

เก็บตกจากห้องย่อย ๒๒ กันยายน ๒๕๕๕

ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชน

ควรประสานความเก่งของคน กับ งานที่คนสนใจ
ควรเริ่มต้นจากทุนเดิม เริ่มจากสิ่งที่มองเห็นจับต้องง่าย เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับทีมงาน
ควรพัฒนาคนควบคู่ไปกับการวางระบบ ระบบที่สำคัญคือระบบที่มีผลกระทบต่อผู้ป่วย และนำไปสู่
การบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์
การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ การศึกษาดูงานควรสรุปบทเรียนในทำนอง
“ปิ้งแล้วปรับ” ไม่ใช่ “ปิ้งแล้วลอก”
ควรสร้างวัฒนธรรมของวินัย + วัฒนธรรมของการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ

เรื่องสำคัญคือทำให้คนมีความรักโรงพยาบาล แพทย์เป็นกลุ่มสำคัญที่จะมาช่วยขับเคลื่อนเรื่องนี้ให้
ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ การขัดแย้งถือว่าเป็นเรื่องธรรมชาติ
การทำงานคุณภาพมีหลากหลายช่องทาง เดินได้หลายระบบ ควรเลือกให้เหมาะสมกับสังคมและ
วัฒนธรรมขององค์กร
HA ไม่ได้บอกว่าต้องทำอะไร เพียงขอให้มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และบรรลุ
เป้าหมายของโรงพยาบาล

ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลเอกชน

CQI จากการบังคับจะไม่ยั่งยืน (เกิดง่าย ตายง่าย) ต้องซื่อใจจึงจะยั่งยืน
ปัจจัยสู่ความสำเร็จของ CQI ได้แก่องค์กรมีทิศทางชัดเจน ผู้นำแสดงความมุ่งมั่นชัดเจน เน้นพัฒนา
แนวคิดของคน (ปัญหาไว้แก้ ไม่ได้มีไว้กลุ่ม)
การให้แพทย์มีส่วนร่วม ควรเป็นไปด้วยความสมัครใจ มีอิสระ เห็นความจำเป็น พยายามให้เกิด
ความรู้สึกเป็นเจ้าของ
การที่มีผู้เยี่ยมสำรวจจากภายนอกเข้าไปประเมินจะมีส่วนกระตุ้นได้มาก
KISS = Keep it Simple & Smart (Smooth, Soft)

ประสบการณ์การพัฒนาคุณภาพในโรงเรียนแพทย์

ความสำเร็จของการพัฒนาจากการมีส่วนร่วมของแพทย์ การป้องกันความเสี่ยงในส่วนสนับสนุน และการเชื่อมโยงในองค์กร

ถ้าแพทย์เข้ามาต่อยอดจะทำให้การพัฒนาดำเนินไปได้ง่ายมาก แพทย์จะมีส่วนในการตัดสินใจได้ดีมาก

ไม่เคยเห็นว่าคณะแพทย์ในโรงพยาบาลตั้งใจอย่างเต็มที่ด้วยกำลังกาย กำลังสมอง เหมือนตอนที่รับการเยี่ยมสำรวจ

ถ้าเราพัฒนาเพื่อคนไข้ กลไกการลดค่าใช้จ่ายต้องเกิดขึ้น

คาถาของผู้นำ “ห้ามเหนียว ทำไปเรื่อย อย่าหยุด” (อย่าติดเบรก จนหยุดก็ก)

การนำองค์กร: priority, integration, structure, action (เรียนรู้ร่วมกัน, ปลด เชื้อ ฉั่น, สนับสนุน)

จุดแข็งของโรงเรียนแพทย์คือความเป็น specialist และบรรยากาศวิชาการ

จุดอ่อนของโรงเรียนแพทย์คือ อัตราสูง แยกส่วน

ความเรียบง่ายในระบบที่ซับซ้อนต้องใช้หลักศรัทธาและปัญญา วิริยะ สมานะ มีสติที่จะทำให้เกิดการดูแลตนเอง ก็จะทำให้เกิดความเรียบง่าย

เส้นทางจาก ISO สู่ HA ง่ายกว่าที่คิด

รพ. ISO ที่ต้องการต่อยอดเพื่อให้เป็น รพ. HA นั้น ต้องเริ่มต้นที่การดูจุดยืนของโรงพยาบาลก่อน จากนั้นจึง “เสริมฐาน” ให้แข็งแรง ก่อนที่จะมีการ “ต่อยอด” ขึ้นไป

วิธีการปรับองค์กรจาก ISO เป็น HA โดยไม่ให้กระบวนการต่อยอดนี้ล้มลง มีดังนี้

1. ทำใจ ว่าจะเริ่มลงมือแล้ว
 2. ดูแลตนเอง ว่าเป็น “โรงพยาบาล ISO” ที่แท้จริง
 3. เสริมฐาน โดยการปรับโรงพยาบาลให้เป็น “โรงพยาบาลคุณภาพ”
 4. ต่อยอด โดยสวม “มาตรฐาน HA” ให้แก่โรงพยาบาล
 5. เสริมพลัง โดยสวม “หัวใจ HA” ให้เป็นวิธีปฏิบัติงานปกติของโรงพยาบาล
 6. ยืนยันสภาพระยะยาว โดยการ “ส่องกระจก” ว่าเป็น “โรงพยาบาล HA” อยู่อย่างต่อเนื่อง
- ปัจจัยที่สำคัญมากกว่าคือปัจจัยทางนามธรรม