

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

นำเสนอต่อคณะกรรมการสาธารณสุข วุฒิสภา

15 พฤศจิกายน 2544

HA แปลตรงตัว “การรับรองว่า โรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ”

HA โดยความมุ่งหมาย
“การกระตุ้นให้โรงพยาบาล
ทำให้สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม”

ประเด็นสำคัญอยู่ที่การประเมินตนเอง
และการพัฒนาภายในโรงพยาบาล
การรับรองเป็นการให้กำลังใจ

หัวใจสำคัญของคุณภาพบริการ
คือการเห็นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
และการทำงานเป็นทีม

การเห็นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
คือการตอบสนองความต้องการ
การดูแลแบบองค์รวม
การพิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

รูปธรรมที่ประชาชนควรสัมผัสได้

- ดูแลเราเหมือนคนคนหนึ่งซึ่งมีหัวใจ
- รับฟังและแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ
- ให้เราได้รับรู้ และมีส่วนร่วม
- ให้การดูแลรักษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
- ตรวจรักษาด้วยความพอดี ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป
- ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง
ไม่สมควรตายก็ขออย่าให้ตาย
ไม่สมควรพิการก็ขออย่าให้พิการ

บริการสุขภาพมีลักษณะพิเศษอะไร

มีเรื่องจิตใจและอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง

การดูแลจิตใจและอารมณ์ของผู้ป่วย

เครื่องมือสำคัญในการทำงานคืออารมณ์ของผู้ให้บริการ

มีโอกาที่จะเกิดความเสี่ยงหรือภาวะแทรกซ้อน

การเปลี่ยนแปลงอาการ/ความรุนแรง

ต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์ ดุลยพินิจ

เป็นที่รวมของวิชาชีพที่หลากหลาย

เครื่องมือสำคัญของ HA:
การประเมินตนเอง
การเยี่ยมสำรวจจากภายนอก

ปรัชญาสำคัญของ HA: เป็นกระบวนการเรียนรู้ ไม่ใช่การตรวจสอบ

ความเป็นมาของ HA ในประเทศไทย

2538-39 จัดทำมาตรฐานโรงพยาบาล

2540-43 วิจัยและพัฒนา ใน รพ.นำร่อง

2543-44 ขยายเป็นโปรแกรมระดับชาติ

โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง

แผนดำเนินการเพื่อรองรับ ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

- กำหนดการพัฒนาและรับรองเป็นลำดับขั้น
- สร้างเครือข่ายการเรียนรู้
- สร้างที่ปรึกษาและผู้เยี่ยมสำรวจ
- ยุทธศาสตร์ร่วมพลังแผ่นดิน

ปัญหาอุปสรรค

- การพัฒนาคุณภาพของ รพ.
 - ความเข้าใจ
 - วิธีทำงาน
 - จำนวนเจ้าหน้าที่กับภาระงาน
- ค่าใช้จ่ายในการเยี่ยมสำรวจ
- ความไม่เข้าใจปรัชญาพื้นฐาน