

บทเรียนการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 24

“Growth Mindset for Better Healthcare System”

ระบบบริการสุขภาพที่ก้าวหน้า ด้วยกรอบความคิดที่กว้างไกล

เรื่อง “Learn and share with the legend of quality จากเริ่มต้น สู่อันดับต้น จนเติบโต”

วันพุธที่ 13 มีนาคม 2567 เวลา 10.30 - 12.00 น.

ณ ห้องสัมมนา Sapphire 200 ศูนย์การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี

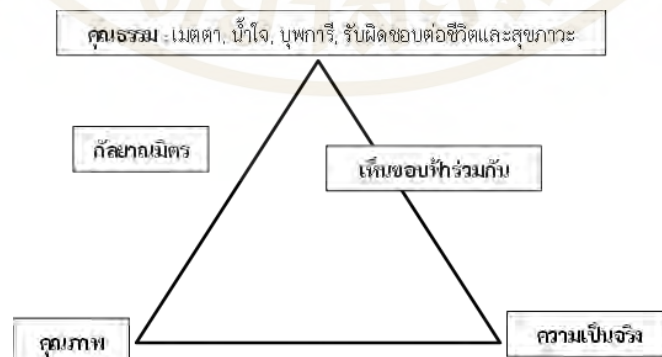
วิทยากร

ศ.กิตติคุณ นพ.จรัส สุวรรณเวลา

ศ. นพ.วิจารณ์ พานิช

ศ.กิตติคุณ นพ.จรัส สุวรรณเวลา ปัจจุบันอาจารย์ดำรงตำแหน่งนายกสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เล่าความเป็นมาของ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. ว่า เริ่มต้นดำเนินการ “งานวิจัยกลไกส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล” ในชื่อ “สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” หรือ สรพ. จนกระทั่งในปี 2552 จึงปรับหน่วยงานเป็นองค์การมหาชน ภายใต้ชื่อ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. โดยทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานและการรับรองคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล ยกกระดับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้านสาธารณสุขที่ดีและมีคุณภาพ

แรกเริ่มต้องยอมรับว่าทีมนำมีความคิดที่เป็น Growth Mindset มาก เพราะเรื่องมาตรฐานเป็นเรื่องที่ยาก และสิ่งที่ต้องทำให้โรงพยาบาลอื่น ๆ เข้าร่วมและเห็นด้วยยังเป็นเรื่องยาก แต่ทีมนำเชื่อว่าสามารถทำได้ จึงเกิดการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องของมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลนั้น อาจารย์มองเป็นสามเหลี่ยม (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบการทำงานด้านคุณภาพ

จากภาพที่ 1 อาจารย์อธิบายว่าการทำงานด้านคุณภาพต้องประกอบไปด้วย คุณธรรม นั่นคือต้องมีเมตตา อยากให้ผู้ป่วยหายจากโรค มีน้ำใจ ให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดีจากเรา มีความศรัทธาต่อวิชาชีพในการรับผิดชอบต่อชีวิตและสุขภาพของผู้ป่วย มีองค์ประกอบด้านคุณภาพ ตามมาตรฐานต่าง ๆ มองความเป็นจริงใน



การนำมาตรฐานมาปรับใช้ และการจะทำให้คุณภาพสำเร็จได้นั้น ต้องมีกัลยาณมิตรที่ดี หมายถึง สมาชิกทุกท่านและทุกโรงพยาบาลที่ร่วมทำงานด้านคุณภาพ และต้องมองเห็นท้องฟ้า หรือเป้าหมายร่วมกัน

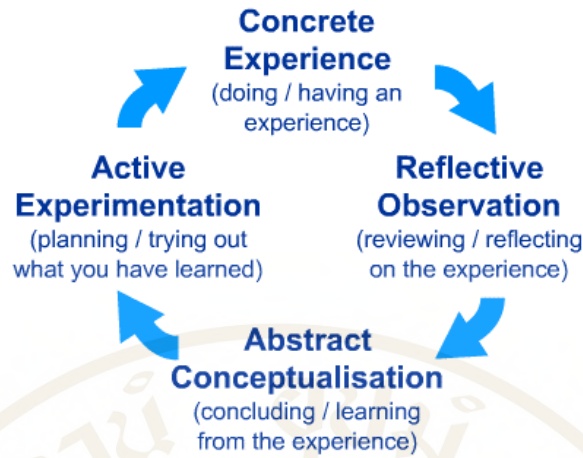
ในครั้งแรกที่มีการจัด HA National Forum ขึ้นเพื่อให้โรงพยาบาลที่สนใจในเรื่องคุณภาพเข้าร่วม ซึ่งได้รับการตอบรับที่ดีมาก หลังจากนั้น มีโรงพยาบาลป่าแดดสงยาง และโรงพยาบาลหนองบัวระแหง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กได้นำมาตรฐานเรื่องคุณภาพไปปรับใช้ ทางทีมนำจึงเห็นควรรับรองมาตรฐาน เพื่อเป็นการ Recognition ในปี 2545 เป็นครั้งแรก ในการพัฒนาคุณภาพ อาจารย์แบ่งเป็น 4 เรื่องหลัก ๆ คือ

1. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพโดยอิงกับมาตรฐาน เพื่อการรับรองคุณภาพ
2. การพัฒนาให้เกิดความเท่าเทียมเทียบเท่ากับสากล โดยที่ยังคงด้านคุณธรรมของไทยเราไว้ เพราะรากฐานของคุณภาพมาจากคุณธรรม
3. การพัฒนาคุณภาพสู่ Advanced HA เริ่มจากขั้นที่ 1 ต่อเนื่องเป็นขั้นบันได ขึ้นไปเรื่อย ๆ เพื่อเทียบเท่าสากล ลดความเหลื่อมล้ำเชิงสุขภาพ และเพื่อให้เกิดการไว้วางใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงทั้งผู้ป่วย บุคลากร และประชาชนทั่วไป
4. Growth Mindset โดยการขยายขอบฟ้า หรือการมองเป้าหมายที่ใหญ่ขึ้น เพื่อให้การรักษาเกิดคุณภาพ และความเท่าเทียมเชิงสุขภาพ

สุดท้ายอาจารย์กล่าวว่า “HA ไม่ใช่กระบวนการของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ทุกคนที่เข้าร่วมเป็นเจ้าของ HA ร่วมกัน”

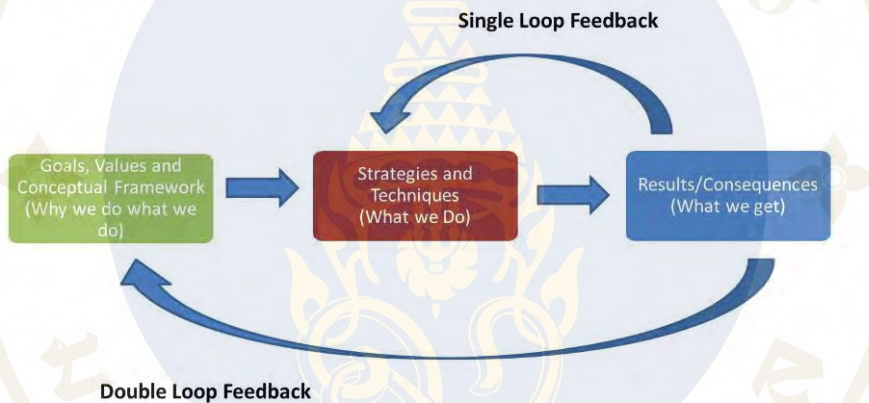
ศ. นพ.วิจารย์ พานิช กล่าวถึง คุณภาพ และความปลอดภัยต่อเนื่อง ยั่งยืน ในบริการสุขภาพ เนื่องจากระบบบริการสุขภาพ เป็นระบบที่ซับซ้อน และต้องปรับตัวตาม VUCA World อยู่เสมอ หรือเรียกได้ว่า ระบบสุขภาพ เป็น dynamic system ดังนั้นทุกคนที่เกี่ยวข้องจึงต้องมี Growth mindset เพื่อให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ โดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) จะใช้พลังที่มีอยู่ตามธรรมชาติของ Growth Mindset, VUCA, Stakeholders, Data and Information, Humanity, Learning and Development, Experiential Learning, Multiple Loop Learning และ Dialogue ในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

อาจารย์กล่าวถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development) จากประสบการณ์โดยไม่สิ้นสุด โดยอ้างอิงจาก KOLB'S Experiential Learning Cycle (ภาพที่ 2) ว่าเป็นวงจรการเรียนรู้จากการลงมือทำ ทำให้เกิดประสบการณ์ จากนั้นจึงมีการสะท้อนคิดถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา การถอดความรู้ เรียนรู้จากประสบการณ์ สู่การลงมือทำและเกิดเป็นประสบการณ์อีกครั้งและการ Double Loop Learning (ภาพที่ 3) ที่เป็นการตั้งเป้าหมาย วางแผนต่าง ๆ ลงมือทำ เมื่อผลออกมาทั้งดีและไม่ดี จะมีการทบทวน เพื่อตั้งเป้าหมายพัฒนาและลงมือทำอีกครั้ง เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์อย่างไม่สิ้นสุด



ภาพที่ 2 KOLB'S Experiential Learning Cycle

(ที่มา: <https://www.medical-interviews.co.uk/blog/benefits-experiential-learning-kolbs-learning-cycle-training>)



ภาพที่ 3 Double Loop Learning

(ที่มา: <https://upraise.io/blog/effective-agile-performance-management-double-loop-learning>)

นอกจากนี้อาจารย์ยังกล่าวถึงการเรียนรู้ร่วมกันด้วยพลังของ Development Evaluation (DE) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยทำความเข้าใจสถานการณ์ที่ซับซ้อน (Complex Situation) ด้วยการตีความข้อมูลจากมุมมองที่แตกต่างหลากหลาย ประเมินข้อมูลได้ชัดเจน ครอบคลุม แม่นยำ เอื้อต่อการเรียนรู้แก่กลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันในหน้าที่รับผิดชอบ มุมมอง ความเชื่อ ประสบการณ์ แต่มีเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน หรือที่เรียกว่า Stakeholders ซึ่งจะร่วมกันกำหนดเป้าหมายของกิจกรรม ข้อมูลที่ต้องการ วิธีการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ร่วมกันตีความข้อมูลจากหลายมุมมอง จากนั้นนำผลข้อตกลงไปใช้ดำเนินงานในบริบทของตนเอง โดยทั้งกระบวนการจะมี Facilitator/Evaluator ช่วยอำนวยความสะดวก เป็นการสร้าง Double loop learning และ growth Mindset

สุดท้ายอาจารย์ฝากข้อคิดว่า เรื่องของคุณภาพไม่ใช่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ทุกคน ทุกฝ่าย เป็นเจ้าของในเรื่องมาตรฐานคุณภาพพร้อมกัน การมี Growth Mindset จะช่วยให้งานด้านคุณภาพเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งเป้าหมายให้กว้าง ให้ใหญ่ และระยะยาว ทำไปเรียนรู้ไป เรียนรู้ร่วมกันผ่านการลงมือทำเพื่อยกระดับสมรรถนะของคน องค์กร และระบบ



ผู้บันทึกบทเรียน	นางสาวกิตติยาภรณ์	เต็มกระโทก
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