เส้นทางศิริราชสู่รางวัล TQC Plus : Operation และทิศทางในอนาคต

ศ. พญ.ดวงมณี เลาหประสิทธิพร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

Resilience & Agility for Excellence & Sustainability : ความยืดหยุ่นและความคล่องตัวเพื่อความเป็นเลิศและยั่งยืน

Siriraj Organizational Management สู่ High Performance Organization (HPO)

บูรณาการทุกพันธกิจ ระบบงานสนับสนุน & ใช้ Fact & KM

วิสัยทัศน์

Organizational results

Systems & processes

Management of quality

Disciplines & daily management

Quality of management

ผลงานร่วม (LeTCI)

Management frameworks

TQA

ผู้บริหาร ทีมนำ (ADLI)

Quality systems & standards

ISO, Advanced HA, Specific dis. Certification, JCI, HACCP, WFME, AUNQA, ...

ผู้ปฏิบัติงาน (CQI, Innovation)

Management & improvement tools

5S, PDCA, Lean, R2R, Lean-R2R, ...

Customers

Duangmanee Laohaprasitiporn

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิสัยทัศน์

ปรับ 2563

เป็นสถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน
ที่สร้างสุขภาวะเพื่อ**มวลมนุษยชาติ** (creator of global citizen wellbeing)

พันธกิจ

1. จัดการ**การศึกษา**เพื่อผลิตบัณฑิต บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
2. ทำ**การวิจัย** และให้บริการวิชาการ
3. **ให้บริการทางการแพทย์**

World class operation & strategy

ปรับ 2563

เพื่อเป็นองค์กรที่เป็นเลิศ ด้วยผลงานที่เป็นเลิศ เป็น**ผู้นำและชี้นำ**ทางการแพทย์ที่สร้าง**องค์ความรู้**ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและวงการแพทย์ระดับประเทศและระดับโลก

Duangmanee Laohaprasitiporn

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

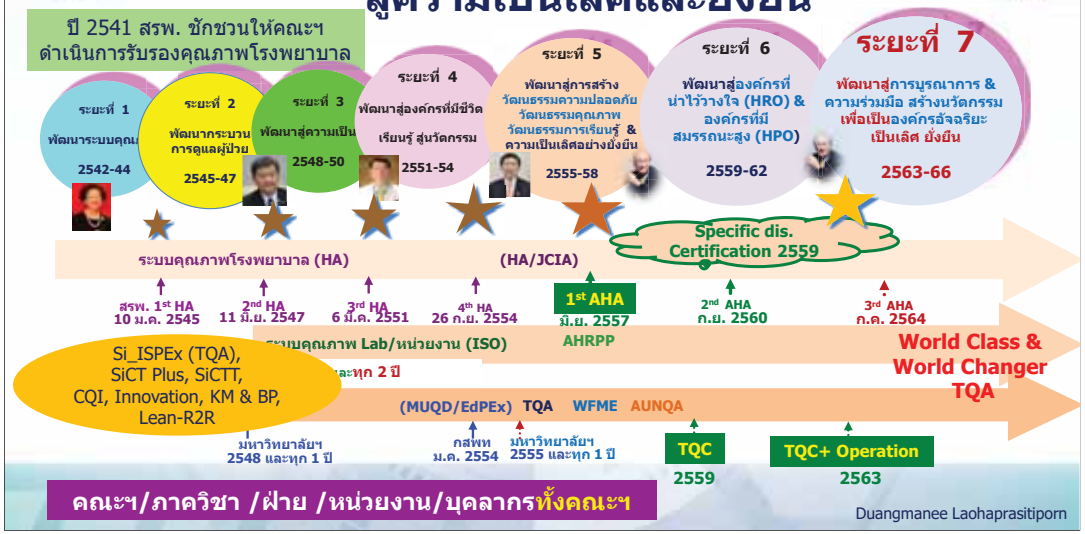
เป็น**ผู้นำและชี้นำ**ทางการแพทย์ ที่สร้าง**องค์ความรู้**ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและวงการแพทย์**ระดับประเทศ**และ**ระดับโลก**

พ.ศ. 2563-2567

Duangmanee Laohaprasitiporn

เส้นทางการพัฒนาคุณภาพศิริราช สู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน

ปี 2541 สรพ. ชักชวนให้คณะฯ ดำเนินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



คณะฯ/ภาควิชา /ฝ่าย /หน่วยงาน/บุคลากรทั้งคณะฯ

Duangmanee Laohaprasitiporn

ใช้เกณฑ์ TQA เพื่อประเมิน & ยกระดับคุณภาพคณะฯ

- ประเมินระดับคณะฯ = **หน้าที่ผู้บริหาร**
- ครอบคลุม**ทุกพันธกิจและระบบงานสำคัญ**ของคณะฯ
- สนับสนุนการ**ตั้งเป้าหมาย ถ่ายทอด ประเมินผล** เพื่อ **ปรับปรุงการบริหารจัดการคณะฯ** (หมวด 1-7)
- สร้างให้เกิด**การบูรณาการ**ของส่วนต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ (**เป็นเลิศ ผู้นำ ชี้นำ ยั่งยืน**)
- ค้นหาแนวทางและวิธีการ & **สร้างนวัตกรรม**

รับประเมินจากภายนอก เพื่อการ feedback & การเรียนรู้

Duangmanee Laohaprasitiporn

การบริหารจัดการคณะฯ สู่ความเป็นเลิศ & ยั่งยืน

Duangmanee Laohaprasitiporn

เกณฑ์ TQA

Baldrige criteria

- Business
- Education (EdPEx)
- Healthcare
- Non-profit org.

วิจัย & ปรับทุก 2 ปี

Duangmanee Laohaprasitiporn

Change in Baldrige criteria 2021-2022

TQA criteria 2565-2566

- Innovation
- Resilience
- The digital economy and the fourth industry revolution
- Cybersecurity
- Societal responsibility and global sustainability
- Diversity, equality and inclusion

ระบบการให้คะแนน TQA/Baldrige criteria = 1,000 คะแนน

คะแนนของคำตอบในแต่ละหัวข้อ จะขึ้นอยู่กับการประเมินใน 2 มิติ คือ

1) กระบวนการ (หมวด 1-6) **ADLI = 600 คะแนน**
2) ผลลัพธ์ (หมวด 7) **LeTCI = 400 คะแนน**

- **TQC** >350 คะแนน (เต็ม 1,000)
- **TQC+ Operation** (>450 + >50-65% หมวด 6 & 7.1)
- **TQA** >650 (site visit >550)

การให้คะแนนคำตอบในแต่ละหัวข้อ ให้พิจารณาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับคำถามของหัวข้อนั้น และแนวทางการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- ปัจจัยธุรกิจสำคัญที่นำเสนอในโครงร่างองค์กร **I**
- ระดับความสมบูรณ์และความเหมาะสมของแนวทาง **A** ความครอบคลุมของการถ่ายทอด **D** สู่การปฏิบัติ และจุดแข็งของกระบวนการเรียนรู้และปรับปรุง **L**

LeTCI ระดับของผลการดำเนินการ และผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น หรือองค์กรที่เกี่ยวเนื่องกัน หรือระดับเทียบเคียง.

TQA Core Values

กำหนดประเด็นสำคัญ บูรณาการ สร้างความโดดเด่น

Strategic Leadership หมวด 1, 2, 4, 5	1. มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective) 2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership) 3. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on Success) 4. จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and Transparency) 5. การทำประโยชน์ให้สังคม (Societal contributions)
Execute Excellence หมวด 3, 6, 4, 5	6. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Excellence) 7. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing People) 8. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering Value and Results)
Organizational Learning หมวด 1-6	9. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational Learning and Agility) 10. การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for Innovation) 11. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)

Need Change in Organization Management

- **Intent** : ownership **ผู้บริหารคณะฯ**
- **Strategy** : focus & differentiation
- **Goal** : org. performance excellence
- **Plan** : initiatives, integration, sustainability

บูรณาการแนวคิดเชิงระบบ : ทุกพันธกิจ + ระบบสนับสนุน
ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงานประจำ
ให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณค่า

SIRIRAJ cultural values

บูรณาการ HA, TQA core values
ส่งเสริม CQI, Innovation, KM, R2R

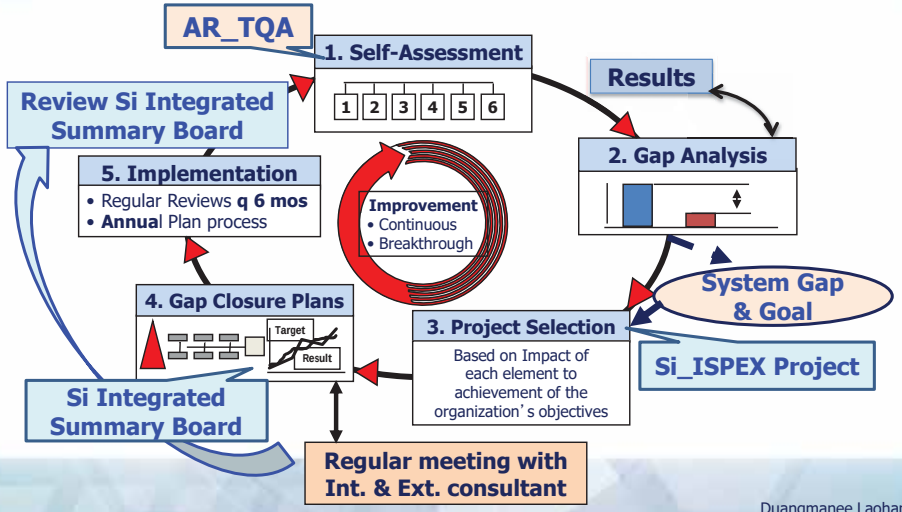
2548 2552
2555 2558

S	Seniority (C)	รักกันดุจพี่น้อง เป็นทีม เรียนรู้ร่วมกัน
I	Integrity (V) **& Integration**	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ใช้ข้อมูลจริงในการทำงานบูรณาการ
R	Responsibility (C)	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ สังคม และบุคลากร มุ่งผลลัพธ์ สร้างคุณค่า
I	Innovation (V)	คิดสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ พัฒนาต่อเนื่อง
R	Respect (C)	ให้เกียรติกัน เอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นคุณค่าของคนทุกระดับ
A	Altruism (V)	ค่านึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
J	Journey to excellence and Sustainability (V)	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ และยั่งยืน มืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ เป็นระบบ คล่องตัว

ยึดโยง & ขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของทุกคน สู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน

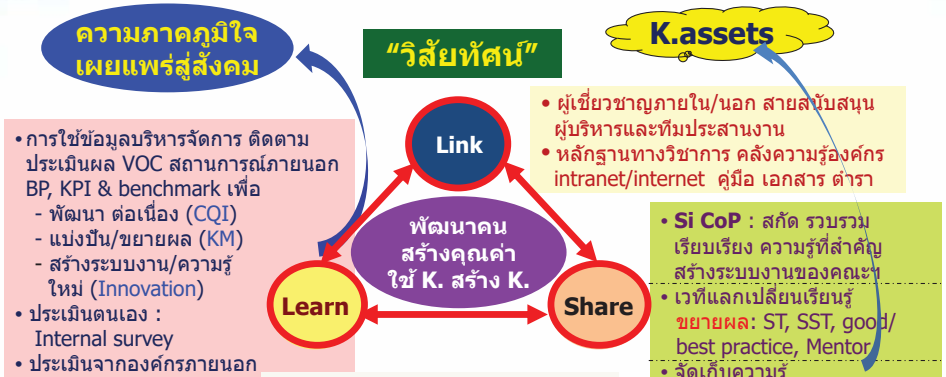
Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj TQA Improvement Cycle



Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj KM Strategy (Link-Share-Learn)



Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj Link-Share-Learn
ยกระดับการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้วยเกณฑ์ TQA

ผู้รับผิดชอบ :
กรรมการบริหารคณะฯ
(คณบดี รองคณบดี)

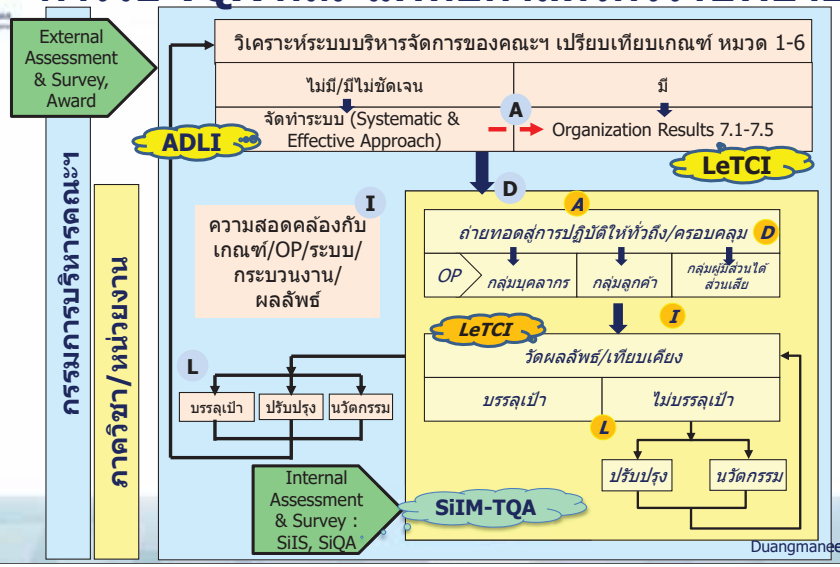
SiIPEx Project : Phase 1-4 (2555-2563)
สร้างกระบวนงาน : ระบบ บูรณาการ มุ่งผลลัพธ์ เพื่ออนาคต

Si_ISPEx Project : Phase 5 (2565-2566)
บูรณาการ มุ่งสู่ world class & world changer

ติดตามประเมินผลทั้งรายโครงการ รายไตรมาส รายปี

Duangmanee Laohaprasitiporn

การใช้ TQA คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



ทำอะไร อย่างไร ได้อะไร

ตัวอย่าง

ก. จุดแข็งที่สำคัญ หรือวิธีปฏิบัติที่โดดเด่น มีดังนี้

- มีประสิทธิผลสูงเครื่ององค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมที่ชัดเจน

- แต่ละหน่วยงานสำคัญกับการปฏิบัติการอย่างมีคุณภาพ เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ โดยมีการรับฟังเสียงลูกค้าทั้งภายในและภายนอกเพื่อตอบสนองการตัดสินใจ

- แต่ละหน่วยงานสำคัญกับบุคลากรเพื่อสร้างให้เป็นองค์กรที่ตอบสนองการทำงานและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการกำหนดวัฒนธรรมและค่านิยม 5-H-I-R-A / มีการสร้างแรงจูงใจจากผู้นำ

Feedback report TQC+ Operation

TQC+ Operation

2563

THAILAND QUALITY CLASS TQC 2020

เป็นคณะวิชาและสถาบันการศึกษาแห่งแรกที่ได้รับ
รางวัลที่ทัดเทียมระดับมาตรฐานโลก TQC, TQC+
จากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ศิริราชสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization : HRO)

องค์กรที่มีการส่งมอบการบริการที่มีความปลอดภัยสูง
สร้างความน่าไว้วางใจ (คุณภาพ) :
สร้าง mindset & culture + การพัฒนาระบบงาน

ฐานคิด → ดื่นรู้ → ปฏิบัติโดยอัตโนมัติ

Mindset → **Mindfulness** → **Culture**

คนทำงานตั้งใจไม่ให้ผิดพลาด

2558

Siriraj Safety Course
(Awareness & Decision making, NTS)

Reliability

2554

Proactive RM : FMEA แผนสำรอง
Siriraj Concurrent Trigger Tool
(SiCTT)

Design → Production → Product → Customer
Procurement
Database of Failure

ระบบป้องกันไม่ให้คนทำงานผิดพลาด

ระบบคุณภาพและความปลอดภัย

ใช้กระบวนการ/เกณฑ์/เครื่องมือต่างๆ เช่น Six Sigma, Lean, ISO, TQA/Baldrige, TQM เพื่อพัฒนาระบบงาน

จุดเน้นการพัฒนาคุณภาพคณะฯ ประจำปี

"SAE-HI" (2551-2554)
"HEROES" (2555-2558)
"ExCELS" (2559-2562)

ทบทวน & ประกาศ ทุกปี

สอดคล้อง International & Thai Patient Safety Goal

"CEE.EO" (2563-2564)

Communication
- ISBAR

Engagement
- Patient & customer experience
- Healthy workplace

Environment
- 3R (Reduce, Reuse, Recycle)

Excellence **O**rganization: การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้วย
- **High Reliability Organization (HRO)**
  - No harm, No blame, No shame culture
  - Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT)
  - **Siriraj 2P Safety Goal (S2PSG)**
- **High Performance Organization (HPO)**
  - TQA & SiIM-TQA
  - Siriraj Clinical Tracer Plus (SiCT Plus)
- **Organization Intelligence (OI)**
  - Siriraj Knowledge management (KM) strategy (Link-Share-Learn)

กำหนดทิศทางในการพัฒนา & ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของทุกระดับ สู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน

Website งานพัฒนาคุณภาพ

Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

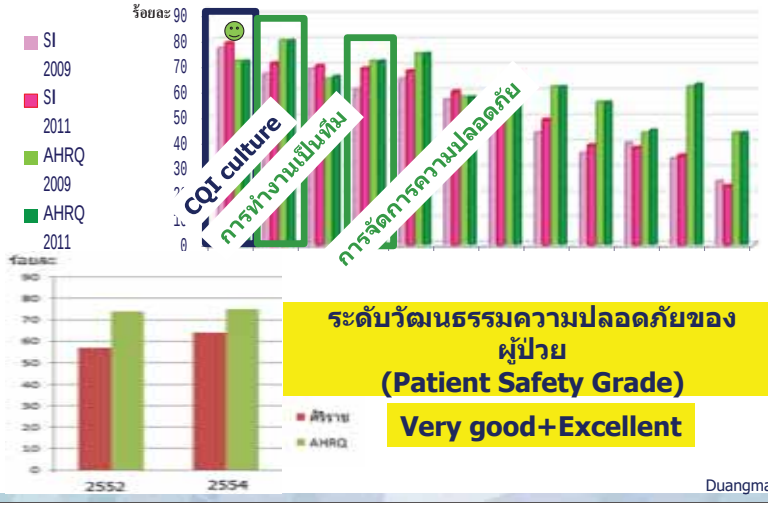
Safety (Quality)

นำร่อง 3 เรื่อง : งานการพยบ.ศัลย์ฯ & ภาคศัลย์ฯ
Increase intracranial pressure
Active bleeding post cardiac surgury
Acute arterial occlusion after revascularization

สิงหาคม 2554

SiCoP style

ภาพรวมผลการประเมิน วัฒนธรรมความปลอดภัยในผู้ป่วย 2552, 2554



ระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety Grade)

Very good+Excellent

Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

ครั้งที่ 1

Increase intracranial pressure

ครั้งที่ 3

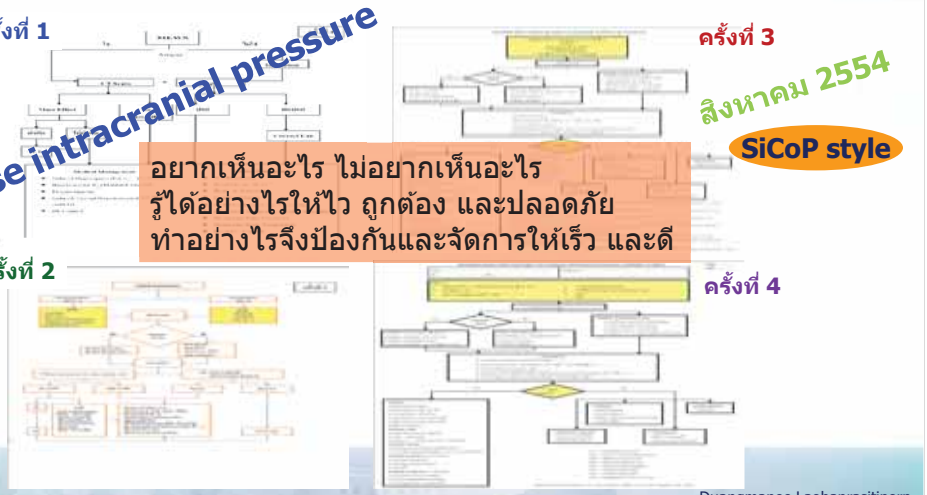
สิงหาคม 2554

SiCoP style

อยากเห็นอะไร ไม่อยากเห็นอะไร
รู้ได้อย่างไรให้ไว ถูกต้อง และปลอดภัย
ทำอย่างไรจึงป้องกันและจัดการให้เร็ว และดี

ครั้งที่ 2

ครั้งที่ 4



Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

Increase intracranial pressure

SiCoP style

กระบวนการ

ต่อยอดสู่ R2R

เปรียบเทียบการดำเนินการ ก่อน/หลัง การใช้ Guideline : MEWS of Increase Intracranial Pressure		
หัวข้อ	ก่อน	หลัง
1.Early detection	Late stage	Early stage
2.การเตรียมพร้อมอุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ป่วย	เร่งรีบในการเตรียมไม่พร้อมทันที	พร้อมใช้ก่อนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันที
3.การแจ้งอาการผิดปกติของผู้ป่วยแก่แพทย์	ตามประสบการณ์ของพยาบาลแต่ละท่าน	ตาม guideline และมีองค์ความรู้ทางด้าน

ผลลัพธ์

Clinical improvement (%) (GCS & Motor Power grade)

Mortality rate (%)

Duangmanee Laohaprasitiporn

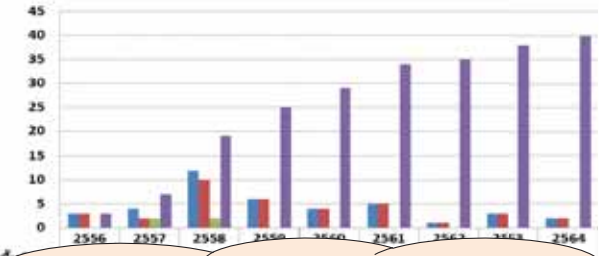
Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

จำนวน Siriraj Concurrent Trigger Tool ที่พัฒนาขึ้น
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปีงบประมาณ 2556-2564

SiCoP style

R2R



- ขยายทุกงานการพยาบาล
- ตอบสนอง safety KPI รพ. & สู่ HRO : Med. Reconciliation, VAP, Pressure ulcer, Fall, HAD, Blood Tx, Difficult airway code (code D-Delta), Pt. iden., Surgical safety checklist, DVT, Code Violence

Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

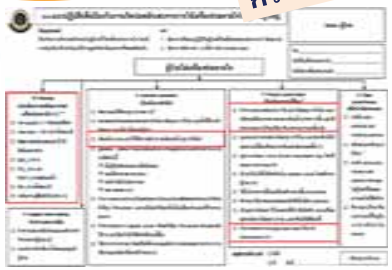
อัตราการติดเชื้อปอดอักเสบจากเครื่องช่วยหายใจ

SiCoP style

กระบวนการ

ต.ค. 2559

ผลลัพธ์



อาจารย์แพทยภาควิชาวิสัญญีวิทยา
อายุรศาสตร์ ฝ่ายการพยาบาล
กก.ควบคุมโรคติดเชื้อ งานจัดการความรู้

Human Factors Engineering

Standardization (ลด variation) หาจุดเสี่ยง (trigger) เพื่อดักจับให้ไว
ใช้ Si Link-Share-Learn รวบรวมสกัดความรู้ ทักษะ best practice ภายใน & ภายนอก

Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj 2P Safety Goals 2564

Siriraj Patient Safety Goals

1. Surgical Safety Checklist	**S**
2. Surgical Site Infection (**SSI**) Prevention	
3. Hand Hygiene	**I**
4. Prevention of **Healthcare Association Infection**	
- Catheter-associated UTI (**CAUTI**) Prevention	
- Ventilator-associated Pneumonia (**VAP**) Prevention	
- Peripheral & Central Line- associated Blood Stream Infection (**CABSI**) Prevention	
5. Safe from High-Alert Drug (**HAD**)	
6. Safe from Preventable Adverse Drug Reaction (**ADR**)	
7. Safe from **Fatal Drug Interaction**	**M**
8. Blood Transfusion Safety	
9. Patient Identification	
10.Effective Communication-**SBAR**	**P**
11.Preventing **Pressure Ulcers**	
12.Preventing **Patient Falls**	
13.Sepsis	**E**

Siriraj Personnel Safety Goals

1. Security & Privacy of **Information**	**S**
2. Social media & Communication Professionalism	
3. Specific Infection Prevention & Control for Workforce	**I**
- Airborne Transmission (TB)	
- Contact Transmission (อุบัติเหตุจากของมีคม สารคัดหลั่ง)	
4. Safe Physical Environment	**E**
5. Workplace Violence_ER Safety (Verbal, Mental, Physical)	

Duangmanee Laohaprasitiporn

Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ)

ต่อยอด

- บูรณาการการแพทย์แผนไทย & แผนปัจจุบัน
- ขยายสู่สมาคมแพทย์แผนไทยของประเทศ เพื่อสร้างแนวปฏิบัติการรักษาผู้ป่วยด้วยการแพทย์แผนไทยประยุกต์ที่บูรณาการแพทย์แผนปัจจุบัน
- รพ.ลำพูน

Siriraj Link-Share-Learn & Safety culture

สร้าง No Harm Culture & HRO

SiCoP style

พัฒนาหลักสูตร
"Siriraj Safety Course" & สร้างวิทยากรภายใน
ขยายสู่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน อาจารย์ นศ.พ. และพป.

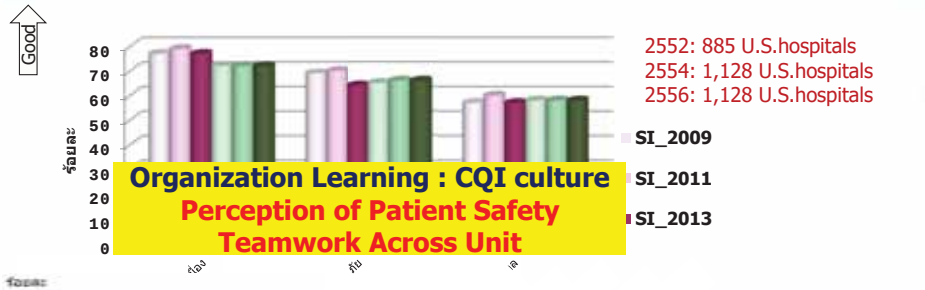
2558

เรียนรู้จากการบินไทย ต่อยอดสู่ภายในศิริราช
ขยายผลทั้งคณะฯ เพื่อผู้รับบริการและสังคม

ต่อยอดด้วย
WHO Framework

สู่บุคลากรสนับสนุนทั่วไป & ห้องปฏิบัติการ 2562-2564

Siriraj Patient Safety Culture Survey



ระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วย
(Patient Safety Grade)

Focus group discussion

Siriraj Patient Safety Culture Survey

จุดเน้นฯประจำปี

ระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วย
(Patient Safety Grade)

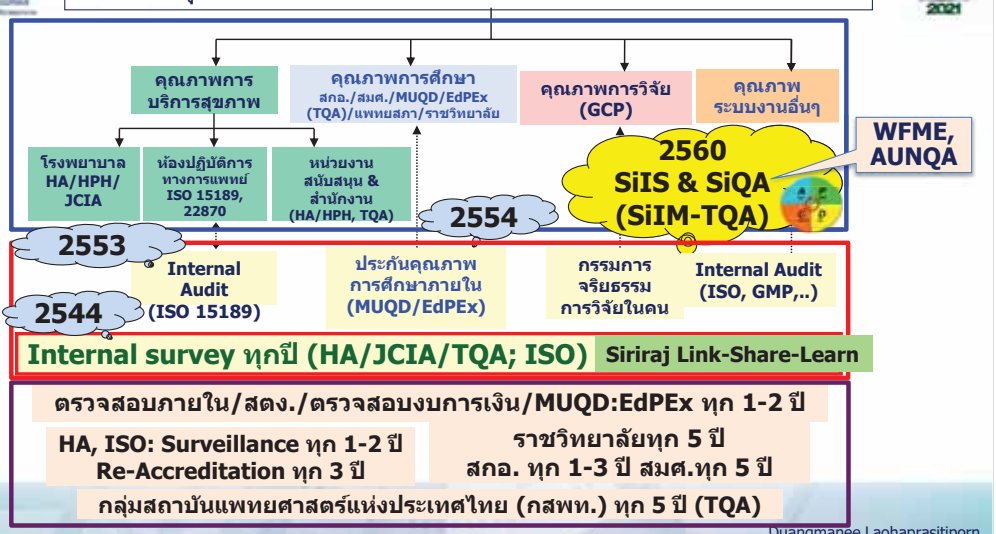
สู่ HPO ด้วย Specific disease excellence

Siriraj Clinical Tracer Plus

SiCoP style

R2R

ระบบคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



สู่ HPO ด้วย Specific disease excellence

Siriraj Clinical Tracer Plus

ประเภท	2560	2561	2562	2563
SiCT Plus	46	49	34	38
COE	4 (ต่อเนื่อง)	4 (ต่อเนื่อง)	8 (ต่อเนื่อง)	8/14 (ต่อเนื่อง)
AOI	9 (ต่อเนื่อง)	9 (ต่อเนื่อง)	9 (ต่อเนื่อง)	10 (ต่อเนื่อง)
ERAS	-	-	3/7	4/7

- Primary Stroke
- Total Knee Replacement
- Liver Transplantation
- DM

ต่อยอดสู่การรับรองคุณภาพกลุ่มโรคเฉพาะ (specific disease/care program)

ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564

หมายเหตุ: 18 หน่วยงาน หมายถึง 16 ทีมนำทางคลินิก และโรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร/ศูนย์นิทรรักษ์

การรับรองมาตรฐานระดับสากล

คะแนนประเมินของหน่วยงาน การเยี่ยมสำรวจภายในประจำปี

- *วิเคราะห์กระบวนการ & ถ่ายทอดตัวชี้วัด (**Logic Model**)*
- *สร้างหลักสูตรตอบสนอง **Siriraj Critical Competency***

2563 งดกิจกรรมจาก COVID-19

Siriraj Logic model เพื่อปรับปรุงงานอย่างมุ่งเป้า

ระบบบริหารจัดการ

2557 เริ่ม QD, KM, UM

ระดับคณะฯ

ระดับงาน

ระดับทีมงาน

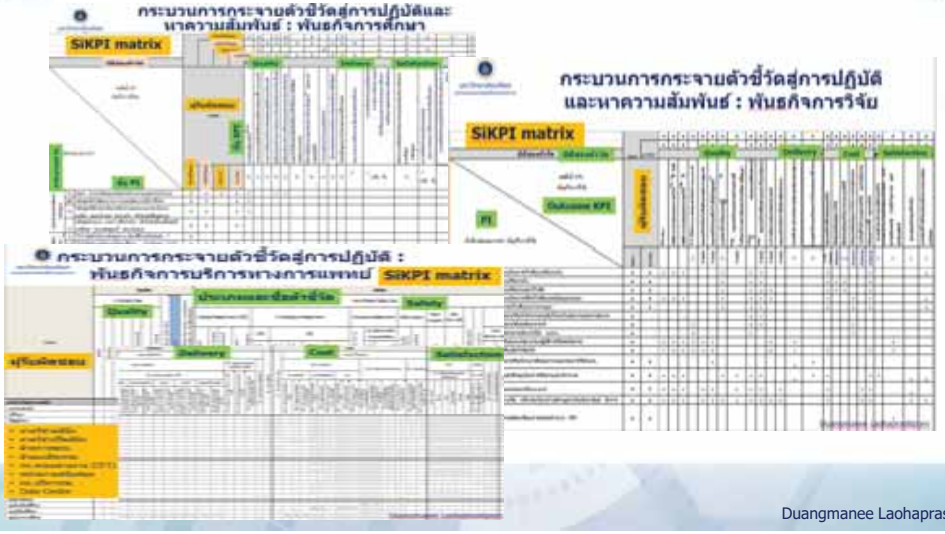
ระดับบุคคล

ระบบ PMS เพื่อการพัฒนา
- สมรรถนะรายบุคคล หัวหน้า
- สมรรถนะทีมงาน
- กระบวนงาน พัฒนางาน
- ผลลัพธ์ของหน่วยงาน คณะฯ

เรียนรู้ วิเคราะห์ ถ่ายทอด & จัดเก็บ วิธีทำงานร่วมกัน

ขยายทั้งคณะฯ 2558

SiKPI Matrix



Siriraj Link-Share-Learn & การพัฒนาบุคลากร

ระบุความรู้ ทักษะสำคัญของบุคลากรที่ตอบสนองการบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์คณะฯ

พัฒนาหลักสูตรภายในคณะฯ

ตัวอย่าง

- **สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย**
  - Siriraj Safety Culture (Non-technical skill)
  - Siriraj RCA^2
- **สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ**
  - Powerful information management
  - Process Improvement Project

- **สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้**
  - KM Tools
  - Flow
  - Siriraj Facillator

Empowerment Evaluation & สร้างคุณค่าจากงานประจำ

ใช้เกณฑ์ที่สอดคล้องสู่วิสัยทัศน์ กำหนดการทำงาน

โครงการติดดาว

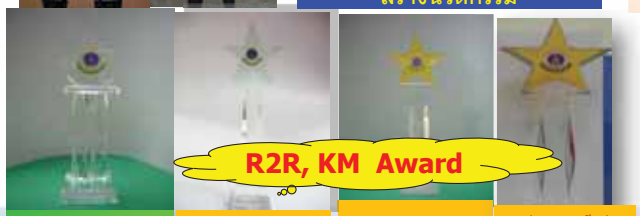
(PDCA & benchmarking, R2R, KM, UM, Lean)

ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ & สร้างนวัตกรรม

2546

นวัตกรรมดีเด่น/
นวัตกรรมดีเด่นด้านการทรัพยากรสุขภาพ/
นวัตกรรมดีเด่นด้านแนวคิด Lean

2551



R2R, KM Award

บุคคลคุณภาพแห่งปี | หน่วยงานดีเด่น | หน่วยงานดีเด่น ประเภทดาวทอง | หน่วยงานดีเด่น ประเภทแพลตินัม

Duangmanee Laohaprasitiporn

สร้างคุณค่าทางสังคม

- สนับสนุนการเรียนรู้ & สถานที่ดูงาน/ทำวิจัย ของสถาบันภายนอก
- แหล่งดูงาน

ด้านการจัดการความรู้

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้งของการศึกษาดูงาน	จำนวนสถาบัน	จำนวนคน
2554	9	12	275
2555	6	8	191
2556	7	7	232
2557	4	5	106
2558	7	7	196
2559	6	6	168
2560	7	7	118
2561	5	5	115
2562	4	4	67
2563	1	1	64

ด้านการพัฒนาคุณภาพ

ปีงบประมาณ	จำนวนครั้งของการศึกษาดูงาน	จำนวนสถาบัน	จำนวนคน
2554	128	110	2,127
2555	201	179	3,312
2556	222	161	2,722
2557	170	201	2,893
2558	205	171	2905
2559	181	173	2,838
2560	125	202	3,102
2561	159	143	2,513
2562	706	255	4,631
2563	341	131	2,095

➢ ***ถอดความรู้สู่สังคม***

จัดทำหนังสือ
เผยแพร่ทาง website

Duangmanee Laohaprasitiporn

Empowerment Evaluation & สร้างคุณค่าจากงานประจำ

ส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพ & สร้างนวัตกรรม

โครงการติดดาว

ประเภทหน่วยงานดีเด่น

ปี 2563 งดกิจกรรมจาก COVID-19

ประเภทนวัตกรรมดีเด่น

งบประมาณโครงการติดดาวประจำปี 2557-2561

ต่อยอดเชิงพาณิชย์
ร้านศิริราชฉลาดคิด

ปี = ชื่อรางวัล = พ.ศ.-1

รางวัลดีเด่น จากกพร. ประจำปี 2554
ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ

"สรรค์สร้างนวัตกรรมจากงานประจำสู่การบริการที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน"

Duangmanee Laohaprasitiporn

ส่งเสริมการรับรางวัลภายนอกคณะฯ

รางวัลเลิศรัฐ ภาครัฐเพื่อประชาชน
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ประจำปี 2559

ประจำปี 2560

ประจำปี 2561

ประจำปี 2563

Duangmanee Laohaprasitiporn

การบริหารความเสี่ยงองค์กร & การควบคุมภายใน

ขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ไม่คุ้มค่า (Operation)

รายงานการเงิน ไม่น่าเชื่อถือ (Finance)

SOFC

การบริหารเชิงกลยุทธ์ ไม่เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ (Strategy)

การไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (Compliance)

การตรวจสอบภายใน

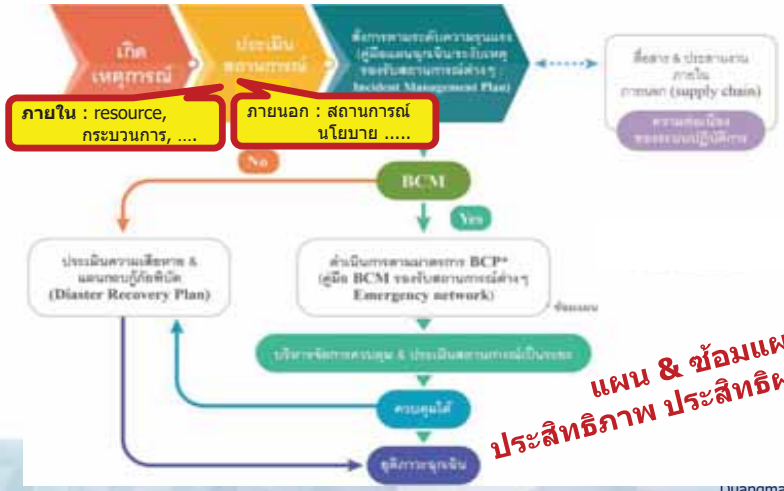
COVID-19 & แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

Preparing phase	Disaster phase	Recovery phase
• ติดตามข่าวสถานการณ์การแพร่ระบาดภายในและต่างประเทศ • ประเมินผลกระทบต่อการให้บริการของโรงพยาบาล หากต้องรับผู้ป่วย COVID-19 (Refer/Walk in) • ประเมินความพร้อมของทรัพยากรที่จำเป็นและศักยภาพของหน่วยงาน • ประสานผู้ขายสินค้าและบริการ ยืนยันการส่งมอบสินค้าและบริการ หากเกิดเหตุฉุกเฉิน • กำหนดจุดคัดกรอง OPD รับผู้ป่วยที่ห้อง 127, IPD รับเข้าหอผู้ป่วยแยกโรคทองคำ เมฆโต • กำหนดและซักซ้อมรหัสแผนรองรับเมื่อพบผู้ป่วย COVID-19 (แผน Code E) • จัดทำขั้นตอนการบริหารจัดการเพื่อใช้สำหรับสื่อสารบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้อง	• ประชุม War Room Committee เพื่อติดตามสถานการณ์ กำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และแนวทางการรักษาผู้ป่วย • ประชุม BCM Hospital Committee เพื่อมอบหมายนโยบาย และสื่อสารวิธีปฏิบัติงาน • ประเมินความเพียงพอของทรัพยากร [illegible] ทั้งด้านบุคลากร สถานที่ เวชภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์ และระบบสนับสนุน • ดำเนินการตามแผน BCM แนวทางการดูแลผู้ป่วยเฉพาะกลุ่ม • เข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข UHosNet เพื่อทราบนโยบายประเทศ และเสนอข้อคิดเห็นในการวางแผนเชิงนโยบาย • เตรียมแผนกอบกู้ธุรกิจ (Resume) • แผน Big Cleaning	• ประกาศใช้แผนกอบกู้ธุรกิจ (Resume – Re model) • OPD : Telemedicine/ เจาะเลือดแบบ Drive thru/การรับยาทางไปรษณีย์ • IPD : Resume OR – การ swab ผู้ป่วยก่อนผ่าตัด/การผ่าตัดผู้ป่วยฉุกเฉิน เร่งด่วน • ทบทวนแผน BCM โรคติดเชื้อ • การถอดบทเรียน • การดำเนินงานตามวิถีใหม่ (New normal)

Digital technology

โรงพยาบาล

กระบวนการการจัดการภาวะฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ

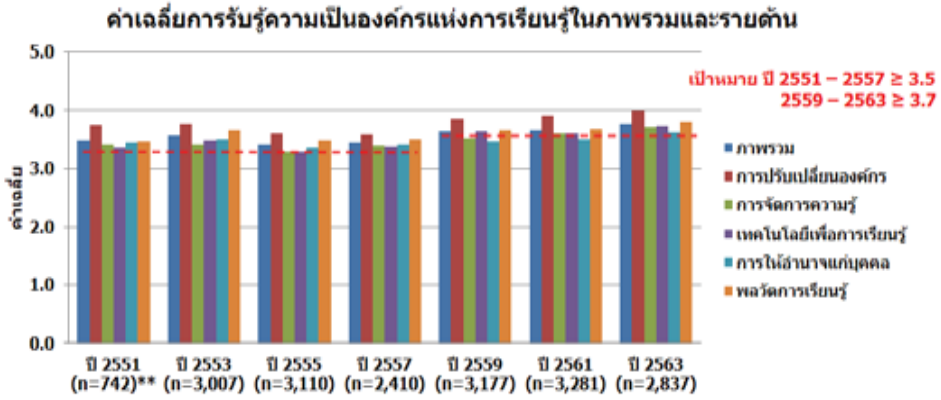


แผน & ซ้อมแผน
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล & คุ้มค่า

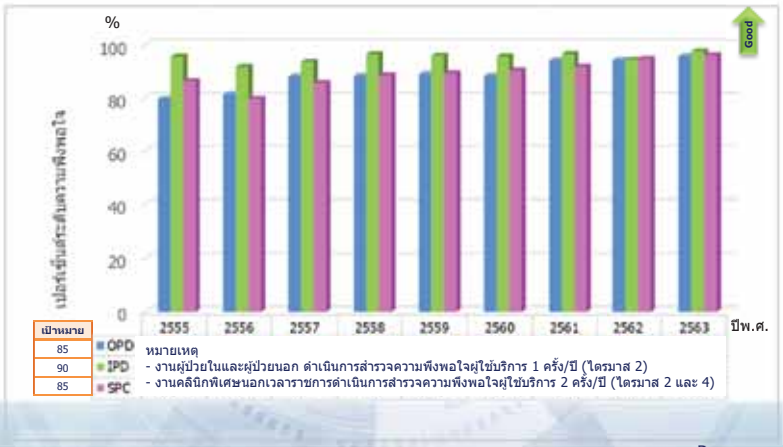
ต่อยอด ยกระดับการแพทย์ของประเทศไทยสู่ยุค 5G พัฒนาสู่การเป็นต้นแบบโรงพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Hospital)

10 โครงการ

ผลประเมินดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO index)



ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการใช้บริการโรงพยาบาล

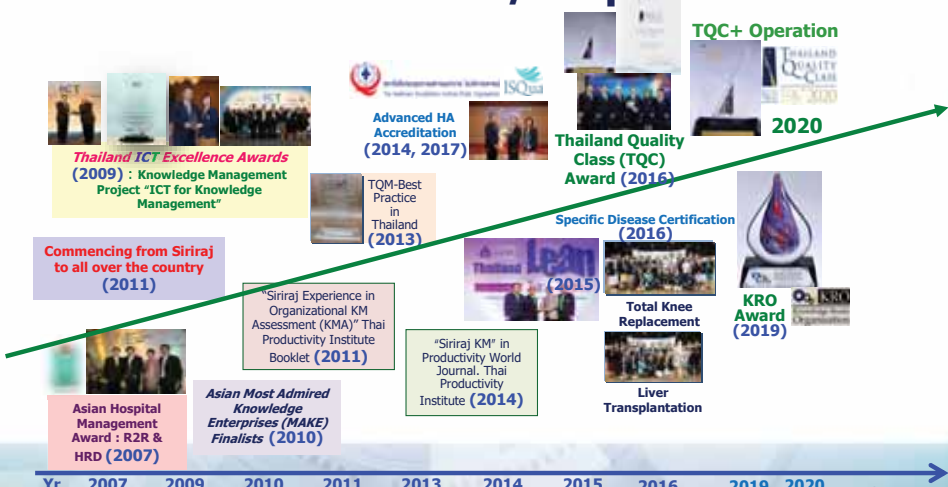


ผลประเมินดัชนีชี้วัดองค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าหมาย 2553-2557 = 3.5
2559-2561 = 3.7

บรรยากาศการทำงาน

Awards & Accreditations : The first academic institute/hospital in Thailand



ปัจจัยความสำเร็จ

- นโยบาย **ความต่อเนื่อง**ในการดำเนินการ ของผู้นำ/ผู้บริหารระดับสูง
- มี**ผู้รับผิดชอบ**และทีมสนับสนุนที่ชัดเจน **บูรณาการ**ระบบคุณภาพอย่างองค์รวม และเน้นการ**พัฒนาคน** สู่ การ**พัฒนาระบบ**
- สร้างความ**มีส่วนร่วมและคุณค่า**ของทุกฝ่าย บริหารจัดการเป็นระบบเชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญและระบบสนับสนุน สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร และสังคม อย่างสมดุล
- **ประเมินผล** (ภายใน & ภายนอก) และ**พัฒนาต่อเนื่อง & ต่อยอด**สู่ความเป็นเลิศ
- ใช้ Siriraj KM strategy (**Link – Share – Learn**) & **SIRIRAJ culture** ขับเคลื่อน
- ที่สำคัญ **ชาวศิริราชมีความมุ่งมั่นในการทำดี เพื่อส่วนรวม**

TQC+ Operation 2020

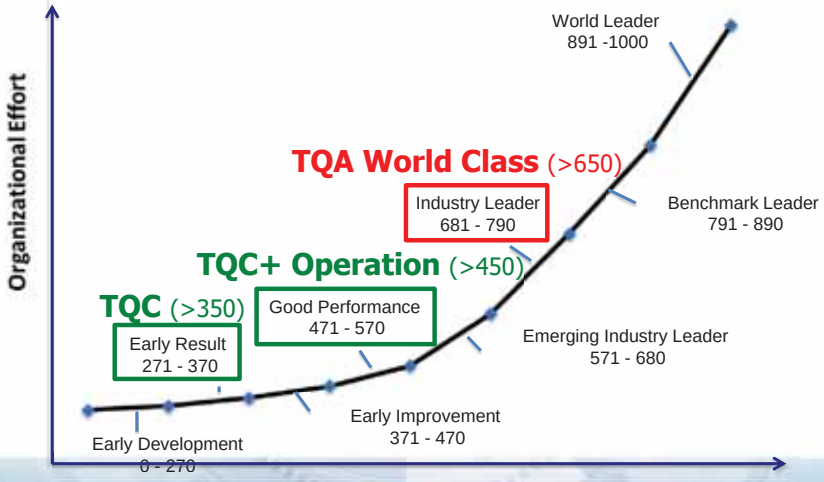
KRO Award (2019)

Thailand Quality Class (TQC) Award (2016)

ออกแบบ & พัฒนาระบบ & สร้างคุณค่าร่วมอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำแผนขององค์กร

Setting Goal & Achievement



Siriraj TQA Goal
Si_ISPEx Project #5 (2565-2566)
(Siriraj Integrated System for Performance Excellence)

Key concept ทุกระบบงานของคณะฯ

- **Integration** of processes and desired results
- **Process** : effective, systematic & well-deployment of all the overall requirements, **differentiate, innovate, role models and best practices**
- **Results** : fact-based evaluation & improvement process ต้องอยู่ใน Siriraj culture, **upward trends** of **organizational KPIs, key subgroups & areas of impact (segments), benchmarks/Relevant comparison**

วิสัยทัศน์: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นสถาบันการแพทย์ของแผ่นดิน ที่สร้างสุขภาวะเพื่อมวลมนุษยชาติ (creator of global citizen wellbeing) 2 | 5, 6

พ.ศ. 2563-2567

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กร

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นผู้นำและชี้นำทางการแพทย์ ที่สร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและวงการแพทย์ระดับประเทศและระดับโลก

เป้าหมาย: องค์กรที่เป็นเลิศ ด้วยผลงานที่เป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ 1 ปฏิรูปเพื่ออนาคต (Future-focus REFORM)

3 6	1.1 ปฏิรูปการศึกษา	1.2 ปฏิรูปการวิจัย	1.3 ปฏิรูปบริการด้านการแพทย์	7, 13, 14
	1.4 ปฏิรูประบบการบริหารเพื่อความเป็นเลิศที่ยั่งยืน			1 4 3
	1.5 ปฏิรูปโครงสร้างพื้นฐาน			6 17
	1.6 ปฏิรูปการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ			6
	1.7 ปฏิรูปการบริหารข้อมูล ฐานข้อมูล ระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร			4 8
	1.8 ปฏิรูปการบริหารเทคโนโลยีการแพทย์			6 15
	1.9 ปฏิรูปการบริหารงานทรัพยากรบุคคล			5 10-12 15
	1.10 ปฏิรูปการบริหารการสื่อสารภายใน และภายนอกองค์กร			1 2

ยุทธศาสตร์ 2. บูรณาการ Integration and Consolidation	ยุทธศาสตร์ 3 ร่วมมือกับพันธมิตร Collaboration and Partnerships	ยุทธศาสตร์ 4 พัฒนาความเป็นมืออาชีพ Professionalization 5

ยุทธศาสตร์ 5 เสริมฐานความยั่งยืน Sustainability

1 3 5.1 วัฒนธรรม ค่านิยม และธรรมาภิบาล	5.2 บริหารคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ	5.3 ความมั่นคงทางการเงิน	6 14
1 5 4 5.4 การเสริมสร้างสุขภาวะ	1 5.5 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 4	5.6 องค์กรแห่งการเรียนรู้	4 9

O = หมวด TQA
▭ = Si_ISPEx

Duangmanee Laohaprasitiporn

สู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ องค์กรสมรรถนะสูง และองค์กรอัจฉริยะ เพื่อความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

กำหนด ปฏิบัติ วัดผล ปรับปรุง & พัฒนา สร้าง & เรียนรู้ร่วมกัน ถ่ายทอด & จัดเก็บ

ADLI LeTCI

SIRIRAJ culture

Conductor & Empowerment (ผู้บริหาร)

Duangmanee Laohaprasitiporn