



ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 14

SHA for HRO: จาก SHA สู่ R2R

วันที่ 15 มีนาคม 2556

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์	ผู้จัดการโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
คุณอุบล จ้วงพานิช	พยาบาลเชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง โรงพยาบาลศรีนครินทร์
นพ.สุรชัย โชคครรชิตไชย	รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์ ผู้จัดการโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้กล่าวถึง Routine to Research (R2R) เป็นการเรียนรู้ทางความคิดที่จะนำไปสู่ Sustainable Healthcare Organization โดยต้องมี High Reliability Organization (HRO) คือ ตื่นรู้ในใจ ตื่นรู้ทางกาย ตื่นรู้ทางตา ตื่นรู้ทางหู และตื่นรู้ทางความคิด องค์กรที่นำ R2R เข้าไปใช้ จะมีส่วนทำให้ผ่านการรับรองคุณภาพ เนื่องด้วย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ได้นำ R2R เป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินผล

งานวิจัยที่จะเป็น R2R มีส่วนประกอบ 4 ข้อ ได้แก่ 1.ปัญหาที่ทำวิจัย จะต้องมาจากการประจำ เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงานประจำ 2.ผู้ทำวิจัย ต้องเป็นคนที่ทำงานประจำ 3.การวัดผลและประเมินผล โดยมีการวัดที่ระดับผู้ป่วย และก่อให้เกิดผลที่ดีขึ้น และ 4.การนำงานวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์

การทำ R2R ต้องทำเพื่อนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้จริง ดังพระราชดำรัสของ สมเด็จพระมหิตลาธิเบศร-อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก (พระราชบิดา) ที่ว่า “True success is not in the learning, but in its application to the benefit of mankind”

ส่วนประกอบ 4 ข้อ จะช่วยให้ทำวิจัยในเรื่องที่ควรทำ ซึ่งสิ่งสำคัญคือ คำถามวิจัย เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ที่จะไปทำวิจัยที่ก่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริง

คำถามวิจัย & ประเด็นพัฒนาคุณภาพจากงานประจำ

1. ขั้นตอนในการทำงาน (Workflow) ให้พิจารณากระบวนการทำงาน ตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นหรือไม่ก่อให้เกิดคุณค่าออก หรือปรับเปลี่ยนใหม่ให้เกิดคุณค่า แต่ถ้ากระบวนการใดที่เกิดปัญหาหรือมีอุปสรรคให้นำสิ่งนั้นมาเป็นจุดเริ่มต้นของการทำการวิจัย

2. อุบัติการณ์ การบ่น (Complaint & incidence) เป็นจุดที่เหมาะสมกับการตั้งคำถาม และควรดูจากการทำงาน เพราะจะเจอปัญหาที่เกิดขึ้น และนำมาแก้ได้ถูกต้อง

3. ตัวชี้วัด (Indicators) ตัวชี้วัดที่ทำไม่ได้ไม่ถึงเป้าหมาย จะเป็นตัวบ่งบอกที่ดี เพราะจะทำให้ทราบว่าควรดำเนินการต่อไปอย่างไร

4. เป้าหมายขององค์กร (Organizational goal)

แนวคิดการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R) เกิดขึ้นที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในปี พ.ศ. 2547 หลังจากนำ UM และ KM มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร และจากนั้นได้มีการนำ Lean มาประยุกต์การทำงานร่วมกัน และมีการพัฒนามาเรื่อยๆ

R2R เป็นเครื่องมือ: Team/Group Learning

- เครื่องมือพัฒนา **คน** ทำให้กล้าบุคลกรกล้าที่จะตั้งคำถามจากงานประจำที่ทำ เพื่อแก้ปัญหาให้ทำได้ดีขึ้น
- เครื่องมือพัฒนา **งาน** ก่อให้เกิดการสร้างทีม เสริมพลัง, ยุติความรู้สึกเบื่อหน่าย ทำให้งานประจำดีขึ้น มีหลักฐานการพัฒนาชัดเจน
- เครื่องมือพัฒนา **องค์กร** ทำให้องค์กรก้าวหน้า

R2R จะสำเร็จต้องมี Team Learning ไม่ควรทำคนเดียว และควรทำบนพื้นฐานมาตรฐานคุณภาพ เช่น HA, JCIA, TQA เป็นต้น

SHA เป็นคำย่อของแนวคิด

S: Sustainable & Spirituality เน้นความยั่งยืนผ่านมิติการพัฒนาทางจิตวิญญาณและจิตปัญญา บนพื้นฐาน Safety และ Standard

H: Humanized Healthcare & Health promotion เป็นการพัฒนาทั้งบริการสุขภาพและการสร้างเสริมสุขภาพควบคู่กัน

A: Appreciation, Aesthetic & Accreditation ใช้กระบวนการชื่นชม การสื่อสารเชิงบวก ความ

สุนทรียะ ประณีตละเอียดอ่อน และกระบวนการ accreditation ควบคู่กัน

ประเด็นจาก Sustainable Health Care and Health Promotion By Appreciation and Accreditation หรือ SHA นำไปสู่การสร้างงานวิจัย Routine to Research หรือ R2R เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวได้มากขึ้น และในทางเดียวกัน การวิจัย R2R ช่วยให้นำแนวคิด SHA ไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะประเด็นที่มีความสำคัญต่อผู้ป่วย ซึ่งอาจถูกละเลยหากผู้ปฏิบัติงานประจักษ์เน้นเพียงการรักษาให้หายจากโรคหรือใส่ใจเฉพาะผลการรักษาที่สามารถประเมินได้ง่าย และสังเกตได้ชัดเจนเท่านั้น

คุณอุบล จัวงพานิช พยาบาลเชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้เล่าประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยมะเร็ง ในหอผู้ป่วยเคมีบำบัด ว่า เนื่องจากผู้ป่วยเข้ารับการรักษามีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ต้องมีเกณฑ์การรับผู้ป่วยหอผู้ป่วยเคมีบำบัด คือ รับการรักษาระยะสั้น (ไม่เกิน 3 สัปดาห์) ผู้ป่วยต้องไม่ใช่ Intensive Care และไม่ใช่ผู้ป่วยระยะสุดท้ายของโรค ผู้ป่วยมีความต้องการ Supportive Treatment และกรณีเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาให้แพทย์พิจารณาย้ายออก

บุคลากรในหอผู้ป่วยฯ ทั้งพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และพนักงานการแพทย์ จะมีส่วนร่วมในการทำ Routine to Research (R2R) เพื่อดูแลผู้ป่วย โดยมีการมอบหมายแบ่งความรับผิดชอบดูแลผู้ป่วย มีการทำ Case conference เพื่อร่วมกันหาประเด็นปัญหาในการดูแลผู้ป่วย จัดทำคู่มือการดูแลตนเองของผู้ป่วย และคู่มือการพยาบาลผู้ป่วย พัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่พบ ทำงานประจำให้เป็นงานวิจัย Routine to Research (R2R) ซึ่งในฐานะที่เป็นหัวหน้าจะต้องคอยดูแล และช่วยพัฒนาจนประสบความสำเร็จ

ระบบการดูแลผู้ป่วย ได้กำหนดให้มีการดูแลเริ่มต้นตั้งแต่ การรับผู้ป่วยใหม่ การให้ยาเคมีบำบัด การเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน การให้คำแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน โดยเฉพาะประเด็นปัญหาที่ได้อพบ คือ การเตรียมความพร้อมของผู้ป่วยเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้ระหว่างมารับยาเคมีบำบัด การวางแผนจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง รวมทั้งความปวด และการดูแลเพื่อป้องกันอาการข้างเคียงของยาเคมีบำบัด ซึ่งต้องมีการระดมสมอง ประชุมทีม เพื่อให้คะแนน และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยมีการ Refine (เหลา) คำถาม ให้ชัดเจน คือ PICO for clinical problems ดังนี้

P = problem, population

I = intervention (ควรจะมีอย่างน้อย 3 ตัว)

C = comparison

O = outcome

หลังจากได้คำถามที่ชัดเจน และดำเนินการวิจัยเรียบร้อยแล้ว ได้นำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการจัดระบบการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่รับใหม่จนกลับบ้าน เตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนรับยาเคมีบำบัด ลดค่าใช้จ่าย ประสานเครือข่ายกับ PCU ใกล้บ้าน โดยใช้ใบส่งตัว และมีการดูแลต่อเนื่อง ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ประสานงานการนัดมาโรงพยาบาล การตรวจ หรือการเลื่อนนัด

นพ.สุรัช โขครกริชไชย รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ได้กล่าวว่า ความสงสัยในการทำงาน จนก่อให้เกิดการตั้งคำถาม เกิดการคิด ทบทวนจะนำไปสู่การวิจัย และก่อให้เกิด สิ่งที่จะดำเนินการต่อไป เรียกว่า SHA และนำไปสู่ R2R ที่เห็นผลลัพธ์ได้อย่างชัดเจน

การก่อให้เกิดคุณภาพ เริ่มจากสิ่งที่คิดอยากที่จะทำ ต้องทำให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจ ตลอดจนมี ทรัพยากรที่ดี มีการวิจัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มองสภาพความเป็นจริง พัฒนาให้สูงขึ้น โดยใช้เครื่องมือ ต่างๆ ซึ่งในครั้งนี้จะกล่าวถึง SHA และ R2R ที่มีการต่อยอดซึ่งกันและกัน และสำหรับเครื่องมือสุดท้าย คือ เรื่อง ความรู้ หรือ Knowledge สิ่งสำคัญของ R2R คือ การเผยแพร่ เผยแพร่สู่กลุ่มที่ประสบปัญหาที่คล้ายกัน เพื่อไม่ก่อให้เกิดการทำซ้ำ และสามารถต่อยอดความรู้ได้เพิ่มขึ้น

ความหมายคุณค่า และเป้าหมายของ R2R คือ การคิดเป็นระบบ มีการตั้งปัญหา สืบค้นความรู้ เพื่อ นำไปพัฒนาคนทั่วทั้งองค์กร และทุกระดับ สิ่งสำคัญคือ พี่เลี้ยง และตัวเราเอง ที่จะทำงานให้เสร็จ

R2R เครือข่ายภาคกลาง ใช้เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นหลัก โดยมีการจัดเวทีทุก 3 เดือน หมุนเวียน เปลี่ยนกันภายในเครือข่าย และดำเนินการต่อเนื่อง พร้อมทั้งต่อยอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ มีการนำ Outcome Mapping มาร่วมดำเนินการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน เพื่อความเข้มแข็งของท้องถิ่น และเป้าหมายเดียวกันในกลุ่ม ทำงานของเจ้าหน้าที่ จาก SHA สู่ R2R ปัจจุบันไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่ anymore แต่เมื่อมีการบูรณาการแล้วต้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วยมีความสุข

นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์ ให้คำสรุปความว่า SHA เป็นแนวคิดที่ทำให้เกิดความละเอียดมากขึ้น โดยจับประเด็นเกี่ยวกับความสุข ความสบาย และความเป็นมนุษย์ ประเด็นของ SHA จะนำไปสู่การวิจัย R2R ที่ตอบสนองผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่ง R2R จะส่งเสริมทำให้แนวคิด SHA ไปสู่การกระทำที่เป็นรูปธรรม และท้ายสุดนั้น SHA และ R2R เป็นส่วนประกอบสำคัญ กับการที่จะเป็นองค์กรที่ได้รับความน่าเชื่อถือ

คุณอุบล จวงพานิช ได้ฝากประเด็นว่า เราโชคดี ที่ได้ทำงานโรงพยาบาล ได้มีโอกาสได้ทำบุญ และมี

ความสุขที่ได้ทำในสิ่งที่ทำได้ และจะเห็นได้ว่า R2R นั้นไม่ยาก ถ้าเราเริ่มที่จะคิด

นพ.สุรชัย โชคครรชิตไชย จาก SHA ไปสู่ R2R เป็นกระบวนการที่ทำเพื่อผู้ป่วย จากสิ่งที่ค้นหา คำถาม จากสิ่งที่ได้ค้นคว้า ให้บริการผู้ป่วย เพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐาน สามารถเผยแพร่ไปใช้ที่อื่นได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกัน R2R ก็มาสู่ SHA เป็นการทำให้แนวคิดเกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้น และช่วยให้ระบบคุณภาพยั่งยืน และผู้ป่วยได้ประโยชน์เช่นกัน

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นพ.อักรินทร์ นิมมานนิตย์

ผู้จัดการโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R2R)

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



คุณอุบล จ๋วงพานิช

พยาบาลเชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง โรงพยาบาลศรีนครินทร์



นพ.สุรชัย โชคครรชิตไชย

รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ผู้ถอดบทเรียน นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ

ผู้ตรวจสอบบทเรียน นางสาวสมใจ เนียมหอม