

• **คณะกรรมการจัดการความรู้** นำโดย คุณหมอมอสุวันทนษ์ ประชุมกับทีมพูดคุยกันว่า จะดำเนินการแจกจ่ายแบบประเมินตนเองให้ทีมต่างๆ ตลอดจนหน่วยงาน เพื่อช่วยกันมองว่าในทีม ในหน่วยงาน มีกระบวนการจัดการความรู้ อะไรแอบซ่อนโดยไม่รู้เนื้อรู้ตัวกันบ้าง ทางทีมจะได้นำมาทบทวนทั้งสิ่งที่ทำได้ดีอยู่แล้ว และสิ่งที่จะเป็นโอกาสในการปรับและพัฒนา เพื่อให้เกิดการนำความรู้มาใช้ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

• **คณะกรรมการ IM** นำโดย คุณหมอกานต์ พาทิมปรึกษาหารือกันเรื่องข้อมูลสำคัญๆ คือ จำนวนผู้ป่วยนอกลดลง ปริมาณขยะมูลฝอยไม่สอดคล้องกับยอดผู้ป่วย (คือมากไป) อัตราตายสูงเกินเป้าหมาย (น้ำกลั้วรีปาว) อัตราค่าใช้จ่าย ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า สูงขึ้นไม่สอดคล้องกับยอดผู้ป่วย อัตราการผ่าตัดนอกเวลายังพบว่าเป็นรายที่ ผ่าตัดใหญ่ (Major) มากกว่า ผ่าตัดเล็ก (Minor) ก็ต้องขอขอบคุณทีม IM ค่ะ เพราะข้อมูลเหล่านี้เป็นตัวที่องค์กรจะได้นำมาปรับปรุงและแก้ไข ไม่ใช่จับผิดค่ะ..... เพราะเราเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และเราพยายามที่จะปลูกฝังค่านิยม “เรียนรู้ตลอดชีวิต” “พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง”



บอกเล่าเก้าสิบ

ปิดท้ายขอแถมบอกกล่าวย้ำกันอีกค่ะว่า อย่าลืมเตรียมใจ เตรียมความพร้อมของหน่วยงาน เตรียมความพร้อมของน้องๆในหน่วยงาน รับการ Pre-Survey ถ้ามีโปรแกรมพักร้อนพร้อมครอบครัวกัน ก็ขอปลีกเวลาให้สำหรับ Pre-Survey สัก 2 วันนะคะ



จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาพิณ โทร 23503 พ.ต.หญิง ช่อทิพย์ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมหทัย โทร 23632



...สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 24 สัปดาห์ที่ 28 มี.ค.-1 เม.ย.54

โทร 23643, 23632, 23503

IM..RM..HR..CEO....

เต็ม

สปร.

ชื่อ

สวัสดีค่ะ สัปดาห์นี้หนาวมาเยือนอีกแล้วหลังจากทำท่าว่าจะร้อน แต่ก็ไม่กลับไปร้อน เราก็นับว่าโชคดีที่ได้พบกับอากาศ 3 ฤดูภายใน 2 สัปดาห์เลยนะคะ ตั้งแต่ ร้อน หนาวและฝนตก ธรรมชาติยังหลากหลายให้บทเรียนคนที่จะปรับตัว คนในองค์กรเราก็เช่นกัน....หลากหลายยิ่งกว่าธรรมชาติ.... เป็นโอกาส.... เป็นความงาม(แบบแนวคิด ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล)ให้เราเรียนรู้ผู้คน...และปรับตัวในการทำงานร่วมกัน....ที่ต่างกันอย่างทั้งทางความคิดและการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตาม.... องค์กรเราก็ต้องพยายามผสานสมดุล ความแตกต่างเหล่านั้น และถอดบทเรียนดีๆจากผู้คนของเรานำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

คิดเล่นๆ ค่ะ ถ้าประเทศไทยมีประกวด Beauty Diversity Organization (องค์กรที่มีความงามหลากหลาย) รพ. เราน่าจะได้รับรางวัลเป็นที่แรกแน่ๆเลยนะคะ.....

ความรู้คู่คนคุณภาพ

สัปดาห์นี้ขอเล่าสู่เรื่องใกล้ตัวในองค์กรเรากันดีกว่า ยังเป็นเรื่องความพยายามในการเกลาความแตกต่างของคนในองค์กร โดยคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล พยายามจะพัฒนา การกำหนดความสามารถหลักของคนในองค์กร ที่จะช่วยนำพาและสนับสนุน ให้องค์กรบรรลุ วิสัยทัศน์และพันธกิจ (เรียกว่า Core Competency) ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ปีที่แล้ว และกำลังจะเปิดตัวบอกกล่าวกันเป็นทางการในแนวทางการประเมินสำหรับปีนี้ ก่อนอื่นขอเปิดตัวก่อนว่าสำหรับ Core Competency สำหรับคน รพ.ค่ายฯ นั้นมีตัวอะไรบ้าง ในปีที่แล้วคณะกรรมการทรัพยากรบุคคล กำหนดกันไว้ 6 Competency ด้วยกัน และในปีนี้ก็ยังคงไว้ 6 ตัวเช่นกันค่ะ มาทำความรู้จักกันนะคะ

ภาวะผู้นำ (Leadership)

คือ ความสามารถในการเป็นผู้นำ ปกครอง กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วิธีการทำงาน ให้ทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จริยธรรม (Ethic)

คือ การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสม ทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรม ตลอดจนหลักแนวทางในวิชาชีพของตน โดยมุ่งประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

ความร่วมมือร่วมใจ

(Teamwork) คือความตั้งใจ

ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วน
หนึ่งในทีมงาน หน่วยงาน หรือ
องค์กร สามารถสร้างและรักษา
สัมพันธภาพที่ดี
กับทีมงาน



จิตสำนึกในการให้บริการ

(Service Mind) คือ

ความตั้งใจและความพยายามของ
บุคลากรในการให้บริการเพื่อสนอง
ความต้องการของผู้ใช้บริการตลอด
จนหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง



การจัดการความรู้

(Knowledge Management)

คือ ความสามารถในการอธิบายถึง
แนวคิด วิธีการและขั้นตอนการ
ทำงาน รวมทั้งการตอบข้อซักถามใน
ประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ
บริหารจัดการงานของตนตลอดจน
การพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการ
ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(Continuous Improvement) คือ การพัฒนาระบบงานกระบวนการ

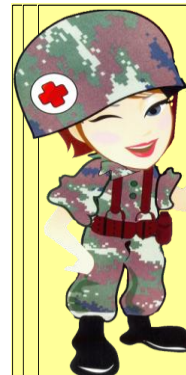
และ ขั้นตอนการทำงานปัจจุบันหรือคิดหาวิธีการ/
ขั้นตอนงานใหม่ ๆ เพื่อให้กระบวนการทำงานของกลุ่ม/
ทีมงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้อยู่เสมอ



Core Competency ทั้ง 6 ตัวนี้อาจจะดูแล้วเป็นนามธรรม แต่ในการประเมินจะกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ที่ต้องแสดง
ออกมาให้เห็นด้วยค่ะ ก็จะทำให้การประเมินเป็นรูปธรรมมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม Core Competency 6 ตัวก็ไม่ได้
หมายความว่ามีความครบถ้วนแล้วจะทำงานในหน้าที่ตนเองได้ดีเลย ไม่ใช่ค่ะ จะต้องมีความ Competency ในหน้าที่การงานของ
ตนเองมารองรับควบคู่กันไปด้วย ซึ่งตัวนั้นหน่วยงานคงต้องช่วยดำเนินการจัดทำและประเมินของตนเอง เช่น
ยกตัวอย่างของพยาบาล หอผู้ป่วย 303 ก็ต้องมี Competency ในการดูแลผู้ป่วย
ใช้เครื่องมือช่วยหายใจ และอื่นๆ อีกมากมาย ที่จำเป็นและครอบคลุมความรู้และทักษะ
ที่ควรมีให้สามารถประกันคุณภาพในการทำงานตรงจุดนั้นได้

หรือถ้าแผนกธุรการ จนท.ธุรการที่ทำหน้าที่ด้านข้อมูลกำลังพล ก็อาจต้องมี Competency
ในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้ แบบนี้เป็นต้น ซึ่ง Competency
ในหน่วยงานแต่ละหน่วยงานนั้น หน.หน่วยงานจะทราบดีที่สุดค่ะ

ทีมคุณภาพทำอะไรกัน



ฉบับนี้ขอเล่าพ่วง 2 สัปดาห์ไปเลยนะคะ เพราะฉบับที่แล้วต้องใช้เนื้อที่ให้กับสิ่งดีๆ จากการประชุม Forum

• **คณะกรรมการบริหาร** ประชุมวันที่ 14 มี.ค. 54 เป็นวาระใหญ่คือวาระการติดตามความก้าวหน้าในการ
ดำเนินงานที่สำคัญของคณะกรรมการ CLT 5 CLT , PCT OPD , คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบงานและ
คณะทำงาน PMQA หมวดต่างๆ ก็ถือเป็นเวทีที่ทำให้ทุกทีมได้แลกเปลี่ยนและรับทราบความก้าวหน้าในการ
พัฒนางานของแต่ละทีมงาน และเรียนรู้สิ่งที่ทำได้ดีของแต่ละทีมด้วย

และในสัปดาห์ที่ผ่านมา การทบทวนเรื่องต่างๆ ที่สำคัญในคณะกรรมการบริหาร นอกเหนือจากเรื่องนโยบายแล้ว ท่าน
ผู้อำนวยการยังคงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทบทวนและตอบกลับ ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ ทั้งจากกล่องรับ
ข้อคิดเห็น และทาง Internet ได้แนวทางไปหลายเรื่อง โดยเฉพาะเพื่อส่งเสริมให้มีการนำมาเป็นโอกาสพัฒนาได้รวดเร็วทันต่อ
เหตุการณ์ ก็จะมีการกำหนดการติดตามใน CEO เป็น รปจ. ทุกสัปดาห์ อีกประเด็น คือ มีการกำหนดเลี้ยงอาหารกลางวัน แก่
keyman ในทีมงานต่างๆ เพื่อถือโอกาสขอบคุณและรวมพลังกัน รับตรวจ Pre-Survey ในวันที่ 28 -29 อ้ออีกอย่างค่ะ การ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการประชุม national forum ที่ผ่านมา สรุปแล้วจัดในวันที่ 20 เม.ย.54 เวลา 12.00 น. นี้ค่ะ

• **คณะกรรมการ HPH** ประชุมในวันที่ 14 มี.ค. 54 นำโดย ประธาน คุณหม่อมหลวงกรณัญ และเลขานุ ที่เพิ่ง
จบหลักสูตรชั้นนายพันกลับมา เชิญประชุมทันควัน เลขานุบอกว่าไม่มีอะไรมาหรอก แคทบทวนแผนเดิมกัน
ก่อน ว่าประมาณไหน และเปรยๆมาว่าจะต้องช่วยสนับสนุนกิจกรรมพิเศษของ กร.ทก.2 บ้างเล็กน้อย
ขอเวลาตามข่าวที่ชัดเจนอีกครั้งค่ะ



• **คณะทำงาน PMQA หมวด 2** นำโดย หัวหน้าคณะทำงาน พ.อ.หญิง รัตนาศ
ประชุมกันอีกรอบ โดยมีที่ปรึกษา พ.อ.พดิน บัวแสง รอง ผอ.รพ.ค่ายฯ พาทีมประชุมต่อเนื่องถึง
ยิบ เพื่อให้สรุปแผนปี 54 ออกมาให้ได้ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อทำคำรับรองกับ พบ. ด้วย ก็
เรียบร้อยแล้วค่ะ เตรียมการพูดคุยทำความเข้าใจ กับ นขต.รพ.ค่ายฯ ในวันที่ 29 มี.ค. 54 นี้
แน่นอนค่ะ เหนื่อยวางแผนอีกนิดเดียวค่ะ แล้วจะได้ลุยงานกันเลย.....

• **คณะกรรมการทรัพยากรบุคคล** (คณะทำงาน PMQA หมวด 5) นำโดย ประธาน
พ.อ.หญิง อัจฉราฯ พาทีมคุยพิจารณาการกำหนดระดับความคาดหวัง โดยได้ข้อสรุปแล้วค่ะว่า เราจัดทำแผนที่การกำหนด
ระดับที่คาดหวังของแต่ละบุคคล (Competency Mapping) กันเป็น 3 ชุด คือ ชุดของบุคลากรฝ่ายสนับสนุน ชุดบุคลากร
วิชาชีพโดยแยกตามตำแหน่ง และชุดสุดท้ายคือชุดของบุคลากรวิชาชีพ ระดับปฏิบัติ โดยแยกละเอียดเป็นช่วงอายุงาน ซึ่งน่าจะ
สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทของเรามากที่สุด ด้วยไม่ใช่เรื่องใหม่ล่าสุด แต่ต้องพัฒนาใหม่เป็นปี ที่ 2 เลยต้องขออนุญาตจัด
ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจให้ตรงกันอีกครั้ง คาดว่าจะเป็นวันที่ 4 เม.ย. 54 ซึ่งทางทีมคิดว่าน่าจะเป็นหัวที่จะได้ใช้ประโยชน์
ก่อนการรับ Pre-Survey ด้วยค่ะ....

• **คณะทำงาน PMQA หมวด 4** นำโดยประธาน คุณหม่อมพงษ์รัศฯ พูดคุยกันเรื่องการกำหนดตัวชี้วัดของหมวด 4
สรุปได้ว่าจะเก็บตัวชี้วัดที่ได้คุณภาพตั้งแต่ IT 1-IT 7 โดยใช้ KPI Template เป็นตัวติดตามตัวชี้วัด คุณหม่อมพงษ์รัศฯ จะไป
ช่วยหา KPI ของหมวด 4 เพิ่มเติม และขอให้หน่วยงานที่ยังไม่ได้ส่ง KPI Template เร่งส่งด่วนภายในสิ้นเดือน มี.ค. 54
เพื่อจะได้นำเสนอคณะกรรมการบริหารต่อไปค่ะ.....