บทเรียนการประชุมวิชาการงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2563
เรื่อง "หลังสู้ภัยโควิดวิถีใหม่เพื่อสร้างวัฒนธรรม 2P Safety ในระบบบริการผู้ป่วย"
วันพฤหัสบดีที่ 20 สิงหาคม 2563 เวลา 11.00-12.00 น.
การถ่ายทอดสดด้วยสัญญาณภาพ/เสียง ผ่านระบบ online network

วิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ *รองผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)*
รศ. นพ.วิศิษฎ์ วามวาณิชย์ *ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช*

ผู้ดำเนินการอภิปราย

รศ. พญ.อรอุมา ชัยวัฒน์ *ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ*
พว.นันทพร พ่วงแก้ว *ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ*

การปรับเปลี่ยนมุมมองของผู้นำระดับประเทศในด้านคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ (3P: Patient, Personal, Public) หลังวิกฤต COVID-19 และการจัดการ COVID-19 ของศิริราชเพื่อให้เกิดความยั่งยืนอย่างเป็นวัฒนธรรมโดยใช้ 2P Safety

พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ รองผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ เมื่อพูดถึงวัฒนธรรม 2P Safety นั้น เป็นเรื่องความปลอดภัย 2 อย่าง คือ Patient และ Personal แต่ถ้าพูดถึง Safety Culture นั้น เป็นเรื่อง Performance ระดับพฤติกรรมที่สัมผัสได้ เป็นพฤติกรรมที่คนในกลุ่มสร้างขึ้น จากการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และนำมาใช้ร่วมกันในกลุ่มเพื่อความปลอดภัย สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เผชิญกับวิกฤต COVID-19 บุคลากรด้านการแพทย์ เกิดการเรียนรู้ และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอะไรบ้างในระบบบริการสุขภาพเพื่อให้เกิดความปลอดภัย จึงต้องศึกษาดูว่า 2P Safety กับ COVID-19 นั้น มีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยสิ่งที่เกิดขึ้นมีดังนี้

- การเปลี่ยนแปลงของระบบการให้บริการในโรงพยาบาล ทั้งในระบบการดูแลผู้ป่วย มาตรฐานความปลอดภัย และการป้องกันด้านต่าง ๆ เพื่อไม่ให้ติดเชื้อและแพร่กระจายเชื้อ
- วิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินการของผู้นำ ทำอย่างไรให้บุคลากรที่ทำงาน และผู้ป่วยที่เข้ารับบริการปลอดภัยจาก COVID-19
- นวัตกรรมต่าง ๆ และระบบบริหารจัดการที่เกิดขึ้นในช่วง COVID-19 เพื่อช่วยให้การทำงานปลอดภัยและลดข้อจำกัดบางอย่างที่อาจเกิดขึ้น
- ทีมดูแลระบบสุขภาพ ไม่จำกัดเฉพาะบุคลากรในโรงพยาบาล แต่ยังขยายไปในชุมชน มีอสม. เข้ามาช่วยในการดูแลผู้ป่วยเมื่อมีการส่งต่อกลับไปรักษาตัวที่บ้าน

- การดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้นของประชาชนเพื่อป้องกันการติดเชื้อ เช่น การล้างมือ การใส่หน้ากาก
- การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ชุดป้องกันการติดเชื้อ
- กระบวนการป้องกันการติดเชื้อในผู้ปฏิบัติงาน

สถานการณ์ทั่วโลกในขณะนี้ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ ติดเชื้อ 4-11% สาธารณรัฐประชาชนจีน 3,000 คน ประเทศอิตาลี 13,000 คน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ทุกคนต้องการอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อเพื่อให้ตนเองได้รับความปลอดภัย มีแนวทางการปฏิบัติตัวและข้อแนะนำระหว่างปฏิบัติงาน การดูแลด้านจิตใจ หรือการได้รับคำปรึกษาจากนักจิตวิทยา การได้รับอาหาร และการพักผ่อนอย่างเพียงพอระหว่างปฏิบัติงาน สุดท้ายคือความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานเมื่อถึงเวลากลับบ้าน ต้องไม่มีการแพร่เชื้อสู่ครอบครัว ซึ่งประเทศสหรัฐอเมริกาพบผู้ติดเชื้อทางการแพทย์กว่า 10,000 คน โดย 55% ติดเชื้อจากผู้ป่วย 27% ติดจากครอบครัว 13% ติดจากชุมชน และอีก 5% ติดจากสถานที่ต่าง ๆ

จากกิจกรรม Patient Safety Day ที่องค์กรอนามัยโลกจัดขึ้นทุกปีนั้น ในปี 2020 กำหนดหัวข้อเรื่องคือ Health Worker Safety ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลต้องได้รับความปลอดภัยจากการติดเชื้อ โดยวัตถุประสงค์ของงานในครั้งนี้เพื่อยกระดับความสำคัญ และเน้นย้ำให้ทั่วโลกตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วย สอดคล้องกับประเทศไทยที่ยึดหลัก 2P Safety

หลังจาก COVID-19 ในระบบบริการสุขภาพนั้นจะมีการดำเนินการแบบ New normal โดยยึดหลัก 2P Safety โดยพบสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปดังนี้

การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategy) ในการแบ่งกลุ่มผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลตามความจำเป็น หรือกลุ่มไหนที่สามารถรับการรักษาผ่านระบบออนไลน์ได้ การวางระบบดิจิตอลและเทคโนโลยีสำหรับระบบการให้บริการผู้ป่วย และผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการปรับแผนงานให้ทันเหตุการณ์ตลอดเวลา และมีการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายต่าง ๆ

มาตรฐาน (Standard) ในสถานการณ์ COVID-19 สิ่งที่ต้องเป็นมาตรฐานสำคัญในการทำงานคือ ข้อควรระวังในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน การปรับข้อมูล มาตรฐานต่าง ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสถานการณ์โรคที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วง การมีแนวปฏิบัติที่ง่ายต่อการใช้งาน และในอนาคตควรมีมาตรฐานที่เป็นแนวทางเดียวกันในการร่วมกันระดับนานาชาติ

โครงสร้าง (Structure) พื้นที่การปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัย มีระยะห่างสำหรับผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก การจัดระบบระบายอากาศที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานทั้งใน OPD, ER และ OR การจัดเส้นทางเดินในโรงพยาบาลที่ปลอดภัย (Flow Safety) เมื่อเจอสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นทุกสถานที่ให้มี 2P Safety

ระบบ (System) ต้องมีระบบจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น การป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อ มีอุปกรณ์ เครื่องมือสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานหน้างานทุกคน รวมทั้งระบบเทคโนโลยีในการสื่อสารส่งต่อข้อมูลกัน

บริการ (Service) กำหนดกลุ่มผู้รับบริการภายนอกโรงพยาบาลที่จะให้บริการตรวจรักษา หรือให้คำปรึกษาผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ และการใช้หุ่นยนต์รักษาสำหรับผู้ป่วยใน การกำหนดระดับความเสี่ยงในการให้บริการกลุ่มผู้ป่วยต่าง ๆ รวมทั้งมีการติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งผู้ป่วยกลับบ้าน

ผู้ปฏิบัติงาน (Staff) ต้องมีความรู้ ทักษะ ประสบกาณ์ และวัฒนธรรมความปลอดภัยในการป้องกันตนเองและการดูแลผู้ป่วย การมีทีม หรือเพื่อนร่วมงาน ที่เข้าใจในเนื้องานเดียวกันเพื่อหมุนเวียนงาน ระบบดูแลผู้ปฏิบัติที่มีโอกาสติดเชื้อ รวมทั้งระบบการให้รางวัล และการยกย่องชมเชยในตัวผู้ปฏิบัติงานทุกคน

จากข้อมูลข้างต้น สิ่งที่สำคัญคือ ต้องเกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย ซึ่งเริ่มจากตัวบุคคลต้องมีความตระหนักในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยในตัวผู้ปฏิบัติงาน และการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จากเหตุการณ์ที่ผ่านมานั้น พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทยติดเชื้อทั้งสิ้น 108 คน เมื่อเทียบกับทั่วโลกคิดเป็น 3.58% โดยติดจากการปฏิบัติงาน 70.75% ซึ่งเป็นแพทย์ และพยาบาล มีการพูดคุยกับโรงพยาบาลที่พบบุคลากรติดเชื้อ พบว่า สาเหตุการติดเชื้อคือ ไม่ทราบว่าผู้ที่มารับบริการติดเชื้อ COVID-19 การป้องกันตนเองจึงเหมือนการดูแลผู้ป่วยทั่วไป แต่หลังจากพบบุคลากรทางการแพทย์ติดเชื้อ จึงมีการรณรงค์การป้องกันตนเอง การล้างมือ การใส่หน้ากากอนามัย การดูแลผู้ป่วยและพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนไป เนื่องจากมีความตระหนักเรื่องความปลอดภัยมากขึ้นจากประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมทั้งผู้บริหารสนับสนุนและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันต่าง ๆ จนกลายเป็นมาตรฐาน และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน ซึ่งขณะนี้ในเชิงนโยบาย รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของบุคลากร การประกาศแนวทางปฏิบัติ ส่งเสริมความมั่นใจในการทำงาน คุ้มครองตัวผู้ปฏิบัติงาน และบูรณาการเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ และดำเนินการจนเป็นวัฒนธรรม ในการสร้างวัฒนธรรมในระยะยาวนั้น สิ่งที่ต้องดำเนินการคือการสร้างความตระหนักให้บุคลากรเห็นความสำคัญ และความจำเป็นในเรื่องนั้น จนเกิดเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมและพฤติกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น เช่น การใส่หน้ากากเมื่อเข้าชุมชน ล้างมือสม่ำเสมอ เว้นระยะห่างทางสังคม ทั้งผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติ และประชาชนทั่วไป (3P Safety: Patient, Personal และ People) ต่างปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เป็นวัฒนธรรม กลายเป็นวิถีใหม่ของสังคมแห่งความปลอดภัย

รศ. นพ.วิศิษฎ์ วามวาณิชย์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ถึงการดำเนินการของโรงพยาบาลศิริราชในช่วงที่ผ่านมากับการสร้างวัฒนธรรม 2P Safety ในระบบบริการผู้ป่วยนั้นต้องการสร้างให้เป็นวัฒนธรรมที่เกิดการเปลี่ยนแปลง และวัดผลลัพธ์ได้ โดยช่วง COVID-19 ที่ผ่านมา พฤติกรรมของบุคลากรในโรงพยาบาลศิริราชเปลี่ยนแปลงไปมาก ผลลัพธ์ที่วัดได้คือ ไม่พบผู้ติดเชื้อ ระหว่างผู้ป่วยกับผู้ป่วยและผู้ป่วยกับบุคลากร ซึ่งศิริราชมีการประกาศ Siriraj 2P Safety Goals “รวมพลัง ตั้งเป้า เฝ้าระวัง ศิริราชสู่ความปลอดภัย” ในเดือนพฤศจิกายน 2562 โดยมีการปรับแผนดำเนินการให้สอดคล้องในช่วง COVID-19 ซึ่งหนึ่งในจุดเน้น Siriraj Patient Safety Goals 2019 และ Siriraj Personal Safety Goals 2019 นั้น ที่สอดคล้องกันคือ I เป็นเรื่องของ **Infection** การปรับแผนรองรับในช่วง COVID-19 มีการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจ ปรับผังพื้นที่

การรับผู้ป่วย COVID-19 ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล เริ่มตั้งแต่จุดคัดกรองห้องตรวจแยกโรคที่สงสัยว่าเป็นผู้ป่วย COVID-19 บริเวณห้องฉุกเฉิน ปรับหอผู้ป่วยตึก 10 ที่เป็น Siriraj Isolation Unit ให้ใช้เฉพาะผู้ป่วย COVID-19 มีการใช้ Code E (Emerging Infectious Disease) เข้ามาช่วย เพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วยโรคติดต่อที่เป็นอันตรายและทำความสะอาดพื้นที่สิ่งแวดล้อมที่อาจปนเปื้อนจากเชื้อได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย เมื่อมีโรคติดต่อเข้ามา ทุกคนต้องมีการตื่นตัว ตระหนัก โดยศิริราชนั้น รับผู้ป่วย COVID-19 ที่สงสัยคนแรก 24 มกราคม 2563 และผู้ป่วยที่เป็น COVID-19 31 มกราคม 2563 โดยทีมมีการประชุมติดตามสถานการณ์ต่อเนื่อง ศึกษาข้อมูลรอบด้านโดยมีแผนรองรับอย่างมีเป้าหมายตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยที่สงสัย มีการสื่อสารสร้างความตระหนักให้กับผู้ปฏิบัติงาน ประชาชน การปรับพื้นที่การทำงานทั้งในหอผู้ป่วย และหน่วยตรวจให้อากาศถ่ายเทสะดวก รวมทั้งมีการสร้างและเผยแพร่แนวปฏิบัติของบุคลากรเมื่อกลับจากประเทศเสี่ยง หรือสงสัยว่าได้รับเชื้อ COVID-19 มีการสื่อสารความรู้ และวิธีการป้องกันการติดเชื้อไปสู่ประชาชน การล้างมือ การใช้หน้ากากป้องกัน เพื่อสร้างความตระหนักให้บุคลากร และประชาชน โดยโรงพยาบาลมีการออกแบบ และผลิตหน้ากากอนามัยแจกบุคลากร การให้ชุด PPE กับบุคลากรหน้างานที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อในระดับต่าง ๆ มีการฝึกปฏิบัติการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ สร้างแนวปฏิบัติร่วมกันในผู้เกี่ยวข้อง ตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อ และคาดว่าจะติดเชื้อ COVID-19 จนกระทั่งผู้ป่วยกลับบ้าน การทำเว้นระยะห่างในพื้นที่ต่าง ๆ (Social Distancing) การทำลายเชื้อในสถานที่ สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล มีการปรับปรุงหอผู้ป่วยต่าง ๆ ตามมาตรฐาน

พวกเราจะสร้าง Safety Culture ได้อย่างไร...

อันดับแรก เริ่มจากตัวเราเอง ต้องมีการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ไปสู่วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) โดยคนต้องมีความรู้สึกอยากทำ (Willing) พูดคุย ประชุมเตรียมพร้อมกันทุกวัน ต้องมีความสามารถ (Able) ทำได้ ทำเป็น มีความตระหนัก (Awareness) โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติทั่วทั้งโรงพยาบาล และทีมต้องมีการแสวงหาความรู้ (Knowledge) ซึ่งมีความสำคัญทำให้เรามีศักยภาพในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญในเรื่องสิ่งแวดล้อม สถานที่ ระบบปรับอากาศ อุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งการสื่อสาร การส่งต่อข้อมูลทั้งภายในและภายนอก โดยภายในศิริราชมีการเผยแพร่ข้อมูลเรื่อง COVID-19 ผ่าน Si vWORK ที่เชื่อถือได้ โดยได้รับการตรวจสอบจากผู้บริหารก่อนเสมอ สุดท้ายเรื่องของทีม ตั้งแต่ผู้บริหาร ทีม ที่เป็นแบบอย่างที่ดี ประเด็นที่สำคัญคือ เรามองว่า วัฒนธรรมของเราในองค์กรที่มีอยู่นั้น เป็นสิ่งสุดท้าย หรือตั้งต้นเพื่อการต่อยอดไปสู่อีกวัฒนธรรมหนึ่ง หัวใจหลักคือ ต้องสร้างให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมที่มีอยู่สู่ 2P Safety Culture ซึ่งมีการวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน และสำหรับโรงพยาบาลศิริราชนั้น ได้มีคำมั่นที่ประกาศร่วมกัน คือ “เราจะเป็นโรงพยาบาลที่มีความปลอดภัยสูงสุด เพื่อสร้างคุณค่าให้กับผู้ป่วยและบุคลากร โดยปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติ Siriraj 2P Safety Goals อย่างเคร่งครัด”

สำหรับเรื่อง Safety Culture นั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการสร้างให้เกิดขึ้นในตัวคนและทั่วทั้งองค์กร แต่การเริ่มต้นที่จะส่งผลให้เกิดการขยายไปในวงกว้างที่ดีนั้น ต้องเริ่มจากตัวผู้ปฏิบัติงาน (Staff) มี Mindset ที่ดี ตระหนัก และเห็นความสำคัญ คิดถึงความปลอดภัยตลอดทุกกระบวนการทำงาน ปฏิบัติตามมาตรฐานสุขภาพ มี

Safety Culture อยู่ในใจ มีการสื่อสารกระจายไปสู่ทุกคน มี Skill Set คือ ทุกคนต้องปฏิบัติเป็น บุคลากรทางการแพทย์ที่ดูแล และเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย COVID-19 ต้องมีทักษะในการบริหารจัดการตลอดทุกกระบวนการ และสุดท้าย Tool set ต้องมีสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือป้องกัน เข้ามาสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน โดยอยู่บนพื้นฐานวัฒนธรรมในบริบทของตนเอง

วิทยากรและผู้ดำเนินการอภิปราย (ซ้ายไปขวา)

รศ. พญ.อรอุมา ชัยวัฒน์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ	รองผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
รศ. นพ.วิศิษฎ์ วามวาณิชย์	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช
พว.นันทพร พ่วงแก้ว	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ผู้บันทึกบทเรียน นางสาวปารวี สยัดพานิช

ผู้ตรวจทานบทเรียน นายเอกกนก พนาดำรง

Siriraj KM
Link - Share - Learn
งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com
@Sirirajkm