจการผู้สูงอายุจึงได้ปรับเปลี่ยนชื่อมาตรฐาน พร้อมรายละเอียดตัวชี้วัดแต่ละองค์ประกอบ เป็น “มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ” เพื่อให้มีการดำเนินงานการดูแลผู้สูงอายุรูปแบบสถาบันมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กรมกิจการผู้สูงอายุมีความคาดหวังว่า “มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ” จะเป็นแนวทางการพัฒนาการดูแลและการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางสังคม ทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) หรือโรคอุบัติใหม่ อันส่งผลให้คุณภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ สถานสงเคราะห์คนชราหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่น ได้รับการส่งเสริม ค้ำครอง และได้รับการดูแลที่มีมาตรฐาน มีความปลอดภัยในสวัสดิภาพ เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีตราบนานาวาระท้ายของชีวิตต่อไป

กรมกิจการผู้สูงอายุ
พฤษภาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑	
๑. ความเป็นมา	๑
๒. วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน	๓
๓. แนวคิดพื้นฐาน	๓
๔. นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๕. แนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน	๖
๖. กระบวนการตรวจประเมินมาตรฐาน	๙
๗. สรุปเกณฑ์การประเมิน	๑๑
ส่วนที่ ๒	
๑. สรุปองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพของมาตรฐาน	๑๓
๒. รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพของมาตรฐาน	๑๕
๒.๑ องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการจัดการและการบริหารองค์กร	๑๕
๒.๒ องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการให้บริการ	๓๒
๒.๓ องค์ประกอบที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ	๓๘
ภาคผนวก	
๑. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	๔๔
๒. ใบสมัครขอรับการประเมินมาตรฐาน	๔๗
๓. ใบรับรองมาตรฐาน	๔๙

ส่วนที่ ๑



๑. ความเป็นมา

พ.ศ. ๒๔๙๖

วันที่ ๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๔๙๖ สมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม นายกรัฐมนตรี ได้ก่อตั้งสถานสงเคราะห์คนชราแห่งแรกในประเทศไทยคือ สถานสงเคราะห์คนชรา บ้านบางแค เป็นการสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามนโยบายสวัสดิการสังคมของรัฐ ในสมัยของนายปกรณ อังศุสิงห์ อธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ และได้ขยาย การดำเนินงานจัดตั้งสถานสงเคราะห์คนชราเพิ่มขึ้นเป็น ๒๐ แห่ง ทั่วประเทศ เพื่อให้บริการเลี้ยงดูผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาด้วยบริการปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ ให้มีความสุขทั้งร่างกายและจิตใจในบั้นปลายของชีวิตตามสมควรแก่สภาพ



พ.ศ. ๒๕๔๒

องค์การสหประชาชาติได้ประกาศเป็นปีสากลว่าด้วยผู้สูงอายุ และรัฐบาล ได้ประกาศปฏิญญาผู้สูงอายุไทย กรมประชาสงเคราะห์จึงได้ขยายงานบริการผู้สูงอายุ จากการรับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาเข้ารับการสงเคราะห์เป็นงานศูนย์บริการทางสังคม ผู้สูงอายุโดยจัดบริการให้กับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับครอบครัวและชุมชน และขยายงาน ครอบคลุมสถานสงเคราะห์คนชราทั้ง ๒๐ แห่ง และตั้งหน่วยงานจัดบริการให้กับ ผู้สูงอายุในชุมชนเป็นเอกเทศ ๓ แห่ง คือ ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุดินแดง ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุศรีสุทศ และศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุขอนแก่น



พ.ศ. ๒๕๔๖

วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้ถ่ายโอนงานสถานสงเคราะห์ คนชรา ๑๓ แห่ง ศูนย์บริการทางสังคมดินแดง และศูนย์บริการทางสังคมศรีสุทศให้แก่ หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ส่งผลให้กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการต้องเปลี่ยนรูปแบบไปจากหน่วยงานปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุ เป็นการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และมติที่ประชุมคณะกรรมการกระจายอำนาจ ให้แก่หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการเป็นหน่วยงาน กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการสถานสงเคราะห์คนชรา ซึ่งมาตรฐานจะให้กับสถานสงเคราะห์ คนชราทุกแห่ง รวมทั้งที่จะมีการจัดตั้งใหม่ในอนาคตด้วย ดังนั้น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ที่มีความพร้อมจะจัดตั้งใหม่ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและเป็นพี่เลี้ยง สนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ โดยขณะนั้น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการมีหน่วยงานสถานสงเคราะห์ คนชรา ๑๑ แห่ง และศูนย์บริการทางสังคมขอนแก่นเป็นหน่วยงานปฏิบัติงานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับผู้สูงอายุ



พ.ศ. ๒๕๕๗



กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการได้มีการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรฐานการจัดบริการผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา โดยใน พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๕๙ ได้นำมาตรฐานฯ ไปทดลองกับสถานสงเคราะห์คนชราในสังกัด จากนั้นได้นำมาปรับปรุงเพื่อให้สามารถนำมาบังคับใช้ในการปฏิบัติงานจัดบริการผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของหน่วยงานในสังกัด

วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ สถานสงเคราะห์คนชรา และศูนย์บริการทางสังคม ขอนแก่น ในสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

พ.ศ. ๒๕๕๘

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ๑๒ แห่ง เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๕๘ และกำหนดให้กรมกิจการผู้สูงอายุ โดยกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ มีหน้าที่จัดสวัสดิการ คุ้มครองพิทักษ์สิทธิ และพัฒนารูปแบบและแนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และกำกับดูแลการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ๑๒ แห่ง



พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓



กรมกิจการผู้สูงอายุได้จัดประชุมทบทวนมาตรฐานการให้บริการจัดบริการผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน

กรมกิจการผู้สูงอายุได้จัดทำมาตรฐานการดำเนินงาน ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ และบังคับใช้กับหน่วยงานในสังกัด ขณะเดียวกันก็เผยแพร่และแนะนำให้สถานสงเคราะห์คนชรา สังกัดหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานคร นำไปเป็นแนวทางการดำเนินงานการจัดบริการในสถานสงเคราะห์คนชราต่อไป

พ.ศ. ๒๕๖๔

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ๑๒ แห่ง จัดส่งรายงานการประเมินตนเองมายังกรมกิจการผู้สูงอายุเพื่อรอรับการตรวจประเมินมาตรฐานฯ นอกจากนี้สถานสงเคราะห์คนชราฯ ได้มีข้อเสนอแนะให้กรมกิจการผู้สูงอายุปรับปรุงตัวชี้วัดของมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ให้เป็นมาตรฐานกลางการดำเนินงานสถานสงเคราะห์คนชรา ทั้งหน่วยงานสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ และสังกัดหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น และกรุงเทพมหานคร ฯลฯ

พ.ศ. ๒๕๖๕

กรมกิจการผู้สูงอายุ ปรับเปลี่ยนชื่อมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ เป็น “มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ”

คณะอนุกรรมการจัดทำมาตรฐานการดูแลผู้สูงอายุ ภายใต้คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ (กผส.) ได้ให้ความเห็นชอบในหลักการของมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ



๒. วัตถุประสงค์ของมาตรฐาน

- ▲ เพื่อเป็นกรอบแนวทางและเป้าหมายในการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ
- ▲ เพื่อเป็นแนวทางการประเมินและพัฒนากิจการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ

๓. แนวคิดพื้นฐาน

- ▲ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ แนวคิดด้านมนุษยธรรม แนวคิดด้านการพัฒนา แก่ไข บรรเทาและฟื้นฟูศักยภาพผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความมั่นคงในชีวิต แนวคิดการใช้ชุมชนและครอบครัวเป็นพื้นฐาน แนวคิดการพึ่งตนเอง แนวคิดสวัสดิการเชิงรุก เป็นต้น
- ▲ หลักการที่เป็นสากล เช่น สิทธิมนุษยชน หลักประชาธิปไตย ความเท่าเทียม หลักการยอมรับหลักการตัดสินใจด้วยตนเอง หลักปัจเจกบุคคล หลักการมีส่วนร่วม หลักการรักษาความลับ หลักการตระหนักต่อตนเอง เป็นต้น
- ▲ รัฐธรรมนูญ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ปฏิญญาสากล นโยบายรัฐบาล มาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๖๔) และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - กฎกระทรวงกำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นกิจการอื่นในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๖๓
- ▲ ความพึงพอใจอันเนื่องมาจากการต้องการของผู้รับบริการ
- ▲ หลักการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัดเชิงปริมาณและคุณภาพ

ฯลฯ



๔. นิยามศัพท์เฉพาะ

“**มาตรฐาน**” หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และต้องการให้เกิดขึ้น เพื่อใช้เป็นหลักในการส่งเสริม สนับสนุน รับรอง ติดตามประเมินผล และการประกันคุณภาพของการดำเนินงานส่งเสริม ค้ำครอง และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ของหน่วยงานที่ดำเนินงานจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

“**การรับรองมาตรฐาน**” หมายถึง ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ดำเนินงาน จัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุได้รับการรับรองมาตรฐานจากกรมกิจการผู้สูงอายุ

“**รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)**” หมายถึง รายงาน สัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

“**การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุรูปแบบสถาบัน**” หมายถึง การจัดบริการสวัสดิการ สังคมในลักษณะการสงเคราะห์ดูแลแก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม ทุกข์ยากเดือดร้อน ขาดผู้อุปการะดูแล ไม่มีที่อยู่อาศัย รวมถึงการให้บริการแก่ผู้สูงอายุทั่วไป ในรูปแบบของสถาน ดูแลผู้สูงอายุ

“**การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุรูปแบบสถาบัน แบบเต็มเวลา**” หมายถึง การให้บริการ สงเคราะห์ดูแลผู้สูงอายุแบบเต็มเวลา (๒๔ ชั่วโมง) โดยไม่คิดค่าบริการ ซึ่งเป็นไปตามการกำหนด คุณสมบัติของผู้รับบริการ การเข้ารับบริการ หน้าที่ของผู้รับบริการ ตามระเบียบกรมกิจการผู้สูงอายุ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่ให้บริการรูปแบบสถาบัน

“**การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุรูปแบบสถาบัน แบบบริการสังคม**” หมายถึง การให้ บริการสงเคราะห์ดูแลผู้สูงอายุในเวลากลางวัน (แบบเข้าไป-เย็นกลับ) โดยไม่คิดค่าบริการ โดยการจัด กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแต่ละมิติ เช่น มิติด้านสุขภาพ มิติด้านสังคม มิติ ด้านเศรษฐกิจ มิติด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรม ฯลฯ ที่เหมาะสมกับศักยภาพ ของผู้สูงอายุ



“การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน” หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนท้องถิ่น และสังคมสามารถจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนได้ รวมถึงการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับผู้สูงอายุ การส่งเสริมสนับสนุนองค์ความรู้ การสร้างกลไกในชุมชนให้สามารถจัดกิจกรรมในการดูแลช่วยเหลือ พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทุกกลุ่มวัยได้อย่างเหมาะสม

“การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ” หมายถึง การให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาดูงาน ฝึกอบรม สัมมนา จัดกิจกรรม พัฒนาหลักสูตร การนิเทศติดตามและประเมินผล การสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาด้านผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ การจัดการความรู้ พัฒนาคู่มือ องค์ความรู้ ภูมิปัญญาด้านผู้สูงอายุ พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งการดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพ การถ่ายทอดความรู้เสริมสร้างรายได้ อาชีพและภูมิปัญญาผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ รวมถึงการพัฒนาบุคลากร และหน่วยงานเครือข่ายด้านผู้สูงอายุ

“การให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ” หมายถึง การให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ การรวบรวมจัดเก็บข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลด้านผู้สูงอายุ การรวบรวมทำเนียบเครือข่ายด้านผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ ทำเนียบคลังปัญญาผู้สูงอายุ สถานการณ์สถิติข้อมูล องค์ความรู้ด้านผู้สูงอายุ ข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลการให้บริการหรือผลการดำเนินงานของหน่วยงาน การพัฒนาระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ และการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง รวมถึงการให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุและประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ ประสานงานและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหา

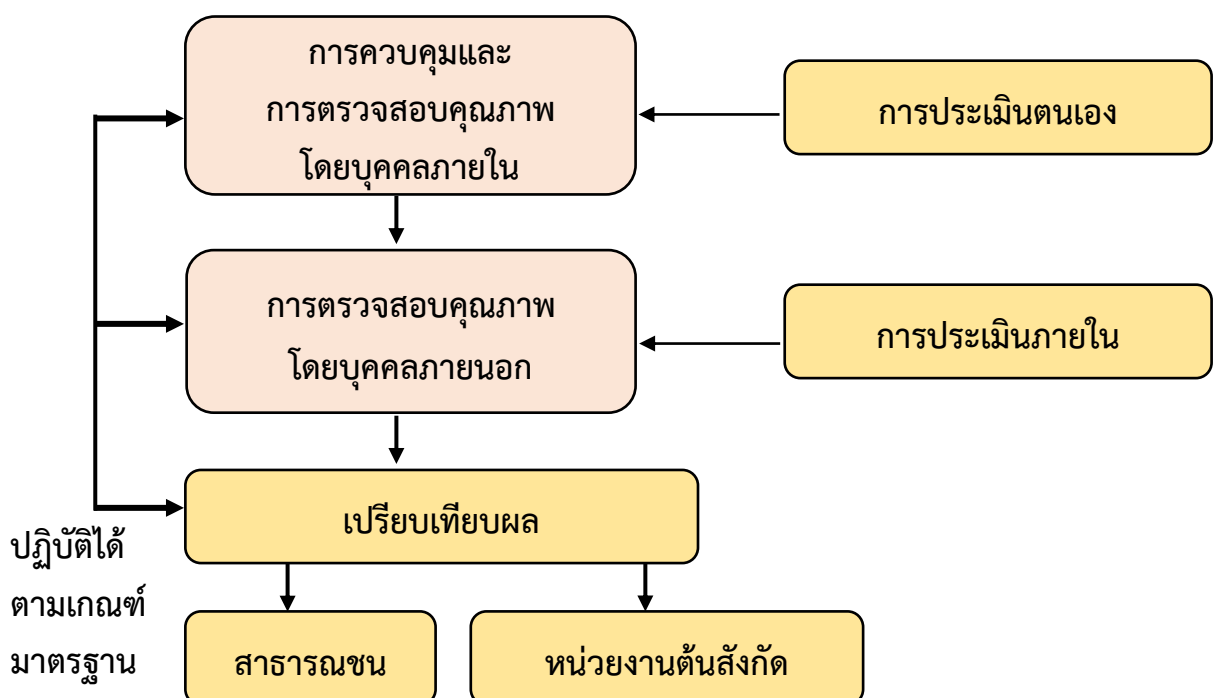
๕. แนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

๕.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐาน



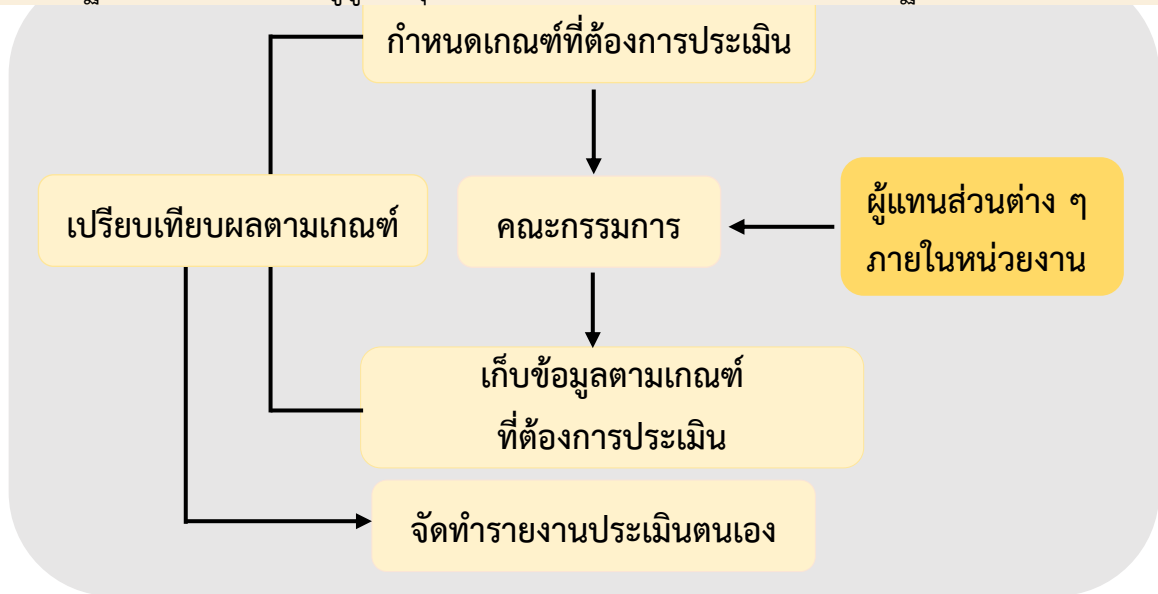
๕.๒ แนวทางการประเมิน

เมื่อหน่วยงานดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประเมินมาตรฐานเพื่อให้เข้าใจถึงสถานภาพของหน่วยงาน และเพื่อให้ได้ข้อมูล ที่ทันต่อเหตุการณ์ซึ่งจะสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยการประเมินตามมาตรฐานฉบับนี้มี ๒ ระดับ ได้แก่ การประเมินตนเอง และการประเมินภายใน



(๑) การประเมินตนเอง

ทำได้โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลของหน่วยงาน โดยหน่วยงานนำผลการประเมินไปใช้ในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เพื่อเตรียมพร้อมรับการประเมินมาตรฐานจากกรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐาน



ระบบการประเมินตนเอง ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้

- (๑) หน่วยงานจัดประชุม เพื่อกำหนดเกณฑ์ที่หน่วยงานต้องการประเมินภายใต้กรอบมาตรฐาน โดยต้องระบุระยะเวลาในเป้าหมายให้ชัดเจน
- (๒) แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานภายใน เพื่อรับผิดชอบในการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงานต้องการประเมิน
- (๓) ติดตาม จัดทำ และจัดเก็บข้อมูลเกณฑ์ประเมินที่หน่วยงานที่ต้องการประเมิน
- (๔) เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายตามเกณฑ์ที่ต้องการประเมิน
- (๕) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

“การประเมินตนเองให้ประสบผลสำเร็จจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานแนวความคิด ๓ ประการ”

- | | |
|----------------------|---|
| ประการแรก | ต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการมีความพอใจหรือมีความต้องการที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเอง |
| ประการที่สอง | มีความต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายที่แท้จริงคือการพัฒนาตนเอง โดยใช้เกณฑ์บนพื้นฐานของความถูกต้องและดีงาม |
| ประการสุดท้าย | มองประสบการณ์ทุกอย่างเป็นการเรียนรู้เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยใช้หลักการพิจารณาแยกแยะองค์ประกอบตามเหตุและผล |

(๒) การประเมินภายใน



การประเมินภายใน

ดำเนินการโดย หน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานภายใน หน่วยงาน ประกอบด้วย บุคลากรของหน่วยงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ สภาพปัญหา เพื่อให้ทราบสถานภาพและข้อบกพร่องของหน่วยงานในการดำเนินงาน ที่ไม่พร้อมในการประเมินตนเอง ซึ่งผลการประเมินจะมีการเผยแพร่สู่ภายนอก

ระบบการประเมินภายใน ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

- (ก) เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและทรัพยากรอื่นๆ รวมทั้งคณะทำงานประเมินผล ภายในหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ
- (ข) ศึกษาสถานภาพและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
- (ค) ทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวกับสถานภาพและผลการดำเนินงาน ของหน่วยงาน
- (ง) กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ในการประเมินหน่วยงาน
- (จ) วิเคราะห์ข้อมูล
- (ฉ) วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของหน่วยงาน
- (ช) แนวทางการพัฒนาหน่วยงาน
- (ซ) การทำรายงานประเมินผลการดำเนินงาน
- (ณ) การใช้ประโยชน์จากการประเมินผลการดำเนินงาน

(๓) การประกันคุณภาพ

การประเมินตนเองของหน่วยงานตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแล ผู้สูงอายุ (แบบเต็มเวลา) แยกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ การประเมินคุณภาพภายใน เป็นการควบคุมและตรวจสอบโดยตนเอง เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อทราบข้อบกพร่องในการแก้ไขปรับปรุงกับเสริมจุดแข็ง ให้เข้มแข็งเพิ่มขึ้น ซึ่งต้องกระทำทุกปี โดยนำเสนอเป็นรายงานการประเมินตนเองประจำปี Self - Assessment Report (SAR)

ส่วนที่ ๒ การประเมินคุณภาพภายนอก โดยคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง จากกรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถหรือเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของ การประเมินการตรวจสอบจากภายนอก มักใช้การตรวจสอบโดยการเยี่ยมชมเพื่อหาข้อมูล มาตัดสินใจตามเกณฑ์ภายนอกที่กำหนด การประกันคุณภาพจากภายนอกมักเกิดหลังจาก ที่หน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพในตนเองจนถึงระดับที่พึงพอใจแล้ว จึงจะมีการประกัน คุณภาพจากภายนอก

๖. กระบวนการตรวจประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาตรฐาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจาก
กรมกิจการผู้สูงอายุ โดยมีบทบาทหน้าที่ตรวจประเมินตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับ
สถานดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งคณะผู้ตรวจประเมินจะดำเนินการประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจ
ที่ถูกต้องเกี่ยวกับมาตรฐาน วัตถุประสงค์ กระบวนการประเมินตามมาตรฐาน และผลที่คาดว่าจะ
ได้รับให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้ทราบถึงกระบวนการประเมินตามมาตรฐาน

ขั้นตอนการตรวจประเมินมาตรฐาน แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอนดังนี้

๑) ก่อนการตรวจประเมิน

คณะผู้ตรวจประเมิน

ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและการศึกษา เช่น

- แผนยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการต่าง ๆ หรือแผนปฏิบัติงานประจำปี
- แผนผัง โครงสร้าง ภารกิจหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงาน
- รายงานประจำปีของหน่วยงาน
- แผนพัฒนาบุคลากร
- รายงานผลการดำเนินงาน / รายงานการประชุม/รายงานการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร รายงานการเงินและพัสดุ เป็นต้น
- คำสั่งแต่งตั้งเรื่องต่าง ๆ /หลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการ
- รายงานการติดตามประเมินผลผู้รับบริการ/ผลการให้บริการ
- รายงานการประชาสัมพันธ์/การให้บริการแต่ละภารกิจของหน่วยงาน
ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

วิเคราะห์ข้อมูล

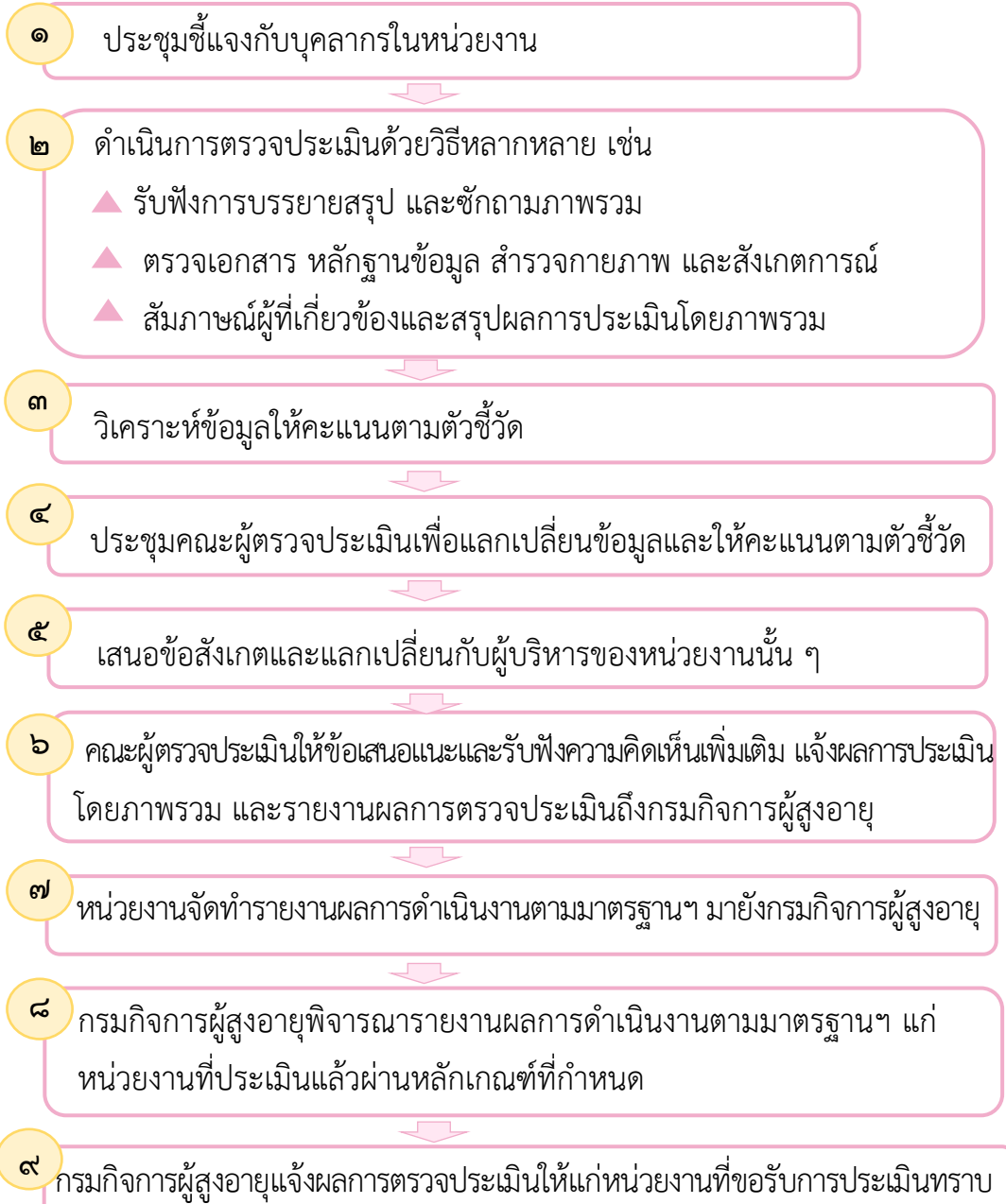
วางแผนตรวจประเมิน

นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ตรวจในการลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมิน

- การสัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานทุกระดับ โดยการสุ่มสัมภาษณ์
- ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐานประกอบ
- การสังเกต โดยเก็บข้อมูลจากปฏิกิริยาท่าทางของผู้รับบริการ/เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- การสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ ระบบการให้บริการ

ฯลฯ

๒) ระหว่างการตรวจการประเมิน



๓) การติดตามประเมินผลภายหลังการประเมิน

การติดตามผลการประเมินเพื่อพัฒนามาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม
สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

หน่วยงานต้องจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพหน่วยงานตามคำแนะนำของคณะกรรมการ
ผู้ตรวจประเมิน โดยดำเนินการในตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องที่ได้คะแนนน้อยเป็นหลัก ทั้งนี้ ต้องมี
กรอบระยะเวลาเพื่อการปรับปรุงแก้ไขตามที่กรมกิจการผู้สูงอายุกำหนด

๗. สรุปเกณฑ์การประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ
จำนวน ๓ องค์ประกอบ ๒๐ ตัวชี้วัด ๓๓๕ คะแนน

องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการจัดการและการบริหารองค์กร
จำนวน ๑๑ ตัวชี้วัด ๑๔๐ คะแนน

องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการให้บริการ
จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ๗๐ คะแนน

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ
จำนวน ๕ ตัวชี้วัด ๑๒๕ คะแนน

การตัดสินค่าคะแนนให้แยกตัดสินเป็นแต่ละด้าน โดยนำคะแนนของตัวชี้วัดแต่ละข้อมารวมกัน แล้วหาค่าร้อยละของด้านนั้น โดยมีสูตรการคำนวณหาค่าคะแนน ดังนี้

การคิดหาค่าร้อยละของแต่ละด้าน

=

$$\frac{\text{คะแนนรวมที่ได้รับตัวชี้วัดที่ (๑,๒,๓)} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนรวมสุทธิของตัวชี้วัดที่ (๑,๒,๓)}}$$

การคิดค่าร้อยละรวม ๓ ด้าน

=

$$\frac{\text{คะแนนรวมที่ได้รับทุกด้าน} \times ๑๐๐}{\text{คะแนนรวมสุทธิทั้ง ๓ ด้าน}}$$

ทั้งนี้ ต้องผ่านเกณฑ์การประเมินโดยได้คะแนนระดับคุณภาพดังนี้

- ๑) คะแนนระดับคุณภาพแต่ละข้อต้องมากกว่า ๐
- ๒) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพในแต่ละด้านต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐
- ๓) ผลรวมคะแนนระดับคุณภาพทั้ง ๓ ด้านคิดเป็นไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕

การได้รับการรับรองต้องผ่านเกณฑ์การประเมิน โดยได้รับคะแนนระดับคุณภาพ ดังนี้

ระดับการประเมิน		
มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ		
จำนวน ๒๐ ตัวชี้วัด ๓๓๕ คะแนน		
ระดับ	ร้อยละ	ค่าคะแนน
ดีเยี่ยม	ร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐	๓๒๑ - ๓๓๕ คะแนน
ดีมาก	ร้อยละ ๙๐ - ๙๕	๓๐๑ - ๓๒๐ คะแนน
ดี	ร้อยละ ๘๐ - ๘๙	๒๖๘ - ๓๐๐ คะแนน
ผ่าน	ร้อยละ ๖๑ - ๗๙	๒๐๔ - ๒๖๗ คะแนน
ควรปรับปรุง	น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๖๐	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๐๓ คะแนน

ส่วนที่ ๒

๑. สรุปรองคร์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพ ของมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

หมวด	ตัวชี้วัด	คะแนน
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการจัดการและการบริหารองค์กร		๑๔๐
๑.๑	วิสัยทัศน์และพันธกิจ	๕
๑.๒	การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	๕
๑.๓	การติดตามและประเมินผลแผนงานโครงการ	๕
๑.๔	การบริหารบุคลากรของหน่วยงาน	๓๕
๑.๕	การตรวจสอบบัญชีและพัสดุ	๕
๑.๖	ระบบข้อมูลสารสนเทศ และการประชาสัมพันธ์ ๑.๖.๑ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ๑.๖.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการและเครือข่ายดำเนินงาน ๑.๖.๓ การรักษาความลับข้อมูลผู้ใช้บริการ การสำรองข้อมูล และการทำลายเอกสาร ๑.๖.๔ การประชาสัมพันธ์	๒๐
๑.๗	แผนการบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะสนับสนุนการปฏิบัติงาน	๕
๑.๘	อาคารสถานที่และความปลอดภัย ๑.๘.๑ ความปลอดภัยด้านการให้บริการ ๑.๘.๒ ความปลอดภัยด้านระบบป้องกัน ๑.๘.๓ มาตรการด้านอาคารสถานที่ ๑.๘.๔ การจัดการด้านสุขาภิบาลอาหาร ๑.๘.๕ การจัดการด้านสุขาภิบาลน้ำ ๑.๘.๖ การจัดการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และโรคอุบัติใหม่	๔๕
๑.๙	การควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยง	๕
๑.๑๐	หลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน	๕
๑.๑๑	การจัดการข้อร้องเรียน	๕

หมวด	ตัวชี้วัด	คะแนน
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการให้บริการ		๗๐
๒.๑	การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน ๒.๑.๑ การจัดบริการดูแลและคุ้มครองผู้สูงอายุที่รับเข้าใหม่ และการดูแลต่อเนื่อง ๒.๑.๒ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม A) ๒.๑.๓ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้บางกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม B) อย่างถูกวิธี ๒.๑.๔ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม C) อย่างถูกวิธี	๒๕
๒.๒	การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน ๒.๒.๑ การส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานในระดับพื้นที่มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ๒.๒.๒ การจัดบริการด้านสังคม ๒.๒.๓ การจัดบริการด้านสุขภาพ ๒.๒.๔ การจัดบริการด้านเศรษฐกิจ ๒.๒.๕ การให้บริการความรู้ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรม	๒๕
๒.๓	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๑๐
๒.๔	การให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๑๐
องค์ประกอบที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ		๑๒๕
๓.๑	คุณภาพการจัดการและการบริหารองค์กร	๒๕
๓.๒	คุณภาพการให้บริการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน	๒๕
๓.๓	คุณภาพการให้บริการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน	๒๕
๓.๔	คุณภาพการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๒๕
๓.๕	คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๒๕
รวมทั้ง ๓ องค์ประกอบ		๓๓๕

๒. รายละเอียดองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และระดับคุณภาพ มาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
องค์ประกอบที่ ๑ ด้านการจัดการและการบริหารองค์กร ๑๑ ตัวชี้วัด ๑๔๐ คะแนน			
๑.๑	วิสัยทัศน์และพันธกิจ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) บุคลากรในหน่วยงานมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และมีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๕	๑) หลักฐานแสดงกระบวนการกำหนดนโยบาย/กิจกรรมถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงานต้นสังกัด
	๒) บุคลากรในหน่วยงานมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๔	๒) แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต้นสังกัด
	๓) บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ แต่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๓	๓) แผนดำเนินงานประจำปี
	๔) บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์และไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๒	๔) ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่าง ๆ
	๕) บุคลากรในหน่วยงานไม่รับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์และไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๐	๕) สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
			๖) ชี้แจง/ประชุมประจำเดือน
			๗) รายงานการประชุมประจำเดือน
			๘) ภาพถ่ายประกอบ
๑.๒	การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปี ทั้งเงินงบประมาณ โครงการ และเงินนอกงบประมาณ และบริหารจัดการเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลการดำเนินงานมาทบทวน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๕	๑) แผนปฏิบัติงานประจำปี ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณ รายได้
	๒) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานทั้งเงินงบประมาณโครงการ และเงินนอกงบประมาณ และบริหารจัดการเป็นไปตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่มีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวน เพื่อนำไปปรับปรุงแผน การดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๔	๒) รายงานผลการปฏิบัติงานโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี แยกเป็นรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี
	๓) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานทั้งเงินงบประมาณโครงการ และเงินนอกงบประมาณ แต่ไม่สามารถบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๓	๓) รายงานการประชุมติดตามผลการดำเนินงาน
			๔) แผนการปรับปรุง/พัฒนา ในปีงบประมาณถัดไป
			๕) หลักฐานอื่น ๆ ที่แสดงเหตุผลความจำเป็นให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้ตามแผน

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๔) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานทั้งเงินงบประมาณโครงการและเงินนอกงบประมาณ แต่ไม่สามารถบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่มีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๒	
	๕) ไม่มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานทั้งเงินงบประมาณโครงการและเงินนอกงบประมาณ	๐	
๑.๓	การติดตาม และประเมินผลแผนงานโครงการ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๕	๑) เอกสารการติดตามและประเมิน ผลแผนงาน/โครงการ ๒) รายงานผลการดำเนินงานประจำปี ๓) รายงานผลการปรับปรุงการดำเนินงานข้อเสนอแนะการดำเนินงาน ๔) รายงานประชุมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ๕) ภาพถ่ายประกอบ
	๒) มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ แล้วนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา แต่ไม่มีการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๔	
	๓) มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการ แต่ไม่มีการนำมาวิเคราะห์ วางแผน แก้ไขปัญหา และไม่มีการนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	๓	
	๔) ไม่มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการที่ชัดเจน แต่มีการแก้ไขปัญหในบางเรื่อง	๒	
	๕) ไม่มีการติดตาม ประเมินผล และถอดบทเรียนการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการที่ชัดเจน และไม่มีการแก้ไขปัญหา	๐	
๑.๔	การบริหารบุคลากรของหน่วยงาน	๓๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑.๔.๑ โครงสร้างบุคลากร	๕	๑) แผนผังโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน ๒) คำรับรองการปฏิบัติราชการ ๓) คำสั่งมอบหมายปฏิบัติงาน ๔) รายงานการปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน หรือประจำสัปดาห์ หรือประจำเดือน
	๑) มีการกำหนดโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการลงนามรับทราบ รวมทั้งบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง	๕	
	๒) มีการกำหนดโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างครบถ้วน เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่มีการลงนามรับทราบ และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	๔	
	๓) มีการกำหนดโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากรอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ครบถ้วน และบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง	๓	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๔) มีการกำหนดโครงสร้างบุคลากรของหน่วยงาน และมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบแก่บุคลากร ไม่ครบถ้วน ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง	๒	
	๕) ไม่มีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	๐	
	๑.๔.๒ อัตรากำลังของหน่วยงาน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีแผนกำหนดอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และสามารถสรรหาตำแหน่งมาปฏิบัติหน้าที่ได้	๕	๑) รายงานสรุปการบริหารอัตรากำลังเพื่อเสนอแนะหน่วยงานต้นสังกัด ๒) แผนผังกำหนดโครงสร้างกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจ ๓) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงตามโครงสร้างกรอบอัตรากำลังของหน่วยงาน
	๒) มีแผนกำหนดอัตรากำลังและเสนอแนะให้ส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานต้นสังกัด สามารถกำหนดกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานเพิ่มเติมได้	๔	
	๓) ไม่มีแผนกำหนดอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจ แต่สามารถจัดจ้างบุคลากรทดแทนตำแหน่งที่ว่างได้	๓	
	๔) มีแผนกำหนดอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจ	๒	
	๕) ไม่มีแผนกำหนดอัตรากำลังที่สอดคล้องกับภารกิจ	๐	
	๑.๔.๓ ตำแหน่งงานที่สำคัญ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีนักสังคมสงเคราะห์ นักพัฒนาสังคมหรือนักพัฒนาชุมชน ปฏิบัติงานเป็นประจำ	๑	๑) รายงานผลการมอบหมายบุคลากรปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่สำคัญ ๒) รายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ๔) สัญญาจ้าง หรือจดหมายขอความอนุเคราะห์บุคลากร ๕) รายงานการติดตามและประเมินผล
	๒) มีพยาบาลวิชาชีพหรือพนักงานช่วยพยาบาลปฏิบัติงานเป็นประจำ	๑	
	๓) มีนักจิตวิทยาหรือผู้ให้คำปรึกษาสุขภาพจิตมาปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง	๑	
	๔) มีนักกายภาพหรือนักกิจกรรมบำบัดหรือนักอาชีวบำบัดมาปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง	๑	
	๕) มีนักโภชนาการหรือผู้ให้คำปรึกษาด้านโภชนาการมาปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง	๑	
	๑.๔.๔ การปฏิบัติงานของบุคลากรในตำแหน่งงานที่สำคัญ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีวุฒิการศึกษาหรือใบประกอบวิชาชีพเฉพาะ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด นักจิตวิทยา ฯลฯ	๑	๑) วุฒิการศึกษาหรือใบประกอบวิชาชีพตามตำแหน่งเฉพาะ ๒) ผลการรับรองประสบการณ์ทำงานจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานเดิมหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านวิชาชีพเฉพาะ ๓) รายงานผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามสายงานและวิชาชีพเฉพาะ
	๒) มีประสบการณ์ทำงานตรงกับสายงานและวิชาชีพเฉพาะ	๑	
	๓) ผ่านการอบรมหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามสายงานและวิชาชีพเฉพาะ	๑	
	๔) มีสมรรถนะตามสายงานและวิชาชีพเฉพาะ	๑	
	๕) มีการมาปฏิบัติงานเป็นประจำและมีผลการปฏิบัติงานตรงตามสายงานและวิชาชีพเฉพาะ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๑.๔.๕ การสรรหา และการเตรียมความพร้อมบุคลากร	๑) มีการกำหนดแผนการสรรหา และการสืบทอดตำแหน่งที่ชัดเจน เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากร	๑	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนการสรรหาเตรียมความพร้อมบุคลากร และการสืบทอดตำแหน่งที่ชัดเจน ๒) มีประกาศสรรหาบุคลากรตามหลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากรที่ชัดเจน ๓) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการทดลองงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานก่อนบรรจุ ๔) รายงานผลการทดลองปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล
	๒) มีการประกาศสรรหาบุคลากรตามหลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากรที่ชัดเจนที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล และสามารถปฏิบัติตามหลักเกณฑ์โดยเคร่งครัด	๑	
	๓) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการของหน่วยงานเพื่อติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน	๑	
	๔) มีการปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรรายบุคคล	๑	
	๕) มีการเตรียมความพร้อมบุคลากร เพื่อความเติบโตในสายงาน และการสืบทอดตำแหน่งที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับหน่วยงานต้นสังกัด	๑	
๑.๔.๖ แผนพัฒนาบุคลากร	๑) มีแผนพัฒนาบุคลากร และกำหนดให้บุคลากรแต่ละรายต้องได้รับการอบรมตรงตามสายงานอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่องต่อ ๑ คน และดำเนินการได้ครบถ้วน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ๒) หนังสือเชิญเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ๓) ผลการผ่านหลักสูตรอบรมสัมมนาหรือประกาศนียบัตรผ่านการอบรม ๔) บันทึกรายงานผลการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา
	๒) มีแผนพัฒนาบุคลากร แต่ไม่กำหนดให้บุคลากรแต่ละรายต้องได้รับการอบรมตรงกับสายงานอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่องต่อ ๑ คน และดำเนินการได้ไม่ครบถ้วนทุกคน	๔	
	๓) ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากร แต่ส่งเสริมบุคลากรแต่ละรายให้ได้รับการอบรมตรงกับสายงานอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่องต่อ ๑ คน และดำเนินการได้ครบถ้วนทุกคน	๓	
	๔) ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากร และบุคลากรแต่ละรายได้รับการอบรมตรงกับสายงานอย่างน้อยปีละ ๑ เรื่องต่อ ๑ คน มากกว่าร้อยละ ๕๐ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด	๒	
	๕. ไม่มีแผนพัฒนาบุคลากร และบุคลากรไม่ได้รับการอบรมตรงตามสายงาน	๐	
๑.๔.๗ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร	๑) มีหลักเกณฑ์ประเมินความดีความชอบหรือเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือแต่งตั้งบุคลากร ที่เป็นที่ยอมรับของบุคลากร	๑	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) เกณฑ์การประเมินความดีความชอบ/เลื่อนขั้นเงินเดือน ๒) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินความดีความชอบ/เลื่อนขั้นเงินเดือน ๓) คำสั่งมอบอำนาจการปฏิบัติงาน ๔) รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน ๕) เกียรติบัตร ๖) รูปถ่ายจัดกิจกรรม
	๒) มีการยกย่องและเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่มีผลงานดีเด่นและเป็นที่ยอมรับ	๑	
	๓) มีค่าตอบแทนพิเศษแก่บุคลากร	๑	
	๔) มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร	๑	
	๕) มีกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรในหน่วยงาน	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๑.๕	การตรวจสอบบัญชีและพัสดุ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีการจัดทำทะเบียนบัญชีและพัสดุ และตรวจสอบความถูกต้องเป็นประจำทุกเดือน และลงระบบ GFMIS ครบถ้วน	๑	๑) รายงานระบบ GFMIS ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน
	๒) มีการกำหนดอำนาจการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินและพัสดุ	๑	๒) ระบบควบคุมภายใน
	๓) มีการบันทึกบัญชีรายการรายรับรายจ่ายด้านการเงินและพัสดุ เป็นลายลักษณ์อักษร	๑	๓) คำสั่งมอบอำนาจ
	๔) มีการตรวจสอบระบบการเงินและบัญชี โดยผู้สอบบัญชีหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต้นสังกัด	๑	๔) รายงานผลการตรวจสอบบัญชีและพัสดุประจำเดือนและประจำปี
	๕) มีการจัดทำรายงานการเบิกจ่ายบัญชีและพัสดุรายเดือน และการรายงานการเบิกจ่ายบัญชีและพัสดุประจำปี	๑	
๑.๖	ระบบข้อมูลสารสนเทศ	๒๐	
	๑.๖.๑ ระบบสารสนเทศ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิง
	๑) มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการ และทันสมัย ซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับหน่วยงานการให้บริการ และผลการดำเนินงานอย่างครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๕	<u>ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่ง</u> ๑) Website ของหน่วยงาน ๒) เฟซบุ๊ก (Facebook) ๓) แผนที่ฐานข้อมูล ผู้ให้บริการ
	๒) มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการ และทันสมัยซึ่งอาจอยู่ในรูปของเอกสารหรืออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับหน่วยงานและการให้บริการ และผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วน และสามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๔	๔) ฐานข้อมูลผู้ให้บริการ ระดับพื้นที่จากระบบ
	๓) มีการจัดทำระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลที่ต้องการ และทันสมัยเกี่ยวกับหน่วยงานและการบริหารการให้ บริการบุคลากรและผลการดำเนินงานไม่ครบถ้วนและบางข้อมูลไม่สามารถสืบค้นนำมาอ้างอิงได้	๓	
	๔) ไม่มีการจัดทำระบบสารสนเทศ แต่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร การให้บริการบุคลากร ผลการดำเนินงาน แต่ไม่สามารถนำมาอ้างอิงได้	๒	
	๕) ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล	๐	
	๑.๖.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการและเครือข่ายดำเนินงาน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบัน และพร้อมสำหรับการใช้งาน โดยสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้อย่างครบถ้วน	๕	๑) ข้อมูลผู้สูงอายุที่มาใช้บริการในหน่วยงาน
	๒) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ แต่ไม่ครบถ้วน	๔	๒) ฐานข้อมูลผู้ให้บริการ ระดับพื้นที่จากระบบ
	๓) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ แต่ไม่เป็นปัจจุบัน สามารถนำมาใช้ได้อย่างครบถ้วน	๓	ฐานข้อมูลของหน่วยงาน
	๔) มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลที่ต้องการ ไม่เป็นปัจจุบันสามารถใช้อ้างอิงได้แต่ไม่ครบถ้วน	๒	๓) ฐานข้อมูลเครือข่ายหรือ จำนวนเครือข่ายที่สามารถ เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ
	๕) ไม่มีการรวบรวม จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการ	๐	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑.๖.๓ การรักษาความลับข้อมูลผู้ให้บริการ การสำรองข้อมูล และการทำลายเอกสาร	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) คำสั่งรักษาความลับของผู้ให้บริการ ๒) ระบบแฟ้มประวัติผู้ให้บริการ ๓) มีระบบการสำรองข้อมูล ๔) แบบคำร้องขอใช้ข้อมูล ๕) มีแนวทางการทำลายเอกสารที่ผิดพลาดและจำเป็นต้องทำลาย
	๑) มีคำสั่งรักษาความลับของผู้ให้บริการ	๑	
	๒) มีระบบจัดเก็บข้อมูลประวัติผู้ให้บริการ	๑	
	๓) มีระบบการสำรองข้อมูล	๑	
	๔) มีแบบคำร้องขอใช้ข้อมูล	๑	
	๕) มีแนวทางการทำลายเอกสารที่ผิดพลาดและจำเป็นต้องทำลาย	๑	
	๑.๖.๔ การประชาสัมพันธ์	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) สื่อสิ่งพิมพ์ ๒) สื่อนิทรรศการ ๓) สื่อสารทางตรง ๔) สื่อมวลชน ๕) ระบบรายงาน ๖) สมุดเยี่ยมชมหน่วยงาน ๗) จำนวนเครือข่ายที่ร่วมกิจกรรมของหน่วยงาน
	๑) มีช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง (สิ่งพิมพ์/จัดนิทรรศการ/สื่อสารทางตรง/สื่อมวลชน/ฯลฯ)	๑	
	๒) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา ช่องทางการขอรับบริการ สิทธิสวัสดิการ กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ	๑	
	๓) มีการประชาสัมพันธ์และเชิญชวนหน่วยงาน/หน่วยงานเข้ามา และมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของหน่วยงาน ในการทำประโยชน์เพื่อผู้สูงอายุ	๑	
	๔) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนตระหนักและเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีการประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์ ที่เป็นปัจจุบัน ทันเหตุการณ์ และต่อเนื่อง	๑	
๑.๗	แผนการบำรุงรักษาวัสดุ ครุภัณฑ์ และยานพาหนะ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนการซ่อมบำรุงรักษา ๒) รายงานผลการดำเนินงาน พร้อมภาพถ่ายก่อนการซ่อม และหลังซ่อม ๓) รายงานการประชุมประจำเดือน ๔) สภาพเครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุครุภัณฑ์และยานพาหนะ
	๑) มีแผนและมีการดำเนินการตามแผน รวมถึงมีการรายงานการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถให้บริการในกรณีฉุกเฉินได้	๕	
	๒) มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ แต่ไม่มีการดำเนินการตามแผน แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔	
	๓) ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ แต่ไม่มีการดำเนินการตามแผน แต่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๓	
	๔) ไม่มีแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์และยานพาหนะ แต่ไม่มีการดำเนินการตามแผน และไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๒	
	๕) ไม่มีการดำเนินการ	๐	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๑.๘ อาคารสถานที่และความปลอดภัย		๔๕	
	๑.๘.๑ ความปลอดภัยด้านการให้บริการ	๕	มีเอกสารประกอบตามจริง
	จัดให้มีชุดปฐมพยาบาลที่พร้อมใช้งานและแนวปฏิบัติในการปฐมพยาบาล	๑	๑) ชุดปฐมพยาบาล ๒) แนวปฏิบัติในการปฐมพยาบาล ๓) อุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพ เครื่องกระตุกหัวใจ ๔) ระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม ๕) หลักสูตรอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพ
	มีอุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพ เช่น ถุงลมช่วยหายใจ (Ambu bag) อุปกรณ์เปิดทางเดินหายใจ (Mouth gag) ไม่กัดลิ้น และ สัญญาณเรียกฉุกเฉิน เช่น กริ่ง กระดิ่ง ระฆังสัญญาณเตือนภัย	๑	
	มีเครื่องกระตุกหัวใจ (AED) อย่างน้อย ๑ เครื่องวางในจุดที่มองเห็นได้ชัดเจน	๑	
	จัดให้มีระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อที่เหมาะสม	๑	
	มีบุคลากรต้องได้รับการอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardio pulmonary resuscitation : CPR) และมีการฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง	๑	
	๑.๘.๒ ความปลอดภัยด้านระบบการป้องกัน	๕	เอกสารประกอบตามจริง
	จัดให้มีป้ายหรือข้อความ เพื่อแสดงเครื่องหมายเตือนหรือติดตั้งเครื่องป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดอันตราย	๑	๑) ป้าย ๒) เครื่องดับเพลิง ๓) ไฟฟ้าส่องสว่างสำรอง ๔) แนวปฏิบัติการป้องกันภาวะเสี่ยงและภาวะฉุกเฉิน ๕) มาตรการตรวจสอบระบบความปลอดภัย
	มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ และติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน อย่างน้อย ๑ เครื่อง กรณีมีพื้นที่การให้บริการมากกว่า ๑ ชั้น ต้องติดตั้งเครื่องดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัด อย่างน้อยชั้นละ ๑ เครื่อง	๑	
	ติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างสำรองตามช่องทางเดินในอาคาร	๑	
	มีแนวปฏิบัติการป้องกันภาวะเสี่ยงและภาวะฉุกเฉินจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการปีละ ๑ ครั้ง	๑	
	มีมาตรการตรวจสอบระบบความปลอดภัยในการให้บริการปีละ ๑ ครั้ง	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑.๘.๓ ด้านอาคารสถานที่	๒๐	มีเอกสารประกอบตามจริง
	๑) อาคารสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีพื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการ และที่พักอาศัยของผู้รับบริการต้องปลอดจากเหตุรำคาญ ซึ่งอาจรบกวนความเป็นอยู่ที่ดี	๑	๑) ภาพถ่ายพื้นที่ให้บริการทั้งภายใน และภายนอกอาคาร ๒) ภาพถ่ายการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียที่เหมาะสม ๓) ภาพแผนผังระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล
	๒) อาคารสถานที่ต้องปลอดบุหรี่และยาเสพติดทุกประเภท	๑	๔) ภาพถ่ายระบบประสานงานแจ้งเหตุ เตือนภัย อำนาจความสะดวก และประสานส่งต่อ
	๓) กรณีหน่วยงาน มีการให้บริการหลายลักษณะ ต้องมีการแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน โดยจะต้องมีพื้นที่และลักษณะตามการให้บริการแต่ละประเภท ได้แก่ - การจัดบริการสวัสดิการและคุ้มครองผู้สูงอายุแบบเต็มเวลา - การจัดบริการสวัสดิการและคุ้มครองผู้สูงอายุแบบบริการสังคม	๑	๕) เอกสาร/ภาพประกอบอื่นๆ
	๔) ต้องจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานแจ้งเหตุ เตือนภัย อำนาจความสะดวก และอื่นๆ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๑	
	๕) มีการจัดการขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสียที่เหมาะสม และมีระบบการควบคุมพาหะนำโรคตามหลักสุขาภิบาล	๑	
	๖) ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง พื้นที่บริเวณที่ให้บริการต้องมีแสงสว่าง และมีหลอดไฟติดตั้งไว้ทั้งในส่วนที่นอน ห้องน้ำ และพื้นที่ใช้สอยทั่วไป	๑	
	๗) สวิตช์ สายไฟ ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดีและปลอดภัย และมีอุปกรณ์ตัดไฟรองรับกรณีเกิดไฟช็อตหรือรั่ว	๑	
	๘) มีระบบการตรวจคัดกรองอุณหภูมิผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการของหน่วยงาน	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๙) มีการจัดสถานที่เฉพาะให้ผู้มาติดต่อราชการหรือเยี่ยมผู้สูงอายุ	๑	
	๑๐) มีระบบประสานงาน แจ้งเหตุ เตือนภัย อำนวยความสะดวก และประสานส่งต่อ	๑	
	๑๑) มีเส้นหรือขอบเขตแสดงบริเวณที่อาจมีอันตรายหรือห้ามเข้าใกล้	๑	
	๑๒) อาคารเรือนนอน มีความกว้างระหว่างเตียง ไม่น้อยกว่า ๙๐ เซนติเมตร และความกว้างทางเดินหากใช้รถเข็นนั่ง ไม่น้อยกว่า ๙๐ เซนติเมตร	๑	
	๑๓) เครื่องเรือนต้องมีความปลอดภัยในการใช้สอย ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ถ้ามีมุมแหลมต้องติดตั้งยางกันกระแทก เว้นแต่เป็นเครื่องมือทางการแพทย์	๑	
	๑๔) พื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก ต้องมีความกว้างทางเดินหากใช้รถเข็นนั่ง ไม่น้อยกว่า ๙๐ เซนติเมตร	๑	
	๑๕) ห้องน้ำ มีประตูเป็นแบบเปิดออกภายนอก หรือแบบบานเลื่อน ขนาดกว้างสุทธิ ไม่ต่ำกว่า ๙๐ เซนติเมตร มือจับแบบก้านโยกหรือแกนผลัก และสามารถเปิดจากภายนอกได้ และระดับพื้นผิวภายในห้องน้ำราบเรียบเสมอกัน ไม่ลื่น ไม่มีน้ำท่วมขัง และโถส้วมชนิดนั่งราบ สูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร แต่ไม่เกิน ๔๕ เซนติเมตร มีพนักพิง มีราวจับ ชิดผนังอย่างน้อย ๑ ด้าน เพื่อช่วยพยุง	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑๖) อ่างล้างมือสูงจากพื้นไม่เกิน ๘๐ เซนติเมตร มีราวจับข้างอ่าง เพื่อช่วยพยุงตัว ขณะยืน ก๊อกน้ำเป็นชนิดก้านโยก ก้านหมุน หรือระบบอัตโนมัติ	๑	
	๑๗) บริเวณที่อาบน้ำ ที่นั่งสำหรับอาบน้ำสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า ๔๐ เซนติเมตร แต่ไม่เกิน ๔๕ เซนติเมตร ต้องมีพนักพิงที่มั่นคง และมีราวจับ ที่ด้านข้างของที่นั่งเพื่อช่วย การพยุงตัว	๑	
	๑๘) ก๊อกน้ำของฝักบัวเป็นชนิดก้านโยก หรือ ก้านหมุน และติดตั้งสัญญาณเรียกฉุกเฉินในห้องน้ำ และมีราวจับตั้งแต่ประตูไปจนถึงโถส้วมและบริเวณที่อาบน้ำ	๑	
	๑๙) มีจุดบริการล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือเจลแอลกอฮอล์ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง	๑	
	๒๐) มีการทำความสะอาดสถานที่ อุปกรณ์ พื้นผิวที่สัมผัสร่วมกันบ่อยๆ ก่อนและหลัง ให้บริการหรือกรณีเตียงนอน เก้าอี้พักคอยมีการเว้นระยะห่างอย่างน้อย ๑ เมตร	๑	
	๑.๘.๔ การจัดการด้านสุขาภิบาลอาหาร	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) สถานที่รับประทานอาหาร บริเวณที่เตรียมปรุงประกอบอาหาร (ห้องครัว) และบริเวณทั่วไป มีลักษณะดังนี้ ๑.๑) สะอาดเป็นระเบียบพื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง เรียบ สภาพดี ๑.๒) โต๊ะ เก้าอี้ สะอาดแข็งแรงจัดระเบียบ ๑.๓) โต๊ะเตรียมปรุงประกอบอาหาร ทำด้วยวัสดุที่เรียบ ทำความสะอาดง่าย เช่น สแตนเลส กระเบื้อง และการปรุงอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร ๑.๔) ไม่มีสัตว์ แมลงพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู เป็นต้น ๑.๕) มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับป้องกันอัคคีภัยจากการใช้เชื้อเพลิงในการปรุงประกอบอาหารและผู้ประกอบอาหารต้องมีความรู้และสามารถใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับป้องกันอัคคีภัยได้	๑	๑) แผนจัดการด้านสุขาภิบาลอาหาร ๒) ภาพถ่ายอาคารสถานที่ และบริเวณที่ปรุงประกอบอาหารสะอาดเป็นระเบียบ ๓) ภาพถ่ายอุปกรณ์หรือเครื่องมือสำหรับป้องกันอัคคีภัย ๔) ภาพถ่ายอาหาร เครื่องดื่ม อาหารสด อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วที่เป็นไปตามตัวชี้วัด ๕) รายงานผลการปฏิบัติงาน และเอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๒) วัตถุประสงค์และภาชนะอุปกรณ์ มีลักษณะดังนี้ ๒.๑) อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะที่ปิดสนิท มีเลขสารบบอาหาร เช่นเครื่องหมาย อย. ๒.๒) อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ และอาหารแห้งมีคุณภาพดี แยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน วางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร หรือเก็บในตู้เย็น สำหรับอาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง ๒.๓) อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปิดที่มิดชิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร ไม่เก็บไว้เกิน ๒ ชั่วโมง ๒.๔) วางอาหารระหว่างเสิร์ฟสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร และไม่วางภาชนะอาหารซ้อนกัน ๒.๕) น้ำ เครื่องดื่ม สะอาดและใส่ภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีก๊อกหรือมีทางเทริน้ำ หรือมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับดักโดยเฉพาะ และวางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร ๒.๖) ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ฯลฯ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย เช่น สแตนเลส กระเบื้องเคลือบขาว แก้ว อลูมิเนียม เมลามีนสีขาวหรือสีอ่อน สำหรับตะเกียบต้องเป็นไม้ ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกสีขาว ๒.๗) ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย ๒ ขั้นตอน ขั้นตอนที่ ๑ ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ และขั้นตอนที่ ๒ ล้างด้วยน้ำสะอาด ๒ ครั้ง อุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร และไม่ล้างจาน ชามกับพื้น ๒.๘) มีการฆ่าเชื้อภาชนะฯ ภายหลังการทำความสะอาด เช่น ตากแดด/แช่น้ำร้อน/แช่คลอรีน/ใช้เครื่องอบ เป็นต้น ๒.๙) จาน ชาม แก้วน้ำ ภาชนะหลุม ฯลฯ เก็บไว้ในภาชนะโปร่งสะอาด หรือตะแกรงวางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาด มีที่ปิดมิดชิด	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๒.๑๐) ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบไปทางเดียวกันในภาชนะที่สะอาด และมีการปิดมิดชิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย ๖๐ เซนติเมตร ๒.๑๑) เชียงต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าวเป็นร่อง ไม่ขึ้นรา มีเชียงและมิดใช้เฉพาะ แยกระหว่างอาหารสุก/อาหารดิบ ผักสดและผลไม้สด		
	๓) การรวบรวมขยะและน้ำโสโครก ๓.๑) ใช้ถังขยะที่ไม่รั่วซึม และมีฝาปิด ๓.๒) มีท่อหรือรางระบายน้ำที่มีสภาพดี ไม่แตกร้าว ระบายน้ำจากห้องครัว มีแหล่งบำบัดได้ดี และต้องไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรง ๓.๓) อ่างล้างภาชนะ มีถังดักไขมัน หรือที่ดักไขมัน และมีการทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ	๑	
	๔) ห้องน้ำ ห้องส้วม ๔.๑) ห้องน้ำ ห้องส้วม ต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ ๔.๒) ประตูห้องน้ำ หรือทิศทางหน้าห้องน้ำไม่เปิดสู่ห้องครัวโดยตรง	๑	
	๕. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ๕.๑) ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ๕.๒) ผู้ปรุงผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว หรือสีอ่อน และสวมหมวกหรือเน็คคลุมผม ๕.๓) ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ มีสุขนิสัยที่ดี เช่น ตัดเล็บสั้น ไม่ใช้มือหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วโดยตรง ๕.๔) ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผ่านการตรวจสุขภาพประจำปี ๕.๕) ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผ่านการอบรมหลักสูตรสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหาร ๕.๖) ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ล้างมือทุกครั้งก่อนทำการปรุงประกอบอาหาร ๕.๗) ผู้ปรุง ไม่สวมเครื่องประดับ เช่น ต่างหู แหวน สร้อยข้อมือ ฯลฯ ขณะปรุงอาหาร	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑.๘.๕ การจัดการด้านสุขาภิบาลน้ำ ๑) สถานที่ตั้ง และการดูแลน้ำ <u>กรณีน้ำประปา</u> ๑.๑) ระบบท่อจ่ายน้ำประปาไม่แตก รั่วซึม ไม่เป็นสนิมหรือมีหินปูนเกาะ และบริเวณโดยรอบไม่มีน้ำขังที่เป็นแหล่งสกปรกของเชื้อโรค ๑.๒) ถังเก็บสำรองน้ำประปาในอาคารต้องมีฝาปิด ไม่แตกร้าว/รั่วซึม ๑.๓) บริเวณพื้นที่ตั้งถังเก็บสำรองน้ำประปามีการล้อมรั้ว เพื่อป้องกันไม่ให้สัตว์เข้าไปทำให้เกิดการปนเปื้อน ๑.๔) ไม่มีส้วมหรือมูลสัตว์ในระยะ ๓๐ เมตร จากที่ตั้งถังเก็บน้ำ กอน้ำประปา ๑.๕) ฐานรองรับที่ตั้งถังหรือกอน้ำ ต้องแข็งแรง ไม่แตกร้าว หรือสึกกร่อน และทำความสะอาด ถังเก็บสำรองน้ำประปาเป็นระยะ <u>กรณีน้ำบาดาล</u> ๑.๑) บอน้ำบาดาลควรอยู่ห่างจากแหล่งน้ำโสโครก เช่น ส้วม บ่อเกรอะ ท่อระบายน้ำ ระบบบำบัดน้ำเสีย บ่อขยะ คอกปศุสัตว์ หรือโรงเรือนเลี้ยงสัตว์ ไม่น้อยกว่า ๓๐ เมตร ๑.๒) รอบบ่อน้ำบาดาลต้องไม่มีหญ้าขึ้นรกหรือมีน้ำท่วมขัง ๑.๓) ควรมีรั้วล้อมรอบบ่อน้ำบาดาล เพื่อป้องกันสัตว์เข้าไปถ่ายมูล หรือสิ่งสกปรกปนเปื้อนลงในบ่อ ๑.๔) ตรวจสอบรอยแตกร้าว หรือรอยรั่วของท่อปี <u>กรณีน้ำฝน</u> ๑.๑) ทำความสะอาดหลังคาและรางน้ำฝนก่อนถึงช่วงฤดูฝน หรือก่อนที่ฝนจะตก ๑.๒) ผนังหรือส่วนบนของถังเก็บน้ำฝนไม่ชำรุด ไม่แตกร้าว ๑.๓) ก้อน้ำของถังน้ำฝนไม่รั่วซึมหรือชำรุด ๑.๔) พื้นคอนกรีตใต้ถังเก็บน้ำฝนมั่นคงแข็งแรง ไม่ชำรุดหรือแตกร้าว	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนจัดการด้านสุขาภิบาลน้ำ ๒) รายงานผลการดำเนินงานด้านสุขาภิบาลน้ำ ๓) แผนการตรวจสอบเครื่องกรองน้ำและตู้กดน้ำ ๔) ภาพแสดงเครื่องกรองน้ำและตู้กดน้ำดื่มที่สะอาดและปลอดภัย ๕) ภาพอุปกรณ์ภาชนะที่สะอาดพร้อมใช้ ๖) รายงานการประชุมประจำเดือน ๗) เอกสารหลักฐานอื่นๆ และภาพประกอบ *เลือกวัดจากน้ำหลักที่ใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๒) สถานที่ตั้งของจุดบริการน้ำดื่ม ๒.๑) สะอาด ไม่ชำรุด ไม่มีฝุ่นละออง หยากไย และคราบสกปรก ๒.๒) จุดบริการน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ ในสัดส่วนจุดบริการหนึ่งที่ (ตักน้ำร้อนน้ำเย็น น้ำบริโภคแบบน้ำพุหรือเปิดจากกอก หรือจัดใส่ภาชนะขนาดเล็ก) ต่อผู้สูงอายุ ๗๕ คน	๑	
	๓) ภาชนะเก็บกักน้ำ ต้องทำจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตรายและไม่รั่วซึม ไม่เป็นสนิม	๑	
	๔) เครื่องกรองน้ำ และตู้กักน้ำดื่ม ๔.๑) สะอาด ไม่มีฝุ่น คราบสกปรก และไม่มีตะไคร่น้ำ ๔.๒) มีการบำรุงรักษาเครื่องกรองน้ำตามคำแนะนำของผลิตภัณฑ์ ๔.๓) มีการเช็ดทำความสะอาดภายนอกตู้เป็นประจำทุกวัน และภายในตู้ (ถึงน้ำเย็น) อย่างน้อยเดือนละครั้ง ๔.๔) ก๊อกน้ำไม่ชำรุด ไม่มีน้ำหยด	๑	
	๕) ภาชนะดื่มน้ำ ๕.๑) ภาชนะดื่มน้ำควรทำจากวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย เช่น สแตนเลส ชนิด Food grade พลาสติกใสชนิดทนความร้อนและความเย็น อยู่ในสภาพดี ๕.๒) ผู้สูงอายุมีแก้วหรือขวดน้ำประจำตัว และไม่ใช้แก้วร่วมกัน	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑.๘.๖ การจัดการตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และโรคอุบัติใหม่	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) แผนมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ หรือโรคอุบัติใหม่ ๒) ช่องทางข่าวสารและคำแนะนำการปฏิบัติตัวของผู้สูงอายุ ๓) อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย/เจลล้างมือ ๔) รายงานผลการตรวจวัดอุณหภูมิของผู้สูงอายุ ๕) รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19) และโรคอุบัติใหม่ ๖) ภาพถ่ายการดำเนินงานในแต่ละมาตรการ ๗) แผนผังการจัดเตรียมห้องคัดแยกกลุ่มเสี่ยงพร้อมภาพถ่ายการดำเนินงานในแต่ละมาตรการ ๘) รายงานผลการดำเนินงานในแต่ละมาตรการ ๙) รายงานการประชุมประจำเดือน ๑๐) เอกสาร/ภาพประกอบอื่นๆ
	๑) ด้านสถานที่ ๑.๑) กำหนดจุดเข้าออกหน่วยงาน/หน่วยงานช่องทางเดียว ๑.๒) จัดเตรียมจุดคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิ และอุปกรณ์ล้างมือ เช่น เจลแอลกอฮอล์ ๑.๓) จัดกิจกรรมในพื้นที่โล่ง มีอากาศถ่ายเทสะดวก และเว้นระยะห่าง ๒ เมตรสำหรับผู้สูงอายุที่ร่วมกิจกรรม ๑.๔) จัดเตียงนอน โต๊ะ เก้าอี้ เว้นระยะห่าง ๑ - ๒ เมตร ๑.๕) ทำความสะอาดสถานที่สม่ำเสมอ/พ่นยาฆ่าเชื้อ ๑.๖) จัดพื้นที่เฉพาะ สำหรับรับส่งสินค้าเท่านั้น	๑	
	๒) ด้านผู้ใช้บริการ ๒.๑) เว้นระยะห่างระหว่างบุคคล และหลีกเลี่ยงสถานที่แออัด ๒.๒) ให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และโรคอุบัติใหม่ ๒.๓) ได้รับการตรวจวัดอุณหภูมิทุกวัน และจดบันทึกข้อมูล ๒.๔) ทำความสะอาดร่างกาย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และใส่หน้ากากอนามัย ๒.๕) แยกสำหรับอาหารเฉพาะบุคคลทานอาหารร้อนสุกใหม่ทุกมื้อ ๒.๖) กรณีมีโรคประจำตัวต้องรับยาต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่พยาบาลประสานงานเพื่อรับยาแทน	๑	
	๓) ด้านบุคลากรภายในหน่วยงาน ๓.๑) ให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และโรคอุบัติใหม่ พร้อมรายงานสถานการณ์ของหน่วยงานตามมาตรการโดยเคร่งครัด ๓.๒) ดูแลสุขภาพก่อนเข้าปฏิบัติงาน ทำความสะอาดร่างกาย ตรวจวัดอุณหภูมิ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ และใส่หน้ากากอนามัย ๓.๓) ทำความสะอาดที่พักสม่ำเสมอ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๓.๔) จัดและเลื่อนการจัดกิจกรรม/โครงการ/เข้าร่วมประชุมในพื้นที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ๓.๕) บุคลากรที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อให้แจ้งผู้บังคับบัญชาและพบแพทย์เพื่อตรวจหาเชื้อ และกักตัวตามมาตรการสาธารณสุขโดยเคร่งครัด	๑	
	๔) ด้านผู้มาติดต่อ ๔.๑) จัดเยี่ยมผู้สูงอายุตามอาคารพัก ๔.๒) ต้องผ่านจุดคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิอย่างเคร่งครัด แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ๔.๓) ไม่อนุญาตให้บริการขนส่งเอกชนเข้าภายในบริเวณหน่วยงาน ๔.๔) จัดเว้นการจัดกิจกรรมจากหน่วยงานบุคคลภายนอก	๑	
	๕. กรณีพบผู้สูงอายุมีอาการเข้าข่ายสงสัยเป็นโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ และโรคอุบัติใหม่ ๕.๑) พาผู้สูงอายุพบแพทย์ และตรวจโดยละเอียด ๕.๒) แยกผู้สูงอายุที่มีอาการ พักที่ห้องคัดแยกผู้ป่วยที่จัดเตรียมไว้เพื่อสังเกตอาการเป็นเวลา ๑๔ วัน ๕.๓) ตรวจวัดอุณหภูมิทุกวัน วันละ ๒ ครั้ง (เช้า-เย็น) ๕.๔) แยกของใช้ส่วนตัว ห้องน้ำ และมีอุปกรณ์ทำความสะอาดให้อย่างต่อเนื่อง ๕.๕) เมื่อครบกำหนด ๑๔ วัน นำผู้สูงอายุพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพอีกครั้ง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๑.๙	การควบคุมภายในและการจัดการความเสี่ยง	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) คำสั่งคณะกรรมการกำกับ ควบคุมการตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยง ๒) แผนการจัดการความเสี่ยง ๓) รายงานผลการดำเนินงานตามแผน ๔) รายงานการติดตาม ประเมินผลและนำผลประเมิน นำมากำหนดปรับปรุงงาน ๕) รายงานผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารเป็นลายลักษณ์ อักษร
	๑) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ควบคุมการ ตรวจสอบภายในและการบริหารความเสี่ยง	๑	
	๒) มีแผนการจัดการความเสี่ยง	๑	
	๓) มีการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง	๑	
	๔) มีการติดตามประเมินผลและนำผลประเมินนำมา การปรับปรุงงาน	๑	
	๕) มีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารเป็นลาย ลักษณ์อักษร	๑	
๑.๑๐	หลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) คำรับรองการปฏิบัติงาน รายบุคคล ๒) ป้ายประชาสัมพันธ์หลัก จริยธรรม ๓) คู่มือการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงาน ๔) ภาพถ่าย ๕) รายงานการประชุม ๖) ประกาศจริยธรรมของ แต่ละหน่วยงาน
	๑) มีการกำหนดหลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน อย่างเป็นลาย ลักษณ์อักษรและมีวิธีการในการควบคุมเพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตาม	๕	
	๒) มีการกำหนดหลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน อย่างเป็นลาย ลักษณ์อักษร และมีวิธีการในการควบคุมเพื่อให้มีการบังคับใช้ และมีการปฏิบัติตามบางส่วน	๔	
	๓) มีการกำหนดหลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน อย่างเป็นลาย ลักษณ์อักษร ไม่มีวิธีการควบคุม แต่มีการปฏิบัติตามบางส่วน	๓	
	๔) ไม่มีการกำหนดหลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษร ไม่มีวิธีการควบคุม และไม่มีการปฏิบัติตาม	๒	
	๕) ไม่มีการกำหนดหลักจริยธรรมการปฏิบัติงาน อย่างเป็น ลายลักษณ์อักษรและไม่มีการปฏิบัติ	๑	
๑.๑๑	การจัดการข้อร้องเรียน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) ช่องทางการรับข้อ ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ๒) Flow chart กระบวนการ รับข้อร้องเรียน ๓) รายงานการประชุมสรุป ปัญหา อุปสรรค และแนวทาง แก้ไข ๔) มาตรการจัดการข้อ ร้องเรียน
	๑) มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีกระบวนการรับข้อร้องเรียน	๑	
	๒) มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน	๑	
	๓) มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนใน ระยะเวลาที่กำหนด	๑	
	๔) มีมาตรการการดำเนินการกับเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน อย่างเป็นธรรม	๑	
	๕) มีมาตรการป้องกันการร้องเรียนซ้ำ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
องค์ประกอบที่ ๒ ด้านการให้บริการ จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ๗๐ คะแนน			
๒.๑	การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน	๒๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนผังและขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานการรับผู้สูงอายุเข้าใหม่ ๔ ขั้นตอน ดังนี้ - กระบวนการแรกรับ - กระบวนการคุ้มครอง - กระบวนการส่งต่อครอบครัวและชุมชน - กระบวนการระยะท้าย (เสียชีวิต) ๒) ทะเบียนประวัติผู้สูงอายุและแผนการดูแลผู้สูงอายुरายบุคคล ๓) แผนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูการดูแล และการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ ๔) แผนการประสานส่งต่อและการเตรียมความพร้อมครอบครัว ชุมชน และผู้สูงอายุ รายการนี้
	๒.๑.๑ การจัดบริการดูแลและคุ้มครองผู้สูงอายุที่รับเข้าใหม่ และการดูแลต่อเนื่อง	๑๐	
	๑) มีแผนผังกระบวนการ ลำดับขั้นตอน และวิธีการให้บริการ ตั้งแต่กระบวนการแรกรับจนถึงการจัดการวาระท้าย และการจัดการศพตามประเพณีของผู้สูงอายुरายบุคคล	๑	
	๒) ต้องจัดให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ ในการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ โดยผู้ดูแล ๑ คน รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุกลุ่มแข็งแรง ในอัตราไม่เกิน ๑ คนต่อผู้สูงอายุ ๑๐ คน (๑ : ๑๐) และผู้ดูแล ๑ คน รับผิดชอบดูแลผู้สูงอายุกลุ่มที่มีภาวะพึ่งพิง ในอัตราไม่เกิน ๑ คนต่อผู้สูงอายุ ๕ คน (๑ : ๕)	๑	
	๓) จัดทำทะเบียนประวัติผู้สูงอายุทุกคนโดยมีการประเมินสุขภาวะของผู้สูงอายุแรกรับ โดยการประเมินการประกอบกิจวัตรประจำวัน พื้นฐาน (ADL) และที่ซับซ้อน (IADL) ภาวะความซึมเศร้า คัดกรองภาวะสมองเสื่อม ความสามารถด้านการสื่อสาร และความต้องการการดูแลอื่นๆ ตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์ โดยประเมินซ้ำทุก ๓ เดือน ทุกราย	๑	
	๔) มีการจัดทำแผนการดูแลผู้สูงอายुरายบุคคลและติดตามประเมินผลการเปลี่ยนแปลงทางสุขภาวะของผู้สูงอายुरายบุคคล และปรับปรุงข้อมูลให้สอดคล้องกับสุขภาวะผู้สูงอายุทุก ๓ เดือนทุกคน	๑	
	๕) มีการชี้แจงเงื่อนไข ระเบียบ ข้อปฏิบัติการพักอาศัยและรับบริการภายในหน่วยงาน/องค์กรให้แก่ผู้สูงอายุรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	๑	
	๖) การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับผลการประเมินความต้องการการดูแล โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และงดเว้นการกระทำความรุนแรงในผู้สูงอายุ ซึ่งผู้สูงอายุต้องได้รับรู้กระบวนการการดูแล ความก้าวหน้าของการส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงมีส่วนร่วมวางแผนการดูแลวาระท้าย การจัดการทรัพย์สิน การจัดการศพตามประเพณีเมื่อเสียชีวิตทุกราย	๑	
	๗) มีการส่งเสริมสุขภาพกาย อารมณ์ จิตใจ สติปัญญาและพฤติกรรมของผู้สูงอายुरายบุคคล เพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้สูงอายुरายอื่นๆ ได้	๑	
	๘) มีการดูแลสุขอนามัยส่วนบุคคล สถานที่พักอาศัย อาหารโภชนาการผู้สูงอายุ และปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต	๑	
	๙) มีระบบการส่งต่อกรณีผู้สูงอายุเกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อการรักษาพยาบาล และการดูแลระยะยาวจนวาระท้ายของชีวิต โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๑๐) มีกระบวนการฟื้นฟูศักยภาพผู้สูงอายุ โดยการประสานงานกับสาขาวิชาชีพในการวางแผนการดูแล และประสานส่งต่อคืนกลับครอบครัวและชุมชน ทั้งการเตรียมพร้อมครอบครัว ชุมชน และผู้สูงอายุ รวมถึงการติดตามผลรายการนี้	๑	
	๒.๑.๒ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม A)	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ภาพถ่ายกิจกรรม ๒) รายละเอียดของ การจัดกิจกรรม ๓) แผนการดูแล ผู้สูงอายุรายบุคคล ๔) รายงานผลการ ปฏิบัติงานประจำเดือน อื่นๆ
	๑) มีการส่งเสริมและจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนา ศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทั้งทางด้านสุขภาพกาย จิตใจ สติปัญญาของผู้สูงอายุ	๑	
	๒) มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึง วิธีการป้องกันความเสี่ยงที่จะเข้าสู่ภาวะพึ่งพิง	๑	
	๓) ไม่มีการกระทำความรุนแรงในผู้สูงอายุ และให้ การดูแลผู้สูงอายุโดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	๑	
	๔) มีการดูแลสุขอนามัยและดูแลอาหาร และโภชนาการผู้สูงอายุรายบุคคล	๑	
	๕) มีการจัดทำแผนการดูแล การติดตาม ประเมินผลศักยภาพผู้สูงอายุรายบุคคล	๑	
	๒.๑.๓ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้บางกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม B) อย่างถูกวิธี	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ภาพถ่ายกิจกรรม ๒) รายละเอียดของ การจัดกิจกรรม ๓) แผนการดูแล ผู้สูงอายุรายบุคคล ๔) รายงานผลการ ปฏิบัติงานประจำเดือน อื่นๆ
	๑) มีการดูแลสุขอนามัยผู้สูงอายุรายบุคคล การดูแลอาหารและโภชนาการที่เหมาะสมกับ ผู้สูงอายุแต่ละราย	๑	
	๒) มีการทำกายภาพ/ฟื้นฟูสุขภาพกาย จิตใจ และ สติปัญญาของผู้สูงอายุ	๑	
	๓) มีการจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล และให้การ ดูแลที่ถูกวิธีตามระดับการพึ่งพิงของผู้สูงอายุ รายบุคคล โดยติดตามประเมินผลการดูแลอย่างต่อเนื่อง	๑	
	๔) มีการให้ความรู้และจัดกิจกรรม เพื่อฟื้นฟู ศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทั้งทางด้านสุขภาพกาย จิตใจ สติปัญญาของผู้สูงอายุ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๕) มีการให้บริการดูแลผู้สูงอายุตามหลักการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งกายจิต สติปัญญา โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิ/สวัสดิการทางสังคมอย่างเหมาะสมและไม่มีการกระทำความรุนแรงในผู้สูงอายุ	๑	
	๒.๑.๔ การให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน (กลุ่ม C) อย่างถูกวิธี	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) ภาพถ่ายกิจกรรม ๒) รายละเอียดของการจัดกิจกรรม ๓) แผนการดูแลผู้สูงอายุรายบุคคล ๔) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ๕) อื่นๆ
	๑) มีการจัดทำแผนการดูแลและให้การดูแลที่ถูกต้องวิธีตามระดับการพึ่งพิงของผู้สูงอายุรายบุคคล โดยมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	๑	
	๒) มีการดูแลสุขอนามัยผู้สูงอายุรายบุคคล การดูแลช่วยเหลือที่ถูกต้องวิธีสำหรับผู้สูงอายุที่มีการให้อาหารทางสายยาง / Gastrostomy Tube การดูแลความสะอาดช่องปาก การรับประทานอาหาร การจัดท่านอน/นั่ง หรือการลุกจากเตียง การดูแลแผล การดูแลช่วยเหลือที่ถูกต้องวิธี ระบบขับถ่าย และระบบอวัยวะสืบพันธุ์ ฯลฯ	๑	
	๓) มีการให้บริการตามแผนการดูแลรายบุคคล และให้การดูแลที่ถูกต้องวิธีตามระดับการพึ่งพิงของผู้สูงอายุรายบุคคล โดยติดตามประเมินผลการดูแลอย่างต่อเนื่อง	๑	
	๔) มีการให้ความรู้และจัดกิจกรรมเพื่อฟื้นฟูศักยภาพให้แก่ผู้สูงอายุ ทั้งทางด้านสุขภาพกาย จิตใจ สติปัญญาของผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีการให้บริการดูแลผู้สูงอายุตามหลักการดูแลผู้สูงอายุ ทั้งกายจิต สติปัญญา โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิ/สวัสดิการทางสังคมอย่างเหมาะสมและไม่มีการกระทำความรุนแรงในผู้สูงอายุ	๑	
๒.๒	การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชน	๒๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๒.๒.๑ การส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานในระดับพื้นที่มีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน	๕	๑) รายงานผลการแก้ไขปัญหาผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม ๒) รายงานผลจำนวนช่องทางและการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่
	๑) มีแผนการดำเนินงานในการส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๒) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ท้องถิ่นสามารถจัดกิจกรรมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง	๑	๓) รายงานผลการประสานงานและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหา ๔) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน
	๓) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ชุมชน/ท้องถิ่นมีการแก้ไขปัญหาผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาในพื้นที่ให้สามารถอยู่ในครอบครัวและชุมชนได้	๑	
	๔) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่มีทัศนคติเชิงบวกกับผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชน และสามารถจัดกิจกรรมเพื่อดูแลผู้สูงอายุในชุมชนได้	๑	
	๒.๒.๒ การจัดการบริการด้านสังคม	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการทางสังคม	๑	๑) รายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ ๒) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ๓) รายงานผลจำนวนเครือข่ายที่ช่วยดำเนินงานจัดบริการในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน ๔) อื่นๆ
	๒) มีการส่งเสริมการรวมกลุ่มทำกิจกรรมของผู้สูงอายุตามความสมัครใจ และมีการให้บริการกิจกรรมกลุ่มของผู้สูงอายุ	๑	
	๓) มีการส่งเสริมทักษะทางสังคม เช่น ทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทักษะการดูแลกิจวัตรประจำวันของตนเอง ทักษะการสื่อสาร เป็นต้น	๑	
	๔) มีการส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดภูมิปัญญาหรือคลังปัญหาด้านผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีการประสานงานเครือข่ายเพื่อช่วยดำเนินงานจัดบริการในการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน	๑	
	๒.๒.๓ การจัดการบริการด้านสุขภาพ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีแผนการให้ความรู้เรื่องสุขภาพแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	๑	๑) รายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ ๒) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ๓) ภาพถ่ายประกอบการดำเนินงาน และอื่นๆ
	๒) การตรวจสุขภาพเบื้องต้น	๑	
	๓) การจัดกิจกรรมทางกาย จิตใจ และสติปัญญา	๑	
	๔) การให้ความรู้ในการส่งเสริมสุขภาพกาย และสติปัญญา	๑	
	๕) มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ทั้งกาย จิตใจ สติปัญญา แบบองค์รวมอย่างต่อเนื่องตามศักยภาพและความสมัครใจของผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาคุณค่าในตัวเองและสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๒.๒.๔ การจัดบริการด้านเศรษฐกิจ	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) รายงานผลการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุ ๒) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ๓) ภาพถ่ายประกอบการดำเนินงาน และอื่นๆ
	๑) มีการให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ เช่น เศรษฐกิจพอเพียง ข้อมูลข่าวสารด้านเศรษฐกิจ การสร้างรายได้ การประกอบอาชีพ การจ้างงานผู้สูงอายุ การสร้างความมั่นคงทางการเงิน ฯลฯ	๑	
	๒) จัดกิจกรรมการฝึกอาชีพและเสริมสร้างรายได้ให้กับผู้สูงอายุ	๑	
	๓) จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจ้างงานผู้สูงอายุ	๑	
	๔) จัดกิจกรรมการส่งเสริมช่องทางการตลาดการขายสินค้าของผู้สูงอายุ	๑	
	๕) จัดการส่งเสริมความรู้และสร้างวินัยการออมให้กับผู้สูงอายุ	๑	
	๒.๒.๕ การให้บริการความรู้ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรม	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) รายงานผลการจัดกิจกรรมให้ความรู้ ๒) สรุปผลจำนวนผู้สูงอายุที่รับบริการสื่อการเรียนรู้ ๓) สรุปผลจำนวนการบริการอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมแก่ผู้สูงอายุ ๔) ห้องและอุปกรณ์จัดแสดงตัวอย่างการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และเอกสารประกอบ
	๑) มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุในชุมชนเข้าถึงเทคโนโลยี และนวัตกรรม การรู้เท่าทันเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมอย่างเหมาะสม	๑	
	๒) มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ	๑	
	๓) มีบริการสื่อการเรียนรู้และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และ การใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมอย่างเหมาะสม	๑	
	๔) มีบริการอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีและ นวัตกรรม อุปกรณ์จัดแสดงตัวอย่าง การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ และเอกสารเผยแพร่องค์ความรู้	๑	
	๕) การให้บริการความรู้ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง	๑	
๒.๓	การให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๑๐	
	๒.๓.๑ การให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ทะเบียนข้อมูลการให้บริการ/จำนวนการให้บริการ/จำนวนผู้ใช้บริการ/จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ ๒) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่ใช้บริการ
	๑) มีการบริการและสนับสนุนการศึกษาดูงาน ประชุมอบรม สัมมนา และการฝึกภาคปฏิบัติในหน่วยงาน	๑	
	๒) มีการพัฒนาคู่มือ หลักสูตร องค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนาวิธีการฝึกอบรม การติดตามประเมินผล การนิเทศงานด้วยแนวทางใหม่ๆ	๑	
	๓) มีการจัดการความรู้ด้านผู้สูงอายุ การวิจัยหรือการพัฒนาด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๔) มีการสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ที่เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งการดูแลผู้สูงอายุ การพัฒนาศักยภาพ การถ่ายทอดความรู้เสริมสร้างรายได้ อาชีพ และภูมิปัญญาผู้สูงอายุ การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ	๑	๓) ภาพถ่ายกิจกรรม/รายละเอียดของโครงการ ๔) รายงานผลการถ่ายทอดหรือขยายผลการดำเนินงาน หรือ รายงานผลการดำเนินงาน ๕) อื่น ๆ
	๕) มีการพัฒนาบุคลากร และองค์กรเครือข่ายการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	๑	
	๒.๓.๒ รูปแบบการเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) ภาพถ่ายการมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ ๒) แผนผังการเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ ๓) ฐานข้อมูลทะเบียนผู้รับบริการ วิทยากรองค์ความรู้ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ ของศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ ๔) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ และมีการติดตามประเมินผล การศึกษาดูงาน ประชุม อบรม สัมมนา ฯลฯ
	๑) มีพื้นที่สำหรับการเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ โดยมีแผนผังและกิจกรรมในการให้บริการของการเป็นศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๑	
	๒) มีการจัดทำหรือรวบรวมสื่อเพื่อการให้บริการและสนับสนุนการศึกษาดูงาน ประชุม อบรม สัมมนา และการฝึกภาคปฏิบัติในหน่วยงาน	๑	
	๓) มีวิทยากรประจำหน่วยงาน สำหรับการบรรยายให้ความรู้ และมีบริการวิทยากรและองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานภายนอกหรือบุคคลต่างๆ	๑	
	๔) มีการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนผู้รับบริการ วิทยากร องค์ความรู้ สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ ของศูนย์เรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ และมีการติดตามประเมินผลการศึกษาดูงาน ประชุม อบรม สัมมนา ฯลฯ	๑	
๒.๔	การให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๑๐	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) มีการให้บริการข้อมูลและช่องทางการบริการข้อมูลและสารสนเทศด้านผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ
	๒.๔.๑ การให้บริการด้านข้อมูลและสารสนเทศด้านผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ	๕	๒) สถิติข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ ๓) ข้อมูลทำเนียบเครือข่ายการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ คลังปัญญาและภูมิปัญญา ในพื้นที่รับผิดชอบ ๔) จำนวนผู้รับบริการข้อมูลสารสนเทศและให้คำปรึกษา ๕) รายงานผลการดำเนินงาน ๖) ภาพถ่ายแต่ละกิจกรรม และเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง
	๑) มีการรวบรวมสถิติข้อมูลเกี่ยวกับผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ โดยมีข้อมูลจำแนกประเภทของผู้สูงอายุ กลุ่มอายุ ช่วงวัย ระดับพื้นที่ตำบล อำเภอ จังหวัด โดยจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน	๑	
	๒) มีการรวบรวมรายงานและข้อมูลสถานการณ์เกี่ยวกับผู้สูงอายุในพื้นที่บริการ โดยเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสามารถดึงข้อมูลมาใช้งานได้เป็นปัจจุบัน	๑	
	๓) มีการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน ได้แก่ สถิติข้อมูลผู้รับบริการ ข้อมูลการรับบริจาคและความต้องการรับบริจาค ชุดความรู้ด้านสิทธิและการดูแลผู้สูงอายุ	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๔) มีการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำเนียบเครือข่ายการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ เช่น คลังปัญญาผู้สูงอายุ ภูมิปัญญาผู้สูงอายุ	๑	
	๕) มีระบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	๑	
	๒.๔.๒ การให้บริการให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีบุคลากรวิชาชีพเฉพาะในการบริการให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุให้แก่ผู้สูงอายุ หรือบุคคลทั่วไป	๑	๑) คู่มือให้คำปรึกษา
	๒) มีคู่มือให้คำปรึกษาให้แก่ผู้สูงอายุ หรือบุคคลทั่วไป	๑	๒) รายงานผลการให้บริการให้คำปรึกษา/จำนวนผู้รับบริการให้คำปรึกษา
	๓) มีช่องทางการให้คำปรึกษาช่องทางต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	๑	๓) รายงานผลการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่
	๔) มีประสานงานและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหา	๑	๔) รายงานผลการประสานส่งต่อผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม
	๕) มีการติดตามประเมินผลการบริการให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๑	๕) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/หน่วยงานที่ใช้บริการ

องค์ประกอบที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕ ตัวชี้วัด ๑๒๕ คะแนน

๓.๑	คุณภาพการจัดการและการบริหารองค์กร	๒๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๓.๑.๑ คุณภาพการบริหารจัดการ	๕	๑) รายงานผลการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
	๑) ไม่มีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่	๑	๒) รายงานการจัดการข้อร้องเรียน และผลการตรวจสอบที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน มีจำนวนลดลง
	๒) ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติประเภทหน่วยงานหรือบุคคลจากหน่วยงานภายนอก	๑	
	๓) มีบุคลากรวิชาชีพที่จำเป็นในการดูแลผู้สูงอายุ	๑	
	๔) มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเครือข่ายในระดับดีและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๑	
	๕) ไม่มีรายงานผลการตรวจสอบที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชัน	๑	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๓.๑.๒ คุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แผนการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
	๑) ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นในหน่วยงาน	๑	๒) แผนการปรับปรุง แก้ไขพัฒนา และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการให้บริการผู้สูงอายุ
	๒) ไม่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อหมู่ และโรคอุบัติใหม่	๑	๓) รายงานผลการจัดการสุขาภิบาลอาหาร และน้ำที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ
	๓) มีอาคาร สภาพแวดล้อม และวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ	๑	๔) รายงานผลการบริหารจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ในหน่วยงาน
	๔) สามารถบริหารจัดการสถานการณ์เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดอันตรายต่อชีวิตได้ทันทั่วทั้งที่ ในกรณีฉุกเฉินหรือเกิดโรคระบาดในหน่วยงาน	๑	
	๕) มีระบบเตรียมความพร้อมที่จะให้บริการ การช่วยเหลือหรือการประสานส่งต่อ	๑	
	๓.๑.๓ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการสังคม และดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรี	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) รายงานผลการให้บริการตามแผนงานที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง
	๑) ผู้ใช้บริการ/หน่วยงาน ร้อยละ ๑๐๐ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนด	๕	๒) แบบสรุปการให้บริการ
	๒) ผู้ใช้บริการ/องค์กรหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนด	๔	๓) แบบคำขอรับบริการ
	๓) ผู้ใช้บริการ/องค์กรหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนด	๓	
	๔) ผู้ใช้บริการ/องค์กรหน่วยงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนด	๒	
	๕) ผู้ใช้บริการ/องค์กรหน่วยงาน น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนด	๑	
	๓.๑.๔ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายใน	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ ๑) แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ
	๑) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๕	๒) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
	๒) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๔	๒) รายงานการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์
	๓) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๓	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
	๔) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๒	
	๕) มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๑	
	๓.๑.๕ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายนอก	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๕	๑) แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ ๒) รายงานสรุปผลความพึงพอใจ
	๒) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๔	๓) รายงานการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์
	๓) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐	๓	
	๔) มีกระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐	๒	
	๕) มีกระบวนการในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	๑	
๓.๒	คุณภาพการให้บริการจัดบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุแบบสถาบัน	๒๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) ผู้สูงอายุที่รับบริการมีสุขภาพที่ไม่ถดถอยจากเดิมเพิ่มขึ้น จากการประเมินการประกอบกิจวัตรประจำวัน พื้นฐาน (ADL) และที่ซับซ้อน (IADL) ภาวะความซึมเศร้า คัดกรองภาวะสมองเสื่อม ความสามารถด้านการสื่อสาร และความต้องการการดูแลอื่นๆ	๕	๑) รายงานข้อมูลผู้สูงอายุรายบุคคลที่บ่งชี้ถึงสุขภาพที่ไม่ถดถอยลงจากเดิม ๒) รายงานผลการดูแลผู้สูงอายุรายบุคคล ๓) รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่รับบริการ
	๒) ผู้สูงอายุได้รับบริการและการพัฒนาตามแผนการดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินความต้องการการดูแลและปรับปรุงแผนการดูแลทุกสามเดือน	๕	๔) รายงานสถิติข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุที่เข้าสู่สถานสงเคราะห์ ลดลง โดยเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า
	๓) ผู้สูงอายุได้รับการส่งต่อกรณีผู้สูงอายุเกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อการรักษาพยาบาล และการดูแลระยะยาวจนวาระท้ายของชีวิต โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	๕	๕) เอกสาร/หลักฐานข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
	๔) จำนวนผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาเข้าสู่สถานสงเคราะห์ลดลง เนื่องจากชุมชนและสังคมมีทัศนคติเชิงบวกกับผู้สูงอายุ โดยการให้ความรู้หรือเผยแพร่องค์ความรู้ให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อลดการทอดทิ้งผู้สูงอายุเข้าสู่สถานสงเคราะห์	๕	
	๕) เกิดกิจกรรม/โครงการต้นแบบ ด้านการส่งเสริมสุขภาพกาย จิตใจ และสติปัญญาของผู้สูงอายุ จนได้รับรางวัลจากหน่วยงานภายนอก	๕	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๓.๓	คุณภาพการให้บริการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน	๒๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า
	๑) จำนวนผู้สูงอายุที่เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการทางสังคมเพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๒) ข้อมูลสถิติจำนวนภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า
	๒) เกิดกลไกขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ โดยมีจำนวนท้องถิ่น ภาคีเครือข่าย เข้ามามีส่วนร่วมจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๓) ข้อมูลสถิติจำนวนกลไกในพื้นที่ เช่น อาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในระดับพื้นที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า
	๓) มีจำนวนผู้สูงอายุภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานหรือองค์กร ในการจัดบริการทั้งด้านสังคม สุขภาพ เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยีและนวัตกรรมให้กับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	
	๔) มีอาสาสมัครหรือจิตอาสาในการดูแลผู้สูงอายุจำนวนเพิ่มมากขึ้น มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	
	๕) จำนวนผู้สูงอายุรู้เท่าทันเทคโนโลยีและนวัตกรรมจำนวนเพิ่มมากขึ้น มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	
๓.๔	คุณภาพการให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ	๒๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการเอกสารต่างๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น
	๑) จำนวนรายงานถอดบทเรียนหรือเอกสารวิชาการหรือรายงานประจำปีที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน สามารถเผยแพร่สู่สาธารณะได้ โดยมากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๒) จำนวนชุมชนที่มีการดำเนินการในรูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุ
	๒) จำนวนบุคคล องค์กร หน่วยงานติดต่อขอเข้ามาศึกษา ดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๓) จำนวนรายงานถอดบทเรียน
	๓) จำนวนวิทยากรของหน่วยงานได้รับการยอมรับและเป็นวิทยากรบรรยายเผยแพร่ให้ความรู้สังคมอย่างต่อเนื่อง มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๔) จำนวนบุคคล องค์กร หน่วยงานติดต่อขอเข้ามาศึกษา
	๔) จำนวนสื่อของหน่วยงานได้รับการยอมรับและมีการขยายผลการใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้น มากกว่าร้อยละ ๖๐ เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลกับปีก่อนหน้า	๕	๕) จำนวนสื่อของหน่วยงานได้รับการยอมรับและมีการขยายผลการใช้ประโยชน์
	๕) มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านผู้สูงอายุในชุมชนเพิ่มขึ้น	๕	

ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	คะแนน	เอกสารอ้างอิง
๓.๕	คุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๒๕	<u>ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ</u> ๑) ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคมสามารถเข้าถึงบริการข้อมูลสารสนเทศและคำปรึกษาผู้สูงอายุผ่านช่องทางต่างๆ เพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลกับปีก่อนหน้า ๒) จำนวนชุมชนที่มีการจัดบริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ
	๑) จำนวนฐานข้อมูลผู้สูงอายุมีการเผยแพร่สู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง	๕	
	๒) จำนวนข้อมูลของหน่วยงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบายได้	๕	
	๓) จำนวนบุคลากรที่ให้ความรู้และคำปรึกษาด้านผู้สูงอายุในหน่วยงาน	๕	
	๔) จำนวนผู้ใช้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๕	
	๕) จำนวนการขยายผลการให้บริการด้านข้อมูลและให้คำปรึกษาด้านผู้สูงอายุ	๕	

ภาคผนวก

๑. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

สำหรับเนื้อหาการรายงานการประเมินตนเอง แบ่งเป็น ๔ ตอน ประกอบด้วย



๑) ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ข้อมูลที่ควรระบุดังนี้

(๑.๑) ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน

(๑.๒) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์ บทบาทและภารกิจ โดยอธิบายให้เห็นกระบวนการจัดทำ ถ่ายทอด และการสร้างการรับรู้ร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อแสดงให้เห็นความสำเร็จ ในอนาคตและแนวทางที่จะไปสู่ความสำเร็จตามที่ต้องการในแต่ละช่วงเวลา

(๑.๓) กลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ประเภทการให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบสถาบัน และข้อมูลการจำแนกประเภทของกลุ่มผู้สูงอายุตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน

(๑.๔) อัตรากำลังและโครงสร้างอัตรากำลัง (ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร จำนวนบุคลากร (ตำแหน่งและหน้าที่) จำนวนผู้ดูแล จำนวนตามวุฒิ/เพศ/ประสบการณ์การทำงานหรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประเภทของบุคลากร (ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ จ้างเหมาโดยมูลนิธิ และอื่น ๆ)

(๑.๕) แผนภูมิการบริหารงาน/โครงสร้างการบริหารงาน โดยนำเสนอการแบ่งสายงานในการบริหาร ขอบข่ายการปกครองบังคับบัญชาแต่ละส่วนฝ่ายที่มีความรับผิดชอบหรือสายการประสานการดำเนินงานในหน่วยงานเป็นอย่างไร

(๑.๖) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน

(๑.๗) ขอบเขตการรับผิดชอบ/พื้นที่การดำเนินงาน (จังหวัดที่รับผิดชอบ) โดยระบุข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ชุมชนที่หน่วยงานให้บริการ ระบุรายละเอียดชุมชนหรือหน่วยงานในเขตบริการของหน่วยงาน โดยจำแนกตามประเภท/สภาพความเป็นอยู่/สภาพการดำเนินงานรายละเอียดการให้ความสูงสุดในรอบ ๑ ปี

(๑.๘) ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากร ระบุลักษณะ/ประเภท/จำนวนอาคารสถานที่/ อาคารเรือนนอน /งบประมาณรายรับ-รายจ่าย/งบบริจาค และการจัดงบประมาณตามประเภท เป็นต้น

๒) สภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒.๑) บทบาทหน้าที่และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

๒.๒) วิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยนำเสนอจุดเด่น - จุดด้อย และวิธีการบริหารกิจกรรมที่สำคัญในการแก้ไขสิ่งบกพร่องที่มีอยู่และส่งเสริมพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

๒.๓) ลักษณะของการบริหารการจัดบริการ โดยนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการว่ามีการแบ่งเป็นแผนงาน - กลุ่ม/ฝ่ายงานอย่างไร แต่ละกลุ่ม/ฝ่ายมีเป้าหมายให้ประสบผลสำเร็จแค่ไหน วิธีการดำเนินงานแต่ละบริการให้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างไร

๒.๔) อุปสรรค/ข้อจำกัดที่ทำให้ไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้



๓) ผลการประเมินตามมาตรฐาน

๓.๑) ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบ และตัวชี้วัด

๓.๒) แหล่งข้อมูลและแหล่งพิสูจน์นำเสนอข้อมูล รวมถึงแหล่งพิสูจน์ตามเกณฑ์ประเมินให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓) ผลการประเมินนำข้อมูลตามข้อ ๓.๑) ไปเปรียบเทียบกับผลการประเมินว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ พร้อมทั้งมีหลักฐานข้อมูล และแหล่งพิสูจน์ตามข้อ (๓.๒) สนับสนุนมาตรฐานตามที่กำหนด

๓.๔) เหตุผลที่ไม่บรรลุเป้าหมาย (ถ้ามี)



ตัวอย่าง

๑.๑	วิสัยทัศน์และพันธกิจ	๕	ต้องมีเอกสารอ้างอิงครบ
	๑) บุคลากรในหน่วยงานมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และมีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๕	๑) หลักฐานแสดงกระบวนการกำหนดนโยบาย/กิจกรรมถ่ายทอดพันธกิจวิสัยทัศน์ของหน่วยงานต้นสังกัด
	๒) บุคลากรในหน่วยงานมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ แต่ไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๔	๒) แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานต้นสังกัด
	๓) บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ แต่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๓	๓) แผนดำเนินงานประจำปี
	๔) บุคลากรในหน่วยงานบางส่วนมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์และไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๒	๔) ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ในสถานที่ต่าง ๆ
	๕) บุคลากรในหน่วยงานไม่รับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์และไม่มีการเผยแพร่ให้กับบุคคลทั่วไปได้รับทราบ	๐	๕) สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ๖) ชี้แจง/ประชุมประจำเดือน ๗) รายงานการประชุมประจำเดือน ๘) ภาพถ่ายประกอบ

เป้าหมาย	ผลการประเมินตนเอง
<u>กระบวนการดำเนินงาน :</u>	
<u>ผลลัพธ์ :</u>	
<u>เหตุผลที่ไม่บรรลุเป้าหมาย (ถ้ามี) :</u>	

๔) แผนการพัฒนากิจการบริการในอนาคต

นำเสนอแผนการนำผลการประเมินตาม ๓.๓ มาปรับปรุงใช้ประโยชน์ในอนาคต

๒. ใบสมัครขอรับการประเมินมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

๑. ชื่อหน่วยงาน/ประเภทหน่วยงาน.....
๒. ต้นสังกัด.....
๓. ที่อยู่หน่วยงาน
เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....
แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... โทรสาร.....
๔. ชื่อผู้บริหาร/ผู้นำหน่วยงาน.....
๕. ชื่อผู้ประสานงาน/ข้อมูลการติดต่อ.....
๖. ระยะเวลาที่หน่วยงานมีการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุปี.....เดือน
(นับจากวันจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน)
๗. วัตถุประสงค์ที่จัดตั้งหน่วยงาน.....
.....
.....
๘. กลุ่มเป้าหมายที่ให้บริการ
.....
.....
.....
๙. ภารกิจหน่วยงานโดยสังเขป.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้บริหาร
(.....)

ตำแหน่ง.....
วัน/เดือน/ปี.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

หลักฐานประกอบการรับสมัคร

รายการหลักฐาน	ครบถ้วน	ไม่ครบถ้วน	หมายเหตุ
๑. หนังสือสำคัญการจัดตั้งหน่วยงาน (หรือเอกสารการรับรองจากหน่วยงานต้นสังกัด)			
๒. แผนที่ตั้งหน่วยงาน			
๓. รายงานการประเมินตนเอง SAR (มีผลการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๕)			
๔. หลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี)			

สรุปผลการประเมินคุณสมบัติเบื้องต้น

สามารถเข้ารับการประเมินได้	ครบถ้วน
ไม่สามารถเข้ารับการประเมินเนื่องจากขาดเอกสาร ๑. ๒. ๓.	
ไม่สามารถเข้ารับการประเมินเนื่องจากขาดคุณสมบัติ ในด้าน ๑. ๒. ๓.	

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันเดือนปี.....

๓. ใบรับรองมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ



ใบรับรองมาตรฐาน

การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับสถานดูแลผู้สูงอายุ

ใบรับรองฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

(.....ระบุชื่อหน่วยงาน.....)

สถานที่ตั้ง : (.....ระบุที่ตั้งหน่วยงาน.....)

ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน

การจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของสถานดูแลผู้สูงอายุ

ในระดับผ่าน/ดี/ดีมาก/ดีเยี่ยม

โดย กรมกิจการผู้สูงอายุ

ออกให้ ณ วันที่

มีผลถึงวันที่

(.....)

อธิบดีกรมกิจการผู้สูงอายุ



กองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ

กรมกิจการผู้สูงอายุ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

อาคารกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อาคารใหม่) ชั้น ๖

เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๔๒ ๔๓๓๖ ต่อ ๑๐๗

Website : www.dop.go.th

