

HA (Hospital Accreditation) จะคล้ายทุกซ์ประชาชนได้อย่างไร

ครูสุรินทร์ กิจนิตต์ชวี ศ.นพ.เกษม วัฒนชัย ศิริบุรณ ณ์ฐพันธ์

อภิปรายในการประชุม HA National Forum ครั้งที่ 2

“เส้นทางสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ในกระแสปฏิรูปบริการสุขภาพ”

24 กุมภาพันธ์ 2543 เวลา 13.00-14.45 น. ณ โรงแรมอิมพีเรียล ควีนส์ พาร์ค

ในขณะที่เราได้รับทราบข่าวคราวเรื่องทุกซ์ของประชาชนในการใช้บริการในโรงพยาบาลกันมาก ท่านผู้อ่านทราบหรือไม่ว่าผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายไม่ได้นั่งนอนใจต่อปัญหาดังกล่าว ได้มีความพยายามที่จะปรับปรุงคุณภาพบริการในด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของโรงพยาบาลเอง หน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานที่เป็นผู้จ่ายเงิน

กลไกอันหนึ่งที่กำลังค่อยๆ ก่อตัวขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมคือการรับรองโรงพยาบาลหรือเรียกกันย่อๆ ว่า HA ซึ่งมาจากคำภาษาอังกฤษว่า Hospital Accreditation

HA คืออะไร จะคล้ายทุกซ์ของประชาชนได้อย่างไร ลองมาฟังความเห็นของตัวแทนผู้บริหารโรค นักวิชาการ และสื่อมวลชน ซึ่งมาร่วมเสวนากันในการประชุมระดับชาติเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ ที่ผ่านมาได้แก่ คุณครูสุรินทร์ กิจนิตต์ชวี ซึ่งอยู่ในแวดวงของการปฏิรูปการเรียนรู้, ศ.นพ.เกษม วัฒนชัย อธิการบดีมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, และคุณศิริบุรณ ณ์ฐพันธ์ พิธีกรรายการเช้าวันนี้ เป็นผู้ตั้งประเด็นคำถาม

เวทีสนทนาเริ่มด้วยการคุยกันว่าเมื่อเจ็บป่วยแล้วประชาชนไปใช้บริการที่ไหน คุณครูสุรินทร์เล่าถึงสถานการณ์ในชุมชนชนบทของคุณครูว่า “คนที่มีฐานะก็ไปโรงพยาบาลเอกชน เพราะว่าต้อนรับดีและรู้สึกว่ามีศักดิ์ศรี คนที่อดคัดก็ไปสถานีนอนมัยหรือโรงพยาบาลของรัฐ แม้จะต้อนรับไม่ดีนักแต่ก็เชื่อว่าคงมีคุณภาพอยู่ระดับหนึ่ง แต่ก็ไม่ค่อยเต็มใจต้อนรับ มีท่าทีที่เฉยเมย หมอเกือบจะไม่พูดอะไร มองหน้าให้เราแลบลิ้นปลิ้นตา แล้วก็เซ็น ถ้ามันเป็นอะไรก็ไม่บอก”

มีการตั้งประเด็นว่าเกิดอะไรขึ้น ในโรงพยาบาล 2 แห่งซึ่งอยู่ใกล้กัน ที่หนึ่งต้อนรับดี อีกที่หนึ่งต้อนรับไม่ดี ทั้งที่หมอพยาบาลที่ทำงานอาจจะเป็นบุคคลเดียวกัน

อาจารย์เกษมอธิบายว่า “ระบบสุขภาพของทุกประเทศมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี มีอายุยืนยาว ความหมายของสุขภาพที่ครอบคลุมนั้นต้องมองทั้งในด้านกาย จิต อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ในแต่ละประเทศยังมีระบบย่อยๆ เช่น บริการของรัฐ ของเอกชน ซึ่งมีการจัดสรรทรัพยากร จัดสรรคน จัดสรรเงิน แตกต่างกัน คำถามก็คือ ทำอย่างไรจะให้ระบบย่อยในโรงพยาบาลประเภทต่างๆ ซึ่งมีเจ้าของต่างกันนั้น ให้บริการแก่ประชาชนที่เดินเข้าไปอย่างดีที่สุด”

คุณครูสุรินทร์ เล่าต่อไปว่าโรงพยาบาลที่คุณครูไปใช้บริการคือโรงพยาบาลเสนา จ.อยุธยา ซึ่ง “ตอนหลังมีการพัฒนาคุณภาพดีขึ้นมาก ทั้งคนมีคณจนก็ไปหาหมอที่นี่ เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลก็ออกมาช่วยชุมชน มาฟังชุมชนพูด ลุงก็มีส่วนช่วยคิดกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลว่าทิศทางของการสาธารณสุขน่าจะไปทางไหน”

อาจารย์เกษมชี้ให้เห็นความจำเป็นที่จะต้องทำให้ทุกโรงพยาบาลในประเทศไทยมีคุณภาพเหมือน รพ.เสนา และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหรือ HA จะนำไปสู่เป้าหมายนั้น คล้ายกับการประกันคุณภาพการศึกษา หรือคล้ายกับ ISO ของอุตสาหกรรมและบริการ

ต่อคำถามว่าหลักการที่สำคัญของ HA คืออะไร อาจารย์เกษมตอบว่า “เป็นการสร้างระบบและ สิ่งแวดล้อมเพื่อให้บริการแก่ผู้ป่วยได้ผลดีที่สุด คนทำงานมีความสุข ร่วมมือกันทำงาน มีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา เป็นความสนใจ ไม่ใช่การทำเพราะถูกชี้ิ้วสั่ง สิ่งที่โรงพยาบาลทำได้แก่ 1) สมาชิกในโรงพยาบาลมาสร้างความเห็นตรงกันว่า จะให้บริการที่ดีที่สุด 2) กำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใช้กับผู้ป่วยทุกคน ซึ่งอาจจะได้แนวทางมาจากองค์กรวิชาชีพต่างๆ 3) ทบทวนว่ามีการทำตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ 4) เปิดใจกว้างให้องค์กรนอกโรงพยาบาลมาเยี่ยมเยียน มาถามคนใช้ มาตรวจเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการแนะนำให้นำตัวอย่างที่ดีมาใช้ 5) ถ้าเข้ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ก็ให้การรับรองคุณภาพ ผลที่สุด เราจะเห็น รพ.อยู่ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน น่าจะเป็นของขวัญที่ดีที่สุดสำหรับคนไทยทุกคนใช้ใหม่”

“3 ปีที่ผ่านมา ได้มีการปิดทองหลังพระมา ฝาด้านมนุษยธองคามาไม่รู้กี่ด้าน ผมเฝ้ามองคนกลุ่มนี้มา เห็นว่าเขาเมีเจตนาที่แน่วแน่อยากจะให้โรงพยาบาลทุกแห่งในประเทศไทยมีระบบที่เป็นมาตรฐาน เทียบเคียงกับคนอื่นได้ เดีมได้ศึกษาจากต่างประเทศ มีคนที่รู้จักสมัครใจเข้ามาร่วมโครงการ ขณะนี้ทราบว่ามีโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐานขึ้นตันไป 4 แห่ง อีก 2 ปีเขาจะมาตรวจอีก ต้องขอแสดงความชื่นชมว่า 4 โรงพยาบาลนี้ทำงานหนักมาก กว่าจะได้รางวัลแห่งความยากลำบาก”

คุณครูสุรินทร์ได้กรุณาขยายความว่า โรงพยาบาลเสนาซึ่งเป็น 1 ใน 4 ของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองนั้น แตกต่างจากอดีตอย่างไรบ้าง “ต่างมาก คนอื่นที่ไปก็กลับมาพูดคุยกัันว่าเราประทับใจอะไรบ้าง 1) ภูมิทัศน์สะอาด สดชื่น ต้นไม้เขียวร่มรื่น 2) บุคลากรของโรงพยาบาลทำงานเป็นทีมมากขึ้น มีความเป็นชุมชนในโรงพยาบาล มีกระบวนการและเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกัน ไม่ว่าจะเข้าไปที่ส่วนไหน ทุกคนจะยิ้มแย้มแจ่มใส อธิยาศยดี แต่ก่อนนี้ค่อนข้างจะทำแบบตัวใครตัวมัน ไม่เชื่อมโยง เขา 3) การบริการดีขึ้น รวดเร็วขึ้น ให้ความสะดวก โดยเอาผู้ป่วยเป็นตัวตั้ง ตัวอย่างเช่นตอนน้ำท่วมคนไข้เข้าไปในโรงพยาบาลไม่สะดวก โรงพยาบาลก็จะมาให้บริการที่ถนนซึ่งคนไข้เข้ามาใช้บริการได้ง่าย แสดงว่าสำนึกของโรงพยาบาลรัฐดีขึ้น 4) รู้สึกมีความเชื่อมั่นมากขึ้น ว่า รพ.บริการให้เราหายป่วยหายไข้ได้ จากการที่อธิยาศย ได้สร้างศรัทธาแก่เรา ชาวบ้านไม่มีแนวคิดในทางวิทยาศาสตร์มากนัก แต่นึกในเชิงวัฒนธรรม ไม่ว่าผู้หญิงผู้ชาย ยิ้มแล้วสวยทุกคน คนที่จะยิ้มได้คือคนที่มีความสุขจากข้างใน คนที่มีความสุขจากข้างในได้คือคนที่มีความรักต่อมนุษยชาติ หมอที่มีคุณภาพหรือรักในเพื่อนมนุษย์ จะช่วยให้คนไข้รู้จักช่วยตนเอง หรือรักษาสุขภาพของตนเอง ให้คนไข้เกิดความรู้สึกว่าความเจ็บป่วยไข้ เขาจะต้องเป็นเจ้าของ เพราะเกิดจากตัวเขาเอง ขึ้นกับพฤติกรรมการกินการอยู่ของเขา ซึ่งจะเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม”

เมื่อให้บทวนถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คุณครูสุรินทร์ย้อนความหลังให้ฟังว่า “เรามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เกสัซกร น้องๆ พยาบาล หมอ เข้าไปนั่งคุยกัับพวกเราในชุมชนเลย เราก็ไปเยี่ยม

โรงพยาบาล จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตรงนี้เราก็เกิดความรู้สึกว่าโรงพยาบาลนี้เป็นของเรา เกิดความถ้อยทีถ้อยอาศัยกันและกัน”

อาจารย์เกษมสรุปประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจาก HA ว่า “กระบวนการที่ทำให้หมอ พยาบาลทำงานเป็นทีม มาช่วยกันออกแบบ วางแผน ปรีกษาหารือ ทำให้งานดีขึ้น ประสานกันดีขึ้น โรงพยาบาลที่เอาระบบ HA มาใช้เขาพูดชัดเจนว่า เมื่อเอาระบบนี้ไปใช้ เขาทำงานสบายขึ้นมาก ลดความขัดแย้งไปมาก มีการพูดจาหารือกันตลอดเวลา เคยทะเลาะกันก็ลดลงมาก ที่เหลือเป็นการจู้จี้ ประโยชน์เกิดจากความรักใคร่ปรองดอง อยากจะทำงาน กลุ่มที่ 2 คือ ผู้อำนวยการ จะสบายใจมาก ไม่ต้องมานั่งแก้ปัญหาลูกน้องทะเลาะกัน มีแต่เอาเรื่องริเริ่มสร้างสรรค์ ระบบนี้เปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มอาชีพพัฒนางานที่ตัวเองรับผิดชอบ กลุ่มที่ 3 ทำให้การบริหารมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน เจ้าของจะชอบใจ กลุ่มที่ 4 คือบริษัทประกันภัย ที่ต้องจ่ายเงินเพราะทุกเรื่องเป็นสิ่งที่มีความผิดพลาดทางวิชาการ ที่สุดคือผู้ป่วยและประชาชนที่ครูสุรินทร์ได้สะท้อนมาอย่างงดงาม”

ต่อคำถามของผู้ฟังที่ว่า ประชาชนจะรู้ได้อย่างไรว่าโรงพยาบาลไหนได้ HA จะรู้ได้อย่างไรว่ามันต่างกันอย่างไร คุณครูสุรินทร์ตอบอย่างชัดเจนว่า “ไม่รู้ว่าประชาชนจะรู้หรือไม่ แต่ผมเองก็ไม่รู้ชาวบ้านเองไม่ได้สนใจว่าจะผ่านหรือไม่ผ่าน ชาวบ้านต้องการว่า 1) ให้ รพ.ตอบสนองความต้องการของเขา 2) ใ้บุคลากรในโรงพยาบาลเข้าใจเขา เข้าใจชีวิตจิตใจของเขา” พร้อมกับยกตัวอย่างว่า “เมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมามี อสม. (อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน) จะคลอด ให้หัวหน้า อสม.ในหมู่บ้านพาไปที่โรงพยาบาลเสนา พอไปถึงมีหมอผู้หญิงคนหนึ่งมาทำหน้าที่นี้ คนจะคลอดก็ร้องโอดโอย หมอก็ตวาดว่าร้องทำไม คนไข้ก็บอกว่าหมอไม่เคยร้องหรือ หมอบอกว่าไม่เคย คนไข้ถามว่าหมอไม่เคยออกลูกหรือ หมอตอบว่าไม่เคย ถ้าหมอไม่เคยออกลูกแล้วจะเข้าใจคนที่กำลังจะคลอดหรือ ไม่ใช่มองเห็นแต่คนป่วยไข้ แต่ต้องเห็นคนด้วย”

ในช่วงสุดท้าย คุณครูสุรินทร์ได้ฝากข้อคิดไว้ 2 ข้อ “1) ในระดับกระทรวงเอง ทำอย่างไรจะหลุดพ้นออกมาจากอำนาจการเมือง สภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระบบสาธารณสุขทุกวันนี้หรือความยากลำบากของบุคลากรในการทำให้เกิดระบบ HA มีปัญหาขัดแย้งระหว่างทางการเมืองกับทิศทางที่สาธารณสุขกำลังจะไปหรือไม่ ทำอย่างไรจะให้เข้าใจกลไกระดับล่างให้มากขึ้น โดยการกระจายอำนาจและต้องเชื่อดัชนีภาพของกลไกระดับล่างให้มากขึ้น 2) ทำอย่างไรให้บุคลากรสาธารณสุขมีความรักต่อเพื่อนมนุษย์มากขึ้น มองด้วยความเมตตา เข้าใจคนหนุ่มมากของสังคมไทยว่าขณะนี้คนหนุ่มมากอยู่ในภาวะวิกฤติอย่างไรบ้าง วิชาชีพแพทย์จะสนองตอบให้เขาหลุดพ้นจากความทุกข์นี้ได้อย่างไร สังคมไทยจะอยู่ได้เพราะคนไทยในระดับรากหญ้าอยู่ได้ ทำอย่างไรให้บุคลากรในทุกระดับเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้”

อาจารย์เกษมได้ฝากไปถึงสถาบันการศึกษาว่า “ถ้าท่านอาจารย์สนใจที่จะนำแนวคิดอุดมการณ์ของ HA ไปใช้ และทำให้ระบบนี้สมบูรณ์ จะเป็นอันส่งผลอย่างยิ่ง และถ่ายทอดไปสู่ประชาชนคนไทยทุกคน”

ท้ายที่สุด คุณศิริบุรณ์ พิธีกรของรายการ ได้สรุปว่า HA คือ ห้าสิ่ง ได้แก่ 1) มีอุดมการณ์เดียวกันเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน 2) มีแนวทางในการทำงานที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน 3) มีการประเมินตัวเอง

ภายในโรงพยาบาล 4) มีการประเมินจากคนภายนอก ยอมรับเปิดใจกว้างการประเมินจากภายนอก 5)
ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ฟังแล้วก็รู้ว่าสังคมไทยยังมีความหวังที่จะเห็นระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพดีขึ้น