

ถักทอหน่อความคิด
จากที่ประชุม National Forum on Hospital Accreditation ครั้งที่ 1
24-26 พฤศจิกายน 2541

คุณภาพเป็นสิทธิของผู้บริโภคและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ องค์กรที่ไม่มีคุณภาพจะไม่สามารถอยู่รอดได้ในอนาคต

การพัฒนาคุณภาพคือการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด พฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กร

การพัฒนาคุณภาพคือกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาสร้างความสัมพันธ์กันในเชิงราบ เป็นกัลยาณมิตรกัน อันจะนำมาสู่ความสมบูรณ์ของมนุษย์และมีมิติใหม่ทางจิตวิญญาณขององค์กร

คนคือทุนทางสังคมอันยิ่งใหญ่ พร้อมทั้งจะร่วมกันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม เมื่อนำปัญญาและการจัดการที่เหมาะสมเข้ามา

การเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงจะต้องอาศัยทั้งศรัทธาและปัญญา ศรัทธาจะเสริมให้ปัญญาลงมือจากการปฏิบัติและเห็นผลด้วยตนเอง ปัญญาจะเสริมให้ศรัทธาเพิ่มขึ้นหากเราเปิดกว้างวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและรอบด้าน

ผู้ที่จะเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงคือผู้บริหารสูงสุด 3-4 คนขององค์กร ซึ่งจะต้องพูดภาษาเดียวกัน เห็นประโยชน์ที่จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ไม่เช่นนั้นก็เปล่าประโยชน์ที่จะคิดหรือทำต่อไป

ผู้นำจะต้องเสริมพลังให้ผู้อื่น แลกหน่อสร้างผู้นำเพิ่ม ทำให้คนมีความสุขในการทำงาน และส่งเสริมให้สามารถนำศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ได้อย่างเต็มที่

คนคือผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและรับผลของการเปลี่ยนแปลง การเตรียมจิตใจผู้คนให้พร้อม และร้อยรัดจิตใจสู่เป้าหมายร่วมกันจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด เมื่อพลังจิตของผู้คนพร้อมก็จะต้องนำพลังจิตนั้นไปใช้งานเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

การเปลี่ยนแปลงจะต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะเกิดได้ต่อเมื่อผู้คนยอมออกมานอกเขตปลอดภัยของตน มีความคิดเชิงบวก เปิดกว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็นต่างๆ อย่างรอบด้าน และกล้าที่จะเลือกสรรความคิดใหม่ๆ ไปสู่การปฏิบัติ

การประเมินตนเองคือเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้เรารู้ว่าเราอยู่ตรงไหน มีประเด็นอะไรที่สมควรทำให้ดีขึ้น เราจะต้องประเมินทั้งวิธีการคิด ปฏิสัมพันธ์ของผู้คน กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น กรอบมาตรฐานโรงพยาบาลเป็นเพียงแนวทางกว้างๆที่จะบอกให้เราทราบว่าจะใส่ใจให้ความสำคัญกับเรื่องใดบ้าง

การบริหารความเสี่ยง การรักษาความสม่ำเสมอของคุณภาพ และการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือสิ่งที่จะต้องทำควบคู่กันไปในทุกกิจกรรมบริการและการดูแลผู้ป่วย

การบริหารความเสี่ยงจะเน้นทั้งการค้นหาความเสี่ยง การป้องกัน และการจัดการเมื่อเกิดความเสี่ยง บันทึกเวชระเบียนที่สมบูรณ์คือเพื่อนที่ดีที่สุดที่จะปกป้องคุ้มครองผู้ประกอบการวิชาชีพ

การรักษาความสม่ำเสมอของคุณภาพคือพื้นฐานที่จะก้าวไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและจะต้องทำควบคู่กันไป

การตรวจสอบตนเองเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะหาโอกาสพัฒนา ตรวจสอบผลของการพัฒนา และที่สำคัญยิ่งคือเป็นเวทีสำหรับเรียนรู้ที่จะเปิดรับฟังผู้อื่น นำจุดแข็งมาเสริมซึ่งกันและกัน พัฒนาวิธีการคิด และเรียนรู้ที่จะหาข้อสรุปจากความคิดที่แตกต่าง

แต่ละโรงพยาบาลล้วนมีกิจกรรมคุณภาพเหล่านี้อยู่บ้างแล้ว การวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสพัฒนา ควบคู่ไปกับการหาจุดร่วมจุดต่างของแนวคิดต่างๆ จะทำให้เราก้าวไปข้างหน้าด้วยความมั่นใจ

องค์กรวิชาชีพต่างๆ มีส่วนในการที่จะจัดทำมาตรฐานวิชาชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการวิชาชีพในแต่ละสาขา ซึ่งผู้ประกอบการวิชาชีพจะสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง สิ่งนี้จะช่วยกระตุ้นให้การพัฒนาคุณภาพเชิงวิชาชีพเป็นไปได้เร็วยิ่งขึ้น

ผู้ประเมินผลงานของโรงพยาบาลในเบื้องต้นคือผู้คนในโรงพยาบาล ในเบื้องต้นคือจากผู้ประเมินภายนอกที่เป็นกลาง และในที่สุดคือผู้รับบริการของโรงพยาบาล การได้รับใบรับรองจากองค์กรภายนอกเป็นเพียงผลพลอยได้เล็กๆ อันหนึ่งเท่านั้น จะไม่มีความหมายหากไม่สามารถทำให้สังคมและผู้รับบริการได้เห็นคุณค่าของบริการที่ได้รับ

การมารวมกันในครั้งนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่จะต่อสู้ ต่อสู้กับความคิดและความเคยชินของตัวเราเองที่จะอยู่อย่างเดิมโดยไม่เปลี่ยนแปลง การดำเนินการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ไม่เกินความสามารถของผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน