

รายงานการศึกษา ฝึกรอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ - นามสกุล นายพรเทพ แซ่เฮ้ง

อายุ ๕๑ ปี การศึกษา แพทยศาสตร์บัณฑิต

ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ศัลยกรรมทั่วไป

๑.๒ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

หน้าที่ความรับผิดชอบ (โดยย่อ) รับผิดชอบบริหารงานโรงพยาบาล ทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟูโรค กำกับควบคุมการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน วางแผน บริหารด้านการเงิน การคลังและพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

๑.๓ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร HA ๙๐๐ : การพัฒนาคุณภาพสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล

สาขา.....

เพื่อ ศึกษา ฝึกรอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล

ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน ๕,๐๐๐ บาท

ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๑ เมษายน ๒๕๖๖ สถานที่ ห้องประชุม Jupiter ๑๖ อาคารชาเลนเจอร์

อิมแพค เมืองทองธานี

คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ -

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกรอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

(โปรดให้ข้อมูลในเชิงวิชาการ)

๒.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เพื่อผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้ที่เตรียมขึ้นเป็นผู้บริหารโรงพยาบาล ได้แลกเปลี่ยนแนวความคิดในการเป็นผู้บริหารแบบมืออาชีพ การเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ

๒. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ จากกรณีศึกษาโดยบริหารที่ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว คุณค่าและประโยชน์ของการบริหารองค์กร

๓. การใช้ประโยชน์จากมาตรฐาน HA ในการบริหารจัดการองค์กร

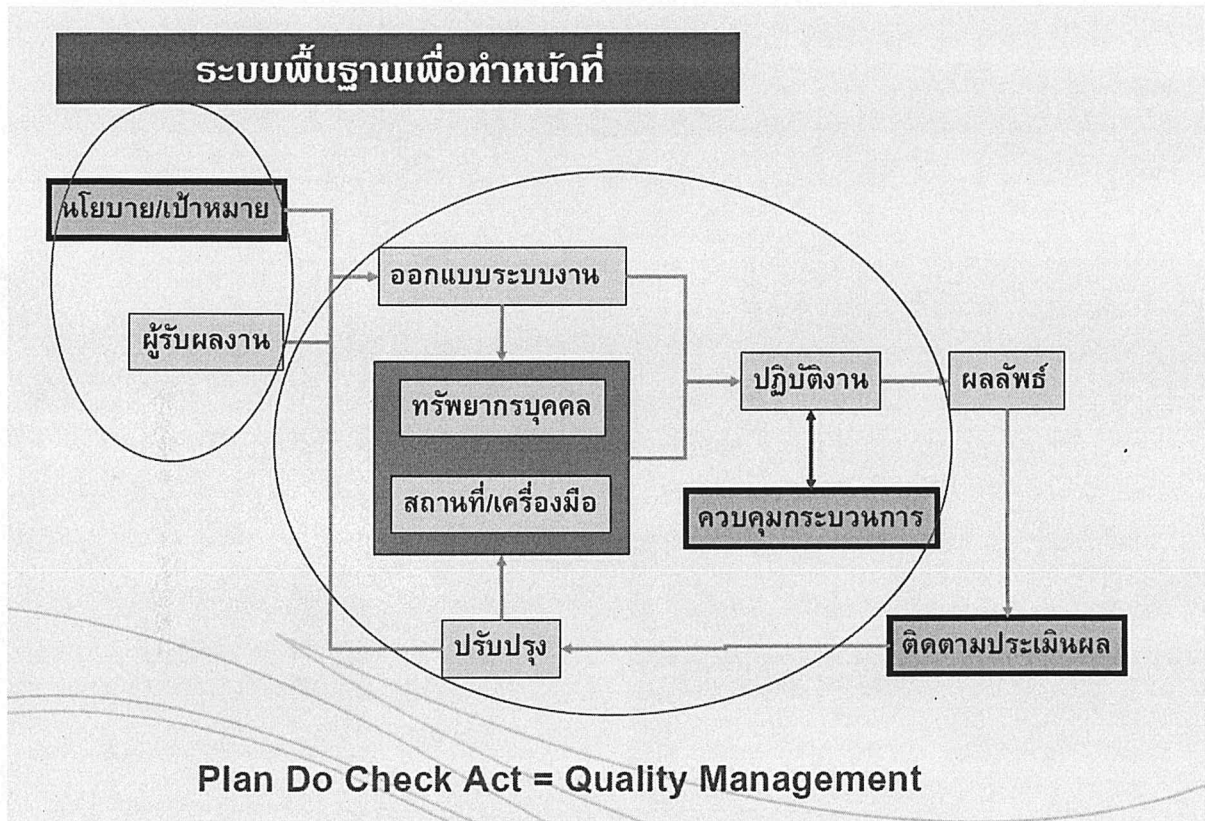
๒.๒ เนื้อหา

การพัฒนาคุณภาพสำหรับผู้บริหารด้วยมาตรฐาน HA

WHO Health System Framework ได้กำหนดการบริหารระบบสาธารณสุขเป็น Six building blocks โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและปลอดภัย ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดบริการของโรงพยาบาล คุณภาพในมุมมองของ HA

คือ การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับผลงาน โดยอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งบริการสุขภาพที่มีคุณภาพจะส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ป่วย

การจะมีคุณภาพต้องมีการบริหารจัดการที่ดี การบริหารจัดการคือความพยายามของคนที่จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการบริหารจัดการต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ผู้รับผลงาน ต้องออกแบบระบบงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยคำนึงถึงทรัพยากรที่มี เมื่อมีการปฏิบัติงานต้องมีการควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี มีการติดตามประเมินผล และปรับปรุงระบบงาน เป็นวงจรพัฒนาคุณภาพ PDCA



นอกจากนี้ ต้องมีการคิดถึงการทำลายและการคาดการณ์ ประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิด และเตรียมความพร้อม ตอบสนองต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็น Risk Management

ภายใต้สภาวะที่เปลี่ยนแปลงหลากหลาย ผู้นำต้องค้นหาเครื่องมือที่ช่วยบริหารองค์กร ซึ่ง HA ถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานสากลในการบริหารโรงพยาบาล ในมาตรฐาน HA ฉบับที่ ๕ มีการปรับการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ซึ่งจุดเด่นของมาตรฐานฉบับนี้คือ

๑. การพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมที่กว้างขวาง ครอบคลุมทั้งภาควิชาการและผู้ใช้มาตรฐาน ประกอบด้วย องค์กรด้านสาธารณสุข องค์กรวิชาชีพ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้เยี่ยมสำรวจ โรงพยาบาล และประชาชน มีการทดลองใช้มาตรฐานในสถานพยาบาล และนำผลการทดลองใช้มาปรับให้เหมาะสม

๒. การนำมาตรฐานต่างประเทศและหลักการพัฒนามาตรฐานขององค์กรในระดับสากล The International Society for Quality in Health Care External Evaluation Association (IEEA) มาเป็นแนวทางการพัฒนามาตรฐานอย่างเป็นรูปธรรม

๓. การบูรณาการบทเรียนและประสบการณ์ของโรงพยาบาลในการตอบสนองในช่วง สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ COVID-๑๙ และวิถีหรือแนวปฏิบัติใหม่ ๆ (new normal) ที่โรงพยาบาลมีการปรับเปลี่ยน

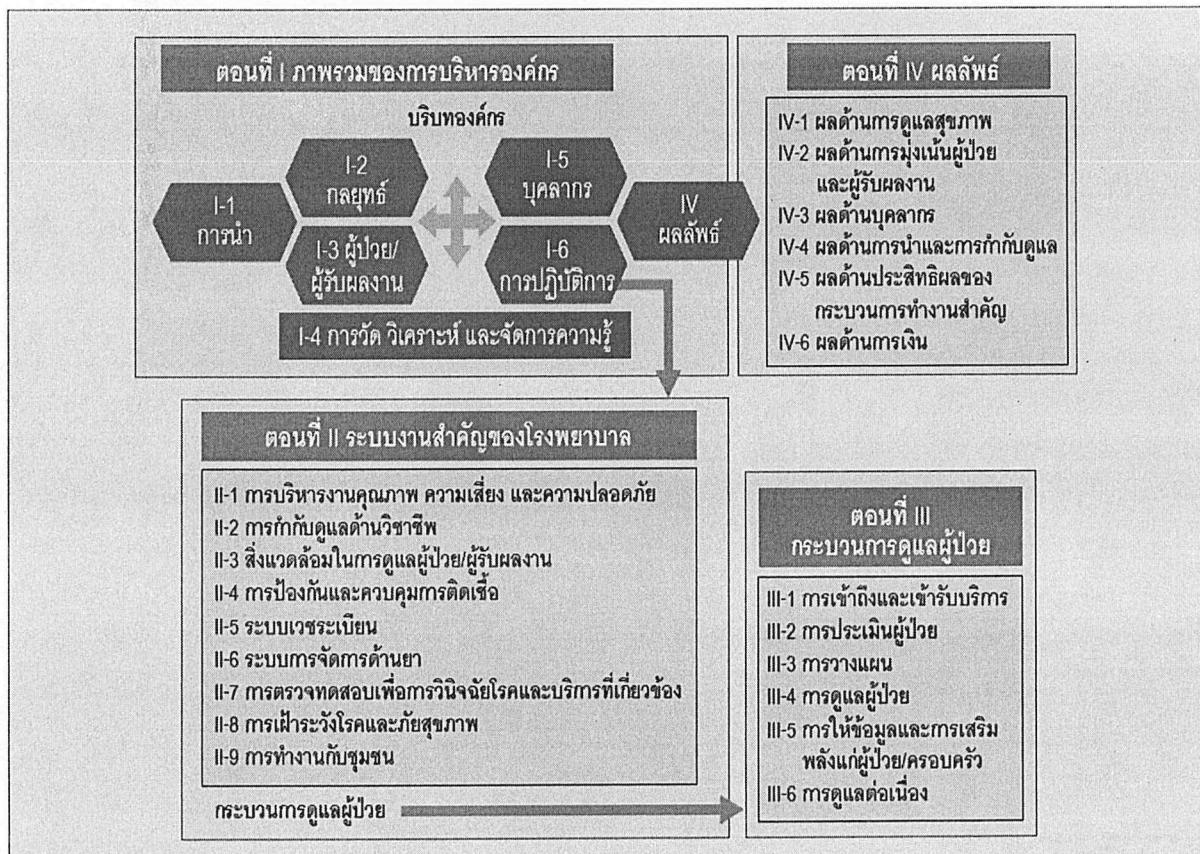
๔. การคาดการณ์แนวโน้มการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อชี้แนะและส่งเสริมการเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

๕. การบูรณาการเอกลักษณ์ของไทย เช่น มิติจิตวิญญาณ (SHA) การแพทย์แผนไทย การสร้างเสริมสุขภาพ การรณรงค์ลดการสูบบุหรี่

๖. การเรียบเรียงเกณฑ์มาตรฐานให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเพื่อนำไปใช้ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพเป็นหลักไม่ใช่เพียงเพื่อการประเมินรับรอง

เชื่อมโยงมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ

ตอนที่ I ภาพรวมของการบริหารองค์กร



ในมาตรฐานตอนที่ ๑ ภาพรวมของการบริหารองค์กร ประกอบด้วย ๖ ข้อ คือ

๑. การนำ ผู้นำระดับสูงขึ้นมาและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม การสื่อสารที่ได้ผล การสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง องค์กรทำให้มั่นใจในระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรม และการเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์ให้สังคม
๒. กลยุทธ์ องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการบริการสุขภาพ ตอบสนองความท้าทาย และสร้างความเข้มแข็งให้กับ การดำเนินการขององค์กร องค์กรถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
๓. ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น และกำหนดบริการสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง องค์กรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพัน องค์กรตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย
๔. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์กรเลือก รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม ใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรและส่งเสริมการเรียนรู้ องค์กรมีข้อมูลสารสนเทศ สินทรัพย์ความรู้ที่จำเป็นที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน และมีการจัดการความรู้ที่ดี มีการปลูกฝัง การเรียนรู้เข้าไปในงานประจำ
๕. บุคลากร องค์กรบริหารขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากร เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ องค์กรจัดให้มีสภาพแวดล้อม ในการทำงานและบรรยากาศที่เอื้อต่อสวัสดิภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของบุคลากร องค์กรสร้างความผูกพันกับบุคลากร มีระบบจัดการผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อรักษาบุคคลไว้ และให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี
๖. การปฏิบัติการ องค์กรออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการจัดการบริการสุขภาพ/กระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน และมีการจัดการนวัตกรรม เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรทำให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สิ่งที่ต้องใช้ควบคู่กับมาตรฐาน

๑. การพิจารณาบริบทขององค์กรและหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหา ความท้าทาย และความเสี่ยงที่สำคัญ
๒. การใช้ค่านิยมและแนวคิดหลักของการพัฒนาคุณภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย ทิศทาง นำผู้รับผล คนทำงาน การพัฒนา พาเรียนรู้
๓. วงล้อการพัฒนาและการเรียนรู้ Plan-Do-Study-Act
๔. แนวทางการประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน

แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้บริหารระดับเขียน

ร.ศ.นพ.สุรศักดิ์ ลีลาอุดมลิปิ รพ.รามาริบัติ : Healthcare Organization Administration

ผู้นำองค์กรที่ดี จะได้รับความเคารพนับถือ ผู้คนยอมทำตามเพราะตัวผู้นำและสิ่งที่ผู้นำเป็นตัวแทน ผู้นำต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้นำในระดับสูงจะใช้เวลาในการบริหารองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือการวางแผนกลยุทธ์ การนำและการควบคุมกำกับตามลำดับ และต้องมีทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill)

มากกว่าผู้นำระดับอื่น ๆ มีความคิดแบบ Growth Mindset ตั้งเป้าหมายการเรียนรู้แบบ SMART : Specific ชัดเจน Measurable วัดผลได้ Action-oriented ระบุเลยว่าทำอะไร Realistic อยู่ใรความเป็นจริง Time-defined เป้าหมายที่ตั้งจะสำเร็จเมื่อไหร่

การเป็นผู้นำ ต้องรู้จักองค์กรให้ดี มีการทำ Organization Diagnosis เพื่อหาโอกาสช่องว่างของ ปัจจุบันกับผลงานที่ต้องการ และเพื่อให้รู้องค์กรในทุกระดับรวมถึงส่วนที่ถูกซ่อนไว้ ข้อมูลที่ควรรู้คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม โครงสร้างองค์กร บริบทองค์กรและผลประกอบการ ต้องมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ลงสู่การปฏิบัติสู่ทีม/บุคลากรทุกระดับ เพื่อขับเคลื่อนงานบริการ การวางแผนกลยุทธ์ ต้องนำข้อมูลรอบด้านมาใช้ มีการทำ SWOT Self assessment review Action plan มีการกำหนด Roadmap ไปสู่ High Performance Organization ซึ่งต้องมีการเสริมฐานราก และต่อยอด

พลเอกชาญชัย ดิกชะปัญญา รพ.กรุงเทพมหานครสิมา : บทบาทผู้นำกับ HA ผู้นำต้อง ชี้นำองค์กร กำหนดวิสัยทัศน์ ให้มีทิศทางที่เหมาะสมและในทางเดียวกัน ต้องสื่อสารให้ทั่วถึงด้วยวิธีการ ที่หลากหลาย ผลักดันองค์กรสู่ความสำเร็จทั้งคุณภาพและความปลอดภัย ผู้นำต้องทำความเข้าใจในบริบท องค์กร วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ศึกษามาตรฐาน อ่านบ่อย ๆ เสาะหาทีมที่เหมาะสม และลงมือทำ

การวางแผนกลยุทธ์ กำหนดแผนร่วมกับทีมแบบมีส่วนร่วม ยุทธศาสตร์ต้องทำทาย ถ่ายทอดได้ ไปถึงวิสัยทัศน์ นำนโยบายของหน่วยเหนือมากำหนดกลยุทธ์ด้วย กำกับดูแลด้วย KPI ที่เหมาะสม สนับสนุน คน เงิน ของ และกำกับติดตามเป็นรูปธรรม เสาะหาทีมคุณภาพ อย่าให้เขาเดินเดียวดาย

การลงมือทำ ต้องสร้างระบบกำกับดูแล เช่น กำหนดทีมและผู้เกี่ยวข้อง ประชุมสม่ำเสมอ ติดตามสถานการณ์โรงพยาบาลตลอด มี Morning brief ให้รับรู้ปัญหาชั่วข้ามคืน กระชับ แก้ปัญหา ทันทีที่ ทราบปัญหาเชิงระบบ ผูกผู้บริหารนอกเวลา นอกจากนี้ยังต้องเดินดูโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ ดูความเป็นอยู่ของบุคลากร & ระบบงาน เดินดูเส้นทางที่ผู้ป่วยมารับบริการ รับฟังความคิดเห็นรอบด้าน ทั้งผู้ป่วยและบุคลากร ใช้เวลาให้คุ้มค่าแม้เวลาทานอาหาร ใช้มาตรฐานเป็นหลักในการบริหารองค์กร ต้อง ประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ อ่านแบบประเมินตนเองของลูกน้องได้ ติดตาม กำกับดูแล สถานการณ์ โรงพยาบาลจากตัวชี้วัด ทำทุกงานเป็นงานคุณภาพ เช่น งานดูแลผู้ได้รับผลกระทบจากชายแดนได้ งานสุขภาพจิตและสุขภาพทหารชายแดน งานแม่บ้านทบ.กับเด็กที่มีความต้องการพิเศษ การดูแล HEAT STROKE

ศ.กิตติคุณ นพ.ธานินทร์ อินทรกำธรชัย รพ.เซนต์หลุยส์ : เส้นทาง/บทเรียนการพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาลด้วยมิติจิตวิญญาณ รพ.เซนต์หลุยส์ ก่อตั้งเมื่อ ๑๕ กันยายน ค.ศ. ๑๘๙๘ ชื่อของ โรงพยาบาลตั้งตามพระนามของพระเจ้าหลุยส์ที่ ๙ กษัตริย์ฝรั่งเศส ซึ่งพระองค์ได้รับสถาปนาเป็นนักบุญ ในพระศาสนจักรคาทอลิกเพราะพระองค์ทรงเปี่ยมด้วยศรัทธาและเมตตาคุณต่อพสกนิกรผู้เจ็บป่วยและ ผู้ยากไร้ขาดที่พึ่ง โรงพยาบาลได้ใช้แนวคิด SHA ในการบริหาร

๑. Inspiration การสร้างแรงบันดาลใจให้มีพลังสร้างสรรค์ ยึดหลักปรัชญา “เมตตากรุณาอยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตที่นั่น” โรงพยาบาลกำหนดวิสัยทัศน์ “เราจะทำให้โรงพยาบาลแห่งนี้เต็มไปด้วยความรัก และความใส่ใจในการให้บริการดุจสมาชิกในครอบครัว”

๒. Reflection and Refinement ระบบงานที่มีการสื่อสาร สะท้อนความคิด โรงพยาบาล มีการตั้งเป้าประสงค์และกลยุทธ์ และทำโครงการตามแผนกลยุทธ์ โดยจุดเน้นในปี ๒๐๒๓ คือยกระดับ

จิตวิญญาณหรือเพิ่ม Inner growth ให้บุคลากร พฤติกรรมที่ต้องการปลูกฝังให้บุคลากรแสดงออก
เพิ่มมากขึ้น Redesign แบบสอบถาม และเพิ่มการวัดผลลัพธ์ที่สะท้อนการดูแลผู้ป่วยให้มากขึ้น

ค่านิยม Super-SURF มี Saint Louis Model คือ Selfless ไม่เห็นแก่ตัว Sacrifice พร้อมเสียสละ
Understanding เข้าใจความรู้สึก Respect เคารพและยอมรับในเพื่อนมนุษย์ Forgive พร้อมให้อภัย

๓. Spiritual Responsiveness บุคลากรใส่ใจต่อความทุกข์ของผู้คน มีผลลัพธ์การดูแล
ด้านจิตวิญญาณ และการดูแลผู้ป่วยทางคลินิกและความปลอดภัยที่ดีขึ้น

๔. Human Growth บุคลากรเติบโตทางจิตวิญญาณถึงศักยภาพสูงสุด มีการส่งเสริมและ
สนับสนุนด้วยหลักสูตรอบรมด้านจิตวิญญาณ รวมถึงการสร้างความเข้าใจและสร้างกระบวนการเรียนรู้
การนำ Inner Life ไปสู่การปฏิบัติ ด้วยโครงการ Saint Louis Model

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน HA ตอนที่ ๑ ภาพรวมของการ
บริหารองค์กร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดในการบริหารโรงพยาบาลแบบมีอาชีพของวิทยากร และผู้เข้า
อบรมจากหน่วยงานต่างสังกัด สามารถนำความรู้มาบริหารจัดการโรงพยาบาล

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน มีผู้บริหารที่มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน HA เพื่อการ
บริหารจัดการองค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาแก่หัวหน้างานในการนำมาตรฐาน HA ลงสู่
การปฏิบัติ

๒.๓.๓ อื่น ๆ (ระบุ) กรุงเทพมหานคร มีบุคลากรที่มีองค์ความรู้ในการบริหารจัดการ
องค์กร ภายใต้มาตรฐาน HA มีเครือข่ายผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนภารกิจของกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ การปรับปรุง การอบรมมีเนื้อหาที่มาก มีทั้งภาคความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
กับวิทยากร ทำให้เวลาในแต่ละหัวข้อไม่เพียงพอ ควรขยายระยะเวลาการอบรมให้เพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิด
ประโยชน์สูงสุด

๓.๒ การพัฒนา นำความรู้ที่ได้รับการอบรมมาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้แก่บุคลากร
โดยเฉพาะระดับหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย เพื่อให้สามารถนำมาตรฐาน HA ลงสู่การปฏิบัติอย่างมีอาชีพ

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่สำคัญ ทำให้ผู้บริหารได้เข้าใจมาตรฐาน
HA ตอนที่ ๑ ภาพรวมของการบริหารองค์กร และสามารถนำมาตรฐานลงสู่การปฏิบัติ รวมถึงได้รับ
ประสบการณ์จากวิทยากรที่เป็นผู้บริหารองค์กรขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จ ควรสนับสนุนให้ผู้บริหาร
ในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ได้เข้าร่วมอบรม

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นายพรเทพ แซ่เฮ้ง)

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน HA ในการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมมาปรับใช้ในการบริหารโรงพยาบาล สามารถนำมาตรฐานลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนให้แก่บุคลากรในองค์กร



รายงานการศึกษาอบรมหลักสูตร HA900 : การพัฒนาคุณภาพสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล

วันที่ ๒๐ - ๒๑ เมษายน ๒๕๖๖ สถานที่ ห้องประชุม Jupiter ๑๖ อาคารชาเลนเจอร์อิมแพค เมืองทองธานี

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลหรือผู้ที่เตรียมขึ้นเป็นผู้บริหารโรงพยาบาล ได้แลกเปลี่ยน แนวความคิดในการเป็นผู้บริหารแบบมืออาชีพ การเป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จ
๒. เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ จากกรณีศึกษาโดยบริหารที่ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว คุณค่าและประโยชน์ของการบริหารองค์กร
๓. การใช้ประโยชน์จากมาตรฐาน HA ในการบริหารจัดการองค์กร

๑. การนำ ผู้นำระดับสูงต้องชี้แนะและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม มีการสื่อสารที่ได้ผล และสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ ทำให้มั่นใจในระบบการกำกับดูแลกิจการที่มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรม และการเป็นองค์กรที่ทำประโยชน์ให้สังคม

๒. กลยุทธ์ องค์กรวางแผนเชิงกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการ บริการสุขภาพ ตอบสนองความท้าทาย ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ และติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

เนื้อหา

๓. ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน องค์กรรับฟังและเรียนรู้จากผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอื่น และกำหนดบริการสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง สร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และประเมินความพึงพอใจ/ความผูกพัน ตระหนักและให้การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย



๕. บุคลากร องค์กรบริหารขีดความสามารถและความเพียงพอของบุคลากรเพื่อให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่เอื้อต่อสวัสดิภาพ สุขภาพ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของบุคลากร สร้างความผูกพันกับบุคลากร มีระบบจัดการผลการปฏิบัติงาน ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อรักษามูลค่าไว้ และให้ บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

๔. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ องค์กรเลือกรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม ใช้ผลการทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กรและส่งเสริมการเรียนรู้ มีข้อมูล สารสนเทศ สินทรัพย์ความรู้ ที่จำเป็น ที่มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน และมีการจัดการความรู้ที่ดี มีการปลูกฝัง การเรียนรู้เข้าไปในงานประจำ

๖. การปฏิบัติการ องค์กรออกแบบ จัดการ และปรับปรุงการให้บริการสุขภาพ/กระบวนการทำงานที่สำคัญ มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน และมีการจัดการนวัตกรรม เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทำให้มั่นใจว่ามีการบริหารจัดการในการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน HA ตอนที่ ๑ ภาพรวมของการบริหารองค์กร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวคิดในการบริหารโรงพยาบาลแบบมืออาชีพของวิทยากร และผู้เข้าอบรมจากหน่วยงานต่างสังกัด สามารถนำความรู้มาบริหารจัดการโรงพยาบาล
๒. มีผู้บริหารที่มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน HA เพื่อการบริหารจัดการองค์กร สามารถถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาแก่หัวหน้างานในการนำมาตรฐาน HA ลงสู่การปฏิบัติ

การนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติ

๑. การใช้มาตรฐาน HA เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยเน้นการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ไม่ใช่เพื่อการผ่านการรับรอง
๒. การนำแนวคิด PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้อย่างยั่งยืน
๓. การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลโดยใช้มิติด้านจิตวิญญาณตามบริบทขององค์กร