

รอนบริหารก้งานคุณภาพ

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล

คุณภาพ อาจะเกิดจากการใช้มุมมองต่างๆ เป็นตัวจุดประกาย
เครื่องมือหรือมุมมองด้านหนึ่งที่ใช้ได้ผลกับงานบางงาน อาจะไม่ได้ผลกับงานอีก
ประเภทหนึ่ง

การแสวงหามุมมองใหม่ๆ เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพ จึงมีความจำเป็นเพื่อให้เกิด
ความสมดุล และใช้ประโยชน์ได้กับความหลากหลายในโรงพยาบาล

เราอาจจะเริ่มต้นจากหลักคิดพื้นฐาน คือ “ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ชยัน
ทบทน”

หลักคิดทั้งสามข้อ สามารถบูรณาการอยู่ในขณะเดียวกันหรือกิจกรรมเดียวกันได้
ขอยกตัวอย่างการเริ่มต้นงานคุณภาพในความรับผิดชอบของรอนบริหาร เพราะมักจะ
ได้รับคำถามบ่อยๆ ว่างานด้านบริหารจะต้องทำอะไรบ้าง

คำแนะนำที่อาจจะฟังดูแปลกออกไปก็คือ อย่าเพิ่งเริ่มต้นด้วยเอกสารการประเมิน
ตนเอง แต่ให้เริ่มด้วยการเข้าไปในสถานที่จริง ซึ่งเป็นสิ่งที่ท่านคุ้นเคยอยู่แล้ว เพียงแต่เข้า
ไปด้วยการตั้งประเด็นหรือค้นหาประเด็นบางอย่าง

ความรับผิดชอบของรอนบริหารด้านหนึ่งคือการดูแลโครงสร้างกายภาพและสิ่งแวดล้อม
ให้ส่วนต่างๆ ของโรงพยาบาลสามารถทำหน้าที่อย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ทุกจุดใน
โรงพยาบาล จึงไม่พ้นความรับผิดชอบของรอนบริหาร

HA เคยให้แนวทางการทำงานสำหรับบทบาทของ Patient Care Team ไว้ง่ายๆ ว่า
“หาโอกาส จัดทีมทำ ติดตามผล” แนวทางนี้ก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานของรอน
บริหารเช่นเดียวกัน

การเข้าไปในสถานที่จริงคือการหาโอกาสพัฒนา รอนบริหารอาจจะเข้าไปคนเดียว หรือ
มีผู้ช่วยไปช่วยจับบันทึก หรือไปร่วมกับหัวหน้าพยาบาลซึ่งเป็นลูกค้าคนสำคัญ หรือทีมงานของ
รอนบริหาร หรืออื่นๆ แล้วแต่จะทดลองทำ จะใช้ช่วงเวลาใด จะมีความถี่เท่าไร ขึ้นอยู่กับการ
ทดลองทำว่าวิธีใดเป็นประโยชน์ที่สุด

เมื่อเข้าไป ณ ที่จุดใดจุดหนึ่งแล้ว คำถามแรกเพื่อการหาโอกาสพัฒนา คือการถามกับ
ตนเองว่า “ประเด็นคุณภาพและความเสี่ยงที่สำคัญของที่นี่คืออะไร” หรือคำถามในกลุ่ม
เดียวกัน ในทำนองเดียวกัน

คำตอบที่ต้องการคือ key word ไม่ก๊ี้ตัว เช่น เมื่อเข้าไปที่ห้องน้ำ จะได้คำตอบว่า
ประเด็นคุณภาพของห้องน้ำคือ สะอาด น่าใช้ แห้ง พอเพียง ไม่มีกลิ่น เมื่อไปที่ที่พักขยะ

อาจจะได้คำตอบว่า เป็นระเบียบ ไม่น่ารังเกียจ ไม่ปะปน ไม่ปนเปื้อน ไม่มีกลิ่น แค่นี้ก็เพียงพอสำหรับการเริ่มต้น

บางครั้งเราอาจจะต้องถามถึง “ที่มา” และ “ที่ไป” ของเรื่องนั้นๆ เพื่อให้สามารถจัดการกับทั้งระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ท่อที่เป็นทางออกของอากาศที่ถูกดูดออกมา มาจากไหน มีการปนเปื้อนของเชื้อโรคหรือไม่ หรือน้ำที่ใช้ล้างผ้าเปื้อนในโรงซักฟอกไหลไปยังที่ไหน

คำถามเหล่านี้เกิดจาก **common sense** และจิตใจที่รับผิดชอบในหน้าที่ ศ.นพ. ประเวศ วะสีกล่าวว่า อย่าตั้งต้นด้วยความรู้ เพราะความรู้จะทำให้กลัว ขอให้เริ่มด้วยหัวใจ แล้วความรู้ทั้งหลายจะตามมาเอง

คำถามต่อมาก็คือ “ใครควรจะเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้” ทั้งในภาพรวมของทั้งโรงพยาบาล และที่ตรงตำแหน่งนี้ จากนั้นก็อาศัยภาวะผู้นำของท่านรองบริหาร ในการทำความเข้าใจถึงเป้าหมาย การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการวัดหรือประเมินการบรรลุเป้าหมายกับผู้รับผิดชอบนั้น จะใช้ศาสตร์การบริหารทั้งหลายที่ร่ำเรียนมาก็สามารถใช้ได้เต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน การเสริมพลัง การใช้ความคิดสร้างสรรค์

คำถามสุดท้ายที่จะขับเคลื่อนให้เรื่องนี้เดินหน้าไปอย่างต่อเนื่องก็คือ “เราจะร่วมกันติดตามผลในเรื่องนี้อย่างไร” เป็นเสมือนแผนการประเมิน แต่ที่จริงเป็นการสร้างความมุ่งมั่นร่วมกันว่าเราจะเอาจริงกับเรื่องนี้จนสำเร็จ

ถ้าการบริหารของทุกโรงพยาบาล เริ่มต้นได้อย่างนี้ เชื่อว่าเราจะเห็นการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมากมายในโรงพยาบาลของประเทศไทย สิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลจะไม่น่าที่น่ารังเกียจ ไม่เป็นแหล่งสะสมความเสี่ยง และพร้อมที่จะก้าวสู่ขั้นต่อไปคือเป็นสิ่งแวดล้อมเพื่อการบำบัดเยียวยา (healing environment)