

การประชุม 3rd National Forum on Hospital Accreditation & Quality Improvement

“คุณภาพโรงพยาบาล..ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย” (Simplicity in a Complex System)

๒๒-๒๔ มกราคม ๒๕๔๕ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์

ระบบบริการสุขภาพไม่ใช่เครื่องจักร ไม่สามารถปั๊มปรับควบคุมหรือจัดการแบบรวมศูนย์ แต่เป็น ระบบที่ซับซ้อนและปรับตัวได้ (Complex Adaptive System) เป็นระบบที่ซับซ้อน เพราะมีการเชื่อมต่อระหว่างองค์ประกอบย่อยในระบบจำนวนมาก เป็นระบบที่ปรับตัวได้เพราะประกอบด้วยผู้คนซึ่งมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามประสบการณ์ของตน

ในระบบที่ซับซ้อนดังกล่าว กลับปรากฏว่าพฤติกรรมที่ดูเหมือนซับซ้อนนั้นถูกควบคุมด้วยกฎกติกาต่างๆ

แม้ระบบจะซับซ้อน แต่การทำงานไม่จำเป็นต้องซับซ้อนตามไปด้วย การทำในสิ่งที่ซับซ้อนเป็นสิ่งที่ไร้ประสิทธิภาพ ทำให้สูญเสียเวลา ความตั้งใจ และพลังใจโดยไม่จำเป็น

ไม่มีเหตุผลที่จะทำให้ซับซ้อนหากมีวิธีการที่ง่ายกว่า ทุกสิ่งทุกอย่างสามารถทำให้เรียบง่ายขึ้นได้ หัวใจของการทำให้เรียบง่ายอยู่ที่ความสามารถในการสะกัดแนวคิด หรือออกแบบแนวคิดใหม่

ขอเชิญผู้สนใจมาร่วมกันสะกัดแนวคิดเพื่อนำไปสู่ความเรียบง่าย

วัตถุประสงค์ของการจัดประชุม

- กระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล
- เชื่อมโยงการพัฒนาคุณภาพกับกระแสการปฏิรูประบบสุขภาพและการประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างโรงพยาบาล

รูปแบบและเนื้อหาวิชาการ

ด้วยทิศทางการจัดที่เปิดกว้างสำหรับผู้เข้าประชุมจากหลายวิชาชีพ หัวข้อในการประชุมจึงมีลักษณะบูรณาการ โดยเชื่อมต่อทั้งผู้ที่มีประสบการณ์แล้วและผู้ที่ยังใหม่ ตลอดจนจัดนิทรรศการที่หลากหลายเพื่อเป็นตลาดนัดองค์ความรู้ เช่น งานวิจัยเพื่อพัฒนาระบบดูแลผู้ป่วย, ความคิดสร้างสรรค์, การส่งเสริมสุขภาพ, แนวทางการดูแลผู้ป่วย

กำหนดการประชุม

22 มกราคม 2545	23 มกราคม 2545	24 มกราคม 2545
เปิดประชุม ปาฐกถาพิเศษ “...” “ความเรียบง่าย หัวใจแห่งคุณภาพ” “การจัดการกับความซับซ้อนอย่างชาญฉลาด”	อภิปราย “ประกันสุขภาพถ้วนหน้า คุณภาพถ้วนทั่ว” ปาฐกถาพิเศษ “Unity in Diversity” อภิปราย “การเชื่อมโยง การประสานแนวคิดท่ามกลางความหลากหลายต่างๆ เช่น UC, PMC, HPH, QA, HA, Education”	ปาฐกถาพิเศษ “องค์กรเคออร์ดิค” “ชวนคนมาทำงาน” นุรณาการเนื้อหาการประชุมจากห้องย่อย
อาหารกลางวัน		
Parallel Session -ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพใน setting ต่างๆ เช่น รพ.ชุมชน, รพ.รัฐขนาดกลาง/ใหญ่, โรงเรียนแพทย์, รพ.เอกชน -HA สำหรับผู้เริ่มต้น -จาก ISO สู่ HA ง่ายกว่าที่คิด -คุณภาพที่เชื่อมโยงออกไปนอก รพ. -ทักษะการสื่อสาร -การทบทวนการใช้ทรัพยากร -palliative/Home Health Care	Parallel Session/Miniworkshop -การนำด้วยชุดมการณ์ -ทีมดูแลผู้ป่วยสหวิชาชีพ -รู้เขา รู้เรา เพิ่มสุขในการทำงาน -สิทธิผู้ป่วย กฎหมาย คัมครองผู้บริโภค -การวัดที่เรียบง่ายและได้ประโยชน์ -สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย อาชีวอนามัย -การบริหารระบบยา -จากความรู้สู่การปฏิบัติ -สร้างสรรค์อย่างไร ให้ชีวิตเรียบง่าย -ปิดหลุมพรางในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ -คุณภาพบริการจิตเวช -case management -คุณภาพบริการพยาบาลด้านจิตเวช -รากฐานเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ	ปาฐกถาพิเศษ “...” “การจัดการเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย” ปิดประชุม

ปาฐกถาพิเศษที่น่าสนใจ

“ความเรียบง่าย หัวใจของคุณภาพ” โดย ดร.สุเมธ ตันติเวชกุล

จากการที่องค์กรปาฐกได้มีโอกาสสนองเบื้องพระยุคลบาทของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในโครงการพัฒนาตามพระราชดำริต่างๆ ได้เรียนรู้วิถีคิดและปัจจัยที่นำมาสู่ความสำเร็จของโครงการเหล่านี้ เช่น การเน้นประโยชน์ของพสกนิกรเป็นที่ตั้ง การไม่ติดในกรอบของระบบที่เป็นอยู่ การเลือกทำในสิ่งที่มีความสำคัญสูง น่าจะเป็นตัวอย่างที่จะกระตุ้นให้ผู้ฟังได้ตระหนักถึงการดำเนินงานที่มุ่งเป้าหมายด้วยวิธีการที่เรียบง่าย ซึ่งเป็นแก่นสาระสำคัญของการประชุม

“การจัดการกับความซับซ้อนอย่างชาญฉลาด” โดย ศ.นพ.ประเวศ วะสี

พฤติกรรมของระบบที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับกฎพื้นฐานง่ายๆ ไม่กี่ข้อ และเปิดโอกาสให้องค์ประกอบย่อยในระบบสามารถปรับตัวเองได้ ความไม่เข้าใจในธรรมชาติของระบบนี้ก่อให้เกิดความเฉื่อยชาของระบบ ไม่สามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ได้เต็มที่ ความเข้าใจในธรรมชาติของระบบนี้จะช่วยให้สามารถจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรและก่อให้เกิดความสุขกับสมาชิกในองค์กร

“Unity in Diversity” โดย คุณโฆษิต ปั่นเปี่ยมมัญญ์

ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบบริการสุขภาพ หรือการพัฒนาต่างๆ ปรากฏออกมาในชื่อ แนวคิด กิจกรรม ที่หลากหลาย สร้างความสับสนและภาระงานให้กับผู้เกี่ยวข้องไม่น้อยหากไม่ทำความเข้าใจว่าความหลากหลายนี้มีแก่นแท้ที่เป็นแก่นร่วมกัน การมองความเหมือนในความต่างได้ประโยชน์มากกว่าความพยายามเปรียบเทียบความแตกต่าง องค์กรปาฐกจะได้นำเสนอตัวอย่างของการมองจุดร่วมในความหลากหลายเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยง รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสุขภาพ

“องค์กรเคออร์คิด” โดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช

Chaordic มาจากการผสมคำว่า chaos (โกลาหล) กับ order (มีระเบียบ) ซึ่งดูเหมือนเป็นคำที่ตรงข้ามกัน มีเหตุผลอย่างไรที่มองว่าองค์กรมีลักษณะที่ตรงข้ามผสมกันอยู่ เหตุใดองค์กรปาฐกซึ่งเคยเป็นผู้บริหารสูงสุดของ สกว. และทำให้ สกว. เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางจึงกล่าวว่า สกว. ก็เป็นองค์กรลักษณะนี้ เราจะนำแนวคิดนี้ไปใช้กับการพัฒนาองค์กรของเราได้อย่างไร

“ชวนคนมาทำงาน” โดย ศ.นพ.อรุณ เฝ้าสวัสดิ์

รายละเอียดของการประชุมห้องย่อย

ห้องย่อยของวันที่ 22 มกราคม 2545

ประสบการณ์เส้นทางสู่ รพ.คุณภาพสำหรับ รพ.ชุมชน/รพ.ทั่วไป/รพ.เอกชน/โรงเรียนแพทย์

มาแลกเปลี่ยนวิธีการจัดการกับข้อติดขัดสำคัญในระหว่างเส้นทางพัฒนาคุณภาพของ รพ. เช่น โครงสร้างองค์กร บทบาทของผู้บริหาร การมีส่วนร่วม การเชื่อมโยงกิจกรรมคุณภาพเข้าด้วยกัน การพัฒนาคุณภาพทางคลินิก รวมทั้งการสร้างระบบบริการปฐมภูมิที่มีคุณภาพ โดยแยกห้องของโรงพยาบาลแต่ละประเภทเพื่อเน้นปัญหาเฉพาะในแต่ละห้อง

วิทยากรนำ รพ.ชุมชน:....., รพ.ทั่วไป: นพ.พินิจ หิรัญโชติ, รพ.เอกชน: นพ.สิทธิศักดิ์ พฤษะพีดีกุล/นพ.ดำรงพันธ์ วัฒนโชติ, โรงเรียนแพทย์: รศ.นพ.อภิชาติ ศิวะยาธร

HA สำหรับผู้เริ่มต้น

สำหรับผู้สนใจและยังใหม่กับเรื่อง HA เรามีกิจกรรมที่จะให้ท่านได้ร่วมเรียนรู้ HA ในระยะเวลาสั้นๆ เพื่อให้ท่านสามารถนำไปใช้ได้ทันที ทั้งในรูปแบบเกมส์และการอภิปราย เนื้อหาครอบคลุมแนวคิดสำคัญสำหรับการเริ่มต้น วิธีการเริ่มต้นที่เรียบง่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินตนเองซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานเพื่อจุดประกายการพัฒนา ปัญหาที่พบบ่อยและข้อเสนอแนะ

วิทยากรนำ นพ.ธานี จิตตรีประเสริฐ

จาก ISO สู่ HA ง่ายกว่าที่คิด (สำหรับผู้ที่ทำ ISO แล้วหรือกำลังทำ ISO อยู่)

หลาย รพ.ได้รับ ISO แล้วหรือกำลังทำอยู่ และพยายามที่จะต่อยอดมาสู่ HA มาแลกเปลี่ยนแนวคิด องค์ประกอบร่วมและส่วนเพิ่มเติมของ HA, การใช้ศักยภาพและจุดแข็งจากความสำเร็จของ ISO9000 เพื่อดำเนินงาน HA, หลุมพรางที่ควรระวังจากประสบการณ์ของผู้ที่ทำมาแล้วทั้งสองระบบ, จุดเริ่ม วิธีเชื่อมโยงระบบทั้งสอง สิ่งที่ต้องทำเพิ่มเติมเพื่อบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐาน HA

วิทยากรนำ นพ.ชาติรี ดวงเนตร, นพ.สุรัชย์ ปัญญาพฤทธิพงศ์

คุณภาพที่เชื่อมโยงออกไปนอกโรงพยาบาล

ระบบบริการสุขภาพมิได้มีเฉพาะในโรงพยาบาล แต่เชื่อมโยงออกไปถึงสถานบริการอื่น และชุมชน ได้มีความพยายามในการจัดบริการดังกล่าวให้มีคุณภาพอย่างไร จะประยุกต์องค์

ความรู้ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลไปใช้กับบริการสุขภาพทั้งระบบได้อย่างไร ผู้เกี่ยวข้องจะต้องปรับ
บทบาทกันอย่างไร

วิทยากรนำ พญ.เพชรศรี ศิรินิรันดร์

ทักษะการสื่อสาร

ปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการสุขภาพส่วนหนึ่งเกิดจากการ
สื่อสารที่ไม่เหมาะสมหรือไม่มีประสิทธิภาพ มาเรียนรู้เป้าหมายและวิธีการสื่อสารในสถานการณ์
ต่างๆ ทั้งในการให้บริการปกติและสถานการณ์ที่เป็นปัญหา เพื่อทำเรื่องใหญ่ให้เป็นเรื่องเล็ก
ป้องกันการลุกลามของเรื่องเล็กน้อย และเพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการ

วิทยากรนำ ศ.นพ.วรารุณ สุขมาวงศ์

การทบทวนการใช้ทรัพยากร

ความเหมาะสม ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เป็นมิติสำคัญของคุณภาพ การทบทวนการใช้
ทรัพยากรเป็นกลวิธีหนึ่งที่จะนำไปสู่เป้าหมายดังกล่าวได้ จะเลือกอะไรมาทบทวน ทบทวนอย่างไร
ทบทวนแล้วทำอะไรต่อ

วิทยากรนำ นพ.นิพิฐ

Palliative/Home Health Care

โรคหลายอย่างรักษาไม่หาย แต่ต้องการการดูแลประคับประคองอย่างต่อเนื่องจาก
โรงพยาบาลไปสู่ครอบครัวของผู้ป่วย การดูแลที่มีคุณภาพต้องส่งผลให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มี
องค์ความรู้อะไรบ้างในเรื่องนี้ จะจัดการอย่างไรเพื่อนำความรู้เหล่านี้ไปสู่การปฏิบัติ

วิทยากรนำ นพ.วิศาล

ห้องย่อยของวันที่ 23 มกราคม 2545

การนำด้วยอุดมการณ์

ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพขึ้นกับการนำเป็นอย่างมาก ผู้นำแต่ละคนมีรูปแบบในการนำที่แตกต่างกัน แต่ที่สำคัญคือจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่มองประโยชน์ของประชาชนและองค์กรเป็นตัวตั้ง ผู้นำที่ประสบความสำเร็จมีแนวคิด วิสัยทัศน์ และอุดมการณ์ที่อยู่เบื้องหลังอย่างไร นำสิ่งเหล่านั้นถ่ายทอดออกมาเป็นรูปธรรมให้เกิดความร่วมมือในองค์กรได้อย่างไร

นำโดย ศ.นพ.ปิยสกล สกลสัตยาทร, นพ.บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์

ทีมดูแลผู้ป่วยสหสาขาวิชาชีพ

หัวใจของการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพคือการทำงานเป็นทีมโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ทำอย่างไรให้วิชาชีพต่างๆ มาร่วมมือกันให้สิ่งที่มีคุณค่าที่สุดแก่ผู้ป่วย กิจกรรมอะไรที่ควรทำ ทำแล้วผู้ทำได้อะไร ผู้ป่วยได้อะไร จะทำให้ยั่งยืนได้อย่างไร

นำโดย นพ.วิทยา ชาติบัญชาชัย

รู้เรา รู้เขา เพิ่มสุขในการทำ HA

ใช้กิจกรรมเป็นหลักในการเรียนรู้และเชื่อมโยงสู่เนื้อหา HA ในเรื่องการประเมินตนเอง การเยี่ยมสำรวจ การทำงานเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ ผู้นำ การร่วมสร้างวิสัยทัศน์และการสื่อสาร การได้ใจ

นำโดย ผศ.นพ.สมศักดิ์ เชาววิศิษฐ์เสรี

การวัดที่เรียบง่ายและได้ประโยชน์

การวัดเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้รู้ระดับปัญหาหรือระดับผลงานของเรา แต่เครื่องชี้วัดคุณภาพกลับเป็นยาขมในหลายๆ ที่ จะกำหนดเครื่องชี้วัดอย่างไรให้เรียบง่ายและวัดเท่าที่จำเป็น วัดแล้วจะเอาไปใช้ประโยชน์อย่างไรจึงจะมีผลต่อคุณภาพ (ทั้งในการติดตาม function ที่สำคัญของ รพ. และการปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วย) มีข้อควรระวังอะไรในการแปลผลข้อมูลที่วัดได้

นำโดย นพ.จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์

การบริหารสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

เป็นสิ่งที่ถูกละเลยกันมานานแทบจะทุกแห่ง จนเกิดปัญหานักหวงแทบไม่น่าเชื่อ อะไรคือปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องเหล่านี้ ทั้งขยะ น้ำเสีย อาชีวอนามัย มีแนวทางที่ง่าย ได้ผล และ

เป็นไปได้ที่จะจัดการให้เกิดความปลอดภัยได้อย่างไร จะใช้แนวทางการประเมินผลกระทบ
สิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาระบบงานของโรงพยาบาลได้อย่างไร

นำโดย รศ.เดช วัฒนชัยยิ่งเจริญ, ณัฐพัฒน์ สายวรรณ, รศ.สามัคคี บุญยะวัฒน์

การบริหารระบบยา

การรักษากับผู้ป่วยมิใช่ความรับผิดชอบของเภสัชกรฝ่ายเดียว แพทย์และพยาบาลก็มีส่วนร่วมด้วย ประสิทธิภาพและความปลอดภัยเป็นเป้าหมายสำคัญของการรักษา ความสูญเสียจากการใช้ยามีมากเพียงใด เกิดขึ้นเพราะอะไร จะวางระบบป้องกันอย่างไร แต่ครอบคลุมได้ครบถ้วนอย่างไร จะติดตามระดับของปัญหาและนำมาสู่การปรับปรุงได้อย่างไร

นำโดย

จากความรู้สู่การปฏิบัติ

ความรู้กำลังจะท่วมโลก ความรู้อันไหนล่ะที่น่าจะเอามาใช้ประโยชน์ และที่น่าจะเอามาใช้นั้นได้ถูกนำมาใช้มากเพียงใดแล้ว มีการพูดกันมากถึงเรื่องแนวทางเวชปฏิบัติทั้ง pro และ con ถึงเวลาหรือยังที่เราจะก้าวผ่านข้อจำกัดต่างๆ และมุ่งไปที่การนำความรู้ไปใช้กับการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพที่แท้จริง

นำโดย นพ.สมเกียรติ โพธิ์สัตย์, ศ.นพ.วิษณุ ธรรมลิขิตกุล

สร้างสรรค์อย่างไรให้ชีวิตเรียบง่าย (แต่ไม่ม้ง่าย)

การทำงานไม่จำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานหรือกรอบความคิดเดิมๆ ความคิดสร้างสรรค์และการคิดนอกกรอบ จะทำให้งานเป็นเรื่องสนุก ผ่อนคลาย ได้คุณภาพ และเกิดความเรียบง่าย มาเรียนรู้ว่าจะดักจับความคิดต่างๆ มาใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไร จะกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในที่ทีมงานได้อย่างไร ตัวอย่างความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการผู้ป่วยมีอะไรบ้าง

นำโดย นพ.ธานี จิตตรีประเสริฐ

ปิดหลุมพรางในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

คุณภาพการดูแลผู้ป่วยส่วนหนึ่งขึ้นกับความน่าเชื่อถือของผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ มาช่วยกันพิจารณาปัญหา/หลุมพรางที่พบบ่อยในงานหลัก ๆ ของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ และวิธีการปิดหลุมพรางด้วยวิธีที่เรียบง่ายและได้ผล รับฟังประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพจาก

มุมมองที่หลากหลาย รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการขนาดเล็ก

นำโดย วรณิกา มโนรมย์

Case Management/Utilization Management

การบริหารที่เราู้จักกันดีในเรื่องคุณภาพคือ quality management และ risk management แต่ยังมีการบริหารอีกสองด้านที่สมควรพิจารณานำมาใช้ควบคู่กันคือ case management และ utilization management แนวคิดดังกล่าวพัฒนาขึ้นมาในซีกโลกตะวันตก จะนำมาปรับใช้ให้ง่ายและเหมาะสมสำหรับประเทศไทยอย่างไร จะสร้างคุณค่าหลักที่คุณภาพ แทนที่จะเป็นเรื่องเงินได้หรือไม่

นำโดย อจ.ศิริพังงา

คุณภาพบริการจิตเวช

ผู้ป่วยจิตเวชมีลักษณะและความต้องการพิเศษแตกต่างไปจากผู้ป่วยฝ่ายกาย บริการจิตเวชที่มีคุณภาพจะสะท้อนแนวคิดการทำงานเป็นทีม การดูแลแบบองค์รวม รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพได้ค่อนข้างชัดเจน มาเรียนรู้กันว่าในบริบทของจิตเวชนั้นจะแสดงบูรณาการระหว่าง HA กับ HPH ได้อย่างไร รวมทั้งการที่จะออกนอกรั้วโรงพยาบาลไปสู่บริการจิตเวชชุมชน

นำโดย รศ.อุบล

รากฐานเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ

พยาบาลเป็นสื่อที่จะนำคุณภาพไปสู่ผู้ป่วย ทั้งด้วยปฏิบัติการโดยทีมงานพยาบาล และการจัดการต่างๆ ให้วิชาชีพที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันดูแล ถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของการดูแลผู้ป่วย ทีมสหสาขาจะมานำเสนอในเรื่องบทบาทและวิธีการที่จะทำรากฐานที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ให้เกี่ยวข้องกับทุกวิชาชีพ จากแนวตั้งไปสู่แนวกว้าง รวมทั้งผลลัพธ์และกรณีศึกษาที่เกิดขึ้น

นำโดย ดร.ยุวดี เกตุสัมพันธ์