

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (16th HA National Forum)

เรื่อง “พลังแห่งจินตนาการ : ก้าวกระโดดของงานคุณภาพ”

วันพฤหัสบดีที่ 12 มีนาคม 2558 เวลา 08.30 - 10.30 น.

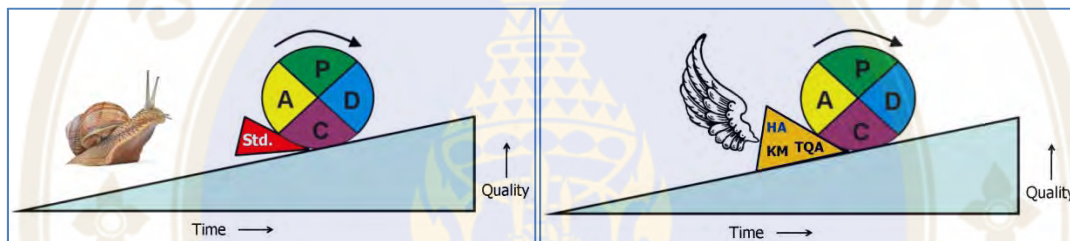
ณ ห้อง Sapphire 201 อาคาร IMPACT Forum เมืองทองธานี

โดย

ดร. ประพนธ์ ผาสุขยัต

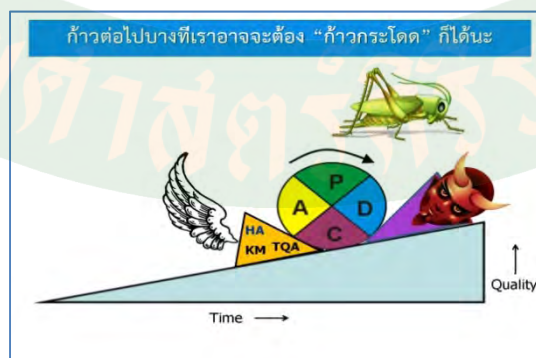
ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.)

มหากาพย์การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล



ภาพที่ 1 การขับเคลื่อนระบบคุณภาพด้วยวงล้อ PDCA

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนใหญ่แล้วนั้นจะมีการใช้วงล้อ PDCA ในการขับเคลื่อนระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ทำให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ถ้าวางล้อของ PDCA หยดนิ่งอยู่กับที่การพัฒนางานก็จะไม่เกิดขึ้น ในทางกลับกันถ้าเราช่วยกันผลักดันให้วงล้อหมุนไปเรื่อย ๆ การพัฒนาคุณภาพก็จะยกระดับขึ้นเรื่อย ๆ เช่นกัน โดยมีมาตรฐานเป็นตัวกำหนดไม่ให้วงล้อตกต่ำลงไปกว่าเดิม แต่ในช่วงหลังมีการเพิ่ม TQA HA KM เข้ามาช่วยกระตุ้นให้การพัฒนาคุณภาพไม่ตกต่ำลงไป เรียกสิ่งนี้ว่า “ลิ่มติดปีก” เพื่อช่วยไม่ให้เกิดการพัฒนาคุณภาพนั้นคงที่ แต่จะทำให้วงล้อของ PDCA มีการพัฒนาไปเรื่อย ๆ ส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และที่สำคัญผู้ปฏิบัติงานก็มีความสุขเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 2 การขับเคลื่อนระบบคุณภาพแบบก้าวกระโดด

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันการพัฒนาคุณภาพจะมีอุปสรรคในการดำเนินการที่จะส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพหยุดชะงัก ทำให้เกิดแนวคิดของการ “ก้าวกระโดด” เป็นแนวคิดที่ไม่ยึดติดกับแนวคิดเดิมที่ว่าพัฒนาคุณภาพต้องเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งแนวคิดแบบนี้จะทำให้การพัฒนาคุณภาพมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

งานพัฒนาคุณภาพจะมีการเปลี่ยนแปลง 2 แบบ คือ การเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือเรียกว่า Continuous Quality Improvement (CQI) และ การเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด หรือเรียกว่า Radical changes แต่ประเด็นที่อยากจะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้คือ เราจะสามารถทำให้เกิดการก้าวกระโดดของงานคุณภาพด้วยจินตนาการได้อย่างไร?

จินตนาการเกิดได้จากที่ใด?

1. Think Outside the box คือ การคิดนอกกรอบ เป็นจินตนาการที่ผ่านมาทางสมอง กลั่นกรองผ่านความคิด แต่ต้องเป็นความคิดที่ไม่ติดอยู่ในกรอบ และแน่นอนว่าการคิดแบบนี้จะมีปัจจัยของวัฒนธรรมองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย โดยเฉพาะในระบบราชการที่มีข้อจำกัดในประเด็นนี้ค่อนข้างสูง

2. Vision - Visualization คือ วิสัยทัศน์ เป็นจินตนาการที่ผ่านการมอง แต่ไม่ใช่การมองจากสองตาที่เรามองเห็น แต่ว่าเป็นการมองผ่านตาที่สาม มองภาพที่อยากจะเห็นหรือปรารถนา นวัตกรรมที่ตื่นเต้นใจ หรือเหนี่ยวนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้

3. Passion - Compassion คือ ความรักในบางสิ่งบางอย่าง สื่อให้เห็นว่าจินตนาการเป็นเรื่องที่มาจากใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรักในคน (Compassion) และความรักในงาน (Passion) ทำให้เห็นว่าเพราะใจรักเราจึงสามารถเกิดจินตนาการได้ ดังคำกล่าวที่ว่า “หนทางเดียวของงานที่เป็นเลิศ ก็คือ จงรักในงานที่คุณทำ”

4. Intuition คือ ปัญญาญาณ การหยั่งรู้ เป็นจินตนาการที่เกิดขึ้นแบบฉับพลันในทันทีทันใด

เราเพิ่มพูนจินตนาการได้อย่างไร?

- Having Fun สนุกไปกับชีวิต อย่าซีเรียสกับชีวิตมากเกินไป
- Be Creative ลองคิดอะไรใหม่ ๆ ทำบ้าง จะได้ไม่ตกอยู่ใน “Routine Trap” เริ่มต้นเปลี่ยนแปลงชีวิตบ้าง *Make some big change.*
- Observe รู้จักสังเกตสิ่งรอบข้างอย่างมีสติรู้ตัว หมั่นตามดูความรู้สึก/ลมหายใจ อย่าปล่อยให้ความคิดนำชีวิตตลอดเวลา

กระบวนการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล ส่วนใหญ่เริ่มต้นมาจากการนำวงจร PDCA มาเป็นตัวขับเคลื่อนให้กระบวนการมีการพัฒนาต่อไปได้ แต่กระบวนการดังกล่าวก็ต้องอาศัยแรงผลักดันที่เรียกว่า “จินตนาการ” เป็นตัวกระตุ้นให้การดำเนินการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยช่องทางที่จะทำให้



จินตนาการเกิดขึ้นนั้น ได้แก่ Think Outside the box คือ การคิดนอกกรอบ Vision - Visualization คือ วิสัยทัศน์ Passion - Compassion คือ ความรักในบางสิ่งบางอย่าง และ Intuition คือ ปัญญาญาณ โดยเราจะสามารถเพิ่มพูนจินตนาการได้ด้วย 3 แนวทางที่ได้รวบรวมมาจากหลากหลายแนวคิด ดังนี้ Having Fun สนุกไปกับชีวิต Be Creative ลองคิดอะไรใหม่ ๆ และ Observe รู้จักสังเกตสิ่งรอบตัว เพียงง่าย ๆ แค่นี้ก็จะทำให้เราสามารถพัฒนาคุณภาพทั้งตัวเราเอง และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้บันทึกและถอดบทเรียน

นางสาวสุดารัตน์ พันธุ์เลื่อน

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นางสาวสมใจ เนียมหอม

