



การบรรยายเรื่อง “Siriraj Journey to Quality Excellence & Sustainability”

โดย

ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิพร

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การดำเนินการด้านคุณภาพของคณะฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ด้านคุณภาพและการจัดการความรู้ ในปี 2548 ซึ่งมุ่งเป้าในการได้รับการรับรองจากองค์กรภายนอก และการมุ่งสู่ Learning Organization ด้วย Knowledge Management และตั้งแต่ปี 2555 กำหนดใช้ Thailand Quality Award : TQA เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการคณะฯ โดยสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคือการทำให้คุณภาพมีระบบและเป็นระเบียบมากขึ้นและการได้รับการรับรองจากองค์กรภายนอกทำให้เราได้เห็นข้อควรพัฒนา ส่งผลให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เป็นการพัฒนากระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล ที่ทุกระบบบริการและพันธกิจของคณะฯ จะมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยบุคลากรทุกหน่วยงาน จะมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและบูรณาการในทิศทางเดียวกัน รวมถึงสร้างองค์ความรู้ งานวิจัย นวัตกรรมและเครือข่ายที่คำนึงถึงความปลอดภัยใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า รวมทั้งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และการเจริญเติบโตของคณะฯ อย่างยั่งยืนและมีสุข และเป็นแบบอย่างของการพัฒนาคุณภาพ

ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพของคณะฯ แบ่งออกเป็น ความท้าทายภายในและ ความท้าทายภายนอก ในส่วนของความท้าทายภายใน ได้แก่ การเป็นสถาบันการแพทย์ที่เก่าแก่ที่สุด มีขนาดใหญ่ รวมถึงมีการประสานและบูรณาการความเชี่ยวชาญที่หลากหลายในพันธกิจหลัก 3 ด้าน และเป็นที่ยอมรับของสังคม ในการเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดินมุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล และการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมคุ้มค่า ในส่วนของความท้าทายภายนอกนั้นก็มีหลากหลาย เช่น ปริมาณผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ความคาดหวัง ความต้องการของสังคมที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ กฎหมายอย่างรวดเร็ว รวมทั้งศักยภาพและความสามารถของสถาบันอื่น ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของความรู้และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเราต้องพร้อมรับการตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก และสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่สุด คือ การบริหารและพัฒนากระบวนการ และคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของคณะฯ ให้มีความรู้ ความสามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และเหมาะสมในทิศทางเดียวกัน

เส้นทางการพัฒนาคุณภาพศิริราชสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

การดำเนินการด้านคุณภาพของโรงพยาบาลมีการดำเนินการมาเป็นระยะ ๆ โดยมีระยะของการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

ระยะที่ 1 ปี 2542 - 2544 การพัฒนาระบบคุณภาพ

ระยะที่ 2 ปี 2545 - 2547 การพัฒนากระบวนการดูแลผู้ป่วย

ระยะที่ 3 ปี 2548 - 2550 การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

ระยะที่ 4 ปี 2551 - 2554 การพัฒนาสู่องค์กรที่มีชีวิต & เรียนรู้ สู่นวัตกรรม

ระยะที่ 5 ปี 2555 - 2558 การพัฒนาสู่การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ

ระยะที่ 6 ปี 2559 - 2562 เป็นการพัฒนาสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ (HRO) & องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (HPO) มุ่งเน้นการพัฒนาคน ระบบ สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมด้วย TQA, Siriraj Clinical Tracer Plus, Siriraj Concurrent Trigger Tool, Siriraj KM Strategy, Empowerment evaluation: Innovation, Best Practice และ Lean R2R

การจัดการคุณภาพของศิริราช

การจัดการคุณภาพของศิริราชนั้น เรามุ่งหวังในการที่จะมีการส่งเสริมและสร้างให้เกิดการพัฒนาคุณภาพให้เกิดในงานประจำอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์รวมอย่างมีทิศทาง เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญของเราก็คือการพัฒนาคน เพื่อให้คนของเราเก่ง สามารถนำไปพัฒนางานของตนเองได้ โดยมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพเป็นสำคัญ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ การสร้างองค์ความรู้เป็นสิ่งสำคัญ แต่ถ้ามีการสร้างแต่ไม่มีการนำไปใช้ ไม่ก่อให้เกิดการพัฒนาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ องค์กร และสังคม สิ่งนั้นคงไม่เป็นประโยชน์ เพราะฉะนั้นสิ่งหนึ่งที่เราได้เรียนรู้ว่า การนำไปใช้นั้นมีประโยชน์และมีความสำคัญอย่างมาก และเมื่อเกิดสิ่งดี ๆ เหล่านี้จะมีการนำมาขยายผล แบ่งปัน และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายขึ้น ส่วนเวทีที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งคือ การยกย่องเชิดชูผู้ที่ทำดีและมีความชำนาญ ก็ต้องมีกระบวนการยกย่องเชิดชู โดยไม่มองเพียงแค่ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินแต่มองถึงคุณค่าของงานที่เกิดขึ้นสามารถที่จะขยายผลเป็นองค์ความรู้ของคณะฯ เป็นแนวทางปฏิบัติของคณะฯ ในส่วนการติดตามประเมินผลพบว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ได้เรียนรู้ว่าเรายังมีจุดที่จะต้องแก้ไขอะไรบ้าง หรือจุดไหนเป็นจุดที่ดีที่ต้องนำมาพัฒนา เพื่อสร้างให้เกิดการพัฒนาจนนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการเรียนรู้ นำไปสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นเลิศ โดยต้องสามารถตอบสนององวิสัยทัศน์ของคณะฯ สมรรถนะหลักขององค์กร ลูกค้ำหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการภายใต้ Siriraj Culture โดยใช้ SiKMS (Siriraj Link - Share - Learn) เป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินการที่ตรงเป้าหมาย

Siriraj Cultural Values

Siriraj Cultural เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เราทราบว่าบุคลากรในองค์กรของเรามีพฤติกรรมและแนวคิดเป็นอย่างไร เราต้องปลูกฝังและส่งเสริมในด้านใดบ้าง เราต้องวิเคราะห์ว่าอะไรคือคุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรที่จะมุ่งเป้าไปสู่วิสัยทัศน์ ภายใต้ Siriraj Cultural ทั้ง 7 ตัว ได้แก่

S	Seniority (C)	รักกันดุพี่น้อง เป็นทีม เรียนรู้ร่วมกัน
I	Integrity & Integration (V)	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจริงในการทำงานอย่างบูรณาการ
R	Responsibility (C)	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา ให้ความสำคัญแก่ผู้ให้บริการ สังคม และบุคลากรมุ่งผลลัพธ์ สร้างคุณค่า
I	Innovation (V)	คิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ พัฒนาต่อเนื่อง
R	Respect (C)	ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นคุณค่าของคนทุกระดับ
A	Altruism (V)	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
J	Journey to excellence and sustainability (V)	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และยั่งยืน มีอาชีพ มีวิสัยทัศน์ เป็นระบบ คล่องตัว

ที่มา ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิพร

ภาพที่ 1 Siriraj Cultural

High Performance Organization: HPO

คือ องค์กรที่มีผลลัพธ์การดำเนินการทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินเหนือคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง โดยออกแบบระบบ/กระบวนการที่ยืดหยุ่น คล่องตัว ทีมงานมีความเข้าใจองค์กร งาน และลูกค้า และการบริหารจัดการอย่างบูรณาการมุ่งเป้าโดยใช้เครื่องมือ CQI & Innovation, TQA framework & มุ่งผลลัพธ์ ทำให้คนมีส่วนร่วม คนเก่งและดี ศิริราชกำหนดการพัฒนาคุณภาพโดยใช้เกณฑ์ TQA เป็นแนวทางในการพัฒนา ระบบการบริหารจัดการคณะฯ เพื่อให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ ที่ผ่านมามีการดำเนินการในทุกภาคส่วนของคณะฯ แต่ในขณะนี้เรามีการทบทวนระบบงานใหญ่ ๆ ที่จะต้องมีการดำเนินการ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิด HPO (องค์กรสมรรถนะสูง) และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมโดยการใช้การจัดการความรู้

ในส่วนของ Framework ของการทำงาน ต้องพิจารณาทั้ง 2 ส่วน คือ Quality of Management หมายถึง Framework การทำงานขององค์กร และ Management of Quality หมายถึง มาตรฐานต่าง ๆ ขององค์กร และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานในองค์กร

ในการทำงานจะพบว่าคำถามบางอย่างที่เกิดขึ้นหรือข้อที่เป็น GAP เราจะทำการ CQI เพื่อเข้าไปเรียนรู้กระบวนการของหน่วยงานนั้น ๆ แต่บางครั้งพบว่า การทำงานบางอย่างหรือการจะพิสูจน์ว่าเรื่องนี้ควร

จะแก้ไขอย่างไร หรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานไปจากเดิม เราจะต้องใช้เครื่องมือที่สามารถพิสูจน์ได้จนเป็นที่ยอมรับเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวขึ้น ยกตัวอย่างเช่น R2R ซึ่ง R2R เป็นเรื่องของการปรับปรุงระบบการทำงานประจำเพื่อสร้าง ใช้ หรือต่อยอดความรู้ของทีมสหสาขาวิชาชีพโดยใช้การวิจัยตอบคำถามปัญหาที่มาจากการทำงาน ปัญหาจากการปฏิบัติ พิสูจน์หาวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทการทำงาน หน่วย R2R มีหน้าที่พัฒนาศักยภาพการสร้างงานวิจัย ให้ทุนสนับสนุน รวมทั้งบริหารจัดการงานวิจัย ติดตาม ช่วยเหลือ และยกย่องเชิดชูด้วยรางวัล (R2R Awards)

R2R เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน เปลี่ยนวิธีคิด กล้าคิดกล้าทำ กล้าตั้งคำถาม (วิจัย) มองหาวิธีการแก้ปัญหา เกิดการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ นอกจากนั้น R2R ยังเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน สร้างพลังในการทำงานให้กับทีม ทำให้งานประจำดีขึ้น มีหลักฐานในการพัฒนาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ส่งผลให้องค์กรมีความก้าวหน้า การทำงาน R2R ช่วยจัดการความรู้เพื่อพัฒนาทั้งงานบริการ และงานวิจัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานประจำโดยใช้การวิจัย R2R ส่งเสริมการทำงานเป็นสหสาขาวิชาชีพ สร้างความสุขและพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรอีกด้วย

ในปี 2551 มีการนำแนวคิด Lean มาช่วยในการพัฒนาคุณภาพขององค์กรโดยต่อยอดมาจาก R2R ขยายผลสู่ Lean Faculty, Lean R2R ร่วมมือกับ สรพ. ในการจัดอบรมให้กับโรงพยาบาลทั่วประเทศ และต่อมาในปี 2558 ได้รับรางวัล Thailand Lean Award 2015 ระดับ Golden ซึ่งมีการบูรณาการเครื่องมือคุณภาพ และแนวคิด Lean อย่างต่อเนื่องต่อยอดด้วย R2R ดำเนินการมุ่งเป้า ตอบสนองเป้าหมายคณะฯ ครอบคลุม Core Process ที่สำคัญของคณะฯ ได้แก่

- พันธกิจบริการทางการแพทย์ : Siriraj Clinical Tracer Plus, Siriraj Concurrent Trigger Tool เพิ่มคุณภาพและความปลอดภัย
- พันธกิจการศึกษา : ระบบ Portfolio ลดระยะเวลาการจบของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา
- พันธกิจการวิจัย : Lean - R2R (Lean-Six Sigma)
- ระบบสนับสนุน : ระบบสนับสนุนโรงพยาบาล คลังพัสดุ การก่อสร้าง ระบบสาธารณสุขปภค เป็นต้น

ในส่วนของการจัดการความรู้ (Knowledge Management :KM) เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งเป็นความที่รู้สำคัญขององค์กร เพราะความรู้ส่วนใหญ่ของเรานั้นจะฝังอยู่ที่คน KM จะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคนนั้น ได้ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นองค์ความรู้ขององค์กร สิ่งสำคัญของการทำ KM คือ ทำให้คนของเราคิดเป็น มีความอยากคิดอยากทำ ในแบบมุ่งเป้าขององค์กร ที่จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้คนและองค์กรเก่งขึ้น และเติบโตได้อย่างยั่งยืน KM เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการบริหารจัดการคนเพื่อสร้างองค์ความรู้ขององค์กร หรือที่เรียกว่า ทุนปัญญาภายในองค์กร ที่เป็น Best Practice และสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร

จากการทบทวนประเมินเรื่องการใช้การจัดการความรู้นั้น พบว่า 3 คำง่าย ๆ สำหรับการจัดการความรู้ของศิริราช นั่นคือ *Link - Share - Learn* จะทำให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้การจัดการความรู้เป็นตัวขับเคลื่อน เนื่องจากรามีการดำเนินการมาอย่างยาวนาน เพราะฉะนั้นคงไม่ได้เริ่มจากการสร้าง แต่เราจะเริ่มจากการทบทวนสิ่งที่มีอยู่ (Learn) ภายได้ข้อมูลที่ว่าเรายังมีอะไรที่เป็นโอกาสพัฒนา ขณะเดียวกันอะไรคือสิ่งที่ดีหรือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ เราก็ต้องถอดบทเรียนสิ่งที่ดีเหล่านั้นออกมาเพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อไปเรื่อย ๆ สิ่งที่จะใช้ในการหาว่าเรายังมีโอกาสพัฒนาอะไรบ้างนั้นจะเริ่มตั้งแต่ การใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการติดตามประเมินผล KPI และ Benchmark เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (CQI) มีการแบ่งปัน ขยายผล สร้างระบบงาน ความรู้ใหม่ ๆ การประเมินตนเอง Internal survey และการประเมินจากองค์กรภายนอก หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการค้นหาว่าใครเก่งในเรื่องนี้ ทั้งที่เป็นตัวบุคคลหรือเอกสาร หลักฐานทางวิชาการทั้งจากภายในและภายนอกนำมาเชื่อมโยงกัน (Link) บางเรื่องอาจพบว่าผู้ปฏิบัติรวมถึงผู้บริหารนั้นมีส่วนสำคัญที่ต้องทำงานประสานกัน ทั้งส่วนที่เป็นทีมหลัก และส่วนงานสนับสนุนก็ต้องมาเชื่อมโยงกันด้วย จะพบว่าสิ่งเหล่านี้จะสามารถขยายผลได้ง่าย และเป็นไปอย่างรวดเร็ว และต่อมาก็จะเข้าสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) คือการเปิดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนกันมากขึ้น หลาย ๆ เรื่องมีการพูดคุยสื่อสารตกลงแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน และเมื่อดำเนินการไปแล้วก็就会有ประเมินผลแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการพัฒนาต่อไปอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งวิธีการนี้คือเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตนเอง เป็นการดึงองค์ความรู้ดี ๆ ที่เกิดจากการดำเนินการให้มีการถ่ายทอดโดยใช้ Success Storytelling ลักษณะการดำเนินการจะคล้ายคลึงกับชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)

จากนั้นจะเป็นการจัดเก็บองค์ความรู้ในแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและจำเป็นให้ผู้เข้าเข้าถึงได้ง่ายและมีการทบทวนความรู้เป็นระยะ ๆ มีการจัดกิจกรรมที่เป็นการยกย่องเชิดชูเกียรติ เปิดเวทีให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเล่าเรื่องหรือถ่ายทอดเรื่องราวให้ผู้อื่นรับฟังได้ เป็นการสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้อื่น หลากหลายเรื่องราวได้รับการเผยแพร่ออกสู่สังคม เรามีกระบวนการที่ชัดเจน ใช้เกณฑ์ที่สอดคล้องนำไปสู่วิสัยทัศน์ โดยการสร้างคุณค่าจากงานประจำ ทำให้มีนวัตกรรมเกิดขึ้นอย่างมากภายในแต่ละปี เป็นจุดเด่นที่ทำให้เราสามารถดึงเอากระบวนการหรือองค์ความรู้ที่ดี ๆ มาเผยแพร่และขยายผลไปทั่วทั้งองค์กร สู่การสร้างคุณค่าทางสังคม โดยการสนับสนุนการเรียนรู้ เป็นสถานที่ศึกษาดูงานหรือทำวิจัยของหน่วยงานหรือองค์กรภายนอก

คณะฯ จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ เป็นองค์กรที่ยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้ โดยการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินพันธกิจของคณะฯ โดยการเรียนรู้กลุ่มบุคลากรเพื่อการจัดการด้านคุณภาพและ KM โดยจะระบุมหาวิทยาลัยที่สำคัญ และจัดทำกิจกรรมคุณภาพหรือกิจกรรม KM ที่เหมาะสมกับบริบท ซึ่งแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ แบ่งตามวิชาชีพ ได้แก่ คลินิก (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เป็นต้น) ห้องปฏิบัติการ สายสนับสนุนทั่วไป และแบ่งตามพันธกิจ ได้แก่ การศึกษา การวิจัย และบริการทางการแพทย์ ซึ่งการดำเนินการในพันธกิจบริการดังกล่าวจะ

เลือกเรื่องในการดำเนินการที่เกี่ยวกับวิชาชีพที่หลากหลาย มีผลกระทบสูง และการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการอย่างรวดเร็ว ยกตัวอย่างเช่น

- การใช้กระบวนการ KM พัฒนาระบบการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยวิกฤตและนำสู่การปฏิบัติทั้งโรงพยาบาล
- Specific disease excellence : Siriraj Clinical Tracer Plus
- Siriraj Concurrent Trigger Tool : Increase intracranial pressure
- Siriraj Concurrent Trigger Tool : Heparin
- Pressure Ulcer Prevention : SSI-ET Bundle

เพราะฉะนั้นการจัดการความรู้ของเราจะเริ่มจากตัวบุคคล เป็นความรู้หน้างานหรือกิจกรรม จากนั้นก็เข้าสู่การถ่ายโอนระหว่างคนและกลุ่ม จะทำให้เกิดความรู้ประยุกต์ เพื่อสร้างเป็นแนวปฏิบัติหรือคู่มือทำให้คนที่อยู่ในแต่ละทีมเกิดความรู้และความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เกิดความรู้ที่ยกระดับ หลังจากนั้นจะมีการวัดผลและเรียนรู้ข้ามกลุ่ม มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ลักษณะขององค์กรที่มุ่งให้เกิดความน่าไว้วางใจ (High reliability organization : HRO)

- มีความหลากหลายของลักษณะการทำงาน วิชาชีพ/พื้นฐานความรู้ มุมมองและประสบการณ์ (Hypercomplexity)
- ผลการทำงานที่ดีต้องอาศัยทีมต่างๆ (depend on task across the team)
- มีระดับการบังคับบัญชาและสายงานที่หลากหลาย มีกลุ่มวิชาชีพ (Extreme hierarchical differential)
- มีทีมงานและระดับการตัดสินใจที่ซับซ้อน (Multiple decision maker)
- สังคมต้องการให้แสดงความชัดเจน/โปร่งใส/คาดหวังสูง (High degree of accountability)
- ต้องการระบบการให้ข้อคิดเห็นจำนวนมาก ทันทีทันที่ (Need for frequent, immediate feedback)
- ต้องใช้ทีมช่วยเหลือเร่งด่วนเพื่อให้เกิดผลดีที่สุด (Compressed time constraints)

ระบบคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เป็นกระบวนการที่จะทบทวนคุณภาพการทำงานในแต่ละบริบท ในทุก ๆ ปี ทุก ๆ หน่วยงานในศิริราชจะต้องได้รับการตรวจประเมินประเมินคุณภาพ ทำให้หน่วยงานมีการทบทวนประเมินตนเอง บูรณาการมาตรฐานและระบบงานสำคัญ เป็นการยืนยัน ชื่นชม ให้โอกาสพัฒนาแก่หน่วยงานที่ได้รับการเยี่ยมสำรวจ ทำให้เกิดการต่อยอด สร้างคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะด้านการพัฒนาคุณภาพ บูรณาการมาตรฐานสำคัญที่คณะฯ กำหนดแก่หน่วยงานผู้รับเยี่ยม/ผู้เยี่ยมสำรวจภายในเพื่อประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหน่วยงานของตนเองและคณะฯ อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับ

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาปประสิทธิ์พร

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Siriraj KM

[Link](#) - [Share](#) - [Learn](#)

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทร. 0 2419 9009, 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com

Website : www.si.mahidol.ac.th/km

Facebook : <http://www.facebook.com/sirirajkm>