

สรุปสาระสำคัญ

อภิปราย “แนวโน้มการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของนานาชาติ”

วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 เวลา 13.00-14.03 น.

ดร.เฟอร์ดินานด์ เซียม แจม (Ferdinand Siem Tjam) เจ้าหน้าที่ Medical Officer ขององค์การอนามัยโลก สำนักงานใหญ่ กรุงเจนีวา กล่าวว่า การดำเนินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีการดำเนินการในหลายประเทศ ทั้งสหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย อินเดีย มาเลเซีย ไทย ซึ่งแต่ละแห่งมีลักษณะแตกต่างกันไป แต่แนวโน้มในระดับโลกนั้น จะเป็นการดำเนินการไปพร้อมกับการบริหารงานประจำวัน ซึ่งเป็นวิธีการจัดบริการที่ดีที่สุด ทั้งนี้จากบทเรียนสำคัญพบว่า การพัฒนาต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และระหว่างสายงาน เน้นตัวผู้ป่วย และครอบครัว และมีการปรับปรุงคุณภาพและดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

นางแมเรียน ซัสกี (Marion Suski) Councillor of the Association of Professional Engineers and Geoscientists of the Province of Manitoba กล่าวว่า สิ่งสำคัญในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ ภาวะผู้นำ (practical leadership) ซึ่งประกอบไปด้วยการสร้างทีม (Team) ซึ่งประกอบไปด้วย T – Together, E- Everyone, A-Achieves, M-More สำหรับขั้นตอนของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มีทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ ๑.ประเมินตนเองเพื่อข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับตัวเองว่าอะไรคือจุดดี และอะไรควรปรับปรุง ๒. ทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยทบทวนโอกาส ค้นหาความเสี่ยง และจัดทำแผนปฏิบัติการ ๓.ดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพพร้อมกับปรับปรุงให้ดีที่สุด ๔. ประเมินตนเองว่าอะไรคือสิ่งที่ทำดีแล้ว และอะไรควรปรับปรุง

หลังจากนั้นให้กลับไปหาขั้นตอนที่ ๒ อีกคือ การจัดทำแผนซึ่งจะต้องคิดถึงประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ ใครเป็นผู้ป่วยของท่าน ผู้ป่วยของท่านมีความต้องการอะไร และค้นหาโอกาสเพื่อพัฒนาและวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้น

นางแมเรียน กล่าวถึงประเด็นว่าทำไมจึงต้องพัฒนาและรับรองระบบโรงพยาบาลว่า เพื่อให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งสามารถพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย เพื่อสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของโรงพยาบาลกับมาตรฐานระดับชาติ และสุดท้ายเพื่อมุ่งมั่นความเป็นเลิศ

อย่างไรก็ตาม อุปสรรคของการพัฒนาระบบยังมีหลายประการ เช่น โรงพยาบาลมักจะปรับปรุงหลายเรื่องในเวลาเดียวกัน ไม่มีผู้รับผิดชอบชัดเจน ไม่เน้นตัวผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ขาดคนที่มีความรู้และประสบการณ์ หรือมีภาวะผู้นำไม่ดี

นางแมเรียน ยังกล่าวถึง เส้นทางเดินแห่งคุณภาพของการพัฒนาระบบโรงพยาบาล ซึ่งมีทั้งหมด ๕ ประการคือ ต้องถามตัวเราเองว่าใครคือบุคคลที่เราจะให้บริการ จะทราบความต้องการของลูกค้าได้อย่างไร สามารถอธิบายแผนดำเนินการว่า กระบวนการนี้ใช้ได้ดีเพียงไร และจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

นายแอนโทนี เวจเมเกอร์ (Anthony Wagemakers) ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในประเทศไทย กล่าวถึง การพัฒนาระบบรับรองคุณภาพในไทยไว้ 4 ประการว่า

1. ไทยมีความโดดเด่น และลักษณะเฉพาะตัวของการพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาล โดยพยายามปรับแผนดำเนินการให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าไทยจะเรียนรู้แบบอย่างจากประเทศอื่นๆ แต่จะต้องไม่ลอกเลียน เพราะสูตรสำเร็จจากต่างประเทศอาจหมายถึงสูตรแห่งความล้มเหลวสำหรับไทย

2. ความเป็นเจ้าของ การพัฒนาระบบรับรองคุณภาพของไทยนั้น เป็นการพัฒนาโดยคนไทย และเพื่อคนไทย อย่างไรก็ตาม เราน่าจะทบทวนความหมายของระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของไทยในหลายประเด็น เช่น ระดับผู้บริหารขององค์กรได้ให้ความสำคัญกับการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการประเมินตนเอง และปรับปรุงแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เน้นการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำและมีการสร้างบรรทัดฐานใหม่ๆ ค่านิยมใหม่ๆ เพื่อส่งเสริมแผนดำเนินงาน

การพัฒนาระบบดังกล่าวของไทย ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งในแง่ขององค์กรและบุคลากรในโรงพยาบาล รวมทั้งสร้างความตื่นตัว และกระตุ้นหรือรื้อฟื้นประเทศ

3. ยุทธศาสตร์ ที่สำคัญที่สุดคือ การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ตระหนักถึงเป้าหมายวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร และริเริ่มกิจกรรมในลักษณะที่สามารถร่วมมือกับสายงานอื่นๆ ได้ด้วย นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยคำนึงถึงการยกระดับสุขภาพของประชาชน โดยไม่คำนึงถึงฐานะของผู้ใช้บริการ

4. ความมุ่งมั่น เป็นประการสำคัญเพราะหากยังมุ่งมั่นต่อคุณภาพมากเท่าไร จะยิ่งทำให้เกิดผลสำเร็จมากเท่านั้น

.....