

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ หลักสูตรที่หน่วยงานนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ กท ๐๓๐๓/...๓๒๖๒ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗
ซึ่งข้าพเจ้า ชื่อ นายสันติ สกฤต อธิรัตน์
ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ สังกัดงาน/ฝ่าย/โรงเรียน กลุ่มงานศัลยกรรม
กอง โรงพยาบาลตากสิน สำนัก/สำนักงานเขต การแพทย์
ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม / ประชุม / ดูงาน / ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศหลักสูตร...หลักสูตร "การบริหาร
โรงพยาบาล" รุ่นที่ ๕๓ ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ถึงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗
จัดโดย ...โรงเรียนการบริหารงานโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ขออนุมัติยกเลิกการศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศ เนื่องจากผู้สมัครไปศึกษาดูงานครบตามจำนวนที่ทางโรงเรียน
กำหนดแล้ว และไม่สามารถเพิ่มจำนวนได้อีก ตามหนังสือสำนักงาน ก.ก. ด่วนที่สุด ที่ กท ๐๓๐๓/๕๘๒๔
ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๗

เบิกค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น ๑๒๕,๐๐๐ บาท

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรม / ประชุม / ดูงาน / ปฏิบัติการวิจัย ดังกล่าว
เช่น เนื้อหา / ความคุ้มค่า / วิทยากร / การจัดทำหลักสูตร เป็นต้น
(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(นายสันติ อธิรัตน์)
นายแพทย์ชำนาญการ

รายงานการฝึกอบรม
หลักสูตร “การบริหารโรงพยาบาล” รุ่นที่ ๕๓ ประจำปี ๒๕๖๗

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นายสันติ อิฐรัตน์
อายุ ๔๘ ปี การศึกษา แพทย์ศาสตรบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ศัลยแพทย์ทั่วไป

๑.๒ ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ
หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) ตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผ่าตัด ผู้ป่วยด้านศัลยกรรม
ร่วมสอนนักศึกษาแพทย์ แพทย์พี่เลี้ยง แพทย์ประจำบ้าน งานบริหารหัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรม
คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

๑.๓ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร “การบริหารโรงพยาบาล” รุ่นที่ ๕๓ ประจำปี ๒๕๖๗
เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน ๑๒๕,๐๐๐ บาท

ระหว่างวันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗ ถึงวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๗

สถานที่ ณ โรงเรียนการภาริงานโรงพยาบาล คณะแพทยศาสตร์รามธิบดี

คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ ประกาศนียบัตร

๑.๔ การเผยแพร่รายงานผลการอบรม ผ่านเว็บไซต์ สนพ. และ กทม.

ยินยอม ไม่ยินยอม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
(โปรดให้ข้อมูลในเชิงวิชาการ)

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ เพื่อพัฒนาผู้บริหารโรงพยาบาลให้มีความรอบรู้ มีภาวะผู้นำ

๒.๑.๒ เพื่อให้สามารถบริหารงานในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๑.๓ เพื่อให้สามารถวางแผนวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจดำเนินงานได้อย่างเชื่อมั่นภายใต้บริบท
ของระบบบริการสุขภาพ นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์กร สู่การเป็นองค์กรด้านระบบสุขภาพที่สมบูรณ์แบบและ
เป็นที่พึงของสังคมได้

๒.๒ เนื้อหา

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงในหลากหลายมิติภายใต้บริบทของระบบบริการสุขภาพ และนโยบายด้านการแพทย์และสาธารณสุข ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้มีความรอบรู้มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ในการนำองค์กรไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

๒.๒.๑ การพัฒนาตนเองและภาวะผู้นำ (Self-Development & Leadership)

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และกรอบความคิด

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้เข้าอบรมให้ทำความรู้จักกัน ทำงานเป็นทีม ฝึกทักษะการสื่อสาร ส่งเสริมให้เกิดกรอบความคิดในการพัฒนา

ทักษะที่ไม่ใช่เชิงเทคนิค (Non-Technical Skills)

คือ ทักษะรอบด้านของบุคคลซึ่งประกอบด้วยกระบวนการคิด การสื่อสารและทักษะทางสังคมที่ใช้ร่วมกับทักษะเชิงเทคนิค (Technical Skills) เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดเมื่อทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง

เรียนรู้การจัดการความปลอดภัย ภัยคุกคามและการจัดการข้อผิดพลาด ชีตจำกัดของมนุษย์ ทักษะการเรียนรู้ รับรู้และตัดสินใจภาวะผู้นำและการสื่อสารการทำงานเป็นทีม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

ภาวะผู้นำ

มุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาความเป็นผู้นำในองค์กรโดยการเข้าใจและพัฒนาความตระหนักรู้ในตนเอง การเรียนรู้เกี่ยวกับสไตล์การเป็นผู้นำที่หลากหลายและวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่ดี นอกจากนี้ยังพูดถึงการสำรวจบุคลิกภาพในแง่ต่างๆ เช่น การเป็นผู้นำที่เข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีความมั่นคงทางอารมณ์และเปิดกว้างต่อประสบการณ์ ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความสามารถในการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ความฉลาดทางอารมณ์กับผู้บริหาร

ผู้บริหารที่ดีควรสามารถตระหนักถึงอารมณ์ความรู้สึก ความคิดของตนและผู้อื่น สามารถควบคุมและการอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม สามารถให้กำลังใจในการเผชิญปัญหา และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและความสำเร็จ พัฒนาได้โดย

- เข้าใจตนเอง รู้เท่าทันอารมณ์ รู้จักจุดเด่นจุดด้อย มีการควบคุมและจัดการอารมณ์ สร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง มีเป้าหมายระยะสั้นระยะยาว
- เข้าใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา แสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสม
- แก้ไขข้อขัดแย้ง จัดความเครียด อุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- มีทักษะทางสังคม สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีการสื่อสารที่ดีและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

บุคลิกภาพสำหรับผู้บริหาร

บุคลิกภาพ คือลักษณะของบุคคลที่บ่งบอกความต่างระหว่างตัวบุคคล หรือลักษณะโดยรวม ทั้งจากทางกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และพฤติกรรม

การเป็นผู้บริหาร จะอยู่ในสายตาของผู้อื่นเสมอ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพ ได้แก่

- บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ รูปลักษณ์ทางกายและท่าทางการทักทาย การยืน การเดิน การนั่ง การแต่งกายให้เหมาะสม มารยาทในการเข้าสังคม การสื่อสารอย่างเหมาะสมและระมัดระวัง

- บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ อุปนิสัย ความรู้ความสามารถ ความฉลาดทางอารมณ์ กระบวนการคิด การพัฒนาบุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มโอกาสในความสำเร็จ การใส่ใจในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ จะช่วยให้เป็นผู้บริหารที่มีบุคลิกภาพน่าประทับใจ และน่าเชื่อถือมากขึ้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้นำ

ผู้นำต้องเริ่มจากการพัฒนาตนเองจากภายใน โดยสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง การเคารพตนเอง และความรู้สึกรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงออกภายนอกและความสามารถในการสื่อสาร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- วัจนภาษา การใช้คำพูดที่เหมาะสม
- อวัจนภาษา ภาษากาย น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และการใช้สายตา
- การสร้างความน่าเชื่อถือ ผ่านบุคลิกภาพและการวางตัว
- การใช้เหตุผล การนำเสนอข้อมูลอย่างมีตรรกะ
- การสร้างอารมณ์ร่วม การเชื่อมโยงกับความรู้สึกร่วมของผู้ฟัง
- การเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสม การสื่อสารในช่วงเวลาที่เหมาะสม

๒.๒.๒ การบริหารจัดการบุคคล (People Management)

การบริหารทรัพยากรบุคคล

เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยมีเป้าหมายหลัก ๓ ประการคือ

๑. บุคลากรที่เพียงพอ มีการวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสม ตามปริมาณงาน มาตรฐานวิชาชีพ และการเติบโตขององค์กร

๒. บุคลากรที่มีความสามารถ มีการกำหนดสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามสายอาชีพ มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

๓. บุคลากรที่มีความผูกพัน มีการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพัน การจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายอาชีพ

แนวทางการบริหารคนในยุคใหม่ยังเน้นไปที่การสร้างความยืดหยุ่นความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การพัฒนาทักษะใหม่ และการลดทักษะที่ไม่จำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน

การบริหารจัดการทุนมนุษย์

ทุนมนุษย์คือความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญรวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคนที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง และสามารถจะนำสิ่งเหล่านี้ มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถ สร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

- คนเป็น “สินทรัพย์” ที่จับต้องไม่ได้
- ไม่มีค่าเสื่อมเหมือนทรัพย์สินอื่น
- คนคือ “ทุน” ที่สามารถสร้าง “มูลค่าเพิ่ม” ได้เสมอ

การบริหารจัดการทุนมนุษย์ คือการบริหารจัดการเพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคคล ประกอบด้วย

๑. การสรรหาและคัดเลือก
๒. การพัฒนาศักยภาพ
๓. การจัดสวัสดิการและผลตอบแทน
๔. การจูงใจ

๒.๒.๓ การบริหารจัดการทั่วไป (General Management)

การบัญชีพื้นฐาน

เรียนรู้แนวคิดพื้นฐานทางการบัญชี สมการบัญชี ฝึกการวิเคราะห์กิจกรรมทางธุรกิจ และการเปลี่ยนแปลงภายในสมการทางบัญชี วิเคราะห์การเงินและผลการดำเนินงานผ่านงบฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน และการรับรู้รายได้และค่าใช้จ่ายตามหลักเกณฑ์สิทธิ และเกณฑ์คงค้าง

เรียนรู้การนำเสนองบการเงิน : สินทรัพย์หมุนเวียน สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน หนี้สินหมุนเวียนและไม่หมุนเวียน ส่วนของเงินกองทุน

โครงสร้างงบการเงินของโรงพยาบาล

- เรียนรู้โครงสร้างงบการเงินของโรงพยาบาลได้แก่ สินทรัพย์และหนี้สิน แหล่งรายได้ ของโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
- เรียนรู้การบันทึกบัญชีรายได้ ปัญหารายได้ค้างรับ บัญชีสินค้าคงคลัง และบัญชีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ หนี้การค้า หนี้สิน ค่ารักษาพยาบาลส่งต่อ
- เรียนรู้การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน สภาพคล่อง การบริหารสินทรัพย์ รายได้และค่าใช้จ่าย
- ฝึกวิเคราะห์ตัวอย่างงบการเงินของโรงพยาบาล

การประเมินแบบสมดุล (Balanced scorecard)

คือการวัดผลองค์กรแบบสมดุล เพื่อปรับองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย ๔ มุมมองหลักได้แก่

๑. มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective)
๒. มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective)
๓. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal business process Perspective)
๔. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth Perspective)

ในแต่ละมุมมองมีวัตถุประสงค์ , ตัววัดผล , ค่าเป้าหมาย และกิจกรรมหรือโครงการที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์ กระบวนการประกอบด้วย

๑. การสร้างวัตถุประสงค์ในเชิงกลยุทธ์ เลือกเฉพาะที่สำคัญ กระจายลงในแต่ละมุมมอง แล้วนำมาสร้างเป็นแผนที่กลยุทธ์

๒. การเลือกตัววัดผล ต้องมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล กับตัววัดอื่น ไม่มากหรือน้อยเกินไป มีความหมายและเข้าใจง่าย สามารถวัดผลได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

๓. การตั้งค่าเป้าหมาย ตั้งในลักษณะของช่วงมากกว่าเป็นจุด ให้ท้าทาย ปรับให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และมีค่าขั้นต่ำประกอบ

๔. การเลือกโครงการเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ มีความเกี่ยวข้อง ประเมินอัตราผลตอบแทน เงินลงทุน ทรัพยากรและเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ สามารถนำไปใช้

- ประกอบการวางแผนธุรกิจและแผนปฏิบัติการขององค์กร
- บัณฑิตส่วนทรัพยากรในองค์กร
- ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในช่วงที่ผ่านมา
- ทบทวนกลยุทธ์

วัตถุประสงค์และผลลัพธ์ (Objectives and Key Results , OKRs)

เป็นระบบบริหารจัดการที่เน้นเรื่องการตั้งเป้าหมายและการติดตามผลในสิ่งที่สำคัญ โดยสร้างจากแรงจูงใจภายใน เน้นวัตถุประสงค์ในเรื่องที่สำคัญ ปรับองค์กรให้ไปในทิศทางเดียวกัน และทำงานเป็นทีม มีผู้รับผิดชอบและติดตามได้ง่าย ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย แตกต่างจากตัวชี้วัด (KPI) คือ เป็นเรื่องที่สร้างจากแรงจูงใจภายในซึ่งกำหนดด้วยตัวเอง เป็นเรื่องที่สำคัญ อยากทำ อาจไม่ใช่งานประจำ และเป็นเป้าหมายระยะสั้น มีจำนวน ๓ - ๕ ข้อเท่านั้น มีการกำหนดค่าเป้าหมายชัดเจน หรือบอกว่าทำอะไรให้เสร็จเมื่อไร วัตถุประสงค์ง่าย มุ่งเน้นในการเพิ่มแรงจูงใจภายในการทำงาน การนำไปใช้อย่างเหมาะสมจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบภายในโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์และเฝ้าระวังสถานะทางการเงินของหน่วยบริการ สาเหตุของปัญหาทางการเงิน สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในของหน่วยบริการ รวมทั้งการกำกับดูแล สถานะการเงินของหน่วยบริการ

เน้นไปที่การตรวจสอบภายใน ซึ่งมีการพูดถึงปัญหาที่พบในการบันทึกบัญชี การบันทึกสินทรัพย์ส่งผลกระทบต่อรายงานงบการเงินในภาพรวมของโรงพยาบาล ทำให้เกิดความผิดพลาดในงบกำไรขาดทุน และอาจส่งผลกระทบต่อบริหารจัดการงบประมาณในโรงพยาบาล

ตัวอย่างการตรวจสอบภายใน หอผู้ป่วยในและห้องผ่าตัด : ระบบการบันทึกข้อมูลไม่สม่ำเสมอ , บันทึกรายการเรียกเก็บไม่ครบถ้วน , ไม่มีการควบคุมรายการเรียกเก็บอันเกิดจากการส่งตรวจภายนอก บันทึกรายการที่ห้องผ่าตัดไม่ครบถ้วน , ขาดการควบคุมสต็อก เป็นต้น

การวิเคราะห์ต้นทุนโรงพยาบาล

เรียนรู้ต้นทุน ตัวอย่างโครงสร้างต้นทุนของโรงพยาบาล การวิเคราะห์ต้นทุนในโรงพยาบาล คำนวณต้นทุนต่อหน่วยบริการซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพของโรงพยาบาลและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

ฝึกหาจุดคุ้มทุน กำไรเป้าหมาย และการบริหารต้นทุน รวมทั้งการนำเสนอรายงานต้นทุน การคิดต้นทุนผลผลิตและแนวคิดในการเก็บข้อมูลต้นทุน

การจัดการและพัฒนาธุรกิจ (Operation Management and Business Process Improvement)

การจัดการ เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างหลักขององค์กรนอกจาก การเงิน และการตลาด เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างคุณค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ได้แก่ การสร้างคุณค่าผ่านการออกแบบสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การทำความเข้าใจกระบวนการทางธุรกิจเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพ กลยุทธ์การแข่งขันทั้งด้านต้นทุน คุณภาพ ความแตกต่างและการตอบสนองลูกค้า การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน เช่น ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องผ่านแนวคิดลีน (Lean) และการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อยกระดับการให้บริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

การตลาด

เรียนรู้กลยุทธ์การตลาด มีการเพิ่มคุณค่า สร้างคุณค่า ที่มีประโยชน์ ตรงตามความต้องการหรือเหนือความต้องการของลูกค้า ต้องเลียนแบบได้ยาก

การตลาดเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับโรงพยาบาลในยุคปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายหลักคือการสร้าง สื่อสาร และส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ และสังคมโดยรวม โดยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการตลาดทางตรง เพื่อสร้างการรับรู้และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

แนวโน้มการตลาดโรงพยาบาลในปัจจุบัน

- การให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- การใช้การตลาดดิจิทัลและการตลาดแบบไวรัล
- การปรับตัวให้เข้ากับการขยายตัวของเมือง
- การสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัวสำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)

คือการศึกษาพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร เพื่อสามารถอธิบายทำความเข้าใจ ทำนาย ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อบุคคล ทีมและองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

- ระดับบุคคล สร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมงานตามความสามารถและสมรรถนะ
- ระดับกลุ่ม มีผู้นำ ทีม การสื่อสาร การพัฒนาทีม ระบบการจัดการ
- ระดับองค์กร มีวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ร่วมกัน

ค่านิยมและวิสัยทัศน์ (Values and Vision)

คือความเชื่อพื้นฐานของบุคคล/องค์กรที่กำหนดพฤติกรรมและวิธีการทำงานช่วยชี้นำให้บุคลากรในองค์กรรู้ในสิ่งที่พึงกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากองค์กรอื่นๆ เป็นตัวกำหนดคุณสมบัติและคุณลักษณะของบุคลากรใหม่ที่จะเข้าสู่องค์กร ส่งเสริมกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่องค์กรอยากให้มี เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และนำไปสู่การเกิดวัฒนธรรมองค์กร มีการยกตัวอย่างค่านิยมหลักของมหิดล

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management)

ยุทธศาสตร์ คือ ทิศทางและแนวทางการดำเนินงานขององค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต การคิดเชิงยุทธศาสตร์ เป็นความสามารถในการกำหนดทิศทางองค์กรโดยพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลัก

๑. การกำหนดทิศทางองค์กร วิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและกำหนดวิสัยทัศน์
๒. การวางแผนยุทธศาสตร์ วิเคราะห์สถานการณ์และกำหนดกลยุทธ์
๓. การแปลงยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ จัดทำแผนปฏิบัติการ
๔. การติดตามประเมินผล ทบทวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานและวัดผลสัมฤทธิ์

ควรพิจารณาเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงจุดแข็งขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัว และแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

การจัดการความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง (Conflict Management and Negotiation)

ความขัดแย้ง

- บทบาท มักเกิดจากความไม่ชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ผลลัพธ์ อาจเกิดจากตัวชี้วัดที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน
- วิธีการ อาจเกิดจากวิธีการทำงานที่แตกต่างกัน
- ค่านิยม ค่านิยมหรือประสบการณ์ในอดีตที่แตกต่างกัน

ปัจจัย

- ข้อมูล การได้รับข้อมูลที่ไม่เท่ากันหรือจากแหล่งที่ต่างกัน
- มุมมอง การตีความข้อมูลหรือสถานการณ์แตกต่างกันตามประสบการณ์ และค่านิยมของแต่ละคน

- ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานหน้าที่ที่ต่างกันอาจทำให้มีมุมมองและการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

ระดับความรุนแรง

- ความไม่สงบ เริ่มมีข่าวลือ การรวมกลุ่ม แต่ยังไม่เปิดเผย
- เฉลียวหน้า เริ่มมีการเผชิญหน้าและกระทบทั้งงานและความสัมพันธ์
- ขัดแย้งเต็มรูปแบบ ความขัดแย้งชัดเจน ส่งผลกระทบต่องานและองค์กร

การจัดการความขัดแย้งที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล การตั้งคำถาม และการนำเสนอความคิดอย่างชัดเจน เพื่อหาทางออกที่เหมาะสมกับสถานการณ์

วิธีการในการจัดการความขัดแย้ง

- ควรทำ พูดโน้มน้าว แก้ไขปัญหา เจรจาต่อรอง
 - ไม่ควรทำ พบกันครึ่งทาง ยอมแพ้ ช่มชู้ ตัดสินโดยคนกลาง
- ขั้นตอนในการเจรจาต่อรอง
- การเตรียมการ ประเด็นที่ต้องการจะได้ ข้อมูลที่ต้องขอเพิ่ม ข้อแลกเปลี่ยน กลยุทธ์

แบ่งหน้าที่

- การปรึกษาหารือ ทำความเข้าใจสถานการณ์ กำหนดกรอบในการเจรจาต่อรอง แลกเปลี่ยนข้อมูล กำหนดความคาดหวัง สรุปความเข้าใจเป็นช่วงๆ

- การเสนอข้อเสนอ บอกข้อเสนอ อธิบายที่มาและประโยชน์ในมุมมองของคู่เจรจา
สรุปข้อเสนอ เชิญชวนให้คู่เจรจาทบทวนข้อเสนอของเรา

- การต่อรอง อย่าแจกของฟรี ข้อเสนอต้องมาก่อนข้อเสนอ

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กรโรงพยาบาล

เน้นการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในระบบสุขภาพที่ต้องเผชิญกับความท้าทาย เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น นำเสนอโมเดลต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง ตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับโลก นอกจากนี้ยังกล่าวถึงการใช้โครงสร้างดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางข้อมูลที่สำคัญในองค์กร

การดูแลสุขภาพโดยเน้นคุณค่า (Value-based Healthcare)

เป็นรูปแบบการบริการทางการแพทย์ที่ผู้ให้บริการมุ่งเน้นไปที่ผู้ป่วยในฐานะผู้รับบริการทางการแพทย์ให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยสร้างระบบบริการสุขภาพที่เอื้อให้เกิดคุณค่าสูงสุดในการรักษาพยาบาลต่อคนไข้ ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางสุขภาพมากกว่าปริมาณการให้บริการ และสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วย ประเทศไทยมีระบบบริการสาธารณสุข ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ เน้นการดูแลสุขภาพปฐมภูมิและการทำงานเป็นเครือข่าย มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

แนวทางการพัฒนา คือ ปรับรูปแบบการดูแลสุขภาพ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ เช่น ลดภาวะพึ่งพิงในผู้สูงอายุ พัฒนาการดูแลโรคเรื้อรังแบบบูรณาการ สร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการแพทย์ชั้นนำกับเครือข่ายบริการในพื้นที่

ผู้นำมีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและเสริมพลังให้บุคลากรทำงานเพื่อเป้าหมายที่สำคัญ โดยต้องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองและการพึ่งพาตนเองในการทำงานที่มีความหมาย การพัฒนาระบบจำเป็นต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติ โดยเน้นการออกแบบระบบบริการใหม่ที่มีคุณค่าและผลลัพธ์ทางสุขภาพเป็นสำคัญ

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication in Social Media)

ภาวะวิกฤต เป็นสถานการณ์ที่เกิดความไม่แน่นอนและความเสียหาย ทำให้เกิดความกลัวและความรู้สึกไม่มั่นคงในบุคคลหรือองค์กร

การสื่อสารในภาวะวิกฤตจำเป็นต้องเรียบง่าย ชัดเจน ตรงประเด็นและให้ข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาอย่างรวดเร็ว เพราะผู้รับสารมักจะเชื่อข้อมูลแรกที่ได้รับ การสร้างความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การสื่อสารด้วยความจริงใจและแสดงถึงความห่วงใยนอกจากนี้ยังแนะนำการช่วยให้ประชาชนรู้สึกว่ามีอำนาจควบคุมบางอย่างในชีวิตเพื่อลดความกลัวและความวิตกกังวล เน้นหลักการสื่อสาร ๖ ข้อในภาวะวิกฤต ได้แก่ การสื่อสารอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือ แสดงความเห็นใจ กระตุ้นการปฏิบัติและแสดงความเคารพต่อผู้รับสาร

ระบบนิเวศทางดิจิทัล (Digital Ecosystem)

นำเสนอแนวคิดและเครื่องมือสำคัญในการปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ยุคดิจิทัล โดยเน้นที่ ๓ เครื่องมือหลักได้แก่

๑. เครื่องมือวิเคราะห์บริบทแวดล้อมและออกแบบงานสำคัญในแต่ละด้านขององค์กร (Vision Builder) ช่วยให้เข้าใจสภาพแวดล้อม ทิศทาง และความต้องการขององค์กรได้อย่างครอบคลุม

๒. แผนผังแสดงองค์ประกอบการทำงานขององค์กรในหน้าเดียว (Enterprise Blueprint) ทำให้เห็นภาพรวมของระบบธุรกิจ ความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนงาน และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

๓. เครื่องมือแสดงรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์และติดตามการทำงานให้บรรลุภารกิจ (Design&Track worksheet) กำหนดผู้เกี่ยวข้อง ภาระงานการทำงาน ผลผลิตและความต้องการการสนับสนุนต่าง ๆ

เครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน กำหนดทิศทางในอนาคต และวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล นอกจากนี้ยังช่วยให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจภาพรวมและบทบาทของตนเองได้ชัดเจนยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การปฏิรูปดิจิทัลและนวัตกรรม

มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับกระบวนการรักษา การจัดการ ระบบสุขภาพ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการบริการผู้ป่วย เน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้ใช้บริการที่ทันสมัยมากขึ้น

- การปฏิรูปดิจิทัลในระบบสุขภาพ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อพัฒนาระบบ บริการสุขภาพ ให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ

- นวัตกรรมในการรักษา เช่น ระบบแพทย์ทางไกล (Telemedicine) และการรักษา เฉพาะบุคคล เข้ามาช่วยเสริมความสามารถในการวินิจฉัยและรักษาโรค

- การปรับตัวต่อความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมในอนาคต

- ความสำคัญของการบริหารแบบลีน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความสูญเปล่า และเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ป่วยและองค์กร

การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีในโรงพยาบาล

- สนับสนุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและเอกด้านสารสนเทศสุขภาพ

- ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการรับนักศึกษาฝึกงาน

- จัดตั้งหน่วยงานนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล

- พิจารณาการจ้างบริษัทภายนอกในบางส่วนงาน

- ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสนับสนุนการทำงานของโรงพยาบาลให้ก้าวสู่การเป็นโรงพยาบาล อัจฉริยะ (smart hospital) ได้อย่างสมบูรณ์

การบริหารจัดการโครงการ (Project Management)

โครงการ คือกิจกรรมที่ไม่ใช่งานประจำ มีกรอบเวลาและทรัพยากรจำกัด เน้นการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา การริเริ่มโครงการต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร มีการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ ประกอบด้วย การกำหนดโครงการสร้างงาน การจัดองค์กรโครงการ การกำหนดผู้รับผิดชอบ และการวางแผนเวลา และทรัพยากร

การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้ดียิ่งขึ้น โดยต้องอาศัยการวางแผนที่รอบคอบ การบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและการติดตามควบคุมอย่างต่อเนื่อง

กฎหมายและจริยธรรมทางการแพทย์

จริยธรรมและกฎหมายเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยจริยธรรมเป็นเรื่องของศีลธรรม ว่าด้วยสิ่งที่ควรหรือไม่ควรทำ ในขณะที่กฎหมายเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางการแพทย์ที่สำคัญ ได้แก่ การทำประโยชน์ การไม่ทำอันตราย การเคารพสิทธิผู้ป่วย ความยุติธรรม การพูดความจริง และความซื่อสัตย์ พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๑๒ ให้สิทธิบุคคลในการทำหน้าที่สื่อแสดงเจตนาไม่ประสงค์รับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้าย วิชาชีพ (Profession) มีลักษณะสำคัญคือ เป็นอาชีพที่ต้องอุทิศตนทำงานตลอดชีวิต ต้องผ่านการฝึกอบรมเป็นเวลานาน และมีองค์กรวิชาชีพควบคุมจรรยาบรรณและมาตรฐาน

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพทางการแพทย์ มีทั้งกฎหมายแพ่งเรื่องสัญญาและละเมิด และกฎหมายอาญาเรื่องความผิดและโทษ โดยเฉพาะในกรณีประมาทเลินเล่อ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดร้ายแรง เช่น การฉีดยาผิด ให้เลือดผิด หรือลืมเครื่องมือไว้ในร่างกายผู้ป่วย ซึ่งอาจถือเป็นการกระทำโดยประมาท

นอกจากนี้ยังมีประเด็นสำคัญอื่นๆ เช่น:

- การุณยฆาต (Euthanasia) ซึ่งองค์การอนามัยโลกถือว่าเป็นสิ่งผิดจริยธรรม
- แนวคิดจริยธรรมตามหลักพุทธศาสนา ที่เน้นการพัฒนาปัญญา ศีล และสมาธิ
- ประกาศสิทธิผู้ป่วย ที่รับรองสิทธิต่างๆ ของผู้ป่วยในการรับบริการทางการแพทย์
- พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙ ที่กำหนดความรับผิดของเจ้าหน้าที่รัฐ

ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการยึดมั่นในหลักจริยธรรมและการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการแพทย์และสาธารณสุข

การบริหารความเสี่ยงองค์กร

หมายถึง กลวิธีที่เป็นเหตุเป็นผลที่นำมาใช้ในการบ่งชี้ วิเคราะห์ ประเมิน จัดการ ติดตาม และสื่อสาร ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานขององค์กร เพื่อช่วยลดความสูญเสียในการไม่บรรลุเป้าหมายให้เหลือน้อยที่สุดและเพิ่มโอกาสแก่องค์กรมากที่สุด

ความเสี่ยงโดยรวมของทุกองค์กร ได้แก่

๑. ความเสี่ยงเกี่ยวกับกลยุทธ์ (Strategic Risk)
 ๒. ความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Operational Risk)
 ๓. ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรายงานทุกประเภท รวมทั้งรายงานการเงิน (Financial Risk)
 ๔. ความเสี่ยงทางด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่างๆ (Compliance Risk)
- กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง ได้แก่

- การยอมรับความเสี่ยง กำหนดระดับของผลกระทบที่ยอมรับได้ เตรียมแผนการตั้งรับจัดการความเสี่ยง

- การลด/การควบคุมความเสี่ยง ออกแบบระบบควบคุม แก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันหรือจำกัดผลกระทบและโอกาสเกิดความเสียหาย

- หลีกเลี่ยงความเสี่ยง การหยุดหรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่เป็นความเสี่ยง
- การกระจาย/โอนความเสี่ยง

ขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยง

๑. มีคณะกรรมการรับผิดชอบโดยตรงกำกับดูแลบริหารความเสี่ยงในระดับองค์กร

๒. กำหนดขอบเขต กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงและวัฒนธรรมองค์กร กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้

๓. ดำเนินการตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง

๒.๒.๔ การบริหารจัดการโรงพยาบาล

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

หลักการ ต้องมีการวางแผนล่วงหน้า มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสในทุกขั้นตอน มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงคุณภาพและราคาที่เหมาะสม

การจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) ต้องระบุรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการ กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ ห้ามกำหนดคุณลักษณะใกล้เคียงกับยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง โดยเฉพาะ

การกำหนดราคากลาง ใช้เป็นฐานในการเปรียบเทียบราคาที่ผู้เสนอราคายื่นเข้ามา ต้องประกาศราคากลางในระบบ

การจัดการโลจิสติกส์ในโรงพยาบาล

เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย เน้นความสำคัญของการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงพยาบาล

- ครอบคลุมทั้งการจัดการผู้ป่วย การบริหารยา การจัดการห้องปฏิบัติการ และการจัดการขยะ
- ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดระยะเวลาารอคอยของผู้ป่วย ป้องกันความแออัด

และเพิ่มความปลอดภัย

- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงการสื่อสารและจัดการข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนอัตรากำลังและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- การมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย

การปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ในโรงพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยการวางแผนอย่างรอบคอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์โดยรวม

ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

มีการกำหนดพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการลดความเสี่ยงในการได้รับ และแพร่กระจายการติดเชื้อในโรงพยาบาล มีการจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมการติดเชื้อและกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการพัฒนาบุคลากรด้านการควบคุมการติดเชื้อ และมีระบบเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลพร้อมการรายงานผล นอกจากนี้ยังมีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่สำคัญ เช่น การล้างมือ การใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ให้มีความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมรับมือโรคติดเชื้ออุบัติใหม่ เช่น โควิด ๑๙ และมีการพัฒนาระบบงานสำคัญ เช่น งานจ่ายกลาง งานซักฟอก งานโภชนาการ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและพัฒนาปรับปรุงระบบอยู่เสมอ

คุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

เน้นความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยอ้างอิงประสบการณ์จากโรงพยาบาลรามาธิบดีในการปฏิบัติตามมาตรการต่างๆ เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพของสิ่งแวดล้อม การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เช่น การระบายอากาศ การควบคุมคุณภาพอากาศ และการป้องกันการสะสมของเชื้อโรคและสารพิษ การควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการทำงาน เช่น การสัมผัสสารเคมีหรือมลพิษทางอากาศ นอกจากนี้ยังเน้นถึงกระบวนการในการตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น การตรวจวัดคุณภาพอากาศ การป้องกันอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมบุคลากรให้ปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลมีเป้าหมายเพื่อป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของผู้ป่วยและบุคลากร รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีคุณภาพสูง

การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ เพื่อรับรองคุณภาพของสถาบันให้เป็นไปตามมาตรฐานและช่วยปรับปรุงคุณภาพของสถาบัน

ประเภท

- HA (Hospital Accreditation) เป็นการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของไทย
 - JCI (Joint Commission International) เป็นมาตรฐานสากลระดับนานาชาติ
- ทั้งสองระบบมีจุดเน้นและกระบวนการที่แตกต่างกันบ้าง แต่มีเป้าหมายหลักเดียวกัน

คือการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล

ประโยชน์ การรับรองคุณภาพช่วยให้เกิด

- การควบคุมคุณภาพและลดความแปรปรวนในกระบวนการรักษา
- การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การลดต้นทุนคุณภาพที่ไม่ดี
- การสร้างมาตรฐานในการทำงาน

ความแตกต่างระหว่าง HA และ JCI

- HA เน้นการประเมินกระบวนการ ในขณะที่ JCI เน้นผลลัพธ์มากกว่า
- มีความแตกต่างกันในการตีความและการประเมินผล

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาล โดยแต่ละองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบที่เหมาะสมกับบริบทและกลยุทธ์ขององค์กรตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ระบบบริหารจัดการด้านยา

ตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ มีการกำหนดมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย เรื่องการเกิดข้อผิดพลาดด้านยาและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ด้านยา กำหนดเนื้อหาตามมาตรฐานข้อ H-๖ ระบบการจัดการด้านยา มีการกำกับดูแลการจัดการด้านยา การปฏิบัติในการใช้ยาให้มีความปลอดภัย ถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งการสั่งใช้และถ่ายถอดคำสั่ง การเตรียม เขียนฉลาก จัดจ่ายและส่งมอยยา รวมทั้งการบริหารยา

มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการยา ได้แก่

- ดูแลภาพรวมของระบบยาโรงพยาบาล กำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ ออกนโยบาย/มาตรการในการดำเนินงาน

- ประสานความร่วมมือกับทีมนำเชิงระบบอื่นๆ เพื่อเชื่อมโยงทั้งการดำเนินการและการเก็บข้อมูล ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

- สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในการพัฒนาระบบยา

- ติดตามและประเมินผลภาพรวมในการดำเนินการ

- วิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เก็บรวบรวมในระบบยา เพื่อดูแนวโน้มความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

- นำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาในเรื่องความปลอดภัยด้านยา

เป้าหมายระบบจัดการด้านยา : ถูกต้อง ปลอดภัย เหมาะสม คุ่มค่า ทันเวลา พร้อมใช้

การจัดซื้อจัดจ้าง มีทั้งวิธีการคัดเลือก และ เฉพาะเจาะจง รวมทั้งมีการใช้การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance)

การเก็บรักษา : มีระบบควบคุมอุณหภูมิความชื้น ระบบไฟสำรอง สำรองยาในปริมาณที่เหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย

มีมาตรฐานแนวทางปฏิบัติในการใช้ยาอย่างสมเหตุผล

มีการทำ telemedicine และการส่งยาทางไปรษณีย์

มีระบบจัดยาอัตโนมัติ สำหรับผู้ป่วยนอก เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการจ่ายยา ลดเวลารอคอย และแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

มีระบบการจัดการยาฉุกเฉินเร่งด่วน และนโยบายการสำรองยา

ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

ครอบคลุมทุกขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การคัดกรอง วินิจฉัย ตรวจสอบ บันทึกรายละเอียดติดตามผล และเบิกจ่าย มีการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ระบบสารสนเทศทางยา เพื่อสนับสนุนการทำงาน มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เพื่อให้บริการผู้ป่วย เช่น การนัดหมาย ดูคิว ชำระเงิน มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและช่วยในการตัดสินใจทางคลินิก

ความท้าทาย การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอก เช่น สปสช.การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





ภาพที่ ๑ การอบรม กิจกรรมกลุ่ม การนำเสนอผลงาน

๒.๒.๕ การศึกษาดูงาน

ศึกษาดูงาน ๒ แห่ง ได้แก่

๑. โรงพยาบาลรามธิบดีจักษุรัตนินทร์

- ดูงานระบบจ่ายกลาง (CSSD) ที่ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ
- ดูงานกายภาพบำบัด เครื่องมือที่ทันสมัย การรักษาบำบัดทางน้ำ
- ดูงานฝ่ายโภชนาการ กระบวนการผลิต การบริหารจัดการวัตถุดิบ
- ดูงานคลินิกผู้ป่วยนอก หอผู้ป่วยใน หอผู้ป่วยหนัก ระบบเทคโนโลยีและโลจิสติกส์
- ดูงานแผนกรังสี เครื่องมืออันทันสมัย
- ดูงานแผนกฉุกเฉิน ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน



ภาพที่ ๒ การดำเนินงานโรงพยาบาลรามาริบดีจักกรีนฤบดินทร์

๒. โรงพยาบาลกรุงเทพ

- ดุระบบข้อมูล การลงทะเบียน คัดกรอง และการชำระเงิน
- ดุระบบการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยทางอากาศ
- เยี่ยมชมห้องฟักผู้ป่วยพิเศษ
- เยี่ยมชมศูนย์เวชศาสตร์การกีฬา ศูนย์มะเร็ง



ภาพที่ ๓ การดูงานโรงพยาบาลกรุงเทพ

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง

๑. พัฒนาบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการสื่อสาร ภาวะผู้นำ
๒. มีความรอบรู้การบริหารจัดการมนุษย์ การจัดการทั่วไป และโรงพยาบาล
๓. ฝึกการวางแผนวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจระบบบริการสุขภาพและการบริหารโรงพยาบาล

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน

๑. พัฒนาการบริการโดยอาศัยระบบลิ้น
๒. สร้างความผูกพันในหน่วยงาน ลดการลาออก
๓. พัฒนาการรักษาผ่าตัดให้ได้มาตรฐาน ทันสมัย

๒.๓.๓ อื่น ๆ (ระบุ) ร่วมในการวางแผนและจัดทำแผนปฏิบัติการ วางยุทธศาสตร์บริหารโรงพยาบาล

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ การปรับปรุง ปรับแผนการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และการเปลี่ยนแปลง

๓.๒ การพัฒนา


๓.๒.๑ พัฒนาระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

๓.๒.๒ พัฒนาระบบสิ่งแวดล้อม โลจิสติกส์ และโครงสร้าง

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

๔.๑ เพิ่มงบประมาณและบุคลากรเพื่อรองรับการขยายการให้บริการ

๔.๒ พัฒนาการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการ

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นายสันติ อีรัฐตัน)

นายแพทย์ชำนาญการ

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ขอให้นำความรู้ที่ได้ มาพัฒนาหน่วยงาน และโรงพยาบาลตากสิน

ลงชื่อ..........

(นางอัมพร เกียรติปานอกกุล)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน

หลักสูตรการบริหารโรงพยาบาล

CEO53

สิ่งที่ได้จากการเรียน - การพัฒนาตนเองและภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ การสื่อสาร

- การบริหารทรัพยากรบุคคล

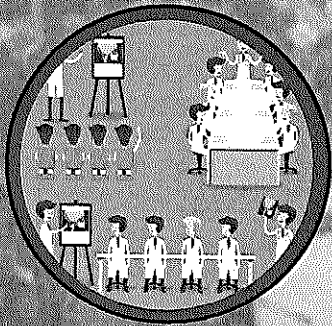
- การบริหารจัดการทั่วไป บัญชีและการวิเคราะห์ต้นทุน การจัดการและพัฒนาธุรกิจ

การตลาด การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ โครงการ การเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- การบริหารจัดการโรงพยาบาล การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารโลจิสติกส์

การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และการรับรองคุณภาพ

การนำไปใช้



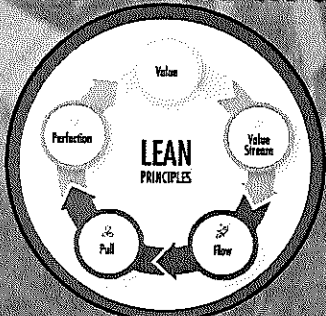
สถาบันผลิตแพทย์

แพทย์ประจำบ้าน แพทย์ต่อยอด



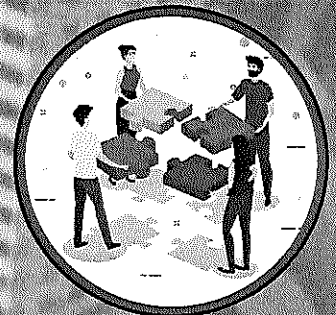
ผ่าตัดเฉพาะทางครบทุกสาขา

เทคโนโลยีทันสมัย



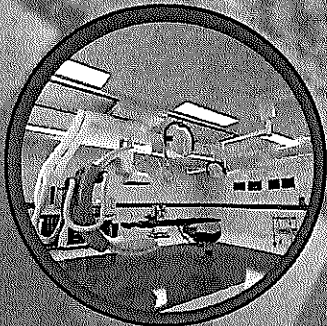
ลดระยะเวลาการรอคอย

ผ่าตัด นอน รพ.



สร้างความผูกพันองค์กร

ลดการลาออก



ห้องผ่าตัดอัจฉริยะ



กลุ่มงานศัลยกรรม

ประเมินรับรองเฉพาะโรค

มะเร็งเต้านม



นพ.สันติ อีรุตน์
 นายแพทย์ชำนาญการ
 หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรม รพ.ตากสิน

