

ช่วยกันทำให้เรียบง่าย

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กระบวนการเยี่ยมสำรวจของ HA ควรเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความสุขมากกว่าเกิดความเครียด เพราะทีมงานของโรงพยาบาลได้บากบั่นพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพมาเป็นเวลานาน ความเครียดอาจจะเกิดจากความคาดหวังของโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นเรื่องการผ่านไม่ผ่านมากเกินไป จากการเตรียมตัวที่ไม่พร้อม จากการพัฒนาที่ไม่ครอบคลุมหรือผิดทิศทาง ขณะเดียวกันความเครียดก็อาจจะเกิดจากผู้เยี่ยมสำรวจที่คาดหวังจากโรงพยาบาลไว้สูง ต้องการให้โรงพยาบาลพัฒนาต่อ หรือใช้บทเรียนที่เคยพบจากที่อื่นมาเป็นบรรทัดฐานในการเยี่ยม

หากความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย คือพื้นฐานของการดูแลผู้ป่วยที่ดีแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เยี่ยมสำรวจกับทีมงานของโรงพยาบาล ก็คือพื้นฐานที่ดีของการเยี่ยมสำรวจ ความสัมพันธ์ที่ดีจะเกิดได้ต่อเมื่อมีความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อเข้าใจตรงกันแล้วจะก่อให้เกิดความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่คลาคลั่น ไม่ต้องทำในสิ่งที่ไม่จำเป็น

การประเมินตนเองตามมาตรฐานโรงพยาบาล

เอกสารการประเมินตนเองมีเป้าหมายเพื่อให้ทีมงานของโรงพยาบาลเห็นภาพการพัฒนาด้วยตนเอง และเพื่อการสื่อสารกับผู้เยี่ยมสำรวจ การประเมินตนเองเพื่อการพัฒนาตนเองคือสิ่งที่โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญให้มากขึ้น เพราะทีมงานมีโอกาสที่จะถูกถามอยู่ตลอดเวลาว่าได้ใช้ประโยชน์จากการประเมินตนเองอย่างไร

การประเมินตนเองที่ดีคือการประเมินจากการไปดูของจริง เข้าไปดูที่หอผู้ป่วยและเลือกมาตรฐานบางข้อมาประเมิน ประเมินแล้วจะเห็นว่าทำได้ดีแล้วหรือยังเป็นโอกาสพัฒนา จะเกิดความเข้าใจในปัญหาสำคัญและข้อจำกัด ซึ่งเป็นบริบทของจุดนั้น และควรจะนำไปสู่การปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงาน ผลลัพธ์หรือบทเรียนที่ได้จากการพัฒนาคือสิ่งที่ควรนำมาบอกเล่าในเอกสารการประเมินตนเอง เป็นการบอกเล่าหลังจากที่ได้เห็นของจริงและสร้างการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างสอดคล้องกับปัญหาสำคัญ

ลำดับขั้นของการประเมินตนเองตามมาตรฐาน คือ 1) Purpose ทำความเข้าใจเป้าหมาย 2) Context ทำความเข้าใจปัญหาสำคัญของตนเองโดยเข้าไปดูจากของจริง 3) Plan/Design ออกแบบวิธีการทำงานที่เรียบง่ายและรัดกุม 4) Do/Action นำไปปฏิบัติ 5) Check/Study/Learn ทบทวน ประเมินผล เรียนรู้ 6) Act/Improve ปรับปรุงต่อ

การทำความเข้าใจปัญหาสำคัญของตนเองเป็นจุดสำคัญมากที่จะทำให้การปรับปรุงนั้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของมาตรฐาน

เราสามารถลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำเอกสารการประเมินตนเองในส่วนของการดูแลผู้ป่วย (หมวดที่ 6 ในมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับบูรณาการ) ด้วยการจัดทำสิ่งที่เป็นส่วนร่วมของทุกทีมไว้เป็นเอกสารชุดหนึ่งที่ทุกทีมสามารถอ้างอิงถึงได้ แล้วแต่ละ PCT ตอบเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นความเฉพาะเจาะจงของตนเอง เช่น ในเรื่องการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย อาจจะตอบในเอกสารร่วมว่าแนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปเป็นอย่างไร ซึ่งจะใช้สำหรับผู้ป่วยทุกราย และผู้ป่วยกลุ่มเฉพาะ แล้วในระดับ PCT ก็ขยายความว่าผู้ป่วยเฉพาะที่มีระบบวางแผนจำหน่ายเป็นพิเศษมีการดำเนินการอย่างไร