

การใช้มาตรฐานที่ให้คุณค่า

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตikul

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

มาตรฐาน HA ฉบับ พ.ศ. 2549 ได้ผสมผสานเนื้อหาและแนวคิดสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโรงพยาบาล อาทิ การดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เน้นคุณภาพและความปลอดภัย บูรณาการการสร้างเสริมสุขภาพเข้าไปในทุกกิจกรรม รวมทั้งการบริหารจัดการที่ดี

การใช้มาตรฐานให้เกิดประโยชน์สูงสุด คือการใช้มาตรฐานเพื่อการปฏิบัติงานประจำ และ การใช้มาตรฐานเพื่อให้เห็นตัวตนของโรงพยาบาล

อย่างไรที่เรียกว่าเป็นการใช้มาตรฐานเพื่อการปฏิบัติงานประจำ ?

ลองดูตัวอย่างง่ายๆ สักสองสามวิธี

1. **หั่งล้อมวงคุยกันเล่น ๆ** โดยหยิบยกเอามาตรฐานสักหัวข้อหนึ่งขึ้นมา แล้วถามว่าในงานประจำของเรา ได้มีการนำมาตรฐานข้อนี้มาปฏิบัติแล้วหรือยัง สถานการณ์ใดบ้างที่ต้องใส่ใจกับเรื่องนี้ สถานการณ์นั้นมีปัญหาและความเสี่ยงอะไร เราได้เตรียมพร้อมกับปัญหาและความเสี่ยงเหล่านั้นแล้วหรือยัง

ตัวอย่าง เช่น มาตรฐานเรื่องการประเมินผู้ป่วยกำหนดว่า “(3) วิธีการประเมินเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและทรัพยากรที่เพียงพอ มีการใช้แนวทางปฏิบัติทางคลินิกที่เหมาะสมกับผู้ป่วยและทรัพยากรเพื่อชี้้นำการประเมินผู้ป่วย ถ้ามีแนวทางดังกล่าว.”

ถ้าอ่านเพียงผิวเผิน เราจะบอกว่าเรามีการประเมินผู้ป่วยทุกรายอยู่แล้ว เป็นความจริงที่ว่า โดยระดับเฉลี่ย เรามีการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวอยู่แล้ว การคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา คือการถามตัวเองว่ามีกรณีเฉพาะใดบ้างที่ต้องใส่ใจเป็นพิเศษในหน่วยงานของเรา วิธีการประเมินที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้การประเมินผู้ป่วยต้องทำด้วยวิธีที่แตกต่างกันไป เช่น ความเร่งด่วนของปัญหา ระดับการศึกษาของผู้ป่วย

การประเมินภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและทรัพยากรที่เพียงพอ มีการประเมินหรือการตรวจพิเศษอะไรบ้างที่ต้องการสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย ต้องอาศัยเครื่องมือและบุคลากรที่มีความพร้อม

การใช้แนวทางปฏิบัติทางคลินิกที่เหมาะสม มีโรคหรืออาการอะไรบ้างที่หน่วยงานของเรา ได้มีการใช้อยู่ หรือสมควรนำมาใช้

การคุยกันเล่นๆ เป็นการซักซ้อมความเข้าใจ เป็นการมองหาโอกาสพัฒนาอย่างง่ายๆ เมื่อเห็นแล้วก็นำไปปฏิบัติ โดยไม่ต้องกังวลกับการทำสิ่งที่ไม่จำเป็น นั่นคือการเขียนเอกสารประเมินตนเองในช่วงแรก

2. **เดินเข้าไปในหอผู้ป่วย** ทบทวนหัวข้อมาตรฐานที่สนใจ ถามตนเองหรือทีมงานว่าในวันนี้ ผู้ป่วยเตียงใดบ้างที่จะได้รับประโยชน์จากการใช้มาตรฐานข้อนี้ เป้าหมายของหัวข้อนี้คือความเหมาะสมของวิธีการประเมิน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือสามารถรับทราบความต้องการและปัญหาสุขภาพได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม เราก็ดูว่าผู้ป่วยรายนั้นได้รับการประเมินด้วยวิธีการที่เหมาะสมหรือไม่ ถ้ามีแนวทางปฏิบัติทางคลินิกที่ได้ตกลงกันไว้ ได้มีการใช้หรือไม่

3. **เลือกผู้ป่วยที่น่าสนใจมาซักรายหนึ่ง แล้วถามว่าปัญหาของผู้ป่วยรายนี้ มาตรฐานข้อใดจะเป็นประโยชน์ในการทำให้การดูแลผู้ป่วยดีขึ้น** เช่น อาจจะพบว่าผู้ป่วยมีอาการเปลี่ยนแปลงไป แต่มีการตรวจพบและตอบสนองช้ากว่าที่ควร ทำให้ได้มีโอกาสกลับไปทบทวนดูมาตรฐานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงที่ว่า “มีการเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมกับความรุนแรงของการเจ็บป่วย และดำเนินการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนแผนการรักษาได้ทันเวลาที่” แล้วทีมก็มาพิจารณาว่าจะปรับปรุงระบบการเฝ้าระวังอย่างไร มีผู้ป่วยกลุ่มใดบ้างที่จะต้องใส่ใจเรื่องนี้เป็นพิเศษ

สำหรับการใช้มาตรฐานเพื่อให้เห็นตัวตนของโรงพยาบาล อาจทำได้โดยทดลองเป็นนักวิจัยรุ่นเยาว์ ทำการวิจัยประเมินผลขนาดเล็ก หรือ mini evaluation research สุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมาสักจำนวนหนึ่ง เช่น 5-10 ราย เลือกมาตรฐานมาสักข้อหนึ่ง แล้วทบทวนตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานข้อนั้นว่าเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยได้ดีเพียงใด ถ้าบรรลุเป้าหมายของมาตรฐานและเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย ก็ทำให้ทีมงานมั่นใจในระบบที่เป็นอยู่ ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายของมาตรฐานหรือไม่เห็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยอย่างชัดเจน ก็แสดงว่านั่นเป็นโอกาสพัฒนาของทีมงาน

ข้อมูลการวิจัยประเมินผลขนาดเล็กนี้ หากทำอย่างต่อเนื่อง ทำอย่างครอบคลุมในทุกหน่วยงาน และทุกหัวข้อมาตรฐาน จะเป็นประโยชน์ในการทำให้ทีมงานเห็นผลงานของตนเองได้ชัดเจนขึ้น นำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลลัพธ์ของการดูแลที่ดี นอกจากนี้ ผลพลอยได้ก็คือการมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือสำหรับนำเสนอต่อบุคคลภายนอก

หากทุกโรงพยาบาลทำได้ตามนี้ มาตรฐานจะเกิดประโยชน์และคุณค่าอย่างใหญ่หลวงต่อทุกฝ่าย