

ถอดบทเรียนการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 22

Towards Scaling Up and Resilience in Healthcare

เรื่อง “รากฐาน สานต่อ ก่อการไกล”

วันพุธที่ 9 มีนาคม 2565 เวลา 09.30 - 10.00 น.

รูปแบบผสมผสาน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ และสถานที่

ณ อาคารอิมแพ็คฟอรัม อาคาร 4 ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรัม เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้ทรงคุณวุฒิ สรพ.

นพ.กิตตินันท์ อนรรฆมณี

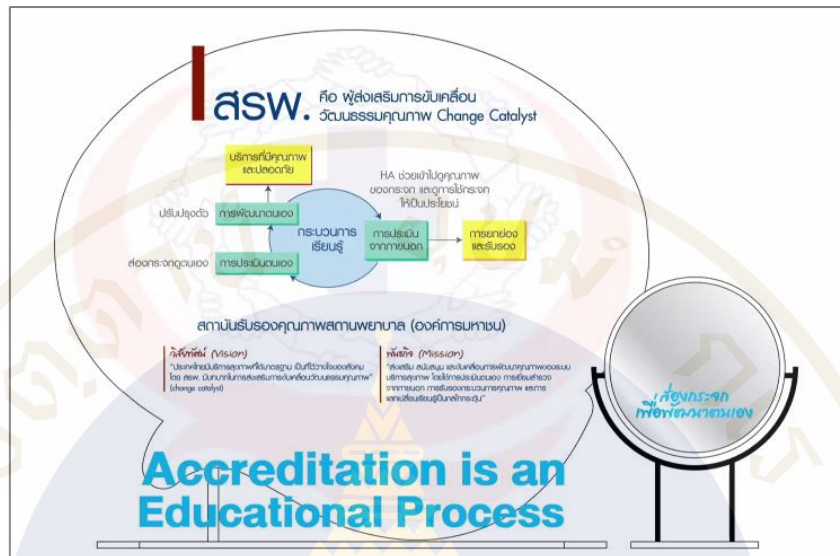
ผู้ทรงคุณวุฒิ สรพ.

พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ

ผู้อำนวยการ สรพ.

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ผู้ทรงคุณวุฒิ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ได้เล่าถึงที่มาของการจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ในปี 2536 ได้เริ่มจัดตั้ง TQM project โดยศึกษาหลักการของ TQM ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้ในโรงงาน ได้แก่ ลูกค้าสำคัญที่สุด จุดความผ่นร่วมกัน ทีมงานสัมพันธ์ มุ่งมั่นกระบวนการ สานด้วยอริยสัจสี่ ดีด้วยผู้นำ และปรับปรุงไม่สิ้นสุด ซึ่งโครงการนี้ดำเนินการในช่วงปี 2536 – 2538 ต่อมาปี 2537 นพ.ปัญญา สอนคม ได้แนะนำให้ทีมไปพบกับบุคคลท่านหนึ่งซึ่งน่าจะได้รับประโยชน์มาก ท่านผู้นี้คือ Mr. Anthony Wagemakers ชาวแคนาดา (ที่ปรึกษา) ได้สาธิตการเยี่ยมสำรวจ เมื่อวันที่ 20 – 22 กุมภาพันธ์ 2538 ที่ โรงพยาบาลกระบี่ เพื่อเรียนรู้สิ่งที่จะเกิดขึ้นจริงในระหว่างการเยี่ยมสำรวจ เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มต้นของ HA จึงเป็นประสบการณ์ของที่ปรึกษาเป็นหลัก บรรยายภาคการเยี่ยมเป็นการสร้างการเรียนรู้ การตั้งคำถาม การกระตุ้นให้บทวนประเด็นสำคัญ การเขียน recommendation เป็นต้น ปี 2539 ได้ไปศึกษาดูงานที่ประเทศแคนาดา จากการศึกษาดูงานในครั้งนี้ได้มีการถอดบทเรียนเป็นหนังสือมาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับปีกาญจนาภิเษก ปี 2540 และนำเอกสารฉบับนี้ไปให้ ศ. นพ.ประเวศ วะสี ได้พิจารณา ซึ่งท่านได้เสนอแนะว่า “เอกสารฉบับนี้เป็นเอกสารที่มีพลัง พลังของ concept พลังของความหมาย ความหมายเยอะมาก ถ้าทำตรงนี้ คุณภาพของโรงพยาบาลดี แพทย์พยาบาลดี ประชาชนดีขึ้น ค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งเป็น value ที่ใหญ่มาก การจัดการ value สำคัญมาก เป็นส่วนลึก แต่เครื่องมืออาจยังไม่พร้อม จึงต้องจัดการส่วนนี้คือ value management” ซึ่งท่านได้กล่าวอีกว่า อยากจะทำอะไรก็ทำรอช้าไม่ได้ ในปีนี้จึงมีการจัดทำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เริ่มโครงการนำร่อง ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นการทดลองทำ ลองผิดลองถูก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน โดยรูปแบบของ สรพ. นั้นไม่ได้บอกอะไรที่ชัดเจนกับโรงพยาบาลแต่จะให้ตีความและดำเนินการเอง โดยเริ่มจากให้โรงพยาบาลประเมิน

ตนเอง และให้ผู้เยี่ยมไปสำรวจอีกครั้ง ซึ่งกระบวนการนี้จะช่วยให้โรงพยาบาลเกิดการขับเคลื่อนตนเอง วิธีนี้ สรพ. มีหน้าที่เป็นผู้ส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ (Change Catalyst) (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กระบวนการเรียนรู้ Accreditation

ปี 2541 ก่อตั้งภาคีความร่วมมือเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กับกระทรวงสาธารณสุข และให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก ในการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิโครงการ HA ได้กล่าวว่า “ภาพลักษณ์ของกระบวนการนี้เป็นภาพลักษณ์ของการพัฒนา ไม่ใช่การตัดสินว่าสอบได้หรือตก” และ ศ. นพ. จรัส สุวรรณเวลา ยังได้กล่าวอีกว่า “หัวใจคือการปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาล เรื่องการรับรองเป็นของแถม” ปี 2542 ได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2542 จึงขอสรุปความเป็นมาก่อนจะมาเป็น สรพ. (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 ความเป็นมาของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

จากการสัมภาษณ์ผู้รู้เห็น HA เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2551 ศ. นพ.ประกิจ วาทีสาธกกิจ คณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้กล่าวว่า ทำ HA มา 50 ปี อยู่เมืองไทยแต่ไม่เคยได้ยิน อยู่โรงเรียนแพทย์ก็ไม่ได้ยิน จึงมีคำถามว่าจะทำอย่างไรให้โรงพยาบาลทำ HA ซึ่งเป็นโจทย์ที่สำคัญของทีม โดยการขับเคลื่อนผ่านกรรมการแพทย์สภา

ปี 2543 จึงมีการจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาล ฉบับบูรณาการขึ้นมา ซึ่งการบูรณาการเป็นการลดความซ้ำซ้อนของมาตรฐาน และแพทย์สภาได้กำหนดให้สถาบันฝึกอบรมแพทย์เฉพาะทางต้องผ่าน HA โดยได้รับการสนับสนุนและจุดประกาย จากรัฐมนตรีในสมัยนั้น ปี 2544 ศ. นพ.อรุณ เภาสวัสดิ์ อดีตคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เมื่อได้รับคำเชิญชวนจาก พรพ. ก็รับมาดำเนินการ โดยใช้คำว่า “โครงการครูเยี่ยมศิษย์” เพื่อชวนกันเดินหน้ากระดาน ทำให้กระบวนการทั้งหมดได้รับการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอย่างเป็นกันเอง และราบรื่น

ขั้นตอนการ recognition แบ่งเป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. Risk prevention
2. Quality Assurance & Improvement
3. Quality culture

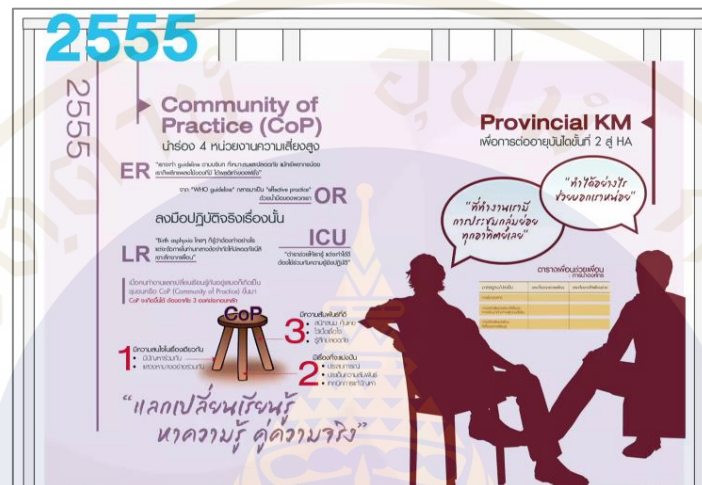
ปี 2547 ได้จัดทำโครงการสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพโดยโรงพยาบาลด้วยกระบวนการ HA โดยได้รับเงินทุนสนับสนุนจาก สสส. ซึ่งเป็นการบูรณาการงานสร้างเสริมสุขภาพเข้าในงานประจำ โดยใช้กระบวนการเรื่องเล่าเร้าพลัง ปี 2549 ได้จัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เป็นการรวบรวมกระบวนการที่ตีมาไว้ด้วยกัน ปี 2550 จัดทำโครงการกระจกวิเศษ Thailand Hospital Indicator Project (THIP) ขึ้น ทำให้เราทราบว่าตัวเราอยู่ตรงไหนจะได้ขยับมาตรฐานเราให้ดีขึ้น และ โครงการ Humanized healthcare ปี 2551 โครงการ Patient Safety Goal : SIMPLE คือการทำความเข้าใจให้เป็นเรื่องง่าย ปี 2552 โครงการ SHA program (SHA & HA) โดยใช้สมดุลของการพัฒนาสามแนวทาง คือ Heart



ภาพที่ 3 การพัฒนาโดยยึดแนวทาง 4 วง, 6 เส้นทาง, 8 การตามรอย

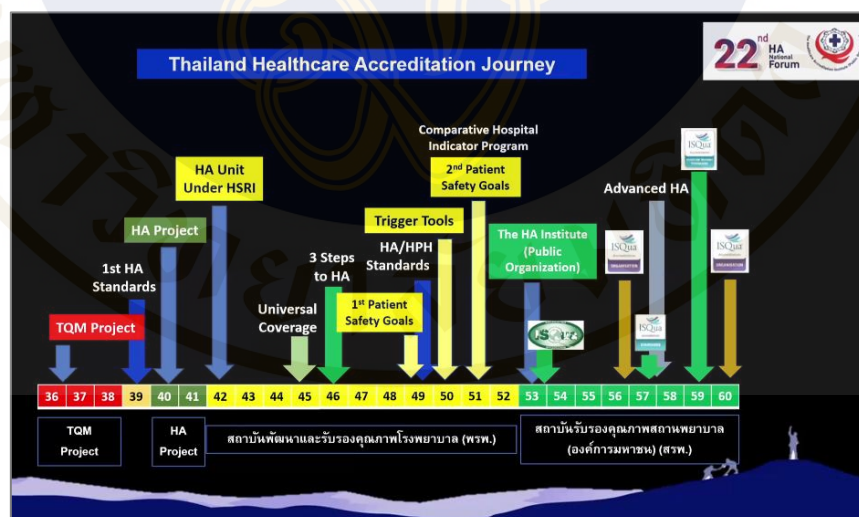
(Spirituality), Hand (System) และ Head (Knowledge) และเป็นปีที่จัดตั้งองค์การมหาชน (สรพ.) ขึ้น ปี 2553 มีการพัฒนาโดยยึดแนวทาง 4 วง, 6 เส้นทาง, 8 การตามรอย (ภาพที่ 3)

ปี 2554 เกิดสถานการณ์น้ำท่วมใหญ่แต่ทาง สรพ. ก็ยังคงลงพื้นที่ต่อ ปี 2555 มีการนำการจัดการความรู้ มาขับเคลื่อน โดยใช้ Community of Practice (CoP) โดยมีการนำร่องใน 4 หน่วยงานความเสี่ยงสูง (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 provincial KM

ปี 2556 เกิด Advanced HA เป็นการปรับกระบวนการโดยใช้มาตรฐานเดิม และเดิมเต็ม โดยเริ่มจาก Stroke สามารถสรุปวิวัฒนาการที่ผ่านมาของ สรพ. (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 Thailand Healthcare Accreditation Journey

ปี 2560 นพ.กิตตินันท์ อนรรฆมณี ผู้ทรงคุณวุฒิ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ได้สานต่อการดำเนินการ ซึ่งการประเมินที่ดีต้อง Empower ผู้รับเยี่ยม โดยการ Accredit คือการเรียนรู้ด้วยกัน เปรียบ

HA เหมือนการจบปริญญาตรี มีการเพิ่มกระบวนการ Specific disease เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงผู้ป่วย โดยตรงซึ่งภัยที่เข้ามาคุกคามผู้ป่วยอาจจะไม่ชัด กระบวนการนี้จะช่วยสร้างเสริมองค์กรให้พร้อมรับความเสี่ยง การทำงานต้องมองภาพเป็นองค์รวม เนื่องจากเกี่ยวกับคนจำนวนมาก และเป็นการเปลี่ยนกระบวนการงาน ในระยะยาว ทีมงานต้องคิดนอกกรอบ โดยการที่จะคิดนอกกรอบได้นั้นต้องรู้ว่ากรอบของเราคืออะไร มองชีวิตคืออะไร เจริญก้าวหน้า มีการกำหนด Patient & Personal Safety ซึ่งมาตรฐานสำคัญและจำเป็นต่อความปลอดภัย มีการนำ Information & Technology มาใช้ IT Quality Journey ช่วยขับเคลื่อน IT กับ IT ด้วยกัน เรื่องคุณภาพต้องขยับไปด้วยกัน เมื่อลงทุนไปแล้วต้องรู้ว่าผู้ใช้ได้ประโยชน์อะไร เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลก็ เป็นสิ่งสำคัญ ต้องยึดมั่นในเรื่องนี้ ซึ่งในอนาคตตลาด IT ไม่ได้ มีการนำระบบ Telemedicine มาใช้ โดยต้อง คำนึงถึงการกำกับดูแล การจัดการสภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ การจัดการด้านยา การจัดการความเสี่ยง กระบวนการดูแลผู้ป่วย แพทย์ผู้ให้บริบาล และผลลัพธ์ต้องไม่ด้อยไปกว่าเดิม การใช้ Metaverse training center, Metaverse addict ซึ่งจะใช้เป็นระบบการ training ในอนาคต ทั้งโลกจริง และโลกเสมือน การใช้ แนวคิด Lean เพื่อลดสิ่งสูญเสียในระบบ เป็นการมองเชิงประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับห่วงโซ่อุปทาน การทำ Workflow/ Patient flow มาจากระบบ logistic ภายใต้แนวคิด lean เช่นการส่ง lab การส่งเอกสาร การ จัดการขยะ เป็นต้น การเอาแนวคิด value base เข้ามาจับช่วงสถานการณ์ COVID-19 มีการปรับ กระบวนการเยี่ยมชมสำรวจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 6)

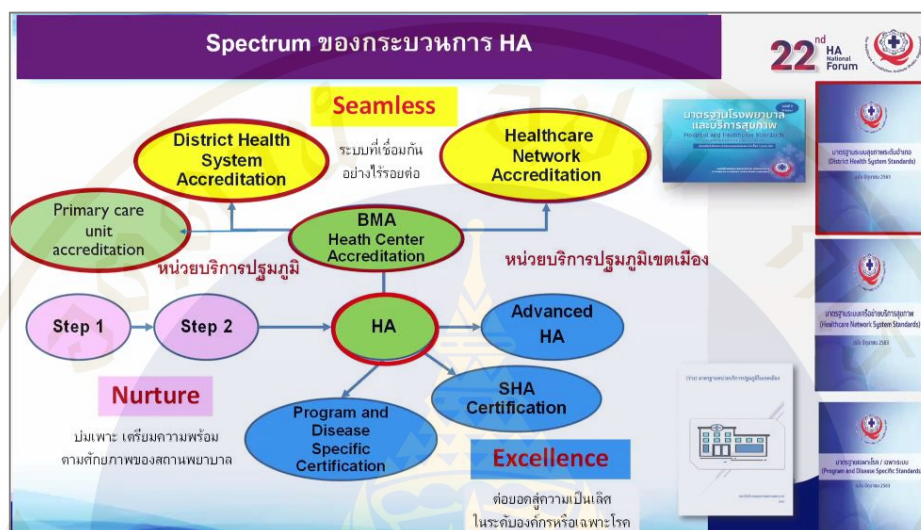


ภาพที่ 6 รูปแบบการจัดกระบวนการเยี่ยมชมสำรวจช่วง COVID-19

มีการเผยแพร่ความรู้เรื่อง COVID-19 ผ่าน Facebook live และ YouTube จัดฝึกอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ โดยสรพ. เป็น Knowledge manager จัดทำแนวปฏิบัติต่าง ๆ และเผยแพร่ สามารถเรียนรู้จากองค์กรอื่นได้ทันที

ปิดท้ายที่ พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ได้บรรยายปิดท้ายถึงภาพอนาคตที่ใกล้มาถึงของ สรพ. ดังนี้

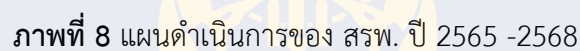
การกว้าง การปรับเปลี่ยน Hospital เป็น healthcare system และ health system ตามลำดับ โดยมี spectrum ของกระบวนการ HA (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 spectrum ของกระบวนการ HA

การพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล โดยประชาชนมีส่วนร่วม เป็นการพัฒนาเครื่องมือประเมินความไว้วางใจที่ประชาชนมีต่อโรงพยาบาล พัฒนา platform การยืนยันคุณภาพโรงพยาบาลโดยประชาชนในพื้นที่ การพัฒนาเยาวชนคุณภาพให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และการพัฒนาแบบสอบถามประเมินคุณภาพระบบบริการจากประชาชน ซึ่งเป็นการปรับกระบวนการเยี่ยมสำรวจในอนาคต

การไกล มีการปรับ vision เป็นระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพและไว้วางใจได้ ในระดับสากล ด้วยมาตรฐาน HA ซึ่งยังคงเดิม เพียงเพิ่มเติมบางประเด็น มีการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็น National body เรื่อง External Evaluation Organization ซึ่ง สรพ. ได้ผ่านการรับรอง IEEA มีเพียง 13 ประเทศเท่านั้น ที่มี national body และผ่านการรับรอง IEEA โดยประเทศไทยเป็น 1 ในนั้น ซึ่งทั้งหมดเกิดจากรากฐานสานต่อมาอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างการยอมรับในสังคมในระดับประเทศ จาก HA เป็น HA Thailand ซึ่งเป็นการยกระดับแบรนด์ของประเทศไทยสู่ระดับโลก รวมถึงมีการสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ มีการขับเคลื่อนประเด็นในมิติต่าง ๆ เช่น hand hygiene e-learning application, การขับเคลื่อนเรื่อง Patient Safety ในระดับ Global ร่วมนำเสนอผลงานในระดับนานาชาติ การขับเคลื่อน Patient Safety ในประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยเป็น 1 ใน 12 ที่องค์กรอนามัยโลกให้การยอมรับ



ซึ่งความตั้งใจของ สรพ. โดยกาลไกลที่ยอยากให้เป็น คือ อยู่รอด อยู่ร่วม และอยู่อย่างมีความหมาย โดยมีเป้าหมาย คือการเป็น **“องค์กรที่มีชีวิต องค์กรที่เป็นมิตร และองค์กรที่ใคร ๆ ก็คิดถึง”**

ಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮಬ್ರಹ್ಮ

นายเอกกนก พนาดำรง

นางสาวปารวี สยัดพานิช

Link – Share – Learn

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirai km@gmail.com

