

พรพ.ร่วมกับใคร ทำอะไร ที่ไหน ได้ผลอย่างไร

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

พฤษภาคม 2544

พรพ.กับ สสจ.จันทบุรี จับมือสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ รพ.ชุมชน

จากนโยบายของท่านสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี นพ.เสริมศักดิ์ สุทธิटनाวิวัฒน์ ที่จะให้ รพ.ชุมชนทุกแห่งได้พัฒนาคุณภาพโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยมี รพ.

ที่ปรึกษาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชนวางแนวทางการทำงานร่วมกัน

พรพ.ร่วมกับกองสาธารณสุขภูมิภาคได้ร่วมมือกันสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพตามแนวทาง HA ให้กับ รพ.ชุมชน 120 แห่ง โดยได้จัดการฝึกอบรมให้กับผู้บริหารและผู้ประสานงาน ประสานงานให้มีที่ปรึกษาออกไปเยี่ยมโรงพยาบาลโดยมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน

เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2544 ที่โรงแรมเรติสตัน พรพ.ได้เชิญที่ปรึกษาทั้งหมดมาร่วมสรุปบทเรียน และวางแนวทางในการทำงานให้ชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของที่ปรึกษา รวมทั้งประเด็นคำถามต่างๆ ที่ได้รับจากโรงพยาบาล ท

มีประเด็นน่าสนใจเกี่ยวกับหลักการของ HA ซึ่งที่ประชุมได้เสนอแนะไว้ดังนี้

"หลักการของ HA จะถามว่าทำไปแล้วคุณได้อะไร อะไรคือแรงจูงใจที่คุณเข้าร่วมโครงการ ไม่จำเป็นต้องบีบ รพ.ให้เข้าตามมาตรฐานแต่ละข้อ แต่ละ รพ.ต้องมีคุณค่าในตัวของเขาอยู่แล้ว ในความมีคุณภาพของเขานั้นให้เขาชี้ออกมาและบอกว่ามัน match กับมาตรฐานข้อไหน และจะพิสูจน์อย่างไรว่าเขามีคุณภาพ"

"HA ไม่ได้ทำบนพื้นฐานของข้อกำหนด แต่ทำบนพื้นฐานของหลักการ ถ้าใครที่จะทำบน หลักการ จะทำบน TQM ทั้งหมด ถ้าตรงนี้เข้าใจได้ถูกต้องจะทำคุณภาพทุกเรื่องได้เหมือนกันหมด"

นอกจากนั้นยังได้อภิปรายหาวิธีการที่จะเชื่อมโยงมาตรฐานการพยาบาลซึ่งทางกองการพยาบาลจัดทำขึ้นกับการพัฒนาสู่ HA

รายละเอียดของการประชุมสามารถดูได้ที่นี้

ระบบบริหารคุณภาพสำหรับสถานพยาบาลประกันสังคม

คณะกรรมการการแพทย์ของสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดให้สถานพยาบาลประกันสังคมที่จะเข้าร่วมให้บริการผู้ประกันตนในปี 2546 ต้องมีระบบบริหารคุณภาพซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และได้ให้ความเห็นชอบกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพซึ่งในช่วงเริ่มต้นจะเน้นที่ 4 เรื่องคือ สิทธิผู้ป่วย การบริหารความเสี่ยง เวชระเบียน และการรับคำร้องเรียน โดย พรพ.ได้ร่วมกับคณะกรรมการของสำนักงานประกันสังคม จัดทำข้อกำหนด แบบสำรวจความพร้อม และแนวทางการพัฒนาคุณภาพในเรื่องดังกล่าวขึ้น

สำนักงานประกันสังคมได้จัดประชุมชี้แจงเพื่อพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลประกันสังคมทั้งหมด ในระหว่างวันที่ 23-25 พฤษภาคม 2544 ที่โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค โดยแบ่งผู้เข้าประชุมเป็น 3 รุ่น รุ่นละ 1 วัน มีการนำเสนอสภาพปัญหาที่สำนักงานประกันสังคมพบจากคำร้องเรียนต่างๆ และจากการตรวจเยี่ยมของที่ปรึกษา รวมทั้งร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและการสนับสนุนที่ต้องการในการดำเนินการวางระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว

ข้อสรุปที่น่าสนใจ เช่น ความมองเรื่องสิทธิผู้ป่วยในเชิงบวก ปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกคนเหมือนผู้ป่วย VIP หรือญาติของเรา, การขอข้อมูลผู้ป่วยของสำนักงานประกันสังคมเป็นการทำหน้าที่ของพนักงานของรัฐเพื่อประโยชน์ของผู้ประกันตนโดยมีกฎหมายรองรับ, เวชระเบียนเป็นเอกสารบันทึกงานบริการของโรงพยาบาลที่สำคัญซึ่งมีความสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะมีประโยชน์ต่อการบริหารต้นทุนด้วยการทำนายอนาคต, ระบบรายงานอุบัติการณ์ระบบรับคำร้องเรียนคือการจับผิดระบบไม่ใช่จับผิดเจ้าหน้าที่, ลูกค้าน่ากลัวคือลูกค้าที่ไม่บอกเรา, ความเสี่ยงทางกายภาพอาจพบได้โดยสำรวจด้วยสามัญสำนึก ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง, ในการบริหารความเสี่ยงนั้นทุกเรื่องมีผู้รับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว กรรมการมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และติดตามประเมินผลหน่วยงานต่างๆ เป็นผู้ปฏิบัติและสรุปจุดแข็งจุดอ่อนให้กรรมการทราบ, สำนักงานประกันสังคมควรเป็นตัวกลางประสานการจัดอบรมพยาบาลควบคุมโรคติดต่อระยะสั้น

พรพ.ร่วมมือกับ สรอ. สนับสนุน รพ.ที่ได้ ISO แล้วให้ต่อยอด HA

เมื่อวันที่ 21-22 พฤษภาคม 2544 นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้เป็นวิทยากรบรรยายแนวคิด วิธีการ และประสบการณ์ของกระบวนการ HA ให้กับ auditor ของสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างผู้เข้าประชุมและวิทยากรดังนี้

1. ข้อกำหนดของ ISO9000:2000 มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน HA
2. หลักการสำคัญของ HA อยู่ที่การกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากกว่าการตัดสินรับรองหรือได้ตก
3. มีความเป็นไปได้สูงที่จะเกิดความร่วมมือระหว่าง พรพ. และ สรอ. ในการสนับสนุนให้ รพ.ที่ได้ ISO แล้วให้ต่อยอดสู่ HA และการลดความซ้ำซ้อนในการเยี่ยมชมสำรวจ
4. สิ่งที่ HA เน้นเพิ่มเติมจาก ISO คือการประเมินและการพัฒนาคุณภาพของงานคลินิก บริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ดูแลผู้ป่วยโดยตรง และเป็นงานที่ต้องอาศัยผู้ประกอบวิชาชีพมาประเมิน

พรพ.อบรม HA200 รุ่นที่ 4/2544

จากความต้องการในการเรียนรู้เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ ทำให้ พรพ.ต้องจัดอบรมหลักสูตร HA200 ซึ่งถือเป็นหลักสูตรการเรียนรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับโรงพยาบาลที่สนใจในกระบวนการพัฒนา

คุณภาพ ขึ้นพร้อมกัน 2 แห่ง เพื่อมิให้มีผู้ตกค้างมากเกินไป โดยในรุ่นที่สี่นี้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 21-25 พฤษภาคม 2544 ที่โรงแรมบางกอกพาเลส และโรงแรมดิเอ็มเพรส

แม้จะมีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก แต่ทางที่มหาวิทยาลัยก็ได้พยายามจัดกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (PL) อย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติและมีการสรุปทบทเรียนแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น หลังจากทำกิจกรรมเสร็จสิ้น

ด้วยจำนวนผู้เข้าประชุมที่มากกว่าทุกครั้ง ความขลุกขลักไม่สะดวกทั้งหลายคงจะหลีกเลี่ยงไม่พ้น ทาง พรพ.ขอรับไปหาวิธีการแก้ไขป้องกันในรุ่นต่อไป

มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

สามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ได้แก่ สมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ร่วมประชุมกันเพื่อกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ในการรับรองห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2544

ที่ประชุมยอมรับมาตรฐานซึ่งสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทยจัดทำขึ้นเมื่อปี 2544 (สมุดปกแดง) ว่าเหมาะสมที่จะใช้เป็นจุดเริ่มต้นในปัจจุบัน ครอบคลุมมาตรฐานที่ HA ต้องการ และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล quality management in the medical laboratory ซึ่งกำลังจะออกมาในอนาคต

ที่ประชุมได้ร่วมกันปรับแก้ข้อความเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นและเหมาะสมที่จะใช้ในการรับรองระบบคุณภาพ พร้อมทั้งขอให้ช่วยกันประชาสัมพันธ์ให้โรงพยาบาลทั้งหลายเกิดความมั่นใจในการที่จะนำมาตราฐานของสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

เพื่อนช่วยเพื่อน

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ร่วมกับ กองโรงพยาบาลภูมิภาค ได้จัดการเรียนรู้ประสบการณ์การเยี่ยมสำรวจ ภายใต้โครงการ "เพื่อนช่วยเพื่อน" ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป 35 แห่ง โดยออกปฏิบัติการภาคสนามที่ รพ.ตรัง และ รพ.กระบี่ เมื่อวันที่ 17-18 พฤษภาคม 2544

ในรุ่นนี้เป็นการลงมือปฏิบัติของหัวหน้าพยาบาล และ ผู้บริหารการพยาบาลอาวุโส จำนวน 60 ท่าน

ผลการปฏิบัติงานเป็นเวลาสองวันทำให้เกิดความมั่นใจในทักษะของการเยี่ยมสำรวจ ได้เรียนรู้สู่ว่าจะทำแนวคิดหลักเรื่องผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร มีความคุ้นเคยกับการศึกษาแบบประเมินตนเองและการเตรียมประเด็นที่จะสังเกต สัมภาษณ์ ได้เรียนรู้ประสบการณ์ดีๆ จาก รพ.ทั้งสองแห่ง ส่วน รพ.ทั้งสองแห่งก็ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นตัวเร่งให้ถึงเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

Advanced Facilitator/วิทยากรพัฒนาคุณภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการในหลักสูตร "Advanced Facilitator/วิทยากรพัฒนาคุณภาพ" ขึ้น เมื่อ 14-16 พฤษภาคม 2544 ที่โรงแรมดิเอ็มเพรส เพื่อให้ผู้ที่เคยผ่านการอบรมหลักสูตร "เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ" มาแล้ว ได้มีโอกาสเพิ่มพูนทักษะในการสร้างกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม หรือ participatory learning-PL โดยมีผู้เข้าร่วมประชุม 60 ท่าน วิทยากรหลักในหลักสูตรนี้ได้แก่ นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, นพ.ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ, นพ.ไพรัช เจาทะเกษตริน

การทำ PL ที่ถูกต้องจะช่วยให้เกิดความกระจำแก่ผู้เรียน ทำให้เห็นรูปธรรมของการปฏิบัติ โดยการนำข้อมูล ความคิด ปัญหาของผู้เรียนมาเป็นตัวตั้ง และพยายามหาคำตอบที่ทุกคนสามารถนำไปปฏิบัติต่อได้ทันที มากกว่าที่จะเรียนรู้ในเชิงทฤษฎีเท่านั้น