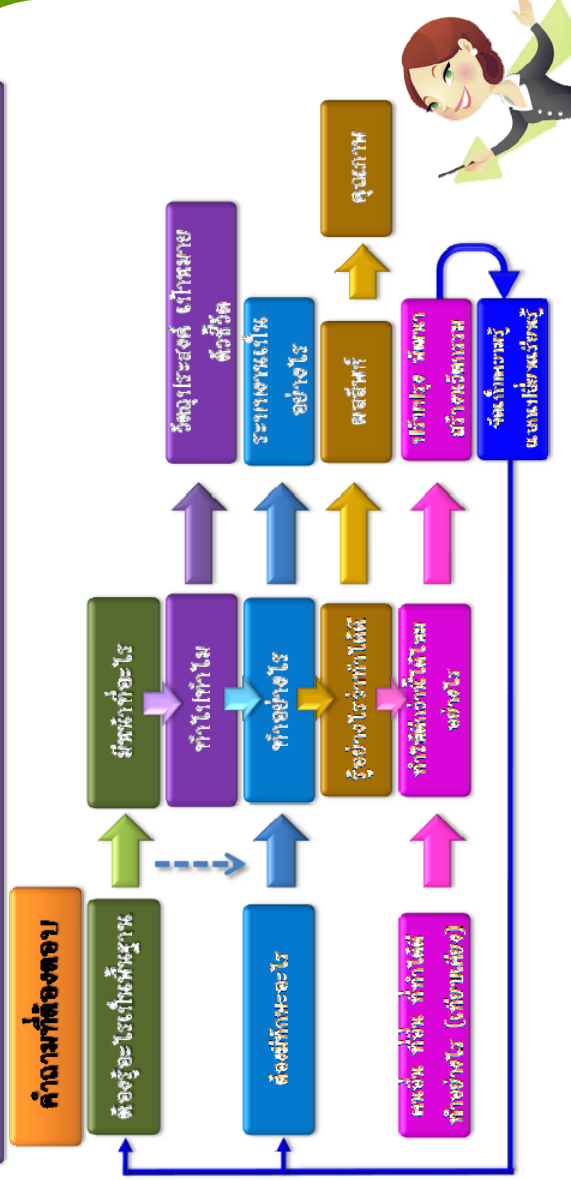


จะพัฒนาคุณภาพประจำอย่างไร



จุดเน้นการพัฒนาคุณภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ประจำปี 2555-2556

Healthy Community

Journey to Excellence & Sustainability

Safety Culture by Risk Management

Learning Organization

Communication Effectiveness

Increase Customer and Staff Satisfaction

สามารถศึกษารายละเอียดได้ทางเว็บไซต์ทางเว็บไซต์ทางคุณภาพ
WWW.SI.MAHIDOL.AC.TH/TH/DIVISION/500D



จุดเน้นการพัฒนาคุณภาพ
ประจำปี 2555-2556

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล

EVERYONE IS
A
HEROES

ปรัชญา ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้
เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ

วิสัยทัศน์ เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน
มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

- พันธกิจ**
1. จัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิต บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง
 2. ทำการวิจัย และสร้างบรรยากาศทางวิชาการ
 3. ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

วัฒนธรรมองค์กร **วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ**

- Seniority** **ทำงานเป็นทีม เรียนรู้ร่วมกัน**
- Integrity** **ใช้ข้อมูลจริงในการทำงาน**
- Responsibility** **ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ**
- Innovation** **ไม่รู้ พัฒนาต่อเนื่อง**
- Respect** **เห็นคุณค่าของคนทุกระดับ**
- Altruism** **เห็นคุณค่าของทุกคนทุกระดับ**
- Journey to excellence and sustainability** **คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น และส่วนรวมเป็นที่ตั้ง**
- มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ** **มีอาชีพ มีวิสัยทัศน์ เป็นระบบ**
- และยั่งยืน** **คล่องตัว**

แนวทางการปฏิบัติเพื่อให้ทุกท่านเป็น **HEROES**

1. **ชุมชนสุขภาพดี (Healthy Community) :** เสริมสร้างสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม จิตใจ ทั้งในบุคลากร นักศึกษา ผู้ฝึกอบรม และชุมชน

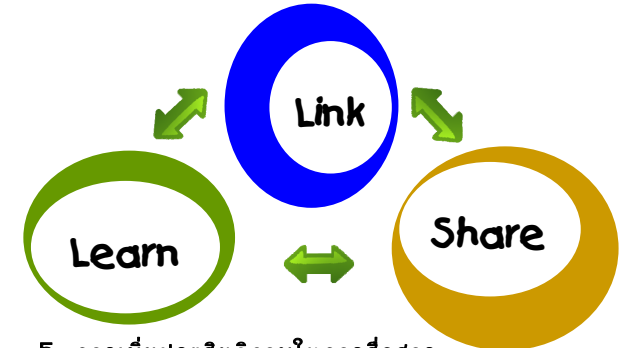


2. **การพัฒนาสู่ความเป็นเลิศและยั่งยืน (Journey to Excellence & Sustainability)** โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับบริบท/งานที่ทำ เริ่มต้นจากเครื่องมือคุณภาพที่ง่าย คือ **PDCA** กำหนดวัตถุประสงค์ และ **KPI** ที่ดี ที่สามารถแสดงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุณภาพงาน รวมทั้งการจัดทำและใช้แนวทางปฏิบัติ (**guideline, CPG**) มีการบริหารทรัพยากรอย่างเหมาะสม **คุ้มค่า (Utilization Management)** การใช้แนวคิด **Lean, Lean-R2R** และการเทียบเคียง (**Benchmark**) ในการปรับปรุงคุณภาพงานประจำ
3. **การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้วยการบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Safety Culture by Risk Management) :** จับตัวปัญหาให้ได้ก่อนเกิดเหตุ เป็นสิ่งที่ดีที่สุด (**No harm**) แต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขึ้น ต้องมีการรายงานอุบัติการณ์ (**Occurrence Report**) ตามระบบ (**No shame**) เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยไม่กล่าวโทษกัน (**No blame**) และนำมาวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา (**RCA**) เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

**NO Harm
Shame
Blame**



4. **การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) :** สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยดึงความรู้ ความเชี่ยวชาญที่อยู่ในตัวบุคคล (**tacit knowledge**) ออกมาเป็นตัวอักษร รูปธรรม สามารถสืบค้นและจับต้องได้ (**explicit knowledge**) ให้ทุกคนได้รับรู้/เรียนรู้ (**Link**) มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (**Share**) และทบทวนผลการดำเนินการสม่ำเสมอ (**Learn**) เพื่อพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรม



5. **การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Communication Effectiveness) :** สร้างระบบการสื่อสารสองทางที่ดี เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจถูกต้อง ตรงกัน ให้ข้อมูลร่วมกัน โดยคำนึงถึงภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับสาร
6. **สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้และทีมผู้ให้บริการอย่างสมดุล (Increase Customer and Staff Satisfaction) :** การประเมินความต้องการของลูกค้า (**Voice of Customer**) เป็นสิ่งสำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำมากำหนดความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า และใช้ในการสร้างความพึงพอใจและคุณค่าให้กับลูกค้า ดังนั้นทุกคนที่มีหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้า ต้องรับรู้ความต้องการของลูกค้าและร่วมกันเป็นทีมในการปรับปรุงการทำงาน และบริการให้ตรงหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า เช่น การบริการที่รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา การส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพ เป็นต้น รวมทั้งเพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า