

เรียนรู้มาตรฐานตอนที่ I (ประยุกต์ใช้ในระดับหน่วยงาน)

I-1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

- วิสัยทัศน์ขององค์กรคืออะไร? คำสำคัญในวิสัยทัศน์ที่หน่วยงานของเราสามารถมีส่วนร่วมได้คืออะไร? สมาชิกในหน่วยงานของเราทำอะไรบ้างเพื่อให้องค์กรเข้าใจวิสัยทัศน์มากขึ้น?
- ค่านิยมสำคัญขององค์กรที่จะทำให้หน่วยงานและองค์กรของเราประสบความสำเร็จมีอะไรบ้าง? พฤติกรรมอะไรในทีมงานของเราที่สะท้อนการปฏิบัติตามค่านิยมดังกล่าว? พวกเราจะทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้อย่างไร? พฤติกรรมอะไรที่ไม่พึงปรารถนา? พวกเราจะป้องกันพฤติกรรมดังกล่าวได้อย่างไร?
- เป้าหมายของหน่วยงานคืออะไร? พันธกิจขององค์กรคืออะไร? เป้าหมายของหน่วยงานของเราสนับสนุนพันธกิจขององค์กรอย่างไร?
- หน่วยงานของเราสร้างสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ การเรียนรู้ การสร้างนวัตกรรม อย่างไรบ้าง?
- เมื่อใช้คำว่า “วัฒนธรรมความปลอดภัย” ในหน่วยงานของเรา เราคาดหวังพฤติกรรมอะไรบ้างจากทีมงาน? พวกเราพยายามทำอะไรบ้างเพื่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว?
- เวทีหรือกลไกการสื่อสารสองทางในหน่วยงานของเรามีอะไรบ้าง? การสื่อสารที่สมาชิกในหน่วยงานต้องการมากที่สุดคือประเด็นอะไร?
- อะไรคือวิธีการจูงใจที่ได้ผลที่สุดที่ทำให้ทีมงานในหน่วยงานมุ่งมั่นทำงานให้ได้ผลงานดีขึ้น?
- อะไรคือจุดเน้นที่การปฏิบัติการ (focus on action) ขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์? หน่วยงานของเราดำเนินการอย่างไรต่อจุดเน้นดังกล่าว?

I-1.2 การกำกับดูแลกิจการและความรับผิดชอบต่อสังคม

- อะไรคือจุดแข็งของผู้นำและระบบการนำขององค์กร? ถ้าได้พรวิเศษ เราอยากให้มีการปรับปรุงในเรื่องผู้นำและระบบการนำอะไรบ้าง?
- สมมติว่าเราเป็นตัวแทนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เราจะเสนอแนะให้องค์กรทำอะไรบ้าง?
- หน่วยงานของเรามีบทบาทอย่างไรในการป้องกันผลกระทบเชิงลบเนื่องจากการจัดบริการขององค์กร?
- หน่วยงานของเรามีบทบาทอย่างไรในการทำให้องค์กรปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมาย?
- หน่วยงานของเรามีบทบาทอย่างไรในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม?

- อะไรคือโอกาสเกิดพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนหลักจริยธรรมในหน่วยงานเราท่าน? หน่วยงานของเรามีการป้องกันและป้องปรามพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างไร? เราจะรับรู้ได้อย่างไรว่ามีการปฏิบัติที่ฝ่าฝืนหลักจริยธรรมเกิดขึ้น

I-2.1 การจัดทำกลยุทธ์

- สมรรถนะหลักขององค์กรคืออะไร? หน่วยงานของเรามีส่วนในการสร้างความเข้มแข็งให้กับสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างไร?
- ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร? หน่วยงานของเรามีส่วนในการสร้างและใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบดังกล่าวอย่างไร?
- องค์กรภายนอกที่ทำงานใกล้ชิดกับหน่วยงานของเรา (พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ contractor) มีอะไรบ้าง? เป้าหมายของความร่วมมือคืออะไร? มีความคาดหวังต่อกันและกันอะไรบ้าง? วิธีการเพื่อให้ประสบความสำเร็จมีอะไรบ้าง?
- หน่วยงานของเรามีบทบาทอะไรบ้างในการเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ (หรือแผนยุทธศาสตร์) ขององค์กร? เราอยากมีบทบาทอะไรมากกว่าที่เป็นอยู่? เราเห็นปัญหาหรือมีข้อเสนอแนะอะไรต่อการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร?
- สมาชิกในหน่วยงานเห็นว่าแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่กำลังใช้อยู่มีความท้าทายมากน้อยเพียงใด? ถ้ามีโอกาสปรับตัวสู่ประสพความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ได้ เราจะปรับอะไร อย่างไร?
- สมาชิกในหน่วยงานเห็นว่าแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่กำลังใช้อยู่ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญหรือไม่ เพียงใด?
- สมาชิกในหน่วยงานเห็นว่าแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่กำลังใช้อยู่ ตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพและความต้องการด้านบริการสุขภาพของชุมชนที่องค์กรรับผิดชอบหรือไม่ เพียงใด?
- โอกาสเชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร? หน่วยงานของเรามีส่วนร่วมในการใช้โอกาสดังกล่าวอย่างไร?
- หน่วยงานของเรานำแนวคิดเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพมาปฏิบัติอย่างไรบ้าง?

I-2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ

- หน่วยงานของเรามีส่วนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อะไรบ้าง? นอกจากการจัดทำแผนปฏิบัติการแล้ว มีวิธีการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว?
- หน่วยงานของเราได้รับการสนับสนุนทรัพยากรอะไรบ้างเพื่อปฏิบัติตามแผน? หน่วยงานของเราพบความขาดแคลนที่มีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนหรือไม่ อย่างไร?

- เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ หน่วยงานของเราจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนในด้านทรัพยากรบุคคลอะไรบ้าง (จำนวน ความสามารถ รูปแบบการทำงาน)?
- ตัวชี้วัดของหน่วยงานของเราสอดคล้องกับตัววัดในวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ข้อใดบ้าง? ทีมงานของเรา มีโอกาสผลงานขององค์กรและของหน่วยงานอื่นๆ ในตัวชี้วัดดังกล่าวหรือไม่? มีการสรุปผลการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างไร?

I-3.1 ความรู้เกี่ยวกับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน

- กลุ่มผู้ป่วย/ผู้รับผลงานที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานคืออะไร? กลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มเดียวกับกลุ่มที่องค์กรมุ่งเน้นหรือไม่?
- ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานสำคัญของหน่วยงานของเรามีอะไรบ้าง? ความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการที่หน่วยงานของเราเหมือนหรือต่างจากผู้รับบริการที่หน่วยงานอื่นอย่างไร? ความต้องการและความคาดหวังที่ทีมงานตอบสนองได้ดีมีอะไรบ้าง?
- ถ้าจะทำให้หน่วยงานของเรามุ่งเน้นผู้ป่วยให้มากขึ้น ควรทำอะไรบ้าง? มีโอกาสสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการอะไรบ้าง?
- หน่วยงานของเรามีวิธีการรับรู้เสียง (ความต้องการ ความคาดหวัง ประสบการณ์) ของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอย่างไรบ้าง? วิธีใดที่ได้ผลดี? มีโอกาสปรับปรุงวิธีการรับรู้อะไรได้อีกบ้าง?

I-3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับผลงาน

- หน่วยงานของเราส่งมอบคุณค่าอะไรให้กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน
- ทีมงานของเรามีวิธีสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย/ผู้รับผลงานอย่างไรบ้าง? วิธีการดังกล่าวมีข้อดีอย่างไร? มีโอกาสที่จะปรับปรุงวิธีการสร้างความสัมพันธ์อย่างไรบ้าง?
- อะไรคือข้อร้องเรียนหรือโอกาสได้รับข้อร้องเรียนในหน่วยงานของเรา? ข้อร้องเรียนดังกล่าวเหมือนหรือต่างจากหน่วยงานอื่นอย่างไร? มีการดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนหรือโอกาสได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าว?
- สิ่ง que ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานมีความพึงพอใจในระดับสูง ต่อบริการที่หน่วยงานของเราจัดมีอะไรบ้าง?
- สิ่ง que ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานยังไม่พึงพอใจต่อบริการที่หน่วยงานของเราจัดมีอะไรบ้าง?
- สมาชิกมีข้อเสนอแนะอะไรต่อระบบการสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับผลงานที่กำลังใช้อยู่?

I-3.3 สิทธิผู้ป่วย

- ประเด็นสิทธิผู้ป่วยที่หน่วยงานของเราให้ความสำคัญมีอะไรบ้าง? มีการดำเนินการอย่างไรในเรื่องเหล่านั้น?
- ประเด็นสิทธิผู้ป่วยที่ยังไม่ชัดเจนในการปฏิบัติ หรือยังปฏิบัติได้ไม่ดีมีอะไรบ้าง? มีข้อเสนอเพื่อปรับปรุงอย่างไร?
- หน่วยงานของเรารับผู้ป่วยต่อไปนี้หรือไม่: ผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่ต้องการการดูแลระดับประคอง เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ? ท่านมีแนวทางปฏิบัติอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้ป่วยดังกล่าว?

I-4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลงานขององค์กร

- หน่วยงานของเราใช้ตัวชี้วัดอะไรบ้างเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน หรือควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด?
- หน่วยงานของเราใช้ตัวชี้วัดอะไรบ้างเพื่อติดตามการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน? เป้าหมายดังกล่าวสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อะไรบ้าง?
- การติดตามตัวชี้วัดดังกล่าวนำไปสู่การตัดสินใจหรือการพัฒนาคุณภาพอะไรของหน่วยงาน?
- หน่วยงานมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร เพื่อประเมินผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของหน่วยงาน?
- องค์กรมีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร? หน่วยงานได้รับทราบและใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ดังกล่าวอย่างไร?
- หน่วยงานของเรานำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ประโยชน์เพื่อกำหนดโอกาสพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างไร?

I-4.2 การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการความรู้

- ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นเพื่อให้บริการ การบริหารและพัฒนาหน่วยงานของเรามีอะไรบ้าง? ระบบสารสนเทศขององค์กรสนับสนุนให้เราได้รับข้อมูลดังกล่าวเพียงใด?
- สมาชิกในหน่วยงานเชื่อมั่นในระบบสารสนเทศขององค์กรเพียงใด? มีเหตุการณ์อะไรที่ทำให้ท่านเกิดข้อสงสัยในเรื่องความพร้อมใช้และความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ?
- หน่วยงานของเรามีความต้องการด้านสารสนเทศอะไรเพิ่มเติม? ช่องทางในการแสดงความต้องการเป็นอย่างไร?
- หน่วยงานของเรามีกิจกรรมจัดการความรู้อะไรบ้าง? มีความรู้เชิงปฏิบัติอะไรที่หน่วยงานของท่านนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน? มีความรู้เชิงปฏิบัติอะไรที่ต้องการเพิ่มเติม?

- สมาชิกในหน่วยงานมั่นใจในการปฏิบัติของทีมงานเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลและสารสนเทศเพียงใด? อะไรเป็นจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุง?

I-5.1 ความผูกพันของบุคลากร

- บุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กรในหน่วยงานของเรามีลักษณะอย่างไร? หน่วยงานและองค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพัน?
- อะไรบ้างที่จะช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานสร้างผลงานที่ดี? หน่วยงานและองค์กรดำเนินการอย่างไรในปัจจุบันดังกล่าว?
- ระบบประเมินผลงานของหน่วยงานและองค์กรช่วยให้บุคลากรมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนอย่างไร มีอะไรที่ควรรักษาไว้และมีอะไรที่ควรปรับปรุง?
- ในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรในหน่วยงานได้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมอะไรบ้าง? การอบรมดังกล่าวมีที่มาหรือเหตุผลอย่างไร? มีการนำสิ่งที่ได้จากการพัฒนาและฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างไร?
- มีการพัฒนาและฝึกอบรมอะไรอีกบ้างที่บุคลากรของหน่วยงานควรได้รับเพิ่มเติม?
- องค์กรและหน่วยงานสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาและเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างไร?

I-5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

- หน่วยงานของเรามีกำลังคนจำนวนเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและปลอดภัยหรือไม่? หากไม่เพียงพอ มีวิธีการอย่างไรเพื่อลดผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์?
- ความรู้และทักษะของบุคลากรในหน่วยงานของเรามีเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดไว้หรือไม่?
- หน่วยงานของเรามีลักษณะของการจัดระบบงานของบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมายอย่างไร?
- ความเสี่ยงด้านสุขภาพจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานของเรามีอะไรบ้าง? หน่วยงานของเรามีแนวทางในการป้องกันและดูแลเมื่อเจ็บป่วยอย่างไร?

I-6.1 การออกแบบระบบงาน

- กระบวนการสำคัญของหน่วยงานของเราที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ป่วย/ผู้รับผลงานคืออะไร? ข้อกำหนดของกระบวนการดังกล่าวคืออะไร?

- หน่วยงานของเราใช้หลักอะไรในการออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของกระบวนการ? ได้นำประเด็นเหล่านี้มาพิจารณาอย่างไร: ความปลอดภัยของผู้ป่วย ข้อมูลวิชาการ เทคโนโลยีใหม่ๆ ประสิทธิภาพ การมุ่งเน้นผู้ป่วย?
- หน่วยงานของเรามีบทบาทอย่างไรในการรับภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน? มีการเตรียมความพร้อมและฝึกซ้อมอย่างไรบ้าง? ผลการฝึกซ้อมนำมาสู่การปรับปรุงอะไร?

I-6.2 การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ

- หน่วยงานของเรามีวิธีการเฝ้าอำนาจและทำให้มั่นใจอย่างไรว่ามีการปฏิบัติตามกระบวนการที่ออกแบบไว้และบรรลุข้อกำหนดของกระบวนการ?
- หน่วยงานของเราใช้ตัวชี้วัดอะไรเพื่อควบคุมกระบวนการทำงาน?
- หน่วยงานของเราทำอะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร หรือลดค่าใช้จ่าย?
- ในรอบปีที่ผ่านมา หน่วยงานของเรามีการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือพัฒนาคุณภาพในเรื่องอะไรบ้าง? ผลลัพธ์ของการปรับปรุงหรือพัฒนาเป็นอย่างไร? กิจกรรมดังกล่าวสอดคล้องกับจุดเน้นขององค์กรอย่างไร?
- มีการนำผลการปรับปรุงหรือพัฒนามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นอย่างไร? มีการขยายผลอย่างไร?