

บทเรียนการประชุมวิชาการงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2561

บรรยาย เรื่อง “Siriraj Quality Management towards SMART Organization”

วันพฤหัสบดีที่ 6 กันยายน 2561 เวลา 13:00 – 14:00 น.

ณ ห้องประชุมราชบัณฑิตยสถาน อาคารศรีสวรินทิรา ชั้น 1

โดย ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

มิวิสัยทัศน์ : เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

การเป็นสถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน การได้รับความศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งการขึ้นนำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิต โดยดำเนินการภายใต้พันธกิจหลัก 3 ด้าน ได้แก่ การศึกษา การวิจัย และการบริการทางการแพทย์ ที่มีคุณภาพ คุณธรรม และทันสมัย ได้มาตรฐานระดับสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

การมุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. กระบวนการต้องมีคุณภาพระดับสากล คณะฯ มุ่งสู่การนำมาตรฐานระดับสากลมาพัฒนาปรับปรุงระบบภายในคณะฯ ให้ดีขึ้น
2. การใช้ข้อมูลผลการดำเนินการ มาเทียบเคียงในระดับสากล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุด คือ การบริหารและพัฒนาระบบงาน และคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดของคณะฯ ให้มีความรู้ ความสามารถ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และเหมาะสม ในทิศทางเดียวกัน

เป้าหมาย & วัตถุประสงค์ การพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

1. พัฒนาระบบการทำงานสอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากล ทุกระบบบริการและพันธกิจของคณะฯ เน้นผู้ให้บริการ เป็นศูนย์กลาง
2. บุคลากรทุกหน่วยงานและผู้ฝึกอบรม มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และบูรณาการในทิศทางเดียวกัน สร้างองค์ความรู้ งานวิจัย และนวัตกรรม และเครือข่าย คำนึงถึงความปลอดภัย ใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า
3. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ และการเจริญเติบโตของคณะฯ อย่างยั่งยืนและมีสุข

4. เป็นแบบอย่างของการพัฒนาคุณภาพ

Knowledge Management เป็นการบริหารจัดการความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในตัวบุคคล (Tacit) และถอดให้เป็นความรู้ชัดแจ้ง (explicit) เพื่อให้คนอื่นเข้าถึงได้ ซึ่งถ้าไม่มีการบริหารจัดการแบบนี้ ความรู้ที่มีค่าก็จะหายไป ต้องเสียเวลาสร้างขึ้นมาใหม่ ส่งผลให้องค์กรไม่เกิดความต่อเนื่อง ไม่เติบโต เพราะฉะนั้นการใช้การจัดการความรู้ จะทำให้ความรู้มีความต่อเนื่อง ดังกลยุทธ์ Siriraj KM (Link-Share-Learn) (ภาพที่1)



ภาพที่ 1 Siriraj KM Strategy (Link-Share-Learn)

Learn หมายถึง การทบทวนสิ่งที่ทำ ถ้าทำแล้วส่งผลดี ก็ให้ขยายผลจัดเก็บความรู้ เพื่อให้บุคคลอื่นเข้ามาใช้ได้ ถ้ายังทำไม่ได้ ต้องมาพิจารณา Gap เกิดเป็นกระบวนการ CQI และบางครั้งต้องใช้ Innovation เพื่อทำให้องค์กรมีความแตกต่าง

Link หมายถึง การเชื่อมคน เชื่อมองค์ความรู้ทั้งภายใน และภายนอก เพื่อนำมาสกัดความรู้ และนำไปแบ่งปัน เผยแพร่ต่อไป และรวมถึงการจัดเก็บ

Share หมายถึง นำกลุ่มบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเรื่องนั้น ๆ มาพบกัน สกัดความรู้ร่วมกันในลักษณะ CoP แล้วทดลองทำ ถ้าผลออกมาดี ก็ขยายผล และต้องมีการการจัดเก็บความรู้เพื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นเข้าถึง และเรียนรู้ได้

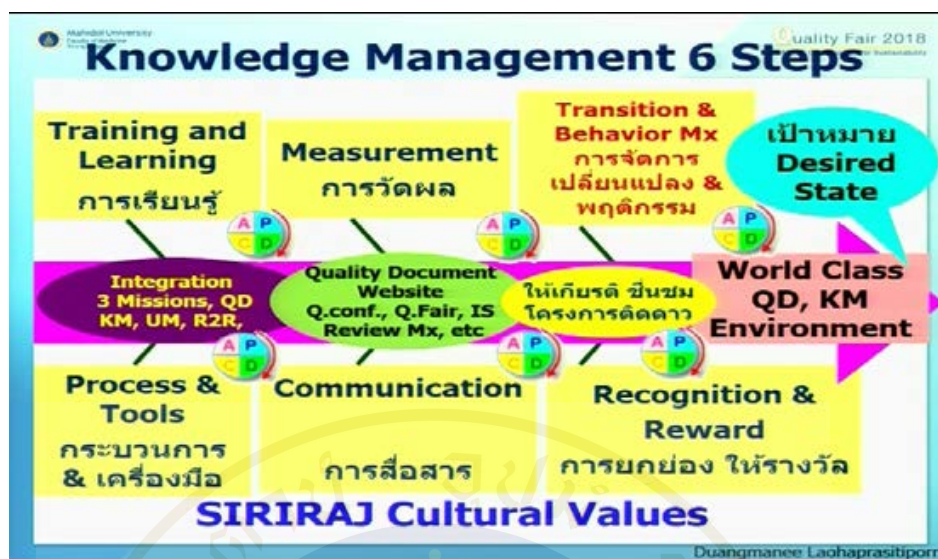


มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn



ภาพที่ 2 Knowledge Management 6 Steps

จากภาพที่ 2 การมุ่งสู่ระดับ World Class ของการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. การสร้างการเรียนรู้ (Training and Learning)
2. การให้เครื่องมือและกระบวนการ และเผยแพร่ให้เกิดการดำเนินการ (Process & Tools)
3. การสื่อสาร เพื่อให้เข้าใจทั่วถึง (Communication)
4. การวัดผลสิ่งที่ทำ (Measurement)
5. การยกย่อง ให้กำลังใจ (Recognition & Reward)
6. การทำบ่อย ๆ ทำซ้ำ ๆ เพื่อให้พฤติกรรม เกิดการเปลี่ยนแปลง (Transition & Behavior Mx)

การที่จะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้นั้น ถ้าไม่มีกระบวนการที่ทำให้เกิดการรับรู้ ทำได้ เข้าใจ หรือรู้สึกว่าการแรกทำได้ พอหลัง ๆ ทำไม่ได้ แสดงว่าพฤติกรรมไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง ศิริราชจึงมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรม เพราะวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องช่วยกัน เป็นพฤติกรรมที่ทุกคนในองค์กรคิดจะ ทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้ Siriraj Culture

ความหมายของศิริราชสู่ องค์กรแห่งการเรียนรู้(Learning Organization) คือ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะเป็นองค์กรที่ยกระดับคุณภาพด้วยการจัดการความรู้ โดยการพัฒนา ปรับปรุงให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ผ่านกระบวนการ CQI, การทำนวัตกรรม หรือ การทำวิจัย และสุดท้าย ต้องให้เกิดความรู้ที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง/สร้างนวัตกรรม & KM

1. ติดตามข้อมูลสำคัญ ตัวชี้วัด เช่น VOC, วิเคราะห์กระบวนการ (flow), ผลลัพธ์ตัวชี้วัด (output/outcome) เป็นต้น

2. วิเคราะห์ Trend หรือเปรียบเทียบค่าเป้าหมายกับคู่เทียบ

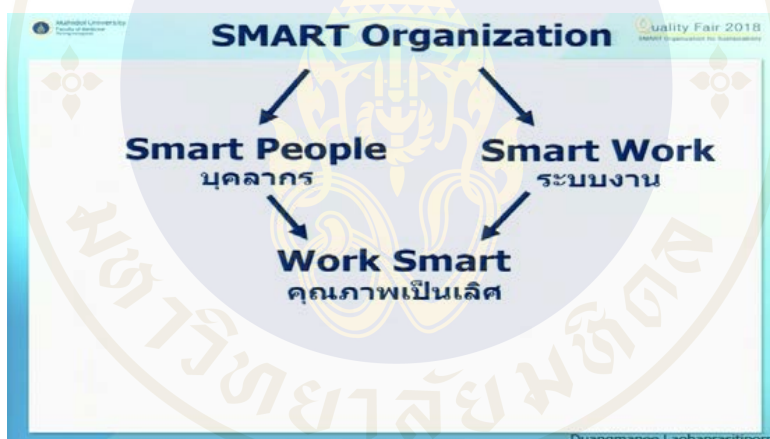
3. ตั้งสมมติฐาน ติดตามการประเมินผล

4. เกิดเป็น Product innovation, Process improvement หรือ Research innovation

5. ระบุเลือกเรื่องสำคัญที่ตอบโจทย์องค์กร

6. ขยายผลทั้งคณะฯ และสู่สังคม

คนในองค์กรต้องมีความสามารถ ระบบงานต้องดีที่จะสนับสนุนให้คนทำงานได้ มีบรรยากาศที่ดีที่จะส่งผลให้คุณภาพงานเป็นเลิศ ผ่านการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีการบริหารความเสี่ยง และการเปลี่ยนแปลง สื่อสารและสร้างสัมพันธ์ ต่อยอดความคิดของทีมงานในทิศทางเดียวกัน และเป็น SMART Organization (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 Smart Organizations



ภาพที่ 4 ความยั่งยืน (Sustainability)

จากภาพที่ 4 การที่จะทำให้ความยั่งยืน (Sustainability) บุคลากรต้องถูกหล่อหลอม ให้เก่ง และดี ระบบงานต้องมีการทบทวน ปรับปรุงจนมีประสิทธิภาพที่ดี ผลลัพธ์ก็จะดีตามตอบสนองความต้องการลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สุดท้ายสังคมยอมรับ เป็นที่พึงได้

องค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization : HRO)

องค์กรที่สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้ จะช่วยให้องค์กรนั้นมีภูมิคุ้มกัน สามารถป้องกันอันตรายต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน

องค์กรที่มีการส่งมอบบริการที่มีความปลอดภัยสูง สร้างความน่าไว้วางใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน

1. ระบบป้องกันไม่ให้เกิดคนทำงานผิดพลาด โดยนำเรื่องของกระบวนการ หรือเครื่องมือคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุง แก้ไข

2. ต้องมี Safety Mindset ให้คนทำงานตั้งใจไม่ให้เกิดผิดพลาด ตื่นรู้ (highly alert) ไวต่อการรับรู้ในสถานการณ์รอบข้าง ยอมรับความซับซ้อน พร้อมรับมือความเสี่ยงทุกสถานการณ์ โดยให้บุคลากรตระหนักในการสร้าง No harm (การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก), No blame (ไม่กล่าวหา ไม่เน้นลงโทษ), และ No shame (เกิดเหตุให้กล้ารายงาน)

องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)

องค์กรที่มีผลลัพธ์การดำเนินการทั้งด้านการเงิน และไม่ใช้การเงิน เหนือคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง (≥ 5 ปี) โดยออกแบบระบบ/ กระบวนการงานที่ยืดหยุ่นคล่องตัว มีทีมงานที่เข้าใจองค์กร งาน ลูกค้า และการบริหารจัดการอย่างบูรณาการ

กล่าวโดยสรุป คือ ปัจจัยความสำเร็จ นโยบาย & ได้รับการสนับสนุน จากผู้นำ/ผู้บริหาร ออกแบบพัฒนาระบบ สร้างคุณค่าร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีผู้รับผิดชอบและทีมสนับสนุนที่ชัดเจน มีการบูรณาการของระบบคุณภาพอย่างเป็นองค์รวม และมุ่งเน้นการพัฒนาคน สร้างความมีส่วนร่วมและคุณค่าของทุกฝ่าย มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญและระบบสนับสนุน สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และสังคมอย่างสมดุล มีการประเมินผล (ภายใน & ภายนอก) เพื่อพัฒนาต่อเนื่อง & ต่อยอดสู่ความเป็นเลิศ ใช้ Siriraj KM strategy (Link – Share – Learn) & SIRIRAJ culture ในการขับเคลื่อนที่สำคัญคือ ชาวศิริราชมีความมุ่งมั่นในการทำดี เพื่อส่วนรวม





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

วิทยากร



ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้บันทึกบทเรียน

ผู้ตรวจทานบทเรียน

นายเอกราช จันทระประดิษฐ์

นายเอกกนก พนาคำรง

Siriraj KM

Link - Share - Learn

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

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm