

5. หากต้องการตอบคำถามที่ผ่านมาแล้วและที่ปรึกษาได้ตั้งประเด็นใหม่แล้วควรรอจนการพูดคุยในประเด็นใหม่สิ้นสุดลง ค่อยย้อนกลับไปตอบคำถามเดิมโดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นการตอบต่อคำถามอะไร

6. เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์ ขอให้ทีมช่วยกันสรุปว่าเห็นโอกาสพัฒนาอะไรบ้างจากคำถามของที่ปรึกษาก่อนที่จะให้ที่ปรึกษาสรุปข้อเสนอแนะให้ทีม

Exit Conference

เป็นการสรุปประเด็นจากการเยี่ยมชมทั้งหมดเพื่อให้โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพโดยโรงพยาบาลต่อไป โดยผู้ที่เข้าร่วมประชุม ได้แก่ ผู้บริหารของโรงพยาบาล ผู้แทนของทีมต่างๆ

พอได้โอเดียคร่าวๆนะคะ แล้วทาง สพร.จะจัดเวลาพูดคุยบอกเล่า แจ้งกำหนดการต่างๆเป็นทางการทั้งโดยการประชุมและเอกสารอีกครั้งค่ะ



บอกเล่าเก้าสิบ

สัปดาห์นี้ช่างเป็นสัปดาห์แห่งความสุขสนุกสนานสำหรับ ชาว รพ.ค่ายสุรนารี เราทุกท่านเป็นแน่ เพราะหยุดยาวกันหลายท่านก็คงไปเที่ยวต่างจังหวัด เยี่ยมครอบครัว หลายท่านก็คงถือโอกาสนอนอยู่บ้านให้หน้าใจ



หรืออาจจะถือโอกาสทำ 5 ส ที่บ้านก็ได้นะคะ หรือบางท่านก็แว่วมาแล้วว่าจะเล่นสาดน้ำให้ตัวดำไปเลยก็มี ต่างจิตต่างใจและต่างกิจกรรมกันนะคะ



กลับมาสัปดาห์หน้าก็จะพบกิจกรรมคุณภาพของคนคุณภาพกันอีกมากมายเลยคะ งานไฮไลท์สัปดาห์หน้าคือ “Forum Sharing” ในวันพุธที่ 20 เม.ย. 54 เวลา 12.00-15.30 น. มีรับประทานอาหารกลางวันด้วย บรรยาการการนำเสนอไมซีเรียสคะ สบายๆเหมือนมาเล่าสู่กันฟัง เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากทีมที่เข้าร่วมประชุมวิชาการ Forum ครั้งที่ 12 และถือโอกาสสร้างพลังใจร่วมกันในการรับ Presurvey ในวันที่ 28-29 เม.ย. ไปด้วยเลยคะ

งานนี้ขอเชิญ คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบงาน คณะทำงาน PMQA หมวด 1-6 หน.หน่วยงาน รอง หน.หน่วยงาน Keyman สำคัญในหน่วยงานหรือทีมงานต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจอื่นๆ ส่งรายชื่อเข้าร่วมประชุมได้ที่ คุณ ศุภมาส พยุงสุข โทร 23643 ภายในวันที่ 18 เม.ย. 54 นะคะ จะได้เตรียมการดูแลไม่ให้ขาดตกบกพร่องคะ



จัดทำโดย ทีมงาน สพร.รพ.ค่ายสุรนารี

พ.ต.หญิง นภาพัฒนา โทร 23503 พ.ต.หญิง ช่อทิพย์ โทร 23632 ร.ท.หญิง พรหมททัย โทร 23632



...สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 26 สัปดาห์ที่ 11-15 เม.ย.54

โทร 23643, 23632, 23503

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

เกิด

ชื่อ

สวัสดีค่ะ สัปดาห์นี้เริ่มต้นปีใหม่ไทย ชาว รพ.ค่ายสุรนารีเราได้ร่วมรดน้ำขอพรจากผู้บังคับบัญชาและสนุกสนานสาดน้ำสงกรานต์กันไปแล้วในวันที่ 8 เม.ย. 54



.....งานนี้ สพร.ขอแจมด้วยกิจกรรมอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ด้วยการละเล่นแบบไทยๆ มีม้าก้านกล้วย เป่ากบ และหัวกะโหลกหรือเรียกอีกอย่างว่าอึบ้าน

และที่พิเศษปีนี้มีการประกวดการแต่งกายร่วมสนุกด้วยถึง 3 ประเภท เรามาชมภาพทีมที่ได้รางวัลในแต่ละประเภทกันดีกว่าคะ



ประเภทสวยงาม คือ ทีมประชาสัมพันธ์
ทีมนี้ต้องให้เขาไปเลยละคะ เพราะสวยอยู่แล้ว

ประเภทอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย คือทีมงบประมาณ
ถูกใจกรรมการตรงคุณยายและคุณป้ามาเองนี่แหละคะ

ประเภทความคิดสร้างสรรค์ คือทีมสำนักงานคณะทำงานพัฒนาระบบบริหาร
ในโอเดียของ “สพร.ชวนเล่นแบบไทยๆ” และ “สพร.ชวนตอบ”

ความรู้คู่คุณภาพ

สัปดาห์นี้ขอเล่าสิ่งที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) แจ้งเรามาแล้วค่ะ ในการเตรียมการ รับ Presurvey แบบไม่เป็นทางการกันที่เกี่ยวข้องกับทุกทีมทุกหน่วยกันก่อนค่ะ

การนำเสนอของทีมงานต่างๆ

การนำเสนอของทีมงานต่างๆ ไม่เกิน 1 ใน 4 ของเวลาที่จัดไว้ในการสัมภาษณ์ (ประมาณไม่เกิน 15 นาที) ที่ปรึกษาจะขอให้ยุติการนำเสนอเมื่อถึงกำหนดเวลาดังกล่าว ขอให้จัดเตรียมพิมพ์เอกสาร slide ที่นำเสนอให้แก่ที่ปรึกษาทุกคนที่เข้าสัมภาษณ์ใน session นั้น เพื่อให้ที่ปรึกษามีโอกาสทำความเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น



การสัมภาษณ์แต่ละทีม

Leadership Team คือ การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการอาวุโส และตัวแทนของทีมต่างๆ ตามสมควร หรือกรรมการบริหารโรงพยาบาลหากมีการนำเสนอ ขอให้ สื่อให้ที่ปรึกษามองเห็น ภาพการวางแผนงานของโรงพยาบาล การประสานบริการ(การนำการบริหาร การประสานบริการ) การสนับสนุนขององค์กรแพทย์และองค์กรพยาบาล การจัดโครงสร้างการดูแลรักษาผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนถึงกลับบ้าน และการส่งไปรักษาต่อ นอกนั้นจะเป็นการสัมภาษณ์โดยที่ปรึกษา



สัมภาษณ์ทีม CLT

- เป็นการนำเสนอภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพของ CLT นั้นๆ เป็นการสรุปและนำเสนอเฉพาะสิ่งที่ไม่ปรากฏในแบบประเมินตนเอง
- เป็นการสัมภาษณ์เพื่อค้นหา ยืนยันในสิ่งที่ยังไม่แน่ชัดใน CLT นั้นๆ หรือยังไม่พบคำตอบจากการเยี่ยมชมหน่วยงาน จึงขอให้จัดผู้เข้าร่วมประชุมเฉพาะผู้ที่เป็น Key success ของ CLT เท่านั้น

สัมภาษณ์ด้าน HRD, IM ในหน่วยงาน เป็นการเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ที่ระบุเพื่อสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในประเด็นเกี่ยวกับ HRD, IM

Strategic Plan & KPI Monitoring Interview เป็นการสัมภาษณ์ทีมนำ/รองผู้อำนวยการ/ผู้ที่รับผิดชอบแผนยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดสำคัญ

การเยี่ยมหน่วยงาน

• **Patient Care Unit** เป็นการเยี่ยมสำรวจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งหมด ได้แก่ OPD, ER, IPD, OR, LR, ICU, ทันตกรรม, X-ray, Lab

- **ENV Tour** เป็นการเยี่ยมชมสำรวจสิ่งแวดล้อมโดยรอบของโรงพยาบาล ทั้งทางด้านโครงสร้าง การจัดการทางกายภาพ การจัดการสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ
- **ENV & Community Focus Interview** เป็นการสัมภาษณ์ผู้แทนหน่วยงาน ทีม คณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เวชกรรมสังคม และผู้แทนของชุมชน
- **Community Visit** เป็นการเข้าเยี่ยมชมเครือข่าย ชมรม PCU ในชุมชนที่โรงพยาบาลสนับสนุน หรือ Empower ให้มีการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

แนวทางสำหรับผู้รับการเยี่ยมชมสำรวจ (หน่วยงาน)

1. ใช้เวลา 5 นาทีแรกนำเสนอผลลัพธ์ของงานที่ทีมภาคภูมิใจ ให้ครอบคลุมมากที่สุด เช่น “ลดความผิดพลาดในการให้ยา” “ให้การดูแลทางด้านจิตใจแก่เด็กที่ได้รับยาเคมีบำบัด และให้ญาติมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือดูแลกัน”

- หากมีข้อมูลตัวเลขแสดงผลลัพธ์ได้ดี แต่ถ้าไม่มีก็ไม่เป็นไร
- ไม่ต้องนำเสนอรายละเอียดวิธีการพัฒนาในช่วงนี้

2. เมื่อที่ปรึกษาดำเนินการให้ **จับประเด็นคำถาม** ให้ชัดเจน (ควรจดประเด็นคำถามไปด้วย เพื่อทบทวนความเข้าใจ และเพื่อจะได้ตอบได้ครอบคลุม)

- ควรเชื่อมโยงประเด็นคำถามกับมาตรฐาน HA และนึกถึงเป้าหมายของมาตรฐานไปด้วยในระหว่างคิด

คำตอบ

- ควรตอบให้ตรงประเด็นอย่างกระชับ ไม่เยิ่นเย้อ
- ควรนำเสนอตัวอย่างของการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ บอกเล่าถึงสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน

อย่าตอบคำถามตามทฤษฎีซึ่งยังไม่ได้นำมาปฏิบัติ

- ควรตอบให้ครบ PDCA คือ แนวทางการทำงานเป็นอย่างไร, การปฏิบัติจริงเป็นอย่างไร ครอบคลุมเพียงใด, ผลลัพธ์เป็นอย่างไร, มีแผนที่จะทำอะไรต่อ

3. ควร **กระจายผู้ตอบ** ให้ทั่วถึงโดยให้ผู้ปฏิบัติที่รู้เรื่องดีที่สุดเป็นผู้เริ่มต้นตอบและสมาชิกที่เหลือช่วยกันเพิ่มเติมให้สมบูรณ์

- ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมควรเป็นบุคคลสุดท้ายที่จะตอบในประเด็นนั้น

4. ถ้าฟังคำถามไม่เข้าใจ อย่าลังเลที่จะ **ถามที่ปรึกษากลับ** ด้วยการขอให้ที่ปรึกษาตั้ง คำถามใหม่ที่ชัดเจนมากขึ้น หรือ ขอให้ที่ปรึกษาอธิบายเหตุผลของการตั้งคำถามนั้น หรือ ทวนคำถามด้วยสำนวนของเราเองและขอให้ที่ปรึกษายืนยันว่าใช่สิ่งที่ที่ปรึกษาต้องการทราบหรือไม่

- อย่าตอบคำถามโดยที่ยังไม่เข้าใจว่าผู้ถามต้องการอะไร