

เนื้อหาสำหรับตะลุมเพื่อนำเข้าสู่การประชุม

National Forum on Quality Improvement & Hospital Accreditation ครั้งที่ 4

ระยะเวลา 10 นาที

เป้าหมาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมรับทราบแนวคิดหลักของการประชุมเรื่องความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย และวัตถุประสงค์ของการประชุม ในบรรยากาศที่สนุกสนาน ทดแทนการกล่าวอธิบายที่เป็นทางการ ที่ทีมงานสามารถยกตัวอย่างให้เห็นภาพ และใส่มุขตลกได้เต็มที่

แนวการเดินเรื่อง	เนื้อหา/ตัวอย่าง
ความเสี่ยงในการเดินทาง	• เดินทางกันมาอย่างไร มารถตู้ • ทำไมไม่มาโดยรถไฟหรือเครื่องบิน • เก่งว่าจะเกิดอันตราย รพท.สร้างประวัติศาสตร์ไม่ยอมรถหลักแล้ว ชนกันบนรางเดียวกัน ยานอวกาศก็เพิ่งระเบิดกลางหาไปไม่นาน
เปรียบเทียบกับความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วย	• รู้หรือไม่ว่าเดินเข้าโรงพยาบาลมีอันตรายมากกว่าการเดินทางอีก • ในอเมริกา คนตายจากการรักษาในโรงพยาบาลมีจำนวนมากกว่าคนตายจากเครื่องบินตกวันละสองลำ • ของไทย ไม่มีข้อมูลชัดเจน แต่น่าจะอาการสาหัสไม่แพ้กัน • ไม่น่าเชื่อ คุณคุณหมอคุณพยาบาลแต่ละคนก็เก่งๆ กันทั้งนั้น • เคยได้ยินไหมว่า “เป็นมนุษย์สุดยับยังความพลั้งผิด” • ไม่เห็นเคยได้ยิน เป็นของกวีคนไหนหรือ • เป็นของฝรั่งอีกเหมือนกัน Institute of Medicine หรือสถาบันการแพทย์ของอเมริกา เขาจัดทำรายงานเรื่อง To Err is Human ขึ้นมาเมื่อ 2-3 ปีก่อน เป็นรายงานที่ทำให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยขึ้นทั่วโลกเลยทีเดียว • แล้วจะมีหนทางแก้ไขอย่างไร
แนวคิดทางวิศวกรรมในการออกแบบเพื่อป้องกันอันตราย	• เรื่องนี้ต้อง copy คนเก่ง • พวกวิศวกรเขาคิดอย่างนี้ ยิ่งไงๆ คนก็ทำผิดพลาดหรือพลั้งพลาดได้บ่อยๆ และบางทีสาเหตุของความผิดพลาดนั้นก็เกินกว่าที่คนเราจะควบคุมได้ วิศวกรก็เลยออกแบบระบบให้การกระทำที่ปลอดภัยเป็นเรื่องง่าย มีเครื่องช่วย แต่การทำผิดเป็นเรื่องยาก มีข้อจำกัด พร้อมทั้งมีระบบติดตามไว้คอยเตือน • ถ้าเกิดเหตุการณ์ผิดพลาดขึ้น ก็ยังออกแบบไว้ให้สามารถแก้ไขตัวเองได้ระดับหนึ่ง รอให้คนมีเวลาตั้งตัวติด • ที่สำคัญก็คือ เวลาเกิดความผิดพลาดขึ้นมา เขามีระบบรายงานโดยไม่เอาโทษ

	● เหตุที่ไม่เอาโทษเพราะอยากให้คนรายงานกันเยอะๆ จะได้ไปค้นหาได้ว่ารากของปัญหาอยู่ตรงไหน การป้องกันจึงจะได้ผล ● รากของปัญหาถ้าไม่ชัดก็ไม่รู้ ถ้าได้แต่ดูๆ คลำๆ ก็ได้แต่สาเหตุผิวๆ แก่ตรงนี้ก็ไม่ได้หลุดตรงโน้น ถ้าชัดให้รู้ถึงสาเหตุรากเหง้าได้เมื่อไร การป้องกันก็ได้ผล คนก็ไม่ตกเป็นเหยื่อ ● คนตกเป็นเหยื่ออย่างไร ถ้าคลำสาเหตุผิวๆ ที่ไร ความบกพร่องมักจะอยู่ที่คนทุกที ถ้าชัดถึงรากเหง้า ความบกพร่องจะไปอยู่ที่ตัวระบบที่ออกแบบไว้
สิ่งที่โรงพยาบาลปฏิบัติ	● ค่อนข้างจะตรงข้ามกับแนวคิดด้านวิศวกรรม คือเชื่อในฝีมือของคน เรียนให้มาก ฝึกให้มาก แล้วจะเก่ง จะทำไม่พลาด ระบบของโรงพยาบาลพึ่งความระมัดระวังและความเก่งของคนสูง ● แต่คนเก่งจะทำไม่พลาดเมื่ออยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ดี คนไข้ต้องไม่เยอะ คนให้บริการต้องมีเวลาพักเพียงพอ ต้องไม่มีสิ่งรบกวนสมาธิ ● จึงพบว่าคนเก่งมักจะทำพลาดบ่อยครั้ง ● คนเห็นสิ่งผิดพลาดไม่ค่อยรายงาน กลัวตัวเองถูกทำโทษ กลัวคนที่เกี่ยวข้องจะโกรธ ● การแก้ปัญหาจึงมักจะเป็นแก้ไขเฉพาะหน้า แก่ตรงนี้ก็ไปหลุดตรงโน้น
สิ่งที่ควรปรับเปลี่ยน	● รับความจริงว่าระบบของเรามีความเสี่ยงสูง เมื่อเกิดคนไข้ตาย ไม่ใช่สรุปว่า “ตายเพราะสมควรตาย” แต่ควรดูว่าจะทำอะไรได้ดีกว่าที่เป็นอยู่หรือไม่ ● การจะทำให้ดีขึ้นและยั่งยืนต้องเข้าไปถึงรากของปัญหา การจะเข้าไปถึงรากของปัญหาต้องเริ่มต้นด้วยการไม่กล่าวโทษตัวบุคคล เพราะการกล่าวโทษจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องต้องปกป้องตัวเอง เราจะไม่ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่จะทำให้เข้าใจปัญหาได้ ● การไม่กล่าวโทษ เราต้องฝึกตัวเองที่จะยอมรับว่าไม่มีใครสมบูรณ์ ทุกคนมีโอกาสทำพลาดได้ แม้แต่ตัวเราเอง ● เป้าหมายคือการป้องกันสำหรับคนไข้รายต่อไป มิใช่การลงโทษเพื่อให้หลบจำ ระบบที่ส่งเสริมให้มีการฟ้องร้องแพทย์ ไม่ใช่ทางออกของสังคมไทย มีแต่จะทำให้เกิดการปกป้องตัวเองของแพทย์ คนที่รับกรรมคือผู้รับบริการ
เป้าหมายของการประชุม	● ทักทายผู้เข้าประชุมซึ่งมากันหลากหลาย ● ยั่วเย้าโรงแรมที่ต้องปิดห้องอาหารเกือบทุกห้องให้ผู้เข้าประชุม ● เป้าหมายการจัดประชุม เพื่อทำความเข้าใจแนวคิดที่ควรนำมาใช้

	และรวมพลังกันสร้างการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด ● เป้าหมายการประชุมเพื่อนำเสนอและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สิ่งที่เป็นรูปธรรมในทางปฏิบัติ เห็นตัวอย่างที่นำไปประยุกต์ใช้กับ รพ. ของตนเอง
วิธีการเข้าร่วมประชุมให้เกิดประโยชน์	● ช่วยกันคิดไปด้วยว่าจะทำอะไร จึงจะเอาแนวคิดเรื่องความปลอดภัยไปแก้ปัญหาที่พบอยู่ได้ ● เอกสารอาจจะไม่มีเวลานำเสนอทั้งหมด ต้องช่วยตัวเองด้วยการอ่าน
กำหนดการพิเศษในวันแรก	● เป็นพระมหากษัตริย์คุณของพระเจ้าลูกเธอ สมเด็จพระเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ที่จะเสด็จมาเป็นองค์ประธานเปิดการประชุมในตอนเย็นวันนี้ 16.30 น. พร้อมทั้งพระราชทานประกาศนียบัตร HA จะได้กินข้าวกลางวันตอนบ่ายโมง และมีเวลาพักถึงสองชั่วโมง ก่อนที่จะเข้าร่วมรับฟังคำกล่าวเกียรติยศจากโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง และเข้าเฝ้าองค์ประธาน