



สารพัฒนาคุณภาพ

โรงพยาบาลกลาง Quality Journal

Bangkok Metropolitan Administration **General Hospital**

ฉบับที่ 13 ปีที่ 4 วันที่ 1 - 15 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

สวัสดีค่ะผู้อ่านที่รัก เวลาผ่านมาถึงกลางเดือนมิถุนายนแล้วนะคะ ฝนตกเป็นระยะๆช่วยให้ความร้อนได้ลดลงบ้าง และในเดือนนี้เป็นเดือนที่โรงพยาบาลกลางของเรามีกิจกรรมที่หลายๆท่านตั้งตาคอย ช่วยสร้างความกระปรี้กระเปร่าให้กับบุคลากรด้วยการไปอบรมนอกสถานที่ เป็นการเติมไฟให้กับชีวิตและการทำงาน สร้างความสนิทสนมกลมเกลียวให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลกลาง มีหลายๆคนได้เพื่อนใหม่ที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อนที่อยู่ต่างหน่วยงาน กลับมาทำงานก็เกิดการประสานงานที่ดีเป็นที่เป็นที่เป็นที่เป็นคนคุ้นเคย งานที่ทำร่วมกันก็ราบรื่นแม้จะยุ่งยากและมีจำนวนมากมาย

และในเดือนนี้อีกเช่นกัน วันที่ 23 มิถุนายนตลอดทั้งวัน โรงพยาบาลกลางของเราจะมีโอกาสต้อนรับผู้มาเยือนจากหน่วยงานภายนอก ที่เข้ามาเพื่อศึกษาดูงานด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อภายในโรงพยาบาล ก็ขอให้พวกเราชาวโรงพยาบาลกลางร่วมให้การต้อนรับคณะผู้มาศึกษาดูงานด้วยนะคะ เพื่อกลับมาช่วยกันสร้างความแข็งแกร่งให้กับโรงพยาบาลและสร้างบริการที่ประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการนะคะ

คนรักคุณภาพ



บทสุดท้ายของการพัฒนาที่ยืดหยุ่นและยั่งยืน

Flexible & Sustainable Development

การบริหารองค์กรสู่ความยั่งยืน

ต้นกำเนิดของเกณฑ์การบริหารเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศมาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ MBNQA ของอเมริกา ซึ่งประเทศไทยได้รับมาใช้เป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติหรือ TQA และขยายไปสู่การบริหารคุณภาพของภาครัฐ PMQA รวมทั้งบูรณาการข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล การดูแลผู้ป่วย และการสร้างเสริมสุขภาพในมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ นำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของรางวัลคุณภาพแห่งชาติคือการใช้มุมมองเชิงระบบ มองทั้งองค์กรตามบริบทของหรือลักษณะสำคัญขององค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติอย่างประสานสอดคล้องกัน

Flexible & Sustainable Development

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด core values และ scoring guidelines เป็น building blocks และเป็นกลไกสำหรับบูรณาการระบบบริหารองค์กร องค์กรที่มุ่งใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ จะต้องทำความเข้าใจกับบริบทของตนเองซึ่งเป็นความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อมและสิ่งที่องค์กรมีอยู่ มีระบบการประเมินการนำเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยอาศัย scoring guideline ซึ่งจะสะท้อน maturity ของการพัฒนา แล้วนำผลการประเมินไปขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่อง การใช้เกณฑ์เพื่อพัฒนาตามบริบทขององค์กรจะต้องอาศัย core values & concepts เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการกระทำ (ซึ่งองค์ประกอบสำคัญทั้งหมดนี้ HA นำมาสรุปให้เข้าใจและจดจำง่ายในชื่อ 3P-PDSA)

ใช้ Criteria โดยยึดเป้าหมาย

การนำเกณฑ์แต่ละหมวดไปใช้อย่างได้ผล จะต้องทำความเข้าใจถึงเป้าหมายหรือความคาดหวังของเกณฑ์ดังกล่าวอย่างลึกซึ้ง ดังนี้

หมวดที่ 1 การนำ มีระบบการนำที่ได้ผลซึ่งจะสร้างความมั่นใจต่อความยั่งยืน ความเป็นเลิศ ความยืดหยุ่น และการมุ่งเน้นผู้ป่วย เป็นการนำด้วยวิสัยทัศน์หรืออุดมการณ์ มีการนำแนวคิดเรื่ององค์กรที่มีชีวิตมาสู่การปฏิบัติ

หมวดที่ 2 การวางแผนกลยุทธ์ มีกระบวนการวางแผนซึ่งก่อให้เกิดเป้าหมายที่ต้องเฝ้าระวังและได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ เป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับความท้าทายในอนาคต และในปัจจุบันมีข้อเสนอให้เคลื่อนจากกลยุทธ์ที่ต้องแข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตาย (น่านน้ำสีแดง) ไปสู่ธุรกิจที่คิดนอกกรอบเพื่อสร้างตลาดใหม่ ๆ (น่านน้ำสีคราม) และธุรกิจที่เติบโตอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของคุณงามความดีและการแบ่งปันสิ่งดี ๆ ให้แก่สังคม ดำเนินธุรกิจอย่างพอเพียง เอากำไรแต่พอประมาณ (น่านน้ำสีเขียว)

หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นผู้ป่วยและลูกค้า มีการรับรู้ความต้องการที่ลึกซึ้งของผู้ป่วยและลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ มีการตอบสนองอย่างฉับไว นำมาใช้ออกแบบและปรับปรุงบริการ ซึ่ง HA ได้ต่อยอดเกณฑ์ข้อนี้ไปสู่เรื่องความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย การเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วยการมีส่วนร่วม รวมไปถึงการดูแลด้วยหัวใจของความมนุษย์

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ผลลัพธ์สำคัญตาม critical success factors ได้รับการวัดวิเคราะห์ เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการพัฒนา มีการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีการสร้างและจัดการสินทรัพย์ความรู้ขององค์กรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ขององค์กรเป็นเครื่องมือบริหารที่สำคัญ

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความรู้และทักษะเพียงพอกับงานที่ต้องรับผิดชอบ มีความผูกพันกับองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างผลงานที่ดี มีส่วนร่วมในการพัฒนาและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ระบบงานได้รับการออกแบบอย่างรอบคอบรัดกุม มีการจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวกับความสามารถพิเศษขององค์กร

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ แสดงให้เห็นการส่งมอบคุณค่าที่ดีเยี่ยมและผลการดำเนินการที่ดีเยี่ยม



จาก Core Values & Concepts สู่คำถามที่ท้าทาย

1. Visionary leadership ท่านฝันว่าอะไร ท่านฝันไกลแค่ไหน ท่านใช้ประโยชน์จากความฝันนั้นอย่างไร ท่านสามารถชักนำผู้คนเข้ามาร่วมสานฝันกับท่านได้แค่ไหน ท่านนำอุดมการณ์เรื่องการพัฒนาที่ยั่งยืนมาอยู่ในความฝันของท่านหรือยัง
2. Patient-focused excellence ท่านจะสร้างศรัทธาและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วยและครอบครัว ได้อย่างไร ท่านจะวางสมดุลระหว่างการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยกับการดำรงบุคลากรขององค์กรไว้อย่างไร องค์กรของท่านจะมีส่วนในการทำให้ผู้ป่วยของท่านเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา และมีบทบาทในการพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างไร
3. Organizational and personal learning ผู้นำใช้การเรียนรู้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรอย่างไร ท่านส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรในมิติด้านจิตวิญญาณและความรู้ความสามารถอย่างไร ท่านทำให้เกิดการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนกับ สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม อย่างไร
4. Valuing workforce members and partners ท่านนำแนวคิดองค์กรที่มีชีวิตและความยืดหยุ่นในการทำงานมาใช้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานที่ดีด้วยความเต็มใจได้อย่างไร
5. Agility ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ท่านใช้หลักความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปรับปรุงระบบงานหรือไม่ อย่างไร
6. Focus on the future ความท้าทายในอนาคตขององค์กรคืออะไร ท่านใช้ความท้าทายในอนาคตเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงานอย่างไร ท่านจะมีส่วนในการสร้างสมดุลของการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างไร
7. Managing for innovation ท่านจะจัดการอย่างไรให้การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงด้วยความคิดใหม่ ๆ เป็นเรื่องปกติในองค์กร
8. Management by fact ท่านจะมั่นใจได้อย่างไรว่าท่านสามารถรับรู้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งในส่วนที่วัดได้และส่วนที่วัดไม่ได้ และท่านฝึกที่จะตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงอย่างไร
9. Social responsibility and community health ท่านจะขึ้นนำสังคมอย่างไรเพื่อให้เกิดสุขภาวะที่ประกอบด้วยสมดุลของการพัฒนาอย่างยั่งยืน
10. Focus on results and creating value ท่านจะปรับเปลี่ยนความคุ้นชินของการมุ่งเน้นรายละเอียด รูปแบบ ขั้นตอน ปฏิบัติ ไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ก่อให้เกิดคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความหลากหลายในการปฏิบัติอย่างไร
11. Systems perspective ท่านใช้มุมมองเชิงระบบในการบริหารองค์กรอย่างไร มองภาพรวมและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ในองค์กรอย่างไร มองเห็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้นอย่างไร มองเห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่จะนำมาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างไร

ความยั่งยืนของการพัฒนา ความยั่งยืนขององค์กร ความยั่งยืนของระบบสุขภาพ ความยั่งยืนของสังคม ความยั่งยืนของมวลมนุษยชาติเป็นเป้าหมาย เป็นอุดมคติ ที่จำเป็นและไม่มีทางเลือกอื่น การเชื่อมต่อความพยายามทั้งหลายไปสู่เป้าหมายนี้ น่าจะเป็นทิศทางที่ถูกต้องของการพัฒนา เนื้อหาที่นำมาเผยแพร่ในสาร HA ทั้ง 4 ฉบับที่ผ่านมาอาจจะไม่ได้ให้รายละเอียดในเชิงปฏิบัติ เป็นเพียงการประมวลข้อคิด ความเป็นไปได้ และสิ่งที่กำลังเป็นอยู่ เข้ามาเชื่อมโยงให้เห็นในภาพรวม เพื่อให้ย่างก้าวที่เราจะร่วมกันเดินต่อไปนั้น เป็นย่างก้าวที่มีเป้าหมาย มีความหมาย มีคุณค่า ด้วยการมองภาพรวมที่ใหญ่ขึ้น จะทำให้เราสามารถจัดลำดับความสำคัญของสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้น ละเลิกสิ่งที่ไม่จำเป็นออกไปได้มากขึ้นสร้างความเชื่อมโยงที่ดีขึ้น สร้างความร่วมมือกันได้มากขึ้น ด้วยการรวมแนวคิดเข้ามามีเป้าหมายร่วมกันที่ยิ่งใหญ่ หวังว่าพลังของพวกเราทุกคนจะรวมตัวกันเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องสู่ความยั่งยืน



ธรรมะจากหลวงปู่ปัญญา

โลกกลมๆ ไบนี่ ไม่มี อะไรได้มา ฟรี ๆ
ของ ฟรีไม่เคยมี ของ ดีไม่เคยถูก
อยู่ให้ ไว้ใจ ไปให้ คิดถึง
คน เราต้องเดินหน้า เวลา ยังเดินหน้าเลย
ไม่ต้องสนใจ ว่าแมวจะสีขาหรือดำ ขอให้ จับหนูได้ก็พอ
ยังมี ใจศรัทธา ยิ่งต้องมีสายตาที่ เยือกเย็น
ในโลกกลม ๆ ไบนี่ ไม่มีคำว่า แน่นนอน ~
คนเรา เมื่อ ตัวตาย ก็ต้องลงดิน
ท้อแท้ได้ แต่อย่าท้อถอย อัจฉาได้ แต่อย่าริษยา พักได้ แต่อย่าหยุด
เหตุผล ของ คน ๆ หนึ่ง อาจไม่ใช่ของ คน อีก คน หนึ่ง
ถ้าไม่ลอง ก้าว จะ ไม่มีวันรู้ ได้เลยว่า ข้างหน้าเป็นอย่างไร
หนทาง อันยาวไกลนับหมื่นลี้ ต้อง เริ่มต้นด้วยก้าวแรก ก่อนเสมอ
ปัญหา ทุกอย่าง อยู่ที่ ตัวเรา ทั้งสิ้น
จะเห็นค่า ของความอบอุ่น เมื่อผ่าน ความเหน็บหนาว มาแล้ว
อันตราย ที่สุดคือ การคาดหวัง

เริ่มต้นดีแล้ว ลงท้ายก็ต้องดีด้วย
อย่ายอมแพ้ ถ้ายังไม่ได้พยายามอย่างเต็มที่
จง ใจเสีย อย่าใจอารมณ์
เบื้องหลัง ความเข้มแข็ง สมควรมีความอ่อนโยน
ไม่มีคำว่า บังเอิญ ในเรื่องของความรัก มีแต่คำว่า ตั้งใจ
ยินดี กับสิ่งที่ได้มา และ ยอมรับ กับสิ่งที่เสียไป



หลังพายุผ่านไป ฟ้าย่อมสดใสเสมอ
หลังผ่าน ปัญหา จะรู้ว่าปัญหานั้น เล็กนิดเดียว
ไม่เป็น ขุนนางนะ ได้ แต่ไม่เป็น คนไม่ได้
มีแต่วันนี้ ที่มีค่า ไม่มีวันหน้า วันหลัง
เมื่อวาน ก็สายเกินแล้ว พรุ่งนี้ ก็ สายเกินไป
อย่าหวังว่าจะได้รับความรัก จากคนที่คุณรัก
เพราะคนที่ คุณรัก ไม่ได้ รักคุณ หมดทุกคน

เพื่อนแท้ มีหัวไหล่ไว้คอยซับน้ำตาให้
เพื่อนแท้ จะมาแต่หัววันเพื่อช่วยเตรียมงาน
เพื่อนแท้ คาดหวังที่จะอยู่เคียงข้างคุณตลอดไป

KLANG

โรงพยาบาลคุณภาพ กันสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ

จัดทำโดย : ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกลาง
โทร. 0-2220-8000 ต่อ 11630-31 www.klanghospital.go.th