

รายงานการเข้ารับการอบรม / สัมมนา / ประชุม / ดูกาน

รายงานผลการเข้าร่วมประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ ๑๔

“องค์กรที่น่าไว้วางใจ” (High Reliability Organization)

ณ อาคาร IMPACT Forum เมืองทองธานี

ระหว่างวันที่ ๑๒ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖

จัดทำโดย

นายเทพปัญญา แยมเสียง

๑๘ มีนาคม ๒๕๕๖

รายงานการเข้ารับการอบรม / สัมมนา / ประชุม / ดูงาน

ชื่อผู้รับการสนับสนุน	นายเทพปัญญา แยมเสียง นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ปฏิบัติการ
ชื่อโครงการ	ประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ ๑๔ “องค์กรที่น่าไว้วางใจ” (High Reliability Organization)
ระยะเวลา	๑๒ – ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖
สถานที่	ณ อาคาร IMPACT Forum เมืองทองธานี
แหล่งที่มาของงบประมาณ	เงินสำรองจ่าย สถาบันโรคผิวหนัง

๑๒ มีนาคม ๒๕๕๖

ร่วมแสดงความยินดี กับ นายแพทย์จินดา โรจนเมธินทร์ และ สถาบันโรคผิวหนัง ที่ผ่านการรับรอง
กระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล ณ ห้อง Grand Diamond Ballroom IMPACT Forum เมืองทองธานี

ประมวลภาพกิจกรรม



๑๓ มีนาคม ๒๕๕๖

การเรียนรู้ที่แท้และพอเพียง โดย ศ.นพ.เกษม วัฒนชัย (องคมนตรี)

การเรียนรู้ที่แท้และพอเพียง เป็นการศึกษาถึงตัวองค์กรของเราเองและองค์กรภายนอกว่าทำอะไรกันอยู่ในสถานการณ์โลกยุคปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 2 สถานการณ์

สถานการณ์ที่ 1 ยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเปราะบาง

โรงพยาบาลจะรับมือกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเปราะบาง โดย

1. ต้องเรียนรู้และถอดบทเรียนอยู่เสมอ (การบริหารข้อมูล เหตุการณ์ ความเสี่ยง)
2. ปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ให้รวดเร็วและทันเวลา (ทันเวลา ทันเหตุการณ์ ทันโลก ทันคน)
3. องค์กรต้องยืดหยุ่นและฟื้นเร็ว (ล้มแล้วต้องลุกขึ้นมาเร็ว ถ้าลูกเองไม่ได้ต้องมีแนวร่วมมาช่วยเราลุก)

สถานการณ์ที่ 2 ยุคสมัยที่บริโภคนิยมและวัตถุนิยมเกินเลย

โรงพยาบาลจะรับมือกับยุคสมัยที่บริโภคนิยมและวัตถุนิยมเกินเลย โดย

1. โรงพยาบาลสร้างความเข้มแข็งทางด้านคุณธรรม
2. ทุกฝ่ายร่วมนำหลักธรรมมาปฏิบัติ เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ จิตอาสา เป็นต้น
3. ให้แปลงคุณธรรมไปเป็นหลักปฏิบัติของบุคลากร (ดำเนินการเชิงนโยบาย)

การทำให้โรงพยาบาลเป็นที่น่าไว้วางใจได้นั้น มีหลักดังนี้

1. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ทั้งทั้งองค์กร
2. ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม / สิ่งแวดล้อม
3. ต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (ปัญญา)
4. ต้องเป็นองค์กรที่ปรับเปลี่ยนเร็ว ฟื้นเร็ว
5. ต้องมีการพัฒนากระบวนการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เมื่อสถานพยาบาลเป็นที่น่าไว้วางใจของประชาชนแล้ว ต้องพัฒนาให้ดีขึ้นไปอีกคือต้องให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อสถานพยาบาลที่เราอยู่

สถานพยาบาลที่น่าไว้วางใจ



สถานพยาบาลแห่งความศรัทธา

Why-What-How Emo-meter Effects the Organization Change? โดย รศ.ดร.จิรประภา อัครบวร (NIDA)

ผู้บริหารทุกระดับในโลกนี้ต่างพูดเป็นเสียงเดียวกันว่า “คนสำคัญต่อองค์กร” แต่การบริหารและพัฒนาคนก็ยังคงเป็นปัญหาที่ทำลายต่อความสามารถของผู้บริหารทุกคน ทำอย่างไร จึงจะทำให้คนเก่งอยู่กับเรา ทำอย่างไร จึงจะพัฒนาคนของเราให้เก่งขึ้น ทำอย่างไรคนทำงานจึงทำงานอย่างมีความสุข ฯลฯ คำถามเหล่านี้เป็นคำถามที่ทำลายให้ผู้บริหารทุกคนช่วยกันตอบ

- WHY?
“Health care Business” needs Emo-meter
- WHAT?
“Emo-meter” is.....
- HOW?
Emo-meter Effects the Organization



มีคนเคยกล่าวไว้ว่า

“ผู้บริหารที่เข้าใจงาน แต่ไม่เข้าใจคน จะเป็นผู้บริหารที่ล้มเหลวในอนาคต”

“คนในองค์กรมีหลาย Generation ไม่มีทางที่ทุกคนจะคิดเหมือนกันหมด”

“ต้องออกแบบงานให้เข้ากับคน ไม่ใช่ให้คนเข้ากับงาน”

“คนจะมีแต่ Intelligent อย่างเดียวไม่พอ ต้องมี Positive Intelligent (ฉลาดแบบเชิงบวก)”

การบริหารคนในองค์กร

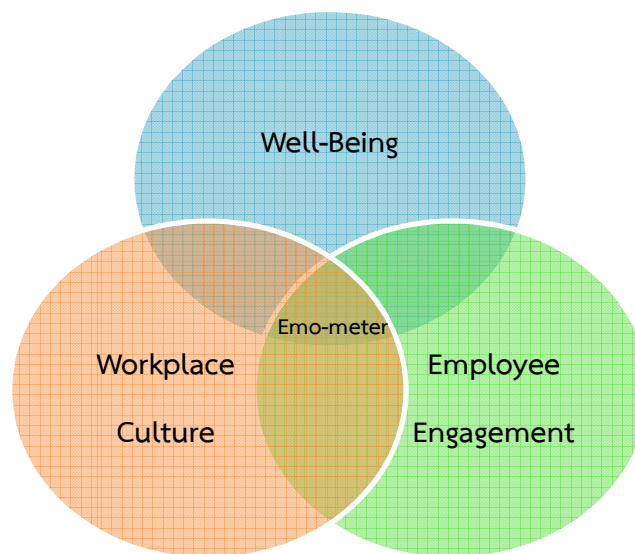
1. คนทำงานได้
2. คนใช้ชีวิตได้
3. ทำงานร่วมกับคนอื่นให้ได้ (Teamwork)

การพัฒนา ถ้าทำแล้วรู้สึกว่าการเพิ่มงาน เหนื่อย ไม่สบายตัว นั่นไม่ใช่การพัฒนา

การพัฒนา ทำแล้วต้องรู้สึก งานง่ายขึ้น เหนื่อยน้อยลง สบายตัว จึงจะเรียกว่าการพัฒนา

การพัฒนา ต้องมีการวางแผน วางกลยุทธ์ การพัฒนาให้เป็นขั้นเป็นตอน โดยเฉพาะการพัฒนาคนต้องใช้
เวลา ให้การพัฒนาลงไปสู่คน ไม่ใช่แค่เกิดกิจกรรมแล้วจบ คนก็ยังเป็นเหมือนเดิม

Emo-meter



องค์กรแห่งความยั่งยืน

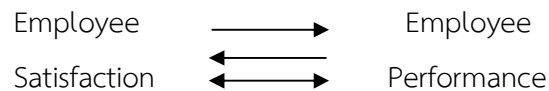
1. ต้องมองคนจากข้างใน
2. ต้องยืดหยุ่น ปรับตามคน Generation ใหม่ ๆ
3. อย่ายึดติดกับความคิดเดิม ๆ
4. ต้องปรับงานให้เข้ากับคน ไม่ใช่ให้คนเข้ากับงาน
5. ต้องให้โอกาสคน พัฒนาคน

HOR มีหลัก 5 ประการ

1. ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ เมื่อตื่นรู้ต่อสถานการณ์
2. ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ เมื่อตื่นรู้ต่อบุคคล
3. ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ เมื่อตื่นรู้ต่อการค้นหาสาเหตุ
4. ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ เมื่อตื่นรู้ต่อความเสี่ยงภายในระบบ
5. ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ เมื่อตื่นรู้เตรียมพร้อมอย่างมีสติ

Employer Engagement

- Trait เป็นบุคลิกลักษณะของคนบางคน
- State เป็นสถานะหนึ่ง ที่ปรับเปลี่ยนได้ เมื่อสภาพแวดล้อมปรับเปลี่ยน
- Behavior เป็นการแสดงออกเชิงพฤติกรรม ที่สามารถสังเกตเห็นได้



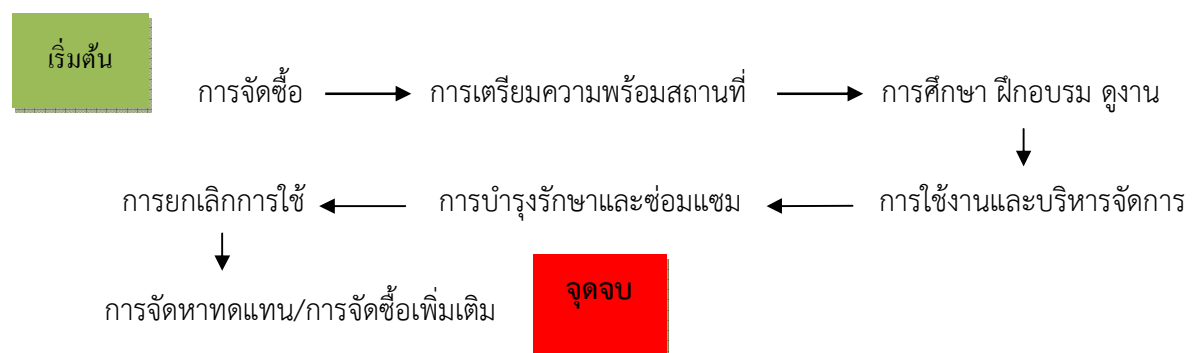
๑๔ มีนาคม ๒๕๕๖

เครื่องมือแพทย์ที่ปลอดภัย โดย อ.สายสุตา อินทรารุช, อ.นิตยา ประพันธ์ศิริ, อ.สาธิต นฤภัย

เครื่องมือเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะส่งผลต่อคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย องค์กรและหน่วยงานต้องดูแล บำรุง รักษา เครื่องมือให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวใจสำคัญของการบริหารจัดการเครื่องมือ คือ เครื่องมือต้องเพียงพอและพร้อมใช้งาน

การจัดการเครื่องมือให้ปลอดภัย ต้องจัดการจุดอ่อนและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับเครื่องมือแพทย์นั้นๆ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นของเครื่องไปจนถึงจุดจบ



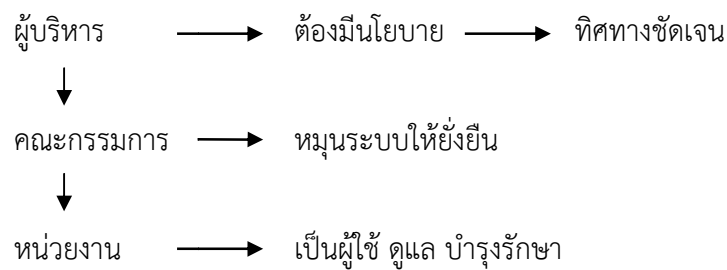
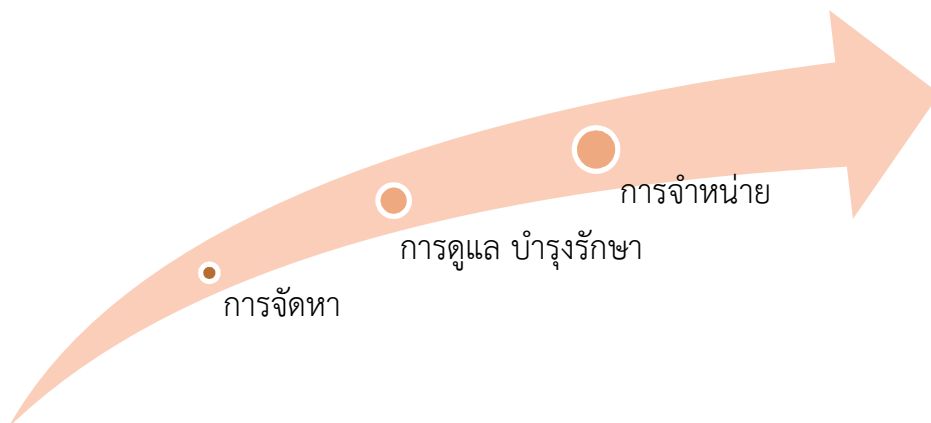
เครื่องมือแพทย์ แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. เครื่องมือแพทย์ เกี่ยวข้องกับการรักษา
2. เครื่องมือแพทย์ เกี่ยวข้องกับการวินิจฉัย

การบริหารจัดการให้เครื่องมือแพทย์ที่ปลอดภัย



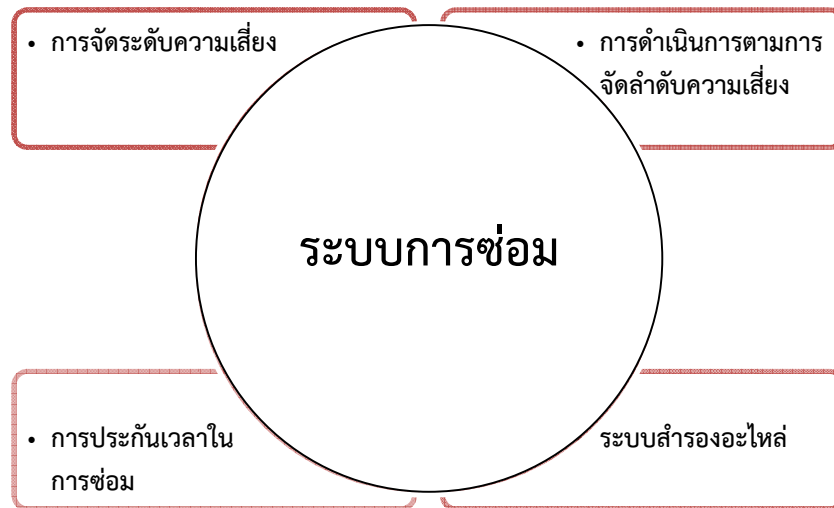
ระบบ



การวางระบบงาน

1. จัดระดับความเสี่ยงเครื่องมือ (อยู่ที่บริบทของงาน) เช่น ระดับสูง, กลาง, ต่ำ เป็นต้น
2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (การจัดทำคู่มือการใช้ การบำรุงรักษา) ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก

3. การสอบเทียบ
4. การซ่อมบำรุง
5. การทวนสอบ (เพิ่มความมั่นใจในการใช้งาน)
6. การให้ความรู้แก่ผู้ใช้ (พัฒนาบุคลากร เสริม KM อย่างต่อเนื่อง)



งานซ่อมบำรุงในฝัน โดย อ.ธนพงษ์ วงษ์แว่น้อย, อ.กุลญนาท ผ่องแผ้ว, อ.สาธิต นฤภัย

การบริหารงานซ่อมบำรุงให้เป็นไปอย่างที่มีฝัน ต้องใช้ หลักการ 10 M

1. Man
2. Machine
3. Material
4. Method
5. Money
6. Management
7. Massage
8. Market
9. Morality
10. Measurement

ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดงานซ่อมบำรุงในฝัน

1. ผู้บริหารองค์กร

1.1 กำหนดนโยบายบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์

- ระบบบริหารจัดการเครื่องมือให้เพียงพอและพร้อมใช้งาน
- ระบบบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องมือแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ใช้ สามารถใช้งานเครื่องมือได้อย่างถูกต้อง
- มีระบบจัดหาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

1.2 สนับสนุนด้านบุคลากร

- อัตรากำลัง
- การศึกษาอบรม
- สร้างขวัญกำลังใจ

1.3 สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการซ่อมบำรุง (เช่น โปรแกรมการสั่งซ่อมออนไลน์ เป็นต้น)

2. ผู้ใช้งาน

2.1 เพิ่มพูนความรู้ ทักษะการใช้งานและการบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์อย่างสม่ำเสมอ

2.2 มีส่วนร่วมในการดูแลเครื่องมือ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ

2.3 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการซ่อมบำรุงได้ (เช่น โปรแกรมการสั่งซ่อมออนไลน์ เป็นต้น)

2.4 มีทัศนคติที่ดี

3. หน่วยงาน (งานช่าง)
 - 3.1 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ให้ชัดเจน
 - 3.2 กำหนดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสม
 - 3.3 จัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสม
 - 3.4 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการทำงาน
 - 3.5 สร้างความเข้าใจให้ตรงกัน
 - 3.6 สร้างนโยบาย โครงการใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. บุคลากร (ช่าง)
 - 4.1 มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
 - 4.2 พัฒนาความรู้ อบรม คุณงาน
 - 4.3 ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ (เช่น การใช้โปรแกรมการส่งซ่อมออนไลน์ เป็นต้น)
 - 4.4 มีการสื่อสารกับผู้รับบริการ (เช่น การให้ความรู้ แนะนำผู้ใช้งานเครื่องมือ เป็นต้น)
 - 4.5 มีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๖

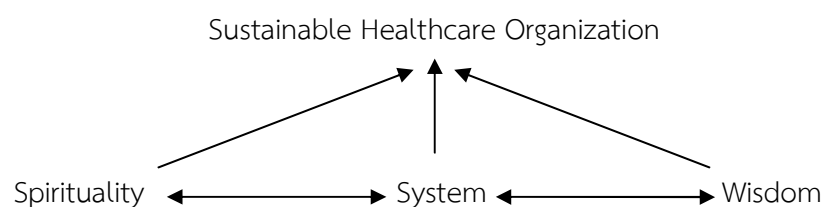
จาก SHA สู่ R2R โดย นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์, อ.อุบล จ๋วงพานิช, นพ.สรุชัย โชคครรชิตชัย

SHA เป็นกิจกรรมที่เน้นทางด้านจิตใต้ ซึ่งต่อยอดมาจาก HA

S : Sustainable & Spirituality

H : Humanized Healthcare & Health Promotion

A : Appreciation, Aesthetic & Accreditation



ลักษณะสำคัญของงานวิจัย R2R

1. คำถามวิจัย
2. ผู้ทำงานวิจัย
3. การวัดผล
4. การนำไปใช้ประโยชน์

คำถามวิจัย & ประเด็นคุณภาพจากงานประจำ

1. ขั้นตอนการทำงาน
2. อุบัติการณ์ เสี่ยงปน
3. ตัวชี้วัด
4. เป้าหมายขององค์กร

R2R เป็นเครื่องมือ เพื่อ

1. พัฒนาคน
2. พัฒนางาน
3. พัฒนางองค์กร

การพัฒนาเกิดขึ้นเมื่อเกิดการตื่นรู้ 5 ประการ คือ

1. ตื่นรู้ทางจิตใจ
2. ตื่นรู้ทางกาย
3. ตื่นรู้ทางตา
4. ตื่นรู้ทางหู
5. ตื่นรู้ทางความคิด

คำสอนของ“พระบิดาแห่งการแพทย์แผนปัจจุบันของไทย”

งานวิจัยที่ต้องการ ต้องเป็นงานวิจัยที่นำผลมาใช้ประโยชน์ได้จริง
(“application to the benefit of mankind”)

..... ผู้รายงาน

(นายเทพปัญญา แยมเสียง)

นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ปฏิบัติการ