

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงสถานการณ์การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ แนวคิด มุมมองของผู้บริหารและพนักงานในด้านการส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาล รวมถึงผลที่เป็นรูปแบบจากการดำเนินงานดังกล่าว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีสัมภาษณ์ การสังเกต การทำสนทนากลุ่ม รวมถึงการตอบแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด นำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. บริบทขององค์กร
2. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม
3. นโยบายของสถานประกอบการที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ
4. การจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ
5. การเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่องค์กร
6. การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล
 - 6.1 พฤติกรรมสุขภาพ
 - 6.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน
7. การปรับเปลี่ยนบริการด้านสุขภาพ
8. มุมมองผู้บริหารและจุดเริ่มต้นในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน
9. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมที่เกิดจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. บริบทขององค์กร

1.1 ลักษณะทางด้านกายภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา จัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 400 ล้านบาท เป็นกิจการในเครือของโรงพยาบาลรามคำแหง กรุงเทพฯ เริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 2 สิงหาคม 2536 เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่สามารถรับผู้ป่วยได้ถึง 350 เตียง ตั้งอยู่ใจกลางเมืองเชียงใหม่ มีการตกแต่งรูปลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมของโรงพยาบาลที่มีความทันสมัย ประกอบด้วยอาคารสูง 2 หลัง คือ อาคารด้านหน้าเป็นอาคารสูง 12 ชั้น มีเนื้อที่ใช้สอยกว่า 50,000 ตารางเมตร มีที่จอดรถในร่มกว่า 350 คัน มีระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบสัญญาณเตือนภัยดับเพลิงโดยอัตโนมัติ มีสวนหย่อม ส่วนอาคารด้านหลังเป็นอาคาร 9 ชั้น มีห้องพักสำหรับเจ้าหน้าที่จำนวนประมาณ 100 คน

ความคิดในการก่อตั้งโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีจุดกำเนิดมาจากความเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างกลุ่มแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่ และกลุ่มแพทย์ของโรงพยาบาลรามคำแหง กรุงเทพฯ ซึ่งมีสัมพันธภาพร่วมสถาบันการศึกษาเดียวกัน จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นส่วนใหญ่ ได้เล็งเห็นว่าจังหวัดเชียงใหม่เป็นเมืองใหญ่อีกทั้งเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยวของภาคเหนือ มีอัตราการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจสูงอย่างต่อเนื่องทุกปี มีระบบสาธารณูปโภคที่ครบครัน แต่การรองรับทางด้านสาธารณสุขยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในภาคเหนือ

ในแต่ละปี อัตราผู้ใช้บริการโรงพยาบาลในเชียงใหม่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้จำนวนโรงพยาบาลที่มีอยู่อย่างจำกัดไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ขาดแคลนห้องพักรักษาตัว การรอวินิจฉัยโรค การรอรับการรักษาและการผ่าตัด ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการในการดูแลรักษาสุขภาพที่ยังไม่เพียงพอนี้ ทางกลุ่มแพทย์เชียงใหม่และแพทย์จากโรงพยาบาลรามคำแหง กรุงเทพฯ จึงได้รวมกลุ่มกันจัดตั้งโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม โดยเน้นความมีมาตรฐานสูง มีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ประกอบด้วยแพทย์ และพยาบาลที่เข้าใจการบริหารโรงพยาบาลและมีประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี

โรงพยาบาลมีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 537 คน (ต.ค. 2541) ประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล รังสีเทคนิค กายภาพบำบัด เภสัชกร นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ รวมทั้งเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นธุรกิจการให้บริการทางการแพทย์เอกชน เน้นการบริการทางด้านรักษาที่มีคุณภาพ โดยเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย การให้บริการครอบคลุมพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน และมีโรงพยาบาลในเครือเดียวกันอยู่ในจังหวัดใกล้เคียง มีกลยุทธ์ทางการตลาดโดยการทำ Contract กับบริษัทเอกชน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าที่มีกำลังซื้อ ขณะเดียวกันก็เน้นการทำตลาดโดยจัดโปรแกรมพิเศษต่าง ๆ ทางด้านการรักษาพยาบาล เช่น โปรแกรมตรวจสุขภาพ โปรแกรมคลอดบุตรและมีการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการสู่ประชาชนเพื่อทำให้เกิดความสนใจต่อสุขภาพ

สิ่งสำคัญที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามได้ตระหนักนอกเหนือจากการให้บริการรักษาที่ดี รวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการตลอดจนพนักงาน ผู้ถือหุ้น ก็คือ การรับผิดชอบต่อสังคมและการดูแลสิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลจึงได้มีการจัดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย มีกรรมวิธีการกำจัดขยะติดเชื้อ ได้รับรางวัลชมเชยด้านการช่วยเหลือและพัฒนาสังคมประเภทองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ (1996) และเมื่อกุมภาพันธ์ 2541 โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับเลือกเป็นโรงพยาบาลคู่สัญญาการรักษากับประเทศญี่ปุ่น ซึ่งองค์กรแรงงาน

แห่งประเทศไทยญี่ปุ่น (Japan Labour Welfare Cooperation – LWC) ได้เซ็นสัญญา เพื่อตั้งให้เป็น Collaborating Hospital หรือเป็นโรงพยาบาลในความร่วมมือดูแลรักษาพยาบาลแก่ชาวญี่ปุ่นที่มาทำงาน หรืออาศัยอยู่นอกประเทศ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลอันดับที่ 13 ของโลกที่ได้เข้าโครงการนั้น ในความร่วมมือดังกล่าว ทางญี่ปุ่นได้สนับสนุนโดยการให้บุคลากรของโรงพยาบาลไปศึกษาดูงานที่ประเทศญี่ปุ่นปีละ 2 ครั้ง ครั้งละ 2 คน เพื่อไปทำงานศึกษาระบบการดูแลสุขภาพของโรงพยาบาล และสถาบันสุขภาพต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่น ตลอดจนการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีของชาวญี่ปุ่น เพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมสำหรับชาวญี่ปุ่นในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามต่อไป นอกจากนี้การสนับสนุนด้านการศึกษาและดูงานยังมีการศึกษาวิจัยร่วมกันอีกด้วย รวมทั้งขณะนี้ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการเพื่อให้ได้ระบบคุณภาพในการประกันคุณภาพสำหรับการผลิต การติดตั้ง และการบริการ (ISO 9002) ภายในเดือนกรกฎาคม 2542 โดยบริษัท BVQI จากผลการดำเนินงานทำให้โรงพยาบาลได้รับ

1. ใบประกาศเกียรติคุณรางวัลดีเด่น ด้านการบริหารและคุ้มครองความปลอดภัยในการทำงาน
2. ใบประกาศเกียรติคุณรางวัลดีเด่นด้านการบริหารและคุ้มครองสุขภาพอนามัย
3. ใบประกาศเกียรติคุณรางวัลดีเด่น ด้านการจัดการและดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดจากผลการตัดสินสถานประกอบการ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และลูกจ้างประเภทเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย

1.2 ลักษณะทั่วไปของกิจการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ให้บริการทางการแพทย์ดังนี้

1. ให้บริการรักษาพยาบาล หมายถึง ให้บริการแก่ผู้เจ็บป่วย เพื่อให้หายจากโรค
2. ให้บริการป้องกันโรค หมายถึง ให้บริการแก่ผู้ที่ยังไม่เจ็บป่วยเพื่อป้องกันไว้ก่อน เช่น การฉีดวัคซีนป้องกันโรค การให้สุขศึกษาเพื่อให้ประชาชนรู้จักการป้องกันโรคได้ด้วยตนเอง
3. ให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ หมายถึง บริการที่ให้แก่อุบัติการต่าง ๆ ให้สภาพร่างกายกลับมาอยู่ในสภาพปกติให้มากที่สุด
4. ให้บริการส่งเสริม หมายถึง ให้บริการแก่ผู้ที่ยังไม่เจ็บป่วยเพื่อให้มีคุณภาพดีขึ้น เช่น บริการสุขศึกษาด้านโภชนาการ ด้านทันตอนามัย ด้านสุขภาพจิต การเลี้ยงดูทารกและเด็ก และการพัฒนาคุณภาพทารกก่อนคลอด เป็นต้น

1.3 ลักษณะประชากร

พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำนวน 537 คน (ตุลาคม 2541) ประกอบด้วย แพทย์ 23 คน พยาบาล 113 คน ผู้ช่วยพยาบาล 183 คน รั้งสีเทคนิค 6 คน เทคนิคการแพทย์ 5 คน ผู้ช่วยเทคนิคการแพทย์ 17 คน นักกายภาพบำบัด 2 คน ผู้ช่วยกายภาพบำบัด 5 คน เภสัชกร 3 คน ผู้ช่วยเภสัชกร 17 คน เจ้าหน้าที่อื่น ๆ 160 คน การสรรหาและคัดเลือกพนักงานจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายธุรการและบุคคลร่วมกับหัวหน้าแผนก กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครที่ต้องการทำการประกาศรับสมัครทั้งภายใน ภายนอกโรงพยาบาล จากนั้นทำการคัดเลือก โดยพิจารณาใบสมัคร มีการทดสอบข้อเขียน และปฏิบัติ ทำการสัมภาษณ์ ตรวจสอบประวัติเพื่อที่จะคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานให้มากที่สุด

จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คือ มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 ซึ่งนิวแมนและนิวแมน (Newman and Newman, 1983, p.31) กล่าวว่าบุคคลที่มีอายุระหว่าง 22-28 ปี เป็นวัยที่มีความมั่นใจในตัวเอง เป็นตัวของตัวเอง มีความมุ่งมั่นในการทำงาน บุคคลที่อยู่ในช่วงอายุนี้อาจมีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถได้ ใช้ศักยภาพของตัวเองได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเหมาะกับระบบธุรกิจเอกชน เน้นวิธีการเพิ่มผลผลิตสูงสุด

ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นส่วนใหญ่ คือมีจำนวน 91 คน และ 78 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และ 34.5 ตามลำดับ การศึกษาเป็นคุณสมบัติสำคัญในการสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และได้รับอัตราค่าจ้างตามวุฒิการศึกษา

ด้านประสบการณ์การทำงาน จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์การทำงานในงานที่เหมือนกันมาก่อน มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 พนักงานที่เข้ามาทำงานในโรงพยาบาลทุกคนต้องได้รับการปฐมนิเทศเกี่ยวกับสภาพการทำงาน งานที่รับผิดชอบ หน้าที่และความสัมพันธ์ต่อแผนกอื่น ๆ กฎระเบียบต่าง ๆ ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการขึ้นเงินเดือน รวมถึงการปฏิบัติตนเมื่อมาเริ่มงานใหม่ และการทำงานให้มีความสุข จากการสนทนากลุ่มพนักงานที่เคยมีประสบการณ์การทำงานมาก่อนให้เหตุผลในการย้ายมาทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ดังนี้

“เงินเดือนดีกว่า”

“สวัสดิการดีกว่า เมื่อเทียบกับเอกชนด้วยกัน”

“สวัสดิการด้านครอบครัวของที่เดิมไม่ให้เลย แต่ที่นี่ให้”

“สภาพแวดล้อมดีกว่า ดูสวยงาม สะอาด ไม่มีกลิ่นยา”

“ใกล้สถานศึกษา ไปมาสะดวก”

กลุ่มพนักงานยังให้เหตุผลของการไม่ย้ายที่ทำงานว่า

“ที่นี่คืออยู่แล้ว”

“เศรษฐกิจไม่ดี กลัวตกงาน”

“คนไข้มาใช้บริการที่นี่มากกว่าที่อื่น น่าจะมั่นคง”

ซึ่งในขณะที่เกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โรงพยาบาลก็ได้รับผลกระทบจากภาวะดังกล่าว ทางโรงพยาบาลก็ไม่มียุทธศาสตร์ในการปลดคนงาน ซึ่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายธุรการและวิชาการกล่าวว่า “ของเราไม่มีการปลดพนักงาน มีการร่วมทุกข์ร่วมสุข และใช้วิธีพูดคุยให้พนักงานเข้าใจ ร่วมกันประหยัด และในกรณีที่มีโรงพยาบาลใหม่ ๆ เปิด ไม่ค่อยมีใครย้ายออก ซึ่งพอจะบอกได้ว่าพนักงานมีความสุข อัตราการโอนย้ายต่ำ เมื่อเทียบกับที่อื่น”

อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีพนักงานบางคน มีความคิดในการที่จะเปลี่ยนอาชีพ โดยให้เหตุผลว่า

“ต้องการความมั่นคง”

“ลักษณะงานในโรงพยาบาลเสี่ยงต่อการติดเชื้อ”

“ต้องการเปลี่ยนอาชีพที่รายได้มากกว่านี้”

“การทำงานเป็นทำให้เวลาเป็นส่วนตัวน้อย ลักษณะขาดความรับผิดชอบสูง”

“ผลตอบแทนน้อยเมื่อเทียบกับวิชาชีพอื่น”

“ไม่ต้องการขึ้นเวรไปตลอด”

ในด้านภูมิฐานะของพนักงานพบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ส่วนใหญ่จะพักอาศัยอยู่ที่บ้านของตนเอง ทางโรงพยาบาลได้จัดหอพักให้พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด หรือแม้แต่ในจังหวัดเชียงใหม่เองถ้าการเดินทางไปมาไม่สะดวกก็สามารถใช้สวัสดิการหอพักได้

จากการตอบแบบสอบถาม สวัสดิการด้านที่พักอาศัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เหมาะสมจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ลึกในกรณีที่บอกว่าที่พักอาศัยไม่เหมาะสม อาจเป็นเพราะว่าการพักในหอพักด้วยกันทำให้ขาดความเป็นส่วนตัว ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินชีวิตที่บุคคลต้องการ ทำให้บุคลากรในระดับปฏิบัติการกล่าวถึงหอพักว่า

“จำนวนไม่เพียงพอ”

“ห้องหนึ่งต้องพัก 4 คน ไม่มีทางจะเดิน ไม่มีที่กินข้าว”

“มีความแออัด”

เห็นได้ว่าโดยภาพรวมโรงพยาบาลได้มีการจัดระบบระเบียบการทำงาน ตลอดจน ค่าจ้าง สวัสดิการที่เป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของคนในภูมิภาคนี้ ตลอดจนได้มีความพยายามที่จะให้บริการดูแลสุขภาพที่ดี มีมาตรฐานสูง มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่อมุ่งใจให้บุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถสูงมาให้บริการประชาชนในภาคเหนืออย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลเห็นความสัมพันธ์ของวิถีชีวิตของพนักงานกับการทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่รวมว่าเป็นการกระจายภาวะการจ้างงานออกจากกรุงเทพ บุคลากรที่มีความรู้ไม่ต้องอพยพจากภูมิลำเนา ซึ่งส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนทำงานไม่ต้องเปลี่ยนแปลงมากนัก ทำให้เป็นผลดีในด้านจิตวิทยาและสังคมของคนทำงานเอง รวมทั้งการทำงานได้อยู่ใกล้ชีวิตครอบครัว เป็นการช่วยลดความเครียดทางจิตใจให้แก่คนทำงานได้เป็นอย่างดี

1.4 โครงสร้างขององค์กรและระบบการจัดการของโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม

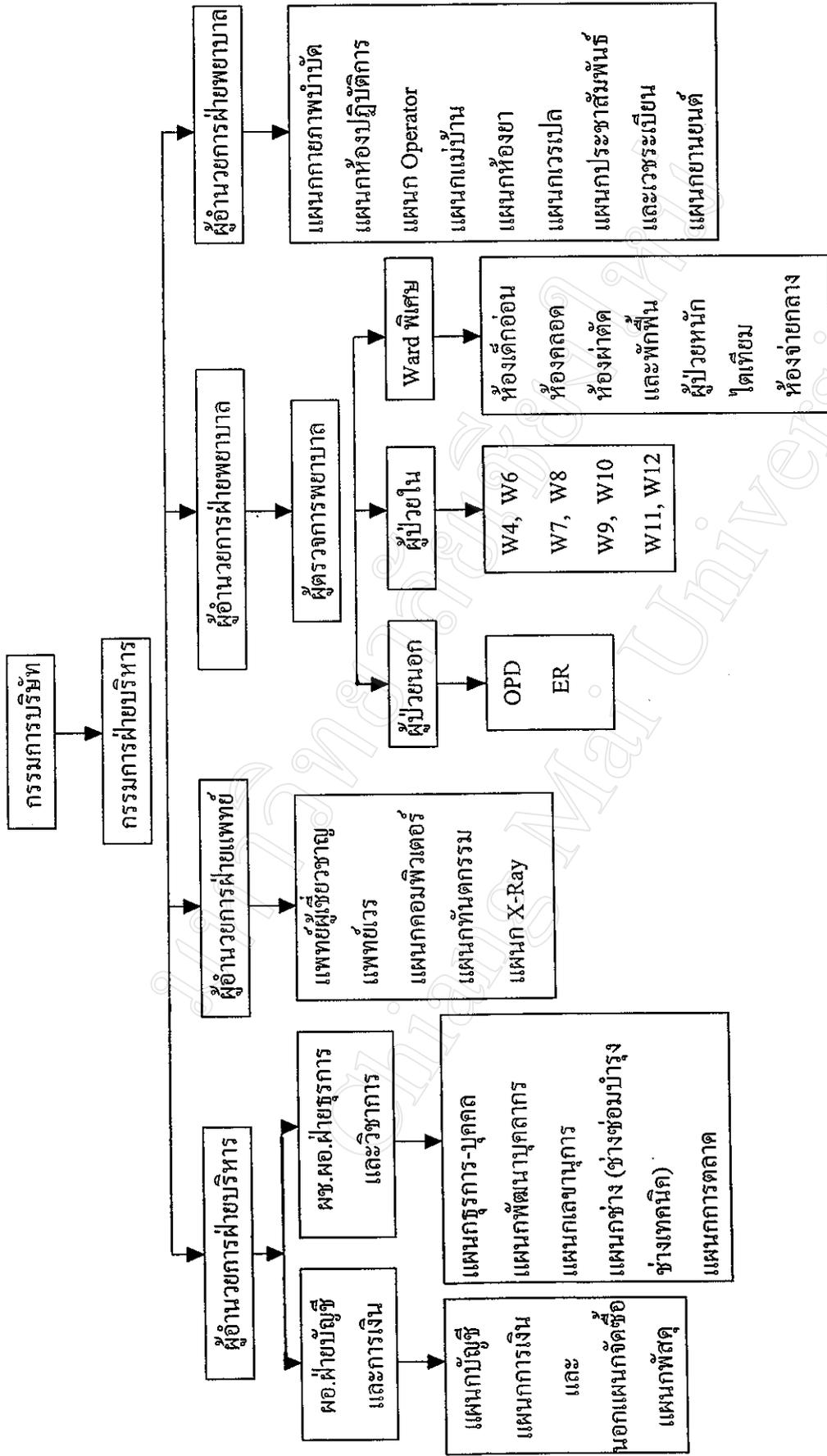
โรงพยาบาลเชียงใหม่รวมเป็นธุรกิจการให้บริการทางการแพทย์เอกชน ซึ่งได้ลงทุนระยะยาวกับบริษัทในเครือ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงพยาบาลรวม 9 บริษัท เป็นลักษณะ Holding Company มีการแต่งตั้งคณะกรรมการของโรงพยาบาลขึ้น ซึ่งประกอบด้วยประธานกรรมการ กรรมการผู้จัดการและกรรมการ คณะกรรมการจะเข้ามาบริหารงานให้กับโรงพยาบาล โดยอยู่ในตำแหน่งระดับผู้บริหาร และมีการจัดตั้งที่ปรึกษาบริษัท และตรวจสอบภายใน เข้ามามีส่วนช่วยดำเนินงานของโรงพยาบาล โดยหน้าที่หลักของที่ปรึกษาบริษัทคือ ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล ในส่วนของการตรวจสอบภายในจะตรวจสอบการดำเนินงานของแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ สำหรับกรรมการบริหารที่มีการแต่งตั้งขึ้นจากกรรมการของโรงพยาบาลมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็น 4 ฝ่ายคือ

1. ฝ่ายบริหาร โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ควบคุม และดูแลในส่วนของฝ่ายบัญชี และการเงิน ฝ่ายธุรการและวิชาการ ได้แก่ แผนกบัญชี การเงินในและนอก จัดซื้อ พัสดุ ธุรการและบุคคล พัฒนาบุคลากร เลขานุการ โภชนาการ ช่างและการตลาด
2. ฝ่ายแพทย์ โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ มีการควบคุมและดูแลในส่วนของการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ แพทย์เวร คอมพิวเตอร์ ทันตกรรม และ X – Ray
3. ฝ่ายพยาบาล โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายพยาบาล มีการควบคุมดูแลในส่วนของการพยาบาล

4. ฝ่ายบริการ โดยมีผู้อำนวยการฝ่ายบริการ มีการควบคุม และดูแลในส่วนของ แผนกกายภาพบำบัด ห้องปฏิบัติการ โอปอเรเตอร์ แม่บ้าน ห้องยา เวิร์ปด ยานยนต์และ ประชาสัมพันธ์ เวชระเบียน

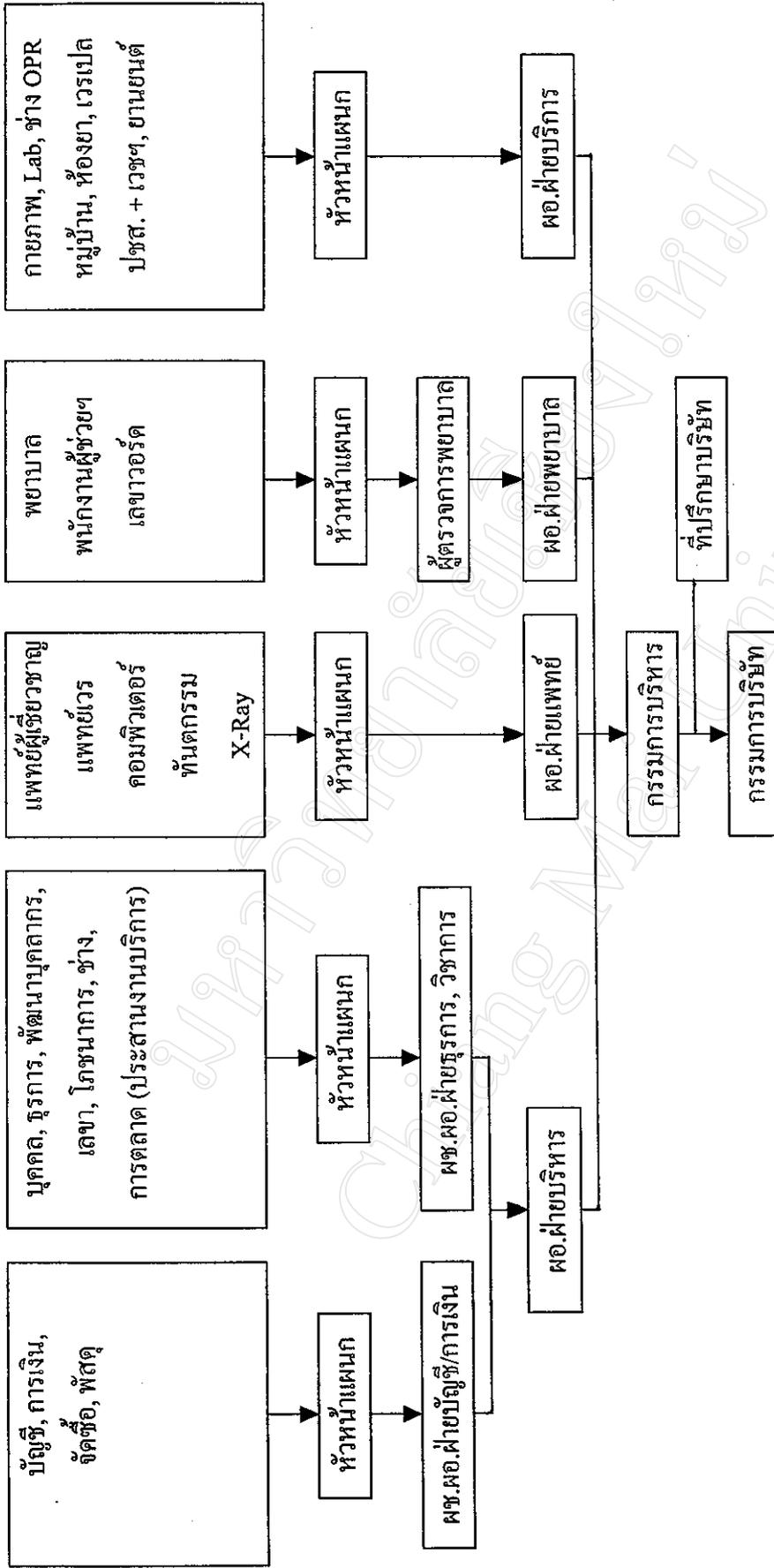
ทางโรงพยาบาลมีแผนผังองค์กรและแผนการดำเนินงานดังนี้

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University



แผนภูมิ 3 แสดงแผนผังโครงสร้างองค์กร บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1

ที่มา : แผนกบุคคลโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1



แผนภูมิ 4 แสดงแผนผังการทำงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 1
 ที่มา : แผนกบุคคลโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 1

ในระดับนโยบายจะมีการวางแผนและตัดสินใจจากคณะกรรมการบริษัทและกรรมการบริหาร โดยกรรมการบริหารจะมีการกำหนดการประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง หลังจากนั้นจะมีการสั่งการไปยังผู้ช่วยผู้อำนวยการ รวมทั้งจัดให้มีการประชุมระดับหัวหน้าแผนก จากนั้นในแต่ละแผนกจึงวางแผนและตัดสินใจสั่งการภายในตนเอง

จากการศึกษาโครงสร้างขององค์กรทำให้ทราบว่า การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย แต่ฝ่ายธุรการและวิชาการจะทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจะมีแผนกพัฒนาบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

จากการศึกษาบริบทของโรงพยาบาลพบว่าตำแหน่งที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ในตัวเมือง สะดวกต่อการเดินทางทั้งผู้มารับบริการและพนักงานเอง มีการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกสะอาดร่มรื่น ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรวมทั้งพนักงานเกิดความประทับใจ รู้สึกผ่อนคลาย มีห้องโรงรถตรวจที่กว้างขวาง มีการจัดสวนหย่อมบนตัวอาคาร มีห้องน้ำแยกชายหญิงที่สะอาดและเพียงพอ ภายในตัวอาคารมีการแบ่งการทำงานเป็นแผนกชัดเจน มีเครื่องปรับอากาศในตัวอาคาร พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงาน เป็นวัยที่มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคเหนือ ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางด้านภาษา วิถีชีวิตรวมทั้งขนบธรรมเนียมประเพณี รวมถึงลักษณะโครงสร้างขององค์กรและแผนผังการทำงานขององค์กรที่มีระบบการทำงานที่มีขั้นตอนชัดเจน มีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรหลายช่องทาง ที่สำคัญผู้บริหารเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward Communication) จากลักษณะดังกล่าว ทำให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 มีความพร้อมในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงาน อีกทั้งโดยธรรมชาติของโรงพยาบาลเองมักมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อสูง ความเสี่ยงจากสารเคมี จากรังสี โรงพยาบาลจึงนำแนวทางของ Universal Precaution มาให้พนักงานปฏิบัติอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ยังมีกฎระเบียบอื่น ๆ รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของพนักงานและผู้มารับบริการ

2. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

จากการดำเนินงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและรูปแบบดำเนินการหรือให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมในการดำเนินงานของโรงพยาบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำความเข้าใจกับสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาล

แนวคิดและนโยบายการบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ

ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลได้ให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยจัดให้มีแผนกธุรการและบุคคล เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการพิจารณาบุคคลดำเนินการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร และขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรได้มีการจัดกิจกรรมพัฒนาข้าราชการให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกายที่ดีในการทำงาน โดยมีแนวคิดว่า

1. องค์กรที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ความสามารถจะทำให้องค์กรพัฒนาและเจริญเติบโต จึงมีการดำเนินการสรรหาคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานเข้ามาอยู่ในองค์กร
2. องค์กรที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความพึงพอใจในระหว่างสมาชิกกับสมาชิกและระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ และจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร
3. มีความเชื่อว่าบุคคลซึ่งทำงานตรงกับความถนัด ความสามารถของตน จะเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน
4. เชื่อว่าผู้ที่เข้ามาทำงานในองค์กรมีส่วนช่วยเหลือและพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต
5. เชื่อว่าการประนีประนอม การประสานประโยชน์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร องค์กรกับสังคม จะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และสร้างความสงบสุขแก่สังคมโดยรวม
6. เชื่อว่าสภาพสังคมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
7. เชื่อว่าองค์กรเป็นระบบหนึ่งที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม

จากแนวคิดดังกล่าว จะทำให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ เป็นระบบส่งเสริมระบบประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้บุคคลแข่งขันกัน ส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะผู้ที่ทุ่มเทให้กับงานมากเท่าไรก็จะได้ผลตอบแทนมากเท่านั้น ซึ่งเป็นแนวคิดในระบบเอกชน ซึ่งต้องการผู้ที่มีความรู้ความสามารถเน้นวิธีการเพิ่มผลผลิตสูงสุดเท่าที่เป็นไปได้ ทั้งนี้เพื่อตัวบุคลากรเองและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

นอกเหนือจากนั้นผู้บริหารยังได้นำหลักสำคัญในการบริหารบุคคลมาใช้ในการดำเนินงานในโรงพยาบาล หลักการดังกล่าว ได้แก่

1. หลักความรู้ความสามารถ ยึดความรู้ความสามารถ
2. หลักความเสมอภาค เปิดโอกาสเท่าเทียมแก่ผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการหรือตามที่กำหนดไว้ในการสมัครเข้าทำงาน
3. หลักความมั่นคง ซึ่งหมายถึงให้บุคคลมีความมั่นใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ว่าจะยึดเป็นอาชีพได้ตลอดไปจนกว่าจะถึงเวลาอันสมควร

4. หลักการพัฒนา ให้การฝึกอบรม ส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละคน
5. หลักความเหมาะสม ใช้คนให้ถูกและสอดคล้องกับความสามารถ
6. หลักความยุติธรรม พิจารณาทุกอย่างให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ
7. หลักสวัสดิการ โดยจัดให้มีบริการและสวัสดิการต่าง ๆ แก่ผู้ปฏิบัติงาน
8. หลักการเสริมสร้าง การเสริมสร้างทางวินัย จริยธรรม และความรู้สึกรับผิดชอบของแต่ละคนให้ดีที่สุด

9. หลักมนุษยสัมพันธ์ ยอมรับนับถือคุณค่า ศักดิ์ศรี ความสำคัญความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังข้อคิดเห็นจากพนักงานและสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

10. หลักประสิทธิภาพและประหยัด

ซึ่งจากแนวคิดและหลักการดังกล่าวจะแสดงให้เห็นได้ในรูปแบบของสวัสดิการต่างที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับวิถีชีวิตของพนักงานและมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม สำหรับหลักการจัดสวัสดิการของโรงพยาบาล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สนองตอบความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริงและส่วนรวมได้รับ
2. มีหลักเกณฑ์แน่นอนและควบคุมได้
3. คำนึงถึงความสามารถในการจ่ายและฐานะเศรษฐกิจของสถานประกอบการ
4. ต้องให้พนักงานรู้สึกที่สวัสดิการที่ได้รับเป็นส่วนหนึ่งของผลงานและเห็นคุณค่า

3. นโยบายของสถานประกอบการที่เอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ

นโยบายในด้านการส่งเสริมสุขภาพของพนักงานส่วนมากจะสะท้อนออกมาในรูปของการปฏิบัติตามกฎหมายกำหนด เช่น การจัดสวัสดิการต่าง ๆ นโยบายด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายคุณภาพ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 การจัดสวัสดิการ

ในการจัดสวัสดิการของโรงพยาบาลนอกจากการจ้างค่าจ้าง เงินเดือน และสวัสดิการอื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงานแล้ว ยังให้สวัสดิการอื่น ๆ ซึ่งสามารถแบ่งสวัสดิการของโรงพยาบาลได้ 2 ประเภทคือ

1. สวัสดิการตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
 - การจัดสถานที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน
 - จัดให้มีห้องน้ำสะอาดระหว่างชาย หญิง ห้องปฐมพยาบาล น้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ
 - สวัสดิการกองทุนเงินทดแทน

- การดูแลสภาพการทำงานในด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- การจัดการกับสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการ เช่น การกำจัดขยะติดเชื้อ การบำบัดน้ำเสีย

- สวัสดิการประกันภัยสังคม ทางโรงพยาบาลจะหักเงินได้พนักงานทุกคนเป็นรายเดือน นำส่งประกันสังคมจังหวัดทุกเดือนในอัตราร้อยละ 1.5 ของเงินรายได้ทั้งหมด

- สวัสดิการด้านวันหยุด เวลาทำงาน วันลาภิก ลาป่วย วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันหยุดตามประเพณี วันลาคลอด ลาบวช ลารับราชการทหาร ซึ่งจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

วันทำงานและวันหยุด

แบ่งเป็นกะ มี 3 เวก ใน 24 ชั่วโมง ทำงาน 44 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ วันหยุด 1.5 วันต่อสัปดาห์ และมีวันหยุดตามประเพณี 13 วันใน 1 ปี การทำงานล่วงเวลาจ่ายค่าจ้างเป็น 1.5 เท่าของอัตราค่าจ้างเดิม

วันลาต่าง ๆ

- ลาพักร้อน ทำงานครบ 1 ปี ลาพักร้อนได้ 6 วัน และครบ 3 ปี ลาพักร้อนได้ 10 วัน

- ลาป่วย ได้ 30 วัน ต่อปี ต้องแสดงใบรับรองแพทย์ยืนยัน

- ลาภิกได้ 5 วันต่อปี

- ลาคลอดได้ 90 วันต่อปี โดยได้รับค่าจ้าง 45 วันแรก ส่วนที่ไม่ได้รับค่าจ้างสามารถเบิกได้ 100% ของค่าจ้างได้จากประกันสังคม

2. สวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

2.1 สวัสดิการที่เอื้อด้านเศรษฐกิจ ได้แก่

- สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ตัวพนักงานเอง ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย คิดเป็นเงินรวมไม่เกิน 20,000 บาทต่อปี หลังจากพนักงานทำงานครบ 2 ปี ขึ้นไปเปลี่ยนเป็นวงเงิน 40,000 บาทต่อปี สำหรับครอบครัว สมาชิก บุตร ใช้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลฟรี ไม่เกินวงเงินตามกำหนดไว้ข้างต้น และบิดามารดาลด 20%

- สวัสดิการกองทุนเงินกู้

- สวัสดิการด้านหอพักสำหรับพนักงานที่บ้านพักอยู่ต่างจังหวัดหรือไม่สะดวกในการเดินทางมาทำงาน

- นอกเหนือจากเงินค่าจ้างในแต่ละเดือนแล้วยังมีค่าวิชาชีพ ค่าตำแหน่ง และโบนัส

2.2 สวัสดิการด้านความสะดวกสบาย เช่น วิทยุติดตามตัวในบางตำแหน่ง เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการด้านราคาอาหาร สำหรับพนักงาน มีสโมสรพนักงาน ที่ใช้ร่วมกันระหว่างพนักงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 และราม 2 ซึ่งสโมสรดังกล่าวตั้งอยู่ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2 ซึ่งแต่เดิมมีรถบริการรับส่ง พนักงานที่ไปสโมสรดังกล่าว ต่อมาพนักงานใช้บริการสโมสรลดลง จึงงดบริการด้านนี้ไป

2.3 สวัสดิการด้านการพัฒนาความรู้

- มีการจัดอบรมนอกสถานที่ โดยถือว่าเป็นเวลางาน กรณีมีการอบรมต่างจังหวัด ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีค่าเดินทาง และเบี้ยเลี้ยง
- มีการจัดอบรมภายใน โรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ
- ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ กรณีที่พนักงานต้องการเรียนเพิ่มเติม ในขณะทำงาน โดยทางโรงพยาบาลให้หัวหน้าแผนกบริหารจัดการเองโดยสามารถให้จัดเวรและให้แลกเวรได้ตามความเหมาะสม
- มีการจัดส่งอบรม ดูงานต่างประเทศ ตามความจำเป็นและโอกาส โดยถือเป็นเวลาทำงาน

2.4 สวัสดิการด้านสันทนาการ โรงพยาบาลได้ส่งเสริมให้มีกิจกรรมสันทนาการ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

นอกเหนือจากสวัสดิการดังกล่าว โรงพยาบาลยังได้กำหนดวินัยของลูกจ้างไว้ดังต่อไปนี้ ซึ่งระเบียบวินัยดังกล่าวจะช่วยปรับเปลี่ยนลักษณะนิสัยของพนักงานให้เอื้อต่อการทำงานในโรงพยาบาล รวมไปถึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และครอบครัวได้เป็นอย่างดี ซึ่งโรงพยาบาลกำหนดวินัยของลูกจ้างไว้ดังนี้

วินัยของลูกจ้าง

1. ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัทฯ
2. ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่ง โดยชอบของหัวหน้างาน และกรรมการ
3. ต้องสุภาพเรียบร้อย เชื่อฟัง ให้เกียรติ และความนับถือต่อผู้มีตำแหน่งหน้าที่สูงกว่า
4. ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันและเต็มความสามารถ รวมทั้งอุทิศเวลาให้แก่งานของบริษัทฯ
5. ต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่กระทำ หรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการใด ๆ อันเป็นความเสียหายแก่บริษัทฯ หรือลูกจ้างด้วยกันเอง
6. ต้องไม่ใช้เวลาปฏิบัติงานของบริษัทฯ ไปทำงานอื่น หรือประโยชน์ส่วนตัว

7. ต้องไม่ทำงานอื่นที่มีลักษณะของงานเช่นเดียวกันหรือแข่งขันกันหรือมีผลประโยชน์ขัดกับบริษัทฯ รวมทั้งอาจเป็นผลเสียหายแก่บริษัทฯ เป็นอันขาด
8. ต้องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมารยาท และต้องให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้การแนะนำแก่ผู้มาติดต่อกิจการกับบริษัทฯ ด้วยความมีน้ำใจ ไม่ชักช้า ไม่ว่าจะป็นงานในหน้าที่ของตนเองหรือไม่
9. ต้องปฏิบัติงานให้ตรงตามเวลา และลงบันทึกทะเบียนและเวลาทำงานตามที่กำหนด
10. ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา
11. ต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทันทีที่พบเห็น หรือทราบถึงการกระทำ หรือเหตุการณ์อันอาจเกิดผลเสียหายต่อบริษัทฯ
12. ต้องรักษาความลับในหน้าที่การงานหรือกิจการที่บริษัทฯ ไม่พึงเปิดเผยโดยเคร่งครัด
13. ห้ามบุคคลภายนอกเข้ามาั่วสุ่มในที่ทำงาน หรือหอพักที่บริษัทฯ จัดให้
14. ต้องรักษาความสามัคคี ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ก่อการวิวาท หรือทำร้ายซึ่งกันและกัน และต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
15. ต้องปฏิบัติงานด้วยความไม่ประมาทเลินเล่อ ไม่หยอกล้อ หรือเล่นกันในเวลาทำงาน
16. ต้องดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดี เป็นระเบียบเรียบร้อย ตามความจำเป็น หรือควรแก่เจ้าหน้าที่
17. ต้องช่วยกันระมัดระวังและป้องกันทรัพย์สินในบริเวณที่ทำงาน หรือในหอพักที่บริษัทฯ จัดให้ โดยมีสูญเสียบหรือเสียหายจากบุคคลใด ๆ หรือจากภัยพิบัติอื่น ๆ เท่าที่สามารถกระทำได้
18. ต้องช่วยกันรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในบริเวณที่ทำงาน หรือหอพักที่บริษัทฯ จัดให้
19. ต้องไม่เสพสิ่งมีนเมาในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่หรือมาปฏิบัติหน้าที่ในขณะที่มีข้อแสดงให้ทราบถึงการเสพสิ่งมีนเมาหลงเหลืออยู่
20. ต้องไม่เสพสิ่งมีนเมาหรือเล่นการพนันในบริเวณที่ทำงานหรือหอพักที่บริษัทฯ จัดให้
21. ต้องไม่นำยาเสพติด สิ่งผิดกฎหมาย อาวุธ หรือวัตถุระเบิด เข้ามาในบริเวณที่ทำงานหรือหอพักที่บริษัทฯ จัดให้

22. ต้องไม่ประพฤติตนไม่เหมาะสม เช่น แต่งกายเครื่องแบบของบริษัทฯ เข้าไปใน แหล่งอบายมุขหรือเสพเครื่องคองของมาในที่สาธารณะ

23. ต้องไม่ปฏิบัติตนฝ่าฝืนกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี เช่น ประพฤติผิดในเรื่องเพศ หมกมุ่นในการพนัน มีหนี้สินรุงรัง และประพฤติเสเพล เสพเครื่องคองของมา จนไม่สามารถ ครองสติได้ หรือกระทำความผิดทางอาญา เป็นต้น

24. ห้ามเล่นแชร์ กู้ยืมเงิน ขายของในโรงพยาบาล

การกำหนดโทษทางวินัย

1. จะมีการตัดเงินเดือนด้วยวาจาโดยหัวหน้าแผนก ที่มีผู้ตรวจการแผนกบุคคล
2. ตัดเดือนเป็นหนังสือ (หนังสือเดือนมีผลบังคับ 1 ปี)
3. พิจารณาตัดเงินเดือน ภาคทัณฑ์ โดยผู้อำนวยการ การภาคทัณฑ์มีระยะเวลา 2 ปี
4. การให้ออกจากงานโดยไม่ได้รับค่าชดเชย

ยกเว้นกรณีความผิดร้ายแรง ทางโรงพยาบาลสามารถลงโทษในข้อใดข้อหนึ่งใน ขั้นตอนและสำหรับความผิดใด ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในวินัยของลูกจ้าง จะนำมาพิจารณาเปรียบเทียบ เพื่อจะได้ลงโทษให้เหมาะสมตามขั้นตอนการลงโทษพนักงาน จะมีบันทึกไว้ในแฟ้มทะเบียน ประวัติพนักงาน และย่อมมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของพนักงานในปีนั้น ๆ ด้วย

3.2 นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานทุกคนคือหัวใจขององค์กรเป็นทรัพยากรอันมีค่า ดังนั้นทางโรงพยาบาล จึงได้กำหนดนโยบายเพื่อให้ทุกฝ่ายดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อม เพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือ การไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน โรงพยาบาลถือว่าความปลอดภัยในการ ทำงานเป็นหน้าที่ ของพนักงานทุกระดับที่จะร่วมมือกันปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย โรงพยาบาลจึงสนับสนุนส่งเสริมให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อม และวิธีการปฏิบัติที่ปลอดภัย ตลอดจนการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสม โดยมีการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรม 5 ส. (สะสาง, สะอาด, สะดวก, ถูกสุขลักษณะ และสร้างนิสัย) และจัดตั้ง คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดลอมในสถานที่ทำงาน จัดทำโครงการที่ เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อ เช่น จัดการอบรมและซ้อมแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยในอาคารสูง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ และได้ซ้อมทักษะการดับไฟ การป้องกัน การลูกกลมและฝึกซ้อมการ ขนย้ายผู้ป่วยเพื่อหลีกเลี่ยงได้อย่างปลอดภัย และยังได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการจัดการ ประกวดและยังมีการจัดอบรม การซ้อมแผนอุบัติภัยหมู่ เป็นต้น

โรงพยาบาลมีการสนับสนุนการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสม มีการนำหลักการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (Universal Precaution) มีการวางแผนทางปฏิบัติในการป้องกันอุบัติเหตุจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และมีการเฝ้าระวังการติดเชื้อจากอุบัติเหตุ มีการจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ เช่น ถุงมือ ผ้าปิดปาก-จมูก เสื้อคลุม หมวก แว่นตา ผ้าฝ้ายกันเปื้อน รองเท้าบูท เป็นต้น อีกทั้งมีการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีสุขลักษณะ อนามัยที่ดี มีความสะอาด รวมถึงการทำลายเชื้อ (Disinfection) ทำให้ปราศจากเชื้อ และทางโรงพยาบาลมีการกำจัดขยะอย่างถูกต้อง โดยใช้ Autoclave ซึ่งจะมีขั้นตอนดังนี้คือ รวบรวมขยะติดเชื้อต่าง ๆ เช่น เข็ม พลาสเตอร์ ก้อนผ้าพันแผล ผ้าอ้อมสำเร็จสำหรับเด็กที่ใช้แล้ว เป็นต้น ส่งเข้าเครื่อง Autoclave เพื่อนำเชื้อก่อนที่จะทิ้งขยะออกไปสู่ภายนอกเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงได้กำหนดนโยบายเพื่อให้ทุกฝ่ายดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม ควบคู่ไปกับโครงการอื่นอย่างต่อเนื่องและตลอดไปดังนี้

1. โรงพยาบาลถือว่า ความปลอดภัยในการทำงานเป็นของพนักงานทุกคนทุกระดับที่จะร่วมมือกันปฏิบัติเพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งของตนเองและผู้อื่น
2. โรงพยาบาลจะสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและวิถีปฏิบัติที่ปลอดภัย ตลอดจนใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสม รวมถึงการรักษาไว้ซึ่งสุขภาพอนามัยที่ดีของพนักงานทุกคน
3. โรงพยาบาลกำหนดเป็นนโยบายให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อดำเนินงาน โดยเฉพาะ
4. ผู้บังคับบัญชาทุกคนต้องมีการดูแลและรับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ แห่งความปลอดภัยที่กำหนดขึ้นโดยเคร่งครัด
5. โรงพยาบาลจะสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมความปลอดภัยของทุกแผนก
6. โรงพยาบาลจะจัดให้มีการติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อควบคุมดูแลให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากนโยบายดังกล่าว ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามประกาศกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ลงวันที่ 27 มิถุนายน 2538 ข้อ 6 กำหนดให้สถานประกอบการต้องจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ตุลาคม ทางโรงพยาบาลจึงได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมขึ้น ซึ่งอาศัยความในประกาศในหมวด 1 ว่าด้วยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่กำหนดว่า สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 500 คนขึ้นไป ให้มีคณะกรรมการไม่น้อยกว่า 11 คน ประกอบด้วย นายจ้างหรือผู้แทนนายจ้าง เป็นประธานคณะกรรมการ ผู้แทนระดับบังคับบัญชา 4 คน และผู้แทนลูกจ้างระดับปฏิบัติการ 5 คน เป็นกรรมการ โดยมีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานมากกว่าหนึ่งคน ให้นายจ้างแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานหนึ่งคนเป็นกรรมการและเลขานุการ ด้วยทางโรงพยาบาลมีลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 537 คน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น จำนวน 14 คน โดยผู้ช่วยอำนวยการฝ่ายธุรการและวิชาการของโรงพยาบาลเป็นประธานกรรมการ มีกรรมการผู้แทนระดับบังคับบัญชา 5 คน กรรมการผู้แทนลูกจ้างระดับปฏิบัติการ 6 คน และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน 2 คน เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการ โดยกรรมการผู้แทนระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการจะประกอบด้วยพนักงานจากแผนกต่าง ๆ ที่แผนกคัดเลือกมา และได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1. ประชุมอย่างน้อย เดือนละหนึ่งครั้ง
2. สืบหาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง
3. รายงานและเสนอแนะมาตรการ หรือแนวทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ผู้รับเหมาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานหรือเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการต่อนายจ้าง
4. ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของสถานประกอบการ
5. กำหนดระเบียบด้านความปลอดภัย มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของสถานประกอบการเสนอต่อนายจ้าง

6. จัดทำนโยบาย แผนงานประจำปี โครงการหรือกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งความปลอดภัยจากการทำงานหรือความปลอดภัยในการทำงานเสนอต่อนายจ้าง

7. จัดทำโครงการหรือแผนการฝึกอบรม เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านความปลอดภัยของลูกจ้าง หัวหน้างาน ผู้บริหาร นายจ้างและบุคลากรทุกระดับเพื่อเสนอต่อ นายจ้าง

8. ติดตามผลความคืบหน้าเรื่องที่เสนอนายจ้าง

9. ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่นายจ้างมอบหมาย

ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน โดยมีหน้าที่เป็นแกนประสานการดำเนินงานเพื่อให้ก ความปลอดภัย ีนสถานประกอบการ ตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานตามกฎหมายคือ

1. ดูแลให้มีการปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานแก่นายจ้าง และลูกจ้าง
3. ควบคุม และดูแลการใช้อุปกรณ์ความปลอดภัยให้ถูกวิธีและให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

4. ตรวจสอบสภาพการทำงานและการปฏิบัติงานของลูกจ้างแล้วรายงานให้นายจ้างปรับปรุงแก้ไขเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน

5. บันทึก จัดทำรายงาน และสอบสวนเกี่ยวกับอุบัติเหตุและโรค ซึ่งเกิดขึ้นเกี่ยวกับการทำงาน

6. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีกิจกรรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

7. เป็นเลขานุการคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของสถานประกอบการตามประกาศของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ตามประกาศเรื่องกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้เข้าใจขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุภาพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายความปลอดภัย ทางโรงพยาบาลจึงกำหนดหน้าที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ดังนี้

1. ให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 1.1 กำกับดูแลให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับพื้นฐาน ระดับหัวหน้างานและระดับวิชาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ คำสั่งหรือมาตรการความปลอดภัยในการทำงาน
 - 1.2 ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน
2. ให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 2.1 กำกับดูแลให้ลูกจ้างในหน่วยงานรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมาตรการความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.2 สอนวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแก่ลูกจ้างในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ตรวจสอบสภาพการทำงาน เครื่องจักร เครื่องมือ และอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ก่อนลงมือปฏิบัติงานประจำวัน
 - 2.4 ตรวจสอบหาสาเหตุการประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงานของลูกจ้างร่วมกับเจ้าหน้าที่ประจำ ในการทำงานระดับพื้นฐานหรือระดับวิชาชีพ และรายงานผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่อนายจ้างเพื่อป้องกันการเกิดเหตุโดยไม่ชักช้า
 - 2.5 ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน
 - 2.6 ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการทำงานตามที่เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยในการทำงานระดับบริหารมอบหมาย
3. ให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ตรวจสอบและเสนอแนะให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.2 จัดทำแผนงาน โครงการ มาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงานเสนอต่อนายจ้าง
 - 3.3 ตรวจสอบการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ หรือมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.4 กำกับดูแลให้ลูกจ้างปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่ง หรือมาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
 - 3.5 แนะนำ ฝึกสอน อบรมลูกจ้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานปลอดภัยจากเหตุอันจะทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน

3.6 ตรวจสอบหาสาเหตุการประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน และรายงานผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่อนายจ้างเพื่อป้องกันการเกิดเหตุ โดยไม่ชักช้า

3.7 รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลสถิติ และจัดทำรายงาน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญ อันเนื่องมาจากการทำงานของลูกจ้าง

4. ให้เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับพื้นฐานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

4.1 แนะนำให้ลูกจ้างปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่งหรือมาตรการความปลอดภัยในการทำงาน

4.2 สำรวจสภาพการทำงาน และรายงานความไม่ปลอดภัยตลอดจนเสนอแนะแนวทางการแก้ไขต่อนายจ้าง

4.3 รายงานการเกิดการประสบอันตรายหรือการเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงานของลูกจ้างต่อนายจ้างโดยไม่ชักช้า

4.4 ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

4.5 ปฏิบัติงานด้าน ความปลอดภัยในการทำงานตามที่เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างานหรือระดับบริหารมอบหมาย

5. ให้พนักงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.1 พนักงานทุกคนต้องทำงานด้วยความสำนึกความปลอดภัยอยู่เสมอทั้งของตนเองและผู้อื่น

5.2 พนักงานทุกคนต้องรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย และอุปกรณ์ป้องกันที่ชำรุดเสียหาย ต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้อง

5.3 พนักงานทุกคนต้องเอาใจใส่และปฏิบัติตามกฎข้อบังคับในการทำงานอย่างปลอดภัยอยู่เสมอ

5.4 พนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือกับบริษัทเกี่ยวกับข้อปฏิบัติให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

5.5 พนักงานทุกคนต้องมี ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความปลอดภัยให้เสนอผู้บังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้อง

5.6 พนักงานทุกคนต้องใช้อุปกรณ์ป้องกันภัยที่บริษัทจัดให้และแต่งกายให้รัดกุมเหมาะสมกับงานตลอดระยะเวลาปฏิบัติงาน

5.7 พนักงานทุกคนต้องไม่เสี่ยงกับงานที่ยังไม่เข้าใจ หรือไม่แน่ใจว่าทำงานอย่างไรจึงจะปลอดภัย

5.8 ต้องศึกษางานที่ปฏิบัติว่าอาจเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายใด ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเองหรือผู้อื่น

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้วางแผนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ได้มีการจัดตารางการอบรมประจำปี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เดือน	หัวข้อการอบรม
มกราคม	อบรมวิชาการเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
กุมภาพันธ์	การฟื้นคืนชีพ
มีนาคม	อัคคีภัยครั้งที่ 1
พฤษภาคม	อบรมมาตรฐานการป้องกันการติดเชื้อ
กรกฎาคม	อบรมพนักงานและสิ่งแวดลอม
กันยายน	อัคคีภัยครั้งที่ 2
พฤศจิกายน	การซ้อมแผนอัคคีภัย

จากการตอบแบบสอบถามพบว่า โรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย และมีการกำกับให้ทุกฝ่ายปฏิบัติอย่างเคร่งครัด มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานและดำเนินการอย่างจริงจัง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีการจัดสภาพการทำงานเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และกำกับให้ทุกฝ่ายปฏิบัติอย่างเคร่งครัดจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 80.5 ในแผนกมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันอันตรายขณะทำงาน และอยู่ในสภาพที่ใช้ได้ดี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 65 จากการสังเกตผู้วิจัย พบว่า ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการติดประกาศไว้หน้าลิฟท์พนักงาน รวมทั้งมีการจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการทำงาน มีบอร์ดแสดงรายชื่อคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอีกด้วย และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า

“เรามีการประชุมกันทุกเดือน มีการวางแผนงานประจำปี มีงบประมาณประจำปี ตามแผนงานที่กำหนดไว้”

ข้อมูลจากแบบสอบถามยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะทำงานเป็นบางครั้ง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และเมื่อเข้ามาทำงานมีการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ และมีความเข้าใจดี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 มีการฝึกอบรมความปลอดภัยในการทำงาน และมีความเข้าใจดี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 มีการฝึกปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ 2 ครั้งต่อปี เป็นจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พอใจกับสภาพการทำงานจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าทางโรงพยาบาลได้มีการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ขึ้นเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามและเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมตามนโยบาย แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าพนักงานส่วนหนึ่งยังเห็นว่าอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันอันตราย หรือป้องกันการติดเชื้อขณะทำงานที่มีอยู่ไม่พอใช้ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 จากการสัมภาษณ์ลูกพนักงานกล่าวว่า

- “อุปกรณ์ที่มีอยู่แจกให้ครั้งเดียวแล้วไม่แจกอีก เช่น Mask”
- “ใช้แล้วต้องซื้อมาใช้ใหม่อีก”
- “Mask น่าจะมีแบบใช้แล้วทิ้ง”
- “ถุงมือถ้าใช้มาก ๆ ก็จะเป็นค่าใช้จ่าย Ward ซึ่งมีผลต่อโบนัส”

นอกเหนือจากการมีนโยบายความปลอดภัยทางชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทางโรงพยาบาลยังได้มีนโยบายอื่น ๆ และระเบียบต่าง ๆ ที่สนับสนุนนโยบายดังกล่าว เช่น ระเบียบปฏิบัติเรื่องกฎระเบียบ 5 ส. เพื่อความปลอดภัย

เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้เข้าใจขอบเขตหน้าที่ รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามที่กำหนดไว้ในนโยบายความปลอดภัย บริษัท เทพปัญญาธุรกิจ จำกัด จึงกำหนด กฎระเบียบ 5 ส. เพื่อความปลอดภัยดังนี้

1. พนักงานจะต้องดำเนินกิจกรรม 5 ส. คือ สะสางเอกสาร/เครื่องมือหรือชิ้นส่วนที่ไม่ใช้ในการปฏิบัติงาน
2. จะต้องไม่มีสิ่งของเกินความจำเป็นปะปนในบริเวณปฏิบัติงาน
3. โต๊ะ เก้าอี้ ตู้เอกสาร การจัดวางเอกสาร เครื่องมืออุปกรณ์ชิ้นส่วนมีการจัดเก็บ/วางเป็นระเบียบเรียบร้อย
4. การจัดเก็บเอกสารเครื่องมืออุปกรณ์ใช้ส่วนตัว จะต้องสะดวกในการหยิบใช้งาน
5. พื้นทีและอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องได้รับการดูแลและทำความสะอาดสม่ำเสมอ
6. พนักงานจะต้องรักษามาตรฐานตามแผนงาน 5 ส.อย่างต่อเนื่อง

7. เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนสายไฟฟ้า และอุปกรณ์ดับเพลิงจะต้องจัดเก็บเรียบร้อย ปลอดภัยพร้อมใช้งานเสมอ

8. พนักงานจะต้องให้ความร่วมมือและมีความพร้อมเพรียงในการทำกิจกรรม 5 ส.

9. ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้กระตุ้น ชูใจ สนับสนุน และส่งเสริมการทำกิจกรรม 5 ส.

10. พนักงานจะตั้งใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการพัฒนาปรับปรุงแผนกโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

นโยบาย 5 ส.

คณะกรรมการ 5 ส. ของโรงพยาบาลจึงได้กำหนดนโยบายประจำปีขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน

1. เพื่อให้เป็นกิจกรรมที่สร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานซึ่งเป็นพื้นฐานเบื้องต้นในการนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพต่าง ๆ เช่น ISO 9002

2. เป็นกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความสำนึกในเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และสร้างความภูมิใจในหน่วยงานของตน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กร

3. เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจของพนักงานให้พื้นที่ และส่งผลขยายออกไปนอกหน่วยงานของตนและองค์กร

4. เพื่อลดต้นทุนจากการประหยัดอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ส่งผลให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

5. กระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีเป้าหมายในเรื่องการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ โดยเริ่มจากกิจกรรม 5 ส. เป็นพื้นฐาน

แผนงาน 5 ส. ปี 2542

มกราคม จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์งาน 5 ส. ที่ได้ทำมาในปี พ.ศ.2541 โดยใช้รูปถ่ายจากแต่ละแผนกมีบรรยายประกอบภาพ และมีข้อมูลพื้นฐาน 5 ส. เน้นย้ำควบคู่ไปกับ ISO 9002 ที่จะนำมาใช้

กุมภาพันธ์ ศึกษาเยี่ยมชมบริษัทที่ประสบความสำเร็จในงาน 5 ส. จัดอบรมพนักงานเรื่อง 5 ส. โดยเชิญวิทยากรจากบริษัทการทำอากาศยานมาบรรยาย

มีนาคม จัดประกวดคำขวัญ คำกลอน ส่งเสริม 5 ส. มีกล่องรับที่จุดควบคุมประกาศผลการตัดสินสิ้นเดือนมีนาคม คณะกรรมการตัดสินมีที่รางวัล คำขวัญที่ได้รับรางวัลในที่ต่าง ๆ เพิ่มบอร์ดแสดงคะแนนแต่ละแผนก

เมษายน จัดทำแบบทดสอบส่งไปยังแต่ละแผนก กำหนดส่งกลางเดือนเฉลี่ยโชว์
คะแนนที่ได้

พฤษภาคม จัดบอร์ด 5 ส. บริเวณหน้าห้องยาและการเงิน แสดงความคืบหน้า
ของงาน 5 ส. ภายในโรงพยาบาล โดยเชิญชวนให้แผนกที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด 10 แผนกแรก
โชว์ผลงานในพื้นที่ที่โดดเด่นจากรูปภาพที่ถ่าย 2-3 รูป ต่อแผนกและนำเสนอผลงานอย่างสังเขป
เช่น

- วิธีการดำเนินงาน
- ความสำคัญของหมู่คณะ
- ปัญหาที่เกิดขึ้นและนำ 5 ส. มาใช้ในการแก้ปัญหา
- อุปสรรคที่พบและการแก้ไข

มิถุนายน

- ปรับปรุงใบประเมินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ
- บอร์ดโชว์คะแนน 3 เดือน (เม.ย.-มิ.ย.) เปรียบเทียบจาก 3 เดือนแรกในแต่ละแผนก

เพื่อเห็นความคืบหน้าในงาน 5 ส. ของแผนกตนเองและต่างแผนก

กรกฎาคม

- มีสารจากโรงพยาบาลหรือสารจากกรมการงาน 5 ส.

สิงหาคม

- จัดบอร์ด 5 ส. ร่วมวันแม่แห่งชาติ, นำของ Recycle มาตกแต่ง
- เชิญวิทยากรจากบริษัททำอากาศยาน มาบรรยายกระตุ้นเรื่อง 5 ส.

กันยายน

- Big cleaning day 24 ก.ย. 42
- จัดทำโปสเตอร์เชิญชวนติดหน้าลิฟท์ โดยนำรูปภาพเก่ามาใช้อีกครั้ง

ตุลาคม

- สรุปประเมินงานที่ได้ทำมา

พฤศจิกายน

- ส่งงานและอบรมงานคณะกรรมการชุดใหม่

ระเบียบการควบคุมพื้นที่การทำงานและพื้นที่อันตราย

กรรมการบริหารมีมติกำหนดการควบคุมพื้นที่การทำงานและพื้นที่อันตรายตลอดจนผู้รับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวดังต่อไปนี้

1. บริเวณเขตรังสีของ แผนก X-Ray อนุญาตให้รังสีแพทย์ รังสีเทคนิค และพนักงานของแผนก X-Ray เป็นผู้ปฏิบัติงานในบริเวณเขตรังสีและต้องติดเครื่องวัดปริมาณรังสีตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน กรณีที่มีผู้อื่นนอกเหนือบุคคลที่ระบุ เช่น ผู้ป่วยและญาติ จะเข้าบริเวณเขตรังสีจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ปฏิบัติงานในแผนก X-Ray ก่อนโดยต้องสวมเครื่องป้องกันและปฏิบัติตามระเบียบของแผนก อย่างเคร่งครัดทุกครั้ง

2. บริเวณพื้นที่อันตรายของโรงพยาบาลได้แก่ บริเวณรั้วกันหม้อแปลงไฟฟ้าและบริเวณที่ตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า อนุญาตให้เข้าได้เฉพาะพนักงานแผนกช่างซ่อมบำรุงที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานเท่านั้น โดยจะต้องแจ้งขออนุญาตจากหัวหน้าแผนกช่างก่อนทุกครั้ง

ทั้งนี้บริเวณของข้อ 1 และ 2 ที่ระบุให้ติดเครื่องหมายเตือนภัยตามลักษณะของเขตอันตราย พร้อมทั้งระบุระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน และปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด

ตามประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 มาตรา 96 กำหนดให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป นายจ้างต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการประกอบด้วย ผู้แทนลูกจ้างอย่างน้อย 5 คน มาจากการเลือกตั้งโดยลูกจ้างนั้น ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามได้มีการดำเนินการเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการดังนี้

1. กำหนด จำนวนคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ
2. กำหนดระยะเวลารับสมัครผู้สมัครเป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการคือ ในวันที่ 17-20 กันยายน 2541 เวลา 8.00 – 17.00 น. แผนกธุรการ
3. ติดประกาศรายชื่อลูกจ้างผู้มีสิทธิเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 แผนกธุรการ
4. กำหนดวันเลือกตั้งคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการในวันที่ 5 มีนาคม 2542 เวลา 8.00 – 16.00 น.

ผลจากการดำเนินการเลือกตั้ง ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีคณะกรรมการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จำนวน 7 คน ประกอบด้วยพนักงานในแผนกต่าง ๆ ดังนี้ เทคนิคการแพทย์จากแผนก ห้องปฏิบัติการ พยาบาลจากหอผู้ป่วย 7, 11 และแผนกเด็กอ่อน หัวหน้าแผนกบัญชี หัวหน้าแผนกแม่บ้าน และพนักงานผู้ช่วยพยาบาลจากแผนกฉุกเฉิน

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

1. ร่วมหารือกับนายจ้างเพื่อจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับลูกจ้าง
3. ตรวจสอบดูแล ควบคุมในการจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็นและแนวทางจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

“โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มุ่งมั่นในการให้บริการทางการแพทย์ที่ได้คุณภาพมาตรฐานสากลและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง”

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ตระหนักถึงปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดคือการให้บริการรักษาที่ได้คุณภาพมาตรฐานสากล ตลอดจนการให้บริการที่สอดคล้องตามข้อกำหนดในระบบมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งพนักงานทุกคนจะเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการดูแลจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดจึงกำหนดวัตถุประสงค์ทางคุณภาพดังนี้

- เราจะให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ใช้บริการด้วยคุณภาพ ความรวดเร็วและในอัตราราคาที่เหมาะสม
- เราตั้งใจจะสื่อสาร รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและสนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการในขอบเขตของจริยธรรมทางการแพทย์
- เราจะมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพทางการแพทย์และการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- เราจะให้การฝึกอบรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในภาคเหนือที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 ทั้งระบบ ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2542 โดยบริษัท BVQI ซึ่งผู้อำนวยการฝ่ายบริหารได้ให้สัมภาษณ์ถึงการนำแนวคิดของระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ว่า

“เริ่มจากประมาณปี 2539 ได้ชมนิทรรศการการเปิดตัวของสถาบันเพิ่มผลผลิตที่กรุงเทพฯ ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับกิจกรรมคุณภาพมากมาย เช่น ISO 9002 TQM. ซึ่งทางโรงพยาบาลเห็นว่าธุรกิจที่ให้บริการนั้นคุณภาพเป็นเรื่องสำคัญ และพื้นฐานของการดำเนินงานคุณภาพที่ง่ายต่อความเข้าใจและเป็นรูปธรรมมากที่สุดก็น่าจะเป็น 5 ส. มาปรับใช้ในโรงพยาบาลตั้งแต่ปี 2539 เป็นต้นมา ส่วนในเรื่อง ISO นั้น ตอนแรกทางเราก็สนใจเรื่องนี้มาก แต่คิดที่

งบประมาณค่าที่ปรึกษาและค่าตรวจสอบ ในตอนนั้นเราต้องลงทุนเป็นล้าน ซึ่งขณะนั้นกำลังจะเริ่มเข้าสู่วิกฤตทางเศรษฐกิจ ในตอนนั้นผมจึงตัดสินใจเกี่ยวกับการประหยัดในเรื่องค่าใช้จ่ายก่อน หลังจากนั้นประมาณปลายปี 2540 โรงพยาบาลรามคำแหงกรุงเทพฯ ได้ตัดสินใจในการทำ ISO 9000 ส่วนทางเราก็ได้เริ่มทดลองให้พนักงานทำ ISO กันเอง โดยเริ่มเรียนรู้กันเองก่อน จากการที่ส่งพนักงานไปอบรมและนำกลับมาพัฒนาปรับปรุงมีการแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ และจัดตั้งทีมปฏิบัติการ (Implementation Team) ประกอบด้วยหัวหน้าทุกคน ทีมตรวจสอบ และหลังจากนั้นทางโรงพยาบาลรามคำแหงกรุงเทพฯ ได้รับ ISO เมื่อกลางปี 2541 ทางทีมงานรามคำแหงก็เริ่มมาเป็นที่เลี้ยงให้เรา และเริ่มทำกันอย่างจริงจังประมาณมกราคมปี 2542 เป็นต้นมา มีการจัดทำเอกสารการอบรมพนักงานบุคลากรภายในของโรงพยาบาลเอง ซึ่งในช่วงนั้นพนักงานของเราทำงานหนักกันมาก เพราะจะมีงานเพิ่มจากงานประจำ แต่พวกเราก็ไม่ย่อท้อ จนเมื่อเป้าหมายของเราสำเร็จเมื่อกลางเดือนมิถุนายนที่ผ่านมานั้นเราได้รับการตรวจประเมินระบบคุณภาพจากบริษัท BVQI ที่มาตรวจเราในวันที่ 22-24 มิถุนายน จึงทำให้เราเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกในภาคเหนือที่ได้รับ การรับรองคุณภาพ ISO 9002 ทั้งระบบ ความสำเร็จในครั้งนี้นี้เราได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลที่ให้ความสำคัญเต็มที่ รวมทั้งพนักงานของเราที่ทุ่มเท แรงกาย แรงใจอย่างเต็มที่ และผลักดันให้เกิดความสำเร็จขึ้นมาในวันนี้”

อีกทั้งทางโรงพยาบาลยังเปิด โอกาสให้หน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีความประสงค์ ในการจะมาดูงานในระบบดังกล่าว หรือต้องการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่อง ISO ทางโรงพยาบาล ยินดีที่จะให้ความรู้อย่างเต็มที่ ซึ่งทางคณะกรรมการบริหารมีความคิดว่าอยากให้ทุกหน่วยมีโอกาส ปรับปรุงเรื่องคุณภาพ ซึ่งเป็นหัวใจในการทำงานเพื่อประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

ในการนำเอามาตรฐานสากลที่รู้จักกันในนามของ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้กับงาน โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นการก้าวสู่คุณภาพและมาตรฐานอีกระดับหนึ่ง หลังจากที่ทาง โรงพยาบาลมีการปูพื้นฐานให้แก่พนักงาน โดยการนำกิจกรรม 5 ส. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน มาเป็นโครงการนำร่องมาก่อนหน้านี้และมีการดำเนินต่อไปร่วมกับกิจกรรมอื่น ๆ ของโรงพยาบาล แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับกระทรวงสาธารณสุขที่มีความต้องการให้การบริการสุขภาพของ คนไทยเป็นที่เชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคว่าจะสามารถไว้ใจได้ในการใช้บริการภายใต้โครงการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งโรงพยาบาลสามารถใช้กระบวนการ ISO มาประยุกต์ใช้ในการทำ HA ได้เป็นอย่างดี

นโยบายต่าง ๆ ของโรงพยาบาลดังที่ได้กล่าวมา จะเห็นได้ว่าทางโรงพยาบาลให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน มีการคำนึงถึงความปลอดภัยในด้านสุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงานของทุกแผนก ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ การให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทางโรงพยาบาลจึงได้กำหนดให้มีนโยบาย ระเบียบ/ข้อบังคับ ขึ้นมาภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและของทางโรงพยาบาล เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตาม การสื่อสารภายในองค์กร เป็นอีกจุดหนึ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและได้มีความพยายามในการปรับปรุงให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังที่ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลกล่าวไว้ว่า

“เริ่มต้นต้องยอมรับว่าการแจกเอกสารเวียนภายในไม่ได้ผล พนักงานไม่อ่าน ผมจึงต้องมีการบังคับให้อ่านโดยการเซ็นชื่อรับทราบ ก็ยังได้รับการต่อต้าน ข้อปฏิบัตินี้คงต้องมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าทุกคนสนใจอ่านข่าวสารของโรงพยาบาล เพราะคนที่อ่านมากกลายเป็นคนมีโอกาส”

ในการทำงานผู้บริหารได้พยายามที่จะปลูกจิตสำนึกของพนักงานและสร้างวินัยในการทำงานให้กับพนักงานตลอดเวลา เมื่อพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าว ย่อมส่งผลดีต่อตัวพนักงานเอง ทั้งในเรื่องการทำงานและนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และยังส่งผลดีต่อองค์กร เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นจุดหนึ่งที่จะแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีความพร้อมในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพต่อไป

4. การจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามีการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมทางสังคม

4.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามีการดำเนินการตั้งแต่การออกแบบให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล มีการตกแต่งรูปลักษณ์ทางด้านสถาปัตยกรรมที่ทันสมัย มีเนื้อที่ใช้สอยมาก มีที่จอดรถในร่ม รวมทั้งมีระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบสัญญาณเตือนภัยอัตโนมัติ มีสวนหย่อมจากระเบียงห้องผู้ป่วย

ภายในห้องโถงผู้ป่วยนอกจะมีเก้าอี้ไว้สำหรับรอตรวจจำนวนมาก มีการตกแต่งด้วยต้นไม้ ทีวี และหนังสือพิมพ์ไว้ตามจุดต่างๆ อย่างเพียงพอ มีการจัดบอร์ดสุขภาพ วิชาการต่าง ๆ ตลอดเวลา รวมถึงบริการโอวัลตินและน้ำดื่ม ภายในตัวอาคารมีการติดตั้งเครื่องปรับอากาศ มีหน้าต่างและผนังห้องบางส่วนทำด้วยกระจกเพื่อให้มีแสงสว่างเพียงพอและมีอากาศถ่ายเทสะดวก

ทางโรงพยาบาลยังให้ความสำคัญต่อการออกแบบหรือปรับปรุงสถานที่ทำงานพื้นที่ทำงาน สภาพการทำงานที่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ.2541 เช่น มีทางเข้าออก สถานพยาบาลเหมาะสมสะดวกปลอดภัย มีเครื่องหมายบอกชัดเจนทางเข้าออกอาคาร มีความสอดคล้องกับการจราจรภายนอกอาคาร มีความกว้างเพียงพอ และเป็นลักษณะเดินทางเดียว ในตัว อาคารมีลิฟท์ 5 ตัว ซึ่งแยกเป็นลิฟท์สำหรับผู้ป่วย ญาติ และเจ้าหน้าที่ ส่วนอาคารด้านหลังเป็นตึก สูง 9 ชั้น สำหรับหอพักเจ้าหน้าที่ มีทางเชื่อมกันระหว่างตึก อาคารด้านหลังมีลิฟท์ 1 ตัว สำหรับ เจ้าหน้าที่ที่พักในตัวอาคารด้านหลังและลิฟท์ขนของอีก 1 ตัว แยกเป็นสัดส่วน

ในตัวอาคารยังจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้แยกเป็น ห้องสำหรับชาย หญิง ในแต่ละแผนก สำหรับบริการอื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านเสริมสวย สทกรณ์ ซื่อขายสินค้าเบ็ดเตล็ด แยกจากส่วนบริการทางการแพทย์อย่างชัดเจน โดยที่ส่วนบริการเหล่านี้ จะอยู่ในบริเวณชั้น 3 มีการแบ่งพื้นที่สำหรับห้องพักแพทย์ แผนกพัศดูจัดซื้อ พื้นที่ส่วนที่เหลือ จะเป็นลานจอดรถ ในส่วนของโรงอาหารซึ่งมีไว้บริการทั้งญาติและเจ้าหน้าที่ มีการติดตั้งเครื่อง ปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ มีพนักงานทำความสะอาด และมีการแยกสัดส่วนของฝ่ายผลิต อาหาร และฝ่ายขายอาหาร อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วมีล้อเข็นอาหารที่มีการปกปิดมิดชิด ในการ ลำเลียงอาหารไปยังแผนกต่าง ๆ สำหรับห้องพักแพทย์มีพื้นที่กว้างพอ มีการแบ่งพื้นที่สำหรับ พักผ่อน มีเครื่องออกกำลังกาย ทีวี คอมพิวเตอร์ มีอุปกรณ์ดนตรีตามแต่นัด เช่น กีตาร์ เป็นต้น

สำหรับระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นอื่น ๆ ที่โรงพยาบาลมีก็คือระบบไฟฟ้าสำรอง มีเครื่องกำเนิดไฟฟ้าระบบอัตโนมัติ ติดได้เองภายในเวลาไม่เกิน 5 วินาที มีกำลังสำรองกับปริมาณ การใช้ไฟฟ้าของทางโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลยังได้จัดให้มีระบบการจ่ายน้ำที่เหมาะสม มีระบบ บำบัดน้ำเสีย ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทางโรงพยาบาล จะได้รับความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ช่วยในการตรวจสอบ และให้คำแนะนำสำหรับการ จัดเก็บขยะ ทางโรงพยาบาลจัดให้มีถังพักรวมขยะ ซึ่งอยู่นอกอาคารผู้ป่วยและจัดให้มีการแยก ขยะโดยแบ่งให้เป็นขยะแบ่งเชื้อ ขยะอันตราย เศษแก้วของมีคม หลอดยาที่ใช้แล้ว และขยะทั่วไป เศษอาหาร โดยใช้ Autoclave เพื่อนำเชื้อโรค ก่อนจะทิ้งขยะไปสู่ภายนอกเพื่อป้องกันการแพร่ กระจายเชื้อโรค และขณะนี้โรงพยาบาลยังได้ดำเนินการเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะในโรงพยาบาล การแยกขยะเพื่อนำไป Recycle

4.2 สิ่งแวดล้อมทางสังคม

ทางโรงพยาบาลได้จัดทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร เช่น กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ ซึ่งจะมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันระหว่างแพทย์ และพนักงาน และเป็นการให้รางวัลสำหรับพนักงานทุกคนที่ทำงานมาตลอดปี ซึ่งในการจัดงานปีใหม่ ก่อนจะดำเนินการใด ๆ ทางโรงพยาบาลจะมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานก่อน โดยออกแบบสอบถามถึงรูปแบบการจัดงาน สถานที่ ระยะเวลา และเปิดโอกาสให้เสนอข้อคิดเห็นอื่น ๆ ได้ เพื่อที่จะให้การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ โดยคำนึงถึงภาวะเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ด้วย อีกทั้งยังเป็นโอกาสอันดีที่จะเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในหน่วยงาน

ซึ่งในโครงการจัดงานปีใหม่ มีการจัดกิจกรรมงานรื่นเริงปีใหม่ ณ สโมสรโรงพยาบาลเชียงใหม่ มีการจัดการแข่งขันกีฬาภายใน มีการจัดการประกวด WARD และการประกวดบุคลากรดีเด่น นอกจากนั้นทางโรงพยาบาลยังเคยจัดกิจกรรมที่เรียกว่า ปางยางสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมพิเศษ ที่จัดในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งในแต่ละแผนกส่งตัวแทนแผนกเข้าร่วมกิจกรรมนอกสถานที่ 1 คืน โดยความอนุเคราะห์บ้านพักตากอากาศ จากผู้บริหารโรงพยาบาล ซึ่งมีเครื่องอำนวยความสะดวก มีสนามเทนนิส สระว่ายน้ำ ต้นไม้ ดอกไม้ที่สวยงาม และมีการจัดกิจกรรมย่อย เช่น การเล่นเกมส และกิจกรรมสันทนาการอื่น ๆ ซึ่งทำให้พนักงานที่อยู่ต่างแผนกได้รู้จักกันมากขึ้น ได้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน พนักงานส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างมีความประทับใจในกิจกรรมนี้มาก ซึ่งผลของกิจกรรมทำให้พนักงานมีความสามัคคีมีการรู้จักกันและทักทายกันมากขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกมีความเข้าใจระหว่างกัน รวมถึงมีความเป็นกันเองกันขึ้น

นอกจากนั้นทางโรงพยาบาลยังได้จัดให้มีการพบปะกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เช่น ผู้บริหารโรงพยาบาลมีการแต่งตัวเป็นซานตาครอสและแจกขนมในวันคริสต์มาส ซึ่งกิจกรรมนี้ก็ทำให้พนักงานมีความตื่นเต้น รอเวลาที่ผู้บริหารจะมาแจกขนม พนักงานบอกมีความรู้สึกที่ดีมากประทับใจกิจกรรมนี้ เพราะผู้บริหารเห็นความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะมาทักทายเวลาประมาณ 23.00 – 24.00 น. กิจกรรมดังกล่าวทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหาร เพิ่มขวัญและกำลังใจให้พนักงาน ซึ่งสามารถช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานรวมถึงเพิ่มความรู้สึกรักภักดีต่อโรงพยาบาลอีกด้วย นอกเหนือจากกิจกรรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วนั้นยังได้มีการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่แสดงถึงการให้ความร่วมมือกับโครงการของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น โครงการวันมหิดล โดยมีการจัดทำบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรคต่าง ๆ มีการจัดทำพวงมาลา ร่วมกันและร่วมพิธีวางพวงมาลาบริเวณหน้าพระบรมรูปโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ทางโรงพยาบาลยังได้จัดกิจกรรมหลายอย่างที่ช่วยสร้างบรรยากาศของความเข้าใจอันดีระหว่างโรงพยาบาลและสังคม เช่น โครงการอาหารกลางวัน จะมีการสำรวจพื้นที่ที่มีความขาดแคลนเครื่องอุปโภค บริโภค และยารักษาโรค มีการมอบทุนอาหารกลางวัน แจกจ่ายเครื่องอุปโภค บริโภค และทำการตรวจสุขภาพและให้บริการรักษาเบื้องต้นแก่กลุ่มผู้ยากไร้ ซึ่งในแต่ละปีจะมีคณะกรรมการจัดงานไปสำรวจพื้นที่ตามที่ชุมชนหรือโรงเรียน แสดงหนังสือแจ้งความจำนงมาทางโรงพยาบาล ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนั้นยังมีการจัดโครงการถวายเทียนพรรษตามวัดต่าง ๆ จัดกิจกรรมช่วงเทศกาลสงกรานต์ โครงการรดน้ำดำหัว กิจกรรมวันลอยกระทง ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวเป็นการแสดงถึงการให้ความสำคัญของการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีไทย อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความพยายามของโรงพยาบาลในการที่จะดำเนินการใด ๆ ให้มีความสอดคล้องกับวิถีชีวิตดั้งเดิมของพนักงาน ซึ่งจากการสำรวจพนักงานส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 92 ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญของภูมิภาคนี้

จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้มีความพยายามในการสร้างสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้ดี ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพหรือสังคมภายในภายนอกองค์กร ผู้บริหารตระหนักดีว่าสิ่งแวดล้อมที่ดีย่อมมีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ซึ่งจะส่งต่องานที่ทำได้ดีที่ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการกล่าวว่า ผู้ที่ให้การดูแลผู้อื่นต้องแข็งแรงมีสุขภาพดี โรงพยาบาลได้สร้างบรรยากาศภายในให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมต่าง ๆ อย่างเต็มที่ รวมทั้งให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมโดยขอให้หัวหน้าแผนกช่วยดูแลเรื่องการจัดสรร ที่ให้พนักงานสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว ความพยายามดังกล่าวย่อมเป็นอีกจุดหนึ่งที่จะแสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมีความพร้อมในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5. การเสริมสร้างความเข้มแข็งในองค์กร

ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้จัดทำกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ มากมาย ซึ่งในการจัดทำกิจกรรมหนึ่ง ๆ นั้น ต้องอาศัยทั้งแพทย์และบุคลากรของโรงพยาบาลร่วมมือกันหลายแผนก มีการจัดตั้งคณะกรรมการทำงานรับผิดชอบในกิจกรรม มีการหมุนเวียนกันเข้าร่วมกิจกรรม และรับผิดชอบเป็นหัวหน้าโครงการหรือกิจกรรมซึ่งกระบวนการดังกล่าวช่วยให้พนักงานได้มีการพัฒนาตนเอง เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ทำให้พนักงานมีโอกาสใช้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่ในรูปของความคิด การตัดสินใจ และการกระทำได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกในความเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรในปี 2540 โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามได้ดำเนินการสามารถแบ่งออกเป็น

1. กิจกรรมในวันสำคัญ ซึ่ง ได้จัดทำกิจกรรมในวันต่าง ๆ ดังนี้
 - งานปีใหม่
 - งานวันเด็ก
 - วันวาเลนไทน์ จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ระหว่างแพทย์และคณะหัวหน้า
 - วันสงกรานต์ จัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวคณาจารย์แพทย์และผู้ป่วยสูงอายุ
 - วันแรงงาน วันงดสูบบุหรี่โลก
 - วันอาสาฬหบูชา วันเข้าพรรษา จัดถวายเทียนพรรษา
 - วันครบรอบ 4 ปีของโรงพยาบาล จัดพิธีทำบุญตักบาตร
 - วันแม่แห่งชาติ จัดกิจกรรมวันทำความสะอาดโรงพยาบาล
 - วันมหิดล เข้าร่วมขบวนของจังหวัดและร่วมถวายพวงมาลา
 - วันพยาบาลแห่งชาติ
 - วันปิยมหาราช
 - สัปดาห์กายภาพ
 - วันลอยกระทง จัดประกวดกระทงเล็ก ปล่อยโคมลอย
 - สัปดาห์สุขภาพจิต
 - วันพ่อแห่งชาติ
 - วันสิ้นปี จัดกีฬาส์ ประกวดแผนกและพนักงานดีเด่น จัดงานเลี้ยง
 - งานฤดูหนาว
2. จัดอบรมความปลอดภัยโดยคณะกรรมการความปลอดภัย ในหัวข้อต่าง ๆ เช่น
 - การใช้รถและกฎจราจร ในเดือนมกราคม
 - แผนดับเพลิง
 - การซ้อมแผนรับผู้ป่วย
 - เรื่องการเพิ่มความปลอดภัยด้วย 5 ส.
 - การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างถูกวิธี
 - ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์
3. การสนับสนุนการอบรมและประชุมวิชาการภายนอกโรงพยาบาล

หัวข้อการประชุมภายนอก เช่น

 - การส่งข้อมูลเงินสมทบด้วยสื่อคอมพิวเตอร์
 - Spirituality
 - โครงการความปลอดภัยแบบยั่งยืน

- การจัดการธุรกิจ และการบริการงานในยุคโลกาภิวัตน์
- วิสัยทัศน์ของการพยาบาลในยุคโลกาภิวัตน์
- ทำอย่างไรไม่ให้แก่
- ธุรกิจจะอยู่รอดอย่างไรในภาวะวิกฤต
- ผู้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจต้องเพิ่มผลผลิตบุคลากร
- การป้องกันอหิวาต์ในอาคารสูง
- การบริหารจัดการเพิ่มเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
- แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันสังคมและความปลอดภัย
- ภาษีมูลค่าเพิ่ม
- บทบาทของมารดาต่อการเสริมสร้างสุขภาพจิตของโรค
- แนวทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติน้ำบาดาล พ.ศ.2520
- ลดอุบัติเหตุทางการจราจร
- Laboratory Management
- 40 ปี เทคนิคการแพทย์ไทย ก้าวไกลเทคโนโลยี
- การพัฒนาบริการทางเทคนิคการแพทย์
- การจัดการศึกษาสาขาวิชาเทคนิคการแพทย์
- การใช้ยาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตประชาชน
- เงินสมทบ
- Neonatal Sepsis
- พยาบาลกับคุณภาพของเยาวชน
- ครองสุขภาพใจ ในวัยทอง
- บทบาทของอาหารในวัยเด็กต่อสภาวะโรคต่าง ๆ ในผู้ใหญ่
- การสูบบุหรี่ และสุขภาพในยุคโลกาภิวัตน์
- กลยุทธ์การเป็นพิธีกรมืออาชีพ
- เรียนภาษาญี่ปุ่น 60 ชั่วโมง
- Mini MBA
- 5 ส.
- การใช้หลักจิตวิทยาพัฒนามนุษย์สัมพันธ์สรรสร้างงานให้มีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาบุคลิกภาพและเพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ธุรการ
- ศิลปการบังคับบัญชาเพื่อพัฒนาทีม

- มาตรฐานงานพยาบาลและเกศักรกรรมในสถานพยาบาลเอกชน
- ศิลปะของนักบริหารในการบังคับบัญชาและความเป็นเลิศในการให้บริการ
- การเป็นหัวหน้างานในยุคของการเปลี่ยนแปลง

4. จัดอบรมวิชาการ โดยฝ่ายวิชาการและพัฒนานุเคราะห์ ซึ่งหัวข้อในการอบรมจะแตกต่างกันไปในแต่ละเดือนตามแต่โอกาสและสถานการณ์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การอบรมวิชาการภายในโรงพยาบาล

- | | |
|--|-----------------|
| - การส่งเสริมและพัฒนานุเคราะห์ | เดือนกุมภาพันธ์ |
| - การดูแลผู้ป่วยที่มีอาการคลื่นไส้อาเจียนไม่อยู่ | เดือนมีนาคม |
| - Cloning ในมุมมองของสูติแพทย์ | เดือนเมษายน |
| - โรคถุงลมโป่งพอง | เดือนพฤษภาคม |
| - การฟื้นคืนชีพ (CPR) | เดือนพฤษภาคม |
| - แนวคิดการบริหารงานการตลาดในโรงพยาบาล | เดือนมิถุนายน |
| - คุณแม่คุณภาพ | เดือนสิงหาคม |
| - โรคภัยใกล้ตัวที่มักถูกละเลย | เดือนตุลาคม |

โครงการวิชาการสัญจร

- | | |
|---|---------------|
| - ครั้งที่ 1 ปีทองของบัญชีและการเงิน | เดือนมีนาคม |
| - ครั้งที่ 2 5 ส. | เดือนมิถุนายน |
| - ครั้งที่ 6 การเตรียมรับภาวะเศรษฐกิจ ปี 2541 | เดือนกันยายน |
| - ครั้งที่ 4 ISO 9002 กับงานประชาสัมพันธ์ | เดือนธันวาคม |

ในปี 2540 ยังได้จัดทำวารสารเชิงใหม่รวมจำนวน 2 เล่ม มีการจัดบอร์ดให้ความรู้ในโรงพยาบาล จัดทำบทความสารจากโรงพยาบาลจำนวน 54 เรื่อง จัดทำแผ่นพับความรู้ จำนวน 30 เรื่อง รวมถึง Bulletin จำนวน 9 ฉบับ

โรงพยาบาลได้ให้โอกาสแก่พนักงานทุกระดับเข้ามามีบทบาทร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งที่ เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรมและร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ดังเช่น ผู้บริหารระดับสูงท่านหนึ่งได้ให้ข้อมูลว่า “เมื่อเปิดโรงพยาบาลใหม่ เราไม่มีสิทธิเลือกหัวหน้า เลือกถูก เลือกผิด แต่สิ่งที่สำคัญคือให้โอกาสเรียนรู้เป็นหัวใจสำคัญ แล้วค่อย ๆ เพิ่ม Authority ขณะนี้เราให้หัวหน้าทำได้ทุกอย่าง ยกเว้นการตัดสินใจเรื่องเงิน ทุกเช้า ผู้ตรวจการต้อง Report งาน และปัญหาแล้วค่อย ๆ สอนกันไป”

“มีการฝึกพนักงานให้ทำกิจกรรม ให้หัวหน้าเป็นที่ปรึกษา เช่น กิจกรรม 5 ส. มีการส่งไปอบรมเต็มที่โดยผลัดเปลี่ยนกันไป”

จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลได้มีความพยายามทุกทางที่จะให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงพยาบาลดังกล่าว และแสดงให้เห็นว่าทางโรงพยาบาลเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดี รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการที่พนักงานได้ฝึกคิดเองทำเอง แก้ปัญหาเอง เป็นการสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินชีวิตได้เป็นอย่างดี และเมื่อมองในภาพรวมของกระบวนการการทำงานในโรงพยาบาลทำให้เห็นว่าความเข้มแข็งพนักงานในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรได้ดี ในการที่จะให้การบริการสุขภาพที่มีสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนั่นก็หมายถึงได้ผลผลิตที่ดีนั่นเอง ที่สำคัญการมีส่วนร่วมของพนักงานจะเป็นพื้นฐานของความยั่งยืนในการส่งเสริมสุขภาพต่อไป

ตัวอย่างโครงการต่าง ๆ ที่ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามได้ดำเนินการในปี 2540

โครงการงานเลี้ยงสังสรรค์ระดับสัมพันธ์ภาพระหว่างการแพทย์และคณะหัวหน้าแผนกในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2540

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระชับสัมพันธ์ภาพระหว่างคณะแพทย์กับหัวหน้าให้ดียิ่งขึ้น
2. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

คณะกรรมการประกอบด้วย

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานโครงการ รองประธาน ฝ่ายสถานที่ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายบันเทิงและกิจกรรม ฝ่ายบัตรเชิญ ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายของที่ระลึก ฝ่ายถ่ายรูปและวีดีโอ และฝ่ายประสานงาน

โครงการรดน้ำดำหัวคณาจารย์แพทย์โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

ซึ่งประกอบด้วย 3 กิจกรรมดังนี้คือ การรดน้ำดำหัวผู้ปวยสูงอายุในโรงพยาบาล กิจกรรมการตั้งจุดปฐมพยาบาล ที่พักเหนื่อยและจุดบริการน้ำดื่มหน้าโรงพยาบาล และกิจกรรมรดน้ำดำหัวคณาจารย์แพทย์ในโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคณาจารย์แพทย์และบุคลากรในโรงพยาบาล
2. เพื่อสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามสืบไป

เป้าหมาย คณาจารย์แพทย์และบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม คณะกรรมการประกอบด้วย ประธานโครงการและหัวหน้าแผนกทุกแผนกของโรงพยาบาล

โครงการจัดงานปีใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และความสัมพันธ์ในหมู่พนักงาน
2. เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาล

เชียงใหม่ราม 1 และราม 2

3. เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และความสัมพันธ์ระหว่างคณะแพทย์และบุคลากร
4. เพื่อเสริมสร้างพลานามัยที่ดีให้แก่พนักงาน

กิจกรรมในโครงการ

1. งานรื่นเริงปีใหม่ฯ สโมสรโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 2
2. กีฬาสี ระยะเวลาแข่งขัน 4 วัน กีฬาที่แข่งขัน เช่น ฟุตบอล เซร์บอด กีฬามหาสนุก

ปึงปอง หมากกรุก หมากฮอส และปาเป้า

3. การประกวดวอร์ด เพื่อความสวยงามและสนุกสนาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ คือความสะอาด ความสวยงาม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. การประกวดบุคลากรดีเด่น โดยมีหลักการพิจารณาคุณสมบัติของการคัดเลือกดังนี้

มีความรับผิดชอบในการทำงาน

มีน้ำใจต่อผู้ร่วมงาน

ขยันทำงานสม่ำเสมอ

มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน

โดยให้พนักงาน 1 คนมีสิทธิเขียนชื่อพนักงานดีเด่นในแผนก 1 คน

โครงการถวายเทียนพรรษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสืบสานประเพณีวันเข้าพรรษา
2. เพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในโรงพยาบาล
3. เพื่อให้บุคลากรมีหลักยึดเหนี่ยวทางศาสนา

เป้าหมาย

บุคลากรและผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. แจ้งในที่ประชุมประจำเดือนเพื่อขอความร่วมมือหัวหน้าแผนกในการส่งรายชื่อพนักงานที่สามารถไปร่วมกิจกรรมได้และแจ้งให้ประธานรับทราบ

2. ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง

3. นักประจําตัวแทนจากแผนกเพื่อเตรียมความพร้อมของงานและแบ่งฝ่าย
รับผิดชอบ

4. ประชาสัมพันธ์ภายในโรงพยาบาล

โครงการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับสุขภาพนอกสถานที่ ในเดือนพฤษภาคม-ธันวาคม
2540

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการให้บริการด้านวิชาการแก่สังคม
2. เพื่อเป็นการแสดงศักยภาพทางด้านวิชาการของโรงพยาบาล
3. เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจและความไว้วางใจแก่ผู้มารับบริการ
4. เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยต่อโรงพยาบาลทั้งด้านชื่อเสียง อุปกรณ์ และ

เวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ

ซึ่งหัวข้อในการจัดอบรมคือ การปฐมพยาบาลและการช่วยฟื้นคืนชีพ โดยมีกร
บรรยายประกอบสไลด์ และวีดิทัศน์ หลังจากนั้นมีการจัดแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติเป็น 3 กลุ่ม โดยกลุ่ม
ที่ 1 ฝึกการปฐมพยาบาล กลุ่มที่ 2 ฝึกปฏิบัติการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย กลุ่มที่ 3 ฝึกปฏิบัติการช่วย
ฟื้นคืนชีพ

6. การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล

หัวใจของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานที่สำคัญ ก็คือพนักงานนั่นเอง
ดังนั้นทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จึงเห็นความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงาน
หลายลักษณะ ที่จัดได้ว่าเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้พนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น
สองลักษณะคือ ทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการดำเนินชีวิต
ทั่วไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

6.1 การพัฒนาทักษะด้านการทำงาน

ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม มีการจัดฝ่ายวิชาการขึ้นมาเพื่อที่จะทำหน้าที่ในการให้
ความรู้และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น โดยฝ่ายวิชาการจะมีการจัดอบรมในหัวข้อ
เรื่องที่เกี่ยวข้องในด้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งมีการกำหนดว่าหลักสูตรไหนจะสอดคล้อง
กับพนักงานแผนกอะไร โดยเริ่มตั้งแต่การจัดอบรมก่อนรับเข้าทำงานในช่วงที่พนักงานอยู่ในช่วง
ฝึกงาน พนักงานที่เข้ามาใหม่ จากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรโดยฝ่ายบุคคลจะต้องได้รับการ
อบรมก่อนทำงานทุกคน และจะได้รับการพบปะกับผู้บริหารตั้งแต่ระดับสูง จนถึงหัวหน้า

หน่วยงาน/แผนกที่คาดว่าจะเข้าไปทำงานประจำ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทำให้พนักงานใหม่ไม่รู้สึกลดตัว พนักงานบางคนก็บอกว่า เป็นการเริ่มต้นในการทำงานที่ดี รู้สึกอบอุ่น ไม่วิตกว่าจะพบกับอะไรบ้างในวันทำงาน พนักงานบางคนก็บอกว่า รู้สึกว่าทางโรงพยาบาลให้ความสำคัญถึงแม้จะมาทำงานใหม่ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นการทำให้พนักงานรู้สึกรักองค์กรและจงรักภักดี หลังจากนั้น เมื่อจะมีการจัดอบรมโดยฝ่ายวิชาการเป็นระยะทุก 1-2 อาทิตย์ โดยทางฝ่ายวิชาการมีการกำหนดเป็นแผนการอบรมประจำปี และกำหนดเป็นหลักสูตร ของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับแผนก เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อปรับปรุงและพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มีการพัฒนาทักษะของการใช้อุปกรณ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ให้พนักงานมีความชำนาญ และแม่นยำมากยิ่งขึ้น เพราะในด้านทักษะทางการแพทย์และวิทยาศาสตร์ มีความก้าวหน้าตลอดเวลา ทำให้พนักงานมีโอกาสในการเรียนรู้ได้เร็วและการเรียนรู้ถึงการพัฒนาของโรคภัยไข้เจ็บเร็ว ก็จะช่วยให้ทางโรงพยาบาลสามารถให้บริการได้เร็วและทันเหตุการณ์มากยิ่งขึ้น สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือฝ่ายการเงิน จะทราบถึงแนวทางในการปฏิบัตินั้น ๆ ด้วย เป็นการเพิ่ม และพัฒนาศักยภาพของตน เพื่อคอยสนับสนุนงานหลัก สำหรับการอบรมที่ฝ่ายวิชาการจัดขึ้น จะมีการกำหนดจำนวนครั้งของการอบรมซึ่งกำหนดไว้ พนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมที่ฝ่ายวิชาการจัดขึ้น 9 ครั้งต่อปีสำหรับพนักงานฝ่ายการพยาบาลและ 10 ครั้งต่อปีสำหรับพนักงานแผนกธุรการ บัญชี ในการอบรมที่เกี่ยวกับงานซึ่งแต่ละแผนกจะมีโอกาสกำหนดหัวข้อกันเอง เนื่องจากว่าแต่ละแผนกจะทราบดีว่าแผนกตนเองต้องการการอบรมเกี่ยวกับเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งกำหนดจำนวนครั้งไว้ 6 ปีต่อครั้ง อีกทั้งในแต่ละแผนกจะมีการอบรมวิชาการในแผนกทุกสัปดาห์ นอกเหนือจากแผนการอบรมประจำปีและการอบรมภายในแผนก ยังมีการอบรมจากคณะกรรมการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เช่น คณะกรรมการความปลอดภัย คณะกรรมการการเฝ้าระวังการติดเชื้อ จะกำหนดให้มีการอบรมในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของพนักงาน เช่น ความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

ส่วนการอบรมภายนอกโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จะมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอหัวข้อการอบรมที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาล เพื่อจะได้จัดพนักงานไปอบรม ตามแต่ความเหมาะสม เช่น การส่งพนักงานไปอบรมเรื่องพลังงานหารสอง การส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม โยนก Mini MBA เป็นต้น ซึ่งการให้พนักงาน ไปอบรมภายนอกโรงพยาบาลไม่ได้จำกัด เฉพาะแต่หัวหน้าแผนกเท่านั้นยังเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง และขณะนี้ทางโรงพยาบาลยังส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นในการสื่อสารกับผู้รับบริการโดยจัดทำโครงการเพิ่มพูนความรู้ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ซึ่งฝ่ายวิชาการได้

พิจารณาจากแผนกที่มีความจำเป็นในการใช้ภาษา ก่อน และถ้าพนักงานที่เรียนในกลุ่มพื้นฐานมีผลการเรียนที่ดี ผู้สอนจะได้นำมาพิจารณาเรียนรู้อีกขั้นสูงต่อไป โดยทางโรงพยาบาลจะขอความร่วมมือให้หัวหน้าแผนกดูแลติดตามให้พนักงานได้เข้าเรียนตามกำหนด เพื่อจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ตัวพนักงานเองและโรงพยาบาล ซึ่งจากการสอบถามพนักงานที่อยู่ในโครงการเหล่านี้ พนักงานบอกว่ารู้สึกสนุกในการเรียน บางคนถือว่าเป็นรางวัลพิเศษสำหรับตนเอง เนื่องจากในการเรียนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ และทางโรงพยาบาลได้จัดหาผู้ฝึกสอน และอำนวยความสะดวกเรื่องห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนต่าง ๆ และในบางแผนกที่ไม่ยุ่งสามารถมาเรียนในเวลาทำงานได้แล้วแต่การจัดการในแผนกเอง และที่สำคัญโดยธรรมชาติของการทำงานในโรงพยาบาลเป็นการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการทำงานเป็นเวร 3 เหว ดังได้กล่าวไปแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลของเวรต่อเวร ซึ่งเรียกว่าการส่งเวรเป็นการประชุมก่อนการปฏิบัติงานเพื่อสรุปงานที่ผ่านมา และแนวทางปฏิบัติต่อไป รวมถึงปัญหาที่พบ การแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้วและยังมีปัญหาอะไรที่ยังต้องให้เวรต่อไปดำเนินการต่อไป

สำหรับการประชุมก่อนปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าแผนก โรงพยาบาลมีการจัดประชุมทุกวันจันทร์ ร่วมกับกรรมการบริหารทั้ง 4 ท่าน อีกทั้งยังมีการประชุม Service Meeting ซึ่งจัดประชุมทุกสัปดาห์ที่ 2 ของเดือน เป็นการประชุมสรุปผลงาน รวมถึงปัญหาของการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการมา และมีการชี้แจงแนวทางการปฏิบัติใหม่ ๆ หรือมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมถึง Productivity ของโรงพยาบาลในแต่ละเดือน

การทำงานในโรงพยาบาลเป็นการให้บริการทางการแพทย์เป็นหลัก ความรู้ในวิชาชีพทางการแพทย์มักมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นจึงต้องมีการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดีของการให้บริการ จากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน พบว่า โอกาสการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานเต็มที่ได้อย่างต่อเนื่อง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 โดยทุกคนได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ ๆ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 ส่วนใหญ่มีโอกาสเรียนรู้งานบางแผนกจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 หน่วยงานมีแหล่งความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้ แต่ไม่เพียงพอจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำเมื่อพบปัญหา อุปสรรคในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานในแผนกเป็นบางครั้ง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ในขณะที่เข้ามาทำงานส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสในการศึกษาต่อจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และโอกาสในการเสนอผลงานจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 (ตาราง 15

หน้า 168) จากการสัมภาษณ์ในเรื่องการอบรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้พนักงาน ให้ความเห็นกับเรื่องดังกล่าวว่า

“การอบรมต่าง ๆ ก็รู้สึกว่ามีประโยชน์บ้าง บางครั้งเอาไปใช้กับตัวเองได้”

“การอบรมมีมากไป วันหยุดมี 6 วันก็อยากหยุดให้เต็มที่”

“บางครั้งต้องเอาวันหยุดมา”

“เหมือนถูกบังคับให้เข้าการอบรม รู้ว่าจะได้ความรู้เพิ่ม แต่ก็อยากหยุดพัก”

6.2 ทักษะด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

โรงพยาบาลได้จัดกิจกรรมหลายอย่างที่เป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านสุขภาพ ซึ่งโดยธรรมชาติของโรงพยาบาลเองซึ่งมีการดำเนินงานทางด้านสุขภาพโดยตรงแล้วยังมีการจัดทำสารจากโรงพยาบาล ซึ่งจะมีความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ตามฤดูกาล ความรู้เรื่องการกำจัดขยะ ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงทางโรงพยาบาลยังได้จัดให้มีโครงการคณะกรรมการเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล โครงการอบรมกฏจราจรและความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน โดยที่ทางโรงพยาบาลร่วมกับงานจราจรตำรวจจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ด้านการใช้รถใช้ถนนอย่างถูกต้องปลอดภัยให้กับพนักงาน และให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังได้มีบอร์ดไว้ประจำแผนกทุกแผนก รวมทั้งหน้าลิฟท์ทุกชั้น และมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบในการจัดบอร์ดต่าง ๆ โดยทางโรงพยาบาลเอื้อในส่วนของอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญผู้บริหารเองมักมีเอกสารเวียนภายในโรงพยาบาลเป็นประจำ เมื่อคิดว่าเรื่องที่ได้อ่านหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา คิดว่าเป็นประโยชน์สำหรับพนักงาน เพื่อที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ มักจะมีการถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ผ่านเอกสารเวียนภายในนี้เสมอ

เห็นได้ว่าโรงพยาบาลได้มีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะต่างๆ อย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากทักษะในการทำงานแล้ว ยังมีทักษะด้านสุขภาพและความปลอดภัยอีกด้วย ดังข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและการสนทนากลุ่มดังต่อไปนี้

ด้านสุขอนามัย

พนักงานส่วนใหญ่มีการดูแลความสะอาดร่างกายและเสื้อผ้าให้สะอาด ล้างมือให้สะอาดก่อนรับประทานอาหารเป็นประจำ จำนวน 207 คน และ 184 คน คิดเป็นร้อยละ 91.6 และ 81.4 ตามลำดับ และยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ล้างมือให้สะอาดทุกครั้งที่สัมผัสผู้ป่วย สารเคมีหรือสารคัดหลั่งจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 พนักงานทั้งหมดทราบว่า การดูแลรักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอทำให้สุขภาพดีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า การใช้มือสัมผัสสารเคมีนาน ๆ ครั้ง โดยไม่ใช้อุปกรณ์จะเป็นอันตรายต่อร่างกาย จำนวน 216 คน คิดเป็น

ร้อยละ 95.61 จากแบบประเมินสภาวะสุขภาพโดยรวมของพนักงาน พบว่า พนักงานประเมินได้ค่าเฉลี่ย 4.98 ในแต่ละคำถามพบว่า พนักงานมีสุขภาพตั้งแต่เจ็บป่วยย่อย ๆ จนถึงสุขภาพแข็งแรงดีเฉลี่ย 5.07 พนักงานเข้ารับการรักษาพยาบาลตั้งแต่บ่อยครั้งจนถึงไม่เคยรับการรักษาพยาบาลเลยเฉลี่ย 4.6 พนักงานใส่ใจถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความปลอดภัยทางด้านสุขภาพเฉลี่ย 4.9 และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานมีความพร้อมในการที่จะปรับตัวเฉลี่ย 5.07

ด้านสุขภาพจิต

การมีสุขภาพนั้นมีความสัมพันธ์กับสถานภาพทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความเครียดเป็นสิ่งสำคัญ ถ้าบุคคลสามารถจัดการความเครียดได้ก็ย่อมทำให้มีสถานภาพทางอารมณ์ดี อันจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีการดูแลสุขภาพจิตของตนเองโดยเมื่อเกิดความเครียด พนักงานจะมีวิธิตลายเครียดโดยฟังเพลง เทีซว พุดคุยกับเพื่อน ๆ และอ่านหนังสือธรรมะ ซึ่งพนักงานบอกว่าเรียนรู้วิธีนี้จากเพื่อนร่วมงาน สถานศึกษาและจากครอบครัว จากการสนทนากลุ่มพนักงานให้ข้อมูลว่า

“โดยตัวงานไม่เครียด เครียดกับหัวหน้า”

“ลูกค้าเรียกร้องมากขึ้น ความผิดมาจากกฎเกณฑ์มาก”

“ข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยมาก ก็ทำให้ไม่สบายใจ”

“วิชาชีพนี้เสี่ยงต่อการติดเชื้อ”

“เวลาเครียดก็อยากหยุดพัก ค่อยมาทำใหม่ก็ดีขึ้น”

“นึกกันไปเทีซวคาราโอเกะ บางครั้งก็ไปฟังเพลง”

“ไปออกกำลัง”

จากการตอบแบบสอบถาม พนักงานได้ประเมินสภาพทางอารมณ์โดยรวมเฉลี่ย 4.51 จากคำถามที่ว่าการทำงานแต่ละวัน พนักงานมีอารมณ์หงุดหงิดง่ายจนถึงมีความหนักแน่นในอารมณ์เฉลี่ย 4.51 ขณะทำงานพนักงานมีความรู้สึกวิตกกังวลถึงไม่รู้สึกรู้สึกวิตกกังวลสามารถแก้ไขปัญหาได้เฉลี่ย 4.75 พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายจนถึงเป็นงานที่ทำทนายเฉลี่ย 4.56 เมื่ออยู่ในที่ทำงานพนักงานมีความรู้สึกไม่สนุกกับการทำงานจนถึงรู้สึกรำแริงเฉลี่ย 4.68 รวมถึงพนักงานมีการเกิดความเครียดบ่อยจนถึงไม่เกิดความเครียดเลย เฉลี่ย 4.06 และจากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวิธีควบคุมความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นบางครั้งจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 พนักงานส่วนใหญ่สามารถพูดคุยขอความช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นบางครั้งจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รวมทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน เป็นบางครั้งจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

ความสัมพันธ์ภาพทางสังคมหมายถึงการมีส่วนร่วมในสังคม รวมไปถึงการพบปะพูดคุยกันอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทางโรงพยาบาลได้พยายามสร้างทักษะด้านสังคมให้กับพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้ามาทำงาน โดยการจัดให้มีการปฐมนิเทศในการทำงาน รวมทั้งการแนะนำพนักงานใหม่ให้รู้จักแผนกที่มีแนวโน้มจะเข้าไปทำงานประจำ จากแบบประเมินสภาวะสุขภาพด้านความสัมพันธ์ทางสังคมโดยรวม ได้เฉลี่ย 5.07 โดยพนักงานประเมินว่าเมื่ออยู่ในทำงานรู้สึกว่ามีความรักความห่วงใยจากเพื่อนร่วมงานเฉลี่ย 5.04 รวมถึงพนักงานประเมินตนเองได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนในการขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำ เฉลี่ย 5.06 ขณะทำงานพนักงานประเมินว่ามีปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจนถึงทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เฉลี่ย 5.16 จากการตอบแบบสอบถามเรื่องบรรยากาศในการทำงานพบว่า มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมกับกลุ่มงานอื่น ๆ จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 พนักงานมีความคิดว่า หัวหน้างานปฏิบัติต่อพนักงานโดยถือวาคือ (ร่วมงานคนหนึ่งจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และหัวหน้างานถือว่าพนักงานเป็นผู้หนึ่งที่ช่วยให้โรงพยาบาลมีความเจริญก้าวหน้าจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รวมทั้งพนักงานมีความคิดเห็นว่าความสัมพันธ์กันกับผู้ร่วมงานมีความสนับสนุนกันสามารถปรึกษาหารือเรื่องต่าง ๆ ได้ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3

ทักษะด้านความคิดและความสามารถในการทำงาน

ความสามารถทางสติปัญญา รวมถึงความจำ ความว่องไว และความสามารถในการตัดสินใจ ถ้าพนักงานมีทักษะเหล่านี้แล้ว ก็จะทำให้สามารถเลือกตัดสินใจพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้อย่างมีระเบียบ สามารถแยกได้ว่าพฤติกรรมใดดี หรือไม่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจต่อพฤติกรรมสุขภาพที่ย่อมส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 226 ชุดพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินสภาวะสุขภาพโดยรวมด้านความคิดและความสามารถในการทำงานเฉลี่ย 5.15 พนักงานคิดว่าการทำงานพนักงานปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าจนถึงมีความคิดสร้างสรรค์แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองเฉลี่ย 5.01 พนักงานมีความคิดที่จะพัฒนางานเฉลี่ย 4.95 และเมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จนถึงสามารถแก้ไขปัญหาได้เฉลี่ย 5.14 อีกทั้งสามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนดเวลาเฉลี่ย 5.52 ในหน่วยงานพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะใหม่ ๆ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 ได้รับการอบรมเฉพาะหัวหน้างานจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 (ตาราง 15 หน้า 168)

ทักษะด้านเศรษฐกิจ

สถานภาพทางเศรษฐกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ได้ ประกอบด้วย รายได้ การประกันสังคม ระบบการจ้างงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (Gimado et. al., 1988, p.26) ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจย่อมสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุปโภค บริโภคได้ดีกว่า มีความสามารถในการตัดสินใจเลือกซื้อ เลือกบริโภค ก็ยังเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างพนักงานโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้ประเมินสถานภาพของเศรษฐกิจเฉลี่ย 3.94 จากคำถามที่ว่าพนักงานมีรายได้ไม่เพียงพอต้องกู้ยืมจนถึงมีเพียงพอใช้จ่าย และเหลือเก็บเฉลี่ย 3.73 ถ้ามีปัญหาทางการเงินพนักงานมีแหล่งหรือบุคคลให้ความช่วยเหลือตั้งแต่ไม่มีเลยจนถึงมีทางออกเสมอในการแก้ไขเฉลี่ย 4.69 พนักงานไม่พอใจในรายได้ที่เป็นอยู่จนถึงรู้สึกพอใจเฉลี่ย 3.39 อีกทั้งพนักงานคิดว่าอาชีพที่ทำอยู่มีความไม่มั่นคงจนถึงมีความมั่นคงในอาชีพและรายได้เฉลี่ย 3.36 จากแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 พนักงานยังคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับควรได้รับมากกว่านี้เมื่อเทียบกับความรู้ความสามารถในการทำงานจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 รวมไปถึงสวัสดิการที่ได้รับควรได้รับมากกว่านี้จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 (ตาราง 13 หน้า 165) โดยพนักงานให้เหตุผลว่า

“การทำงานเสี่ยงต่อการติดเชื้อ โรค คิดว่าน่าจะได้อีกค่าเสี่ยงภัย”

“มีภาระหลายอย่างต้องผ่อนของใช้และต้องแบ่งเป็นค่าเลี้ยงลูก”

“ไม่พอเก็บ”

“ยิ่งเดี๋ยวนี้ค่าแรงแม่ไม่ได้ OT ก็ไม่มีต้องมาคิดใหม่ว่าค่าใช้จ่ายต้องมีอะไรบ้าง ทำอย่างไรให้พอดีชนเดือน”

“เงินไม่พอเก็บ แต่ไม่ถึงกับต้องกู้หนี้ยืมสิน”

บางคนก็บอกว่า “ไม่พอใช้ต้องกู้ยืมหรือไปโรงจมน้ำ”

ทางโรงพยาบาลเองได้มีการให้ความรู้และเพิ่มทักษะด้านเศรษฐกิจเสมอ โดยมีเอกสารเวียนภายในโรงพยาบาลในการประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาล โดยขอความร่วมมือในการลดการใช้น้ำ ใช้ไฟอย่างประหยัด และเพิ่มรายได้โดยการเพิ่มคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเชื่อมั่นในการบริการและกลับมาใช้บริการอีก อีกทั้งยังมีการอบรมวิชาการสัญจรเรื่อง “เศรษฐกิจแม่เราจะแก้กันอย่างไร” ซึ่งจะทำให้พนักงานมองออกอย่างเป็นรูปธรรมว่าในการจะลดค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะของโรงพยาบาลเองหรือของครอบครัวจะทำได้อย่างไรบ้าง รวมทั้งโรงพยาบาลยังได้จัดให้กู้เงินฉุกเฉินได้ และโรงพยาบาลยังร่วมกับร้านขายเครื่องใช้ไฟฟ้าให้บริการแก่พนักงานในราคาที่ถูก เป็นต้น

ทักษะการออกกำลังกาย

พนักงานจะประเมินสถานะสุขภาพโดยรวมด้านประสิทธิภาพในการทำงานของร่างกายเฉลี่ย 4.95 โดยพนักงานประเมินสมรรถภาพทางกายของตนว่าทำงานเหนื่อยง่ายจนถึงมีพลังในการทำงานอื่นได้อีก เฉลี่ย 4.6 พนักงานยังมีพลังงานเหลือสามารถทำงานอื่นได้อีก และสามารถออกกำลังกาย เล่นกีฬา หรือทำกิจกรรมอื่นได้อย่างต้องการเฉลี่ย 4.7 และขณะทำงานในแต่ละวันยังมีอุบัติเหตุจนเกิดการบาดเจ็บบ่อย ๆ จนถึงไม่เคยเกิดอุบัติเหตุเลย เฉลี่ย 5.25 อีกทั้งสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องจนถึงทำงานคล่องแคล่วว่องไวเฉลี่ย 5.12 จากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทำกายบริหารอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัปดาห์ เป็นบางครั้ง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 พนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างทำกิจกรรมที่ได้ออกกำลังกาย เช่น เล่นกีฬา ปั่นจักรยาน ทำความสะอาดบ้าน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รวมถึงพนักงานส่วนใหญ่ทำกิจกรรมอื่นที่ทำให้ผลิตผลน้อยครั้งจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6

ทักษะด้านการออกกำลังกาย พนักงานเองก็มีความสนใจแต่ไม่สามารถทำเป็นประจำได้ เนื่องจากธรรมชาติการทำงานของโรงพยาบาลต้องทำงานของโรงพยาบาลต้องทำกันตลอด 24 ชั่วโมง จึงมีการทำงานเป็นช่วงเวลา เพราะฉะนั้นบางวันก็ไม่ได้ออกกำลังกายดังที่ต้องการ รวมถึงถ้าพนักงานไม่มีเพื่อนก็ไม่อยากไป ในส่วนฝ่ายบริหารก็มองเห็นถึงความสำคัญ จึงได้จัดทำสโมสรเชียงใหม่รามขึ้น

1. มีสระว่ายน้ำ เครื่องออกกำลังกายและอื่น ๆ โดยจัดขึ้นที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2

2. ทางโรงพยาบาลก็ได้อำนวยความสะดวกให้โดยจัดรถรับส่งให้

จากการสัมภาษณ์พนักงานท่านหนึ่งบอกว่า

“ไม่สะดวกที่จะไป มันไกล”

“อยากให้จัดขึ้นในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 เองมากกว่า”

“น่าจะจัดให้มีห้องสมุด ห้องออกกำลังกาย ห้องดนตรี อะไรก็ได้ที่จะทำให้คลายเครียดได้”

นอกจากนี้ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการได้ให้ข้อมูลว่า

“เราจะพยายามที่จะทำให้กิจกรรมนั้นมีความสนุก เพิ่มการแข่งขันโดยจัดให้มีกิจกรรมกีฬาประจำปี ซึ่งเราจะจัดในช่วงสิ้นปี”

จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ผ่านมา ได้แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการที่จะเพิ่มทักษะด้านความรู้สึกละเอียดและปลอดภัยในการทำงาน ความรู้ในด้านสุขภาพทั้งกายและจิตใจ ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กันไป เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจากการเพิ่มทักษะดังกล่าวพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกด้วย นอกเหนือจากนำไปใช้โดยตรงกับงานที่ทำอยู่

7. การปรับเปลี่ยนบริการด้านสุขภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามเป็นโรงพยาบาลเอกชนที่ให้การบริการด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสมรรถภาพ แต่เดิมก็ยังมุ่งเน้นการบริการด้านการรักษาเป็นงานหลัก เน้นการรักษาเฉพาะทาง โดยโรงพยาบาลทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางให้ผู้ป่วยพบแพทย์ โดยให้บริการด้วยทีมแพทย์และบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเป็นที่เชื่อถือของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่และภาคเหนือ มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย อาทิเช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) เครื่องพลังสนามแม่เหล็ก (MRI Magnetic Resonance Imaging) ที่สามารถตรวจระบบต่าง ๆ ในร่างกายได้อย่างละเอียด อีกทั้งยังมีสูติแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการช่วยเหลือผู้มีบุตรยาก ด้วยวิธีการที่ทันสมัย เช่น การผสมเทียม (Gift) กรรมวิธีทำเด็กหลอดแก้ว (IVF) และอิกซี่ (ICSI) เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานทางด้านการรักษาพยาบาลก็ยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทางโรงพยาบาลก็ยังมองเห็นความสำคัญของงานบริการด้านอื่น ๆ นอกจากการรักษาพยาบาลที่มีความก้าวหน้าและทันสมัยแล้วโรงพยาบาลยังหันมาดำเนินกิจกรรมด้านส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะออกมาในรูปโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีฝ่ายวิชาการ ฝ่ายการตลาด ทำงานประสานกัน สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และจากการที่ทางโรงพยาบาลเชียงใหม่รามเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ เข้าทำการศึกษาในเรื่องต่างๆ ของโรงพยาบาล และให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ทำให้ทางโรงพยาบาล ๆ ได้รับข้อมูลและข้อเสนอแนะและมุมมองหลากหลายจากการกรณีผลการศึกษา เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการเป็นไปตามความต้องการส่วนใหญ่ของประชาชนผู้มารับบริการ

ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด ในเรื่องความต้องการในกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการโปรแกรมหรือคลินิกเด็กดื่มสุราและเลิกสูบบุหรี่จำนวน 111 คน และ 107 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และ 47.3 ตามลำดับ พนักงานมีความต้องการให้จัดโปรแกรมหรือคลินิกโภชนาการ และคลินิกลดน้ำหนักจำนวน 126 คน และ 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และ 54.9 ตามลำดับ อีกทั้งยังมีความต้องการคลินิกคลายเครียดจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และยังพบว่าพนักงานมีความต้องการให้ทางโรงพยาบาลจัดกิจกรรม ให้คำปรึกษา

ปัญหาเรื่องต่าง ๆ เช่น งานครอบครัว สุขภาพ และกิจกรรมนันทนาการจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 61.1 ตามลำดับ พนักงานมีความต้องการให้จัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาประจำปี และจัดให้มีการออกกำลังกายในที่ทำงาน โดยมีการจัดเวลา สถานที่ และผู้ฝึกสอนให้จำนวน 142 คน และ 110 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และ 48.7 ตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานยังต้องการให้จัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5

ทางด้านการลงทุนในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นโรงพยาบาลควรเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาคือการมีความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างโรงพยาบาล พนักงานและองค์กรมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบทบาทในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพได้แก่ โรงพยาบาล รองลงมาคือหน่วยบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลและพนักงานโดยมีจำนวน 60 คน 58 คน และ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 25.8 และ 23.4 ตามลำดับ และจากการตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีการลงทุนด้านการส่งเสริมสุขภาพโดยมีการจัดพัฒนาบุคลากรหรือทีมงานจำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีการส่งเสริมพนักงานในการดูแลสุขภาพด้านส่งเสริมสุขภาพมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 และเห็นว่ามีงบประมาณในการลงทุนด้านสุขภาพ จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 (ตาราง 11 หน้า 163) นอกจากนี้พนักงานเองมีความเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

งานส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ที่ผ่านมาสามารถดำเนินการได้อย่างดี เพราะโรงพยาบาลมีแผนงานและมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งจะเห็นได้จากตัวอย่างของโครงการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

โครงการคุณแม่คุณภาพ

ทางโรงพยาบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญของสถาบันครอบครัวถือเป็นสถาบันหลักของสังคมในการที่จะพัฒนาสังคมและประเทศชาติ ด้วยเหตุนี้ทางโรงพยาบาลจึงได้จัดให้มีการอบรม เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตั้งครรภ์และการดูแลตนเองในระหว่างการตั้งครรภ์ในขณะคลอด และยังมีกิจกรรมเกี่ยวกับการกระตุ้นพัฒนาการของทารกในครรภ์รวมถึงเมื่อทารกคลอดออกมา รวมถึงการดูแลทารกแรกเกิด ซึ่งการเตรียมพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะให้เด็กที่คลอดออกมาเป็นเด็กที่มีคุณภาพ มีสุขภาพดี มีความสามารถในการปรับตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในระยะยาว ซึ่งการจัดโครงการนี้ก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของการตอบสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในการพัฒนาคุณภาพของประชากร ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีการอบรม

พิเศษสำหรับพนักงานเชียงใหม่และผู้สนใจเข้าร่วมในโครงการในครั้งแรกเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2542 และยังมี การดำเนินการอย่างต่อเนื่องกันมาตลอดทุก 3 เดือน

ทางคณะกรรมการโครงการคุณแม่คุณภาพได้กำหนดการอบรมในโครงการไว้คร่าว ๆ ดังนี้

ภาคเช้า

- เยี่ยมชมแผนกห้องคลอด แผนกเด็กอ่อน และหอผู้ป่วยแม่และเด็ก
- รับเอกสารของที่ระลึก แนะนำวิทยาการ
- บรรยายเรื่อง “การดูแลตนเองขณะตั้งครรภ์”
- บรรยายประกอบการสาธิตเรื่อง “การบริหารร่างกายขณะตั้งครรภ์”

ภาคบ่าย

- บรรยายเรื่อง “พัฒนาการของทารกในครรภ์”
- บรรยายประกอบการสาธิตเรื่อง “โปรแกรมการพัฒนาคุณภาพทารกก่อนคลอด”
- บรรยายประกอบการสาธิตเรื่อง “การดูแลทารกแรกคลอดถึง 1 เดือน”

โครงการความรู้สู่ชุมชนตอนโรคร้ายใกล้ตัวที่มากับลมหนาว

ทางโรงพยาบาลได้จัดให้มีนิทรรศการให้ความรู้สุขภาพเรื่องโรคระบบทางเดินหายใจ มีการจัดบอร์ด การบรรยายวิชาการ และบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ โดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ วม ห้องโถง แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ซึ่งมีรายละเอียดของกำหนดการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

วันที่ 1-31 ตุลาคม 2540

- นิทรรศการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบบทางเดินหายใจ การดูแลสุขภาพในฤดูหนาว

ข้อมูลงานวิจัยของกระทรวงสาธารณสุข

- บริการตอบปัญหาสุขภาพ แลการตรวจวัดสมรรถภาพการทำงานของปอด (Pulmonary

Function Test)

วันที่ 6 ตุลาคม 2540

ลงทะเบียนและรับเอกสาร

บรรยายเรื่อง “ข้อมูลงานวิจัยมลพิษทางอากาศของเชียงใหม่”

วันที่ 13 ตุลาคม 2540

บรรยายเรื่อง “โรครุมิแพ้รักษาหายหรือไม่”

วันที่ 27 ตุลาคม 2540

บรรยายเรื่อง “โรคของระบบทางเดินหายใจและการรักษา”

นอกจากนั้นโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา ยังจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางสุขภาพให้กับพนักงานตามบริษัทต่าง ๆ โรงเรียน และโรงแรม ในหัวข้อความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลการช่วยฟื้นคืนชีพ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน โดยจัดให้มีโครงการตลอดปี 2540 และต่อเนื่องถึงปี 2541 และยังมีการจัดออกหน่วยตรงสุขภาพเคลื่อนที่ร่วมกับหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชน โครงการตรวจสุขภาพคู่สมรส โครงการวันทันตสาธารณสุข การออกหน่วยร่วมกับกรมสวัสดิการและแรงงานจังหวัด และที่สำคัญทางโรงพยาบาลยังได้จัดให้มีบริการโทรเยี่ยมบ้านโดยมีเป้าหมายในการเยี่ยมทุกคนที่เข้ามาพักรักษาตัวในโรงพยาบาลเชียงใหม่รามา โดยเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าแผนกที่มีการโทรเยี่ยมบ้านหลังจากผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลประมาณ 2-3 วัน มีการซักถามถึงปัญหาความเจ็บป่วย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในกรณีที่มีปัญหา และมีการออกเยี่ยมบ้านโดยทีมหัวหน้าพยาบาลและฝ่ายการตลาดร่วมมือกันในการพิจารณาว่าจะออกเยี่ยมผู้ป่วยรายไหน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยจะต้องมีการประสานงานร่วมกับแผนกยานยนต์ ในการกำหนดแผนที่ในการเดินทางอีกครั้งหนึ่งและแจ้งแผนการดำเนินการให้ทุกคนทราบ

จากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในหลายลักษณะที่แสดงถึงการมีแนวคิดในการปรับเปลี่ยนบริการสุขภาพ จากการจัดรับการรักษาในโรงพยาบาล เป็นการส่งเสริมสุขภาพทั้งที่ให้กับพนักงานและประชาชนที่มารับบริการ รวมถึงเพิ่มบริการในการส่งเสริมสุขภาพในคนที่ไม่เจ็บป่วยให้มีสุขภาพดียิ่งขึ้น มีการจัดตั้ง/เลือกตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบในแต่ละโครงการ มีการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีการจัดทำเป็นแผนระยะยาว มีการติดตามและประเมินผลของการดำเนินงานในทุกโครงการ ซึ่งการดำเนินการติดตามอย่างเป็นระบบจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและมีความก้าวหน้ามีการพัฒนาไปเรื่อยๆ ส่วนการประเมินผลก็ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของแผนการดำเนินงาน ในโครงการต่างๆทางถึงปัญหาและข้อผิดพลาดของการดำเนินงาน

กิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลได้จัดขึ้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงโรงพยาบาลให้ความสำคัญต่อกิจกรรมต่าง ๆ และเอื้อให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมในทุกระดับ ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ขอความร่วมมือให้หัวหน้าแผนกจัดเวลาให้ ทางโรงพยาบาลก็อำนวยความสะดวก ในเรื่องสถานที่ในการประชุมดำเนินงาน และที่สำคัญก็ต้องงบประมาณซึ่งก็จะมีการพิจารณาให้มีความเป็นไปได้ตามแต่เหมาะสม ซึ่งเป็นการเอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน จะทำให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน พนักงานมีสุขภาพดีตลอดจนถึงสมาชิกของครอบครัวและชุมชนอีกด้วย

8. มุมมองที่ผู้บริหารมีต่องานด้านการสร้างเสริมสุขภาพ

โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม เป็นธุรกิจบริการเอกชนซึ่งมีจุดกำเนิดจากความเห็นที่สอดคล้องกันระหว่างกลุ่มแพทย์ที่มองเห็นว่าการรองรับทางด้านสาธารณสุขไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนภาคเหนือ จึงได้มีการรวมกลุ่มกันจัดตั้งโรงพยาบาลขึ้นมา โดยเน้นความมีมาตรฐานสูง มีเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีบุคลากรทางการแพทย์ที่ประกอบด้วยแพทย์และพยาบาลที่เข้าใจการบริหารโรงพยาบาล และมีประสิทธิภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นอย่างดี

ในระยะแรกโรงพยาบาลเชียงใหม่รามจะมุ่งเน้นด้านการรักษาที่ดีเพียงอย่างเดียว ต่อมาก็ได้ให้ความสำคัญกับงานด้านอื่น ๆ ขึ้นมาตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งเป็นงานที่มุ่งเน้นด้านการฟื้นฟูสุขภาพ การป้องกันและการส่งเสริมสุขภาพ กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลเชียงใหม่รามดำเนินการอยู่ ได้แก่ โครงการบัตรตรวจสุขภาพ โครงการคุณแม่คุณภาพ ซึ่งการบริหารดังกล่าว แม้จะไม่ได้เป็นกิจกรรมที่ทำขึ้นเพื่อพนักงานโดยตรง แต่ก็เกิดประโยชน์แก่ผู้เข้าร่วมดำเนินงานในกิจกรรมเหล่านั้น เกิดความร่วมมือร่วมใจกันภายในโรงพยาบาล กิจกรรมที่ทางโรงพยาบาลได้จัดทำขึ้นเพื่อพนักงานโดยตรง อาทิเช่น จัดให้มีสโมสรสำหรับพนักงาน ในการส่งเสริมการออกกำลังกาย สนับสนุนการแข่งขันกีฬาประจำปี การแข่งขันกีฬากับหน่วยงานอื่น นอกจากนี้แล้วยังจัดให้มีการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยการจัดอบรมให้พนักงานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น รวมถึงมีการจัดสิ่งแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์กร มีการตรวจสอบสภาพความปลอดภัยในการทำงาน การสำรวจการติดเชื้อในโรงพยาบาล สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญต่อสุขภาพของผู้มารับบริการ และพนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลให้แก่ผู้มารับบริการรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในการเข้ารับบริการ สำหรับพนักงานก็ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยและมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่

9. ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมที่เกิดจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ

จากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 พบว่า จากการดำเนินงานดังกล่าว ทำให้พนักงานได้รับความสะดวกสบาย ความปลอดภัยจากการทำงาน สถานที่ทำงานมีการแบ่งสัดส่วนเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ รวมถึงพนักงานที่ทำอยู่ในองค์กรก็ได้รับความสะดวกสบาย รวมทั้งพนักงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับที่พักอาศัย ทางโรงพยาบาลก็ยังมีสวัสดิการห้องพักที่สะดวกและปลอดภัยให้ นอกจากนี้แล้วยังจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน มีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต ทักษะด้านการดูแลสุขภาพ ทักษะด้านความปลอดภัยในการทำงาน ทักษะการอยู่ร่วมกัน ทักษะ

ด้านเศรษฐกิจ ทำให้พนักงานสามารถปรับตัวอยู่ได้ในภาวะเศรษฐกิจวิกฤต พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม มีความมั่นคงในอาชีพและรายได้ที่สม่ำเสมอ ทำให้องค์กรสามารถรักษาคณมีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้ มีอัตราการลาออกน้อย ทำให้โรงพยาบาลสูญเสียงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ส่วนโรงพยาบาลเองก็มีชื่อเสียงจากการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานของพนักงาน ส่งผลเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University