

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

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ชื่อเรื่อง / หลักสูตร ประชุมมหกรรมคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ ๑๕ ประจำปี ๒๕๖๕
ภายใต้ แนวคิด ๓๖ Year THU Digital Transformation Forward to Resilience
Organization

เพื่อ ศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย
งบประมาณ งบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล
 ทุนส่วนตัว ไม่เสียค่าใช้จ่าย

จำนวนเงิน ๙,๐๐๐ บาท

ระหว่างวันที่ ๑๔-๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๕

สถานที่ ห้องประชุมนครรังสิตบอลรูม โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ พิวเจอร์พาร์ค รังสิต

๑.๑ นางสาวลัดดาวรรณ ไกรยรัตน์

อายุ ๔๕ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต

๑.๒ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานในหน้าที่พยาบาลประจำการหออภิบาลผู้ป่วยหนัก
กุมาร โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเวรเช้า บ่าย ดึก ให้การพยาบาล
ผู้ป่วยก่อนวิกฤต และระยะวิกฤต ซึ่งเป็นผู้ป่วยเด็กตั้งแต่แรกเกิดถึงอายุ ๑๕ ปี

๒.๑ นางสาวอุมาภรณ์ ผาแสง

อายุ ๔๑ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต

๒.๒ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานการพยาบาลในหอผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยมี
หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเวรเช้า บ่าย ดึก ให้การพยาบาลและดูแลรักษา
ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ที่จำเป็นต้องเข้ามารับการรักษานในโรงพยาบาล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี Digital กับการใช้ในงาน
ในโรงพยาบาล

๒.๑.๒ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการประชุมไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเผยแพร่
ให้กับผู้อื่นได้

๒.๒ เนื้อหา...

๒.๒ เนื้อหา

Resilience and Scaling Up Transformation โรงพยาบาลสนามธรรมศาสตร์

Resilience คือความยืดหยุ่น ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม รวมทั้งความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน

มีแนวคิด องค์ประกอบสำคัญ ๔ ประการ

๑. Rebound (สะท้อนกลับ) เป็นการฟื้นตัวจากเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝันให้กลับมาทำหน้าที่เหมือนเดิมได้อย่างรวดเร็ว โดยอาศัยขีดความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่

๒. Robustness (ความทนทาน) เป็นความสามารถที่จะดูดซับความแปรปรวน ความยุ่งเหยิง สามารถจัดการกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้

๓. Graceful extensibility (ขยายตัว) เป็นการยืดหยุ่น ปรับตัวเชิงระบบ ขยายความพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์อย่างสง่างาม

๔. Sustained adaptability (ความยั่งยืน) เป็นความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว รับมือกับความท้าทายในรูปแบบต่างๆที่จะเข้ามาซ้ำแล้วซ้ำอีกในอนาคต

Resilience คือความสามารถของระบบดังต่อไปนี้

๑. To anticipate (คาดการณ์) เห็นสัญญาณของปัญหาที่กำลังก่อตัวขึ้น

๒. To synchronize (เกิดขึ้นเวลาเดียวกัน) ปรับบทบาทในระดับต่างๆ เพื่อให้เกิดการประสานกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆ

๓. To be ready response (พร้อมตอบสนอง) ระดมความสามารถต่างๆมาเตรียมพร้อมก่อนจะเกิด

๔. For proactive learning (เรียนรู้เชิงรุก) เรียนรู้ว่าดักจับและจัดการกับ Surprise ได้อย่างไร

ในระบบบริการสุขภาพเริ่มต้นนำคำว่า Resilience in Health (ความยืดหยุ่นในหารดูแลสุขภาพ) มาใช้ในประเด็นเกี่ยวกับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่างๆที่เกิดขึ้นในกระบวนการดูแลรักษา เริ่มจากการเรียนรู้เรื่องความปลอดภัยแบบ Safety ๑ ที่เรียนรู้จากข้อผิดพลาดเป็น Safety ๒ ที่เรียนรู้จากการประสบความสำเร็จในการสร้างความปลอดภัย

Digital Transformation

คือการนำเทคโนโลยีเข้าไปช่วยดำเนินการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านปฏิบัติการ (Operation) ด้านการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Deliver better customers experience) การเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานในองค์กร (Corporate culture) การทดลองรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ (Experiment new business mode) นอกจากการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้ว การวางยุทธศาสตร์ แนวคิดการมีส่วนร่วมบุคลากรในองค์กร รวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้นำที่พร้อมจะรับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง การมีและการใช้นวัตกรรมให้เกิดประโยชน์ และการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การนำสิ่งต่างๆเหล่านี้มาใช้ครบถ้วน จึงจะนับได้ว่าเป็น Digital Transformation อย่างแท้จริง

Operation (การดำเนินการ) ที่สำคัญของโรงพยาบาล คือ กระบวนการดูแลผู้ป่วย แต่ยังมี การดำเนินการอีกหลายอย่างที่ต้องการการสนับสนุน ที่ไม่ได้ดูแลผู้ป่วย เราจะนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ส่วนไหน หรือทั้งหมด

Customer (ลูกค้า) ที่สำคัญของโรงพยาบาล คือ ผู้ป่วย ซึ่งจะใช้เทคโนโลยีสร้างประสบการณ์ ผู้ป่วยในส่วนการรักษาหรือบริการ

เทคนิคในการทำ Digital Transformation

๑. พยายามทำให้คนในองค์กรเข้าใจว่าทำไมต้อง Digital Transformation

๒. การทำ Digital Transformation ต้องส่งเสริมให้คนในองค์กรเรียนรู้เทคโนโลยี ตามขอบข่ายหน้าที่

๓. พยายามอย่าให้เทคโนโลยีมาทดแทนคน แต่หากให้เป็นส่วนเสริม

ขั้นตอนการวาง Digital Transformation Roadmap

๑. การประเมินสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร (Current statement assessment) ในทุกๆด้าน

๒. วิสัยทัศน์ (vision) ที่อยากเห็นในอนาคต โดยแบ่งเป็น คน กระบวนการ เทคโนโลยี แนวคิด เนื้อหาที่จะส่งมอบ

๓. ช่องว่าง (System gaps) ระหว่างปัจจุบันและวิสัยทัศน์ที่อยากให้เกิด

๔. กำหนดเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ (Road map)

Transformation ในระบบสุขภาพ

๑. การใช้เทคโนโลยีอื่นมาช่วยทางการแพทย์ เช่น การแพทย์ทางไกล (Telemedicine)

๒. ยอมรับในเรื่อง การดูแลสังคม (social care), การดูแลสุขภาพที่บ้าน (home base care), การตัวเอง (self care)

๓. พัฒนาระบบ ข้อมูลสุขภาพ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเกิดระบบการเชื่อมต่อข้อมูล

๔. การจัดบริการวัคซีนป้องกันโรคนอกหน่วยบริการถึงประชาชน

๕. การพัฒนาระบบสายด่วนด้านสุขภาพ เช่น โทรหาคนไข้ หาเตียง ร้องเรียน

๖. ประชาชนและสังคมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพ

๗. เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยในประชาชน

การผสมผสานเครื่องมือเพื่อยกระดับคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง ระดับของบริการสุขภาพสำหรับบุคคลและประชาชน ที่ จะเพิ่ม ความเป็นไปได้ของผลลัพธ์สุขภาพที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับความรู้ของวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

บริการสุขภาพที่มีคุณภาพควรมีลักษณะดังนี้

๑. Effective (ประสิทธิภาพ) ให้บริการสุขภาพบนพื้นฐานความรู้เชิงประจักษ์
๒. Safe (ความปลอดภัย) หลีกเลี่ยงอันตรายต่อผู้รับบริการ
๓. People-center (ประชาชนเป็นศูนย์กลาง) ตอบสนองความพึงพอใจ/ความต้องการ/คุณค่า

ของบุคคล

๔. ลดระยะเวลาารอคอย หรือความล่าช้าที่ก่อให้เกิดอันตราย
 ๕. Equitable (เท่าเทียมกัน) ไม่เลือกเพศ เชื้อชาติ ที่อยู่ สถานะทางเศรษฐกิจสังคม
 ๖. Integrated (บูรณาการ) บริการครบถ้วนทุกลักษณะตลอดช่วงชีวิต
 ๗. Efficient (ประสิทธิภาพ) ใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรที่มีและหลีกเลี่ยงความสูญเปล่า
- ทางเลือกเชิงกลยุทธ์เพื่อความเติบโตที่ยั่งยืน
๑. เราเป็นใคร (อะไรคือ winning aspiration) เราสร้างคุณค่าที่แตกต่างให้กับลูกค้า

กลุ่มเป้าหมายของเราอย่างไร

๒. Unique capability (ความสามารถเฉพาะตัว) และกิจกรรมอะไรที่จะสร้างคุณค่า เราจะจัด
โครงสร้างอย่างไร เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ลูกค้า

๓. เราจะสร้าง ตำแหน่ง ผ่านกระบวนการ และการเชื่อมโยงระโครงสร้างอย่างไร
 ๔. เราจะยกย่อง ชมเชย และการให้รางวัลกับทางเลือกเชิงกลยุทธ์ของเราอย่างไร
 ๕. เราต้องสร้าง กระบวนการด้านบุคคล อย่างไร เพื่อสนับสนุนทางเลือกเชิงกลยุทธ์ของเรา
- จุดบอดที่อาจมีในกระบวนการวางแผน

๑. การรับฟังจากภายใน ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารทุกคนมีโอกาสเสนอความคิดเห็น
๒. การรับฟังหรือแสวงหาจากภายนอก ตรวจสอบสิ่งแวดล้อมภายนอก มองไปภายนอกองค์กร
มองไปที่กิจการอื่น แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศกับองค์กรอื่น
๓. ทำทนายสมาชิกในทีมให้มองผ่านสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนและลองใช้จินตนาการ พิจารณาว่าจุดแข็ง
ขององค์กรจะเป็นจุดอ่อนได้อย่างไร และจุดอ่อนขององค์กรจะเป็นจุดแข็งได้อย่างไร

๔. ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างที่เราไม่คาดฝันมาก่อนในรอบ ๕ ปีที่ผ่านมา
 ๕. มีการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้างที่เราไม่ได้เตรียมตัวรับมือไว้สำหรับอนาคต
- ตัวชี้วัดเพื่อติดตามความก้าวหน้า

๑. วัดความก้าวหน้าตามแผน
๒. วัดผลการดำเนินการที่เป็นผลของการปฏิบัติตามแผน (ใช้ theory of change
มาช่วยวิเคราะห์ missing link)

๓. เป้าหมายระยะยาว วัดความก้าวหน้าตาม เป้าหมายหลัก (เป้าหมายที่เป็นร่มใหญ่)
ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์

ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ

๑. ประสิทธิภาพของการใช้สถานที่ทั้ง OPD, ER, WARD, ICU
๒. ประสิทธิภาพความเหมาะสมของการสังตรวจ investigation
๓. ความสมเหตุสมผลของการใช้ยา (RDU)
๔. ประสิทธิภาพความเหมาะสมของการทำหัตถการ/ผ่าตัด
๕. ประสิทธิภาพจากการปรับปรุงกระบวนการด้วยแนวคิด LEAN/Patient flow
๖. ประสิทธิภาพของการใช้สาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์
๗. ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ IT/ประสิทธิภาพจากการนำ IT มาใช้
๘. ประสิทธิภาพจากการลดเวลารอคอยหรือวงรอบเวลา (turn- around- time)
๙. ประสิทธิภาพจากการบริหารการจัดซื้อและคลังวัสดุ
๑๐. ประสิทธิภาพด้วยการบำรุงรักษา
๑๑. ประสิทธิภาพด้วยการลดการใช้ นำกลับมาใช้ซ้ำ
๑๒. ประสิทธิภาพจากการบูรณาการการดูแลผู้ป่วย

Fundamental Evaluation Thinking

๑. What (รับรู้อะไร) เห็นอะไร ตัวชี้วัดที่บอกถึงการเปลี่ยนแปลง หรือความเสถียรคืออะไร จะใช้อะไรช่วยสังเกตแบบแผนที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปหรือผุดบังเกิดขึ้น
๒. SO WHAT (คิดอะไร) ข้อมูลใหม่ๆที่ได้รับมีความหมายอย่างไร ในปัจจุบันและในอนาคต การเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นมีผลต่อเรา ผู้รับผลงานของเรา เครือข่ายของเรา เรื่องที่เรา กำลังทำอย่างไร
๓. NOW WHAT เรามีทางเลือกอะไร เรามีทรัพยากรอะไร จะใช้โอกาสลงมือทำเมื่อไหร่ คนเดียวหรือร่วมมือกันทำ

ประมวลความคิดเพื่อตอบ SAR : WE ARE GOOD DISK

๑. V-คุณค่าและผลลัพธ์ คุณค่า/ประโยชน์ที่ผู้รับผลงานได้รับคืออะไรแสดงด้วยข้อมูลอะไร ผลเป็นอย่างไร
๒. R-ความเสี่ยง ความเสี่ยงสำคัญคืออะไร มีการออกแบบหรือมาตรการในการป้องกันอย่างไร
๓. G-การปฏิบัติที่ดี การใช้วิธีการใหม่ๆในการทำงานที่ได้ผล (นวัตกรรม) มีอะไรบ้าง
๔. D-ความหลากหลาย ความหลากหลายของสถานการณ์มีอะไรบ้าง มีแนวทางตอบสนองอย่างไร มีแนวทางในการลดความหลากหลายของการปฏิบัติของบุคลากรแต่ละคนอย่างไร
๕. I-บูรณาการ มีการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ ระบบงาน วิชาชีพ หน่วยงาน องค์กรต่างๆ อย่างไร มีความพยายามที่จะทำให้เกิดการดูแลที่ไร้รอยต่ออย่างไร
๖. S-จิตวิญญาณ มีการใช้มิติจิตวิญญาณ/แนวคิดสุขภาวะทางปัญญาในการทำงานอย่างไร
๗. K-ความรู้ มีการสร้างความรู้จากการทำงานอะไรบ้าง

Resilience Health Aging Society (การเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ)

การเตรียมพร้อมด้านสังคม

๑. เตรียมความพร้อมของการเป็นผู้สูงอายุที่มีความสุข
๒. ลดความคาดหวังบทบาทหน้าที่ที่ลดลง อำนาจที่ลดลง ยอมรับตัวเอง Well Being
๓. การมีปฏิสัมพันธ์กับคนในครอบครัวและสังคม
๔. ไม่เป็นมนุษย์ลู่ลมมนุษย์ป่า
๕. มีกิจกรรม งานอดิเรกและงานจิตอาสา
๖. กำหนดสิ่งที่ต้องเรียนรู้

การเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

๑. เติมพลังกายของตนเองและติดตามข้อมูลข่าวสาร เรียนรู้โลกอนาคต ยอมรับ
การเปลี่ยนแปลงอย่างมีความสุข

๒. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมให้เป็นประโยชน์ต่อตัวเองในปัจจุบันและเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ
๓. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างรู้เท่าทัน ปกป้องการตกเป็นเหยื่อจากมิจฉาชีพ

การเตรียมพร้อมด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม

๑. ควรให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัย
๒. การเตรียมที่อยู่อาศัยควรมีความเหมาะสม ไม่เสี่ยงต่อการสะดุดหรือลื่นหกล้ม
๓. หมั่นตรวจดูความเรียบร้อยบริเวณบันได จัดบ้านให้เป็นระเบียบ

ผู้สูงอายุที่มีความสุข (ฉันเป็นผู้สูงอายุที่มีความสุข)

๑. เลือกอาหารให้เหมาะสมและพอดี
๒. พยายามควบคุมน้ำหนักตัว เพื่อให้เคลื่อนไหวได้คล่องตัว และลดการพลัดตกหกล้ม
๓. ออกกำลังกายอย่างพอเหมาะ ต่อเนื่องและเหมาะสม
๔. มีสภาพแวดล้อมที่ดีและสัมผัสอากาศบริสุทธิ์บ้าง
๕. ทำกิจกรรมสร้างสรรค์ทำ
๖. มีการเตรียมที่พักอาศัยอย่างเหมาะสม
๗. หลีกเลี่ยงการใช้ยาที่ไม่จำเป็นและเหมาะสม
๘. หมั่นสังเกตอาการผิดปกติต่างๆของร่างกาย

Transformation Leader in Next normal

คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้นำในโลกยุคใหม่จึงต้องก้าวไปสู่
ผู้นำที่สร้างการเปลี่ยนแปลงให้แก่องค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายให้ได้ในฐานะ Transformation Leader

คุณสมบัติของ Transformation Leadership ที่ดี

๑. Idealized influence (การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์)

- ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี เป็น role model
- มีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดได้อย่างชัดเจน
- มีความสม่ำเสมอ ควบคุมอารมณ์ได้แม้ในสถานการณ์วิกฤต
- เป็นผู้ที่ไวใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง
- เป็นผู้มีศีลธรรมและจริยธรรมสูง
- ไม่ใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตน
- แสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความตั้งใจ
- เชื่อมมั่นในตนเอง แน่วแน่ในอุดมการณ์ ค่านิยม
- สร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

๒. Inspiration motivation (สร้างแรงบันดาลใจ)

- สร้างแรงจูงใจภายใน ให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงาน
- กระตุ้นจิตวิญญาณของทีมให้มีชีวิตชีวา
- สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก
- สร้างและสื่อความหวังที่ต้องการอย่างชัดเจน
- แสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์
- แสดงความเชื่อมั่นและความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย
- ช่วยให้พนักงานพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว

๓. Intellectual stimulation (กระตุ้นทางปัญญา)

- กระตุ้นพนักงานให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ให้กำลังใจในการหาแนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหา
- กระตุ้นให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและผลและไม่วิจารณ์ความคิดของพนักงาน
- ผู้นำทำให้พนักงานรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย
- ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจ

๔. Individual consideration (การพิจารณาเป็นรายบุคคล)

- ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นรายบุคคลและทำให้รู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ
- เป็นโค้ช (coach) และเป็นที่ปรึกษา (advisor)
- เอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคลเพื่อสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน
- พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สูงขึ้น ให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล
- ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจ

- ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงาน
- เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย

คุณสมบัติของผู้นำที่นำสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดี

๑. Establish a sense of urgency (สร้างความตระหนักเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง)
๒. Creating a guiding coalition (สร้างทีมนำ (แกนนำ) ในการเปลี่ยนแปลง)
๓. Developing a vision and strategy (พัฒนารวิสัยทัศน์และกลยุทธ์เพื่อการเปลี่ยนแปลง)
๔. Communicated the change vision (สื่อสารวิสัยทัศน์การเปลี่ยนแปลง)
๕. Empower employees for broad-based action (ส่งเสริม/สนับสนุนการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างที่เป็นทางการ) เช่น ไซโลแผน
๖. Generated short-term wins (สร้างชัยชนะในระยะสั้น)
๗. Consolidating gains and producing even more change (รายงานผล (ที่ยอดเยี่ยม) และสร้างความต่อเนื่องในการเปลี่ยนแปลง)

๘. Anchor new approaches in the culture (สร้างวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน)

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงรู้วิธีกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจ และแรงจูงใจให้พนักงานดำเนินการในรูปแบบที่สร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีความหมาย ผลลัพธ์ที่ได้คือพนักงานมีส่วนร่วมในการคิดค้น และช่วยกำหนดความสำเร็จในอนาคตขององค์กร

Digital Transformation in Thammasat University Hospital

เป็นองค์กรแห่งคุณภาพที่มีความทันสมัย โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาขับเคลื่อน ให้มีความเป็นเลิศในด้านบริการสุขภาพ ด้านบริหาร วิชาการ สามารถเป็นที่พึ่งของบุคลากร ประชาชน และสังคมได้

๓ การนำ Digital Transformation ในโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

๑. Enhance Customer (เกิดประสบการณ์ใหม่ๆ แก่ผู้รับบริการ)
๒. New Efficiency (เกิดประสิทธิภาพใหม่ๆ ในระบบงานของโรงพยาบาล)
๓. Build new business (เกิดรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของโรงพยาบาล)

การจัดการสารสนเทศ: In Action

๑. สนับสนุนการพัฒนาระบบบริการและบริหาร
 - พัฒนาระบบรองรับการยกเลิกใช้แฟ้มและกระดาษ (Paper less)
 - โปรแกรมสนับสนุนข้อมูลโรงพยาบาลแก่องค์กรภายนอก
๒. โครงการความร่วมมือสารสนเทศ: MOU
 - โครงการความร่วมมือด้านการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์ดิจิทัลเฮลท์แคร์

เพื่อยกระดับโรงพยาบาลเข้าสู่สมาร์ทฮอस्पิทัล

การจัดการสารสนเทศ COVID-๑๙

เพื่อสนับสนุนการดำเนินการภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน ให้เป็นไปอย่างทันการและต่อเนื่อง

๑. Infrastructure

- Home Isolation
- โรงพยาบาลสนามธรรมศาสตร์
- ท่อผู้ป่วย COVID-๑๙
- ศูนย์ฉีดวัคซีนธรรมศาสตร์
- ระบบตรวจสอบวันนัดฉีดวัคซีน COVID-๑๙

๒. Software

- Chatbot คัดกรอง COVID-๑๙
- ระบบบันทึกวัคซีน COVID-๑๙
- ระบบ THU-HICC
- ระบบสั่งอาหาร
- ระบบโรงพยาบาลสนามธรรมศาสตร์

๓. Robot

- หุ่นยนต์ส่งของห้องผ่าตัด
- หุ่นยนต์ฆ่าเชื้อ

๓ Core Value of Healthcare

ระบบงานบริการทางการแพทย์ในยุคดิจิทัล ที่เชื่อมต่อผู้ป่วยให้เข้าถึงการรักษาพยาบาลที่สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เปรียบเสมือนการให้บริการโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ได้ในโลกเสมือนจริง และได้รับการเข้าถึงการรักษาอย่างทั่วถึง ได้แก่

๑. Central Medicine Monitoring System ศูนย์กลางควบคุมและติดตามผลทางการแพทย์ เพื่อช่วยเติมเต็มการดูแลรักษาตลอด ๒๔ ชั่วโมงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและลดปริมาณการทำงานหนักของบุคลากรทางการแพทย์

๒. Local Medical Center for healthcare in time

- เชื่อมต่อการรักษาระหว่างหน่วยบริการทางการแพทย์ในท้องถิ่น เช่น รพสต ให้เชื่อมต่อเป็นส่วนหนึ่งกับโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยบุคลากรทางการแพทย์ในพื้นที่ด้วยตนเอง

- ติดตั้งสถานี Virtual clinic เพื่อเพิ่มการสนับสนุนให้บริการทางไกลหรือในกรณีที่ต้องปรึกษาแพทย์เฉพาะทางประจำโรงพยาบาลธรรมศาสตร์

๓. Health at home ติดตามการรักษาโรคโดยที่ผู้ป่วยอยู่ที่บ้าน ลดการใช้เตียงและห้องตรวจในโรงพยาบาลลงได้

Telemedicine for future Model

๑. Platform สำหรับควบคุม ecosystem

๒. Link ๖ compuses

๓. เพื่อการเข้าถึงของผู้ด้อยโอกาสและห่างไกลให้เข้าถึงการรักษามีประสิทธิภาพ

๔. บ้านทุกบ้านคือเตียงหนึ่งเตียงของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์

๕. เชื่อมระหว่างโรงพยาบาลจริงกับโรงพยาบาลเสมือน

๖. พบหมอจากหลายโรงพยาบาลและมีร้านขายยาจากหลายแหล่งใน Metaverse

๗. มีระบบ logistic ในการส่งยาและเวชภัณฑ์ทั้งภายนอกและภายในโรงพยาบาล

๘. นำ LOT และ wearable device มาใช้เพื่อเก็บข้อมูลคนไข้สำหรับการวิเคราะห์ทางไกล

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง

- ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีต่างๆ และนำมาใช้ในการทำงาน
- ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการทำนวัตกรรมต่างๆ การ

ทำวิจัย ของโรงพยาบาลอื่นๆ

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน

- นำทักษะการใช้เทคโนโลยีต่างๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้

ในหน่วยงาน

- นำนวัตกรรมมาปรับใช้ในหน่วยงาน

๒.๓.๓ อื่น ๆ

- จุดประกายแนวคิดในการทำนวัตกรรมในหน่วยงาน

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ การปรับปรุง

- เนื้อหาสาระบางส่วนเป็นเรื่องใหม่ และเข้าใจยาก เช่น การใช้ Digital transformation ต้องใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ และลงลึกในรายละเอียด ทำให้ไม่ค่อยเข้าใจ

๓.๒ การพัฒนา

- หาโอกาสศึกษาหาความรู้ และฝึกทักษะเกี่ยวกับทักษะ Digital transformation เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ส่งเสริมให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านนี้โดยตรงไปประชุม อบรมในลักษณะนี้อีก เช่น หน่วยงานไอที เพื่อจะได้นำความรู้มาปรับใช้ในโรงพยาบาล

(ลงชื่อ) เจตนาภ ใจจรเทพ (ผู้รายงาน)
(นางสาวลัดดาวรรณ ไกรยรัตน์)

(ลงชื่อ) อุมาภรณ์ ผาแสง (ผู้รายงาน)
(นางสาวอุมาภรณ์ ผาแสง)

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการประชุม เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ รวมทั้งจุดประกายแนวคิดและทิศทางการพัฒนาคุณภาพให้กับบุคลากรในระบบบริการสุขภาพ และเผยแพร่แก่เพื่อนร่วมงาน

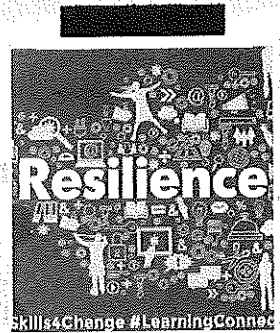


(นายพรเทพ แซ่เอ็ง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์



Resilience & Scaling up with Digital transformation

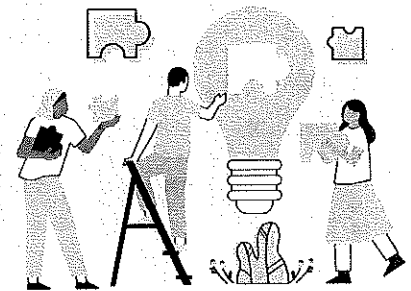


Resilience

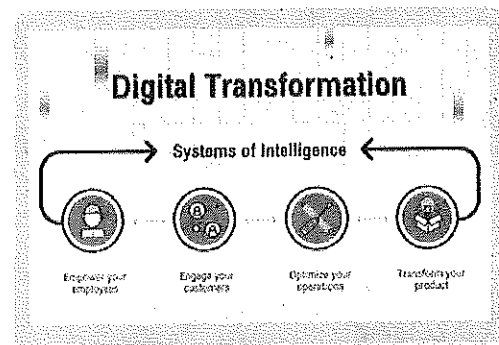
ความยืดหยุ่น ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม
ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน
(ก่อน ระหว่าง หลัง เหตุการณ์)

Concept of Resilience (องค์ประกอบสำคัญ4ประการ)

- 1.Rebound เป็นการฟื้นตัวจากเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝันให้กลับมาเหมือนเดิมได้รวดเร็วโดยอาศัยขีดความสามารถและทรัพยากรที่มีอยู่
- 2.Robustness เป็นความสามารถที่จะจัดการกับเหตุการณ์ที่เลวร้ายได้
- 3.Graceful extensibility ความยืดหยุ่นการปรับตัวเชิงระบบขยายความพร้อมรับมือกับทุกเหตุการณ์อย่างสง่างาม
- 4.Sustained adaptability ความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างยั่งยืนในระยะยาวรับมือกับความท้าทายในรูปแบบต่างๆที่เข้ามา



Digital transformation
คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา
ปรับใช้ในองค์กร เพื่อ
เปลี่ยนแปลงรูปแบบในการ
ดำเนินธุรกิจ



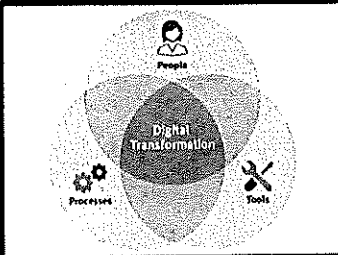
- Operation ที่สำคัญ Hospital คือ Care process แต่มี Operation อีกหลายอย่าง ที่ต้อง support เช่น Back office เรานำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ส่วนไหนหรือทั้งหมด
- Customer ที่สำคัญของ Hospital คือ Patient ซึ่งนำมาซึ่ง Patient Experience เราจะใช้เทคโนโลยีสร้างประสบการณ์ผู้ป่วยในส่วนการรักษาหรือบริการ
วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรของเราเป็นอย่างไร เราต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมอะไรบ้าง เปลี่ยนอย่างไร ยากไหม เปลี่ยนวัฒนธรรมคือเปลี่ยนพฤติกรรมคนในองค์กร
เราจะมี Business model ใหม่ๆคืออะไร ใครทำ ใครรับ ใครร่วมด้วย

DIGITAL TRANSFORMATION

FORWARD TO RESILIENCE ORGANIZATION

DIGITAL TRANSFORMATION

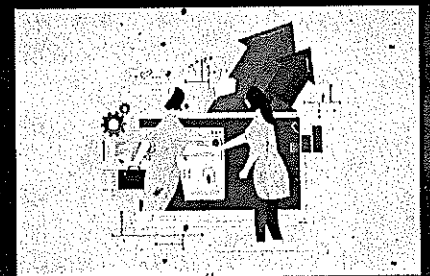
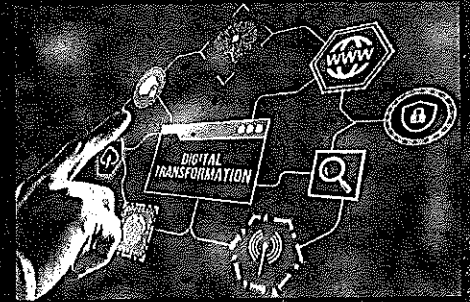
คือ การนำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจ ตลอดจนขั้นตอนการทำงาน และวัฒนธรรมขององค์กร ประกอบด้วย



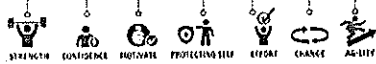
๑. คน (People) เริ่มต้นจากประสบการณ์ของคน คือ พนักงานและลูกค้า มีส่วนเชื่อมโยงกัน

๒. กระบวนการ (Process) องค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของการบริการ โดยการนำ เทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ต้องผ่านกระบวนการคิดโดยพิจารณาความ เหมาะสมของเทคโนโลยีที่มาช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๓. เทคโนโลยี (Technology) เป็นระบบที่ใช้ทรัพยากรจำนวนมาก และใช้เวลานาน กว่าจะได้ปรับใช้ ต้องสร้างระบบที่เป็นมิตร และลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยใช้ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ร่วมกับมนุษย์



RESILIENCE



RESILIENCE

คือ ความยืดหยุ่น ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม และความสามารถใน การรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังเหตุการณ์

CONCEPT OF RESILIENCE

๑. Rebound การฟื้นจากเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดฝัน ให้กลับมาทำหน้าที่เหมือนเดิมได้อย่างรวดเร็ว
๒. Robustness ความสามารถที่จะดูดซับความแปรปรวน ความยุ่งเหยิง สามารถจัดการกับทุกเหตุการณ์ ที่เลวร้ายได้
๓. Graceful Extensibility ความยืดหยุ่น การปรับตัวเชิงระบบ ขยายความพร้อมรับมือกับทุกเหตุการณ์ อย่างสง่างาม
๔. Sustained Adaptability เป็นความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างยั่งยืน ในระยะยาว