

บอกเล่าเก้าสิบ

ระยะนี้จะเป็นหัวของกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพตามมามากมายค่ะ ขอประชาสัมพันธ์ไว้ล่วงหน้าเลยนะคะ

กิจกรรมแรก โครงการ Facilitator (ผู้ประสานงานคุณภาพ) ซึ่งเป็นโอกาสดีที่ ๐.ผ่องพรรณ ท่านจะให้เวลาเรา ก็เลยจะใช้โอกาสนี้เต็มเชื้อไฟให้ FA ในเรื่อง

- บทบาท FA
 - องค์ความรู้ของ FA
 - ทักษะการทำงานเป็นทีม
 - ทักษะการเป็นโค้ชและศิลปะการสื่อสาร
 - การวิเคราะห์หน่วยงานอย่างเป็นระบบ
 - การประเมินตนเองระดับหน่วยงานและระดับทีมงานทางคลินิก
- งานนี้เดิมกำหนดไว้เป็นวันเสาร์ที่ 9 ก.ค. 54 แต่ติดขัดกันด้วยเวลาเลยต้องขอเลื่อนไปก่อน แล้วกำหนดวันได้เมื่อไหร่จะแจ้งให้ทราบนะคะ ก็ขอเชิญชวนทีม FA เข้าร่วมกิจกรรมนี้นะทุกท่านนะคะ และไม่ได้จำกัดเฉพาะทีม FA ค่ะ หน.หน่วยงาน คณะกรรมการต่างๆ ตลอดจนผู้สนใจทุกท่าน สามารถเข้าร่วมเรียนรู้ไปด้วยกันค่ะ



กิจกรรมที่ 2 ค่ะ เป็นโครงการ “แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ Hospital Reaccreditation” โดยเชิญ ผอ.และทีมงานของ รพ.ค่ายประจักษ์ จ.อุดรธานี และรพ.ค่ายสรรพสิทธิประสงค์ จ.อุบลราชธานี มา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ Reaccreditation เป็นการส่งเสริมแนวคิดในการเตรียมการรับ Reaccredit ให้กับพวกเราและเพื่อ คณะกรรมการบริหาร Reaccredit ไปด้วยกันเลย กิจกรรมนี้จัดในวันจันทร์ที่ 11 ก.ค. 54 เวลา 12.00-16.00 น. ห้องประชุมพลเอกเปรม ติณสูลานนท์กลางวันพร้อมกันไปเลยนะคะ กิจกรรมนี้เชิญชวนคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระบบงานทุกระบบ รวม CLT และ PCT OPD ด้วย ตลอดจน หน.หน่วย รอง หน.หน่วย และผู้สนใจอื่นๆ

กิจกรรมอื่นๆก็ตามแผนที่เคยแจ้งไว้ค่ะ งานต่างๆ ตอนนี้ก็ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานทบทวน Service profile ของตนเองอีกครั้ง ซึ่งได้ทำเรื่องแจ้งขอความร่วมมือไปแล้วของหน่วยใดกำหนดส่งกันเมื่อไหร่ เพราะ รพ.เราต้องเตรียมการด้านเอกสารกันอีกครั้งเช่นเดียวกับการ Presurvey เพื่อขอให้ทางสถาบันรับรองคุณภาพกำหนดวัน Reaccredit ให้เรา คาดว่าไม่เกิน ก.ย. 54 นี้ค่ะ

และต้องขอบคุณสำหรับห้องตรวจโรค VIP อย่างมาก ให้ความร่วมมือส่ง Service profile มาตามกำหนดเป็นทีมแรก และตามมาด้วยแผนกอื่นๆ และห้องผ่าตัดด้วย ทีมอื่นๆ ขอความร่วมมือทยอยส่งตามมานะคะ ขอบคุณค่ะ



...สพร.ชวนคุย...

ฉบับที่ 33 สัปดาห์ที่ 4 – 8 ก.ค. 54
โทร 23643, 23632, 23503



สวัสดีค่ะ

พบกันสัปดาห์นี้ มีเรื่องชวนคุยมากมายหลายเรื่องเลยทีเดียว เพราะสัปดาห์นี้มิ Surprized ด้วย “โครงการ CEO เยี่ยมเยือน” จริงๆ ก็ไม่ใช่คิดกันกะทันหันหรอกนะคะ CEO ก็หารือกันมาเป็น เวลาพอสมควรแล้ว สัปดาห์ที่ผ่านมา เป็นโอกาสเหมาะสมกันทุกฝ่าย ก็เริ่มดำเนินการเลย หลายหน่วยงานพอได้รับการแจ้งไปว่าจะไปเยี่ยมก็ตื่นตัวเตรียมการกันจริงๆ แล้ววัตถุประสงค์ของโครงการนี้มิใช่เรียสค่ะ แต่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อเสริมสร้างกำลังใจที่ดีในการทำงานทั้งของ CEO และบุคลากร

หลักๆก็มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อด้วยกัน

- เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคณะกรรมการบริหาร หน.หน่วยงานและผู้ปฏิบัติ
- เพื่อเป็นการสำรวจโครงสร้างทั่วไป หรือนโยบายหลักๆ ที่ผู้บริหารต้องการเน้นย้ำและถ่ายทอดให้เกิดความตระหนัก
- สำรวจปัญหาและความต้องการที่สำคัญของบุคลากร ที่จะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการ CEO เยี่ยมเยือน ก็ไม่มีพิธีตรองอะไรหรอกค่ะ CEO ท่านก็แบ่งกันเป็น 3 ทีม แบ่งหน่วยงานเดินเยี่ยมกันเป็น 3 สาย ก็จะใช้เวลาเยี่ยมให้ครบถ้วนทุกหน่วยงานในหัว 30 มิ.ย.-8 ก.ค. 54 นี้ค่ะ แล้วแต่ละทีมก็จะนำประเด็นสำคัญที่พบจากการเยี่ยมมาร่วมหารือกันเพื่อหาแนวทางสนับสนุนแก้ไขปัญหาคือความต้องการต่างๆ

ในวันศุกร์ที่ผ่านมาเปิดตัวไปแล้วกับ ทีม CEO 2 สายค่ะ สาย 2 หน.ทีม คือ อ.พินิจ และสาย 3 หน.ทีม คือ อ.ดารารักษ์ ส่วนสาย 1 ยังไม่ว่างตรงกันแต่สัปดาห์หน้าไปเยี่ยมแน่นอน หน.ทีมไม่ใช่ใครที่ไหน ท่าน ผอ.รพ.ค่ายสุรนารี เองค่ะ ชมภาพบรรยากาศที่ผ่านมาและเรื่องที่เจอเล่าให้ฟังนะคะ



เริ่มด้วยทีมสาย 2 มาหน่วยงานแรกเลย คือ สพร.

มาถึงก็มีการบอกกล่าววัตถุประสงค์กันก่อนเลย เป็นทางการมาก..... แล้วก็เข้าเรื่องชวนคุยกันไป ใครมีปัญหาอะไร ก็บอกกันมา ที่ สพร.เลยได้โอกาส เรื่องใหญ่ๆก็คือเรื่องสำนักงานที่ปรับปรุงยังไม่แล้วเสร็จ แต่ปรากฏว่าเฟอร์นิเจอร์ เก้าอี้ทั้งหลายมากันแล้ว ทางทีมก็กรุณารับปัญหาไปช่วยดูความคืบหน้าให้ค่ะ



ต่อมาเยี่ยมที่ตึกผู้สูงอายุ พี่ยุ้ย (พ.ท.หญิงอารีย์รัตน์) และน้องๆ ตอนรับขับไล่เป็นอย่างดี ทั้งน้ำเย็น ขาเย็น ทางทีมก็เลยเย็นใจรับฟังปัญหาหนักอกของพี่ยุ้ยมาได้เยอะเลย เช่นภาระงานของผู้สูงอายุ ความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วยจิตเวช การตีความในการหักเงินประกันสังคมลูกจ้าง ทางทีมก็รับปัญหาไปพร้อมทั้งให้กำลังใจพี่ยุ้ย ที่เป็นตำแหน่งช่วยราชการ แต่ทุ่มเทแรงกายแรงใจเต็มร้อยในการทำงานให้กับ รพ.ค่ายฯ ทั้งงานหลักและงานพัฒนาคุณภาพในหน้าที่คณะกรรมการต่างๆมากมาย เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับคนในองค์กรเราค่ะ



ตามไปอีกทีค่ะเป็นศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เด็กกำลังจะตื่นกันพอดี มีหนูน้อยบางคนแอบมองผู้มาเยือนว่า คุณลุง คุณป้า ค่ะนี่เขามาคุยอะไรกับคุณครูของเรา น่ารักทีเดียวค่ะ.....

ส่วนอีกสาย ทีมสาย 3 ที่นำทีมโดย อ.ดารารพศุข ได้ไปเยี่ยมที่กองร้อยเป็นจุดแรก



ร้อยพลขุ สรุปลผลการดำเนินงานโดย ผบ.ร้อยขุ พ.ต.วิทยายุทธ ซึ่งมีระบบการกำกับดูแลที่ดี ทั้งสวัสดิการและช่องทางให้เสนอข้อคิดเห็น และมีข้อเสนอแนะที่จะขอความเห็นใจจากกำลังพล รพ.ค่ายสุรนารีในการประสานงานกับพลเปลี่ยนด้วยมิตรไมตรี เพราะน้องๆเค้าค่อนข้างเกร็งอยู่แล้วเมื่อประสานงานกับพี่หัวหน้าหน่วยต่างๆ

ผสวป.ซึ่งมีลูกๆหลายท่านใกล้ชิดเกษียณ แต่ยังคงทำงานอย่างมุ่งมั่น และน้องๆหน้าใหม่หลายคน ได้สรุปลผลงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดย พ.อ.อุดมขุ ได้นำเสนอให้เห็นถึงระบบงานหลายระบบ แต่บุคลากรที่จะต้องทำในด้านสร้างเสริมสุขภาพกำลังพลทหาร มีน้อย ได้ขอความเห็นใจและความช่วยเหลือจากทีมงานหลักต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างอาคารที่ค่อนข้างเก่าแก่ (อาคาร รพ.ค่ายสุรนารีเดิม)



แผนกโรงรถ ที่นำทีมโดย พ.ท.วชิรวิทย์ คนพูดเก่งและทำงานเก่งด้วยควบ 2 ตำแหน่ง ได้นำเสนอถึงศักยภาพของทีมงานโรงรถ ที่ถึงแม้บางท่านจะอายุมากแต่ก็ยังขยันขันแข็ง นำเสนอปัญหาให้ CEO รับทราบถึงรพ. ที่มีอยู่ค่อนข้างเก่า ต้องบำรุงรักษาเป็นอย่างดีเพื่อความปลอดภัยของกำลังพล และพลขับที่มีน้อยมากยุคเมื่อเทียบกับจำนวนรถ บางครั้งถ้าหน่วยมีความต้องการใช้กรณีเร่งด่วนที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า อาจมีข้าบข้างก็ต้องขออภัยเป็นอย่างสูง

แผนกห้องไอทีเยี่ยม ถึงแม้จะเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการโดยทีมภายนอก รพ. แต่ CEO เรายังไปเยี่ยมเยือน การบริหารจัดการดีพอสมควร และยังมีการเชื่อมโยงระบบงานคุณภาพกับของทาง รพ.ด้วย เงินงาน IC (งานป้องกันการติดเชื้อ) งานRM (งานบริหารความเสี่ยง) ทีมงานได้แจ้งอุปสรรคที่พบบ่อยๆคือเรื่องปัญหาไฟดับ บางครั้งเกิดจากกระรอกวิ่งบนสายไฟ ทำให้ไฟช็อต กรณีที่ต้องรอไฟนานเกินกว่าไฟสำรองของห้องไอทีเยี่ยม ก็มีการร้องขอความช่วยเหลือจาก รพ.ด้วยเช่นกัน



ความรู้คู่คุณคุณภาพ

ฉบับนี้เป็นเรื่องเบาๆใกล้ตัวใกล้ใจเรามากที่สุดเลยละค่ะ เป็นคอลัมน์ในหนังสือพิมพ์ฉบับหนึ่งมีคุณคุณภาพ ใน รพ.ค่ายขุคนหนึ่งไปอ่านเจอมา แล้วเห็นว่าน่าสนใจบทความนี้เป็นเสมือนเรื่องเล่าหรือหลังอีกเรื่องหนึ่งของผู้เขียน วินิทราน นวลละออง เลยฝากมาเผยแพร่ให้ชาว รพ.ค่ายขุ เราได้อ่านกัน เพื่อเป็นกระจกส่องตัวเองกันด้วยละ

เขาใจหรือบทความว่า "มนุษย์เงินเดือนกับความสุขในการทำงาน" เรื่องก็มีอยู่ว่า.....

ทามาโกะ เป็นพนักงานกินเงินเดือนวัยเกือบสามสิบ ที่เธอฝันอยากเป็นเจ้าของร้านเบเกอรี่ แต่ก็อดทนทำงานที่ไม่ชอบเพื่อเก็บเงินเสียก่อน อยู่มาวันหนึ่งบริษัทปรับโครงสร้างปรับโครงสร้างและย้ายเธอไปทำงานในตำแหน่งที่ต่ำกว่าเดิม แลผมเพื่อนชายก็ขอเธอแต่งงานพอดี การตัดสินใจเลือกกระหว่างชีวิตคู่ เลี้ยงตัวเอง หรือทำคามฝันให้เป็นจริงคงเป็นคำถามที่ผุดขึ้นมาในใจมนุษย์เงินเดือนทุกคนอย่างน้อยสักครั้งในชีวิตแน่นอนค่ะ

ตามประสาทวิทยาเชิงบวก หรือ Positive psychology เราเรียกมิติทั้งสามของการทำงานนี้ว่า Work orientation หรือการกำหนดทิศทางการทำงาน เราทุกคนทำงานโดยยึดหลักสามมิตินี้เป็นหลักมากน้อยขึ้นกับความสามารถในการบริหารชีวิตของแต่ละคน

มิติที่ 1 คือ Job หรืองานที่เราชอบเรียกกันว่า "งานฆ่าเวลา" หมายถึงงานหมุมหมิมที่ได้รับมอบหมายมาเป็นครั้งคราว เราจะรับจ๊อบ ก็ต่อเมื่อ มีเงินรางวัลเป็นจูงใจแต่ไม่ได้มีความคาดหวังต่อจ๊อบเหล่านั้นมากนัก เรียกว่าหาเงินให้พอผ่านไปวันๆ และรอให้ถึงวันหยุดครั่งต่อไป

มิติที่ 2 คือ Career หรือ "งานประจำ" เป็นงานที่รู้สึกได้ถึงงานจะเงินกับตัวเองหรือกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น มีจูงใจคือเงินเดือนหรือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เราคาดหวังว่าเมื่อทุ่มเทกับงานประจำเต็มที่แล้วจะได้รับชื่อเสียงหรืออำนาจตามมาด้วย ดังนั้นจึงขยันเต็มที่เพราะรอการเลื่อนตำแหน่งครั่งต่อไป

มิติที่ 3 คือ Calling หรือ "งานที่รัก" เป็นงานที่ทำแล้วเหมือนได้พักผ่อนหรือได้ปลดปล่อยความปรารถนาของตัวเองอยากทำอะไรเพราะเป้าหมายของงานสอดคล้องไปกับเป้าหมายชีวิตของเราด้วย ดังนั้นคนที่ทำงานจึงคาดหวังว่าทำแล้วจะรู้สึกเหมือนชีวิตได้เติมเต็มสิ่งที่ขาดหรือได้เห็นโลกดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ งานแบบนี้ไม่ต้องวิ่งเรียกนกหาคนมาช่วยค่ะ เพราะคนที่อยากทำอะไรจะเดินเข้ามาหางานเอง

ย้อนกลับมาที่ทามาโกะ เธอตัดสินใจลาออกจากบริษัทและหันมาเลี้ยงทำงานพาร์ทไทม์ในคอฟฟี่ช็อปเล็กๆแทน ใจจริงเจ้าของร้านไม่อยากจะรับเธอเท่าไร เพราะไม่อยากจะกันที่มืองานเป็นเป็นแค่ Job มาหาเล่นๆ เพื่อรอสมัครงานใหม่ แต่เมื่อทามาโกะพิสูจน์ให้เห็นว่างานในร้านเป็น Calling สำหรับเธอ แลผมเธอก็มีความสามารถในการบริหารร้านให้โปรดแทนผู้จัดการเสียด้วย จ๊อบเล็กๆและความฝันวัยเด็กจึงกลายเป็น Career ของเธอในตอนท้าย



แนวทางการทำงานอย่างมีความสุขในปัจจุบันอาจจะตอบได้จากงานทั้งสามมิตินี้ก็ได้ละละ คนที่มืองานของตัวเองน่าเบื่อเป็นแค่จ๊อบที่ทำไปผ่นไปพอแค่นี้ได้เงินตอนปลายเดือน อาจจะลองเปลี่ยนมุมมองใหม่ที่เราต้องพัฒนาตนเองอย่างไร จึงจะก้าวหน้า นอกจากทำทาศักยภาพของตัวเองแล้วอาจลองทาศักยภาพของตัวเองด้วยการมองหาความชอบในงานที่เราทำดูว่างานช่วยสร้างคุณค่าให้ชีวิตอย่างไรบ้าง.....(ลองตอบดูในใจตัวเองนะ)

ยกตัวอย่างเช่น คนทำงานเงินเปสที่โรงพยาบาล แท้จริงแล้วเขามีภารกิจอันยิ่งใหญ่คือเป็นหน้าเป็นตาให้โรงพยาบาลเลยละละ ผู้ป่วยเจอคนเงินเปสก่อนเจอหน้าหมอด้วยซ้ำ ดังนั้น ถ้าเขาขยันแถมทาศักยภาพผู้ป่วยก็จะสร้างความประทับใจได้ ไม่ต้องจ้างสาวสวยนักประสาสมัครรับมื่อต้อนรับหรอกค่ะ แค่อสร้างคุณค่าให้กับคนที่เรามีอยู่เปลี่ยน Job ให้กลายเป็น Career และสุดท้ายก็กลายเป็น Calling เท่านั้นทั้งนายจ้างและลูกจ้างก็จะ อยู่กันอย่างแฮปปี้

ความสุขที่เกิดจาก "วัตถุ" กำลังจะตกเทรนด์แล้วละละ การสร้าง "คุณค่า" ให้กับสิ่งที่มีอยู่ในตัวเราคือเทรนด์ล้ำมาแรงละละ.....

