

HA กับโรงเรียนแพทย์

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บรรยาย ณ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

15 ธันวาคม 2543

โรงเรียนแพทย์มีอยู่เพื่ออะไร

เพื่อถ่ายทอดศิลปะและวิทยาการ
สำหรับการป้องกันและบำบัดความทุกข์ทรมาน
อันเนื่องมาจากความเจ็บป่วย
สำหรับแพทย์รุ่นหลัง

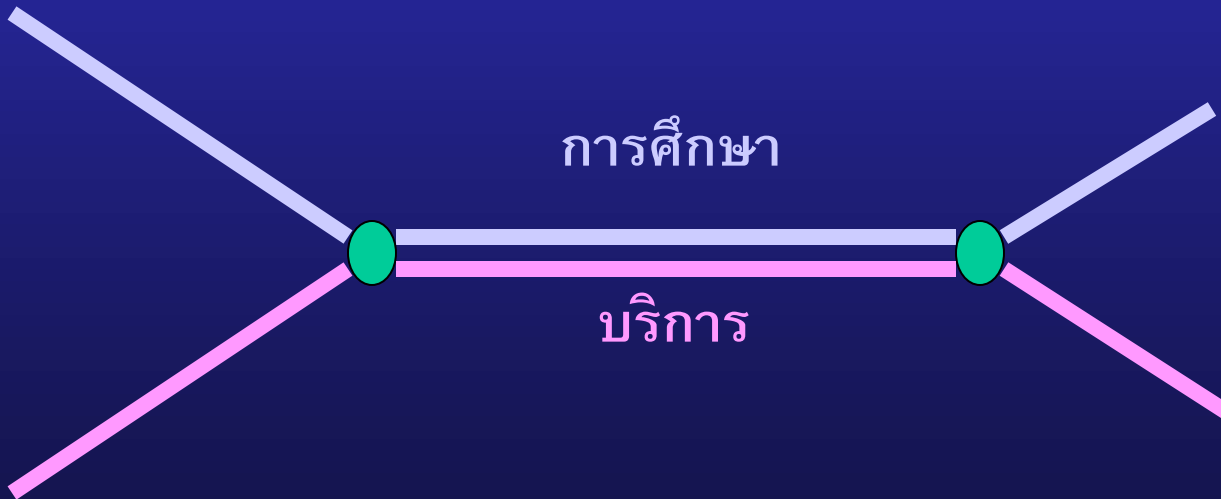


ทำไมโรงเรียนแพทย์ ต้องอยู่คู่กับโรงพยาบาล



เป็นไปได้ที่จะมีโรงพยาบาลโดยไม่มีโรงเรียนแพทย์
แต่เป็นไปได้ที่จะมีโรงเรียนแพทย์โดยไม่มีโรงพยาบาล
ทำไม

กระบวนการในโรงเรียนแพทย์



โรงเรียนแพทย์เป็นระบบที่
ซับซ้อนและปรับตัวตลอดเวลา
(Complex Adaptive System)

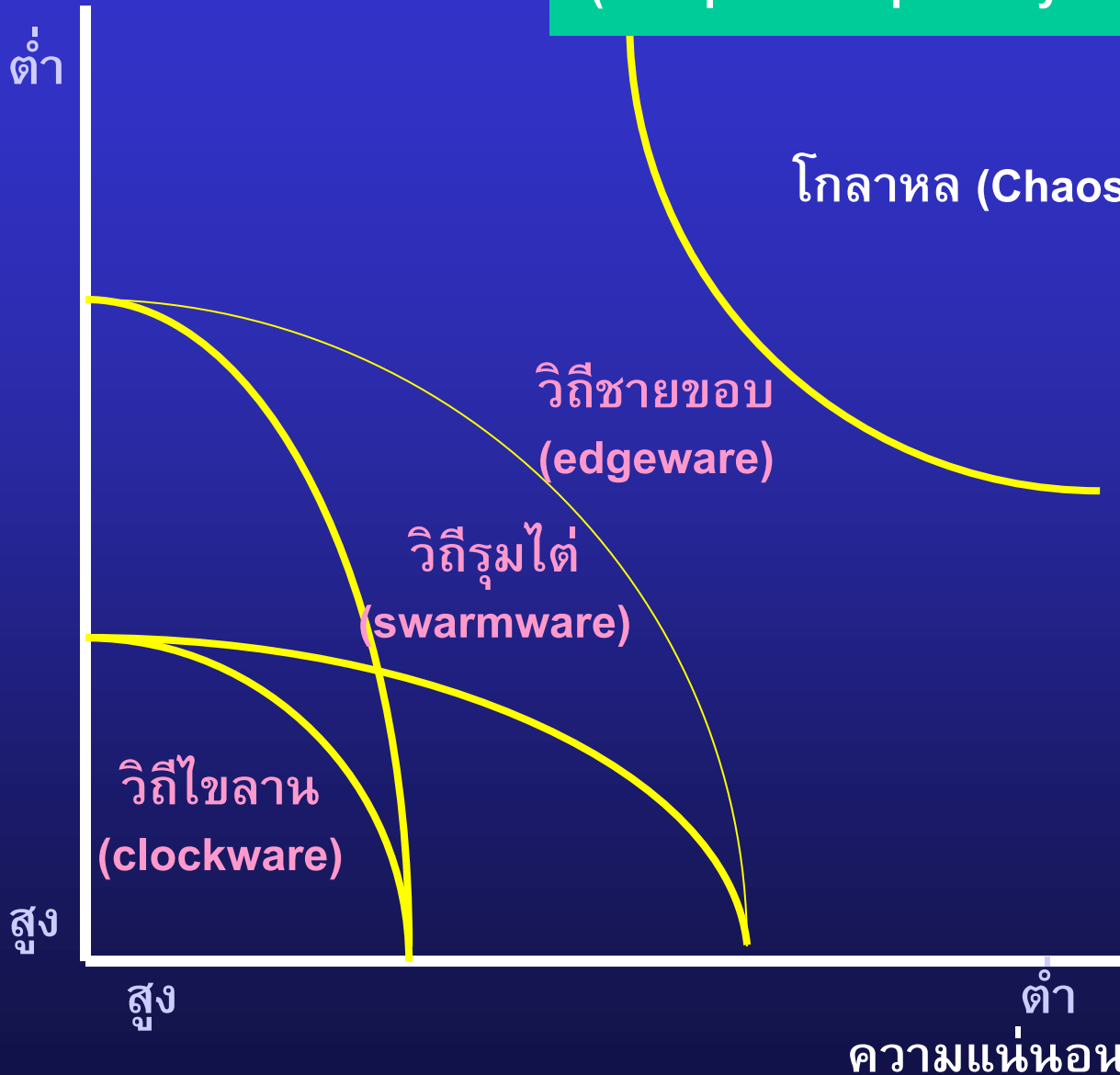
ซับซ้อน = หลากหลาย เชื่อมโยง

ปรับตัว = ประสพการณ์ -> เรียนรู้ เปลี่ยนแปลง

ระบบ = ชุดของสิ่งซึ่งพึ่งพากัน

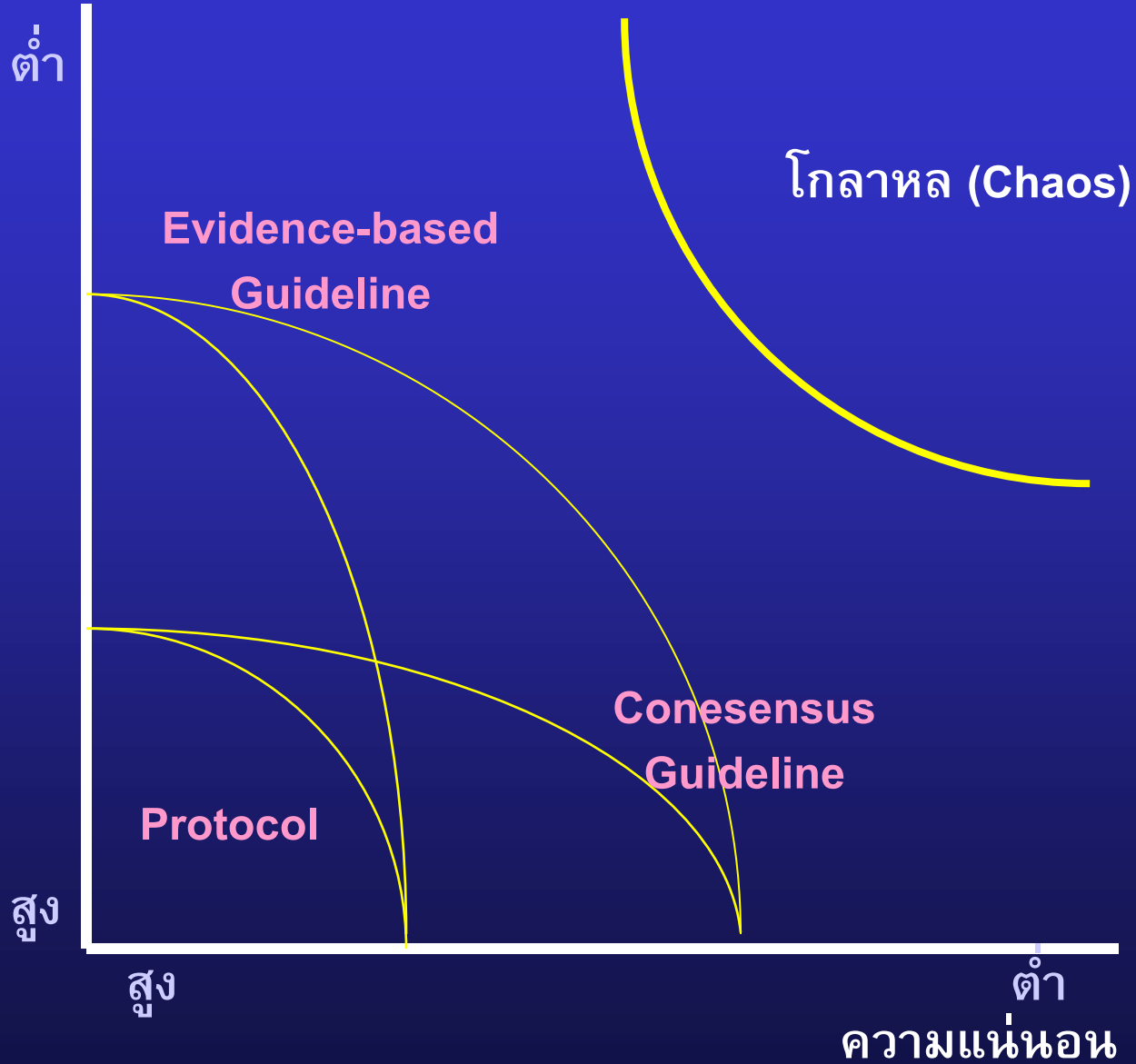


ความเห็นพ้อง



ระบบที่ซับซ้อนและปรับตัวเอง
(Complex Adaptive System)

ความเห็นพ้อง



องค์ประกอบในระบบ
เปลี่ยนแปลงตัวเองได้



การเปลี่ยนแปลงไม่จำเป็นต้องผลักดันให้เกิด
ความพยายามผลักดันให้เกิดอาจจะทำให้ระบบ
ปรับตัวไปในทิศทางที่เราไม่ต้องการ

กฎง่าย ๆ ก่อให้เกิดความซับซ้อน



เราไม่ต้องการแผนปฏิบัติการที่ซับซ้อน
แผนดังกล่าวอาจปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์
เราต้องการเพียงเป้าหมายและกฎเกณฑ์ง่าย ๆ

การเปลี่ยนแปลงที่เล็กน้อย

การเปลี่ยนแปลงน้อย อาจส่งผลอันยิ่งใหญ่
การเปลี่ยนแปลงมาก อาจไม่เกิดผลอะไรเลย



ทุกคนมีส่วน 15%
อีก 85% เป็นของระบบ



ขอให้แต่ละคนลุกขึ้นมาใช้ส่วน 15% ของตัวเอง
แล้วเฝ้าดูว่าจะเกิดอะไรขึ้น

ความเครียดและความขัดแย้ง เป็นธรรมชาติ



ไม่จำเป็นต้องแก้ไขความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน
ความพยายามดังกล่าวอาจสิ้นผลจนความอยู่รอด
ควรยอมรับความไม่ลงรอยอย่างเปิดเผย
หาข้อสรุปแบบ **both-and** มากกว่า **either-or**

แรงต่อต้าน



แทนที่จะต่อสู้กับแรงต่อต้าน

ควรใช้พลังธรรมชาติในระบบ

หาสิ่งดึงดูดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยธรรมชาติ

การพัฒนาโดยธรรมชาติ

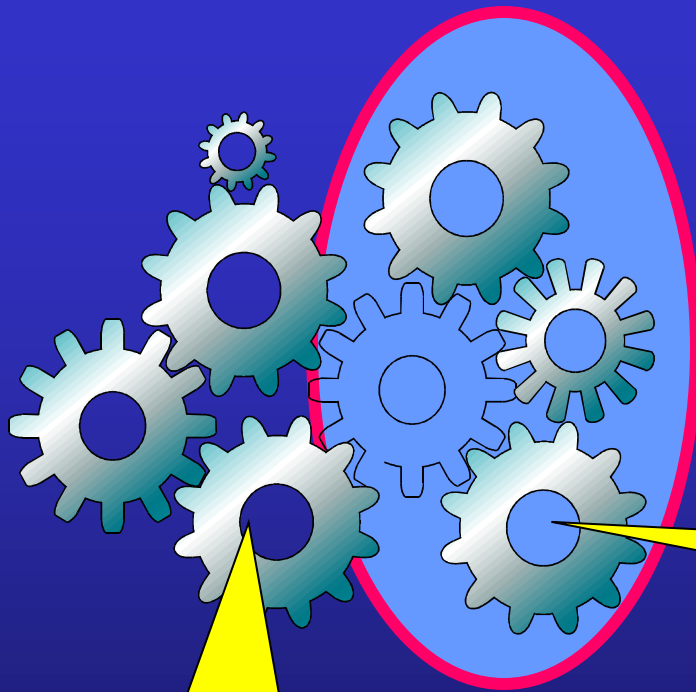
มีเป้าหมายที่ชัดเจน
มีกฎที่เรียบง่าย



ความเห็นพ้อง



สมมติว่าทั้งหมดนี้คือองค์กร



กลุ่มของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน

เฟืองแต่ละอันคือหน่วยงาน

แต่ละซี่คือเจ้าหน้าที่แต่ละคน

จะเริ่มประเมินตรงไหน

เริ่มด้วยการประเมิน ในระดับบุคคล

สำรวจตรวจสอบระหว่างทำงาน

- ฟังเสียงตัวเอง
 - อะไรที่ติดขัด
 - อะไรที่ไม่สบายใจ
- ฟังเสียงคนอื่น
 - เพื่อนในหน่วยงาน
 - เพื่อนต่างหน่วยงาน
 - ผู้ป่วยและผู้รับบริการ
- ตรวจสอบกับมาตรฐานวิชาชีพ

วิเคราะห์งานของแต่ละคน 1: ทำอะไร

- วัน ๆ เราทำอะไรบ้าง
 - ที่ทำบ่อย ๆ
 - ที่สำคัญสูง
 - ที่มีปัญหาบ่อย
- ตัวอย่าง
 - ตรวจผู้ป่วยนอก
 - อยู่เวร
 - พบญาติ

วิเคราะห์งานของแต่ละคน 2: ทำไปทำไม

- **ตรวจผู้ป่วยนอก**
 - ให้การวินิจฉัยโรคที่ถูกต้อง
 - ให้การบำบัดรักษาที่เหมาะสม
 - ให้คำแนะนำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- **อยู่เวร**
 - แก้ปัญหาฉุกเฉินให้ผู้ป่วย

วิเคราะห์งานของแต่ละคน 3: ทำได้ดีหรือไม่

- การวินิจฉัยโรค

- มีการวินิจฉัยที่คลุมเครือเพียงใด อะไรบ้าง
- มีการวินิจฉัยที่ผิดพลาดเพียงใด อะไรบ้าง
- มีการวินิจฉัยที่ไม่แน่ใจเพียงใด อะไรบ้าง

- การบำบัดรักษา

- ที่ซักช้า ไม่ทันการณ์ มีเพียงใด อะไรบ้าง
- ที่ไม่เหมาะสม มีเพียงใด อะไรบ้าง
- ที่ผิดพลาด มีเพียงใด อะไรบ้าง

วิเคราะห์งานของแต่ละคน 4: จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

- **อยากจะบอกอะไรแก่ผู้ส่งมอบงานให้เรา**
 - พยาบาล OPD ชักประวัติให้ละเอียดขึ้น
 - นัดหมายการตรวจพิเศษให้เร็วขึ้น
- **What, Where, When, Who, How**
 - **What:** ใช้การแพทย์ทางเลือกได้หรือไม่
 - **Where:** รักษาที่ รพ.ชุมชนได้หรือไม่
 - **When:** ออกตรวจตอนบ่ายได้หรือไม่
 - **Who:** ให้รับยาต่อจากพยาบาลได้หรือไม่
 - **How:** ใช้โทรศัพท์ปรึกษาได้หรือไม่

สำรวจตรวจสอบในมิตินามธรรม

- เราดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมหรือไม่
 - ร่างกาย
 - อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ
- เราเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วยหรือไม่
 - สิทธิในการรับรู้ข้อมูล
 - สิทธิในการร่วมตัดสินใจ
- เราทำเต็มความสามารถของเราหรือไม่

การประเมินตนเองในทุกเรื่อง

What: เราทำงานอะไร

Why: ทำไปเพื่ออะไร

How well: ทำได้ดีหรือไม่, ใช้อะไรวัด

How to Improve: จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

มีความเสี่ยงอะไร

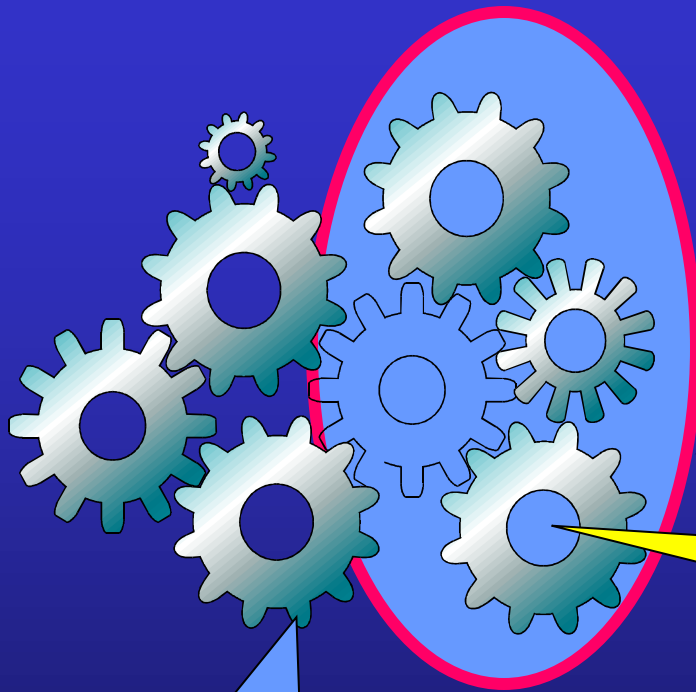
มีความด้อยประสิทธิภาพตรงไหน

ผู้รับผลงานยังไม่พอใจเรื่องอะไร

ยังห่างไกลจากมาตรฐานวิชาชีพตรงไหน

ทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรกแล้วหรือยัง

สมมติว่าทั้งหมดนี้คือองค์กร



กลุ่มของหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน

เฟืองแต่ละอันคือหน่วยงาน

แต่ละซี่คือเจ้าหน้าที่แต่ละคน

ประเมินตนเอง ในระดับหน่วยงาน

คำถามสำหรับหน่วยงาน

Core Process

เราทำงานอย่างไร

ทำไมต้องมี
หน่วยงานของเรา

Purpose (เจตจำนง/
ความมุ่งหมาย/ปณิธาน)

เราทำได้ดีหรือไม่

Indicator

จะปรับปรุง
ให้ดีขึ้นอย่างไร

Innovation

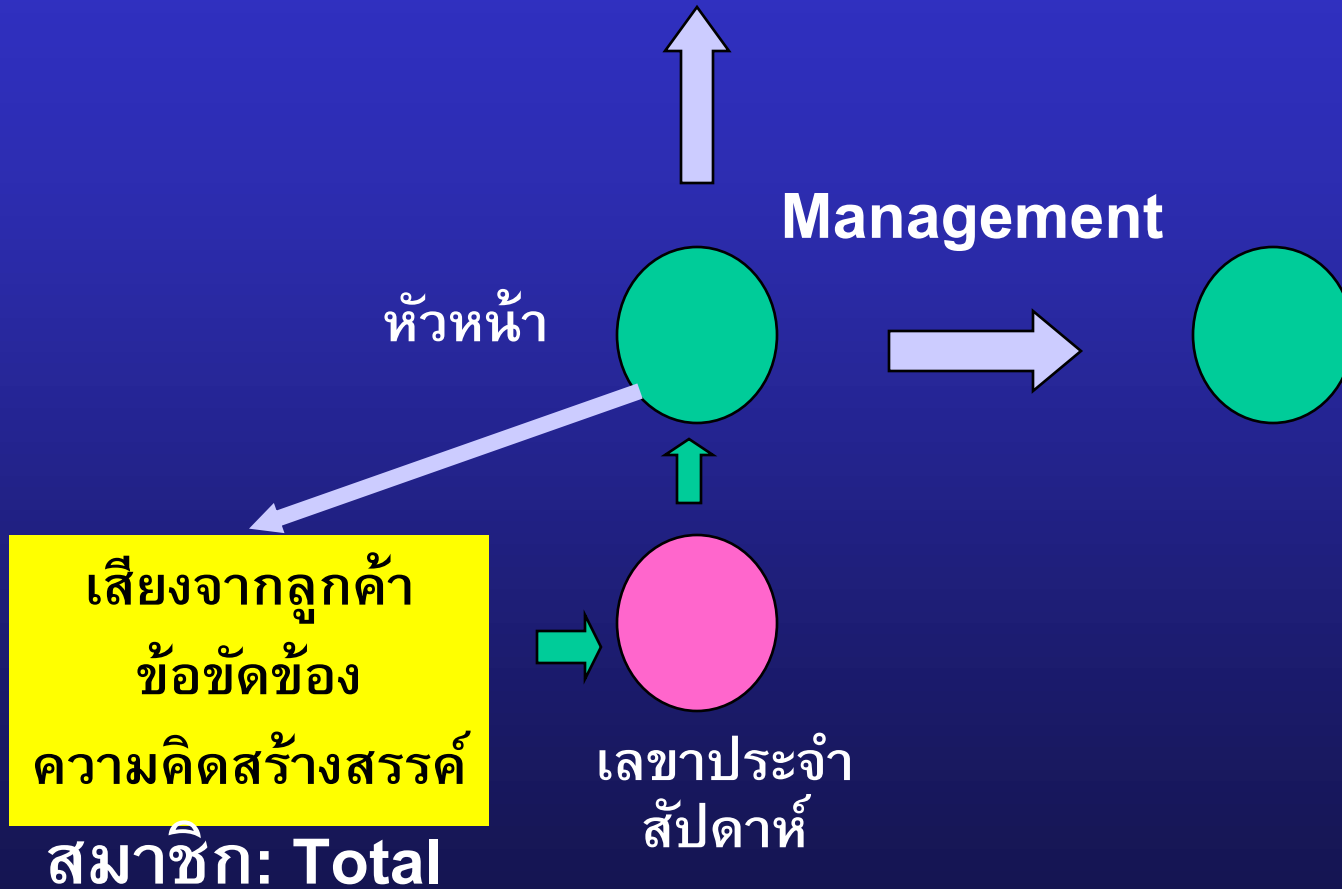


ทำอย่างเรียบง่าย (Simplicity)



ทำได้ทันที
ทำได้ทุกที่
ทำได้ทุกคน
ทำแล้วได้ผล

TQM/CQI แบบง่าย ๆ



Simp CQI ระบบดักจับความคิด

ทุกคนดักจับ

เสียงจากลูกค้า, เพื่อนร่วมงาน, ตัวเอง

ผู้แทนสรุป, เสนอหัวหน้า

หัวหน้าดำเนินการ

สิ่งที่มีความรับผิดชอบโดยตรง

มอบหมายบุคคลหรือทีมเล็กไปดำเนินการ

หัวหน้านำเสนอทีม....(ทีมหน้า/ทีมบริหาร/ทีมประสาน)

สิ่งที่คิดว่าจะปฏิเสธข้อเสนอ

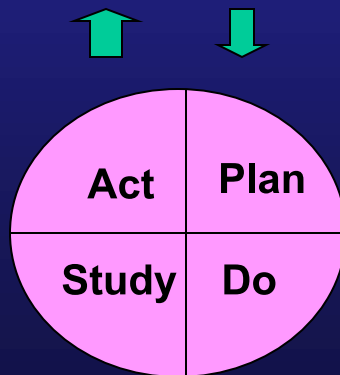
สิ่งที่ต้องขออนโยบายและทรัพยากรจากผู้บริหาร

สิ่งที่จะประสานงานกับหน่วยงานอื่น/ได้ประสานไปแล้ว

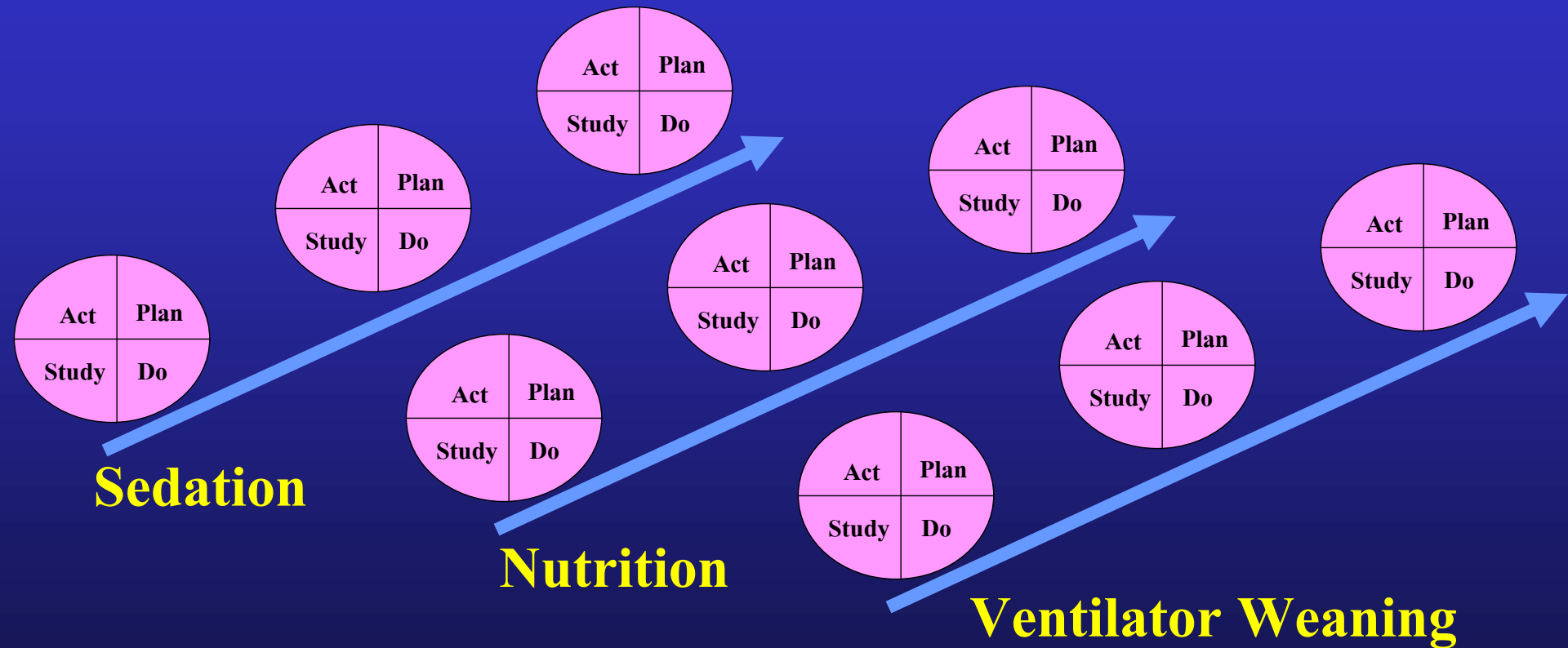
เราต้องการบรรลุเป้าหมายอะไร

จะรู้ได้อย่างไรว่าเปลี่ยนแปลงดีขึ้น

จะเปลี่ยนแปลงอะไรให้ดีขึ้น



Several Linked Cycle



ขั้นตอนในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



การเดินทางอย่างมีคุณภาพ

เป้าหมาย: จะไปไหน

ทรัพยากร: ผู้ขับขี่, น้ำมัน, เครื่องมือ, ข้อมูล



จริยธรรม: เคารพกฎหมายและสิทธิของผู้อื่น

กลไกการทำงานของรถยนต์

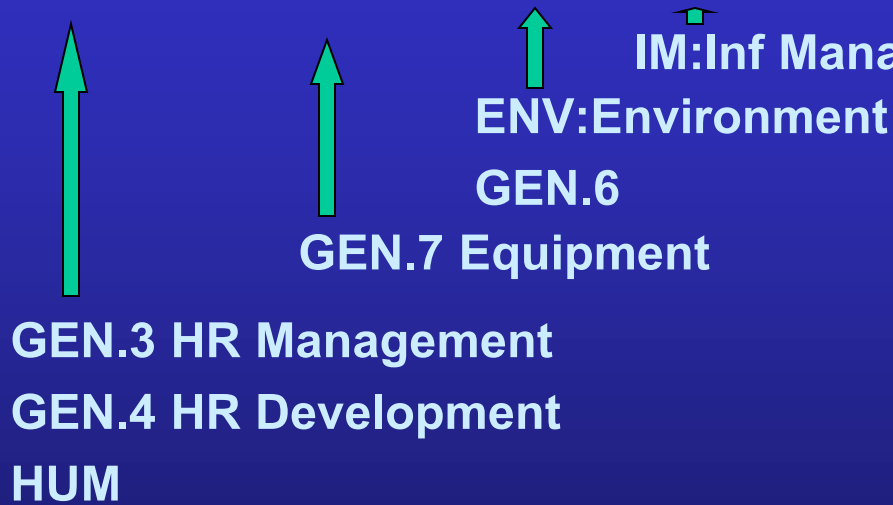
การทบทวนตรวจสอบ: เป้าหมาย, การปฏิบัติตามข้อกำหนด, โอกาส

โรงพยาบาลคุณภาพ

เป้าหมาย: พันธกิจ, วิสัยทัศน์, ยุทธศาสตร์

GOV:Governance, LED:Leadership
GEN.1 Goal, GEN.2 Organization

ทรัพยากร: คน, เงิน, ของ, สถานที่, ข้อมูล



จริยธรรม: องค์กร, วิชาชีพ

MED:Med Staff Org
NUR:Nurse Admin

ระบบบริการ: ตั้งแต่แรกเริ่ม ถึงออกจาก รพ.

GEN.8 Work System

การทบทวนตรวจสอบ: เป้าหมาย, การปฏิบัติตามข้อกำหนด, โอกาสพัฒนา

GEN.9 Quality Activities

HA คืออะไร

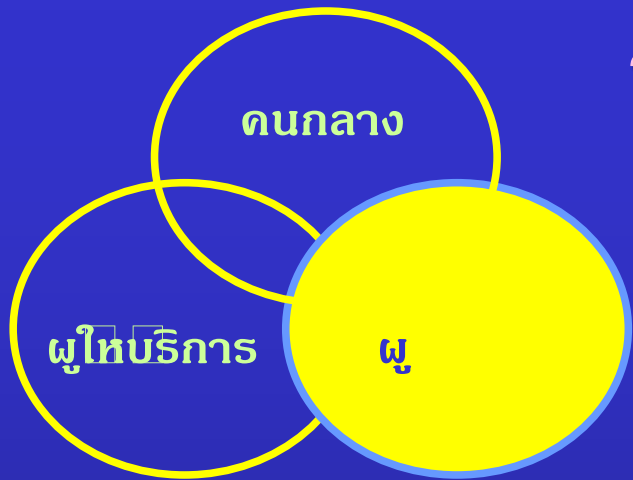
HA คือการกระตุ้นให้ รพ.
ทำในสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

หัวใจของ HA

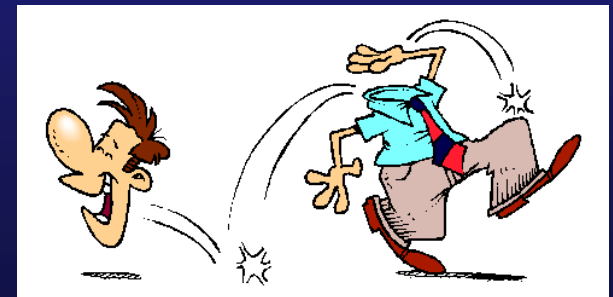
การทำงานด้วยใจโดยเห็น
ผู้ป่วยและผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง

การตรวจสอบตนเอง
เพื่อหาโอกาสพัฒนาต่อเนื่อง

โรงพยาบาลในฝันของประชาชน



- ดูแลเราเหมือนคนคนหนึ่งซึ่งมีหัวใจ
- รับฟังและแก้ปัญหาด้วยความเต็มใจ
- ให้เราได้รับรู้ และมีส่วนร่วม
- ให้การดูแลรักษาอย่างเต็มความรู้ความสามารถ
- ตรวจรักษาด้วยความพอดี ไม่มากเกินไป ไม่น้อยไป
- ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง
ไม่สมควรตายก็ขออย่าให้ตาย
ไม่สมควรพิการก็ขออย่าให้พิการ



ขยายตัว

ชื่อเสียง

ความอยู่รอด

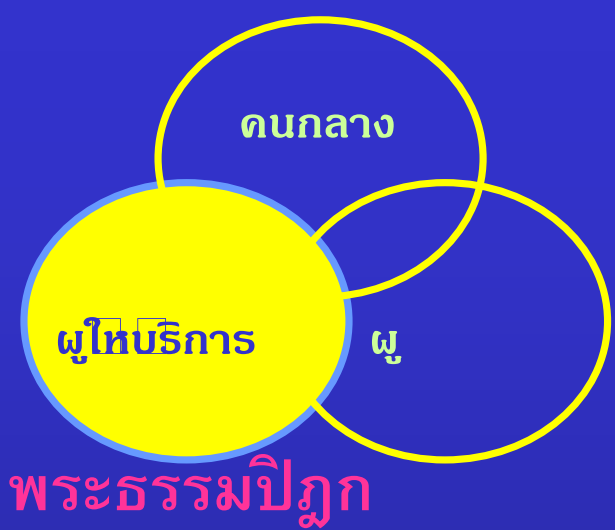


องค์กร

เจ้าหน้าที่



ความสุขจากทรัพย์สิน เงินทอง



ได้เห็นชีวิตตนพัฒนาสู่ความไพบูลย์

เห็นคุณค่าแห่งชีวิตของตน

ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนมนุษย์

ได้ช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์

งานที่ได้ผลตามวัตถุประสงค์

ทำไมต้องพูดเรื่องคุณภาพ

เบื่องบนบอกให้ทำ



ความต้องการร่วม

