

ปรัชญาของ HA

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บรรยายครั้งแรก ที่ รพ.ลานนา

18 มีนาคม 2543

คุณค่าของ Accreditation

□ เนื้อหา

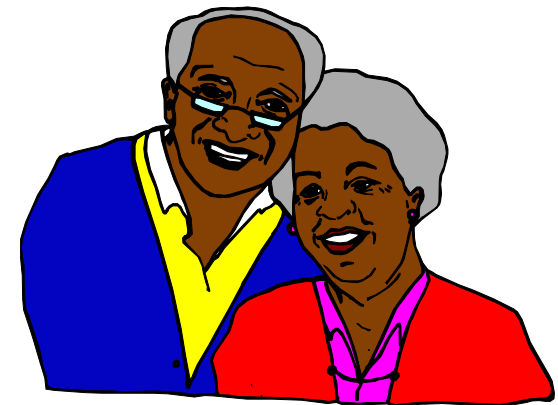
- ใช้แนวคิดเชิงบวกในการปรับปรุงสู่ความเป็นเลิศ
- ให้แนวทางการบริหารและการปฏิบัติที่ดี

□ กระบวนการ

- ความเต็มใจที่จะประเมินและพัฒนาตนเอง
- การทบทวนและแนะนำจากภายนอก

□ การนำไปใช้ประโยชน์

- เพิ่มความเชื่อมั่นให้กับประชาชน



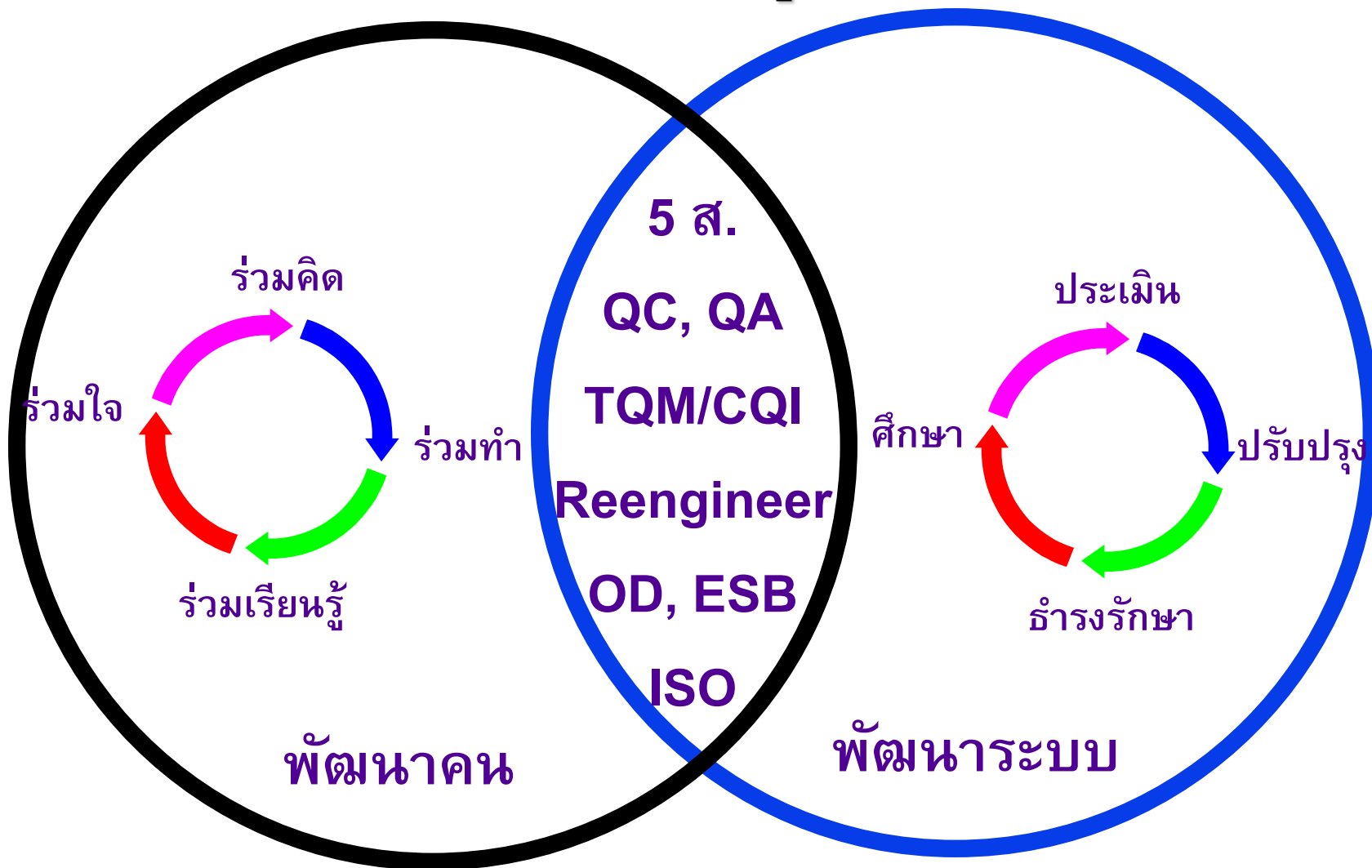
HA รับรองอะไร

- รับรองความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ
- รับรองระบบคุณภาพ (RM & QA)
- รับรองกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)
 - การรับรองมีลักษณะ**พลวัต** เป็นการรับรองว่าวันนี้ดีกว่าเมื่อวาน และกำลังก้าวไปในทิศทางที่ถูกต้อง
- รับรองว่ามีการดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพอย่างเหมาะสม
- การรับรองไม่ได้หมายความว่าผู้ป่วยทุกรายจะปลอดภัย แต่รับรองว่าระบบที่เป็นอยู่จะมีความเสี่ยงน้อยที่สุด

ความเชื่อหลัก

- HA คือการพัฒนาคน -> พัฒนาระบบงาน
- HA คือกระบวนการเรียนรู้ ไม่ใช้การตรวจสอบ
- HA มุ่งสู่ความเป็นเลิศ แต่เริ่มด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ
- HA เน้นการตรวจสอบตนเองของโรงพยาบาล
- HA เน้นที่เป้าหมายมากกว่ารายละเอียดในวิธีปฏิบัติ
- ความสำเร็จของการพัฒนาต้องอาศัยกระบวนการทัศน์ใหม่
- ความยั่งยืนเกิดจากความร่วมมือระหว่างสถาบัน/ระดม ศักยภาพในสังคม

HA คือการพัฒนาคนควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน



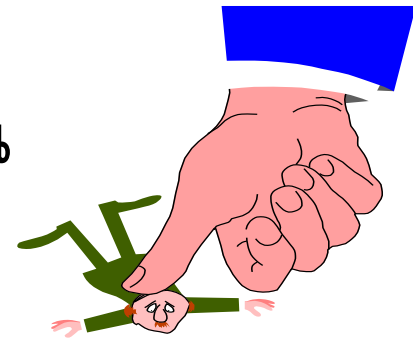
HA เป็นกระบวนการเรียนรู้ ไม่ใช้การตรวจสอบ

□ ทำไม

- การตรวจสอบ -> ชุกขะไต้พรม ไม่ยั่งยืน

□ วิธีการ

- การมี **ส่วนร่วม** ในการกำหนดมาตรฐาน
- เข้าร่วมด้วยความสมัครใจ
- วิธีการประเมินและปรับปรุง **ตนเอง**
- ประเมินโดย **เพื่อน** ผู้เชี่ยวชาญภายนอก
- บทบาทของผู้ประเมินในการ **ให้คำแนะนำ**



มุ่งสู่ความเป็นเลิศ แต่เริ่มด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ

□ ทำไม

- มาตรฐานสูง -> กลัว ขาดความมั่นใจ

□ วิธีการ

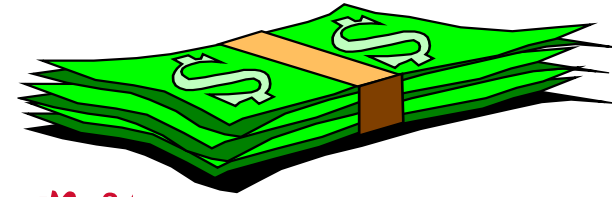
- กำหนดมาตรฐานเป็นกรอบกว้าง
- ใช้สิ่งที่ปฏิบัติอยู่เป็นมาตรฐานขั้นต่ำ
- ปรับปรุงให้ดีขึ้นจากจุดนั้น
- เมื่อส่วนใหญ่ทำได้แล้วจึงกำหนดมาตรฐานขั้นสูง



คุณภาพไม่ได้ขึ้นกับทรัพยากร

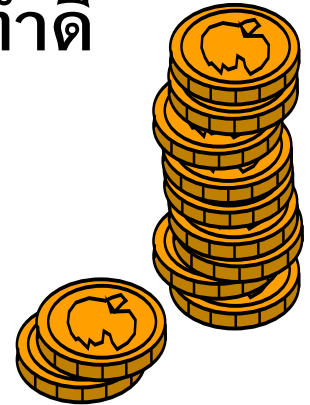
□ ทำไม

- เรา **ไม่รวย** เท่ากันหมด แต่เป็นคน **ดีได้ทุกคน**
- การเห็นทรัพยากรทำให้เกิด **ข้ออ้าง** ที่จะไม่ทำดี



□ วิธีการ

- กำหนดขอบเขตงานของตนเองให้เหมาะสม
- ทำให้ดีที่สุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่
- เป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องจัดลำดับความสำคัญ



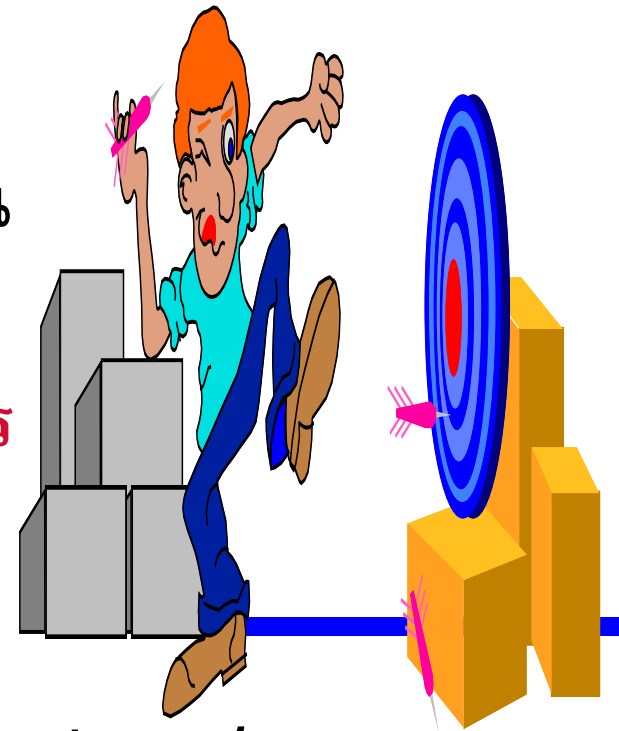
มุ่งที่เป้าหมายมากกว่าวิธีการ

□ ทำไม

- สถานการณ์ในแต่ละที่แตกต่างกัน
- ทางออกมีหลากหลาย
- ธรรมชาติมนุษย์ **ไม่ชอบถูกบงการ**

□ วิธีการ

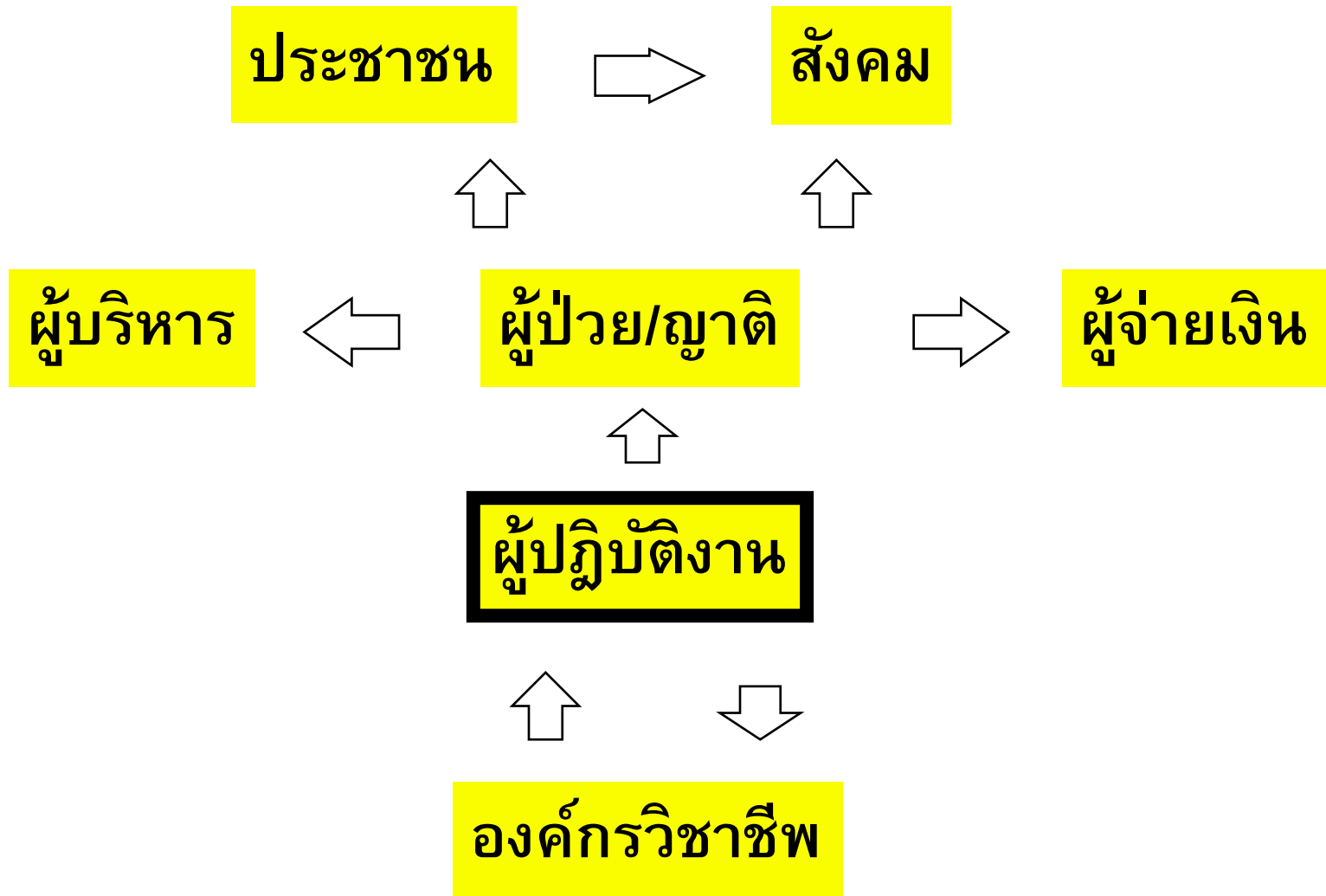
- กำหนดมาตรฐานเชิงเป้าหมาย
- ประเมินในลักษณะ **อัตร้อย** วิเคราะห์จุดแข็ง
จุดอ่อน โอกาสปรับปรุง ด้วยตนเอง



กระบวนการทัศน์ใหม่/แนวคิดร่วมสมัย

- ใส่ใจต่อความต้องการของ **ลูกค้า**
- ปรับปรุง **กระบวนการ**/วิธีการทำงาน ไม่สิ้นสุด
 - ไม่พอใจกับสภาพปัจจุบัน, ไม่กล่าวโทษตัวบุคคล
- **เสริมพลัง**ให้ผู้ปฏิบัติงาน
 - ผู้ปฏิบัติงานรู้ปัญหาดีที่สุด
 - สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจแทนการควบคุม
- **การนำด้วยอุดมการณ์**
- **มาตรฐานวิชาชีพ** สมดุลย์ระหว่าง evidence-based และ ประสพการณ์

ใครจะได้อะไรจากการรับรองคุณภาพ



ใครจะได้อะไรจาก HA

- สำหรับผู้ป่วย: ความเสี่ยงลดลง คุณภาพการดูแลดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและศักดิ์ศรีของความเป็นคน
- สำหรับผู้ปฏิบัติงาน: ความเสี่ยงลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
- สำหรับโรงพยาบาล: เป็นองค์กรเรียนรู้ พัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ อยู่รอดและยั่งยืน

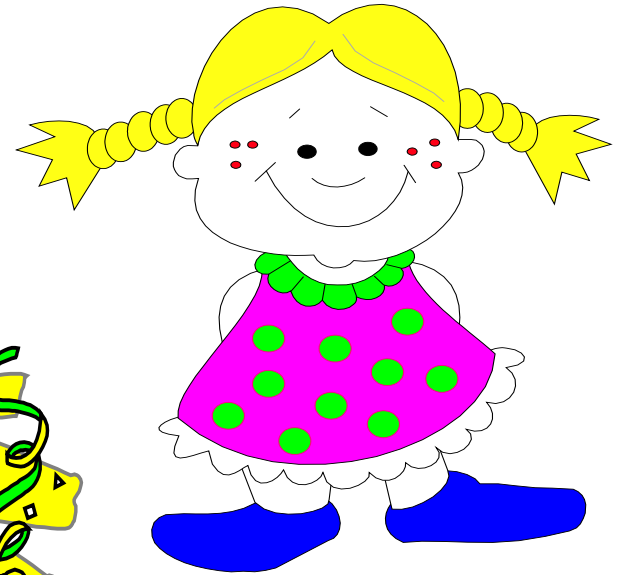
HA มีเป้าหมายระยะยาวอะไร

- กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- สร้างความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม
- ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้ป่วย
- สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

แรงจูงใจ

□ ภายนอก

- ใช้เงินล่อ
- ใช้กฎหมายบังคับ
- สั่งคมกดดัน



□ ภายใน

- ความพึงพอใจที่ได้ทำดีที่สุด ประชาชนเชื่อมั่น
- ความตระหนักในหน้าที่ว่า

เราเป็นหนี้ต่อแผ่นดินไทย

