

Hospital Accreditation

ก้าวใหม่ของระบบการจัดการเชิงสุขภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย

ภาวะสุขภาพที่ดีของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการผลิตและการแข่งขันของประเทศ การเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน อย่างทั่วถึง จึงเป็นประเด็นที่ทุกฝ่ายตระหนัก

เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึงโดยไม่มีข้อจำกัดจากระดับเศรษฐฐานะ รัฐบาลได้จัดระบบการเงินการคลังเพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่างๆ สามารถเข้ารับบริการสาธารณสุขที่จำเป็นได้ อันได้แก่ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระบบประกันสังคม และระบบสวัสดิการข้าราชการ

รัฐมีกลไกที่จะดูแลคุณภาพและมาตรฐานของระบบบริการสาธารณสุขในหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การควบคุมสถานพยาบาลเอกชน ตาม พ.ร.บ.สถานพยาบาล พ.ศ.๒๕๔๑ การกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพโดยองค์กรวิชาชีพต่างๆ การกำหนดมาตรฐานและตรวจสอบโดยหน่วยงานผู้จ่ายเงิน กลไกเหล่านี้เป็นหลักประกันสำหรับการจัดให้มีทรัพยากร (คน เครื่องมือ สถานที่) และวิธีการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐานที่จำเป็น

ความสูญเสียในระบบบริการสุขภาพ

ระบบบริการสาธารณสุขได้มีส่วนช่วยให้ผู้ป่วยและประชาชนให้พ้นจากความเจ็บป่วย รวมทั้งการดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี ขณะเดียวกันก็มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดผลข้างเคียง ผลที่ไม่คาดคิด หรือภาวะที่ไม่พึงประสงค์ได้ เนื่องมาจากความซับซ้อนของโรค ความซับซ้อนของระบบบริการและเทคโนโลยี ทรัพยากรที่จำกัด ฯลฯ รวมถึงความไม่สามารถที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังต่างๆ สิ่งเหล่านี้นำมาสู่ความขัดแย้ง การร้องเรียน การฟ้องร้อง และที่สำคัญคือ ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจในระบบบริการสาธารณสุข ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อทุกฝ่ายในระยะยาว ดังจะเห็นได้จากสถิติการร้องเรียนและการฟ้องร้องที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น การรวมตัวของผู้เสียหายเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมและการปรับปรุงระบบบริการ

ในต่างประเทศ พบว่าอัตราการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดกับผู้ป่วยในโรงพยาบาลเกิดขึ้นร้อยละ ๔ – ๑๗ ในสหรัฐอเมริกา มีผู้เสียชีวิตกว่า ๔๔,๐๐๐ คนจากความผิดพลาดในการดูแลรักษาของโรงพยาบาล ร้อยละ ๕๐ ของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดจากความผิดพลาดของระบบซึ่งหลีกเลี่ยงได้

ในประเทศไทย พบว่าอัตราการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเท่ากับ ๙.๗ ครั้งต่อผู้ป่วย ๑๐๐ คน ร้อยละ ๒๐ ของผู้เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์มีความทุกข์ทรมานในระดับปานกลางถึงรุนแรง รวมทั้งเสียชีวิต และร้อยละ ๕๐.๒ เป็นเหตุการณ์ที่ป้องกันได้

หรืออาจกล่าวได้ว่าประมาณ ๑ ใน ๑๐๐ ของผู้ป่วยที่เข้านอนโรงพยาบาล จะเกิดอันตรายในระดับปานกลางถึงรุนแรง รวมทั้งเสียชีวิต และสามารถที่จะป้องกันได้

ผู้ป่วยที่เกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต้องนอนโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ๘ วัน ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยประมาณ ๕๐,๐๐๐ บาท หรืออาจจะสูงกว่าแสนบาทในรายที่มีความรุนแรงสูง และหากผู้ป่วยเสียชีวิต อาจจะถูกเรียกชดเชยค่าเสียหายเป็นล้านบาท

ถ้าคำนวณจากจำนวนผู้ป่วยในทั้งหมดในประเทศไทยซึ่งมีการนอนโรงพยาบาลประมาณปีละ ๗.๓ ล้านครั้ง จะพบว่าความสูญเสียเนื่องจากภาวะไม่พึงประสงค์เหล่านี้มีไม่น้อยกว่าปีละ ๓๖,๐๐๐ ล้านบาท

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation – HA)

คุณภาพและความปลอดภัยของบริการสาธารณสุขที่แท้จริง มาจากปัจจัยหลายด้าน ที่สำคัญที่สุดคือความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพในการให้บริการ และความเต็มใจที่จะทบทวนผลการปฏิบัติงานของตน นำมาสู่การออกแบบระบบงานที่รัดกุมและให้คุณค่าแก่ผู้รับบริการ กลไกส่งเสริมให้เกิดคุณภาพและความปลอดภัยในลักษณะดังกล่าว ซึ่งเป็นที่ประจักษ์และยอมรับทั้งในระดับประเทศและในระดับนานาชาติ คือการส่งเสริมให้สถานพยาบาลมีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้การประเมินและยกย่องจากภายนอกเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เกิดจากการวิจัยกลไกส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพโดย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) เมื่อปี 2540 และก่อตั้งเป็นสถาบันภายใต้ สวรส. เมื่อปี 2542 เป็นหน่วยงานแรกและหน่วยงานเดียวในประเทศไทยที่ได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพภายใต้หลักการสำคัญคือการเป็นองค์กรที่เป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือ คล่องตัว มีการดำเนินการบนพื้นฐานทางวิชาการ สอดคล้องกับปัญหาสาธารณสุขและวัฒนธรรมของประเทศ

ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา กระบวนการ HA ได้สร้างการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม ปรากฏการณ์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทยอย่างมากมาย โดยมีค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย (ไม่ถึงร้อยล้านบาทต่อปี) เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพที่เกิดขึ้น (มากกว่าแสนล้านบาทต่อปี) สามารถสร้างการประหยัดให้แก่ระบบบริการสาธารณสุขได้อย่างมาก (ภาคผนวก ๑) เพียงป้องกันการเสียชีวิตแก่ผู้ป่วยหนึ่งรายก็คุ้มค่าแล้วสำหรับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้โรงพยาบาลแห่งนั้นมีความตื่นตัวต่อการป้องกันปัญหาและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ HA ในโรงพยาบาลที่นำแนวคิดไปปฏิบัติด้วยความเข้าใจ เช่น การมีระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลที่จะค้นหาและรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การป้องกันที่ได้ผล, การมีระบบป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ, การทำงานร่วมกันระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดูแลผู้ป่วย,

การใช้ข้อมูลทางวิชาการเพื่อเป็นพื้นฐานในการดูแลผู้ป่วย, ความใส่ใจในความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งครอบคลุมไปถึงเรื่องสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งความต้องการทางด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม

กระบวนการ HA ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสาธารณสุข เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการและผู้จ่ายเงิน การประเมินของนักวิจัยภายในประเทศ และผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศที่มีศึกษาวิเคราะห์ระบบบริการสุขภาพในประเทศไทย (ภาคผนวก ๒)

ประโยชน์ที่จะได้รับจากกระบวนการ HA ที่เข้มแข็งและครอบคลุม

กระบวนการ HA ที่เข้มแข็งและครอบคลุม จะก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

(๑) ผลลัพธ์สำคัญที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ HA คือความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพและความเข้าใจแนวทางการพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมกับโรงพยาบาล ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางในโรงพยาบาลทุกระดับ ตั้งแต่โรงเรียนแพทย์ไปจนถึงโรงพยาบาลชุมชน

(๒) ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลจะได้รับคือ ได้รับการใส่ใจและตอบสนองความต้องการดีขึ้น ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและมีส่วนร่วมมากขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรีมากขึ้น ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพมากขึ้น มีความเสี่ยงจากการดูแลรักษาลดลง และได้รับการดูแลที่มีคุณค่ายิ่งขึ้นจากแนวทางการสร้างเสริมสุขภาพและการดูแลแบบองค์รวม

(๓) ในส่วนของผู้ให้บริการเอง จะมีการทำงานอย่างเป็นระบบด้วยความเข้าใจในเป้าหมาย และสามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องดีขึ้น ทำให้เกิดการประสานงานที่ดีและแก้ปัญหาต่างๆ ได้ง่ายขึ้น มีการทบทวนเป้าหมายและผลงานของตนเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเพิ่มพลังอำนาจ (empower) ให้สามารถตัดสินใจได้มากขึ้น โรงพยาบาลมีระบบการกำกับดูแลที่ดีขึ้น เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีชื่อเสียงในทางที่ดี

(๔) ประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติคือเป็นเป็นตัวบ่งชี้การสร้างหลักประกันคุณภาพและความปลอดภัยของประเทศซึ่งเป็นที่ยอมรับในประเทศที่มีระบบในลักษณะนี้ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาลในกระบวนการประเมินจากภายนอก การเป็นกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภค การเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ และการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า รวมถึงการเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในภูมิภาค และการรองรับการค่าเสรีด้านบริการ

(๕) กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Healthcare Accreditation) จะส่งเสริมยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.๒๕๕๙ ที่สำคัญที่สุด คือยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ นั่นคือการเสริมสร้างสุขภาวะของประชาชนอย่างครบวงจรและมีคุณภาพมาตรฐาน ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ การสร้างหลักประกันความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ การมีบทบาทในการสร้างเสริมสุขภาพโดยสถานพยาบาลต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานพยาบาลต่างๆ

ภาคผนวก ๑

ตัวอย่างการเพิ่มประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

๑. ลดภาวะแทรกซ้อน การเสียชีวิต และเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการดูแลผู้ป่วย เช่น ลดการติดเชื้อในโรงพยาบาลที่มีความรุนแรงสูง, ลดการเสียชีวิตของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจเนื่องจากการวินิจฉัยที่ล่าช้า, ลดการเสียชีวิตของผู้ป่วยอุบัติเหตุด้วยการประสานงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น, ลดการผ่าตัดผิดคนผิดข้างผิดตำแหน่ง, ลดความผิดพลาดและผลไม่พึงประสงค์เนื่องจากการใช้ยา
๒. การใช้ข้อมูลทางวิชาการเพื่อเป็นพื้นฐานในการดูแลผู้ป่วย ช่วยให้เกิดการดูแลที่ได้ผลดียิ่งขึ้น ควบคู่ไปกับการลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น เช่น การเลิกใช้น้ำเย็นเพื่อล้างกระเพาะอาหารให้เลือดหยุด แต่มีข้อบ่งชี้ในการส่งกล้องตรวจกระเพาะอาหารเร็วยิ่งขึ้น, การใช้ยาต้านจุลชีพที่สมเหตุสมผลและมีข้อบ่งชี้มากขึ้น, การลดการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกิดประโยชน์ในการดูแลผู้ป่วย
๓. การตรวจสอบและปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้สามารถทำหน้าที่ได้ตามที่คาดหวัง เช่น การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียให้เกิดความมั่นใจว่าคุณภาพของน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจะเป็นไปตามมาตรฐานและไม่สร้างความเสียหายแก่สิ่งแวดล้อม, การมีระบบไฟฟ้าสำรองเพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง, การมีระบบบำรุงรักษาเพื่อลดความรั่วไหลและการสูญเปล่าในระบบต่างๆ เช่น น้ำ ก๊าซทางการแพทย์
๔. การใช้แนวคิดการดูแลแบบองค์รวม การดูแลต่อเนื่องไปถึงบ้าน การเสริมสร้างความสามารถให้ผู้ป่วยและครอบครัวดูแลตนเองได้ ช่วยลดการเจ็บป่วยซ้ำและป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล
๕. การบันทึกที่สมบูรณ์และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้กระบวนการดูแลรักษาเป็นไปตามแผนที่คาดหวัง มีการรับรู้เป้าหมายและบทบาทของสมาชิกในทีมดูแลผู้ป่วย และไม่เกิดความผิดพลาดขึ้น

**Hospital Accreditation, as a vehicle for system improvement
in**

“District health management training and development”

Interim report

by John W Templeton

Consultant for the Healthcare Reform Project Supported by the EU

April 2008

Based on significant past experience, accreditation of health services greatly aids the quality improvement of services and, more fundamentally in the case of publicly funded services, provides transparent and public assurance regarding the quality of services provided to patients. My work on the project in Thailand, and observations made during various visits to health care facilities and discussions within health care managers and professional staff, **have demonstrated in so many tangible ways the contribution that Hospital Accreditation Thailand (H A-Thai) is making in relation to system and service modernisation and improvement.** This is primarily being achieved by the support and guidance given to service providers who are committed to securing improvement in the quality of services they provide. **It is this strong partnership between HA-Thai and provider organisations that is generating benefits for patients and the health system** in their respective areas.

The accreditation process also facilitates the development of team working within individual institutions **creating a whole organisation commitment to improve.** In addition the accreditation process brings together in a strong concordat managers, administrators, clinical staff, support staff and patients in pursuit of a common goal namely, high quality, humanised patient treatment and care.

The accreditation process currently used by Hospital Accreditation Thailand is very sound and based on a well recognised system. Its adaptation and development over the past number of years has ensured its compatibility with the specific service context, values and culture of Thailand. It is encouraging to note that adaptation and adjustment continues as an ongoing process thus demonstrating the commitment of HA- Thailand to subject itself to a programme of continuous self improvement thereby leading by example. It is most encouraging to note the significant increase in the number of public hospitals that have now voluntarily commenced the accreditation process and the number that have achieved full accreditation.

A magnificent and impressive demonstration of the combined work of HA Thailand and the Thai health service and its staff was on show at **the 9th Annual conference of HA Thailand in Bangkok in March this year.** Having been involved in health service management for a life time I can say without reservation that the conference was the most impressive that I have ever attended. The organisation, conference programme content, quality of presentations and level of participation and interest by those attending was first class. In addition to the main programme there was a most impressive array of

poster presentations covering a very wide range of topical subjects aimed at improving services to patients along with improved outcomes.

What was also most impressive was the level of professionalism displayed by those attending and their willingness to discuss the challenges they are facing as they strive to make a positive contribution to a better health service for all. The level of commitment they demonstrated augers well for the future of the Thai service.

I wish to congratulate Dr Anuwat and his team on a most impressive and significant event that provided an opportunity for the Thai health service family to put on show the sterling work that it is currently undertaking, directed to improving services to their patients. Very well done everyone who contributed!

As it is important that Government is assured that the service is committed to reform and improvement there would be much to be gained for a selection of the presentations to be brought together to be shown to Government ministers and politicians, providing evidence of the excellent work that is being undertaken on their behalf.

Similarly, the general public need to have confidence in the service and also need to know that efforts are being made to meet their new and raised expectations. I would commend individual providers to ensure that the good work to improve services being undertaken by their staff is made available for their local community to view through local exhibitions and presentations.