

ยอดเขา สนุก เรียบง่าย ต่อเชื่อม

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล
สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทั้งสี่คำข้างต้นคือ key word ที่มีความสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพที่ต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งมักจะเป็นคำถามที่ถูกถามทุกครั้ง ทุกที่

“ยอดเขา” คือเรื่องของ priority setting ที่สอดคล้องกับบริบทของตน เป็นการจับเอาสิ่งที่เป็นประเด็นสำคัญที่สุดมาพิจารณา ผมนำเสนอแนวคิดนี้ครั้งแรกเมื่อไปบรรยายเรื่องมาตรฐานใหม่ที่ศิริราช ตอนต้นปี 2549 เพื่อให้การใช้มาตรฐานนั้นเกิดคุณค่ามากที่สุดโดยมีภาระน้อยที่สุด ซึ่งเป็นผลมาจากข้อสังเกตว่าทีมงานของโรงพยาบาลต่าง ๆ พยายามวางระบบที่ครอบคลุมให้กว้างขวางที่สุดในทุกเรื่อง แต่สุดท้ายไม่สามารถตอบสนองต่อความท้าทายที่สำคัญของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากมีได้คำนึงถึงสิ่งที่เป็นปัญหาหรือความเสี่ยงสำคัญของตน

สำหรับโรงพยาบาลที่พัฒนามาแล้ว ส่วนที่เป็นเชิงเขาทั้งหลายน่าจะได้รับการพัฒนามาก่อนข้างมากแล้ว จึงควรสนใจยอดเขาให้มาก

สำหรับโรงพยาบาลที่เพิ่งเริ่มต้นพัฒนา หรือกำลังพัฒนาภายใต้ภาระงานที่หนักหนาสาหัส การจับยอดเขาจะช่วยให้ทำงานน้อยแต่ได้ผลงานมาก เกิดความเข้าใจได้ง่าย แล้วค่อยไปเก็บตกในส่วนที่เป็นเชิงเขาภายหลัง

เราอาจใช้คำถาม “อะไรคือสิ่งสำคัญ” ต่อเนื่องไปสักสองสามครั้งก็จะเห็นทางออกที่ชัดเจน “อะไร” ในที่นี้อาจจะขยายความด้วย “ใคร” “ที่ไหน” “เมื่อไร” ตามแนวทางของวิชาการระดับวิทยา

ตัวอย่างเช่น ทีม ENV อาจจะถามกับตัวเองว่าสิ่งสำคัญที่สุดหรือสิ่งที่ concern มากที่สุดขณะนี้คืออะไร คำตอบอาจจะเป็น “การระบายอากาศ” และ “อาชีวอนามัย” เราก็สามารถถามต่อได้ว่า ในเรื่องการระบายอากาศนั้น ที่ไหนที่เป็นปัญหา ถ้าได้คำตอบว่า ที่ OPD และ ที่ห้องปฏิบัติการ เราก็จะเห็นแนวทางชัดเจนว่าต้องทำอะไร ในเรื่องอาชีวอนามัย เราสามารถถามต่อได้ว่า “ใคร” หรือ “ที่ไหน” ที่มีความเสี่ยง ถ้าได้คำตอบว่าเจ้าหน้าที่เปเล และเจ้าหน้าที่โรงซักฟอก เราก็พอจะมองเห็นแนวทางที่ชัดเจนว่าจะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดความตระหนักและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว นี่คือการงานในลักษณะของการมองส่วนที่เป็นยอดเขา

“สนุก” การทำอะไรก็ตามถ้าเกิดความสุขแล้วจะอยากทำ สมัยเป็นนักศึกษาได้ไปออกค่ายอาสาพัฒนา แม้จะเป็นงานหนักแต่ทุกคนก็สนุกที่จะทำจนสำเร็จ ตอนที่เริ่มต้นทำเรื่องคุณภาพใหม่ๆ ก็ให้คำแนะนำว่า “ง่าย มัน ดี” เพื่อจูงใจให้คนมาทำคุณภาพ เคยมีผู้ถามว่าถ้าจะเริ่มต้นทำคุณภาพ

แบบง่าย ๆ ควรจะอย่างไร ได้แนะนำว่าให้เริ่มด้วยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา โดยยังไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับรูปแบบหรือข้อมูลให้มากเกินไป

ในการจัดประชุม HA National Forum ก็ถือเป็นหลักเสมอมาว่าต้องทำให้เป็นการประชุมวิชาการที่ไม่เครียด ไม่หนัก ฟังง่าย ถ้าสนุกได้ก็ยิ่งดี ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากวิทยากรเป็นอย่างดี ความสนุกสามารถเกิดได้ในการทำงานและการพัฒนาคุณภาพ ถ้าเอาเป้าหมายเป็นที่ตั้ง เปิดโอกาสให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติในระดับที่เหมาะสม ให้มีอิสระเสรีในการคิดและทดลองวิธีการทำงานใหม่ๆ

ความสนุกจะไม่เกิดถ้ามีรูปแบบที่ตายตัวและแข็งตัวมากเกินไป และสิ่งนี้เป็นสาเหตุสำคัญอันหนึ่งที่งานคุณภาพไม่ต่อเนื่อง ไม่ยั่งยืน

“เรียบง่าย” ความเรียบง่ายตรงข้ามกับความซับซ้อน ความเรียบง่ายจะช่วยให้คนทำงานเกิดความสุข ไม่ยุ่งยาก เกิดความประหยัด และเข้าสู่เป้าหมายด้วยหนทางที่ตรงที่สุด จะเกิดความเรียบง่ายได้ต้องเข้าใจเป้าหมาย

เป้าหมายของการทบทวนข้างเตียงผู้ป่วย หรือการทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย คือการตรวจจับปัญหา/ความต้องการที่ถูกกละเลยไป หรือเป็นการเรียนรู้จากผู้ป่วยแต่ละราย นำไปสู่การปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยรายนั้น และปรับปรุงระบบการทำงานสำหรับผู้ป่วยรายอื่นๆ เมื่อเข้าใจเป้าหมายดังนี้แล้วจะสามารถทบทวนได้ด้วยความเรียบง่าย ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยทุกคนที่เกี่ยวข้อง ไม่ต้องรอทีม ไม่ต้องรอให้เกิดปัญหา ไม่ต้องรอกำหนดเวลา ทบทวนแล้วถามตัวเองว่าได้เรียนรู้อะไรจากผู้ป่วยรายนี้ และจะนำข้อมูลหรือบทเรียนที่ได้ไปปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างไร

ความเรียบง่ายคือการทำให้เป็นปกติในชีวิตประจำวัน ถ้าทีมงานหยิบยกประเด็นเรื่องความเสี่ยงและความปลอดภัยที่เห็นอยู่ตรงหน้าในผู้ป่วยแต่ละรายมาพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ จะเกิดความตระหนัก จะเกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยไม่ต้องอาศัยการประชุม ไม่ต้องอาศัยโปสเตอร์เตือนใจ

“ต่อเชื่อม” สรรพสิ่งล้วนเชื่อมโยงกันอยู่แล้วโดยที่เราอาจจะมองไม่เห็น การฝึกที่จะมองสิ่งต่างๆ อย่างเชื่อมโยง และฝึกที่จะต่อเชื่อมสิ่งต่างๆ เข้าหากัน จะช่วยให้เกิดความสมบูรณ์และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ

ผู้ป่วยหญิงสูงอายุมาที่ห้องฉุกเฉินด้วยอาการเวียนศีรษะ ตรวจพบว่าชีพจรค่อนข้างช้า เราสามารถต่อเชื่อมไปถึงเรื่องต่างๆ มากมาย เช่น competency ของพยาบาลห้องฉุกเฉินในการประเมินอาการเบื้องต้น, แนวทางในการตรวจ investigate, ระบบการสื่อสารระหว่างพยาบาลกับแพทย์, แหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้าหาความรู้, การบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ ฯลฯ ทั้งหมดเพื่อตอบคำถามว่า จะทำอะไรให้โรงพยาบาลของเรามีความสามารถในการดูแลผู้ป่วยลักษณะนี้ได้อย่างมีคุณภาพ และเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่

การใช้มาตรฐาน HA ฉบับใหม่ จะเน้นความสำคัญของการต่อเชื่อมระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในมาตรฐาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโรงพยาบาล