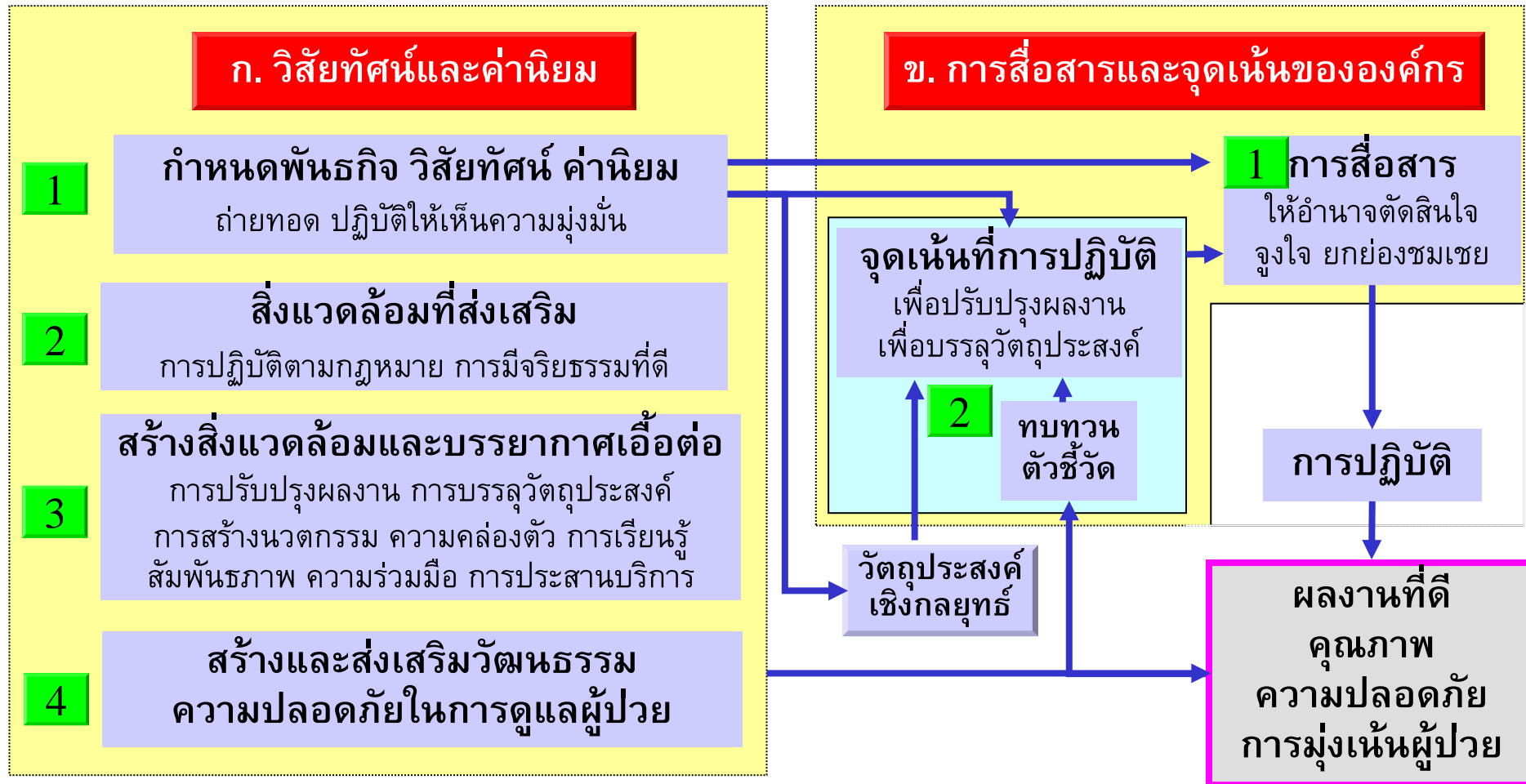




ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

I – 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงซึ่งนำองค์กร สื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี ให้ความมั่นใจในคุณภาพ และความปลอดภัยในการดูแลผู้รับบริการ



บทบาทผู้นำ

ตอบสนองการกำกับทิศทาง
สร้างธรรมาภิบาล

ผู้บังคับบัญชา

สร้างผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ
บริการเหนือความคาดหวัง

ผู้นำ

- นำองค์กร
- สื่อสาร สร้างทีม

สังคม

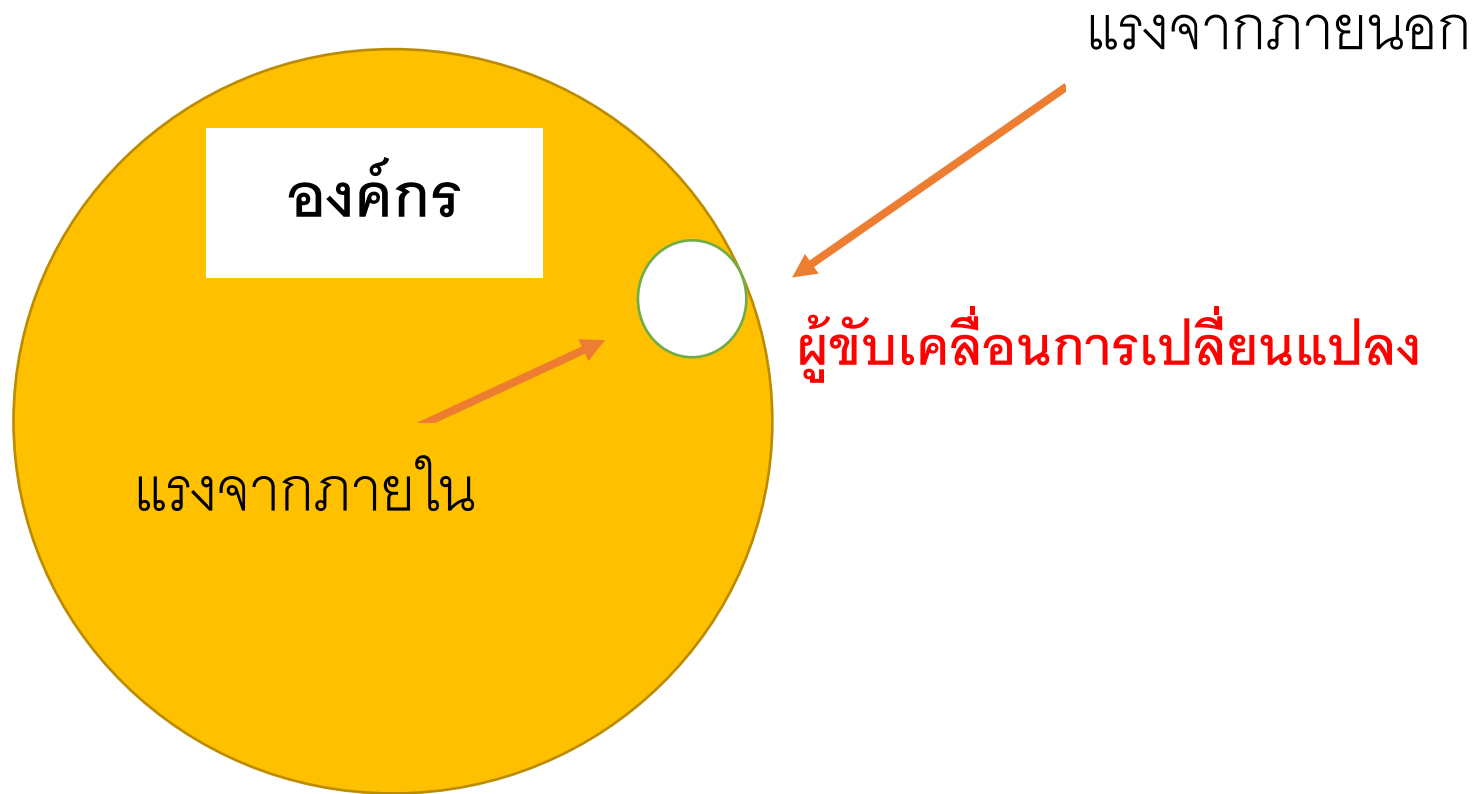
ผู้รับบริการ

รับรู้วิปท
รับผิดชอบต่อสังคม

ทีมงาน

สร้างวิสัยทัศน์
ขับเคลื่อนแผน
ธำรงความสำเร็จ

ผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change agent)



หลักคิดเพื่อการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

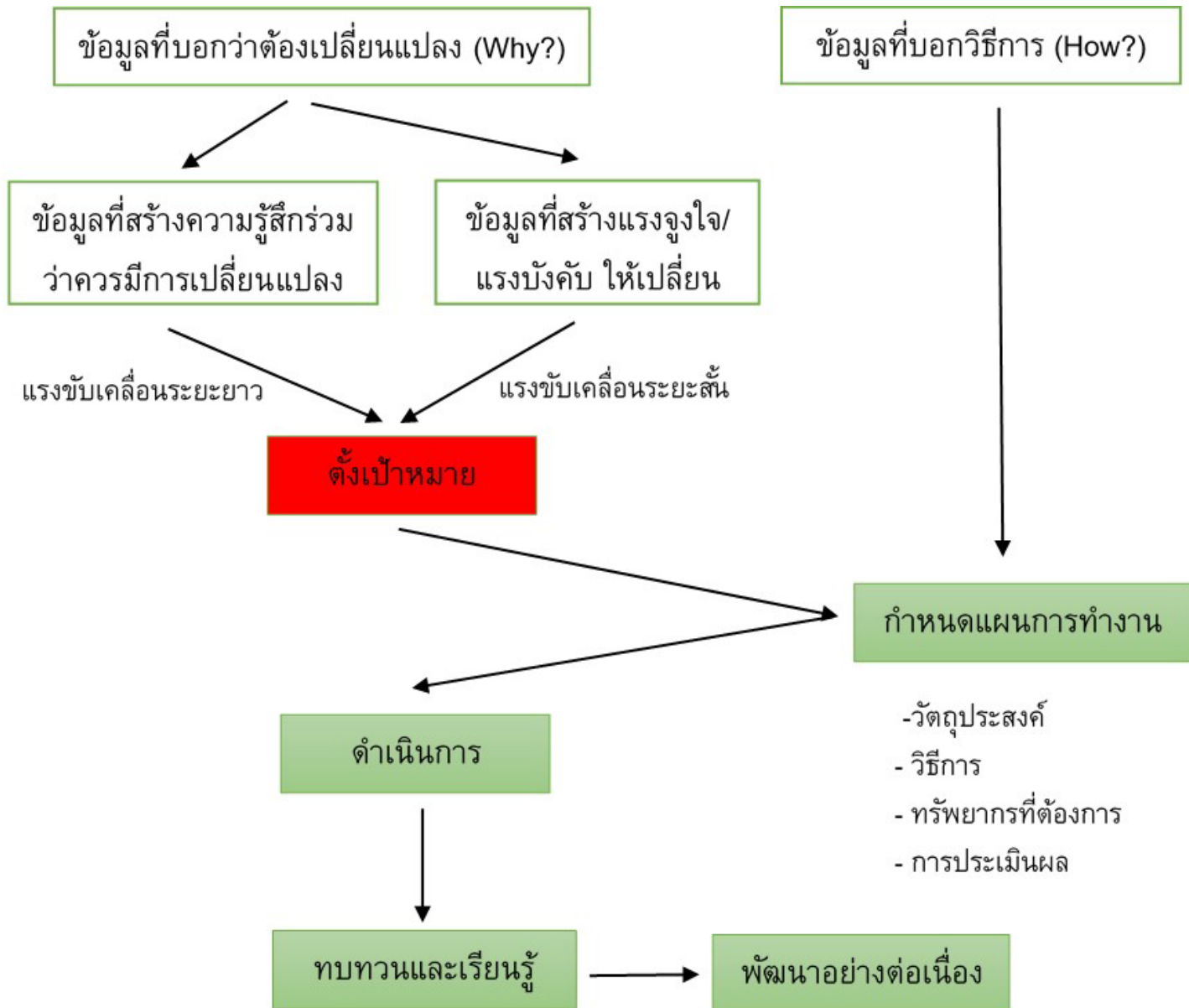
- เชื่อมมั่นในศักยภาพของตนเองว่าจะเหนียวแน่นให้เกิดสิ่งดี ๆ ขึ้นได้
- ตั้งเป้าหมายที่ไม่ยากเกินไป เก็บเกี่ยวและฉลองความสำเร็จในระหว่างทาง
- มองปัญหาและอุปสรรคที่พบ ว่าเป็นความท้าทายและสิ่งที่ได้เรียนรู้
- โน้มน้าวผู้คนด้วยทั้งข้อเท็จจริงและการสร้างความรู้สึกร่วม
- เปิดโอกาสให้ผู้ต่อต้านแสดงความคิดเห็นและเหตุผลที่ต่อต้าน แล้วหาจุดที่สร้างความร่วมมือกันได้

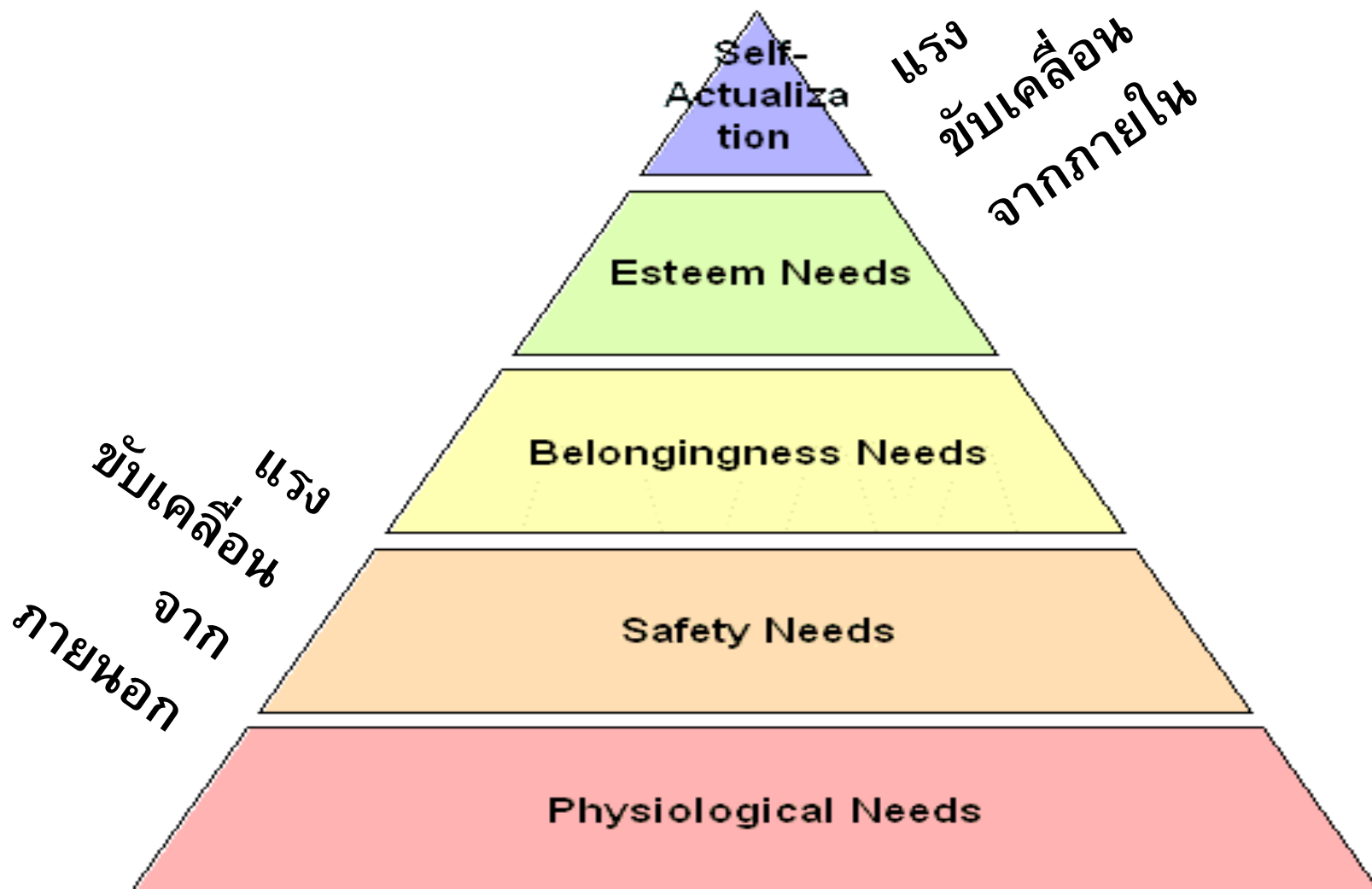
influenzer

	Motivation	Ability
personal		
social		
structural		



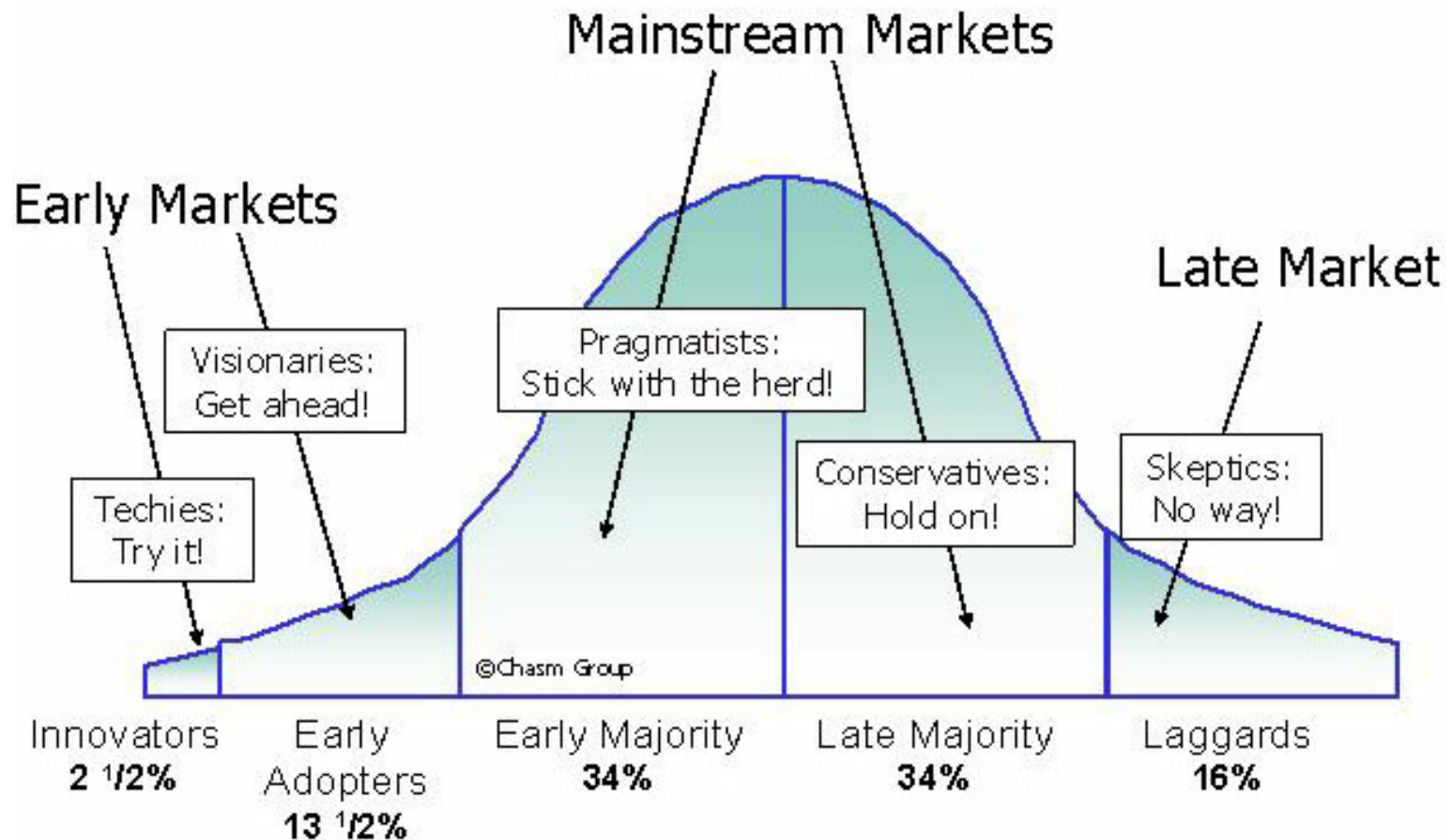
ลำดับขั้นของการเปลี่ยนแปลง





กว่าที่การเปลี่ยนแปลงจะเป็นที่ยอมรับขององค์กร

Groups are distinguished from each other based on their characteristic response to discontinuous innovations created by new technology



ผู้สร้างปัญหา หรือผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ?

ผู้สร้างปัญหา	ผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง
บ่นไม่พึงพอใจต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัว	สร้างสรรค์
สนใจแต่ความต้องการของตนเอง	ความสนใจอยู่ที่พันธกิจขององค์กร
โกรธที่คนในองค์กรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง	เข้าใจและเห็นใจคนในองค์กรที่ยังไม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
ดึงพลังงานจากรอบตัวเข้าสู่ตน	แผ่พลังงานการสร้างสรรค์ออกรอบตัว
รู้สึกแปลกแยกกับคนรอบตัว	ดึงดูดคนรอบตัวให้เข้าหา
เห็นปัญหา	เห็นโอกาสและทางเลือก
เดินไปอย่างโดดเดี่ยว	เดินไปด้วยกันเป็นทีม



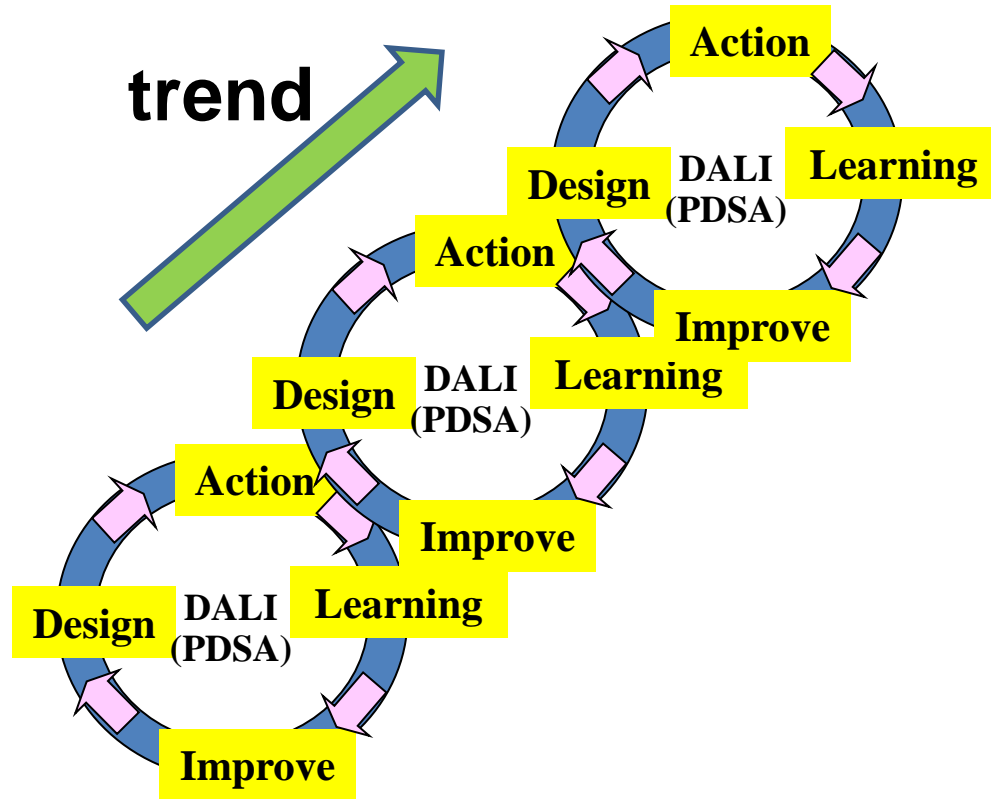
การใช้เครื่องมือคุณภาพของผู้นำ

Goal

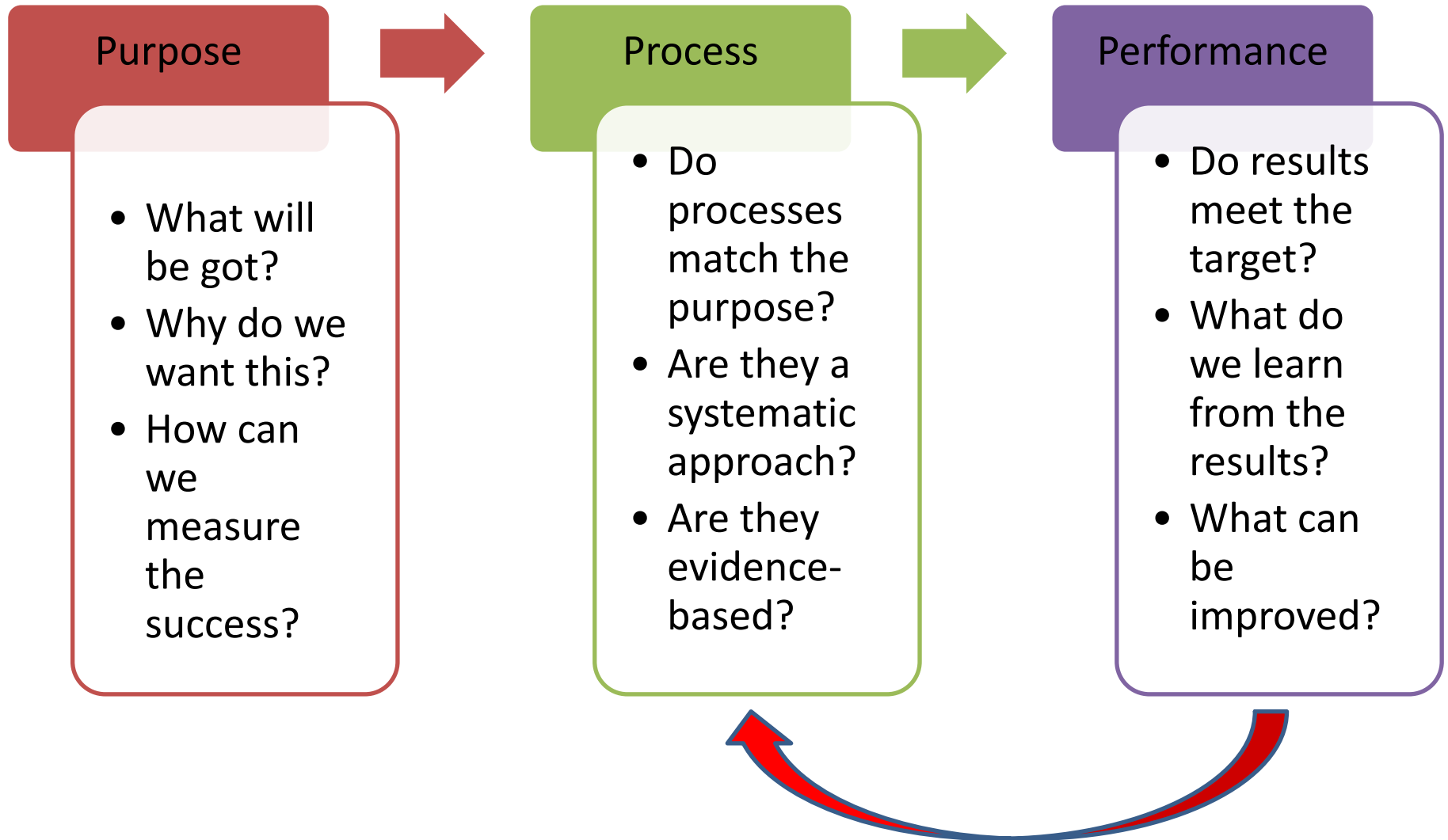
trend

Gap

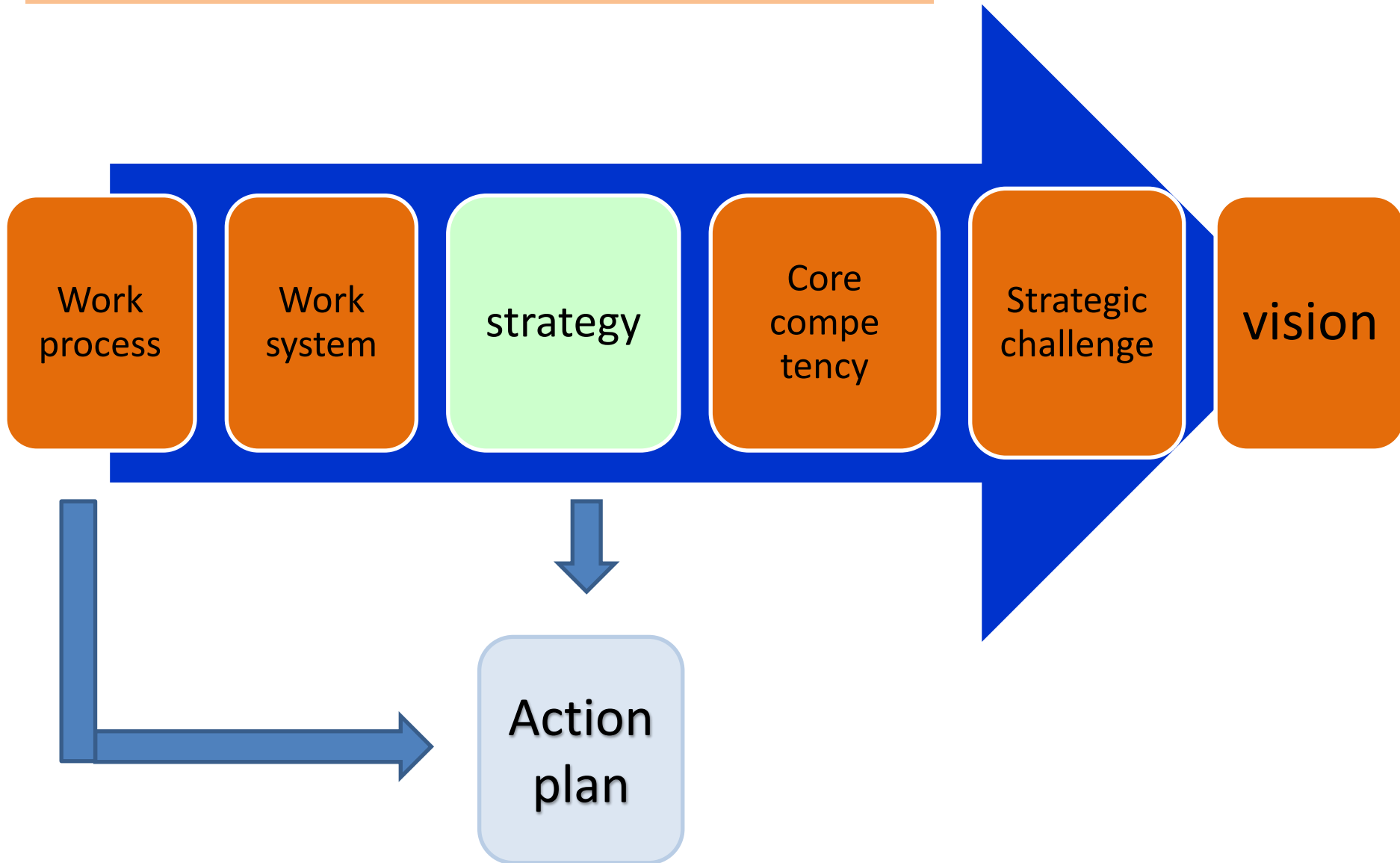
Reality



3P : Purpose – Process –Performance



การขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับองค์กร



การประเมินความมุ่งมั่นของผู้นำในการพัฒนา

- กำลังคน
- งบประมาณ
- เวลา
 - การประชุมวางแผน และกำกับติดตามงาน
 - การติดตามที่หน้างาน



การกำกับติดตามงานของผู้หน้า

3C – PDSA, 3P

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์

งานประจำ

งานพัฒนา

งานยุทธศาสตร์

ติดตามในระดับกระบวนการ

- ความพร้อมของกำลังคน
เครื่องมือ สภาพแวดล้อม
- แนวปฏิบัติ
- การควบคุมภายใน
- การตรวจสอบภายใน
- การจัดการภายใต้ภาวะ
ฉุกเฉิน

- เป้าหมายและ
แผนการพัฒนา
- รายงาน
ความก้าวหน้า
- สรุปผลการ
ดำเนินงาน

- เป้าหมายเชิง
ยุทธศาสตร์และแผน
ยุทธศาสตร์
- Strategy mapping
- การจัดการความเสี่ยง
- รายงานความก้าวหน้า
- สรุปผลการดำเนินงาน

3C – PDSA, 3P

การบริหารเชิงยุทธศาสตร์

งานประจำ

งานพัฒนา

งานยุทธศาสตร์

ติดตามในระดับผลผลิต ผลลัพธ์

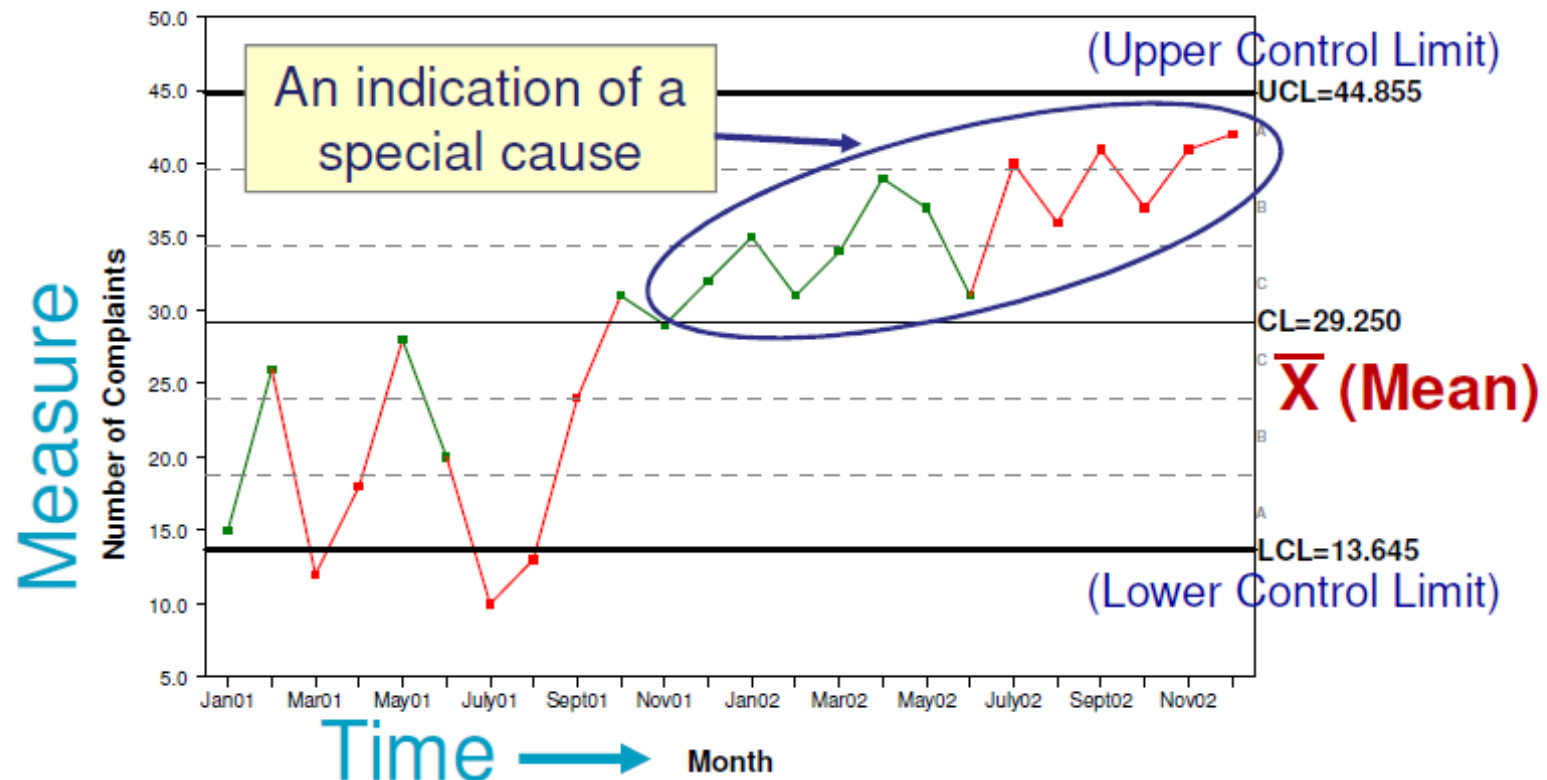
- ความสมบูรณ์ของกระบวนการ
- ประสิทธิภาพ
- ประสิทธิภาพ
- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

- การเพิ่มคุณภาพในมิติต่าง ๆ เช่น
- การเพิ่มประสิทธิผล
- การเพิ่มประสิทธิภาพ
- การเพิ่มความปลอดภัย

- การบรรลุยุทธศาสตร์
- ความมั่นคงทางการเงิน
- ความผูกพันของลูกค้า
- ศักยภาพและความผูกพันของเจ้าหน้าที่
- ความสามารถในการแข่งขัน

การติดตามผลการดำเนินงานด้วยข้อมูลในกราฟ

Elements of a Shewhart Control Chart



visual control

Legend for Status of Goals (Based on Annual Goal)			FY 2009 Hospital System-Level Measures							
<div></div>	Goal Met (GREEN)		Goal	Goals		FY 2007	FY 2008	FY 2009 Q1	FY 2009 Q2	FY 2009 Q3
<div></div>	Goal 75% Met (YELLOW)			FY 09 Goal	Long Term Goal					
<div></div>	Goal Not Met (RED)									
Patient Perspective										
1. Overall Satisfaction Rating: Percent Who Would Recommend (Includes inpatient, outpatient, ED, and Home Health)	↑		60%	80%	37.98%	48.98%	57.19%	56.25%	51.69%	
2. Wait for 3rd Next Available Appointment: Percent of Areas with appointment available in less than or equal to 7 business days (n=43)	↑		65%	100%	53.5%	51.2%	54.3%	61.20%	65.1%	
Patient Safety										
3. Safety Events per 10,000 Adjusted Patient Days	↓		0.28	0.20	0.35	0.31	0.31	0.30	0.28	
4. Percent Mortality	↓		3.50	3.00	4.00	4.00	3.48	3.50	3.42	
5.Total Infections per 1000 Patient Days	↓		2	0	3.37	4.33	4.39	2.56	1.95	
Clinical										
6. Percent Unplanned Readmissions	↓		3.5%	1.5%	6.1%	4.8%	4.6%	4.1%	3.5%	
7. Percent of Eligible Patients Receiving Perfect Care--Evidence Based Care (Inpatient and ED)	↑		95%	100%	46%	74.1%	88.0%	91.7%	88.7%	
Employee Perspective										
8. Percent Voluntary Employee Turnover	↓		5.80%	5.20%	5.20%	6.38%	6.10%	6.33%	6.30%	
9. Employee Satisfaction: Average Rating Using 1-5 Scale (5 Best Possible)	↑		4.00	4.25	3.90	3.80	3.96	3.95	3.95	
Operational Performance										
10. Percent Occupancy	↑		88.0%	90.0%	81.3%	84.0%	91.3%	85.6%	87.2%	
11. Average Length of Stay	↓		4.30	3.80	5.20	4.90	4.60	4.70	4.30	
12. Physician Satisfaction: Average Rating Using 1-5 Scale (5 Best Possible)	↑		4.00	4.25	3.80	3.84	3.96	3.80	3.87	
Community Perspective										
13. Percent of Budget Allocated to Non-recompensed Care			7.00%	7.00%	5.91	7.00%	6.90%	6.93%	7.00%	
14. Percent of Budget Spent on Community Health Promotion Programs			0.30%	0.30%	0.32%	0.29%	0.28%	0.31%	0.29%	
Financial Perspective										
15. Operating Margin-Percent	↑		1.2%	1.5%	-0.5%	0.7%	0.9%	0.4%	0.7%	
16. Monthly Revenue (Million)-change so shows red--but sp cause good related to occupancy	↑		20.0	20.6	17.6	16.9	17.5	18.3	19.2	