
HA และ KM เป็นสิ่งที่เสริมและเอื้อต่อกัน

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) เป็นองค์กรที่ประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งก่อให้เกิดความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลในประเทศไทยอย่างกว้างขวาง เป็นการสังสมความรู้และประสบการณ์จากการทำงานร่วมกับโรงพยาบาลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของแนวคิดและปรัชญาคุณภาพร่วมสมัย ทำให้เกิดวิวัฒนาการของการทำงานจากการเน้นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพสำหรับกิจกรรมเป็นเรื่องๆ มาสู่การพัฒนาที่มุ่งเน้นเป้าหมายขององค์กรในภาพรวม การพัฒนาตามมาตรฐานและการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและหน่วยงาน

แม้จะใช้การรับรองเป็นแรงจูงใจ แต่ปรัชญาที่กำหนดไว้ตั้งแต่เริ่มต้นก็คือ ทั้งหมดเป็นเรื่องของกระบวนการเรียนรู้ การแปลคำว่า Accreditation เป็นภาษาไทยก็ใช้คำว่า “การพัฒนาและรับรองคุณภาพ” เพื่อเป็นการเน้นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งในกระบวนการพัฒนาคุณภาพนั้นจะเกิดการเรียนรู้ขึ้นจากการทบทวนผลงานของตนเอง พรพ.ได้พัฒนาเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้โรงพยาบาลใช้ประเมินตนเอง ประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อเนื่อง

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation-HA) เป็นการส่งเสริมการนำความรู้มาสู่การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและความเคยชิน ความรู้ที่กล่าวนี้ครอบคลุมทั้งความรู้ด้านการบริหารองค์กร และความรู้ทางวิชาชีพ เป็นความรู้ที่อยู่ในตำรา และเป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ และจะต้องบูรณาการศาสตร์ทุกแขนงที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน จึงจะเกิดประโยชน์หรือง่ายในการปฏิบัติ

พรพ. ทำหน้าที่เสมือน knowledge broker นำความรู้และแนวคิดใหม่ๆ มาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ทำให้เรียบง่าย เผยแพร่สร้างความเข้าใจกับโรงพยาบาล รับทราบและช่วยแก้ปัญหาในการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งเก็บเกี่ยวความรู้และประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากที่ต่างๆ เพื่อขยายผลให้โรงพยาบาลอื่นๆ ได้รับรู้

การชักชวนหรือกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพขึ้นในโรงพยาบาล จะด้วยเครื่องมือที่ดี ด้วยมาตรฐานที่ดี ด้วยการรับรองที่ดี เป็นการนำโรงพยาบาลให้เคลื่อนจากภาวะปกติ ไปสู่ภาวะของความสับสนหรือความไร้ระเบียบ ซึ่งจะกระตุ้นให้ค้นหาและทดสอบวิธีการใหม่ๆ และกลับเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้งหนึ่งที่มีระบบงานและผลงานดียิ่งขึ้นกว่าเดิม เท่ากับเป็นตัวเร่งให้โรงพยาบาลต่างๆ เคลื่อนตัวไปตาม Cynafin Framwork ของการจัดการความรู้ และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงขึ้นทั้งองค์กร มิใช่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่ง บางครั้งความท้าทายจากภายนอกเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและการรวมพลังอย่างไม่เคยเกิดมาก่อน

แม้จะผ่านความยากลำบากและความเจ็บปวดอยู่บ้าง แต่กระบวนการนี้ก็ปลดปล่อยผู้คนจากความสิ้นหวัง ทำให้บุคลากรต่างๆ ของโรงพยาบาลทุกระดับได้มีโอกาสแสดงศักยภาพของตนออกมา ได้เห็นคุณค่าของตนเอง เกิดความเป็นเพื่อนและเครือข่ายระหว่างผู้คนในโรงพยาบาลต่างๆ ขึ้น

พรพ.เป็นองค์กรเล็กๆ ที่ทำงานโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลและองค์กรต่างๆ ที่มีเป้าหมายและความเชื่อร่วมกัน บางคนเป็นวิทยากรที่จะสอนความรู้และทักษะพื้นฐาน บางคนทำหน้าที่ที่ปรึกษาที่จะช่วยกระตุ้นการพัฒนาโดยใช้เทคนิคของการเป็นโค้ช บางคนทำหน้าที่เป็นผู้เยี่ยมสำรวจที่จะประเมินความสำเร็จในการพัฒนา บางองค์กรช่วยสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ บางองค์กรเข้าไปร่วมรับรู้ปัญหาและให้ข้อชี้แนะแก่โรงพยาบาล ความหลากหลายของบุคคลและองค์กรดังกล่าว ก่อให้เกิดความงามและความสมบูรณ์ของการพัฒนาด้วยการเติมเต็มให้แก่กันและกัน ความเชี่ยวชาญที่เกิดจากการปฏิบัติค่อยๆ สะสมขึ้นในมาแต่ละบุคคล มีความจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการแปลงออกมาเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดไปสู่บุคคลอื่น

พรพ.มีบทบาทในการชี้นำทิศทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยพิจารณาทั้งความจำเป็นที่เกิดขึ้นในประเทศและจับทิศทางของกระแสโลก theme ของการจัดประชุม National Forum ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประชุมจากทั่วประเทศจำนวนมาก จึงเป็นการชักชวนกันศึกษาและลงมือปฏิบัติในสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย เช่น ความเรียบง่าย ความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย การจัดการความรู้ เป็นต้น

เพื่อตอบสนองความตื่นตัวของโรงพยาบาล ความต้องการการให้คำแนะนำของโรงพยาบาล และเพื่อให้โรงพยาบาลสามารถพัฒนาไปสู่ความสำเร็จได้เร็วยิ่งขึ้น พรพ.จึงสนับสนุนให้มีการรวมตัวกันเป็นเครือข่ายเรียนรู้ในจังหวัดต่างๆ ใช้แนวคิดและเทคนิคของการจัดการความรู้ เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามศักยภาพและความพร้อมของโรงพยาบาล ทำให้เกิดตัวอย่างเครือข่ายการจัดการความรู้ที่เกิดผลดีมากในหลายจังหวัด เช่น พระนครศรีอยุธยา นครสวรรค์ หนองคาย ตาก สงขลา เป็นต้น

กิจกรรมอื่นๆ ที่ พรพ.สนับสนุนการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เช่น การจัดให้มีการบรรยายนำเรื่องการจัดการความรู้ และการนำเสนอแนวคิด “เรื่องเล่าเร้าพลัง” มาใช้ในการประชุมประจำปี การจัดให้มีชุมชน Hospital Accreditation ในบล็อก Gotoknow.org เพื่อเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การร่วมกับ สคส.สนับสนุนการดำเนินการ HKM (เครือข่ายจัดการความรู้ในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่าง)

HA และ KM เป็นสิ่งที่เสริมและเอื้อต่อกัน ช่วยให้โรงพยาบาลสามารถทำหน้าที่ตามเป้าหมายของตนได้อย่างสมบูรณ์

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

ชั้น 2 อาคารกรมการแพทย์ 6 ถนนติวานนท์ อ.เมือง นนทบุรี 11000

โทรศัพท์ 0 2951 0102-3, 0 2951 0237, 0 2589 0023-4

โทรสาร 0 2951 0238

เว็บไซต์: <http://www.ha.or.th>