

การประชุมวิชาการคุณภาพระดับภูมิภาคครั้งที่ 12
(Northeast Regional HA Forum):
จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ ประจำปี 2558
ระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2558
ณ โรงแรมพูลแมนราชา ออคิดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เรื่อง จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ
นำเสนอโดย อ.นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
วันที่ 16 กรกฎาคม 2558 เวลา 10.45 – 12.00 น.
Note-taker นางกรรณิศา ชาธรรม นางถาวร ภาวงศ์
ถอดบทเรียน อุบล จ๋วงพานิช

เนื้อหา

Albert Einstein อัจฉริยะก้องโลก กล่าวว่า จินตนาการสำคัญกว่าความรู้ "Imagination is more important than knowledge" ไอสไตน์ จึงใช้ความฝันในการสร้างความรู้ ถึงแม้ว่าในประเทศไทยการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมายู่บนฐานของความรู้เป็นหลัก แต่ทำไมปัจจุบันจึงคิดว่า จินตนาการจึงสำคัญยิ่งกว่าความรู้ เพราะความรู้มีข้อจำกัดคือ สิ่งที่เราารู้และเข้าใจ แต่จินตนาการคือ ทั้งหมดที่ยังไม่รู้ จินตนาการไม่มีขอบเขตจำกัด จินตนาการจึงเป็นจุดเริ่มต้นของความรู้ใหม่ ดังนั้นการพัฒนาเพื่อสานต่อคุณภาพ จะสามารถก้าวข้ามข้อจำกัดต่างๆได้ จึงต้องอาศัยจินตนาการ

อ.นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล มีความฝันหลายอย่างที่จะทำให้ระบบสุขภาพไทยพัฒนาตลอดเวลา อาจารย์เล่าความฝันหลายประการ ดังนี้:-

ฝันที่ 1 People Centered care

people center care เป็นการดูแลที่เน้นคนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการสื่อสารที่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เน้นภาษาที่สร้างสรรค์ ไม่ตำหนิ “เปลี่ยนจากภาษาหมาป่า (ตำหนิ ตัดสิน ตีความตนเองและผู้อื่นภาษาที่ทิ่มแทงใจ) มาเป็น “ภาษายีราฟ” คือ ภาษาที่เข้าใจความรู้สึกและความต้องการ ของตนเองและของคนอื่น ยีราฟคอยาว พร้อมทั้งจะรับฟังเสมอ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องคอยรับฟังและให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการจนถึงที่สุด ยกตัวอย่าง นักสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาลปทุมธานี ได้เข้าช่วยเหลือผู้ป่วยเด็กที่ถูกข่มขืน การรับฟัง เยียวยาและหาคนผิด ฟังกระบวนการทางศาลเพื่อให้พ่อรับโทษ ป้องกันการเกิดซ้ำ ช่วยเหลือจนเด็กได้เรียนหนังสือ ได้ขยายวงไปถึงโรงพยาบาลต่างๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบอย่างมีความหมาย การดูแลผู้ป่วย คำนึงถึง My life- My choice - My way ให้ความสำคัญกับผู้ป่วย ให้โอกาสผู้ป่วยเลือกตามวิถีชีวิต รับฟังเรื่องราว What matters you? “อะไรสำคัญที่สุดสำหรับคุณ” ยกตัวอย่างกรณีนักศึกษาที่เป็นเบาหวาน เข้าเรียนในมหาวิทยาลัย ชีวิตคาดการณ์ยาก โอกาสขาดยาและขาดนัดสูง ทางโรงพยาบาลได้ใช้เทคโนโลยีช่วยให้ผู้ป่วยพบคุยกันกับแพทย์ผ่านเทคโนโลยี

ฝันอยากให้ผู้ป่วยได้ดูแลระยะเบี่ยนของตนเอง จะทำให้ผู้ป่วยเข้าใจสถานการณ์ความเจ็บป่วยของตนเองดีขึ้น ฝันว่าผู้ป่วยสามารถดูแล Lab ได้ สามารถบันทึกผลเลือดด้วยตนเอง ให้คนไข้เล่าเรื่องตนเอง อนาคตจะทำให้เรารู้ความเป็นไปของผู้ป่วยดีขึ้น ฝันว่าระบบสุขภาพจะเข้าถึงง่าย ไร้รอยต่อ ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ใส่ใจ ให้เวลา รับฟัง พูดดี พูดรู้เอง ทันสมัย ดูแลทุกคน รักษาเก่ง รักษาหาย ไม้ไร้ศักดิ์ศรี ไม่มีของแถม เท่าเทียม เคารพสิทธิ สิ่งแวดล้อมรื่นรมย์ ชุมชนไม่ทิ้งกัน

ฝันว่า ..การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanized Health care) เน้นวิถีชีวิตสมดุล ทีมประสานงาน มีมาตรฐานในการปฏิบัติ เคารพคุณค่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เรียนรู้ ตระหนักในความเป็นมนุษย์

บรรลุผลสุขภาพ บุคคล ชุมชน ครอบครัว ความจริง ความดี ความงาม จริยธรรม ความคิด ความฝัน ใช้ประโยชน์ได้
เคารพมิติจิตวิญญาณ ทำให้มีพลังขับเคลื่อนชีวิต เยียวยา เติบโต งอกงาม สู่ภาวะแห่งความสมบูรณ์ เมื่อไรที่เราไม่
ทำเพื่อตัวเอง มิติจิตวิญญาณจะสูงขึ้น เกิดการเติบโตในตัวเรา (Spiritual responsiveness human growth) เกิด
แรงบันดาลใจ การสะท้อนคิด ชัดเกล้า ตัวเราเอง (Inspiration reflection retirement) ดังนั้นการทำงานต้อง
คำนึงถึงมิติจิตวิญญาณเสมอ เพราะมิติจิตวิญญาณ เป็นธรรมชาติหรือภาวะด้านในของการดำรงอยู่ เป็นพลัง
ขับเคลื่อนชีวิต เป็นเครื่องหล่อเลี้ยงและเยียวยา ให้เติบโต งอกงาม ไปสู่สภาวะที่สมบูรณ์สูงสุด การทำงานเพลิน จน
ลืมวันลืมคืนถึงระดับตีต๋ม เรียกว่า Flow เป็นงานที่ยาก ใช้ทักษะสูง เอาชนะความท้าทายได้

ฝันที่ 2 คนทำงานมีใจ มีไฟ มีฝัน สร้างสรรค์ มีสุข

เมื่อไหร่ก็ตามคนเรามีใจ มีไฟ มีฝัน สร้างสรรค์ และมีสุข การมองงานเป็นงานศิลปะ สร้างสรรค์ด้วยความ
ประณีต ไม่ติดความเคยชิน คิดงานเป็นศิลปะ จะสร้างสุขได้ ตัวอย่าง ของนวัตกรรมขวดน้ำ เอากรอบคิดที่ว่าหลอด
ต้องอยู่ปากขวดออก แต่เจาะรูขวดด้านข้างแทน ให้ผู้ป่วยนอนดื่มน้ำจากขวดได้สะดวก ช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน
ได้ ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ จินตนาการเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา ถ้ามีความสงบในจิตใจ สิ่งแวดล้อมแปลกใหม่ การ
เชื่อมโยงใหม่ๆ การสัมผัสผู้คนที่ไม่คุ้นเคยและการใช้มุมมองใหม่ การมองแบบสมมุติก็ช่วยแก้ปัญหาได้ดี เช่น ถ้าเรา
เป็นโนโปลีเยน เราจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร เป็นต้น การนำความปรารถนา (compassion) มาใช้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ
เช่น Terry Fox นักกีฬาแคนาดา เขามีความฝันที่จะช่วยเหลือเด็กโรคมะเร็งโดยวิ่งหาทุน ทำให้มีงานวิจัยใหม่ๆมา
ช่วยเด็กได้มากมาย เมื่อไหร่ก็ตามถ้าทำงานแล้วเกิดภาวะเหนื่อยหน่าย (burnout) เราต้องลดบางอย่างที่ให้ผลน้อย
ทุ่มเทให้กับสิ่งที่ให้ผลมาก สร้างแรงบันดาลใจ สร้างสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ดี ก็สามารถช่วยได้

ฝันที่ 3 องค์กรที่มีชีวิต

ฝันอยากเห็น หน่วยงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทุกคนมีความเป็นนักวิจัย ใฝ่รู้ สังเกต (Observation)
สะท้อน (Reflection) ตั้งคำถาม (Questioning) อภิปราย (Discussion) บันทึก (Documentation) มีการ
แลกเปลี่ยนความคิด R2R / CQI นวัตกรรมพัฒนาโครงการ บันทึกเรื่องราว แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างวัฒนธรรมความ
ปลอดภัย พัฒนาระบบงาน บันทึก สื่อสาร แบ่งปัน คาดการณ์ล่วงหน้า สร้างภูมิคุ้มกัน การคาดการณ์นำสู่การ
ปฏิบัติการป้องกันความเสี่ยงที่ดีที่สุด นำสู่การเป็นองค์กรมีผลงานสูง มี PDSA การเป็นองค์กรมีผลงานสูง ต้องทำให้
การพัฒนาเป็นเรื่องง่าย ฝังอยู่ในงานประจำ สุ่มหัวร่วมพัฒนา ใช้เวลา 15 นาที คุยกันหน้าบอร์ด “กระดานสุ่มหัว”
ทบทวนความก้าวหน้าโครงการ มีบัตรเสนอแนะโอกาสพัฒนา มีปัญหา ผลกระทบต่อผู้ป่วยอย่างไร เสนอแนะ ติดไว้
บอร์ด แล้วนำมาคุยกัน ติดตามงาน โครงการ ความก้าวหน้า จัดลำดับความสำคัญ โครงการใดได้คำตอบ นำมาปฏิบัติ
มีการทบทวนตลอดเวลา เรื่องง่ายๆแก้ไขได้เลย มี Flip Chart ดูผลกระทบ (Impact) และทรัพยากร (resource)
หากผลกระทบสูง ทรัพยากรต่ำ นั่นคือมีความท้าทาย ลงมือปฏิบัติ คิด หาคำตอบช่วยกัน สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ใช้
กระบวนการต่างๆ จัดการแก้ปัญหา ดูผลลัพธ์ สื่อสัตย์ต่อตนเอง รับผิดชอบ นำเสนอด้วยความจริง ไร้รอยต่อ

ฝันที่ 4 ระบบบริการที่ไร้รอยต่อ

ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มี Flip the clinic หนีศูนย์ถ่วงด้วยความเร่ง Escape velocity ให้ผู้ป่วยเป็น
ศูนย์กลาง สุขในงานที่ทำ มีระบบ มีการรับฟัง Change Day ทุกคนตั้งปณิธาน เปลี่ยนแปลงตนเองใน 3 สัปดาห์ เช่น
รณรงค์การบอกชื่อผู้ให้บริการ มุ่งเน้นคำถามมากกว่าปัญหา ยิ้มกับผู้ป่วยทุกราย นำเสนอเรื่องการ feed back ทีม
นำการ feed back จากผู้ป่วยมาคุยกันทุกสัปดาห์ แบ่งเวลามา conference ไม่บ่นอีกต่อไป หาคำตอบไปข้างหน้า
เริ่มจากแต่ละส่วน สร้างไฟตนเอง Empowerment เปลี่ยนแปลงจากตัวเอง สร้างปณิธาน ประกาศให้คนอื่นรู้
Share ประสบการณ์ เตรียมตัวเราเอง เราทำได้ (We can) มองกว้าง ขจัดตัวตนออก พร้อมผูกพัน โอบรัดความไม่

แน่นอนสงสัย จับมัน อยู่กับมัน โอบรับมา ทุกคนช่วยกันหาคำถาม มีสมาธิกับปัญหา หาคำตอบ หา suggestion ใหม่ ๆ เกิด “Wow Idea” เชื่อมต่อประสบการณ์ ดึงความทรงจำในจิตใต้สำนึก (subconscious) มาใช้

ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องที่บ้านทึบ

การพัฒนางานคุณภาพ เกิดจากคนทำงานมีความฝันและดำเนินการให้ความฝันเป็นจริง โดยองค์ประกอบแบ่งออกเป็น ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ องค์กร ระบบการให้บริการ โดยเน้นที่ความต้องการจริงๆของผู้ป่วย โดยใช้เทคนิคการฟังเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย และของตนเอง มีการตั้งปณิธานและประกาศให้ผู้คนรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เราตั้งใจให้เกิด และพยายามให้เกิดขึ้นตามระยะเวลาที่เราตั้งเป้าไว้ งานพัฒนาเกิดจากเรามีความฝันและหวัง รวมทั้งตั้งใจปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริง ความฝันหรือจินตนาการเป็นความคาดหวังให้เกิด การพัฒนาเกิดจากคนทำงานมีฝัน มีจินตนาการเพื่อหวังในสิ่งดีๆที่จะให้เกิดขึ้นกับงาน วิธีการคือ ให้ตั้งปณิธานและมีการประกาศให้ผู้อื่นรับรู้ถึงเป้าหมายหรือสิ่งดีๆที่เราตั้งใจแล้ว ลงมือทำ เพื่อให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ เป้าหมายของงานคุณภาพ คือ ดูแลคนแบบองค์รวม, คนทำงานมีไฟ มีฝัน เป็นองค์กรที่มีชีวิต มีการบริการแบบไร้รอยต่อ เพื่อเกิดคุณภาพในทุกลมหายใจ “ (Enjoy Quality Every Moment)