

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15: คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561

ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

Note taker:

1. นางกรรณิกา ชาธรรม
2. นางสาวเกสร เหล่าอรรค

เรื่อง : Effective Standard Implementation

วิทยากร : ดร.นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, รศ.พญ.ยุวเรศมศรี สิริธัชญาบัญชา

ห้อง HALL 2

วันที่ 5 กรกฎาคม 2561

เวลา 13:00-14:30

บทนำ

Effective Standard Implementation ดำเนินการได้ต้องยึดหลัก 3C PDSA/DALI โดยทำความเข้าใจในแต่ละโจทย์ แต่ละข้อของมาตรฐานที่กำหนด ค่อยๆ ทบทวนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ก็จะทำให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืน

เนื้อหา

เริ่มจากการทำความเข้าใจ วงล้อคุณภาพ 3C PDSA/DALI



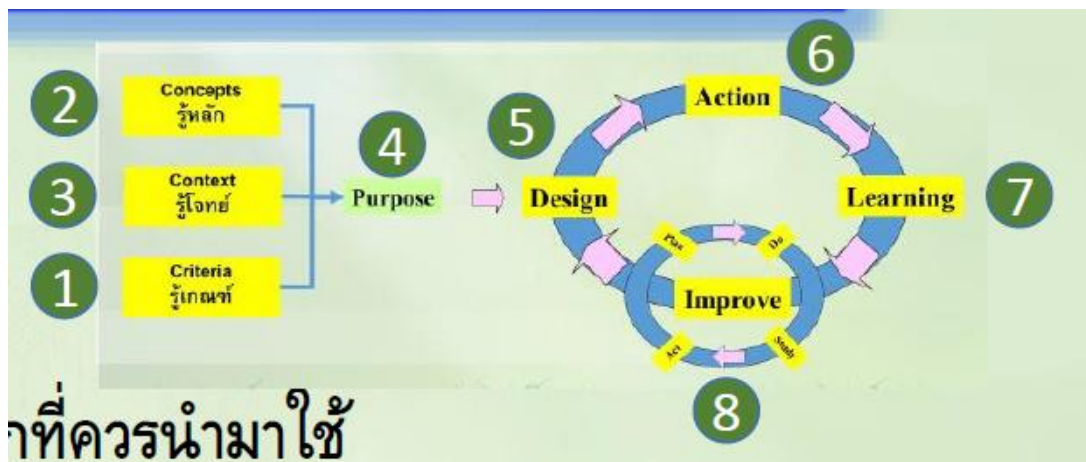
ซึ่ง 3 C จะเริ่มจากตัวไหนก็ได้ เช่น

Core Values & Concepts รู้หลัก คือการพิจารณาความสำเร็จที่ผ่านมาว่าเกิดจากการใช้หลักการอะไร หรือพิจารณาว่าความล้มเหลวที่ผ่านมาเกิดจากการไม่ใช้หลักการอะไรที่ควรใช้

Context รู้โจทย์ คือการพิจารณา concern ของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน/ระบบงาน

Criteria รู้เกณฑ์ คือการพิจารณามาตรฐานของระบบงาน มาตรฐานวิชาชีพ

เมื่อจะนำมาตรฐานไปปฏิบัติทำได้โดย



- (1) Criteria ถอดรหัสมาตรฐาน: ทำความเข้าใจมาตรฐานโดยพิจารณาจากแผนภูมิและข้อความมาตรฐาน
- (2) Core Values and Concepts ค่านิยมและแนวคิดหลักที่ควรนำมาใช้: แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ คนทำงาน ผู้รับผล พาเรียนรู้ การพัฒนา ทิศทางนำ ซึ่งการเรียนรู้ทำให้ค้นพบสิ่งใหม่ๆ
- (3) Context ดูโจทย์ขององค์กร: Who Where When พิจารณา 1)อะไรคือมาตรฐานที่ยังปฏิบัติได้ไม่สมบูรณ์ (gap) 2) การต่อเชื่อมระหว่างขั้นตอนตรงไหนที่ขาดหายไป 3)ปัญหาที่เป็นผลของเรื่องนี้คืออะไร โดยการมาสำรวจหน้างานจริงเพื่อให้เห็นบริบท พิจารณาข้อมูลว่าอันไหนไม่มีประโยชน์ ให้ตัดทิ้ง และวัดผลให้ตรง
- (4) Purpose & Driversตั้งเป้า และวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน: กำหนด วิธีการ ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน 3 ข้อ 1) ผลลัพธ์ที่ต้องบรรลุ 2) แนวคิด/การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ 3) เป้าหมายเชิงปริมาณ รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อน
- (5) Process Design ออกแบบกระบวนการ: ตรวจสอบการใช้ NEWS Concept พิจารณา Driver ระบุว่าใครปฏิบัติยังไง มีการกำหนดเงื่อนไข
- (6) Process Deployment นำกระบวนการไปปฏิบัติ: คู่มือปฏิบัติงานต้อง User Friendly มีการ train ทักษะคนออกต่างๆ มีการใช้ตัวชี้วัดอะไร
- (7) Performance assessment and learning รับรู้และเรียนรู้ผลการดำเนินการ: ทบทวน KPI เยี่ยมหน้างาน สัมภาษณ์ สุ่มดู ค้นหาหน่วยงานที่เป็นตัวอย่าง ฟังเสียงสะท้อนความผูกพันของบุคลากร ประเมินอย่างฉับไว
- (8) Performance Improvement การปรับปรุงเพื่อให้ผลการดำเนินการดีขึ้น: พิจารณาสิ่งไหนยังอ่อน การออกแบบต้องดู เป้าหมาย เริ่มจากกลุ่มเล็กๆก่อน แล้วเทียบเคียงที่อื่น
- (9) Spreadการขยายผล: สำคัญคือ ผู้นำต้องเห็นด้วย มีหน่วยงานเจ้าภาพ เริ่มจากเล็กขยายไปใหญ่

สรุป

Effective Standard Implementation ต้องเข้าใจวิธีการหลักการทั้ง 9 ข้อ โดยให้เริ่มจากจุดเล็กๆ แล้วจึงขยายผลไปสู่จุดที่ใหญ่ขึ้น ในการปฏิบัติแต่ละขั้นตอนส่วนสำคัญคือ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงมีเจ้าของผู้รับผิดชอบ นำสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้