



เรื่องเล่า

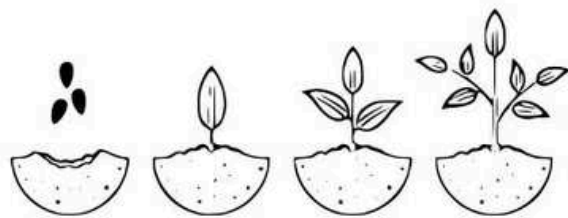
10 ปี QIC ที่ภาคภูมิใจ



กลุ่มภารกิจส่งเสริมการพัฒนาและฝึกอบรม

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

www.ha.or.th



ทุกการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ เริ่มได้ด้วย **Growth Mindset**

ศ.เกียรติคุณ ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา



โรงพยาบาล **HA**
โรงพยาบาลคุณภาพ



QC คือใคร..ทำไมต้องมี

Quality Coach”

หนึ่งใน Brand Ambassador ที่สำคัญของสรรพ.



พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ

ผอ.สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

ฉันเคยถามตัวเองเมื่อเริ่มต้นทำงานกับสรรพ.ใหม่ที่ว่า “QC คือใคร ทำไมถึงต้องมี QC” นับจากวันนั้นจนถึงวันนี้...วันที่ฉันต้องพาทีมจับเคสขององค์กรแห่งนี้ภายใต้ความคาดหวังมากมายที่อยากให้สถานพยาบาลประเทศไทยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานครอบคลุมในทุกพื้นที่ สรรพ.มีพลังในการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่องอย่างมีความสุข เพื่อส่งมอบระบบบริการสุขภาพที่ดีและดีมากกว่าเดิมในทุกวันให้กับประชาชน ฉันจึงพบคำตอบสำคัญว่า “ทำไมต้องมี QC” คำขอที่มาจากคำว่า Quality Coach หรือที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ

ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพของสถาบัน หรือ Quality Coach ที่ฉันได้มีโอกาสร่วมงาน ได้รู้จัก และได้สัมผัสใกล้ชิดตลอดช่วงระยะเวลา 10 กว่าปีที่ฉันทำงานที่สรรพ. คือ บุคคลที่มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาและบริหารคุณภาพที่เกิดจากการลงมือทำในสถานพยาบาลของตัวเอง เห็นประโยชน์และคุณค่าของการพัฒนาคุณภาพและพร้อมที่จะแบ่งปันรวมถึงร่วมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับสถานพยาบาลอื่นๆ ในพื้นที่ใกล้เคียงด้วยความเป็นกัลยาณมิตร Quality Coach เป็นบุคคลที่เปิดรับพร้อมที่จะเติมเต็มองค์ความรู้และฝึกทักษะการสร้างการเรียนรู้เพื่อเป็นผู้ให้กับผู้อื่น Quality Coach จึงเป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล ที่ช่วยโค้ช ช่วยรับฟัง ช่วยเสริมพลัง ช่วยกระตุ้นให้สถานพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาในมุมมองที่กว้างขึ้นตามกรอบมาตรฐานด้วยความเข้าใจในพื้นที่และบริบท



การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ท่ามกลางภาระงานของสถานพยาบาลแต่ละแห่งที่มีมากมายประกอบกับข้อจำกัดที่แตกต่างกันในแต่ละที่ การมีกัลยาณมิตรที่เข้าใจบริบทพื้นที่ มีประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพในสถานพยาบาลใกล้เคียงกัน เคยเจอปัญหาอุปสรรคเหมือนกัน พุดจาภาษาเดียวกัน มาช่วยเป็นที่ปรึกษา และสร้างกระบวนการเรียนรู้ จึงทำให้สถานพยาบาลหลายแห่งก้าวเข้าสู่การประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพอย่างมีความสุข สนุก มีพลัง มีพลังฟังและอิงมาตรฐาน ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ หรือ พี่น้อง QC จึงเป็นเสมือนผู้แทนสำคัญของสรรพ. ที่กระจายอยู่ในทุกพื้นที่ของประเทศไทย เป็นกำลังสำคัญที่ทำให้คำว่าคุณภาพถูกสื่อสารอย่างเรียบง่ายในหน่วยงาน ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่องด้วยการสร้างการเรียนรู้อย่างใกล้ชิด ทำให้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพและมาตรฐานอื่นๆของสรรพ.จับต้องได้และใช้ประโยชน์ได้จริง นับเป็นการทำงานภายใต้ความปรารถนาที่ดีด้วยความสมัครใจอย่างเต็มใจและเปี่ยมสุขของพี่น้อง QC ที่มีมาอย่างยาวนาน

หากวันนี้สรรพ.ไม่มีพี่น้อง QC ที่ร่วมด้วยช่วยกันขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพในพื้นที่ หลายสรรพ.ที่ห่างไกลอาจเข้าไม่ถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพ หลายสรรพ.อาจหยุดพักกระบวนการพัฒนาเมื่อเจอปัญหาที่ถาโถม แต่ด้วยพลังแห่งกัลยาณมิตรของพี่น้อง QC ที่คอยเติมเต็ม ต่อยอดกระบวนการพัฒนาให้กับสถานพยาบาลในพื้นที่ จึงทำให้วันนี้คำว่า “การพัฒนาคุณภาพ” งอกงามและเติบโตในสถานพยาบาลทั่วประเทศไทย ขอขอบคุณจากใจกับคนที่พร้อมใจและยังคงให้เสมอมา ขอขอบคุณเป็นหัวใจให้กับกลุ่มบุคคลที่ชื่อว่า “ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ หรือ Quality Coach” หนึ่งใน Brand Ambassador ที่สำคัญของสรรพ.ที่เราจะเดินร่วมกันไปต่อ... ไม่พอแค่นี้



ด้วยรักและศรัทธา
จาก....หมอนุ่น

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



จากใจ ครูคุณภาพ

พ.อ.อภิวัดน์ สุภชุตินกุล
ผู้อำนวยการวุฒิ สรพ.

โค้ช...เปรียบดั่งแม่ของลูกน้อย เผื่อ อุบอู่ม ประคบประหงม

ตั้งแต่ไม่รู้เดียงสา จนค่อยๆ เติบโต รู้เรื่องราวต่าง ๆ มากขึ้นเป็นลำดับ

โค้ช...เป็นที่พึ่งพิงทางอารมณ์ของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสุขหรือทุกข์
ก็สามารถถ่ายทอดให้โค้ชได้รับรู้อย่างสบายใจ

โค้ช...เป็นที่ไว้วางใจของโรงพยาบาล สามารถบอกเล่าปัญหาที่คลี่คลายได้ยาก
อย่างไม่ปิดบัง เพื่อร่วมกันหาทางออก

โค้ช..ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนอยู่เรื่อย ๆ ไม่รู้ว่าจะพบกับปัญหาอะไร
แต่สุดท้ายก็สามารถพากันเดินหน้าต่อไปได้
ไม่เพียงโรงพยาบาลเติบโตและเรียนรู้

โค้ช เองก็เติบโตและเรียนรู้เช่นกัน

ไม่เพียงความรู้แจ้งใจเรื่องคุณภาพของโรงพยาบาล

แต่ **Quality Coach** ยังร่วมกันสร้างครอบครัวคุณภาพให้ประเทศไทย
เป็นสายใยที่ผูกพันกันอย่างเหนียวแน่น
ไม่มีวันที่เสื่อมคลาย

ขอขอบคุณ **Quality Coach**

ที่ร่วมแรงร่วมใจกันมายาวนานจน.....

เห็นภาพที่เป็นดังเช่นทุกวันนี้ครับ



Quality Coach เพื่อที่เข้าใจเพื่อน



ดร.ดวงสมร บุญผดุง
ผู้ทรงคุณวุฒิ สรพ. SHA & QLN Founder

ในการขับเคลื่อนระบบคุณภาพในประเทศไทย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ใช้กระบวนการมากมายในการช่วยนำพาให้สถานบริการสาธารณสุขทุกแห่ง มีความเข้าใจในระบบคุณภาพ มีความยินดี และมีความเต็มใจในการนำแนวคิดมาลงสู่การปฏิบัติด้วยความศรัทธาจนเกิดความยั่งยืน

หนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญคือการพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างการเรียนรู้ (Quality Learning Network) ในพื้นที่ต่าง ๆ และสร้างการเรียนรู้ ตามบริบท และข้อจำกัดของการทำงาน ด้วยความเข้าใจเข้าใจอันเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพในลำดับต่อไปอย่างมีนัยสำคัญ และอย่างเข้าใจในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้นี้ มีกลไกที่สำคัญยิ่ง คือผู้ที่ทำหน้าที่เป็น Quality Coach

กลุ่มคน จำนวนหนึ่งที่ได้อาสาทำงาน ที่เรียกว่า **Quality Coach** จึงนับว่าเป็นผู้ที่กล้าหาญ เพราะเป็นการทำงานที่ท้าทาย และรองรับความคาดหวังที่มากมายทั้งจากสถานพยาบาล และจากสังคมโดยรอบ เพราะ บทบาทของ Quality Coach ต้องทำหน้าที่ในการเปลี่ยนแปลงยกระดับการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลที่ยังติดขัดด้วยเงื่อนไข หรือข้อจำกัดที่จำเป็นต้องเข้าไปเรียนรู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

ด้วยสถานการณ์ เช่นนี้ Quality Coach จึงทำหน้าที่คล้าย **“เพื่อนซนคิด”** เพื่อปลดล็อกปัญหาบางอย่างเพื่อให้เพื่อนมีใจอยากจะทำ เพื่อให้เพื่อนมีหวังมีพลังใจและมีเป้าหมายที่เป็นไปได้ Quality Coach จะทำตัวเป็นเพื่อนที่มีความเข้าใจใจ เพื่อนที่ทำงานในระบบบริการด้วยกัน ท่ามกลาง อุปสรรคความยากลำบากที่สำคัญ Quality Coach ต้องมี **“จิตวิญญาณในการทำงาน”** มีอุดมการณ์อันแน่วแน่ **“Quality Coach จึงเปรียบเสมือนผู้ที่ทำหน้าที่ที่เชื่อมโยง ระหว่าง สถานบริการสุขภาพในพื้นที่ สู่เป้าหมายการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditation)”**

เป็นที่แน่นอนว่า การทำหน้าที่อันสำคัญนี้ นอกจากความรู้ในเชิงวิชาการอย่างแท้จริงแล้ว Quality Coach ยังต้องมีทักษะอื่นมากมายที่จะสามารถบรรลุการทำงานอันซับซ้อน เช่นนี้ ได้ เพราะจะต้องสามารถค้นหาศักยภาพ และ กระตุ้นประสิทธิภาพของบุคลากรทางการแพทย์ที่ยังอ่อนล้า จากภาระงาน ความทุกข์ จากการโดนรุมเร้าทั้งภาระงานที่อยู่ตรงหน้า ภาวะเจ็บ-ตายที่ต้องเผชิญและต้องรับผิดชอบในทุกวินาที และยังไม่นับรวมหลากหลายเรื่องราวปัญหาส่วนตัวที่ทุกคนต้องแบกรับเหมือนปวงประชชนคนทั่วไป ให้ยืนหยัดในการพัฒนางานที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น Quality Coach จำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการและเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้บุคลากรในโรงพยาบาลได้เรียนรู้ ได้ตระหนักในตัวเองและเปลี่ยนแปลง และลงมือทำคุณภาพ ด้วยความคิด ความฉับ ความสามารถของตัวเอง เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพมีความยั่งยืน ตามเป้าหมายของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ทักษะสำคัญต่างๆ เช่น การสร้างความสัมพันธ์ การสร้างความไว้วางใจ (Interpersonal relationship) เพราะ Quality coach ต้องทำงานท่ามกลางกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย การเข้าใจมิติทางจิตวิญญาณของคนทำงานด้วยความสามารถในการฟังอย่างเข้าใจที่เรียกว่า Deep listening หรือ Empathy listening เพราะการโค้ช ต้องอาศัยเทคนิคการฟังถึง 80 % และ ความสามารถที่ลึกซึ้งอีกประการหนึ่ง คือ การตั้งคำถามเพื่อกระตุ้นความคิด

Quality Coach จึงเปรียบเสมือน ผู้ที่ทำหน้าที่ เป็นทั้งน้ำและปฏิกิริยาที่ช่วยกระตุ้นน้ำประพรวนดินให้ต้นไม้เจริญเติบโต สร้างการเปลี่ยนแปลงในทีมงานได้อย่างมั่นคง Quality Coach ที่ดี สามารถเปลี่ยนชีวิต สร้างความหวัง และเป้าหมายการทำงานของแต่ละบุคคล ได้ ด้วยการจะไขพลังความมุ่งมั่น อ่อนโยน ใจความชาญฉลาด ความงดงาม ในการรับรู้คุณค่าความหมาย รับรู้ ชีวิตด้านใน และสร้างความสัมพันธ์ที่มีคุณภาพ เพื่อเอื้อต่อการเติบโตทางจิตวิญญาณ และเมื่อ บุคลากรกับความรูทางวิชาการจะสามารถ นำมาสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพ อันเกิดจากการยอมรับ ความศรัทธา เกิดจากการขับเคลื่อนภายในบุคคล ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด การขับเคลื่อนนี้ สามารถทำได้ทั้งในระดับ บุคคล ในทีมและในระดับองค์กร

ในวาระที่ครบรอบ 10 ปีนี้ แม่ตั๋นขอเป็นกำลังใจและขออวยพรให้ QC ทุกคนมีจิตใจที่งดงาม มีความอดทน มีความมุ่งมั่น ในการเรียนรู้และมีพลังในการทำงานที่มีประโยชน์ต่อสังคม มีความปิติสุขในการทำงานตลอดไป

“A good coach can change a game.
A great coach can change a life”



QC ถักใยมิตรในทางร่วมเดินทางบนเส้นทางคุณภาพ



พ.อ.กิตตินัยท์ อรรชวมณี
ผู้อำนวยการศูนย์ สรพ.

สำหรับโรงพยาบาลหลายแห่ง การพัฒนาคุณภาพเพื่อขอรับการประเมินรับรอง HA ถือเป็นเรื่องยาก เพราะที่มงานต้องเผชิญกับคำศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย และต้องพยายามทำความเข้าใจในเครื่องมือคุณภาพ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรทางด้านสุขภาพ หลายคนที่ท้อใจมากก็หยุดทำงานพัฒนาคุณภาพไปเลย

QC ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลเหมือนกันแต่มีความเข้าใจในเรื่องงานของ HA มากพอสมควร จึงได้อาสาเข้ามาเป็นโซ่ข่วงกลางที่เชื่อมต่อ สรพ. กับที่มงานของโรงพยาบาล QC ได้ช่วยให้ช่องว่างของความไม่เข้าใจ มีขนาดเล็กลง บุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาล มีความสุขกับการทำงานพัฒนาคุณภาพมากขึ้น และทำให้โรงพยาบาลส่วนใหญ่ของประเทศไทยสามารถพัฒนาตนเองจนผ่านการประเมินรับรอง HA ได้ ส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพงานบริการสุขภาพ จนเป็นหนึ่งในความโดดเด่นของประเทศไทยที่สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

QC จึงเป็นถักใยมิตรในทางร่วมเดินทางบนเส้นทางคุณภาพร่วมกับ สรพ. และโรงพยาบาล หลายท่านเดินทางอยู่บนเส้นทางสายนี้มาอย่างยาวนาน เกินสิบปี ด้วยความสุขที่ได้สร้างความหวังและขวัญกำลังใจ ให้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพในการเห็นคุณค่าของงานที่ตัวเองทำอยู่ และยังเกิดความสุขที่ได้มาพบปะกับกลุ่มคนที่รักงานด้านการพัฒนาคุณภาพเหมือนกัน ได้สร้างขวัญและให้กำลังใจกันและกัน ได้มาเติมเต็มความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้การช่วยเหลือโรงพยาบาลทำได้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า QC ทุกท่านจะยังคงร่วมเดินทางบนเส้นทางคุณภาพเส้นทางนี้ กับ สรพ. และโรงพยาบาลไปอย่างต่อเนื่องยาวนาน เพื่อร่วมกันชื่นชมความงดงามของดอกผลของการพัฒนาคุณภาพไปด้วยกัน

QC ผู้ปิดทองหลังพระในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ขอให้ความศรัทธาในการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่านี้ ต่อไปด้วยความสุขตลอดไป



รศ. นพ. ชเชนทร์ วนาภิรักษ์
ครูผู้เยี่ยมสำรวจ และ ครูของโค้ช

ไม่ใช่เรื่องบังเอิญที่พวกเราได้มาพบเจอกัน ไม่ใช่เรื่องง่ายที่พวกเราจะได้มีโอกาสมาทำงานในลักษณะที่เพิ่งคิดว่าจะทำ บุญก็มาแล้วเพราะเป็นเรื่องดีงาม เป็นเรื่องช่วยเหลือคนอื่น ไม่ใช่ใครๆ ก็จะได้มีลักษณะที่ผู้คนต่างๆ โดยเฉพาะคนทำงานในโรงพยาบาลอยากเห็น อยากพบ อยากเข้าใจ เพราะมีความอบอุ่น ที่เรียกกันว่า เป็น spiritual present ใช่แล้วครับ ผมกำลังพูดถึงกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เรารู้จักกันในชื่อ Quality Coach หรือ QC นั่นเอง

ในโอกาสดีที่พวกเราจะได้มีโอกาสได้ทำหน้าที่กันจนครบช่วงเวลาที่สมควรต่อการแสดงความรู้สึกที่ดีๆ ต่อกัน ต้องเรียนพวกเราด้วยเรื่องหนึ่งที่เป็นความในใจมาเสมอว่า การทำงานในบทบาทของ QC นั้น ผมรู้สึกได้ว่าการทำงานในบทบาทนี้ของพวกเรานั้นจากเดิมเราทำงานส่วนของเราตามวิชาชีพ เราดูแลคนไข้เป็นรายๆ ซึ่งทำได้ดีอยู่แล้ว มีหัวใจที่พอจะเห็นเพราะรับรู้ได้ว่าคุณภาพงานเริ่มที่คน เมื่อคนมีคุณภาพก็ส่งผลให้งานมีคุณภาพและคุณภาพของงานที่ขยายวงกว้างขึ้น ใหญ่ขึ้น คือดูแลคนหมู่มากขึ้นที่ไม่ใช่ที่ละรายเช่นการเป็นสถานพยาบาลและหากสถานพยาบาลดี มีคุณภาพ ย่อมส่งผลถึงความผาสุกของทั้งผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการก็สุขใจด้วย ซึ่งการที่สถานพยาบาลได้รับการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น ปฏิเสธไม่ได้ว่าเป็นผลจากการทุ่มเทแรงกาย แรงใจของพวกเราชาว QC นี้ในการช่วยเหลือ เกื้อกูล ชี้นำ ให้คำปรึกษา นั่นเอง ดังนั้นการที่พวกเราที่ได้เข้ามาทำหน้าที่นี้ จึงเป็นการช่วยคนหมู่มากที่ทุกซอรอนด้านสุขภาพได้รับบริการที่ดี ซึ่งยังคงหลักคิดหลักการในชีวิตการทำงานของเราทุกท่านที่ปิดทองหลังพระได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้พ้นจากความทุกข์นั้นเป็นความสุข

ในโอกาสนี้ จึงขอให้ทุกท่านที่มีโอกาสได้ทำหน้าที่ QC รวมทั้งผู้ที่กำลังจะเข้าสู่อารมณ์ได้รับโอกาสนี้ในอนาคต มีกำลังกายที่แข็งแรง กำลังใจที่ล้วนเหลือ มีความศรัทธาในการทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่านี้ ต่อไปด้วยความสุขตลอดไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)





“คุณค้ำตั้งเพชร
Quality Coach ผู้มุ่งมั่น
นำคุณค้ำมาตรฐาน HA สู่อุโรงพยาบาล”

รพ.สมคิด เลิศสินอุ
ผู้เขียนสำรวจและครูของ coach

คุณ..คือคนสำคัญ
ค้ำ.. ตั้งมิตร คอยเตือน
ตั้ง.. หน้าที่พิเศษ
เพชร .. ไช้กาย ส่งให้
Quality .. ไช้ใจ
Coach ..ทุกอย่าง ที่รู้
ผู้.. เชื่อมโยง งานประจำ
มุ่งมั่น.. แพลน พัฒนา
นำคุณค้ำ.. บริการ
มาตรฐาน.. ช่วย ชี้นำ
HA.. ได้ ตามผล
สู่อุโรงพยาบาล. คุณภาพ

มุ่งมั่น ไช้จิต
เพื่อนทั้งหลาย
ค้ำมากมาย
ไม่คลอแคลน
ไม่เคยห่าง
ไม่หวงแหว
ไปตามplan
พารุ่งเรือง
สู่อุป่วย
ทางสื่อสาร
ดลบันดาล
ฉวนทั่วเอย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“QC ผู้เป็นหัวใจและเป็นเพื่อน”



ดร.บรรจง จำปา
รอง ผอ.สถาบันฯ



เมื่อนึกถึงที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ (Quality Coach : QC) เราคิดถึงอะไร ในฐานะที่เป็นคนไม่ไกล ไม่ไกลกับ QC แรกมีเวลาเพียงแค่ 3 ปีที่ได้เข้าคลุกคลี แบบใกล้ชิดบางเวลา

สิ่งที่เห็นชัด ๆ ของ QC คือความเป็นกันเอง รอยยิ้ม โอบอ้อม โอบกอด กลยาคมมิตร มีเสียงดังกรีดกราด เมื่อรวมกลุ่ม มีความลุ่ม (ลึก) เมื่อทำหน้าที่ ให้คำ แนะนำ การกระตุกการเร่งรัด การสรุปบทเรียน และเมื่อไม่นานมานี้เอง สิ่งที่ ประจักษ์และพูดได้เต็มปากของความสามารถและเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งของ QC คือ การใช้เทคนิคการตั้งคำถามของการเป็น Coach สร้างการเร่งรัด.. ว้าว..คะ ด้วยคำถาม ที่เปิดกว้างและสร้างสรรค์ คนที่จะตอบ (Coaches) คงรู้สึกใจฟูและพร้อมตอบมาก ๆ เพราะผลลัพธ์สุดท้ายที่เห็นจึงเป็นรอยยิ้มและความสุขใจของทั้ง 2 ฝ่าย ถึงแม้คุณถูก Coach (Coaches) จะสั่งงานที่ต้องไปทำต่อแต่ก็รู้สึกถึงความสำเร็จที่อยู่ข้างหน้า เห็น ง่าย ๆ ค่ะ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อที่สร้างความไว้วางใจและสร้างความศรัทธาให้กับ สถานพยาบาล เป็นเทคนิคเฉพาะตัวที่หาได้ในกลุ่ม QC

การหล่อหลอมคนเพื่อทำหน้าที่นี้ให้ยืนได้นาน ๆ มากกว่า 10 ปี ไม่ได้สร้าง ด้วย สรพ.เพียงฝ่ายเดียว เป็นฝ่ายที่เติมได้เพียงความรู้เชิงทฤษฎีหลักเท่านั้น แต่ส่วน อื่นมาจากเนื้อหาของ QC เองที่มาจากวิธีคิด จาก Growth Mindset ซึ่ง Q มาจากภาษา อังกฤษคือ **Quintessential** แปลเป็นไทยว่า “ที่เป็นหัวใจสำคัญ” และ C มาจาก Chummy คือ ความเป็นเพื่อน ความเป็นมิตรภาพ

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า “ท่านคือ QC ที่มาจากผู้เป็นหัวใจและเป็นเพื่อน”
ขอบคุนผู้เป็นหัวใจและเป็นเพื่อน



บอกเล่าประสบการณ์ 10 ปี แห่ง...ความภูมิใจ ของ Quality Coach



บทเรียน...ทำให้เราเติบโต มากกว่า โปสเตอร์





พวกเราAvenger QC

อญ.กนกวรรณ แพรชาว

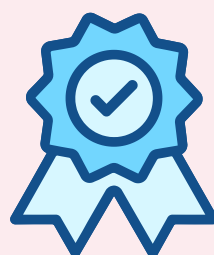
จากวันนั้น วันที่พี่กบ ผู้รับผิดชอบหลัก ของ HACG คณะแพทยศาสตร์
ม.นเรศวรได้เข้ามาชวนไปอบรมคุณภาพ เราไม่รู้หรอกว่า...จะเข้าไปทำอะไร
แต่ก็ไปทุกครั้งกลายเป็นคู่หู กบ กุ้ง จำได้ว่าเคาพาไปฝึกเยี่ยม ก็ยังไม่รู้ว่า
จะเข้าไปทำอะไร จนจบการศึกษาระบบงงๆ ได้รับตำแหน่งเป็นที่ปรึกษา
กระบวนการคุณภาพ

จากนั้นก็ปฏิบัติหน้าที่ของ QC ตลอด

เราทำคุณภาพในโรงพยาบาลผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเราปลอดภัย
แต่กับการหน้าที่ QC เหมือนเราได้อายไปให้กับประชาชนได้ปลอดภัย
ขึ้น โฉงที่กว้างขึ้น เราได้เหมือนทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง บางโรงพยาบาลตั้งแต่ยังไม่
ได้รับการรับรองได้เข้าไปสร้างการเรียนรู้จนโรงพยาบาลสามารถแข็งแรงแรง
พัฒนาเองได้ต่อ เห็นโรงพยาบาลตั้งแต่ยังไม่มียระบบจนเกิดระบบสำคัญต่างๆ
มากมาย จนกระทั่งโรงพยาบาลสามารถได้รับการรับรองคุณภาพ

เพียงเท่านี้ก็ทำให้ที่ปรึกษาเช่นเรารู้สึกมีพลังในการทำหน้าที่ที่ปรึกษาให้
ดีที่สุด

สุดท้ายทุกครั้งที่เราสั่งกำลงจะหมดพลังการได้พบเจอกับเหล่าพี่น้อง QC
เป็นพลังบวกที่ให้ QC คนนี้กลับมาลุกขึ้นได้อีกครั้ง ขอขอบคุณจากใจค่ะเหล่า
บรรดา Avenger QC



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ภญ. กนกวรรณ แพรขาว (กุง)

QC.. Avenger



การหน้าที่ QC เหมือนได้ขยายปีกไปโฉบกับประชาชนได้ปลอดภัยขึ้น
ในช่วงที่กว้างขึ้น เหมือนทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง บารพ.ตั้งแต่ยังไม่ได้รับการ
รับรองได้เข้าไปสร้างการรับรู้ จนรพ.สามารถแข็งแกร่งพัฒนาเองได้ต่อ
เนื่องรพ.ตั้งแต่ยังไม่มียุทธศาสตร์เกิดระบบสำคัญต่างๆมากมาย จนกระทั่งโรง
พยาบาลสามารถได้รับการรับรองคุณภาพ เพียงเท่านี้ ก็ทำให้ที่ปรึกษา
เช่นเรารู้สึกมีพลังในการทำหน้าที่ที่ปรึกษาให้ดีที่สุด
ทุกครั้งที่รู้สึกกำลังจะหมดพลังการได้พบเจอกับเหล่าพี่น้อง QC เป็นพลัง
บวกที่ให้คนนี้ได้กลับมาลุกขึ้นได้อีกครั้ง


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)





“QC Thailand” ความหมาย ของคนตัวเล็กๆ ที่ได้ทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ที่สุด

นางวรรณ วรรณเกตุ (นุช)

ย้อนไปเกือบสิบปีที่ผ่านมา ฉันก็ได้เรียนรู้กระบวนการ HA แบบเรียนรู้ด้วยหัวใจ ทำทุกอย่างด้วยความตั้งใจดี ภายใต้ความศรัทธาในคุณภาพและความปลอดภัยที่ใครๆก็ต้องการ ยิ่งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการมากขึ้น ด้วยความทุ่มเทและตั้งใจนั้น ทำให้ฉันเติบโตทางด้านปัญญา เพราะการแสวงหาความรู้และพัฒนาตนเอง ช่วยให้เกิดความสุขในหมู่นักลยณมิตรมากขึ้นเรื่อยๆ

My Heart : มากกว่า 10 ปี ฉันมีหัวใจที่พองโตขึ้นเรื่อยๆ หัวใจที่เต็มไปด้วยความสุข ความรัก ความศรัทธา ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ก้าวเดินต่อไปบนเส้นทางสายคุณภาพนี้ 

My Head : มากกว่า 10 ปี ที่ต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพราะคุณภาพและความปลอดภัย ต้องขับเคลื่อนด้วยความรู้และปัญญา จึงต้องแสวงหาความรู้แบบไม่มีที่สิ้นสุด 

My Hand : มากกว่า 10 ปี ที่ลงมือทำทุกครั้งที่มีโอกาสมาถึง ซึ่งทำให้ฉันได้เรียนรู้ตลอดไปอีก การได้ปฏิบัติหน้าที่ Quality Coach ทุกครั้ง ทำให้ฉันเติบโตทางจิตใจเพิ่มขึ้น หลายครั้งที่มือของฉันโอบกอดผู้คนที่กำลังกังวลกับภารกิจสำคัญ ยิ่งทำให้รู้สึกถึงคุณค่าและความหมายของงานที่ทำมากขึ้น 

Quality Coach คนนี้ เริ่มต้นด้วยความพยายามในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ที่เติบโตขึ้นมาจากหัวใจของความรักในสิ่งที่ทำ กว่า 10 ปีนี้ ได้ทำในสิ่งที่รัก ได้เรียนรู้ ได้พัฒนา ได้แบ่งปัน ได้เติบโต และที่สำคัญได้อยู่เบื้องหลังของระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัย สุดท้าย ขอขอบพระคุณ สรพ.ที่มอบรางวัลของชีวิต ให้ฉัน ได้มีนักลยณมิตรทั่วทุกภาคของประเทศไทย ที่มีหัวใจเดียวกัน คงไม่ใช่เรื่องบังเอิญได้รู้จักกัน ได้รักกัน ได้ร่วมทุกข์สุขกัน ได้เรียนรู้เติบโต และพัฒนาไปด้วยกัน

ฉันจึงภูมิใจมาก กับคำนี้ “QC THAILAND” ขอขอบคุณที่ร่วมสร้างพลังของความดีงามให้ระบบบริการสุขภาพของเรา



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



นางวรรณ วรรณเกตุ (นุช)

“QC Thailand” ความหมาย ของคนตัวเล็กๆที่ได้
ทำเรื่องที่ยิ่งใหญ่ที่สุด



Quality Coach คนนี้ เริ่มต้นด้วยความพยายามในการพัฒนาคุณภาพโรง
พยาบาล ที่เติบโตขึ้นมาด้วยหัวใจของความรักในสิ่งที่ทำ กว่า 10 ปีนี้ ได้ทำในสิ่งที่
ที่รัก ได้เรียนรู้ ได้พัฒนา ได้แบ่งปัน ได้เติบโต และที่สำคัญได้อยู่เบื้องหลัง
ของระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัย สุดท้าย ขอขอบพระคุณ
สภ.ที่มอบรางวัลของชีวิต โห้ฉัน ได้มีกลิ่นเหม็นตรั่วทั่วทุกภาคของประเทศไทย ที่มี
หัวใจเดียวกัน คงไม่ใช่เรื่องบังเอิญได้รู้จักกัน ได้รู้จักกัน ได้ร่วมทุกข์สุขกัน ได้
เรียนรู้ เติบโต และพัฒนาไปด้วยกัน

ฉันจึงภูมิใจมาก กับคำนี้ “QC THAILAND”

ขอบคุณที่ร่วมสร้างพลังของความ ดีงาม ให้ระบบบริการสุขภาพของเรา

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



QC สร้างคน สร้างตน สร้างเครือข่าย

นพ.กิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ

ตั้งแต่ได้มีโอกาสเป็น Quality Coach มีเรื่องราวต่างๆเกิดขึ้นมากมาย มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกรการกระตุ้นการเติบโตของโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาล ตั้งแต่ยุคเริ่มต้นการพัฒนา ที่มีโรงพยาบาลจำนวนไม่มากที่เข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล หลายโรงพยาบาลที่ผมได้มีโอกาสเข้าไปกระตุ้นการเติบโต ให้บุคลากรได้เข้าใจและเห็นความสำคัญของการให้บริการด้านสาธารณสุข ต่อบอกว่าในช่วงแรกๆ นั้นจะมีแรงต้านจากบุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่ ด้วยมีความรู้สึกว่าเขาถูกตรวจและเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่เขา รวมทั้งต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วย ซึ่งก็เป็นความท้าทายที่สำคัญของ QC ในการทำงานที่ปรับเปลี่ยนความคิดดังกล่าว ให้มาเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งต้องฝึกการเป็น Coach ที่ทำให้โรงพยาบาลไว้วางใจ สื่อสารให้เขาเข้าใจกระบวนการพัฒนาคุณภาพพื้นฐาน เพื่อต่อยอดการเติบโตในระบบงานต่างๆ จนทำให้โรงพยาบาลที่เราเข้าไปให้คำปรึกษามุ่งมั่นสู่การพัฒนาคุณภาพ **ความภาคภูมิใจในเส้นทาง QC**

ต่อตนเอง QC ต้องศึกษามาตรฐาน HA แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานทุกระบบ ทำให้ได้รู้งานหลายๆอย่าง ที่ปกติแล้วเราแทบไม่มีความสนใจในงานนั้นๆ ซึ่งจริงๆแล้วงานเหล่านั้นมีความเชื่อมโยงและส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการของโรงพยาบาล ฝึกให้เราเป็นนักสืบ หาสาเหตุของปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้ในการบริหาร การทำงานในโรงพยาบาลของตนเอง เมื่อพบปัญหาที่ระบบใดระบบหนึ่ง เราสามารถวิเคราะห์สาเหตุได้ ทำให้การบริหารงานของเราได้ smart ขึ้น การแก้ปัญหาต่างๆเราใช้วิธีการถามแบบ Coaching ไม่ใช่เป็นผู้รู้ ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งต้องยอมรับว่าเรามีข้อรู้ทุกเรื่อง และไม่ต้องตอบได้ทุกเรื่อง เพราะความรู้ที่เรามีจำกัด และบริบทของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน จึงไม่มีคำตอบที่ตายตัว

การได้เครือข่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายของ QC ที่ทำให้รู้จักกันมากขึ้นสามารถดูแลและช่วยเหลือกัน ความสัมพันธ์ที่ดี เรามี QC กระจายอยู่ทั่วประเทศ หลากหลายวิชาชีพ ทำให้เราได้เรียนรู้เข้าใจในบริบทของแต่ละพื้นที่ บางครั้งได้เรียนรู้ประสบการณ์จาก QC ท่านอื่นๆที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่น่าสนใจและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมาก

สร้างคน ตลอดเวลาที่เป็ QC ได้มีโอกาสพบกับบุคลากรหลากหลายอาชีพในแวดวงสาธารณสุข ความภาคภูมิใจมากเรื่องหนึ่งก็คือเราสามารถทำให้บุคลากรเหล่านั้น มี Attitude ที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพ หลายคนได้สมัครเข้ามาาร่วมเป็น QC และอีกหลายคนได้พัฒนาตนเองเป็น surveyor

การมีส่วนร่วมเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ทั้ง 21 แห่ง โดยได้เข้าไปสร้างการเติบโตและกระตุ้นการพัฒนาในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชส่วนใหญ่ จนได้รับการรับรองมาตรฐานทุกแห่งและมีการต่อยอดจากการรับรองมาตรฐาน HA ไปสู่การรับรองมาตรฐานอื่นๆ เกิดมาตรฐานต่างๆที่เครือข่ายโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นพ.กิตติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ

เส้นทาง QC สร้างคน สร้างตน สร้างเครือข่าย



ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการกระตุ้นการเรียนรู้ ในหน่วยบริการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาล ตั้งแต่ยุคเริ่มต้นการพัฒนา ที่มีโรงพยาบาลจำนวนไม่มาก ต้องฝึกการเป็น Coach ที่ทำให้รพ.ไว้วางใจ มีสื่อสารกระบวนการพัฒนาคุณภาพพื้นฐาน เพื่อต่อยอดการเรียนรู้จนทำให้รพ.เข้าไป

เข้ามีความ มุ่งมั่นสู่การพัฒนาคุณภาพ และมีความภูมิใจในการมีส่วนเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน รพร. ทั้ง 21 แห่ง โดยได้เข้าไปสร้างการเรียนรู้และกระตุ้นการพัฒนาในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสวนโชนง จนได้รับการรับรองมาตรฐานทุกแห่ง และมีการต่อยอดจากการรับรองมาตรฐาน HA ไปสู่การรับรองมาตรฐานอื่นๆ เกิดมาตรฐาน ที่เครือข่าย รพร. พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ภูมิใจใ้ใจการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อองเล็ก ๆ ช่วย รพ.พัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง

นางเกษิณี เพชรศรี (พี่เกษ)

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ สถานที่ทำงานที่ภาคภูมิใจ เป็นรพ.กลุ่มแรกใน ประเทศไทยที่ได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ของรพพ. เมื่อกว่า 20 ปีก่อน คุณสิริ ลักขณัฒ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (อดีตหัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล) และ ศ.นพ.สงวนสิทธิ์ รัตนเลิศ (อาจารย์ แพทย์ประจำหน่วยประสาทศัลยศาสตร์) ได้ให้โอกาสดีฉันซึ่งปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมประสาทในขณะนั้น มาร่วมงานในศูนย์เครือข่ายความร่วมมือการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลภาคใต้ (HACC-ST) ในหน้าที่คณะกรรมการศูนย์HACC และต่อมาได้รับการขึ้น ทะเบียนเป็นที่ปรึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพ(QC) จาก สรพ.

การทำงานนี้ได้ใช้ความรู้ตามหลักคิดการทำงานคุณภาพ และประสบการณ์จากทำงาน คุณภาพในงานประจำ ไปร่วมพัฒนาและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับรพพ.พัฒนาคุณภาพงานให้ กับโรงพยาบาลเกือบทุกจังหวัดในภาคใต้ ตั้งแต่โรงพยาบาลชั้นเริ่มต้น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง จนถึง ชั้นพัฒนาคุณภาพ ด้วยหลากหลายวิธีการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องด้วยหลักคิดเรียบง่าย ของ”การทำงานประจำด้วยวิธีการที่ดีที่สุด” พร้อมไปกับได้รับการเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือ หลักการ วิธีคิด พร้อมทั้งแบบอย่างการพัฒนาที่ดีของการทำงานคุณภาพ เพื่อเสริมความ มั่นใจใ้ใจการทำงานจากสรพ. อย่างต่อเนื่อง

ประกอบกับในหน้าที่ Quality Coach ทำให้มีโอกาสได้ทำงานในหลายบทบาทของการ ประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ทั้งการนำเสนอผลงานการพัฒนาคุณภาพโรง พยาบาล การเป็นวิทยากร รวมถึงการเป็นพิธีกรของการประชุมในท้องถิ่น ซึ่งเป็่โอกาสของ การทำงานที่มีพร้อมทั้งอาจารย์ มีเพื่อน (สายพันธุ์HA) มีกำลังใจมิตรมากมาย ในงานนั้นได้รับ ทั้งความรู้ ความคิดเหมือน ความคิดต่าง รับทราบความสำเร็จ ความล้มเหลว เพื่อนำมาเรียนรู้ และพัฒนาโดยเฉพาะการเรียนรู้จากความผิดพลาด ที่สามารถนำมาปรับใ้ใจในการปฏิบัติงาน อย่างเป็นรูปธรรมเสมอมา ในระยะที่ยังทำงานประจำอยู่ในโรงพยาบาลม.อ.

แม้ว่าจะเกษียณอายุราชการมานานหลายปี สรพ. และ ศูนย์ HACC ภาคใต้ ยังมอบ โอกาสได้ทำงานในบทบาท QC พร้อมทั้งต่อยอดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ยังได้ ทำงานที่รักและภาคภูมิใจทุกครั้งที่จะบอกเพื่อนร่วมอุดมการณ์งานคุณภาพว่า “เกษิณี เป็นที่ ปรึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพ สรพ. สังกัดศูนย์ HACC ภาคใต้” และพร้อมชักนำผู้ร่วมเดิน ทางบนถนนคุณภาพสายHA ให้มาร่วมเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อก้าวสู่การทำหน้าที่ QC ต่อ ไปคะ

นางเกชินี เพชรศรี (พี่เกษ)

ภูมิใจในการเป็นพี่เลี้ยงเล็กๆ ที่ช่วยให้ รพ. ชัยคงพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง



แม้ว่าจะเกษียณอายุราชการมานานหลายปี สรพ. และ ศูนย์ HACCC ภาคใต้ ชิงมอบโอกาสได้ทำงานนโยบายทาง QC พร้อมทั้งต่อยอดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ยังได้ทำงานที่รักและภาคภูมิใจ ทุกครั้งที่จะบอกเพื่อนร่วมอุดมการณ์งานคุณภาพว่า “เกชินี เป็นที่ปรึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพ สรพ. สังกัดศูนย์ HACCC ภาคใต้” และพร้อมชักนำผู้ร่วมเดินทางบนถนนคุณภาพสาย HA ให้มาร่วมเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง เพื่อก้าวสู่การทำหน้าที่ QC ต่อไปค่ะ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ให้ความรู้ คู่กำลังใจ เรียงรัฐ และก้าวต่อ



นางเจษฎา ศรีงาม
(พี่เจี๊ยบ)



ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ตอนไหน จำไม่ได้หรอกนะ แต่
จะมีความสุขทุกครั้งที่เราไปร่วมเรียงรัฐกับโรงพยาบาลในการพัฒนา
คุณภาพ ไปสอน ไปให้คำปรึกษา ไปโค้ช ในกระบวนการเพื่อให้โรง
พยาบาลก้าวต่อ ในการทำหน้าที่นี้ มีความกังวลอยู่มากในช่วงแรกแรกที่ต้องออก
ไปทำหน้าที่นี้ กลัวพูดไม่ถูก กลัวหลักวิชาการ หลักวิชาชีพ และหลักการคุณภาพ
โง่คดีที่ได้ออกเยี่ยม รพ. ไปกับ QC รุ่นพี่ ได้เรียงรัฐจากพี่ ๆ เช่น พี่
ต๋อย พี่หมู และอีกหลายคน ทำให้ได้ประสบการณ์มากมาย ตอนนั้นก็ยังไม่
รู้ว่าสถานการณ์ที่ออกไปช่วยโรงพยาบาลต่างๆ จะพบเจออะไรบ้าง **จะแก้
ปัญหาหน้างานอย่างไร**

มีเรื่องราวที่อยู่ในความทรงจำประทับใจหลายเรื่อง ช่วยให้ ผอ.
รพ. แห่งหนึ่ง พัฒนาคุณภาพโดยไม่คาดหวังว่าจะได้รับการรับรองหรือไม่ ซึ่ง
ทางเรงงว่าจะไม่ผ่านการรับรอง **เราต้องตั้งใจ ชวนให้คิด ด้วยจิตวิทยา SHA** การ
ให้คำปรึกษา รวมทั้งให้กำลังใจ เสริมพลัง เพื่อให้มองการรับรองเป็นกระบวนการ
การเรียงรัฐ ไม่ใช่การได้ใบประกาศ

ผลลัพธ์ที่ได้คือ ผอ. รู้สึกดี และนำทีมพัฒนาคุณภาพต่อไป ความภูมิใจ
บางครั้งรู้สึกใจพุงมาก เมื่อโรงพยาบาลที่เราเข้าไปช่วยเหลือหรือโทรมาบอกว่า
ผ่านการรับรองแล้วนะคะ พี่อาจารย์แล้วเข้าใจมากขึ้น วันไหนโรงพยาบาลใน
พื้นที่ใกล้ๆ จะขอให้ไปช่วย ก็โทรมาและให้รถมารับไป ครึ่งวันก็ยังมี รู้สึกดีทุก
ครั้ง

สิ่งที่ได้กับตัวเอง ทำให้เรามีประสบการณ์ มีการเรียงรัฐมากขึ้น ทำอะไร
เป็นระบบ วางแผนงาน ยึดหยุ่นตามสถานการณ์ และ พึ่งพาใจขึ้น

ขอบคุณ สรพ. ที่ให้โอกาสในการพัฒนาตนเอง จนเป็น QC ที่รัก **จะร่วม
สร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพต่อไป**

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



นางเจษฎา ศรีงาม (พี่เจี๊ยบ)

ให้ความรู้ คู่กับใจที่ถักใจ เร็วขงรู้ ก้าวต่อ

เราต้องตั้งสติ ขวณใจคิดด้วยจิตวิชา SHA การใจคำปรึกษา รวมทั้งใจที่ถักใจ เสริมพลัง เพื่อใจของการรับรองเป็นกระบวนการเร็วขงรู้ ผลลัพธ์ที่ได้คือ พอ.รู้สึคดี และใจที่พัฒนาคุณภาพต่อไป ความภูมิใจบางครั้งรู้สึคดีใจฟูมาก เมื่อรพ.ที่เราใจไปช่วยไลน์หรือโทรมาบอกว่าผานการรับรองแล้ว ฟังอาจารย์แล้วใจมากขงขึ้น วันไหนโรงพยาบาลใจพื้นที่ไกลๆ จะขอใจไปช่วย ก็โทรมาและใจรณมารับไป ครึ่งวันก็ขงดี รู้สึคดีและใจมีความสุขทุกครั้ง

สิ่งที่ได้กับตัวเอง ใจทำให้เรามีประสพการณ์ ใจการเร็วขงรู้มากขงขึ้น ใจทำอะไรเป็นระบบ วางแผนงาน ขีดขงขงตามสณขณการณ และ ฟังมากขงขึ้น

สณขณรับรองคุณภาพสณขณพยาบาล (องคการมหาชน)



QC : ทำหน้าที่เหมือนกับการเล่นลูก

นาง สุภานันท์ ประเสริฐรัตน์ (พีมอลุน)

เวลา 10 ปี หรือ 1 ทศวรรษ เป็นเวลาของการบ่มเพาะและเริ่มให้ดอกผล เสมือนการเลี้ยงลูกแล้ว เฝ้ามองการเจริญเติบโตและวางอนาคตให้เขา การได้ทำหน้าที่พี่เลี้ยง ที่ปรึกษาคุณภาพ โค้ช หรือ QC (Quality Coach) ที่ได้เห็นความก้าวหน้าของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง จนผ่านการรับรองมาตรฐาน HA (ครั้งแรก) ทำให้ตื่นตัวใส่ใจยิ่งกว่าการดูแลลูกตัวเอง เขาประกวดหรือแข่งขันเสียอีก

บทบาทหน้าที่พี่เลี้ยง หรือ QC เริ่มต้นที่ HACCC CMU เมื่อกว่า 10 ปีมาแล้ว จำได้ว่าตัวเองเริ่มไปเรียนรู้การเชื่อมกระตุ่นกับครูฝึกท่านแรกชื่อพี่วไล อุตวิชัย หลังจากนั้นได้ทำหน้าที่เชื่อมจริงกับครูฝึกท่านที่ 2 ชื่อพี่ประไพ อินทาทิศ วงแรก รพ.ยังอยู่ในขั้นพัฒนา เริ่มจากบ้านไผ่ชั้นที่ 1 / 2 ตัวเองได้รวมเรียนรู้พร้อมๆกับโรงพยาบาล เพราะอาจไม่เข้าใจบริบทการเป็น รพช.และนโยบายกระทรวง สธ. แต่ด้วยความเป็นกัลยาณมิตร ความปรารถนาดีจาก QC ที่ร่วมงาน คือหมอนอง (ธารณี) หมอสุรีย์ จึงได้เรียนรู้เกี่ยวกับบริบทต่างๆทำให้การทำหน้าที่พี่เลี้ยงไปด้วยดี ไม่ว่าจะเป็นการทำ Provincial KM การเชื่อมกระตุ่น แบบ Empowerment / Learning / Coaching

ประสบการณ์สำคัญสิ่งหนึ่งคือการเดินทางไปยัง รพ.เป้าหมาย โดยเฉพาะตัวเองได้รับผิดชอบ รพช. สังกัดแม่ฮ่องสอนทุกแห่ง (ส่วนอีก 3 จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง ได้เดินทางไปครบทุกแห่ง) สรพ.มี นโยบายดูแลความปลอดภัยให้พวกเราและรู้สึกอบอุ่นใจในการเดินทาง โดยการทำประกันอุบัติเหตุต่อเนื่อง ทุกปี ธรรมชาติของการเดินทางเป็นอีกเรื่อง รวบรวมประทับใจและอยู่ในความทรงจำ เนื่องจากตัวเองจะได้ไปพื้นที่บนดอยสูงมากกว่าคนอื่น ด้วยเหตุผลคือ ไม่เมารถ เคยมีอยู่ครั้งหนึ่งขอ พชร.หยุดจุด เพื่อลงไปสูดอากาศนอกรถต่างๆ ที่เกือบจะถึงหน้า รพ.อยู่แล้ว (เกือบเอาเจียน เพราะทางคดเคี้ยวมาก ท้องวาง ตื่นแต่เช้ามีด ฯลฯ) ส่วนการเดินทางกลับ เมื่อรอดจากรพ. ทำ AAR เสร็จแล้วต่างอยู่คนละมุม จะตื่นเมื่อรถจอดเพื่อให้เขาหองน้ำ แวะหาอาหารในร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

กิจกรรมการพัฒนา QC ที่สรพ.จัดให้ทุกปีละ 2 ครั้ง เป็นสิ่งที่สร้างสัมพันธ์ไมตรีในกลุ่ม QC เกิด ความรัก ความผูกพัน ความเอื้ออาทร และอื่นๆอีกมากมาย เป็นสิ่งที่พัฒนาและเติบโตมาอย่างแบบ และยาวนาน ครั้งหนึ่งเคยร่วมเดินทางกับนุช (กนกวรรณ) จากราชบุรีเพื่อมาประชุมในกทม. ให้การต้อนรับ พี่น้อง QC เมื่อขึ้นไปเที่ยวเชียงใหม่ จากการเข้าร่วมกิจกรรม QC Meeting เกือบทุกครั้ง จึงมีโอกาสสามารถทำงานกับทีม HACCC นครชัยบุรินทร์ และได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจาก ดร.ก้อง พิทย (วารุณี) และพี่จำเนียงได้ร่วมทีมกับ อ.เจษฎา แบบเพื่อนช่วยเพื่อน ประสบการณ์มากมายเช่นนี้คงไม่เกิดขึ้นหากตัวเองไม่ได้ ทำหน้าที่ QC ความทรงจำที่สร้างความภูมิใจที่สุดให้ตัวเอง คือการตั้งเป้าหมายว่า รพช.ทุกแห่งในแม่ฮ่องสอนผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ภายในปี 2564 (ปีที่ตัวเองเกษียณราชการ) แอบภูมิใจเล็กน้อยว่าภารกิจ บรรลุตามเป้าหมาย ด้วยความสามารถของรพ.และหลายฝ่ายร่วมกัน

การทำหน้าที่ QC ไม่มีวันหมดอายุ แม้จะเกษียณราชการแล้วก็ตาม สรพ.ยังให้คุณค่าและมอบหมาย งานสำคัญอย่างต่อเนื่องขึ้นอยู่ความสามารถของตัวเอง อย่างไรก็ตาม QC รุ่นน้องที่ก้าวเข้ามาแล้ว จะ ตกหลุมรักและรักการเป็น QC ตลอดไป

พว.ชฎาพันธ์ ประเสริฐปิ่น (พี่มอญ)



QC : ทำหน้าที่เหมือนกับการเล่นลูก

ความทรงจำที่สร้างภูมิใจที่สุดให้ตัวเอง คือ
การตั้งเป้าหมายว่า **รพช.ทุกแห่งในแม่ฮ่องสอน**
ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA

ภายในปี 2564 (ปีที่ตัวเองเกษียณราชการ)
แอบภูมิใจเล็กๆ ว่า ภารกิจบรรลุตามเป้าหมายแล้ว...
ด้วยความสามารถของรพ.และหลายฝ่ายร่วมกัน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



Quality Coach คือ ผู้มีพลังวิเศษ ที่ไม่มีวันหมด

นางสุลีพร แดงสุข (พี่แมว)



การทำหน้าที่ Quality Coach ทำให้เราได้ค้นพบ ความสุขในการทำงาน คือ... เพราะบนเส้นทางนี้ เราจะได้เพื่อร่วมงานที่เป็นเพื่อนที่แท้จริง เพื่อนในที่นี่ คือ ได้เพื่อนที่มีเป้าหมายเดียวกัน คือการพยายามจะทำงานที่ทำอยู่ให้ดีกว่าเดิม เพื่อนที่รับรู้ความคิดและความรู้สึกของเพื่อน เพื่อนที่พร้อมจะรับฟัง ในวันที่เพื่อนมีปัญหา เพื่อนที่พร้อมจะซึบนำตาในวันที่ท้อถอยและอ่อนแรง เพื่อนที่พร้อมจะช่วยให้เพื่อนให้แข็งแรง และเดินไปด้วยกันบนเส้นทางคุณภาพ เพื่อเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัย

สิ่งยิ่งใหญ่มากกว่าการได้เพื่อน การเป็น Quality Coach ช่วยให้เราเข้าใจโลก เข้าใจชีวิต เข้าใจธรรมชาติ และบริบทที่อยู่รอบๆ ตัว เข้าใจว่าทำไมมันจึงเป็นเช่นนี้ และสิ่งที่ท้าทาย เราจะช่วยกันพัฒนาระบบไปด้วยกันภายใต้บริบทนั้นอย่างไร

Quality Coach คือผู้มีพลังวิเศษ ที่ไม่มีวันหมด เพราะเราต้องเป็นที่พึ่งพาให้กับน้องๆ ให้กับเพื่อน พลังที่ว้านี้ คือพลังแห่งความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐาน พลังแห่งศรัทธาว่าพวกเราต้องทำได้ ทุกก้าวเดินของเราต้องมีคง และมีความหมาย และท่องไว้หัวใจเสมอว่า พวกเรากำลังส่งพลังของความดีงาม ฉายทอดรุ่นต่อรุ่น เพื่อให้ดอกไม้แห่งคุณภาพเบ่งบานไปทั่วแผ่นดินไทย

ซึ่งอาจจะเรียกว่า การโค้ช (Coaching) ทำให้เราเพื่อน พี่น้องเรา ได้ตระหนักรู้ด้วยตัวเอง แล้วสร้างการเปลี่ยนแปลง ไปสู่เป้าหมายที่ดีขึ้นของตัวเอง ด้วยวิธีการที่เหมาะสมของตัวเอง ที่สุดของการฝึกการเป็น Coach ในฐานะ Quality Coachสุดทายกลายเป็นพฤติกรรมใหม่ของตัวเองที่ตระหนักรู้ในตนเอง และสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป้าหมายที่ดีขึ้นในทุกวัน

ขอบคุณโอกาส และประสบการณ์ที่ สรพ.ได้มอบให้ ตลอด 10 ปีที่ผ่านมา



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางชุลีพร แดงสุข (พี่แมว)

Quality Coach คือ ผู้มีพลังวิเศษ ที่ไม่มีวันหมด



การทำหน้าที่ Quality Coach ทำให้เราได้ค้นพบความสุขในการทำงาน เพราะบนเส้นทางนี้ เราจะได้เพื่อนร่วมงานที่เป็นเพื่อนที่แท้จริง เพื่อนใจที่ใช่ คือ เพื่อนที่มีเป้าหมายเดียวกัน คือการพยายามจะทำสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีกว่าเดิม เพื่อนที่รับรู้ความคิดและความรู้สึกของเพื่อน เพื่อนที่พร้อมจะรับฟังในวันที่เพื่อนมีปัญหา เพื่อนที่พร้อมจะซึบน้ำตาในวันที่ท้อถอยและอ่อนแรง เพื่อนที่พร้อมจะช่วย เพื่อนให้แข็งแรง และเดินไปด้วยกันบนเส้นทางคุณภาพ เพื่อเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการปลอดภัย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“TODAY IS BETTER THAN TOMORROW TWO DAYS”



ผศ.ดร.ณัฐกฤษณ์ ธรรมกวีวงศ์

บทบาทในระดับจังหวัด : หลังจากโรงพยาบาลพิชิตผ่านการรับรอง ก็มีโอกาสลงไปช่วยทีมพัฒนาคุณภาพในระดับจังหวัด เป็นคณะกรรมการเครือข่ายคุณภาพจังหวัดพิชิต (Quality Realization Team) ซึ่งตอนนั้นมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิชิตเป็นแกนนำ และตัวแทนของ รพท,รพช. มาช่วยเตรียมความพร้อมให้โรงพยาบาลชุมชนก่อนการรับรองคุณภาพ และเป็นนโยบายของท่านนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพิชิต ช่วยกันทำงานคุณภาพในรูปแบบสหสาขาวิชาชีพ ออกเยี่ยม รพช.ต่างอำเภอ

บทบาทในระดับภูมิภาค : หลังจากได้ทำงานในระดับจังหวัด จนโรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่เข้าสู่วาระขอรับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้รับโอกาสไปร่วมกับทีม HACCP:NU (Hospital Accreditation Collaboration Center) ได้เริ่มจัดตั้งขึ้นที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตร โดยที่มีผู้ประสานงานหลักคือคุณแสงทอง ประสุวรรณ์ (เสียชีวิตแล้ว) ของซึ่งชมเป็นน้องที่น่ารักและมีอัธยาศัยไมตรี เป็นแบบอย่างที่ดี ทีมช่วยประเมินโรงพยาบาลชั้น 2 ล้อมไม่ลงตอนไปประเมินโรงพยาบาลบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี เร็วกว่าการเดินทาง ทرحดทุรกันดารแต่ก็สำเร็จแบบประทับใจ

ความภาคภูมิใจ : การทำงานคุณภาพร่วมกับ พี่น้องๆ ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการทำงานเป็นทีม ทำงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน รู้สึกว่ามีความสุข ทำให้อยากทำงานเพื่อส่วนรวม นึกอยู่เสมอว่า การทำงานอย่าคิดว่าเราเก่งคนเดียว การมีทีมที่ดีต่างหาก คือการเก่งที่สมบูรณ์

ปัจฉิมบท บทบาทของ QC ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น วิเคราะห์แผนโรงพยาบาล, การตรวจประเมินโรงพยาบาลและภารกิจต่างๆที่มอบหมาย ฯลฯ ต้องขอบคุณ สรพ. ที่เปิดโอกาสให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีม QC 10ปีกว่า ทำให้ได้พัฒนาระบบการคิด และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ภายใต้เป้าหมายมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ เลยมีความรู้สึกคำว่า”คุณภาพ” มันมาฝังอยู่ในตัวเรา สร้างสมประสบการณ์ต่างๆ เวลาไปสอนนักศึกษา ยังมีคำนี้คำนี้กองอยู่ในใจเสมอ แม้ว่าจะไม่ใช่วิชาชีพทางด้านคลินิก แต่เป็นวิชาชีพสาธารณสุขชุมชน แต่ช่วยเติมเต็มในส่วนที่ขาด มีความมุ่งมั่นที่จะช่วยให้โรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แม้ในช่วงหลังจะติดภารกิจด้านการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย แต่ก็มีความพยายาม และตั้งใจ ที่จะทำให้ บุคลากรในสายคุณภาพ มีคำว่า”คุณภาพ”ติดตัวไปอย่างยั่งยืน “TODAY IS BETTER THAN TOMORROW TWO DAYS”

พศ.ดร.ณัฐกฤษณ์ ธรรมกวีวงศ์ (พีที)

Quality Coach = Continuous Quality



QC คำนี้หน้า อดจำ เป็นพจนานุกรม
จิตอาสาช่วยพาบ ช่วยทำงาน
CQ ทำต่อเนื่องเรื่องเด่นเด่น
บ้างก็เหนื่อยบ้างก็หนักมิได้พักทั้งคืน
สิบปีผ่านการทำงานอาจมีพลาด
วิชาสี่พหุหลายหลายรวมรวม
เป้าหมายชัดวัดได้ ไหนทุกที่
ร่วมเรียนรู้รวมแลกเปลี่ยนตั้งปณิธาน
แถมเวลาผ่านผ่านงานสานต่อ
เพิ่มพลังเพิ่มสีแสงเพิ่มศรัทธา

ลองนวดาเรือลำใหญ่ไปฝั่งฝัน
ให้โรงพยาบาลมีคุณภาพอย่างยั่งยืน
ทำให้เพื่อนข้างตึงใจไม่ได้ฝัน
แต่หน้าชื่นสุขใจเมื่อสุขมา
ส่วนที่ขาดช่วยเติมเต็ม ร่วมปรึกษา
พัฒนาองค์ความรู้คู่ทำงาน
มีศักดิ์ศรีมีสาระมีแก่นสาร
มาตรฐานคือเครื่องมือการพัฒนา
มีขอท้อให้เข้มแข็งคู่คุณภาพ
คือคุณค่าของ QC ตราบนานนาน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QC มีเสน่ห์ คือ ความรู้สึกที่เป็นพวกเดียวกัน

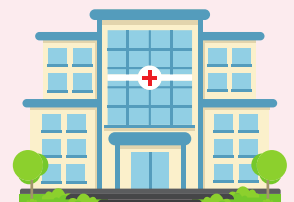


ทพญ.อลนฤดี ชุมกรัตน์
(หมอตึง)



ทันตแพทย์จบใหม่ ก้าวเข้าสู่วงการพัฒนาคุณภาพ ตั้งแต่ปี 2540 ในตำแหน่งประธาน 5S ของ รพ.ป่าแดด จ.เชียงราย ซึ่ง 5S ถือว่าเป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพ จากนั้นมีโอกาสเป็น Facilitator HA ของโรงพยาบาล ไปอบรมอะไรมาก็นำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรของโรงพยาบาลทั้ง 70 คน เป็นพี่เลี้ยง ชวนกันพัฒนาคุณภาพในทุกหน่วยงาน ทำความเข้าใจมาตรฐาน HA ในระยะเริ่มแรก พอขยายไป รพ.เชียงรายประชานุเคราะห์ ได้มีโอกาสรับงาน HA ของกลุ่มงานทันตกรรม ช่วยกิจกรรมด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล เกิดการเรียนรู้ จนไปช่วยงานของศูนย์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล พัฒนาคุณภาพเครือข่าย ได้รู้จักแม่ต๋อย ซึ่งเป็นผู้ที่วางรากฐานของ “พี่เลี้ยง” ช่วยจับเคสโครงการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลในเครือข่าย แม่ต๋อยสอนแสดง การจัดกิจกรรมหลากหลาย เช่น PKM, SHA

เสน่ห์ของโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง คือ สามารถพัฒนาคุณภาพได้อย่างรวดเร็ว เห็นผลชัดเจน ทำให้รู้สึกสนุก และรู้สึกดีต่อการพัฒนาคุณภาพ ตั้งแต่นั้นมา เสน่ห์ ของการเป็น Quality Coach คือ การที่ไม่มีเส้นแบ่ง รพ.จะรู้สึกว่าเราเป็นพวกเดียวกัน มีอะไรก็จะพรั่งพรู บอก pain point ในทุกเรื่อง สิ่งใดที่ไม่เข้าใจ จะแปลงเรื่องยากให้เป็นเรื่องที่ทำได้ เป็นผู้ที่คอยมองหาจุดดี จุดเด่น จุดแข็งของรพ.เพื่อใช้สร้างความฮึกเหิมไปต่ได้ QC เป็นผู้ที่สร้างการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับ รพ.ที่กำลังเข้าสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพ ไปจนถึง รพ.ที่ผ่านการรับรองแล้วหลายครั้ง QC เป็นผู้ที่คอยหยุดความกังวลใจของผู้ประสานงานคุณภาพ สร้างความมั่นใจ ไว้วางใจ ให้กับทีม QC... เป็นผู้คอยชักนำ ส่งเสริมยกระดับ การพัฒนาคุณภาพของรพ.ต่างๆ ให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป



ทพญ.ดลฤดี ชุมภูรัตน์ (หมอตี๋)

QC มีเสน่ห์ คือ ความรู้สึกที่เป็นพวกเดียวกัน



เสน่ห์ของการเป็น QC คือ **ไม่มีเส้นแบ่ง** รพ.จะรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีอะไรก็จะพร้อมๆ บอก pain point ในทุกเรื่อง มีใดที่ไม่เข้าใจ จะแปลงเรื่อง ขาดใจเป็นเรื่องที่ทำได้ เป็นผู้ที่คอยมองหาจุดดี จุดเด่น จุดแข็งของรพ.เพื่อใช้สร้างความฮึกเหิมไปต่อได้ เป็นผู้ที่สร้างการริเริ่มรูปแบบใหม่ของระบบการงาน ให้กับ รพ.ที่ถ้าถึงเข้าสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพ ไปจนถึงรพ.ที่ผ่านการรับรองแล้วหลายครั้ง เป็นผู้ที่คอยขุดความกังวลใจของผู้ประสานงานคุณภาพ สร้างความมั่นใจ ไว้วางใจ ใจให้กับทีม เป็นผู้คอยชี้แนะ ส่งเสริม ขงระดับ การพัฒนาคุณภาพของรพ.ต่างๆ ใจดีจริงๆ ชื่นไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข
ไทยให้มีคุณภาพและปลอดภัยเพิ่มขึ้น

นางสาวทวงทอง พันธะโร (พี่ต๋อง)

จากพยาบาลวิชาชีพ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรเข้าร่วมเรียนรู้แนวคิดด้าน
คุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องมาตรฐานจากการนำแนวคิดสู่การปฏิบัติ
อย่างต่อเนื่องภายในโรงพยาบาล ได้รับโอกาสเข้าร่วมเรียนรู้สู่การเป็นที่ปรึกษา
กระบวนการคุณภาพ ในการทำหน้าที่ตลอดระยะเวลา 10 ปี
ได้เรียนรู้ในบทเรียนที่หลากหลายจากสถานการณ์จริง ที่มีความพร้อมด้าน ระบบ
บริหาร ระบบงาน ที่ผสมผสานและทรัพยากร แตกต่างกัน

สิ่งที่ประทับใจ

1. จากการได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มี ทีม QC ในพื้นที่ ร่วมกับ QLN ได้ร่วมกิจกรรมสร้าง
การเรียนรู้ในพื้นที่โรงพยาบาล เป็นกิจกรรมที่เพิ่มความรู้ ความเข้าใจในประเด็นปัญหา
และพี่เลี้ยงในพื้นที่ช่วยสร้างความต่อเนื่องของการพัฒนาได้
2. ประทับใจที่ทุกโรงพยาบาลความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการพัฒนาคุณภาพเพื่อผู้ป่วยได้
รับบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย
3. การพัฒนาการดูแลผู้ป่วยกลุ่มโรคสำคัญในระดับจังหวัด มีความชัดเจนของการส่งต่อ
ที่ดีไร้รอยต่อของระบบบริการเครือข่ายสุขภาพ ส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยและมีผลการรักษาที่ดี
4. การสร้างการเรียนรู้โดยทีม HACCC ของแกลง ที่ให้ความร่วมมือจัดกิจกรรมสร้างการ
เรียนรู้ โดยจัดประชุมวิชาการประจำปี และ การเยี่ยมชมให้คำปรึกษาส่งเสริมให้ บุคลากรเข้า
ถึงองค์ความรู้ที่ทันสมัยได้มากขึ้น

“สิ่งที่ภาคภูมิใจ

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขไทยให้มีคุณภาพและปลอดภัยเพิ่มขึ้น”

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางสาวทวงทอง พัฒะโร (พี่ตัง)

สิ่งที่ภาคภูมิใจ คือ

“การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขไทยให้มี
คุณภาพและปลอดภัยเพิ่มขึ้น”



จากพยาบาลวิชาชีพ ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรเข้าร่วมเรียนรู้แนวคิด
ด้านคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องมาตรฐานจากการนำ
แนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องภายในโรงพยาบาล
ได้รับโอกาสเข้าร่วมเรียนรู้สู่การเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ในการ
ทำงานที่ตลอดระยะเวลา 10 ปี
ได้เรียนรู้โน้มน้าที่หลากหลายจากสถานการณ์จริง ที่มีความพร้อมด้าน
ระบบบริหาร ระบบงาน ทีมสหสาขาและทรัพยากร แตกต่างกัน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

การมีโอกาสร่างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญช่วย ให้ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ที่กว้างขึ้น



พ.รวิชชัย ใจคำวัง (หมออ้วน)

การเป็น Quality Coach หรือโค้ชด้านคุณภาพของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลถือเป็นบทบาทที่สำคัญและมีความหมายมากสำหรับผมในฐานะแพทย์และผู้บริหารโรงพยาบาล เพราะมีส่วนร่วมช่วยในการพัฒนาและรักษามาตรฐานคุณภาพของการให้บริการสุขภาพ

- 1) การสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ดี การทำงานในบทบาทนี้ช่วยให้เรามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานที่ทำให้การดูแลผู้ป่วยดีขึ้น การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินทำให้สามารถเห็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและการปรับปรุงที่ชัดเจนในสถานพยาบาล
- 2) การพัฒนาและการเรียนรู้ต่อเนื่อง การเป็น Quality Coach ช่วยให้เราได้เรียนรู้มาตรฐานใหม่ๆ และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการดูแลคุณภาพ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในงานจริงได้ ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการประเมินคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล และการวางแผนกลยุทธ์
- 3) การเสริมสร้างทีมงาน ความสามารถในการทำงานร่วมกับทีมงานของสถานพยาบาล ช่วยให้เกิดการสื่อสารและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ การให้คำแนะนำและการฝึกอบรมแก่บุคลากร ทำให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน
- 4) การได้รับความเชื่อมั่นและการยอมรับ ความสำเร็จในการประเมินและการช่วยสถานพยาบาลในการบรรลุมาตรฐานการรับรอง ทำให้รู้สึกถึงความสำคัญและคุณค่าในการทำงาน การได้เห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้นในระดับการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย
- 5) การสร้างเครือข่ายและการเชื่อมโยง การมีโอกาสร่างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญในวงการสุขภาพ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับสหสาขาวิชาชีพช่วยให้ได้รับความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ที่กว้างขึ้น
- 6) ความท้าทายและการแก้ปัญหา การเผชิญกับความท้าทายในการเยี่ยมประเมินและการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ทำให้ได้รับความรู้จากสถานการณ์จริงและสามารถหาวิธีการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาได้ดีมากขึ้น

นพ.ธวัชชัย ใจคำวัง

การมีใจอาสาสร้างเครือข่ายกับผู้เชี่ยวชาญช่วยให้ได้รับความรู้
และแนวคิดใหม่ๆที่กว้างขึ้น



การเป็น Quality Coach หรือโค้ชด้านคุณภาพของสถาบันรับรอง
คุณภาพสถานพยาบาลถือเป็นบทบาทที่สำคัญและมีความหมายมาก
สำหรับผมในฐานะแพทย์และผู้บริหารโรงพยาบาล เพราะมีส่วนช่วยใน
การพัฒนาและรักษามาตรฐานคุณภาพของการให้บริการสุขภาพ การ
เผชิญกับความท้าทายในการเชื่อมประเมิณและการช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิด
ขึ้น ทำให้ได้รับความรู้จากสถานการณ์จริงและสามารถหาวิธีการที่เหมาะสม
ในการแก้ไขปัญหานั้นได้ดียิ่งขึ้นการทำงานในบทบาท Quality Coach
จึงมีความสำคัญและสร้างความประทับใจสำหรับผม เพราะมีส่วนช่วยใน
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางโรงพยาบาลและสาธารณสุข อีกทั้งส่ง
ผลที่ดีต่อระบบสุขภาพ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QC คือ Growth Mind Set ของฉัน

ดร.นรีลักษณ์ สุวรรณโบล (พี่กุง)



จุดเริ่มต้น “เพื่อนช่วยเพื่อน” โขเขตนครราชสีมา หลังปี พ.ศ. 2546 โขเขตบาทาผู้ประสานงานคุณภาพโขโรงพยาบาลด่างขุนทด ที่นำพาโรงพยาบาลผ่านคุณภาพ HA เป็นโรงพยาบาลชุมชนแห่งแรกโขจังหวัดนครราชสีมา หลังจากนั้นได้พากันออกไปช่วยสร้างการริเริ่มรัฐและขยายเครือข่ายไปทั่วทุกจังหวัดทั้งเขตนครชัยบุรีนทร์ ได้เรียนรู้กับครูคุณภาพที่เป็นต้นแบบเป็นปรมาจารย์ คือ อ.นพ.สุรชัย ปัญญาพุดชพงศ ซึ่งทำงานเป็นครูที่โขความรู้ตั้งแต่ ปี 2545 ได้เดินตามรอยคุณภาพอาจารย์ไปโขโรงพยาบาลหลายแห่ง ทำโหพอมีความรู้เข้ามาพัฒนาโรงพยาบาลตนเอง และโรงพยาบาลเพื่อนโขจังหวัดนครราชสีมา หลังจากที่โรงพยาบาลได้ HA โขปี 2548 ทำนอาจารย์อ.วิวัฒน์ (อ.ปุ๋ คุณภาพ) ละ ทำน อ.ดวงสมร (แม่ต้อยของพวกเรา) ได้มาทำ MOU ละที่มโคราช โดยทำนอ.สำเร็จ อ.วิญญู ทำให้ เราเป็น HACCC ที่ 6 ของประเทศ ควบคุมกับการทำงานเป็น QC ควบคุมกันไปได้ดูแลทั้ง 4 จังหวัด คือนครชัยบุรีนทร์ ได้มีโโอกาสเดินทางไปใช้ทักษะ Coach โขทุกโขโรงพยาบาล ทั้ง 4 จังหวัด รวมทั้งขยายเครือข่ายตามที่ สรพ มอบหมายทั้ง จ.ลพบุรี สระบุรี สระแก้ว ปราจีนบุรี หรือจังหวัดอื่น ๆ ได้โขความรู้ ทักษะ ของ QC ไปทำเครือข่าย PKM ทั้งไกลละใกล้ ประเมินทั้งวัน ไดัชั้นที่ 1 วัน ไดัชั้นที่ 2 สร้างเครือข่ายการริเริ่มรัฐต่างๆ ทั้ง รพ. โขใหญ่ รพ. เล็ก รวมทั้งหน่วยงานระดับรากหญ้า คือปฐมภูมิ

ได้เรียนรู้กับเพื่อนุสสาขาศาวิชาชีวะ อ.นฤมล ทองวิษระ โขบูลย์ อ.นงนาคดาว มาดวง อ.ธันยารณ สดางคพุฒ โขหลาย ๆ มาตฐาน นอกเหนือจากที่ตนเองต้องฝึกโขฐานะ QC ที่ใช้ทักษะ Coach โขการช่วยพัฒนาคุณภาพโขทุกหน่วยบริการ กับอีกบทบาทที่ต้องทำให้สมดูล คือ การเป็นผู้จัดการ HACCC นครชัยบุรีนทร์ ที่ต้องวางแผนงาน ขยายความร่วมมือกับทุกภาคส่วนโข การที่จะทำโหระบบบริการสุภาพเป็นที่โขไว้วางใจ เพราะมีความเชื่อโขเรื่อง “คน” เป็นพื้นฐานของการพัฒนา จึงต้องร่วมฝึกพัฒนาทักษะโหกับพี่ๆของุสสาขาศาวิชาชีวะ เพื่อให้สามารถพัฒนาเป็น QC รุ่นต่อรุ่นได้ ความประทับใจโขการทำงานคุณภาพมีมากมาหลายหลาย ได้โหเครื่องมือคุณภาพ แทบทูทุกเครื่องมือ สำคัญที่สุด คือ สามารถ Coach ที่มสาขาศาวิชาชีวะ ทุวิชาชีวะ ภูมิใจที่สุด คือ ไดัรับความเชื่อมั่นจากผู้บริหารที่เป็นแพทย์ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยงานโขโรงพยาบาลต่างๆ สิ่งที่ได้เติบโตโหเส้นทางคุณภาพ คือ “Growth Mind Set” ของตนเองและพยายามสร้างผู้อื่นเป็นลำดับ

ได้รับโโอกาสที่มากมาชจาก ถลยณมิตร ทั้งหน่วยงานต้นสังกัดทุกสถาบัน เครือข่าย HACCC และสำคัญที่สุด คือ สรพ ที่ทำให้เดินทางมาถึงวันนี้ การเดินทางอย่างไม่มวันสิ้นสุด มาจาก “โใจ ล้วนๆ” ทั้งความจริงใจ ความเชื่อใจและ ความตั้งใจ จนกว่าจะสุดทาง...

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ดร. นริลักษณ์ สุวรรณโบล (พี่ก๊ง)

การพัฒนาคุณภาพทำให้.. “Growth Mind Set”



ความประทับใจในการทำงานคุณภาพมีมากมายหลากหลาย ได้ใช้ เครื่องมือคุณภาพ แบบทุกเครื่องมือ สำคัญที่สุด คือ สามารถ Coach ทีมสหสาขาวิชาชีพ ทุกวิชาชีพ ภูมิใจที่สุด คือ ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้บริหารที่เป็นแพทย์ รวมทั้งผู้บริหารของหน่วยงานในโรงพยาบาลต่างๆ สิ่งที่ได้เติบโตในเส้นทางคุณภาพ คือ “Growth Mind Set” ของตนเองและพยายามสร้างผู้อื่นเป็นลำดับ

ได้รับโอกาสที่มากมายจาก ถัสยามมิตร ทั้งหน่วยงานต้นสังกัดทุกสถาบัน เครือข่าย HACCC และสำคัญที่สุด คือ สรรพ ที่ทำให้เดินทางมาจนถึงวันนี้ การเดินทางอย่างไม่มีวันสิ้นสุด มาจาก “ใจล้วนๆ” ทั้งความจริงใจ ความเชื่อใจและความตั้งใจ จนกว่าจะสุดทาง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



“ด้วยเชื่อมั่นและศรัทธา
นำสู่การพัฒนาคุณภาพ”

นฤพร พรสวรรค์ (พ็องวาง)

ในฐานะที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ซึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านคุณภาพแก่สถานพยาบาล รัฐสภาภูมิใจทุกครั้งที่ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในสถานพยาบาลทั่วประเทศและในเขตที่รับผิดชอบ ทุกกิจกรรมที่ได้มีส่วนร่วม เช่น การออกเยี่ยมโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำในการพัฒนาคุณภาพ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านการจัดทำมหกรรมคุณภาพในทุกเวที และการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในระดับเครือข่าย ระดับจังหวัด หรือในโรงพยาบาล ทั้งหมดนี้เป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่ง

การได้รับการสนับสนุนด้านความรู้ ทักษะ และวิธีการพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมจาก สรพ. ที่มีแนวคิดและมาตรฐานในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถนำความรู้นั้นมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับโรงพยาบาลต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพการทำงานร่วมกัน ซึ่งช่วยเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่แข็งแกร่ง การได้พบกับพันธมิตรในกลุ่ม QC ล้วนมีความหมายในการผลักดันให้อุบัติการณ์การทำงานคุณภาพที่มีประสิทธิภาพต่อไป

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานด้านคุณภาพคือ คือการทำให้โรงพยาบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพเห็นคุณค่าและความสำคัญของ ศรัทธาหรือความเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ความร่วมมือ และความสามารถของทีมงาน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ การมีศรัทธาที่ช่วยเสริมสร้างกำลังใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้ทุกคนในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกัน และพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อยกระดับคุณภาพในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการบริการ การดูแลผู้ป่วย หรือกระบวนการทำงานภายใน เมื่อมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองและทีม ความศรัทธาที่จึงกลายเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการสร้างมาตรฐานคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ความภาคภูมิใจในการทำงานเพื่อสร้างศรัทธาและความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลไม่ได้มาจากการทำงานเพียงลำพัง แต่เกิดจากการได้เห็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการพัฒนาคุณภาพร่วมกัน และการได้เป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในระบบสาธารณสุขของประเทศ เป็นสิ่งที่เติมเต็มความภาคภูมิใจและเป็นแรงบันดาลใจให้อุบัติการณ์มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

พว.ชญพร พรสวรรค์ (พี่ดวง)



QC: เชื้อหมื่นและศรัทธา นำสู่การพัฒนาคุณภาพ

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงานด้านคุณภาพคือ คือการทำให้โรงพยาบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพเห็นคุณค่าและความสำคัญของ ศรัทธาหรือความเชื่อมั่นในกระบวนการทำงาน ความร่วมมือ และความสามารถของทีมงาน ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ การมีศรัทธาช่วยเสริมสร้างกำลังใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ทำให้ทุกคนในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกัน และพร้อมที่จะทำงานอย่างเต็มที่เพื่อยกระดับคุณภาพในทุกมิติ เมื่อมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองและทีม ความศรัทธาจึงกลายเป็นพลังขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้เกิดการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดในการสร้างมาตรฐานคุณภาพที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QC; Spirituality & System Learning



พ.ดร.นิวัฒน์ชัย นามวิชัยศิริกุล (หมอน้ำ)

เมื่อ 20 กว่าปีที่แล้วเริ่มจากการเป็น แพทย์ที่จบใหม่ แล้วขึ้นเป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน ต้องทำงานบริหารโรงพยาบาล ในตอนนั้นต้องแสวงหาองค์ความรู้ด้านการบริหารโรงพยาบาลด้วยการไปเรียนปริญญาโท การจัดการภาครัฐและเอกชน จาก NIDA แต่ยังมีองค์ความรู้ด้านคุณภาพโรงพยาบาลน้อยมาก ตอนนั้นในครั้งแรกที่ได้พบกับท่านอาจารย์ผู้ใหญ่ 4 ท่านที่เป็นแรงบันดาลใจให้เข้ามาเดินทางสายคุณภาพ คือ ท่านอาจารย์อนุวัฒน์ ท่านอาจารย์ดวงสมร (คุณแมตอย) และท่านอาจารย์ สุรชัย (อ.ป๋า) และ ศิริพร (พี่นิด) ปัญญาพจนารถีพงศ์ ได้กรุณามาเยี่ยมให้กำลังใจและให้คำชี้แนะในการพัฒนาโรงพยาบาลมาเพื่อผ่านเกณฑ์รับรอง HA และถูกคัดเลือกให้เป็น 1 ใน 6 โรงพยาบาลนำร่อง Humanized healthcare ได้ไปศึกษาดูงานที่โรงพยาบาล สือจี ไต๋หวิ่น 🎉🎉🎉... เริ่มหลงรัก มิติด้าน spirituality ตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมา

จากวันนั้นได้เข้ามาสู่วรรณกรรม HACCP นครชัยบุรินทร์ โดยในสมัยนั้น (อดีต) นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ท่านอาจารย์สำเริง (อาจารย์หมอแพซง) ท่านอาจารย์ วรวิญญู (พี่โต๊ะ) และ ท่านอาจารย์ นริสลักษณ์ (พี่กุ้ง) ได้ก่อร่างสร้างทีม ที่มีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งเป็นโชคดีของผมอย่างมากที่ได้เรียนรู้การพัฒนาคุณภาพกับ ท่านอาจารย์กุ้ง และ ท่านอาจารย์สุรชัย ได้ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (Quality Coach - QC) และได้รับโอกาสเข้ามาเป็น 1 ในทีม HACCP Korat หรือ HACCP เขต 9 ในสมัยนั้น ซึ่งเริ่มต้นมีสมาชิกประมาณ 8-10 คน จนกลายเป็น HACCP นครชัยบุรินทร์ ครอบคลุมโรงพยาบาลกว่า 30 แห่งที่อบอุ่นทำงานแล้วมีความสุขและเปี่ยมด้วยรอยยิ้มแห่งมิตรภาพ หน้าที่ของพวกเราชาว HACCP พัฒนาตนเองเพื่ออาสาไปเยี่ยมเสริมพลัง (Empowerment Visit) เพื่อนโรงพยาบาลอื่นๆ ร่วมเรียนรู้ เติบโต และก้าวไปด้วยกัน สรุปว่า HACCP นครชัยบุรินทร์ คือ Family & Friendships c Trust & Teamwork (2F & 2T)

จนเมื่อปี 2557 ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. ได้พัฒนาและจัดขึ้นทะเบียน QC อย่างเป็นทางการ ผมและทีม HACCP เข้าสู่ระบบการพัฒนา competency ของ สรพ. อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ได้รู้จักเครื่องมือคุณภาพมากมาย ได้รู้จักเครือข่ายพันธมิตรที่น่ารักมากมาย จากการทำหน้าที่ QC ที่ทรงคุณค่า ได้ไปเยี่ยมโรงพยาบาลต่างๆ ได้รู้จักกระบวนการเรียนรู้ เติบโต... และที่สำคัญได้รู้จัก “ชีวิต” จากการทำผมได้เรียนรู้มิติคุณภาพด้านจิตวิญญาณ " SHA - Spiritual Healthcare Accreditation หรือ Appreciation" จากท่านอาจารย์ดวงสมร (คุณแมตอย) และเรียนรู้การพัฒนาทักษะทางจิตปัญญา (Spiritual skills) จากท่านอาจารย์รุจิรา มิ่งคลงศิริ และทีมอาจารย์เสมอสิขาลัย ซึ่งทุกๆท่านได้สั่งสอน เกื้อกูล บ่มเพาะและเมตตาให้ผมได้พัฒนาตนเองในทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง จนวันนั้นผมได้เรียนรู้ " SHA - Spiritual Healthcare in action" ที่งดงามลึกซึ้ง เห็นความเป็น "Spirituality" กับ "System" ที่หลอมหลวมกัน และเน้นไปกับการทำงานคุณภาพ (HA) ของโรงพยาบาลที่ทำอยู่แล้วส่งเสริมให้คนทำงานคุณภาพมีความหมายและคุณค่า มีชีวิตที่มีความสุขยิ่งขึ้น ได้ทำหน้าที่ SHA QC เพื่อช่วยสานฝันที่ยิ่งใหญ่ของแมตอย ว่า "เราจะร่วมสร้างโรงพยาบาลที่มีคุณภาพด้วยการสร้างคนทำงานที่มีความสุขทั่วทั้งแผ่นดินไทย"

กราบขอพระคุณ...ครูบาอาจารย์ทุกท่านที่เมตตาและมอบ “โอกาส” การเรียนรู้ พัฒนาตนเองให้กับตัวผมเองเพื่อไปสร้างประโยชน์ให้กับตัวผมเอง ครอบครัว เพื่อนๆโรงพยาบาลต่างๆ สังคมประเทศชาติต่อไป และขอบคุณครอบครัว สรพ. HACCP พี่ๆน้องๆ เครือข่ายกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ได้เคียงบ่า เคียงไหล่บนเส้นทางแห่งคุณภาพ ความสุขด้วยความหวัง และความฝันนี้ไปด้วยกันนะครับ และ ขอขอบคุณเบื้องหลัง คือ ครอบครัวที่บ้านที่เป็น **The wind beneath my wing**

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ดร.พ.นิวัฒน์ชัย นามวิชัยศิริกุล

Spirituality & System



วันนี้ได้เรียนรู้ “SHA” ที่ตรงมา ลึกซึ้ง เห็นความเป็น "Spirituality" กับ "System" ที่หลอมหลวมกันและเน้นไปที่การทำงานคุณภาพ HA ส่งเสริมให้คนทำงานคุณภาพมีความหมายและคุณค่า มีชีวิตที่มีความสุขยิ่งขึ้น และได้ทำหน้าที่ SHA QC เพื่อช่วยสานฝันที่ยิ่งใหญ่ของ แม่ตอย วา



"เราจะร่วมสร้างโรงพยาบาลที่มีคุณภาพด้วยการสร้างคนทำงานที่มีความสุขทั่วทั้งแผ่นดินไทย"

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



รัก และ ศรัทธาใน Quality Coach

บุญทิพย์ นิ่มสอาด (พี่เทียม)

10 ปีที่ผ่านมาในการทำหน้าที่ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพของสถาบัน รับรองคุณภาพ สถานพยาบาล จากจุดเริ่มต้น จนถึงวันนี้ ล้วนเกิดมาจาก “ความเชื่อ มีน้ ศรัทธา” ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เชื่อมั่นว่า “งานพัฒนา คุณภาพเป็นงานที่มีคุณค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่มหาศาล ต่อโรงพยาบาล บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัย”

จากการทำหน้าที่ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ซึ่งมีบทบาทในการนำปรัชญา และแนวคิดของกระบวนการ HA ไปสร้างการเรียนรู้ และเสริมพลังสถานพยาบาล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดแรงบันดาลใจ ร่วมแรง ร่วมใจในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ผู้ให้บริการและประชาชน ในระหว่างการทำงานมีเรื่องราวดี ๆ ผ่านเข้ามามากมาย โดยเฉพาะเรื่องคุณค่าของงาน และคุณค่าของตนเอง ที่เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบบริการสุขภาพของประเทศไทยให้มีความปลอดภัย เป็นความภาคภูมิใจ ทำให้มีความสุข สุขจากการได้รับการยอมรับ/

การขงของเชิดชูเกียรติ สุขจากความรัก / ความผูกพันในกลุ่มที่ปรึกษาด้วยกัน และกัลยาณมิตรผู้ร่วมปฏิบัติงาน รวมถึงสุขจากการได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเองในด้านต่าง ๆ เพื่อเติมเต็มในการทำหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ

การได้รับใบประกาศเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติ (ครบรอบ 10 ปี) ในการทำหน้าที่ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพครั้งนี้ มีความภาคภูมิใจ ความสุข ความปิติ เกิดพลัง มีกำลังใจมากมาย ที่จะทำหน้าที่ Quality coach ซึ่งเป็นงานที่รักและมีคุณค่าต่อไป



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางบุญทิพย์ นิ่มสอาด (พี่เกษม)

รัก และ สร้างหัวใจ Quality Coach

จากจุดเริ่มต้น จนถึงวันนี้เกิดมาจาก

“ความเชื่อมั่น สร้างหัวใจ”

ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
เชื่อมั่นว่า “งานพัฒนาคุณภาพเป็นงานที่มีคุณค่า
ก่อให้เกิดประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่มหาศาล ต่อโรงพยาบาล
บุคลากรผู้ให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชน โดยเฉพาะ
ในด้านความปลอดภัย”

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)





QC : เพื่อร่วมอุดมการณ์ในการพัฒนาคุณภาพระบบ
สาธารณสุขให้ดี มีความปลอดภัยและได้มาตรฐาน

**นางบุญรักษา เกษเจริญคุณ
(พี่แหม่ม)**

ปี 2553 จังหวัดขอนแก่น ได้ตั้งศักยภาพของบุคลากรที่มีการพัฒนาระบบงานที่โดดเด่นมาเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับโรงพยาบาลในพื้นที่ 26 แห่ง ทั้งลงเยี่ยมหน้างาน รับผิดชอบงาน เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ของหลักสูตรพยาบาลควบคุมการติดเชื้อในจังหวัดขอนแก่น จึงนับเป็นก้าวแรกของการเดินทางเป็นพี่เลี้ยงให้กับโรงพยาบาลทั้งในเขตจังหวัดและใน เขต ร้อย เก่ง สารสินธุ์ ได้รับการสนับสนุน แรงบันดาลใจจากผู้บังคับบัญชา นายแพทย์ธีระดร ฆนัฒนัท และอาจารย์วิชาต จิระวุฒิพงศ์ ที่สนับสนุนให้โอกาสในการเรียนรู้การใช้เครื่องมือตามมาตรฐานต่างๆอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และได้รับการบ่มเพาะทั้งทักษะ ความรู้ตามมาตรฐานมากมายหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ในทุกหลักสูตรของสถาบันพัฒนาคุณภาพสถานบริการทำให้เกิดความมั่นใจเห็นคุณค่าของการพัฒนาระบบงานของสถานบริการ มากขึ้นตามลำดับและใช้ทักษะโค้ชในมาตรฐานอื่นๆ ได้แก่ PNC PCA PMQA พี่เลี้ยง LAB X-RAY แพทย์แผนไทย เป็นต้น

QC ในมุมมองของตนเอง คือ การให้ความรัก ความปรารถนาดีเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวเพื่อมิตรภาพอันอบอุ่นในการลงปฏิบัติหน้าที่ในการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติในทุกพื้นที่ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานบริการ สิ่งที่ได้รับคือ มี "เพื่อร่วมอุดมการณ์ ร่วมกันพัฒนาคุณภาพของระบบสาธารณสุขให้ดีมีความปลอดภัยได้มาตรฐานโดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพของ สรพ. มาช่วยขยายมุมมองในการบริหารองค์กรในการบริหารคุณภาพสถานบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน ในการส่งมอบคุณค่าที่ผู้รับบริการผู้ให้บริการต้องการให้เกิดความปลอดภัยภายใต้บริบทของพื้นที่แต่ละแห่งในการสร้างระบบงานที่เป็นไปตามมาตรฐานที่คาดหวังและวัฒนธรรมความปลอดภัย

ได้รับความสุขทุกครั้งที่ได้รับข้อมติและเสียงตอบรับของการพัฒนาของโรงพยาบาลที่มีการขับเคลื่อนอยู่ตลอดเวลา และในทุกครั้งที่ได้รับคำทักทายอ้อมกอดที่อบอุ่นเมื่อเจอกันอีกครั้งในสถานที่อื่นๆ นี่คือนักโค้ชที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้เติบโตในบทบาท การเป็น Quality Coach THAILAND อย่างภาคภูมิใจ



พว.บุญรักษา เกษเจริญคุณ (พี่แหม่ม)

QC : เพื่อร่วมอุดมการณ์ในการพัฒนาคุณภาพระบบ
สาธารณสุขให้ดีขึ้น มีความปลอดภัย และได้มาตรฐาน

ได้รับความสุขทุกครั้งที่ได้เห็นรอยยิ้มและเสียงตอบรับของการพัฒนาของ
โรงพยาบาลที่มีการขับเคลื่อนอยู่ตลอดเวลา
และไม่ว่าครั้งใดที่ได้รับคำทักทาย อ้อมกอดที่อบอุ่น
เมื่อเจอกันอีกครั้งในสถานที่อื่นๆ
นี่คือคุณค่าที่หล่อเลี้ยงชีวิตให้เติบโต โอบอ้อมอ้อม การเป็น
Quality Coach THAILAND อ่างภาครุณี

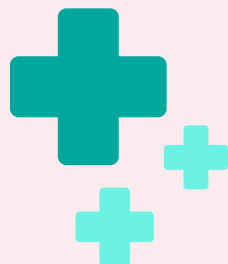
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ขอบคุณความรู้ โอกาส เวลาในการ พัฒนาและมีส่วนร่วม

พญ. บุศนีย์ มุขรินทร์ (หมอหญิง)

ขอบคุณ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การ
มหาชน) หรือ สรพ. และเครือข่ายจังหวัดอำนาจเจริญ
เครือข่ายเขตสุขภาพที่ 10
ที่ทำให้ได้รับโอกาสและได้รับความรู้
สนับสนุนให้มีโอกาสได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง
พัฒนาสถานพยาบาล รวมทั้งพัฒนาองค์กร
ไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน
ภูมิใจที่ได้มีโอกาส ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน
การพัฒนาคุณภาพระบบสาธารณสุขของประเทศไทย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

พญ. บุศนีย์ มุจรินทร์ (หมอหญิง)



ขอบคุณความรู้ โอกาส เวลาในการพัฒนาและมีส่วนร่วม

ขอขอบคุณ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

หรือ สรพ. และเครือข่ายจังหวัดอำนาจเจริญ

เครือข่ายเขตสุขภาพที่ 10

ที่ทำให้ได้รับโอกาสและได้รับความรู้

สนับสนุนให้มีโอกาสได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง

พัฒนาสถานพยาบาล รวมทั้งพัฒนาองค์กร

ไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน

ภูมิใจที่ได้มีโอกาส ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนา

คุณภาพระบบสาธารณสุขของประเทศไทย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



๖๖ ..เส้นทางการบินของ Coach ฅก...

ปทุมรัตน์ ขจรศรีเกียรติ (พี่นก)



ความภูมิใจเยอะมากจะเขียนอย่างไรดี (จริง ๆ) ทำให้กลับมาตกตะกอนตัวเอง เราบินมาไกลมาก เริ่มการทำคุณภาพ ปี 2538 ด้วยการเป็นคณะกรรมการ จนปัจจุบันก็งาน 30 ปี (แล้วสิวะ) รั้งงานนี้ค่อนข้างมากมาข แม้จะเหนื่อยมาก และเริ่มเป็น QC ปี 2557 ทำให้ได้เรียนรู้การบินออกนอกบ้าน เส้นทางนี้ก็สวยงามเหมือนกัน เส้นทางที่บินมีปัญหาอุปสรรคมากมาย ไม่ได้เรียบหรู เสมอไป ด้วยการเป็นพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน และหากใครถามว่าได้อะไรจากการเป็น Quality Coach ก็จะต้องว่า ฉันได้เรียนรู้ 3 คำนี้



กัลยาณมิตร (Friendship) ฉันจะบินไม่ได้สวยเลยถ้าไม่มีมิตรแท้เหล่านี้ (QC)

เริ่มจากการหัดบินครั้งแรก โดยทีม HACG เชี่ยวราช (หมอตึง, พี่ถวาง) เราเจอกันเินการ เรียบ External Surveyor เราก็ถูกชะตาถึง จึงชวนไปทำงาน QC ต่อมาเริ่มฝึกบินท่า Advance ในปี 2559 โดยพี่สาว QC ที่ตั้งใจดูแลน้องคนนี้แบบใกล้ชิด 1 ปีเต็มๆ ขอขอบคุณพี่ละเอียด นางฟ้าของฅก (ถ้าใครชมว่าฅกเก่งขงผลประโยชน์ให้พี่ละเอียดนะ) อีกทั้งเพื่อน QC ผู้ร่วมอุดมการณ์ทุกคน และจะลืมไม่ได้ น้อง ๆ ทีมงาน สรพ. (เตี๊ยม, จี๊ว, นัท, นู๋ แหมม, อจ.พอลลา) ดูแล และรู้ใจ ยิ่งกว่าเลขาตนเองอีก



เรียนรู้ (Learning) จากฅกที่บินไปข้างหน้าโดด โดด ไม่เคยรอใคร ฟังใครก็

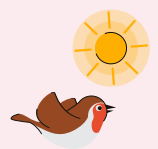
น้อย เฝียงก็เก่งสุดขอด เริ่มดูกระบวนการฝึกบินของอาจารย์ทุกท่าน ตามกระบวนการฝึกของสรพ. เริ่มรู้ว่า Deep listening เป็นอย่างไร (ถึงแม้ยังทำไม่ได้ดีมาก มีหลุดบ้างบางครั้ง) วิธีการ Approach ทำให้พูดกับคนอื่นรู้เรื่องมากขึ้น ทักษะการ Coach ที่ไม่ใช่ Teaching ฯลฯ ที่สำคัญการใส่ใจมาตรฐานที่ปิดหูก แบบมีหลักการ



ความสุข (Happiness) เส้นทางการบินตลอด 10 ปีนี้ 3 ปีหลังของการทำงาน ก็พบว่าที่เรารัก และหลงใหลงานคุณภาพมากเหลือเกิน เพราะคำว่า "ความสุข" และเริ่มใช้

ความสุข บนมาตรฐานเินการ Coach โดยให้คนทำงาน เรียนรู้เป้าหมายเินการทำงาน (อันทรงคุณค่า) สู้ตายจะฉามโรงพยาบาลที่เขาประเมินขั้นพัฒนา (ล่าสุดเินงานปฐมภูมิที่โคราช) ว่ายังมีความสุขอยู่ไหม ถ้ามีอยู่ นั่นคือบรรลุนการเป็น Quality Coach ของพี่แล้ว

สุดท้ายนี้ ไม่รู้ว่าจะบินต่อไปอีกกี่ปี แต่เชื่อเสมอว่าจะมีฅก ที่บินเินเส้นทางเดียวกับเราตามมา อาจจะมีเส้นทางที่แตกต่างกัน แต่เชื่อเถอะมันสวยงามเสมอ พบกันใหม่อีก 10 ปี นะคะ



นางปทุมรัตน์ ขจรศรีเกียรติ (พี่นก)

เส้นทางการบินของ Coach นก ฉำทำงานแล้วมีความสุขถือว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว



การเป็น Quality Coach ก็ะบอกว่า ฉันได้เรียนรู้ 3 คำนี้

ถึลขานมิตร ฉันจะบินการพิตบินครั้งแรก โดยทีม HACCC เชียงราย (หมอตึง, พี่ดวง) เราเจอกันถูกชะตากัน จึงชวนไปทำงาน QC ต่อมา บินทำ Advance ในปี 2559 โดยพี่สาว QC ที่ตั้งใจดูแลของฉันแบบใกล้ชิด ชอบคุณพี่ละเอี๊ยด นางฟ้าของนก เพื่อน QC ผู้ร่วมอุดมการณ์และน้อง สรพ.

Learning ฉากนที่บินไปข้างหน้าโดด โดด ไม่เคยรอใคร ฟังใครก็น้อย เจ็บงี้เง่งสุดขอด เริ่มดูกระบวนการฝึกบินของอาจารย์ทุกท่านตามกระบวนการฝึกของสรพ.เริ่มรู้ว่า Deep listening เป็นอย่างไร (ถึงแม้ยังทำได้ไม่ดีมาก มีหลุดบ้างบางครั้ง) วิธีการ Approach ทำให้พูดกับคนอื่นรู้เรื่องมากขึ้น ทักษะการ Coach ที่ไม่ใช่ Teaching

Happiness เรารัก และหลงใหลงานคุณภาพมาก “ความสุข” และเริ่มเิชความสุข บนมาตรฐานเิงการ Coach โดยเิชคนทำงาน เร็ขบรรลุเป้าหมายเิงการทำงาน (อันทรจคุณค่า)

สฉำบินรับรองคุณภาพสฉำนพขบาล (องค์การมหาชน)



เรียนรู้จากผู้ปฏิบัติ สัมผัสด้วยความกังวลมิตร

นางพรทิพย์ ศรีรุ่งเรือง (พี่พร)

10 ปีในบทบาท QC Thailand เป็นความภูมิใจเป็นอย่างมากที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลเพื่อความปลอดภัย ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ก่อนที่จะไปที่ประสบการณ์การปฏิบัติงานในฐานะที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพของโรงพยาบาลแล้วจุดเริ่มต้นของการเข้าสู่วงการการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลก่อนสักเล็กน้อย เมื่อ 20 กว่าปีก่อนได้หนังสือมาตรฐานโรงพยาบาลจากแพทยสมาคมไทยมาจากผอ.รพ.ศิริราชศิริให้เอามาอ่านและทำความเข้าใจเพื่อเป็นผู้นำในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเป็นโครงการนำร่อง ซึ่งในตอนนั้นมีโรงพยาบาลในจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วมอีก 5 แห่งและเป็นผู้ร่วมเรียนรู้การพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาล ผ่านประสบการณ์ความไม่เข้าใจให้กระบวนการพัฒนา การที่ต้องการความรู้เพิ่มเติมเพื่อมาเสริมในมาตรฐานแต่ละตอน ในขณะเดียวกันรพ.หลายๆ แห่งในสสจ.ขอนแก่น ยังไม่รู้จัก HAC

ซึ่งแต่เดิมไม่มีการประเมินเป็นลำดับชั้นโรงพยาบาลที่จะขอรับรองต้องผ่านการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด ในฐานะผู้มีประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพ รพ. จึงได้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงแบบจิตอาสา ให้อบรม.ต่างๆ ผ่าน สสจ. ขอนแก่น และได้มีโอกาสได้รู้จักและทำงานร่วมกับท่านอาจารย์รพ.จิตเจริญ ไชยคำ ซึ่งในขณะนั้นเป็นผู้อำนวยความสะดวกความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล HACCC KKU ทำให้ได้เป็นจุดเริ่มต้นในการทำงานภาพใหญ่ขึ้นได้ไปให้คำแนะนำ เป็นโค้ชให้กับโรงพยาบาลในหลายจังหวัด และเมื่อมีแนวคิดการพัฒนากิจกรรมของรพ.จึงได้เป็นกลุ่มแรกของ HACCC KKU ที่ได้เข้ามาเรียนรู้ QC

สิ่งที่สัมผัสได้ทุกคนมีความเป็นกังวลมิตร มีความรอบรู้ในการพัฒนาคุณภาพและมีประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพทั้งในโรงพยาบาลของตนเองและการเชื่อมกระตุ่นโรงพยาบาลต่างๆ มีแนวคิดทัศนคติที่ดีในการพัฒนาคุณภาพ ในขณะเดียวกันทาง สรพ. เองก็มีแนวทางในการพัฒนา QC ให้ความรู้เพื่อเป็นตัวแทนของสรพ.ในการเชื่อมกระตุ่นและการรับรองคุณภาพตามลำดับชั้นที่รับผิดชอบ คือ ชั้นที่ 1 และชั้นที่ 2 จากการทำหน้าที่ในฐานะของ QC ในการเชื่อมกระตุ่นและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลตามลำดับชั้นในปีแรกๆหลายรพ.ยังไม่เข้าใจว่าทำไมถึงจะผ่าน บอกว่าเลขาต้องทำอะไร ทำยาก มาประเมินที่ไรก็มีข้อสงสัยตลอดทำไมไม่บอกเลขาต้องทำอะไร รวมทั้งปัญหาการเขียนรายงานหลังการเยี่ยม ฯลฯ สิ่งที่ประทับใจคือ สรพ.เมื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคในระหว่างการลงเยี่ยมก็นำปัญหาต่างๆเข้ามาเพิ่มความรู้อีกกับ QC ในการประชุมพัฒนากิจกรรมที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพซึ่งทางสรพ.มีการจัดกิจกรรมให้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการพัฒนาโรงพยาบาลต่างๆเพื่อเข้าสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างเข้าใจควบคู่ไปด้วย ทำให้โรงพยาบาลหลายๆแห่งมีความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพ

ในฐานะที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพของสรพ.มีความรู้สึกดีใจภูมิใจที่เห็นโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการพัฒนาการบริการรวมทั้งการพัฒนาด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม ที่ดี สะอาด สวยงาม เป็นที่ชื่นชมของผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

พรทิพย์ ศรีรุ่งเรือง (พี่พร)

เรียนรู้จากผู้ปฏิบัติ สัมผัสด้วยความถวิลขานมิตร



10 ปีโอบกอด QC Thailand เป็นความภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลเพื่อความปลอดภัย ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้รับบริการ ในฐานะที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพของสรรพ. มีความรู้สึกดีใจภูมิใจที่เห็นโรงพยาบาลในประเทศไทยมีการพัฒนาการบริการรวมทั้งการพัฒนาสถานที สภาพแวดล้อม ที่ดี สะอาด สวยงาม เป็นที่ชื่นชมของผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



“I love HA and I proud to be Quality coach forever.”

นางพิชานันท์ คงสุขม์ (ออย)

จุดเริ่มต้นเส้นทางสายคุณภาพ มีความเชื่อว่าเกิดจากโชคชะตาเพราะมีความบังเอิญหลายเรื่องราวที่เกิดขึ้น เริ่มแรกคือได้โอกาสเข้าร่วมประชุม HA National Forum ในปี 2551 แทนหัวหน้างานที่ติดภารกิจฉุกเฉิน จากคนทำงานแบบไปวันๆ ทำแค่งานประจำ ขึ้นเวร ลงเวร จากโอกาสในครั้งนั้นทำให้เกิดจุดเปลี่ยนในมุมมองการทำงาน การใช้ชีวิต ทำให้พยาบาลไตเทียมตัวเล็กๆ ได้เปิดตา เปิดสมอง เปิดความคิด ได้พบกับเพื่อน พี่ น้อง และผู้ที่มีชื่อเสียงระดับประเทศในวงการสาธารณสุขมากมาย ส่งผลให้เป้าหมายชีวิตเปลี่ยนไป พยาบาลไม่ได้เพียงมุ่งการทำงานในวิชาชีพ แต่มีมุมมองด้านคุณภาพที่มากกว่าการดูแลคนไข้ให้ปลอดภัย แต่ชีวิตเรายังสามารถทำงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่มี scale ที่ใหญ่ในระดับประเทศได้ และโชคชะตาที่สองคือวันหนึ่งเปิดหนังสือพิมพ์อ่านซึ่งก็ไม่ใช่เรื่องธรรมดาที่ทำในทุกวัน สิ่งที่เราพบคือการรับสมัครงานในตำแหน่งนักวิชาการ ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (พรพ.) จึงได้ลองสมัครเขียนใบสมัครและส่งเข้ามา ไม่คิดว่าจะได้รับการเรียกตัวสัมภาษณ์ โชคชะตาที่สามคือการพบกับอาจารย์ดวงสมร บุญผดุง อาจารย์นายแพทย์กิตติพันธ์ อรรถชมนัน และอาจารย์วารารณ สักกะโต ได้คุยกับทั้ง 3 ท่าน เรารู้สึกถูกชะตามาก รู้สึกสบายใจและสนุกกับการได้พูดคุย เหมือนถูกเรียกมาคุยกัน ไม่ใช่การสัมภาษณ์งาน และผลลัพธ์คือได้รับการคัดเลือกเขาทำงานในตำแหน่งนักวิชาการ ในโครงการ SHA จึงได้ลาออกจาก รพ.ศิริราช รวมการทำงานที่ศิริราชครบ 10 ปี และได้เริ่มต้นทำงานที่ พรพ.ในวันที่ 1 เมษายน 2552 เป็นงานวิจัยรัฐศาสตร์ใหม่ๆ รับผิดชอบงานโครงการที่ใหญ่ขึ้นจากเดิมอย่างมาก ได้ทำงานกับบุคคลสำคัญระดับประเทศมากมาย เช่น ศ.นพ.สงคราม ทรัพย์เจริญ ศ.พญ.ชนิภา ตูฉินดา ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช ดร.นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ รศ.นพ.อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิอีกหลากหลายท่าน ซึ่งในโอกาสที่ทำงานในโครงการ SHA เป็นประสบการณ์ในการทำงานระดับประเทศ ได้รับการหล่อหลอมความรู้และแนวคิด SHA ส่งผลให้มีความสุข สนุกกับงานพัฒนาคุณภาพ และการทำงานกับอาจารย์ดวงสมร บุญผดุง และอาจารย์วารารณ สักกะโต เป็นการทำงานเหมือนคนในครอบครัว เป็นแม่ เป็นพี่สาวที่แสนดี สอนทุกเรื่องทั้งเรื่องงานและการใช้ชีวิต

จากการทำงาน SHA ในฝ่ายส่งเสริมการพัฒนา ภายใต้การนำของอาจารย์ ดวงสมร บุญผดุง (แม่ตอย) งานพัฒนาด้านการส่งเสริมการพัฒนาอีกส่วนที่มีความสำคัญคือ งานการพัฒนาผู้ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนา ซึ่งเดิมเรียกว่า ที่ปรึกษา หรือ Consultant ซึ่งเมื่อเกิดจุดเปลี่ยนขององค์กรจาก พรพ. เปลี่ยนเป็น สรพ. หรือ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จึงมีคำถามมากมายในบทบาทหน้าที่ ที่ปรึกษาหรือ Consultant “แม่ตอย”

จึงได้ให้นิยามของการส่งเสริมการพัฒนาและกำหนดบทบาทที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และปรับคำให้เหมาะสมกับบทบาทจาก Consultant เป็น “Quality Coach” หรือ QC ซึ่ง “แม่ต๋อย” คือผู้ที่เป็ต้นแบบของการส่งเสริมการพัฒนา เป็นผู้ที่วางรากฐานการพัฒนา Quality Coach ร่วมกับอาจารย์วารินทร์ สักกะโต โดยมีนักวิชาการที่รับผิดชอบงานนี้ คือ พัทธนันท์ คงชุม โดยการพัฒนาในระยะเริ่มต้น มีที่มพี่ๆ จากโรงพยาบาลต่าง ๆ ญาติกาบาทามเขารวมทีม ทั้งจากศูนย์คุณภาพโรงพยาบาลต่างๆ เครือข่ายการพัฒนาคุณภาพ HACG และ QLN ดังนั้น QC จึงเป็นการรวมตัวของนักปฏิบัติ มีความรู้และเข้าใจทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ มีใจกับงานพัฒนาคุณภาพ

ดังนั้นบรรยากาศและความเป็นกันเองมิตรจึงเป็นเอกลักษณ์สำคัญของ QC ในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาและหนึ่งเ็นผู้ที่ทำหน้าที่ QC จึงเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจในชีวิต เราเริ่มต้นการพัฒนาด้วยใจ ตามหลักการแนวคิด SHA เรามีคนที่มีความที่เหมือนๆ กันมารวมตัวกัน บรรยากาศของ QC จึงเต็มไปด้วยความเป็นกันเองมิตรอย่างแท้จริง และพร้อมที่จะส่งมอบการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพที่ทรงคุณค่าต่อการพัฒนาโรงพยาบาลของประเทศไทย

ถึงแม้ปัจจุบันดิฉันจะไม่ได้ทำงาน Full Time กับ สรพ. แต่คุณค่าและความมีใจเ็นบทบาท Quality Coach ยังอยู่ในตัวเสมอ

ในวันนี้ก็ต้องขอขอบคุณ สรพ.ที่ให้คุณค่า Quality Coach อย่างต่อเนื่อง มีการต่อยอดการพัฒนา Quality Coach อย่างเป็นระบบ ขอขอบคุณองเกศสุสุดา (หนูแหม่ม) ที่สานต่องานพัฒนา QC ได้ดีมาก ๆ มีการพัฒนาระบบติดตามของคุณ ความรู้เ็นมาตรฐาน HA เครื่องมือคุณภาพ (Quality Tools) และทักษะหลากหลายด้านผ่านซึ่งงานต่างๆ ด้านส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับบรรยากาศและสัมพันธภาพความเป็นกันเองมิตรของทีม Quality coach ส่งผลให้มีความสุขเ็นการทำงานและพร้อมก้าวเดินต่อไปเ็นนสายส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างภาคภูมิใจตลอดไป....

“I love HA and I proud to be Quality coach forever.”



นางพัทธนันท์ คงชุม (ออย)

“I love HA and I proud to be Quality coach forever.”



QC เป็นการรวมตัวของนักปฏิบัติที่มีความรู้และเข้าใจทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ มีใจกับงานพัฒนาคุณภาพ ดึงเน้นบรรยากาศและความเป็น
ไกลขานมิตรจึงเป็นเอกลักษณ์สำคัญของ QC

ในฐานะผู้รับผิดชอบการพัฒนาและหนึ่งในผู้ที่ทำหน้าที่ QC จึงเป็นอีก
หนึ่งความภาคภูมิใจในชีวิต เราเริ่มตระหนักการพัฒนาด้วยใจ ตามหลักการ
แนวคิด SHH มีคนที่มีความรักที่เหมือนกันมาร่วมตัวกัน บรรยากาศของ QC
จึงเต็มไปด้วยความเป็นไกลขานมิตรอย่างแท้จริง และพร้อมที่จะส่งมอบ
การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพที่ทรงคุณค่าต่อการพัฒนา
โรงพยาบาลของประเทศไทย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



Quality Coach.. สร้างสุข

กค.พิณฉินธุ์ เพชรmani (พีสิน)

เมื่อ 20 กว่าปีที่แล้วหัวหน้าฝ่ายเล็ก ๆ ไร่ รพช. แห่งหนึ่งได้ยื่นคำท้า HA จาก รุ่บพีโน โครงการพัฒนาคุณภาพ รพช.นารอง รู้สึกว่าเป็นอะไรที่เข้าถึงยากมาก สำหรับตัวเองและ รพ.ของเรา แต่คิดโน้ใจว่าถ้ามีโอกาสจะพยายามเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนคุณภาพของ รพ. ให้ได้ หลายปีต่อมา รพ. ก็ได้รับการรับรองชั้น 3 เป็นแห่งแรกของจังหวัด นับเป็นความภาคภูมิใจและการเรียนรู้ที่สำคัญครั้งหนึ่งของชีวิตการทำงาน หลังจากนั้นก็ได้รับมอบหมายจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั้งจังหวัด ผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น การฝึกพี่เลี้ยงคุณภาพระดับจังหวัด/โรงพยาบาล, การเยี่ยมภระตุน, โครงการ QLN เป็นต้น ประมาณ 5 ปีที่แล้วโรงพยาบาลทุกแห่งในจังหวัดก็ได้รับการรับรองชั้น 3 ทั้งหมด แต่ภารกิจ QC ก็ยังคงดำเนินมาอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพและพัฒนาบุคลากรรุ่นต่อมารองรับการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน

ขอบคุณ สถาบันรับรองสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ที่ให้โอกาสปฏิบัติหน้าที่ QC ให้โอกาสร่วมเรียนรู้สร้างสมประสบการณ์อย่างต่อเนื่องตลอดมา อีกทั้งการได้พบเพื่อน QC/ปรมาจารย์ทุกท่าน ประทับใจทุกครั้งที่ได้เจอกันภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตรที่ดีต่อกัน และเป็นการเติมพลังบวกซึ่งกันและกัน ดังนั้นทุกครั้งที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ QC จึงพยายามนำสิ่งเหล่านี้ไปกระตุ้นการพัฒนาสร้างการเรียนรู้ให้โรงพยาบาลสามารถก้าวต่อไปพร้อมกับความสุขที่ได้สร้างคุณภาพและความปลอดภัยตามเป้าหมายของ HA ส่งต่อไปยังผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง

วันนี้และวันต่อไปก็ยังคงมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ QC และพร้อมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างควมดีให้สังคมต่อไปครับ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

รศ.พิเชษฐพงษ์ เพชรมณี (พี่สีน)

QC.. สร้างสุข



การได้พบเพื่อน QC และ ปรมาจารย์ทุกท่าน รู้สึกประทับใจทุกครั้งที่ได้เจอกันภายใต้บรรยากาศที่อบอุ่น เป็นมิตรที่ดีต่อกัน และเป็นการเติมพลังบวกซึ่งกันและกัน

ดังนั้นทุกครั้งที่ได้ปฏิบัติหน้าที่ QC จึงพยายามนำสิ่งเหล่านี้ไปกระตุ้นการพัฒนาสร้างการเรียนรู้ให้โรงพยาบาลสามารถก้าวต่อไปพร้อมด้วยความสุขที่ได้สร้างคุณภาพและความปลอดภัยตามเป้าหมายของ HA สงต่อไปยังผู้รับบริการ/ผู้รับผลงาน/บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ไปต่อหรือพอแค่นี้

ทพญ.มยุเรศ เกษตรสินสมบัติ
(จิเรศ)



ย้อนไปเมื่อปี 2545 เป็นแกนนำโครงการพัฒนาคุณภาพพรพ.เชียงใหม่ ผ่านการรับรองคุณภาพ HA เป็นพรพ.แรกๆ โสสมัยนั้นต่อมา 2547 ย้ายมาปฏิบัติงานที่รพ.ปวก็ ได้มาร่วมพัฒนารพ.ปวผ่านการรับรอง HA จึงเป็นที่มาของการได้รับการชักชวนจากอาจารย์อากาศ (ผู้อำนวยการพรพ.โสมสมัยนั้น) ให้ไปช่วยรพ.อื่นๆ ตอนนั้นผอ.รพ.คุณหมอกิติศักดิ์ได้ไปช่วยอยู่ก่อนแล้ว จึงตอบตกลง และได้ไปรับการฝึกปฏิบัติในโครงการ SIT ที่รพ.นครพิงค์ จำได้ว่าเขาแบ่งกลุ่มในการฝึกมีนักเรียน 2 ต่อ ครูฝึก 1 ท่าน ตอนนั้นได้จับคู่กับอาจารย์ ออฟ นพ.วิชรพล ภูวณ อาจารย์ผู้ฝึกคืออาจารย์ เรวดี มีเรื่องประทับใจคือ เขาให้ไปฝึกที่หอผู้ป่วย จำได้ว่าไปกับ 2 คนกับอาจารย์วิชรพล แบบสนุกสนานมีแต่เสียงหัวเราะของอาจารย์ แล้วอาจารย์เรวดีก็ตามไปแบบเดี๋ยว เมื่อกลับมาสรุป ปรากฏว่าพวกเราอยู่ 1 ชั่วโมงไม่ได้เห็น ไม่ได้เห็นเนื้อหาข้อมูลเชิงประจักษ์เท่ากับอาจารย์เรวดีเขาตามเราไปใช้เวลาไม่นาน จึงได้เรียนรู้ การใช้ทุกประสาทสัมผัส ตา ดู หู ฟัง จมูกดมกลิ่น สัมผัสสิ่งที่ไม่ได้บอกหรือสื่อออกมาเป็นคำพูด

จากนั้นก็ได้รับมอบหมายให้ไปช่วยรพ.ต่างๆ ในภาคเหนือ สมัยนั้นต้องลงไปเยี่ยมให้คำปรึกษา 1 โรง 1 คน ก็ทำการประเมินตนเองว่าเรามีข้อจำกัดอะไรเยอะเลย เรามีหลายเรื่องที่เราไม่มีความรู้เลย เราไม่มีความรู้เรื่องยา ไม่รู้เรื่องการดูแลโรคสำคัญต่าง ไหนจะ บ่อบำบัด โรงครัว อะไรอีกมากมาย จึงคิดว่าจะหยุดปฏิบัติงานการเป็นที่ปรึกษางานคุณภาพ จึงแจ้งทางผู้ประสานพรพ. ไป แต่จำไม่ได้เป็นการประชุมงานคุณภาพซึ่งงานอะไรที่เพิ่งงใหม่ตนเองถูกเรียกให้ไปพบท่านอาจารย์อนุวัฒน์ ครูคุณภาพของพวกเรา ท่านถามว่าเกิดอะไรขึ้น จึงเล่าให้อาจารย์ฟังถึงข้อจำกัดตนเอง อาจารย์บอกว่า “ทำไม มยุเรศ ไม่มองว่านี่คือข้อได้เปรียบถ้าเทียบกับที่ปรึกษาคนอื่น เพราะมยุเรศไม่รู้ก็ให้ตั้งคำถามแบบคนไม่รู้ ที่ปรึกษาไม่ได้เป็นคนที่เขาความรู้ไปให้เขา เขาจะได้เรียนรู้จากงานที่เขาทำหรือคำตอบที่เขาจะหามาตอบเรา” อึ้งเลยคะ สุดท้ายเลยเรียนอาจารย์ไปว่าจะขอลองดูสักตั้ง แต่ก็จับพลัดจับผลูมาจนถึงทุกวันนี้ แม้ว่าทุกวันนี้ประเมินตนเองก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ในหลายประเด็น แต่ระยะทางที่ผ่านมาก็ต้องขอขอบคุณคำพูดของอาจารย์ ที่ให้พลังและกำลังใจให้ตนเองไปต่อ และได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองในหลายๆ สิ่ง ได้มีโอกาสเรียนรู้อะไรที่ลึกและกว้างมากกว่าเคย **ได้ก้าวออกมาจากห้องทันตกรรม ได้เรียนรู้อะไรที่มากกว่าการเป็นทันตแพทย์ ได้เรียนรู้การปรับกระบวนการคิดเชิงระบบ มีกลุ่มกัลยาณมิตรในการพัฒนาคุณภาพ มีพี่มีน้องมีเครือข่ายมากมาย และสุดท้ายต้องขอบคุณที่ประเทศไทยมีสรพ.และมี QC**

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ทพญ.มยุเรศ เกษตรสินสมบัติ (จิเรศ)

จะไปต่อหรือพอแค่นี้...จาก วันนั้น จน บัดนี้



แม้ว่าทุกวันนี้ประเมินตนเองก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ในหลายประเด็น แต่ระยะ
ทางที่ผ่านมาก็ต้องขอขอบคุณคำพูดของอาจารย์อนุวัฒน์ที่ให้พลังและกำลังใจ
ใจให้ตนเองไปต่อ และได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองในหลายๆสิ่ง ได้มี
โอกาสเรียนรู้อะไรที่ลึกและกว้างมากกว่าเคย
ได้ก้าวออกมาจากห้องทำงานตกรรรมได้เรียนรู้อะไรที่มากกว่าการเป็น
ทันตแพทย์ ได้เรียนรู้การปรับกระบวนการคิดเชิงระบบ มีกลุ่ม
กัลยาณมิตรในการพัฒนาคุณภาพ มีพื้นที่เองมีเครือข่ายมากมาย และ
สุดท้ายต้องขอบคุณที่ประเทศไทยมีสธพ.และ มี QC

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

“Quality coach ของบุคลากร”

รัชดาภรณ์ ทูมมาสุภาธิ (พีรัช)



การทำหน้าที่ quality coach ในช่วงปีแรกของการทำงานได้รับการฝึกฝนปลูกฝังวิชาคุณภาพจากครูบาอาจารย์มากมาย ครูคนแรก ครูคุณภาพ “**พ.อ.อนุวัฒน์ สุภสุตติกุล**” การขยายพื้นที่คุณภาพทั่วประเทศกับ Provincial Learning Network : PKM พัฒนาโรงพยาบาลชั้น 2 พร้อมติดปีกพัฒนา quality coach ครูคนต่อมาที่วิชาด้านมิติจิตใจ ที่แม่ต๋อย “**ดร.ดวงสมร บุญผดุง**” เป็นแบบอย่างการสร้างความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพที่ต้องมีทั้ง hard science และ soft science ครูที่ตราตรึงประทับใจติดประทับใจมิลืมเลือน เคยไปเยี่ยมชมกับผู้เยี่ยมชมสำรวจชั้นครูอย่างอาจารย์ปอ “**ภก.ประสิทธิ์ วีระอนันต์วิวัฒน์**” และอาจารย์เสื่อ “**อาจารย์สงกรานต์ พุทธิขจร**” ความเมตตาของอาจารย์ที่สั่งสอน quality coach มีอไพบูลย์ ผิดทำที่ม วางแผนการเยี่ยมชม เมื่อลงเยี่ยมชมให้มาสรุปผล เขียนรายงาน ทั้งแบบอย่างการเยี่ยมชมโรงพยาบาลด้วยการสร้างบรรยากาศที่ดี มีรอยยิ้ม และที่อาจารย์เน้นมากคือการใช้มาตรฐาน HA เป็นเครื่องมือเป็นอาวุธสำคัญในการทำหน้าที่ quality coach ที่ดี

Quality coach กับโรงพยาบาล การทำหน้าที่ quality coach กับสถานการณ์การเยี่ยมชมและให้คำปรึกษาที่โรงพยาบาลที่เพิ่งเริ่มต้นงานคุณภาพใหม่ๆ หรือภาคเอกชนที่สร้างขึ้นหลายปี ฉลาดองคความรูการเติมเต็มไม่ขาดด้านความรู้ สิ่งที่ยากในวิถี quality coach คงเป็นเรื่องทัศนคติที่คลาดเคลื่อนไปในการทำงาน HA มีการปลูกฝังที่รับการเยี่ยมชมสำรวจ, copy เอกสารที่โรงพยาบาลอื่นมาไว้บ้างละ ผู้บริหารไม่อยู่บ้างละ การเยี่ยมชมภายใต้ท่าท้วมปากเดินตามกำหนดการให้แล้วเสร็จ แต่ในใจลึกๆรู้ว่าคุณภาพต้องดีกว่านี้!!

ปีที่ 10 ของการทำหน้าที่ quality coach จึงต้องพยายามตั้งใจให้กล้าหาญมากพอ ฉลาดเฉลียวสถานการณ์ดังกล่าว มีความรู้มาตรฐานเป็นฐานหลัก การพัฒนาทักษะ coach ด้วยหัวใจ เพื่อไปพูดคุยกับผู้บริหารในพื้นที่ให้รู้ทาง เพื่อให้เข้าใจต่อสถานการณ์ ตลอดจนเจตนาอันแท้จริงของการพัฒนาคุณภาพที่มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยมากกว่าการได้ใบรับรอง ตอนขณะทำ ใจ !! หัวใจเตนแรงด้วยความประหม่า หรือกลัวก็ไม่อาจทำได้ หากแต่ความมุ่งมั่นคงโน้มน้าวใจเพื่อให้เกิดคุณภาพที่แท้จริง เมื่อพบกับทาที่ และคำพูดตอบรับสะท้อนว่าทางผู้บริหารพร้อมขับเคลื่อนคุณภาพต่อไป การทำหน้าที่ quality coach ของเราได้พัฒนาไปอีกด้านหนึ่ง ถ้าคำตอบไม่ใช่ขอโทษทำหน้าที่ให้แล้วเสร็จ แล้วพัฒนาต่อเพื่อทำหน้าที่ผู้หล่อเลี้ยงงานคุณภาพต่อไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ก้าวที่เปลี่ยนแปลง เป็นก้าวที่มีการสะสมทั้งความรู้ประสบการณ์และอายุ จากวิวัฒนาการและคุณวุฒิที่เปลี่ยนไป จึงมีสมรรถนะในการทำงานได้หลากหลาย ได้รับการเชื่อมั่นจากผู้นำและที่ปรึกษาโรงพยาบาล

การทำงานจึงต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นเหมือนเป็นตัวแทนการสร้างเรียนรู้ของสรรพ. การมีความพร้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่องร่วมกับการดำเนินถึงบทบาทหน้าที่ในการสร้างสุขให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้คุณค่าและพลังในการทำงานที่ดีแก่ผู้เรียนในการทำงานคุณภาพที่ต่อเนื่อง จึงดูเหมือนเป็นน้ำผึ้งหยดเดียวที่ยังหลอเล่ห์งจิตใจในการทำงานให้มีความสุขและมีพลังเพราะก้าวนี้เริ่มมีข้อจำกัดด้านครอบครัว สุขภาพและงานประจำที่เริ่มเติบโตและรับผิดชอบมากขึ้น จึงต้องวางแผนให้สามารถสอดรับทั้งการใช้ชีวิตและการทำงานได้อย่างควบคู่กัน ความเข้าใจ และกำลังใจจากครอบครัวคุณภาพและความผูกพันของทีมที่ปรึกษา จึงดูเหมือนทำให้เรื่องราวต่างๆผ่านไปดวขดี

จากก้าวอย่างที่เปลี่ยนแปลงไปแต่ก้าว ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ประสบการณ์ในแต่ละครั้ง ผู้คนที่เราพบเห็นและมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกัน ทุกย่างก้าว คือประสบการณ์ที่ยิ่งใหญ่ ที่ได้เก็บเกี่ยวเรื่องราวดีและความสุขระหว่างทางที่ย่างก้าวและการก้าวผ่านบางเรื่องทำให้สร้างการเติบโตทั้งด้านความคิดและจิตใจของที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพคนหนึ่ง ทุกครั้งที่ย่างก้าวจึงมีความหมาย ทำให้เราได้สร้างเรื่องราวที่ดี ทำให้เรามีส่วนร่วมและมีความสุข ความภูมิใจทุกครั้งที่ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาลแก่ผู้คนในพื้นที่ในมุมมองของการเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล



นางรัชดาภรณ์ ทูมมาสุทธี (พี่รัช)

Quality Coach บุคลากร

การทำหน้าที่ quality coach ในช่วงปีแรกของการทำงานได้รับการฝึกฝนปลูกฝัง
วิชาคุณภาพจากครูบาอาจารย์มากมาย ขอขอบคุณ ครู นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
ดร.ดวงสมร บุญผดุง ผอ.ปรีชาภัทร์ วีระอนันต์วิวัฒน์ และอ.สงกรานต์ พุทธิษกร ที่ได้หล่อ
เลี้ยงให้มีความรู้และประสบการณ์มาอย่างต่อเนื่อง

ปีที่ 10 ของการทำหน้าที่ quality coach จึงต้องพยายามตั้งสติให้กล้าหาญมากพอ
กล้าเผชิญสถานการณ์ต่างๆ มีความรู้มาตรฐานเป็นฐานหลัก การพัฒนาทักษะ coach ด้วย
หัวใจ เพื่อไปพูดคุยกับผู้บริหารในพื้นที่ เพื่อให้เขาใจต่อสถานการณ์ ตลอดจน
เจตนาอันแท้จริงของการพัฒนาคุณภาพที่มุ่งเน้นด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย
มากกว่าการได้ใบรับรอง หากแต่ความมั่นคงในเป้าหมายเพื่อให้เกิดคุณภาพที่แท้จริง

การทำหน้าที่ quality coach ของเราได้พัฒนาไปอีกด้านหนึ่ง ถ้าคำตอบไม่ใช่
ขอให้ทำหน้าที่ให้แล้วเสร็จ แล้วพัฒนาต่อเพื่อทำหน้าที่ผู้หล่อเลี้ยงงานคุณภาพต่อไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)





กระบวนการคุณภาพ.... ใช่ได้จริง

นาง ละเอียด ทศพล (พี่ต๋ม)

ระยะเวลา...10 ปีผ่านไป

เป็นระยะเวลาที่ชวนการเดินบนเส้นทางคุณภาพอย่างไม่มีที่สิ้นสุด
ส่งผลให้เกิดความอึดอ้อมโนหิวใจ ภาคภูมิใจและเชื่อมั่นวิชาชีพ
มีพลังก่อให้เกิดคุณค่าต่อตัวเอง ผู้อื่น และสังคมสิ่งรอบข้าง
ประกอบกับมีการส่งพลังบวกจากกลไกสิ่งแวดล้อมที่มีการเรียนรู้และ
พัฒนาตลอดเวลา สามารถนำมาใช้ใ้ในการดำรงชีวิต
การทำงานและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงานทั้งในรพ.ของตนเอง
และรพ. แห่ง อื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
ทำให้เห็นว่ากระบวนการคุณภาพ....ที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
กระบวนการพัฒนาคุณภาพของไทยก้าวมาถูกทาง
และคิดว่า...ตนเอง จะคงอยู่ใ้บนเส้นทางคุณภาพนี้ตลอดไป



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางละเอีียด ทศพล (พีตี๋ม)

กระบวนการคุณภาพ....ใช้ได้จริง



10 ปี เป็นระยะเวลาที่ชวนการเดินทางค้นหาคุณภาพอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ส่งผลให้เกิดความอึดอ้อมในหัวใจ ภาคภูมิใจและเชื่อมั่นวิชาชีพ มีพลังก่อให้เกิดคุณค่าต่อตัวเอง ผู้อื่น และสังคมที่รอบข้าง ประกอบกับมีการส่งพลังบวกจากกลไกสิ่งแวดล้อมที่มีการเรียนรู้และพัฒนาตลอดเวลา สามารถนำมาใช้ใ้ในการดำรงชีวิต การทำงานและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติงานทั้งในรพ.ของตนเองและรพ.อื่นๆ ทำให้เห็นว่ากระบวนการคุณภาพ....ใช้ได้จริง กระบวนการพัฒนาคุณภาพของ ไทยก้าว ขาดูกทาง และจะคงอยู่ใ้เส้นทางคุณภาพนี้ตลอดไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

วาทเสนาทางดวยประสพการณ

วรากรณ ภัทรมงคลเขตต์ “พีแ้ว”



“พีแ้ว” เป็ญคนพื้นเพ จ. ลำพูน จบพชบาล ปี 2530 เข้าทำงานที่ รพ.ลำพูน แผลงกายบุรกรรม และ ICU จากนั้น มารพ.แม่จันในปี 2538 ดวยเป็ญคนที่ชอบเรีญรู็สิ่งใหม่ คิदनอกกรอบ มีความกล้าและความสามารถใญการแปลงเรีญยากใญ เป็ญเรีญง่าย ทำใญได้กวางเข้ามาทำงาน คุณภาพ ในปี 2542 เป็ญกำลังหลักทำใญ รพ. แม่จันผ่านการประเมินมาตรฐาน HA มาอย่างตอเนื่อง เป็ญรองประธานศูนย์คุณภาพ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ของ สรพ. และ อาจารย์สอนพิเศษของสถาบันต่าง ๆ จนกระทั่งในปี 2563 ได้กวางเข้ามาเป็ญหัวหน้ากลุ่มงานการพชบาล รพ.แม่จัน

สิ่งที่ประทับใจ สิ่งที่ภาคภูมิใจ ไญการทำงานที่ QC **มุมมองใญการทำงานที่ต้องใญศาสตร์ และ ศิลป์** การที่ใญเข้ามาทำงานที่ QC สรพ. ส่วนตอของมรับนะวารู้สึกเข็ญใญช่วงเวลาที่ทุกอย่างตองสมดุกัน ไปหมด งานที่ตองเองตองรับผิดชอบ งานที่ตองเองชอบ แต่กัว่า ทำทายดี ไญทุกๆ วัน ทุกๆ เช้ามีเรีญใญแก้ปัญห ภายใญ ภายนอกรพ.ที่ตองการความช่วยเหลือใญเรีญงาน คุณภาพ ตองใญเทคนิค วิธีการที่หลากหลาย ทั้งศาสตร์และศิลป์ การทำงานสิ่งที่ทุกคนควรมีหลักใญการทำงาน คื ความมุ่งมันตั้งใจการรักษาสัญญาความรับผิดชอบและความคงเสนาคงวา

แต่คิदनว่า **“การพัฒนาคน”** เป็ญเรีญสำคัญ โดยเฉพาะการสร้างบุคคลากรใญช่วงการเปลี่ญแปลงใญทุกวันนี้ จากโลกใญเกาสู่โลกใญใหม่เกือบทั้งหมดกัว่าได้! การส่งตอความรู้ ข้อมูล จากรุ่นสู่รุ่น บางส่วนอาจตองพึ่งพาประสพการณเกา ไญแ่งของศึกยภาพพื้นฐานความเป็นผู้มีประสพการณและสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน แต่สำหรับการพัฒนาคุณภาพที่ตองเชื่อมใญกับโลกใญยุคปัจจุบันและความเปลี่ญแปลงของเทคโนโลยีแลว ความคาคหวังตอกระบวนการและผลลัพธ์ จะตองคิदनใหม่ทำใหม่ เปลี่ญวิธีคิदन Mindset ใหม่ที่ตองรื้อสร้างแนวปฏิบัติออกจากการประสพการณ และภาพจำเดิม ซึ่งคิदनว่าเป็ญเรีญที่ยาก และทำทายที่สุด ซึ่งตองอาศัยปรับตอ ปรับระบบ สภาพแวดล้อมใญเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ญแปลงไป

ขอบคุณ สรพ.ที่ใญโอกาสดี ดี ได้เรีญรู็มาตรฐานต่าง ๆ เรีญรู็ทักษะ เทคนิคการทำงาน คุณภาพ ติดอาวุธเรีญมือคุณภาพ ทำหน้าที่ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ พบเจอกับผู้คนมากมาย หลากหลาย ทำใญได้เรีญรู็และสามารถกวางความตางเพื่อเข้าหากันได้ง่าย ๆ ดวยการ เข้าใญ ถึงความตางตาง ขอมรับว่าคนเรากวหลอหลอมมาไม่เข็ญเหมือนกัน คนที่ใญความเข็ญหรือทัศนคติตอชีวิตไม่เข็ญของเรา เขาไม่ใญคนไม่ดีเสมอไป ซึ่งชมขุดดีแทนที่จะตอตาน ใญเรลาดองมองหาจุดเด่นของคนใญแต่ละกลุ่มใญพบ เมื่อดึงจุดๆ หนึ่งเรากจะเขาใญว่า การเปิดพื้นที่ใญทุกคนได้แสดงความสามารถ พัฒนาตนเองอย่างตอเนื่อง **“เรีญรู็และปรับเปลี่ญ”** วิธีการคิदनใญเขาถึงคนแต่ละกลุ่มที่เรากตองทำงานดวย แลวเรากัจะทำงานคุณภาพเป็ญที่มรวมกันระหว่างสหสาขาวิชาใญพบกันพื้นฐานการใญความรัก ความปรารณชาติ ตอประชาชน ผู้รับบริการ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพชบาล (องคการมหาชน)



พว.วราภรณ์ ภัทรมงคลเขตต์

พี่แอม.....วาดเส้นทางด้วยประสบการณ์

“ต้นทูลคุณภาพ” แต่ละคนไม่เหมือนกัน
แต่สิ่งหนึ่งที่เรามีเหมือนกันคือ “เวลา”
อย่าปล่อยให้มันผ่านไปอย่างไร้ค่า...
ฝ่าฟันไปให้ถึงจุดหมาย
ความสำเร็จที่สวยงาม รออยู่เสมอ
สำหรับผู้ที่ไม่ยอมแพ้...

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QC งานที่รักและมีความหมาย

วราภรณ์ สักกะโต



นับเป็นโอกาสที่ดีของการทำงานที่ สรพ. คือได้ทำงานที่รัก งานหนึ่งคือ การทำหน้าที่ เป็น **Quality Coach** ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และรับผิดชอบในการสร้าง และพัฒนา Quality Coach นับเป็นประสบการณ์ที่มีความหมายและประทับใจอย่างยิ่ง ทุกครั้งที่ได้ไปเรียนรู้กับพี่ๆ Quality Coach และได้ร่วมเรียนรู้กับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อ กระตุ้นการพัฒนา สิ่งที่ได้รับไม่ใช่เพียงแค่อำนาจและประสบการณ์ แต่ยังสามารถเห็นถึงความ พลังความมุ่งมั่นและความพยายามของบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานด้วยใจรักและความรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ และเห็นความมีเจตจำนง อันแน่วแน่ของทีปรีภชาฯ ที่ ทำงานท่าทางด้วยใจรักยิ่ง

การทำงานใกล้ชิดกับโรงพยาบาลทำให้ได้เห็นถึงการพัฒนาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกัน นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา คุณภาพการบริการที่ดีขึ้น ความสำเร็จของโรงพยาบาลแต่ละแห่งเป็นผลลัพธ์ของการทำงาน ร่วมกันเป็นทีม และการสนับสนุนที่ได้รับจากสรพ. และแน่นอน..ตนเองได้มีส่วนหนึ่ง เล็กๆ

การช่วยให้สรพ.วิเคราะห์ปัญหาของโรงพยาบาลเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญของการทำงาน เป็น Quality Coach ปัญหาที่พบมักจะมีหลายระดับ ตั้งแต่ปัญหาเรื่องทรัพยากรที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ การขาดความรู้และทักษะ รวมถึงปัญหาด้านระบบ บริหารบุคลากรที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบงานคุณภาพ การ ทำงานเพื่อแก้ไขปัญหานั้นต้องอาศัยความเข้าใจและการวิเคราะห์อย่างละเอียดเพื่อหา สาเหตุที่แท้จริงและนำไปสู่การวางแผนและการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

หนึ่งในเหตุการณ์ที่รู้สึกประทับใจคือการมีโอกาสไปเรียนรู้กับโรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่มี ประสบการณ์ที่ไม่ผ่านการรับรอง แต่โรงพยาบาลนำโดยผู้อำนวยการที่มีความมุ่งมั่นสูง ผอ.รพ.ได้ทบทวนและก้าวข้ามจุดเปลี่ยนของรพ. โดยการเรียนรู้และพัฒนาอย่างมีเป้าหมายตนเองได้มีส่วนในการรับฟังความทุกข์ ความกังวลของหลายคนในรพ. ที่สำคัญคือ ผู้ ีำนวยการรพ. รับฟังๆ จนทำให้ผอ. ได้กลับมาทำทีมและพัฒนาใหม่จนผ่านการรับรอง

มีรพ.หลายแห่งเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากร การเปลี่ยนแปลงคนทำงานอาจจะถึงเลกักระบบการเยี่ยมชมสำรวจ ได้ให้กำลังใจและขวัญพีๆ QC ที่อยู่ไกลเคียงไปชม รพ. เรียบรู้ เมื่อรพ.กลับมาเข้าสู่ระบบการแลว ผอ. รพ. ส่งไลน์มาขอบคุณ และบอกว่า รพ.ได้เรียบรู้จากระบบการเยี่ยมชม แม้จะมีภาระงานแต่ก็ยอมรับและพัฒนาต่อไป สิ่งที่รพ.ได้บอกเล่า ล้วนเป็นพลังที่ส่งกลับมาถึงคุณค่าของงานที่ทำมาเสมอ และเชื่อมาตลอดว่า แรงบันดาลใจในการทำหน้าที่ Quality Coach หนึ่งในนั้นคือความเชื่อมั่นในความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดีที่สุด การได้เห็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลต่างๆ เป็นแรงบันดาลใจที่ยิ่งใหญ่ ทำให้เรามีความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มที่และให้การสนับสนุนที่ดีที่สุดกับที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพที่รักทุกคน

สิ่งที่ทำให้ยังคงผูกพันกับการทำงานและรักกับงานนี้เพิ่มขึ้นทุกวัน คือ ความจริงใจ ความเป็นพี่น้องของ Quality Coach ที่รู้จักกันมานาน และเป็นสิ่งที่มีค่าอย่างยิ่งได้ร่วมงานกับหลายท่านที่มีประสบการณ์และความรู้ความสามารถที่หลากหลาย การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกันทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และวิธีการแก้ไขปัญหาที่อาจจะหาไม่ได้จากตำรา หรือจาก Chat GPT นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่าง QC ยังสร้างความอบอุ่นและความมั่นใจในการทำงานร่วมกัน ทำให้ทุกครั้งที่เผชิญกับความท้าทายเราสามารถพึ่งพาและสนับสนุนกันได้อย่างเต็มที่ แม้โดยไม่ได้ร้องขอความช่วยเหลือ หรือตามระบบที่เป็นทางการ

การได้เห็นรอยยิ้มและความภูมิใจของบุคลากรในโรงพยาบาล เมื่อพวกเขาสามารถผ่านการรับรองคุณภาพ ได้เรียบรู้และพัฒนาตนเองได้ เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและเป็นแรงบันดาลใจให้กับการทำงานต่อไป ความรู้สึกที่ได้เห็นความพยายามของเรามีส่วนช่วยในการยกระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ทำให้เรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองและทำหน้าที่ Quality Coach ต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

“ความหมายของงาน ความหมายของคน
ความหมายของความเป็มนุษย์”

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางวารินทร์ สีกะโต (พอลล่า)

QC... งานที่รักและมีความหมาย



การได้เห็นรอยยิ้มและความภูมิใจของบุคลากรในโรงพยาบาล
เมื่อพวกเขาสามารถผ่านการรับรองคุณภาพ ได้เรียนรู้และพัฒนา
ตนเองได้ เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจและเป็นแรงบันดาลใจ
ให้กับการทำงานต่อไป ความรู้สึกที่ได้เห็นความพยายามของ
เรามีส่วนช่วยในการยกระดับคุณภาพการบริการทางการแพทย์
ทำให้เรามีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองและทำหน้าที่
Quality Coach ต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



“I am proud to be Quality coach”

นาง วลีรัตน์ สุธนพันธ์ (พี่ต้อย)

จากจุดเริ่มต้นในปี 2542 ที่ต้องรับผิดชอบงานคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อให้โรงพยาบาลมีคุณภาพและผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ซึ่งช่วงนั้นมาตรฐาน HA ก็เพิ่งเริ่มต้นได้ไม่นาน ผู้รู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ก็ยังมีไม่มาก ตัวเองเริ่มต้นจากการเรียนรู้และลงมือทำร่วมกับทีมงานของโรงพยาบาล เข้าใจบ้าง ไม่เข้าใจบ้าง พยายามทำดูบ้าง ผิดบ้าง ล้มลุกคลุกคลานกันมาจนบางครั้งก็รู้สึกท้อกับปัญหารอบด้าน ทั้งต้องประสานกับผู้นำสูงสุด เสริมพลังทีมงานและน้องๆ โหยหิวกำลังใจเห็นหน้าต้อ และมีเป้าหมายร่วมกันคือทำให้โรงพยาบาลของเรามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดี มีมาตรฐานเทียบเท่ากับโรงพยาบาลเอกชน จนถึงวันที่โรงพยาบาลของเราผ่านการรับรองมาตรฐาน HA พบว่ามาตรฐาน HA นอกจากจะสร้างระบบงานที่ได้มาตรฐานแล้ว ยังช่วยสร้างทีมงานของโรงพยาบาลให้มีความรักความสามัคคี และที่สำคัญช่วยให้ตัวเองมีวิสัยคิดในการทำงานจากพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาคุณภาพ

เมื่อได้มีโอกาสเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ QC ร่วมกับสรรพ. ได้รับโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งจากพี่ๆ น้องๆ QC ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพ รวมถึงได้มีโอกาสสร้างกระบวนการเรียนรู้กับโรงพยาบาลต่างๆที่มีความหลากหลาย แต่ด้วยเสน่ห์ของมาตรฐาน HA ที่สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของโรงพยาบาลที่หลากหลายได้ จากจุดเริ่มต้นที่มีโรงพยาบาลเพียงไม่กี่แห่งที่ผ่านการรับรองจนปัจจุบันมีโรงพยาบาลจำนวนมากที่ใ้มาตรฐาน HA และผ่านการรับรอง ทำให้ตัวเองรู้สึกอึดใจและมีความสุขที่ได้รับโอกาสในการทำหน้าที่ Quality coach และก็คิดว่าขอเป็นจิ้งจอร์ซึ้งเล็กๆ ที่ยังทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุดตลอดไป เพื่อช่วยสร้างระบบสุขภาพที่มีมาตรฐานและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนในวงกว้าง

ที่สุดของความประทับใจในการทำหน้าที่ Quality coach คือการได้รับความไว้วางใจจากสรรพ.ที่ให้ปฏิบัติหน้าที่นี้ ให้โอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ติดตามดูด้านเครื่องมือคุณภาพและมาตรฐาน HA ให้อย่างต่อเนื่อง ประทับกับบรรยากาศของทีม QC ที่ล้วนแล้วแต่เป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อกัน ทำให้รู้สึกว่าชีวิตนี้มีคุณค่าและมีความสุขที่จะก้าวเดินต่อในถนนสายคุณภาพอย่างภาคภูมิใจตลอดไป “I am proud to be Quality coach”

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางวลีรัตน์ สุธานันทน์ (พี่ต๋อย)

ขอเป็นจิ๊กซอร์ชิ้นเล็กๆ ที่ทำหน้าที่นี้ให้ดีที่สุดตลอดไป



ได้รับโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทั้งจากพี่ๆ น้องๆ QC ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาคุณภาพ รวมถึงได้มีโอกาสสร้างกระบวนการเรียนรู้กับโรงพยาบาลต่างๆ ที่มีความหลากหลาย แต่ด้วยเสน่ห์ของมาตรฐาน HA ที่สามารถนำมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของโรงพยาบาลที่หลากหลายได้

ทำให้ตัวเองรู้สึกอิ่มเอมใจและมีความสุขที่ได้รับโอกาสในการทำหน้าที่ Quality Coach

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เริ่มต้นที่รัก ศรัทธาในตัวเอง รักและศรัทธา HA



นางวารุณี อiewiczาย
(พี่ต๋อย)

เส้นทางของการทำหน้าที่เป็น Quality coach ที่ไม่เคยนับวัน นับเวลา ว่ากี่ปี หรือกี่ครั้งที่ได้ลงมือทำ จากที่ไม่กล้าที่จะก้าวออกมาจาก Safe zone ในรพ.ที่เป็นเหมือนบ้านที่เรารู้สึกว่า จะช่วยโอบอุ้ม พูมพิกให้อาศัยอย่างปลอดภัย ถึงวันนี้้องๆที่มงาน สรพ. สื่อสารว่าเรามาถึงจุดที่เรารู้สึกได้ว่า ทศวรรษ ของการทำหน้าที่ QC ทุกวันนี้ยังคงทำหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ลืมอายุ ลืมว่าเราเป็นข้าราชการที่เกษียณราชการมาแล้ว 4 ปี ยิ่งรู้สึกใช้ชีวิตทุกวันนี้ช่างมีคุณค่า ช่างดีงาม จากความรู้สึกที่ขอลองสรุปถอดบทเรียน ให้เป็นการรำลึก ทบทวนตัวเอง บาง

เริ่มต้นที่รัก ศรัทธาในตัวเอง ที่วิชาชีพพยาบาลเลือกตัวเรา เหมือนฟ้าลิขิต มาตถผลึกสุดท้ายคือ ไม่ใช่ฟ้า ไม่ใช่โชคชะตาแต่คือความรักของ พ่อแม่ ที่ให้กำเนิดเด็กผู้หญิงคนนี้ เต็มโตเป็นคนธรรมดาที่ไม่ธรรมดา ที่มีโอกาสทำความดีงามให้กับเพื่อนๆที่ๆของๆกับใครๆทั้งที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน ความรู้และประสบการณ์ในโรงพยาบาลชุมชนที่ผ่านมามีเกือบ 20 ปี ถูกปรับมาเป็นชุดความรู้ร่วมกับภารกิจที่

ได้มีโอกาสเรียนรู้มาตรฐาน HA กับครูคุณภาพ ที่เป็นทั้งบุคคลต้นแบบ เป็นแรงบันดาลใจ ได้ทบทวนความรู้ ทบทวนความเข้าใจของตัวเอง ที่ผ่านมายอมรับว่าเราช่างไม่เข้าใจทั้ง concept ใดๆไม่เข้าใจหลักคิดที่ครูพร้าสอน บ่มเพาะ กว่าที่จะลึกซึ้ง จะปลอดภัย ครอบคลุมความคิดที่เป็น Fix mindset ทะลุกรอบออกมาได้ จนมาเป็นทุกวันนี้ไม่ง่ายเลย ต้องกราบขอขอบคุณครูคุณภาพทุกท่านด้วยหัวใจ

เรียนรูว่าคนเราเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของกันและกัน ทุกคนต้องการความเข้าใจทุกคนชอบคนที่ฟังเรา จริงใจ เข้าใจข้อจำกัดบริบทของกันและกัน ทุกๆชีวิตที่เป็นสมาชิก รวมตัวกันเป็นครอบครัวในโรงพยาบาลที่ไม่มีโอกาสเลือกได้ ต้องมีการปรับตัว ปรับการดำเนินชีวิต ห่างจากคนที่รัก ห่างจากครอบครัว มารวมตัวกันทำงานมุ่งมั่นที่จะให้ผู้ป่วยปลอดภัย ยิ่งต้องทำหน้าที่ QC ที่ ส่งเสริมให้เกิดแรงผลักดัน ไม่ใช่กดดัน มิติมาตรฐาน SHA ที่ แม่ต๋อย มาเติมเต็ม mindset ให้เห็นคุณค่าของคน ของที่มงาน ของผู้คนทั้งโลกลึกซึ้งขึ้น ชอบคุณพี่ของ QC

ขอบคุณที่มงาน สรพ.ขอบคุณครูคุณภาพทุกท่านที่ให้โอกาสมาร่วมกันสร้างสรรค์ความดีงาม ขอปวารณาตัวที่จะมุ่งมั่นที่ทำความดี ปิดทองหลังพระ ต่อ ไปจนกว่าที่ถึงวันเวลาที่เหมาะสม ด้วยความรักศรัทธา รัก HA ยิ่งรู้จักยิ่งรักเธอ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางวารุณี เอี้ยวฉาย (พี่ต้อย)

เริ่มต้นที่รัก ศรีราชาในตัวเอง รักและศรีราชา HA



เรารู้ว่าคนเราเป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีที่สุดของกันและกัน ทุกคนต้องการความ
เข้าใจทุกคนชอบคนที่ฟังเรา จริงใจ เข้าใจข้อจำกัดบริบทของกันและกัน
ทุกๆ ชีวิตที่เป็นสมาชิก รวมตัวกันเป็นครอบครัวในโรงพยาบาลที่ไม่มี
โอกาสเลือกได้ ต้องมีการปรับตัว ปรับการดำเนินชีวิต ห่างจากคนที่รัก
ห่างจากครอบครัว มารวมตัวกันทำงานมุ่งมั่นที่จะให้ผู้ป่วยปลอดภัย ซึ่งต้อง
ทำหน้าที่ QC ที่ส่งเสริมให้เกิดแรงผลักดันไม่ใช่งัดดัน
มิติมาตรฐาน SHA ที่แม่ต้อย มาเติมเต็ม mindset ให้เห็นคุณค่าของ
คน ของทีมงาน ของผู้คนที่งโลกอีกซึ่งขึ้น
ขอบคุณพี่น้อง QC สรพ.และครูคุณภาพทุกท่าน
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ได้ช่วยเหลือ รพ.และผู้ป่วยเป็นการทำบุญ ที่ได้ผลประจักษ์แก่ตนเองและผู้ป่วย

นาง วิลาวลัย พลเดช (พี่ลี)

ในเช้าวันหนึ่ง ในปี 2556 ข้าพเจ้าได้รับโทรศัพท์จาก แม่ต้อย อาจารย์ ดร. ดวงสมร บุญผดุงท่าน ได้โทรศัพท์คุยกับข้าพเจ้าและได้ช่วยข้าพเจ้าให้มาทำงานคุณภาพด้วยกัน โดยในวันนั้นข้าพเจ้ายังจำความรู้สึกของตัวเองได้ว่า รู้สึกตื่นเต้น ดีใจที่อาจารย์ สรพ. ได้ชวนทำงานคุณภาพ ตอนนั้นยังไม่รู้เลยว่าทำอะไรอะไรบางอย่าง รู้แต่ว่าเราจะเอาความรู้ที่ได้มาพัฒนา รพ.ตนเอง หลังจากวันนั้นตอนมาได้รับเอกสารจาก สรพ. เชิญให้ขึ้นมาประชุมอบรมพัฒนาทักษะ QC ครั้งแรกที่ขึ้นมาประชุมยังจำได้ไม่ลืม ในช่วงนั้นมีเหตุการณ์ทางการเมือง เดินทางมากรุงเทพฯ อบรมที่วัด ระหว่งเดินทางฝนตกน้ำท่วมและรถที่ข้าพเจ้านั่งรถก็ไม่ได้เดินทางตามเวลาของรถ ข้าพเจ้าต้องนั่งอยู่บนรถที่จอดโดยรถไม่ได้เคลื่อนเป็นเวลา 5 ชั่วโมง รถจึงจะได้เคลื่อนตามเวลาปกติ ในระหว่างนั้นข้าพเจ้าก็ยังมุ่งมั่นที่จะไปประชุมตามที่เขาร่วมประชุมกับ สรพ. และได้แจ้งให้ สรพ. รับทราบถึงการเดินทางประชุม และครั้งแรกของการเข้าร่วมประชุม ไปถึงเวลา 13.00 น. ได้รับการต้อนรับจากพี่ๆของๆ QC และทีม สรพ. เป็นที่อบอุ่นทุกคนซักถามด้วยความเป็นห่วง ตั้งแต่ขึ้นมากลางประชุมทุกครั้งนอกจากจะได้ความรู้และทักษะ QC มีอาชีพแล้ว ยังได้รู้จักกับญาติมิตรที่ดี คอยเติมเต็มกำลังใจให้กันตลอดทุกคนที่เจอกัน เสียงหยอกล้อ เสียงหัวเราะ จึงเป็นแรงบัลดาลใจให้กลับไปทำงานคุณภาพและสร้างคุณภาพให้ รพ.ตนเองและในเครือข่ายที่ดูแลรับผิดชอบ ทำให้มีแรงบัลดาลใจในการทำงานและการพัฒนาคุณภาพ

สิ่งที่ประทับใจ

1. การได้พบและรู้จักพี่ๆของๆ QC ที่มาจากทุกภาค และมาซึ่งเล่าสู่กันฟังถึงงานที่ทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพและประสบการณ์ที่ดำเนินการ
 2. การได้รับความรู้และทักษะการพัฒนาคุณภาพ เครื่องมือคุณภาพต่างๆ การคิดวิเคราะห์ การพัฒนาทักษะที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ในการเชื่อมโรงพยาบาลในลำดับชั้น 1 และ 2 ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA
 3. ได้เรียนรู้มาตรฐาน การชื่นชมสิ่งที่โรงพยาบาลดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ การเขียนรายงานการเชื่อมที่สร้างคุณค่ากับโรงพยาบาล และการให้คะแนน Overall Scoring อย่างมีประสิทธิภาพ มีทักษะในใช้เครื่องมือคุณภาพและประยุกต์ใช้ มาตรฐานให้เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาล
- ทักษะการเป็นที่ปรึกษา การเป็นพันธมิตร การมองบวก ชื่นชมในสิ่งที่พบ การฟังที่ดี ทำให้เราเมื่อนำมาฝึกกับตนเองบ่อยๆ ทำให้เราสามารถเป็นที่ปรึกษาให้กับทุกคนได้ และนำมาใช้กับชีวิตประจำวันได้ สร้างการเรียนรู้ในทีมงานและเสริมพลังใจให้กับทีมงาน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ความภาคภูมิใจ

หลังจากการอบรมได้รับความรู้และทักษะการเป็นที่ปรึกษาคุณภาพของ สรพ. และแนวทางการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA เครื่องมือคุณภาพต่างๆ ได้รับการมอบหมายจาก สรพ. ในฐานะที่ปรึกษาคุณภาพของ สรพ. ทั้งไม่ว่าจะการเข้าไปเป็นที่ปรึกษาคุณภาพของโรงพยาบาล , การเข้าเยี่ยมชม ประเมินโรงพยาบาลในลำดับขั้น 1 และ 2 ตามแนวทาง HA การพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA การอำนวยความสะดวก SAR หรือกิจกรรมต่างๆที่ สรพ. ได้ มอบหมาย ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดงานคุณภาพ ดีๆมอบให้แก่ประชาชนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ในงานนี้ข้าพเจ้าไม่เคยลืมเลย ว่า ในงานที่เราทำดีเราจะได้รับสิ่งดีๆตอบแทน

ในช่วงระยะเวลา 10 ปี ที่ทำหน้าที่ที่ปรึกษาคุณภาพของ สรพ. รู้สึกว่า ตนเองโชคดีมากที่ได้มาทำงานนี้ให้กับสังคม ได้ช่วยเหลือโรงพยาบาลและผู้ป่วย เป็นการทำบุญที่ได้ผลประจักษ์แก่ตนเองและผู้ป่วย คือความสุขใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อนในวิชาชีพและที่สำคัญได้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความปลอดภัยและความ สุขแก่ผู้ป่วยนอกจากความสุข ความอิ่มเอมใจแล้ว การรู้จักเป็นผู้ให้ต่อส่วนรวม สามารถช่วยพัฒนาตัวเราให้มีความคิดในด้านบวกและสามารถสร้างการ เปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในสังคมได้ เพราะการให้ ทำให้เรารู้จักเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมองเห็นคุณค่าของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางวิลาวัณย์ พลเดช (พี่ลี)

ได้ช่วยเหลือ รพ.และผู้ป่วย เป็นการทำบุญที่ได้ผลประจักษ์แก่ตนเองและผู้ป่วย



การมาประชุมทุกครั้งนอกจากจะได้รับความรู้และทักษะการเป็นที่ปรึกษาคุณภาพแบบมืออาชีพแล้ว ข้าพเจายังได้รู้จักกับคนที่มีตรรกะดี คอยเติมเต็มกำลังใจให้กันตลอดทุกคนที่เจอกัน เสียขพขอกเขา เสียขพขวเราะ จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ดิฉันไปทำงานคุณภาพและสร้างคุณภาพในโรงพยาบาลตนเองและโรงพยาบาลในเครือข่ายที่ดูแลรับผิดชอบ ทำให้เรามีแรงบันดาลใจ

ในการทำงานและการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดงานคุณภาพดีๆ ขอบใจแก่ประชาชนไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม ไม่เคยลืมเลยว่า การที่เราทำดีเราจะได้รับสิ่งดีๆ ตอบแทนในช่วงระยะเวลา 10 ปี รู้สึกว่าตนเองโชคดีมากที่ได้มาทำงานนี้ให้กับสังคมได้ช่วยเหลือโรงพยาบาลและผู้ป่วย เป็นการทำบุญที่ได้ผลประจักษ์แก่ตนเองและผู้ป่วย คือความสุขใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนในวิชาชีพ และที่สำคัญได้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความปลอดภัยและความสุขแก่ผู้ป่วย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

การเรียงรูนบนเสนทาง..ของการ เปลี่ยขแปลง

ทพ.วีระ อิศระธำหนัก
“หมอกลวย”



การทำงานในบทบาทหน้าที่ QC เปรียบเสมือนการได้ร่วมทางเป็นผู้พัฒนา พี่เลี้ยง โค้ช ไปกับบุคลากรในโรงพยาบาลที่มีมาตรฐาน เป็นแนวทางในการนำ การพัฒนา ยิ่ง มีประสบการณ์ได้รับรู้ ได้เห็น ยิ่งทำให้เกิดความเข้าใจ เข้าถึง การพัฒนาในมุมมองที่มีความแตกต่างของบริบทในแต่ละโรงพยาบาล ความยากของการพัฒนาคุณภาพไม่ได้อยู่ที่อุปสรรคในแต่ละโรงพยาบาลที่มีแตกต่างกันเท่านี้ แต่ยังมี ความยากในการพัฒนาคุณภาพที่เกิดจากความคิด ความรู้ ทักษะคติและมุมมองของคนทำงานคุณภาพที่แตกต่างกัน ความท้าทายของการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน คือการเรียงรูนบนเสนทางการเปลี่ยขแปลง ถือเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และจะต้องเจออยู่ตลอด การปรับตัวเข้าหาการ เปลี่ยขแปลง จะต้องอาศัยความพยายามอย่างมาก ซึ่งในบางครั้ง การทำงานอาจจะต้องเจอกับการเปลี่ยขแปลงในหลายๆ ด้านอาจทำให้รู้สึกเหนื่อยล้า และรู้สึกท้อไปกับมันได้

การเป็น QC ไม่เพียงแต่ทำให้โรงพยาบาลก้าวข้ามอุปสรรคที่มีของแต่ละ รพ.เท่านั้น QC ยังมีหน้าที่ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องของในกระบวนการถูกพัฒนา ส่ง เสริมให้มีองค์ความรู้ที่มากขึ้น ทั้งการยกระดับทางจิตใจ ให้มีความมั่นคงและมุ่งมั่นให้ เกิดระบบคุณภาพและความปลอดภัยในรพ. สิ่งที่ QC ต้องทำควบคู่ไปกับการส่งเสริมการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ก็คือการเสริมพลัง (Empowerment) เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อน ในทุกระดับ ตั้งแต่ ผู้บริหาร จนถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ เพราะการพัฒนา คุณภาพจำเป็นที่ต้องมีความมุ่งมั่น ต่อเนื่อง และมีเป้าหมาย ท้าทายส่งเสริม ท้าทายเชื่อมโยง เพื่อให้เมล็ดพันธุ์คุณภาพที่หว่านลงไป ได้ออกดอกออกผลที่ทั้งความงาม ความ ปลอดภัย และมีคุณภาพ บนพื้นฐานความเข้าใจไว้วางใจ ที่เรามีให้ต่อกัน เป็นบุญแฉ สำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ

สิ่งที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ QC ร่วมกับ สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องค์การมหาชน) ตลอดระยะเวลาที่มากกว่า 10 ปี ของข้าพเจ้า ก่อให้เกิดความเข้าใจใน หลากหลายมิติของการพัฒนา ทั้งในเรื่องความเข้าใจในระบบงานคุณภาพของแต่ละ วิชาชีพ มาตรฐานคุณภาพที่หลากหลายมากขึ้น สิ่งแวดล้อม ทักษะคติและมุมมองต่องาน พัฒนาคุณภาพที่มีความชัดเจนซึ่งจะทำให้สามารถสื่อสารมาตรฐานนำสู่การปฏิบัติได้ อย่างเข้าใจ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ทพ.วีระ อิศระธำรงค์

QC : การเรียนรู้บนเส้นทาง...ของการเปลี่ยนแปลง



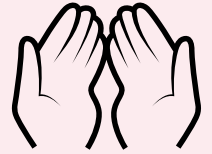
สิ่งที่ QC ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ก็คือการเสริมพลัง เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนในทุกๆระดับ ตั้งแต่ ผู้บริหารจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ เพราะการพัฒนาคุณภาพ จำเป็นที่ต้องมีความมุ่งมั่นต่อเนื่องและมีเป้าหมาย ชัดเจนส่งเสริม พลังเชื่อมโยง เพื่อให้เมล็ดพันธุ์คุณภาพที่หว่านลงไป ได้ออกดอกออกผลที่ให้อรรถประโยชน์ ความปลอดภัยและมีคุณภาพ บนพื้นฐานความเข้าใจ ไว้วางใจ ที่เรามีให้ต่อกัน เป็นบุญแก่สังคมในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ภูมิใจในการทำหน้าที่ ตามบทบาทของพระเจ้า

ณ.สีตีแอสေး ตือระะ



ช่วงเวลาในการทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ตลอดระยะเวลา 10 ปี ที่ผ่านมา ได้มีโอกาสได้เรียนรู้การพัฒนาคูณภาพที่หลากหลายจาก สรพ. รพ.ที่ได้ไปเยี่ยมชม รพ.ที่ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระบบ online เพื่อนชาว QC รู้สึกเป็นการเรียนรู้”ที่มีพลัง” สามารถสร้างพลังในการเรียนรู้มากขึ้นทุกวัน ไม่มีวันจบสิ้นและขากเรียนรู้ทุกเรื่องในเรื่องงานให้กับ รพ.ต่างๆ และพยายามถอดบทเรียนความรู้ ประสบการณ์เป็นแบบที่ง่าย ทำให้เวลาไปใช้ โรงพยาบาลมีความเข้าใจด้านการพัฒนาคูณภาพที่ง่าย ตรงประเด็น ทำให้ รพ.ไม่เครียด และสามารถพัฒนาคูณภาพที่เหมาะสมตามบริบทของตนเอง และผ่านการประเมินแบบ SMART จาก สรพ. นอกจากการสื่อสารมาตรฐานในฐานะเป็นที่ปรึกษา และได้ฟังในเรื่องการทำงาน คูณภาพนั้น ไม่ใช่เป็นหน้าที่เพียงอย่างเดียวแต่เป็น “บทบาทสอบ” ของพระเจ้า ที่กำลังทดสอบทุกคนที่เกี่ยวข้องของการบริการผู้รับบริการ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อจิตวิญญาณต่อผู้ปฏิบัติและทำให้มีพลังในการพัฒนาคูณภาพอย่างต่อเนื่องตามเวลาที่กำหนด

การเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพให้กับ รพ. ต่างๆ รวมถึง รพ.ของตนเอง ที่ผ่านมา มีทั้งความกังวล ความกลัว ความมั่นใจ ความสุข ผสมผสานในใจหนึ่งดวง ต้องมีการจัดการแบบบูรณาการด้วยตัวของมันเองที่ลงตัว แต่สุดท้ายจบลง จบ คุณ หาร แล้ว “ผลลัพธ์ของสมการ คือ ความสุข” ความสุขที่ใดเห็น รพ. มีการพัฒนาที่ดีขึ้น แบบก้าวกระโดด บางเรื่องที่ รพ. สามารถพัฒนาจนเป็นตัวอย่างในระดับประเทศ ในใจนั้นมองไกลกว่านั้นคือ ขากเห็นคำว่า คูณภาพและความปลอดภัยที่มีแบบงานใน รพ.ทุกแห่ง คำว่า HA เป็นแบบแรกที่ได้มีการยอมรับและศรัทธา เชื่อมั่นถึงการบริการที่มีคูณภาพ ตามแบบแรกที่เราเห็น ไม่ใช่แค่ตัวหนังสือ ที่ประกาศเพื่อให้คนอื่นอ่าน เห็น ซึ่งไม่ได้เกิดประโยชน์อะไรกับผู้รับบริการ

การได้เป็นที่ปรึกษาที่เป็นบุคคลากรในสามจังหวัดภาคใต้ซึ่งมีวัฒนธรรม ความเชื่อ ภาษา ที่มีความแตกต่างจาก รพ.ในพื้นที่ อื่นของประเทศไทย เสมือนเป็นตัวแทนของคนสามจังหวัดในการรับหน้าที่ที่มีเกียรติในด้านการพัฒนาคูณภาพ ซึ่งตรงนี้ไม่ใช่เชื่อว่าทุกคนจะได้รับโอกาสการคัดเลือกเสมอไป ขอขอบพระคุณ สรพ.ที่ให้โอกาสที่ทรงคุณค่าในการทำหน้าที่นี้และขอบคุณ พระเจ้า ที่ให้โอกาสนี้เช่นกัน และเป็นหน้าที่ที่พระเจ้ากำลัง”ทดสอบ” ด้วยการมอบหมายให้ทำงานนี้ในโลกนี้ พระเจ้ามองอยู่ตลอดเวลาถึงการปฏิบัติ และสิ่งได้รับตามมาก็คือ พี่ๆน้อง เพื่อนๆชาวสาธารณสุขได้รู้จักในนามที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ ได้รับเกียรติทุกครั้งที่มีโอกาสไปเยี่ยมชมโรงพยาบาล และเป็นทีที่ปรึกษาทุกเรื่องในการพัฒนาคูณภาพ

อญ.สีตีแอสေး ตือระ (พีชะาะ)

ภูมิใจใ้ในการทำหน้าที่ตามบทบาทของพระเจ้า



10 ปี คิดว่ามันเพียงเป็นจุดเริ่มต้นเท่านั้น แต่ ระยะเวลาการเดินทางของการพัฒนาคุณภาพอีกไกล 10 ปี เป็นช่วงที่เร็วมาก ขณะที่พิมพ์ น้ำตาไหลออกมา...ว่าที่ผ่านมามีเราสามารถทำดีแล้วหรือ?? จากนี้ต่อไปจะพยายามในการทำหน้าที่อย่างสุดความสามารถโดยที่อายุที่มากขึ้นไม่ใช่อุปสรรค แต่มีหัวใจที่พองโตตลอดเวลา และ หัวใจที่เต็มด้วย “การโพ” ที่ไม่มีวันสิ้นสุด เราจะเป็น “มีอบน” ด้านการพัฒนาคุณภาพ แล้วเราจะมีความสุข และคนอื่นก็มีความสุขด้วย จากรอยยิ้ม จากน้ำตาที่เห็น หลังการได้รับการประเมิน ไม่ว่าผลการประเมินจะเป็นอย่างไร? มันก็สุขทุกด้าน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



หัวใจเสพติดคุณภาพ

นาง สุมณฑา กบิลพัตร (พีพี)

โอกาสที่ได้มีการทำงานในประสบการณ์เป็นที่ปรึกษาคุณภาพ นับได้ว่าเป็นโอกาสที่ดีมากๆ เริ่มแรกก็ตัวเองได้มาอยู่ในวงการคุณภาพ มาแบบงง งง ว่าต้องทำอะไรบ้างนะ หน้าที่มีอะไร แล้วเราจะทำได้ไหม เริ่มจากรับหน้าที่เป็นผู้ประสานงานคุณภาพของโรงพยาบาล แล้วถูกผลักดันจากผู้หลักผู้ใหญ่ พี่ๆ ที่ทำงานคุณภาพด้วยกันในพื้นที่ ให้เข้ามาเรียนรู้กระบวนการของที่ปรึกษาคุณภาพ ก็คิดว่าน่าสนใจมาก เพราะสิ่งเกตุคนรอบข้างๆ มีแต่หัวใจคุณภาพ มีแต่คนที่เป็นกัลยาณมิตร พูดคุยกันในเรื่องคุณภาพรอบๆ ตัว เจอกันทุกครั้ง มีความสุข มีแต่รอยยิ้ม อีกทั้งอาจารย์ทุกๆ ท่านของสพร. ให้ความสำคัญกับการให้โอกาสการฝึกฝน ติดาสูตรทางปัญญาให้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งเรื่องของคุณภาพ เรื่องที่เป็นทักษะในการทำงาน การเป็นโค้ช ทักษะด้านดิจิทัล หรืออื่นๆ เป็นโอกาสที่หาไม่ได้ง่ายๆ รวมถึงการที่ได้เข้ามาอยู่ในวงการนี้ มีโอกาสได้รับความรู้จากอาจารย์อนุวัฒน์ ครูคุณภาพอย่างใกล้ชิดได้บ่อยๆ ฟังอาจารย์ทุกครั้งเหมือนได้ Growth mindset ของตัวเองทุกครั้ง เรารู้สึกเหมือนได้สัมผัสกับความรูที่ฝังลึกถูกฉายทอดออกมาจากคำพูดของอาจารย์ ตำราคุณภาพที่อาจารย์ได้ศึกษา ได้ถูกขอยืมมาให้เราได้เรียนรู้ ทั้งทุกครั้งที่ได้ฟัง ช่วยเป็นแรงจูงใจของตัวเอง เมื่อเป็นการเรียนรู้ที่สมัครใจทำให้อยากทำงานและยังไม่เคยคิดที่ออกจากวงการตลอดระยะเวลากว่า 10 ปี

สิ่งที่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจในการทำงานเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพคือการได้รับโอกาสให้เป็นตัวแทนของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในการเป็นผู้กระตุ่นการพัฒนาคูณภาพให้กับโรงพยาบาล เหมือนทำให้ได้โอกาสมองเห็นภาพกว้างขึ้น สามารถใช้ความรู้ที่ได้ฝึกทักษะแบบผสมผสาน ทั้งที่ใจเองก็หวั่นๆ บ้าง ในครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 แต่ก็ได้ค่อยๆ ดีขึ้นตามประสบการณ์ แม้ว่าจะบางครั้งการทำงานทั้งในงานประจำและการรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่เป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพจะรู้สึกอ่อนล้า บางแต่ทาบทวนตัวเองแล้ว พบว่า เราหัวใจเสพติดคุณภาพ ไปแล้ว

สุดท้ายต้องขอขอบคุณสถาบันฯ ที่ได้สนับสนุนให้มี ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพเกิดขึ้น มีที่ที่ให้ผู้ที่หัวใจรักคุณภาพได้มารวมตัว พบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างประสบการณ์ดี ๆ ร่วมกัน ช่วยกันฉายทอดพลังคุณภาพให้กระจายไปทั่วทุกภาคของประเทศ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางสุมณฑา กบิลพัตร (พี่เปิ้ล)

การเรียนรู้ที่มีหัวใจทำให้ออกทำงาน
และยังไม่เคยคิดที่ออกจากวงการ



สิ่งที่ทำให้รู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพคือการได้รับโอกาสให้เป็นที่ตัวแทนของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในการเป็นผู้กระตุ้นการพัฒนาคุณภาพให้กับโรงพยาบาล เหมือนทำให้ได้โอกาสมองเห็นภาพกว้างขึ้น สามารถใช้ความรู้ที่ได้ฝึกทักษะแบบผสมผสาน ทั้งที่ใจเองก็หัวงงบ้าง ในครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 แต่ก็ค่อยๆดีขึ้นตามประสบการณ์ แม้ว่าในบางครั้งการทำงานทั้งในงานประจำและการรับผิดชอบงานในหน้าที่ที่เป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพจะรู้สึกอ่อนล้า บางแต่ทาบทวนตัวเองแล้วพบว่า เราหัวใจเสภาพติดคุณภาพ ไปแล้ว ง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ยิ่งรู้จัก ยิ่งรักเธอ...

"Deep in love" HA Thailand



นางสาว อภิพร ตันศรี

“ต้องขอขอบพระคุณสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ที่เปิดโอกาสให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งไนกระบวนการคุณภาพได้ทำหน้าที่ QC และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาด้วยความสุข และความรัก มีประโยชน์ต่อหน้าที่การงานโดยตรง ทั้งด้านการพัฒนาคุณภาพตนเอง และพัฒนาบุคลากรในองค์กรและเครือข่าย ทุกอย่างที่เราในฐานะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งหมดเลยคะ”

โดยภาพรวมผู้บริหาร และ ทีมงานของสรพ. รวมถึงอาจารย์มีความเอาใจใส่ต่อ QC เป็นอย่างดี รู้สึกอบอุ่น มีความเป็นกันเอง และเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานหนักเพื่อส่วนรวม ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีใจบริการ มีฐานะใจที่ดีมีคุณธรรมในวิชาชีพ ในขณะที่ได้ร่วมงานเราต่างมีความสุขคะ ดีใจที่ได้ก้าวเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง และภูมิใจที่ได้ทำหน้าที่นี้คะ”

“สิ่งที่ได้จากกระบวนการนี้ไม่ใช่ได้เพียงองค์ความรู้เท่านั้น แต่สิ่งที่ได้มากกว่านั้นก็คือความรัก ความอบอุ่น ความเอาใจใส่จากอาจารย์ พี่เอ และทีมงานส่งเสริมพัฒนาของสรพ. ที่มอบความรู้สึกรักเป็นกันเองตลอดเวลาเหมือนเป็นบ้านหลังที่สองที่เต็มไปด้วยมิตรจิตความผูกพันทางจิตใจ ประทับใจในคุณครูที่ทุ่มเทสอน และ ให้เราค้นพบคำตอบด้วยตัวของเราเอง โดยไม่รู้ตัว และได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะพัฒนาตัวเองและทำตัวให้เป็นประโยชน์กับส่วนรวมต่อไปคะ ขอบคุณกำลังใจ ความอบอุ่น ที่หันมาใส่ใจได้ตลอดเวลา



ขอบคุณความทรงจำดีๆ อยู่ใใจเสมอคะ”

ยิ่งรู้จัก ยิ่งรักเธอ HA Thailand



นส.อภิพร ตันศรี (นางเอง)

"Deep in love" ชิงรู้อีก ชิงรักเธอ HA Thailand



สิ่งที่ได้จากกระบวนการนี้ไม่ใช่ได้เพียงองค์ความรู้เท่านั้น แต่สิ่งที่ได้มากกว่านั้นก็คือความรัก ความอบอุ่น ความเอาใจใส่จากอาจารย์ พี่สอน และทีมงานส่งเสริมพัฒนาของสรรพ . ที่มอบความรู้ลึกเป็นกันเองตลอดเวลา เหมือนเป็นบ้านหลังที่สองที่เต็มใจไปด้วยไมตรีจิตความผูกพันทางจิตใจ ประทับใจในคุณครูที่ทุ่มเทสอน และ ให้เราค้นพบคำตอบด้วยตัวของเราเอง โดยไม่รู้ตัว และได้ตั้งเป้าหมายไว้ว่าจะพัฒนาตัวเองและทำตัวให้เป็นประโยชน์กับส่วนรวมต่อไป

ขอบคุณกำลังใจ ความอบอุ่น ที่พี่นาก็เจอได้ตลอดเวลา

ขอบคุณความทรงจำดีๆ อยู่ไหนใจเสมอ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



Love, Happiness, Focus
Learning, Networking
ดร.อรณฉวี ภัทรทิ์พากร (พี่แป้ม)

Love: ความรัก

การทำงานด้วยความรักในเรื่องคุณภาพ ความรักเป็นช่วยกระตุ้นเร้าให้อยากทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ความรักทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีความสุข ความรักดังกล่าวก่อให้เกิดพลังที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลรัฐสักมีคุณค่าในบทบาทที่ภาคภูมิใจของการเป็นที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ

Happiness: ความสุข

การกำหนดเป้าหมายของการทำงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ถูกเกี่ยวข้องมีความสุข กระบวนการให้คำปรึกษาที่ส่งผลให้เกิดความสุขดังกล่าวก่อเกิดจากการใช้หลักกัลยาณมิตร สันติสุข รับฟัง และเรียนรู้ร่วมกัน ทำให้โรงพยาบาลที่ถูกเกี่ยวข้องมีความสุข เกิดทัศนคติที่ดีและให้มีความเลือกในการพัฒนา นอกจากนี้ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลจะเกิดความปลื้มใจและมีความสุขในบทบาทของการเป็นผู้ให้

Focus: การทำงานแบบพุ่งเป้า

การทำงานแบบพุ่งเป้าในการผลักดันโรงพยาบาลให้กำหนดทิศทางที่ชัดเจน สื่อสารแนวคิดและแนวทางการพัฒนา ปรับเปลี่ยนวิธีการและการดำเนินงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

Learning: การเรียนรู้

การเรียนรู้เกิดจากการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง พัฒนากิจกรรมเป็นโค้ช เน้นการสร้างกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปรับใช้มาตรฐานต่างๆ ค้นหา/บอกเล่าเรื่องราวดี ๆ และสรุปบทเรียนการเรียนรู้

Good network: เครือข่ายที่ดี

เครือข่ายที่ดีในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จเกิดจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน (สรพ) ทำการจัดกิจกรรมการพบปะกันสม่ำเสมอ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม การระดมสมอง การแลกเปลี่ยนข้อมูล/ข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการทำงานร่วมกันที่ทรงพลังและเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาโรงพยาบาลของประเทศไทย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ดร.อรฉณี ภัทรทิพากร (พี่แป้ม)

Love, Happiness, Focus, Learning, Networking

Love: ความรัก การทำงานด้วยความรัก

Happiness: ความสุขการกำหนดเป้าหมายของการทำงานเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้ถูกเกี่ยวข้องมีความสุข ครอบคลุมการให้คำปรึกษา

Focus: การทำงานแบบพุ่งเป้า การทำงานแบบพุ่งเป้าโครงการผลิตภัณฑ์โรงพยาบาลให้กำหนดทิศทางที่ชัดเจน

Learning: การเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพและมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

Good network: เครือข่ายที่ดี เครือข่ายที่ดีในการปฏิบัติงาน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)





ก้าวอย่าง อย่างมีความหมาย...QC

อังคณา ขามบุตร (พี่อึ้ง)



นิยามคำว่า “คุณภาพ (Quality)” หมายถึง ลักษณะโดยรวมของสรรพสิ่งซึ่งมีผลต่อความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการ/ข้อกำหนด จากที่ครูคุณภาพท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ (Quality Coach : QC) จึงดูเหมือนต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจในทุกสิ่งอย่างโดยรวมให้透彻 เรียบรู้สรรพสิ่ง มีความมุ่งมั่นตั้งใจให้สามารถตอบสนองความต้องการ/ข้อกำหนดในการขับเคลื่อนการพัฒนาแบบก้าวกระโดดให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลได้อย่างเหมาะสมกับบริบท แต่การก้าวอย่างแต่ละครั้งในแต่ละโรงพยาบาลของที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพที่เข้าไปสร้างการเติบโตได้รอบด้วยกลีบกุหลาบเสมอไป มีทั้งความยากความง่ายที่ต่างเหมือนเครื่องมือการประเมินในการให้คะแนน (Scoring) ที่เราต้องมี การประเมินความก้าวหน้าและวางแผนการสร้างการเติบโตเพื่อต่อยอดให้ไปต่ออย่างชัดเจนควบคู่ไปกับการเสริมพลังทางหลักคิดและจิตใจที่ต้องใช้เวลาในการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งด้านมิติจิตใจของที่ปรึกษาจึงต้องมีทั้งความรักและความเมตตาอย่างจริงใจ แต่ละก้าวของเป็นที่ปรึกษาจึงมีความหมายทั้งต่อตนเอง ต่อผู้คนในโรงพยาบาลและผู้คนในชุมชนที่มีโอกาสสร้างการเติบโตในทุกๆที่ทุกๆแห่งของการทำงาน การก้าวอย่างครั้งแรกของที่ปรึกษาใหม่ อาจจะไม่มีหัวใจในแนวคิดและมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลและมาตรฐานต่างๆมากมายที่เกี่ยวของแต่ด้านมิติจิตใจกลับมีความเชื่อมั่นเต็มร้อย รอยยิ้มและทักษะการโค้ช จึงเป็นสิ่งสำคัญในการเข้าถึงและสร้างการเติบโตให้กับโรงพยาบาล การเพิ่มความรู้และทักษะในก้าวแรกจึงมีความสำคัญสำคัญที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพใหม่ (New QC) ที่ต้องตั้งใจเรียนรู้อย่างจริงจัง

ก้าวต่อมา เป็นก้าวที่ต้องขยันอาสา รับการเรียนรู้ทุกอย่างที่มีโอกาส ก้าวนี้จะเริ่มมีผลกระทบจากวงกว้างมีกระแสทั้งทางบวกและทางลบ พื้นฐานและความตั้งใจทำความดีเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้มีความเข้มแข็งร่วมกับกำลังใจที่ได้รับจากครูคุณภาพที่มีความเมตตาจะสร้างมุมมองใหม่ให้ที่ปรึกษาที่กำลังเติบโต ก้าวนี้บางคนท้อและลาออก บางคนเรียนรู้ได้เก่งและเปลี่ยนเขาสู่เส้นทางคุณภาพเขาสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญ บางคนมีข้อจำกัดและมีความสุขในการเรียนรู้ในการเป็นที่ปรึกษาคุณภาพต่อ ก็ได้รับโอกาสในการพัฒนาต่อเนื่องไปเป็นที่ปรึกษาที่มีความมุ่งมั่น และมีทักษะในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในรูปแบบต่างๆมากขึ้น ก้าวนี้จึงมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของสำเร็จที่โรงพยาบาลผ่านการรับรองและมีความก้าวหน้าและการเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานร่วมกับสถาบันรับรองคุณภาพ(สรพ.)

อ.อังคณา ขามบุตร (พี่อึ้ง)

ก้าวข้าง อย่างมีความหมาย...QC



จากก้าวข้างที่เปลี่ยนแปลง ไปแต่ก้าว ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน
ประสบการณ์ในแต่ละครั้ง ผู้คนที่เราพบเห็นและมีโอกาสได้เรียนรู้ร่วมกัน
ทุกข้างก้าว คือประสบการณ์ที่ยิ่งใหญ่ ที่ได้เก็บเกี่ยวเรื่องราวดีและความสุข
ระหว่งทางที่ข้างก้าวและการก้าวผ่านบางเรื่องทำให้สร้างการเติบโตทั้งด้าน

ความคิดและจิตใจของที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพคนหนึ่ง
ทุกครั้งที่ข้างก้าวจึงมีความหมาย ทำให้เรา ได้สร้างเรื่องราวที่ดี ทำให้เรามี
ส่วนร่วมและมีความสุข ความภูมิใจทุกครั้งที่ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพ
โรงพยาบาลแก่ผู้คนในพื้นที่ในมุมมองการเป็น
ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

นางสาวอุสาห์ เพ็งถารา (พี่จุง)

QC : พี่ใช้ชุดดูแลใจน้องเติบโตอย่าง Performed



เป็นความภาคภูมิใจที่มีโอกาสได้สร้างสรรค์งานคุณภาพที่มีส่วนร่วมที่จะ
ทำให้อุปว่และประชาชนมีความปลอดภัย และมีความสุขทุกครั้งที่ได้พบ
กับพี่ผองน้องพี่ชาวคุณภาพในวาระต่าง จึงเป็นความผูกพัน
และเห็นว่าทุกคนเพื่อนร่วมทางมีคุณค่าอย่างมากมาย
ทุกครั้งที่ทำหน้าที่ Quality Coach ทำใจได้เรียนรู้และเติบโต
ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และแนวคิดที่จะไปปรับปรุง ต่อยอดให้กับการ
พัฒนาคุณภาพพรพ. และเต็มเต็มศักยภาพให้กับน้องๆ ในทุกมิติ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

small step
everyday

ประสบการณ์จาก Quality Coach
10 ปี รุ่งพี



จากกันบึ้งหัวใจ...ของพี่... QC 001



Quality Coach ถือเป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมายในชีวิต

นส.จันทรา สังข์สุวรรณ (พี่หoo)

เมื่อแรกเริ่มที่เข้ามาทำงานในหน้าที่นี้ ก็เพียงแต่คิดว่าได้ของแถมคือเอาความรู้มาใช้ในงานการพัฒนาคุณภาพที่ตัวเองรับผิดชอบ ที่นี้ช่วยบ่มเพาะการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ และทางด้านจิตวิญญาณของความเป็นผู้ยกให้โดยไม่รู้ตัว ชุมชนชาว QC เปรียบเสมือนครอบครัว ทำให้เกิดความรู้สึกว่าได้กลับมาบ้านทุกครั้งที่ได้มาพบปะ เจอะเจอกัน จะได้ยินแต่เสียงหัวเราะ มีความสุข ฉายรูปเก็บภาพกิจกรรมไว้เป็นความทรงจำในชีวิต ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันแรกด้วยเป้าหมายการทำงานที่คล้ายคลึงกัน แม้จะไม่ทั้งหมดก็ตาม QC ทั้งหมดจึงเสมือนหนึ่งเป็นพี่น้องที่คอยช่วยเหลือกัน คอยอาศัยกัน แม้งานที่ได้รับมอบหมายจากสรรพ จะมากและดูเหนื่อยจะมีอาการขี้ใจหน้าง่ายๆ แต่พวกเราก็ไม่ได้คิดขี้ใจหน้าง่ายๆ เพราะเรามี สรรพ.เป็นที่ปรึกษาที่ดี และที่ยิ่งไปกว่านั้นเรามีครอบครัว QC ที่เป็น Supporter ที่สุดพิเศษ

นับเป็นเวลาเกือบ 18 ปีที่มีโอกาสร่วมงานกับ สรรพ.ตั้งแต่สมัยแรกๆที่ไม่ได้ใช้ชื่อว่า Quality Coach หรือ QC ก็ยังไม่มีความคิดว่าจะหยุดทำงานตรงนี้ แม้ในระยะหลังๆ ของชีวิตราชการจะเจออุปสรรคในการมาทำงานตรงนี้อะไรบ้าง ก็ยังทำให้เข้าใจสถานการณ์มากขึ้น ในการที่ฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ หลายนานเพื่อให้อุปสรรคหมดไป นับถึงปีนี้ (พ.ศ.2567) ก็เป็นช่วงที่ได้เกษียณอายุราชการมาแล้วเกือบ 2 ปีก็คิดว่าจะทำงานตรงนี้ไปตราบเท่าที่สุขภาพร่างกายอำนวย

เพราะงานของ Quality Coach ถือเป็นงานที่มีคุณค่า มีความหมายในชีวิต

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)



ภูมิใจในภาระเป็นพี่เลี้ยง เล็กๆ ที่ช่วยให้ รพ. ยังคงพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง

นส.สุณารี เชาว์สุข (พิสู)

เมื่อปี 2546 รพ.อุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ได้ผ่านรับรอง จาก พรพ. ต่อมาสถาบันได้ปรับเปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ในปีปัจจุบัน นับเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกๆ ที่ผ่านการรับรอง และในปีถัดมาดิฉันซึ่งปฏิบัติงานในรพ. นี้ในฐานะผู้ทำหน้าที่ประสานงานการพัฒนาคุณภาพของรพ. จึงได้รับการชักชวนจากสถาบันให้เข้ามาร่วมงาน ทำหน้าที่ในบทบาท QC ได้รับการเติมเต็มความรู้ในหลักสูตรต่างๆ ที่ สรพ. จัดอบรมให้มาอย่างต่อเนื่อง แลวกลับไปปฏิบัติงานในพื้นที่ร่วมกับทีมที่ปรึกษาของพื้นที่อีสานตอนกลาง ซึ่งในตอนนั้นประกอบด้วย แพทย์ พยาบาลจาก รพ.สรรพสิทธิประสงค์ (อ.นพ.ธีรพล เจนวิทยา และอ.อรชร มาลาหอม) นักเทคนิคการแพทย์ จากรพ. ศายสรรพสิทธิประสงค์ (นพ.พงษ์ศักดิ์ จรัสรังษีชล) และแพทย์ พยาบาลจาก รพ.สมเด็จพระพุทธราชาเดชะอูม อุดรราชธานี (นพ.พรเจริญ เกษมบุญศรี และอ.นันทนา ทวาทอง ซึ่งเราเรียกกันว่า “ทีม”)

ทีมเราปฏิบัติงานโดยเข้าไปเยี่ยมให้คำปรึกษาในโรงพยาบาลต่างๆที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเขตสุทธภาพที่ 10 ได้แก่ อุดรราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญและมุกดาหาร ควบรวมนอกพื้นที่เขตสุทธภาพไปจังหวัดนครพนม สุรินทร์และบุรีรัมย์ในช่วงแรกที่ปรึกษาของ สรพ.ยังมีน้อย ต่อมา สรพ. มีการจัดการพัฒนาคุณภาพตามกระบวนการ HA เป็นแบบบันได 3 ชั้น เราต้องเข้าไปเยี่ยมเพื่อรับรองในบันไดขั้นที่ 1 และ 2 ซึ่งมีจำนวนรพ. อยู่มากสำหรับในจังหวัดที่ใหญ่หน่อย ได้แก่ อุดรราชธานี ศรีสะเกษ บุรีรัมย์ ต้องเดินทางไปหลายครั้ง ครั้งละหลายวัน จึงจะครบถ้วนทุกแห่ง เราเดินทางไปตามตารางและทีมที่ สรพ. จัดให้ อย่างไรก็ตามไม่รู้จัดไหนดีไหนน้อย นำความรู้ที่ได้รับจากการประชุม/ อบรมที่ สรพ. จัดให้ลงสู่การปฏิบัติ เรียบร้อยจากการปฏิบัติจริงและจากในทีม มีบทเรียนเกิดขึ้นมากมายในเส้นทางที่เราเดินผ่าน ได้รับความรู้และมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น แลสรูปตกผลึกเป็นแนวทางปฏิบัติ ร่วมกับเข้ารับการอบรมพื้นที่ๆกับ สรพ. ทุกปี ในเส้นทางที่เราเดินมา มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาควบคู่กันตลอดเวลา ดิฉันได้รับผิดชอบตามโครงการต่างๆ เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลด้วยระบบพี่เลี้ยง QLN membership อีกทั้ง สรพ. เองก็ไม่ได้หยุดนิ่ง มีการพัฒนาคน พัฒนามาตรฐาน พัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยที่เราต้องตามให้ทัน สรพ. ได้ทำการขอรับรองจากองค์กรภายนอก เพื่อให้มีมาตรฐานมีการยอมรับในระดับสากล

ปัจจุบันนี้ทุกอย่างมีความก้าวหน้า ทั้งการเติบโตของ สรพ. เอง และมาตรฐานที่แตกต่างเฉพาะออกไปมากมาย เช่น มาตรฐานระบบเครือข่ายบริการสุทธภาพ มาตรฐานเฉพาะโรค/ เฉพาะระบบ และมาตรฐานสถานพยาบาลปฐมภูมิ เป็นต้น ปัจจุบันเราที่ปรึกษาเพิ่มขึ้นครอบคลุมพื้นที่ แม้จะยังไม่เพียงพอแต่ก็ดีกว่าในระยะแรกมาก เผลอขอมองย้อนหลังนับตั้งแต่ได้เข้ามาทำงานในเส้นทางการพัฒนาคุณภาพในบทบาทที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ เวลาผ่านไปช่วงรวดเร็วอย่างไม่น่าเชื่อ หัวใจของการพัฒนาคือเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย **“คุณภาพและความปลอดภัย”** เราได้มุ่งขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน จนเกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง

จนถึงวันนี้ดิฉันได้ร่วมทำงานอยู่กับ สรพ. จนตัวเองเกษียณอายุราชการในงานประจำ และทำงานกับ สรพ. ต่อมาจนครบวาระอายุตัว 62 ปีในปีนี้ได้รู้สึกและบอกกับตัวเองได้ว่า ที่ผ่านมามีชีวิตที่มีความหมาย มีความ **คุณค่าและมีความภูมิใจ** ในตัวเอง ในบทบาท QC ได้หล่อหลอมให้ได้ทำประโยชน์ต่อผู้อื่น ได้มีโอกาสรู้จักคนเก่งด้านการพัฒนาคุณภาพในระดับประเทศมากมาย มีเพื่อนที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นคนคุณภาพที่ร่วมอุดมการณ์เดียวกัน มีเครือข่ายคุณภาพที่สามารถช่วยเหลือกันได้ เมื่อใดที่รู้สึกเหนื่อยล้า มองออกไปยังเห็นภาพกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่ยังยืนหยัดทำหน้าที่ให้คุณค่าแก่สังคมอย่างไม่ย่อท้อ เป็นกลุ่มคนที่มีจุดเด่นของความมีน้ำใจและมีความเป็นกัลยาณมิตร พวกเขาปฏิบัติงานในหน้าที่ QC ในพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ พวกเขาชอบเมล็ดพันธุ์ของดอกไม้ที่เรายากเห็น ด้วยความใส่ใจ มีวินัย สม่ำเสมอ ด้วยหวังว่าดอกไม้ที่เรียกว่า **“คุณภาพและความปลอดภัย”** จะเบ่งบานเจริญงอกงามอย่างยั่งยืนในทุกหนแห่งในประเทศของเรา...

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QC คือ ความอึดอ้อม..และได้เต็มเต็มชีวิต



พญ.สุชีย์ ศรีสว่าง

กว่า 12 ปีที่ได้ทำหน้าที่ ที่ปรึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพ กับ สรพ. เส้นทางนี้มีความทรงจำที่แสนประทับใจ นับตั้งแต่.....

การได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแบบก้าวกระโดด ได้เติมความรู้ใหม่ๆ ที่ทันสมัยใหม่เสมอ และ Quality toolsต่างๆ อย่างต่อเนื่องจากครูบาอาจารย์ ก่อให้เกิดการพัฒนาความคิด / มุมมองที่กว้างไกลและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

การได้มิตรภาพที่แสนงดงาม จากผู้รู้มากมายในวงการการพัฒนาคุณภาพ เพื่อขลุ่ยๆ ฟลุ่ยๆ QC และจากโรงพยาบาลที่มีโอกาสได้เข้าไปร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความอึดอ้อมในสุขที่เต็มเต็มชีวิต และตระหนักรู้ถึงคุณค่าของตนเอง และผู้อื่นๆ ไม่น่าเชื่อว่าการทำงานหนักจากกองเอกสาร การเดินทางที่ต้องขึ้นเขาผ่านโค้งต่างๆ ที่ชวนเวียนหัว

การเข้าเยี่ยมที่ต้องสร้างการเรียนรู้ตลอดเวลาแบบตารางแน่นเอียดแทบไม่ได้พัก แต่กลับมีรอยยิ้มแห่งความสุขที่ได้มีส่วนร่วมกัน สรพ. ในการขยายเมล็ดพันธุ์แห่งความดีงามส่งมอบต่อกัน ให้แก่ระบบสาธารณสุขไทย ให้ประชาชนได้มีที่พึ่งที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และไว้วางใจได้ เมื่อนึกซ้ำๆ ก็ครั้งก็มีความสุข อมยิ้มได้ตลอดเวลา

การเป็นผู้นำที่ไม่เต็มแก้ว พร้อมจะเรียนรู้และรับรู้อะไรที่ดีๆ ที่เข้ามาในชีวิต พร้อมปรับสมดุลทั้ง ชีวิต งานประจำและงานเพื่อส่วนรวม



นางสาวอรชร มาลาหอม (พีชน้อย)

จากจุดเริ่มต้น....พยาบาล ICU รพ.แห่งหนึ่งจากเขตอีสานใต้.....จนถึงการก้าวเข้าสู่ การเป็น” ที่ปรึกษา : Quality Coach” เมื่อ พ.ศ. 2555 ทำหน้าที่นี้ครบ 10 ปี เมื่อ ปี 2565 ซึ่งเป็นปีที่เกษียณอายุราชการ เมื่อได้รับประสานจากของแหม่ม โห้เขียนประสบการณ์ ความรู้สึก เกี่ยวกับการทำหน้าที่ QC เริ่มกลับมาถามตัวเองว่า เราเข้าสู่เส้นทางนี้ได้อย่างไร ย้อนไปเมื่อ 20 กว่าปีที่แล้ว ต้องกราบขอพระคุณ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ (พรพ.) ชื่อสถาบัน โนสมีพันธ์ ที่ให้โอกาสเข้ารับการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จากครูคุณภาพทุกสาขาวิชาชีพ ช่วยหล่อหลอมวิธีคิด และพัฒนาทักษะการเป็นโค้ช อย่างต่อเนื่อง ได้พบกัลยาณมิตรมากมายหลากหลายวิชาชีพ ที่เข้ามาเรียนรู้ร่วมกันอย่างยาวนาน ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากพรพ. โนสมีพันธ์ ได้แก่ การพัฒนาความรู้ กระบวนการพัฒนาคุณภาพ ให้กับโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลเอกชน โห้พื้นที่รวมทั้งการเยี่ยมประเมินชั้น 2 สู่ HA สิ่งดีๆที่ได้เรียนรู้จากการได้รับโอกาสในช่วง 10 ปีแรกของการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพ คือ การทำงานเป็นทีม ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของรพ.ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา ที่สำคัญได้นำประสบการณ์ต่างๆที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในงานประจำและงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลที่ตนเองทำงานอยู่ การเป็นผู้นำที่ไม่เต็มแก้วจะทำให้เราพร้อมจะเรียนรู้และรับรู้อะไรที่ดีๆเข้ามาในชีวิต การปรับสมดุลของทั้งงานประจำและงานเพื่อส่วนรวม (งานHA) และการทำงานให้เต็มศักยภาพที่มีอยู่

12 ปี QC สรพ.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และทักษะแก่ทีม QC อย่างต่อเนื่อง ได้มอบหมายให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญต่างๆที่กระตุ้นการพัฒนาทั้งตนเอง โรงพยาบาลและระบบพัฒนาคุณภาพรพ. เครือข่ายบริการต่างๆ อาทิ การจัดตั้ง HACCP อุบลมุกศรีโสธรเจริญ โครงการ QLNในพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีซึ่งดำเนินการต่อเนื่องมาช้านาน โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่ายด้วยระบบ membership การรับรองการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสถานพยาบาลปฐมภูมิ เยี่ยมประเมินชั้น 2 และ HA Forum ทุกปี สิ่งเหล่านี้ทำให้พวกเราชาว QC ได้ สานรัก เคารพ สดุดีกัน มีคน มองตา รู้ใจ ใจเลข แบ่งปัน ความรู้ /ประสบการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ ทำให้เราได้พัฒนา mind set ฟังเป็น (ได้ยินและเข้าใจที่รพ.พูด) long life learning ยอมรับในความต่าง ชื่นชมและยินดีกับความสำเร็จของรพ.ที่ได้พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง

สุดท้าย...ขอบคุณ สรพ.ที่ให้โอกาสทำงานที่ดี มีคุณค่าต่อประชาชนและสังคม ภูมิใจและมีความสุข ที่ได้เป็น “ ที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ : QC” ถือว่าเป็นเกียรติอย่างยิ่งในชีวิตค่ะ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

กลอง แต่....QC ...CQ (Quality Coach...Continuous Quality)



ดร. นัฐกฤษฏ์ ธรรมกวีวงศ์ (พีท)

QC คำคำนี้ น่าจดจำ เป็นหลักวิชา
จิตอาสาช่วยพยาย ช่วยทำงาน
CQ ทำต่อเนื่องเรื่องเด่นเด่น
บ้างก็เหนื่อยบ้างก็หนักมิได้พักกันทั้งคืน แต่หน้าชื่นสุขใจเมื่อชัยมา
สิบปีผ่านทำงานร่วม สรพ.ย่อมมีพลาด
วิชาซึ่งหลากหลายรวมรวมนาวา
เป้าหมายชัดเจนได้โน้ทุกที่
ร่วมเรียนรู้ร่วมแลกเปลี่ยนตั้งปณิธาน
แถมเวลาผ่านงานสาขาสื่อ
เพิ่มพลังเพิ่มสีแสดเพิ่มศรัทธา

ล่องนาวาเรือลำใหญ่ ไปฝั่งฝัน
ให้โรงพยาบาลมีคุณภาพอย่างยั่งยืน
ทำให้เห็นอย่างตั้งใจไม่ได้ฝัน
ส่วนที่ขาดช่วยเติมเต็ม ร่วมปรึกษา
พัฒนาองค์ความรู้คู่ทำงาน
มีศักดิ์ศรีมีสาระมีแกนสาร
มาตรฐานคือเครื่องมือการพัฒนา
มีขอท้อให้เข้มแข็งดูคุณภาพ
คือคุณค่าของ QC ตราบเทาขาว



ถอดบทเรียนความรู้และทักษะ ของ Quality Coach

อ.วรากรณ์ สักกะโต

หัวหน้ากลุ่มภารกิจส่งเสริมการพัฒนาและฝึกอบรม

ถอดบทเรียนความรู้และทักษะ ของ Quality Coach ที่พึงประสงค์ จากการถอดบทเรียน ในระยะเวลา 10 ปี ของที่ปรึกษากระบวนการคุณภาพ (Quality Coach: QC) สามารถสังเคราะห์ Competency ที่สำคัญที่ QC ต้องมีได้ ดังนี้:

1. ความรู้เชิงเทคนิคและวิชาการ (Technical and Knowledge Competency) ได้แก่

- ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน: มีความเชี่ยวชาญในมาตรฐานคุณภาพ เช่น มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ Hospital Accreditation (HA), ISO, Six Sigma และการจัดการคุณภาพอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ความเข้าใจเครื่องมือ/แนวคิดเชิงลึกในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ: ต้องรู้จักเครื่องมือและกระบวนการพัฒนาคุณภาพ (เช่น 5ส, CQI, PDSA)
- การรู้จักบริบทและวิเคราะห์ปัญหาและหาวิธีแก้ไข: QC ต้องสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันในโรงพยาบาลและค้นหาแนวทางปรับปรุงที่เหมาะสมตามบริบท

2. การสร้างความไว้วางใจ การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ (Communication and Relationship Building Competency)

- การสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจ: ทักษะในการสร้างความไว้วางใจให้กับบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดการยอมรับและพร้อมปรับเปลี่ยน
- การฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening): สามารถฟังปัญหาและข้อกังวลของทีมงานได้อย่างเข้าใจและมีความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)
- ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ: สามารถถ่ายทอดข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นเชิงบวก

3. ความเป็นผู้นำและการจัดการความเปลี่ยนแปลง (Leadership and Change Management Competency)

- การเป็นผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลง: เป็นผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้ทีมงานเกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- การบริหารจัดการความขัดแย้งและการต้านทาน: มีความสามารถในการรับมือกับความต้านทานและสร้างความมั่นใจให้กับทีมงานในกระบวนการเปลี่ยนแปลง

ถอดบทเรียนความรู้และทักษะ ของ Quality Coach (ต่อ)

4. การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking Competency)

- การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์: สามารถวิเคราะห์บริบทของโรงพยาบาลแต่ละแห่งและประเมินความต้องการ เพื่อวางแผนกลยุทธ์การพัฒนาคูณภาพที่เหมาะสม
- การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมาย: ต้องสามารถวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรและกระบวนการพัฒนาคูณภาพ

5. การเป็นโค้ชและการให้คำปรึกษา (Coaching and Mentoring Competency)

- ทักษะการเป็นโค้ช: การโค้ช (Coaching) ที่ดี โดยการตั้งคำถามที่ช่วยกระตุ้นความคิดและการเรียนรู้ของทีมงาน
- การให้คำปรึกษาและชี้แนะ: ต้องสามารถให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางการพัฒนาคูณภาพที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

6. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Adaptability and Flexibility Competency)

- การปรับตัวในสถานการณ์ต่างๆ: QC ต้องมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาวะแวดล้อมและปัญหาที่หลากหลาย
- การจัดการกับความไม่แน่นอน: ต้องสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ความมุ่งมั่นและจิตวิญญาณในการทำงาน (Commitment and Spiritual Competency)

- การมีจิตวิญญาณในการทำงาน: มีจิตวิญญาณในการทำงานเพื่อพัฒนาคูณภาพ และความปรารถนาดีในการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรในโรงพยาบาล
- ความมุ่งมั่นและอดทน: มีความมุ่งมั่นในการทำงานพัฒนาคูณภาพอย่างต่อเนื่อง และสามารถเผชิญกับอุปสรรคได้อย่างอดทนต่อสถานการณ์ ปัญหา อุปสรรค เพื่อการบรรลุเป้าหมาย

8. การพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ต่อเนื่อง (Continuous Learning and Self-Development Competency)

- การพัฒนาตนเองตลอดเวลา: เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในวงการสุขภาพ และเทคโนโลยีของการสื่อสาร เทคโนโลยีทางการแพทย์
- การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์: สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับทีมงานและ Quality coach เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับเครือข่ายการพัฒนาคูณภาพ

9. การทำงานเป็นทีมและการสร้างเครือข่าย (Teamwork and Networking Competency)

- การสร้างความร่วมมือในทีม: ทักษะในการทำงานร่วมกับทีมงานจากหลายสาขา และสามารถสร้างความร่วมมือที่แข็งแกร่ง
- การสร้างเครือข่าย (Networking): ต้องสามารถสร้างเครือข่ายระหว่างโรงพยาบาลและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคูณภาพอย่างต่อเนื่อง

รายนาม Quality Coach ที่ได้รับประกาศฯ แสดงความชื่นชม ใ้โครงการปฏิบัติหน้าที่ ขับเคลื่อนระบบคุณภาพ ครบ 10 ปี

1. ญ. กษกรวรรณ แพรชาว
2. นางสาวกษกรวรรณ กรรณเกตุ
3. นายกิติศักดิ์ เกษตรสินสมบัติ
4. นางเกษิณี เพชรศรี
5. นางเฉษฐา ศรีงาม
6. นางชญาไพฑูริ์ ประเสริฐปั้น
7. นางสุวิมล แดงสุข
8. ผศ. ดร. ณัฐกฤษณ ธรรมกวีวงศ์
9. ทพญ. ดลฤดี ชุมภูริ์
10. นางสาวทวาทอง พันธะโร
11. นพ. ธวัชชัย ใจคำวัง
12. ดร. นริศลักษณ์ สุวรรณโอบล
13. นฤกร พรสวรรค์
14. นพ. ดร. นิวัฒน์ชัย นามวิชัยศิริกุล
15. นางบุญทิพย์ นิมสอาด
16. นางบุญรักษา เกษเจริญคุณ
17. พญ. บุศนีย์ มุจรินทร
18. นางปทุมรัตน์ ขจรศรีเกียรติ
19. นางพรทิพย์ ศรีรุ่งเรือง
20. นางพัทธนันท์ คงชุม
21. ภก. พิณฉิณัฐ เพชรมณี

22. ทพญ. มยุเรศ เกษตรสินสมบัติ
23. นางรัชดาภรณ์ ทูมมาสุธาธิ์
24. นางละเอียด ทศพล
25. วราภรณ์ ภัทรมงคลเขตต์
26. นางวราภรณ์ สักกะโต
27. นางวลีรัตน์ สุธะนันท์
28. นางวารุณี เอี้ยวฉาย
29. นางวิลาวัลย์ พลเดช
30. ทพ. วีระ อิศระธานันท์
31. ญ. สิตีแอสေး ตือระ
32. นางสุนันทา กบิลพัตร
33. นางสาวอภิพร ตันศรี
34. ดร. อรฉณี ภัทรทิพาการ
35. นางอังคณา นามบุตร
36. นางอุสาห์ เพ็งอารา





ขอขอบพระคุณ พี่ Quality Coach
ด้วยหัวใจ... และความรัก
จากน้องๆ ทีมส่งเสริมการพัฒนา สรพ.



THANK
you



Quality Coach = Continuous Quality



QC คำนี้น่าจดจำ เป็นแพ็คเกจ
จิตอาสาช่วยพยาบาล ช่วยทำงาน

CQ ทำต่อเนื่องเรื่องเร่งด่วน
บ้างก็เหนื่อยบ้างก็หนักมิได้พักกันทั้งคืน

สืบปีผ่านการทำงานอาจมีพลาด
วิชาชีพอากาศหลายรพมทรวท

เป้าหมายชัดเจนได้โน้ตทุกที่
ร่วมเรียนรู้ร่วมแลกเปลี่ยนตั้งปณิธาน

แม้อะไรผ่านงานสานต่อ
เพิ่มพลังเพิ่มสีแสดเพิ่มศรัทธา

ลองทวนเรือลำใหญ่ไปฝั่งฝัน
ให้โรงพยาบาลมีคุณภาพอย่างยั่งยืน

ทำให้เห็นอย่างตั้งใจไม่ได้ฝัน
แต่หน้าชื่นสุขใจเมื่อสุขมา

ส่วนที่ขาดช่วยเติมเต็ม ร่วมปรึกษา
พัฒนาองค์ความรู้คู่ทำงาน

มีศักดิ์ศรีมีสาระมีแกนสาร
มาถูกรัฐาณคือเครื่องมือการพัฒนา

มีขอรทอให้เข้มแข็งคุณภาพ
คือคุณค่าของ QC ทราบเทาทาน



ณัฐกฤษฏ์ ธรรมกวีวงษ์ ผู้ประพันธ์***

HA

สถานพยาบาลมีระบบคุณภาพระดับสากล
ประชาชนปลอดภัย ด้วยมาตรฐาน HA

