

การประชุมวิชาการระดับภูมิภาคครั้งที่12  
 Northeast Regional Regional HA Forum:  
 จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ ประจำปี2558  
 ระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2558  
 ณ.โรงแรมพูลแมนราชา ออคิตซอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เรื่อง “ทบทวนให้เกิดคุณค่า ไม่ว่าขั้นไหนก็ต้องทำ”

วิทยากร อ.ผ่องพรรณ ธนา (สรพ.)

วันที่ 17 กรกฎาคม 2558 เวลา 10.45น.-12.00 น.

บันทึกโดยนางถาวร ภาวงค์และนางสาวศศิธร อินทะยุง

ถอดบทเรียน นางอุบล จ้วงพานิช

เนื้อหา

การทบทวนมีประโยชน์ ทำให้เกิดเกิดความคิดสร้างสรรค์ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มองกิจกรรมทบทวน เป็นงานประจำ ไม่มองว่าเป็นภาระ วัตถุประสงค์ในการทบทวนเพื่อ สร้างการเรียนรู้ สร้างความรู้สึกร่วม เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีการขยายผล เล่าสู่กันฟังให้กิจกรรมทบทวนเข้าสู่งานประจำ ร่วมจินตนาการ สร้างความรู้สึกร่วม ก้าวข้ามปัญหา เห็นคุณค่าของการทบทวน บางครั้งความรู้สึกลบต่อการทบทวนอาจมี เช่น เบื่อ เป็นภาระ เครียด ทำเพราะถูกสั่ง ไม่อยากทำ ภาระงานก็มาก ไม่ทำ เราต้องทำจากแรงกระตุ้นภายใน ไม่สั่งก็ทำ ทำจนเป็นความเคยชิน ซวนกันทำมากขึ้น ทำเพราะเห็นคุณค่า มุ่งมั่นจะทำ ลงมือทำอย่างจริงจัง ทำจนความคิด พฤติกรรมเปลี่ยนในทางที่ดีขึ้น เมื่อเห็นประโยชน์ เห็นคุณค่าก็จะเปลี่ยนความรู้สึกจากลบเป็นบวก

การที่เรามองผู้ป่วยที่เราดูแลมีความเสี่ยงอะไร เป็นหน้าที่ของเรา ทบทวนด้วยตนเองได้ ทำจนเคยชิน เริ่มจากตัวเราก่อน วันนี้เราทบทวนเวชระเบียน 1 เวชระเบียน ที่ผู้ป่วยซับซ้อน เช่น ผู้ป่วยใช้ยาที่มีความเสี่ยงสูง (high alert drugs: HAD) มีข้อบ่งชี้ใหม่ มีการ monitor ดีหรือยัง สามารถเก็บข้อมูลมาพูดคุยแลกเปลี่ยนเรื่องราวเพื่อไม่เกิดซ้ำ หรือเกิดน้อย ซวนคนทำ มองคนรอบข้าง เขาทำ จะเห็นคุณค่าในสิ่งที่เราซวนเขาทำ นี่คือ สิ่งที่ผู้ป่วยควรได้ ญาติควรได้ เราได้บุญ เพราะฉะนั้น พฤติกรรมเปลี่ยน เราต้องทำจากแรงกระตุ้นภายใน ไม่ใช่โดนสั่ง การทำความดี เราจะเห็นคุณค่าในตัวเอง ผู้ป่วยปลอดภัย เราเกิดปิติสุขในใจ กิจกรรมทบทวน ทำให้เห็นคุณค่าในตัวเรา ถ้าเราไม่เข้าใจเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมเราจึงท้อ เครียด

## 12 กิจกรรมทบทวน

ทบทวนคำร้องเรียน ทบทวนตัวชี้วัด การใช้ทรัพยากร ค้นหาความเสี่ยง การใช้จ่าย การติดเชื่อ ในโรงพยาบาล ทบทวนข้างเตียง ทบทวนเวชระเบียน ทบทวนศักยภาพ ทบทวนเหตุการณ์สำคัญ ทบทวนการส่งต่อ ทบทวนการใช้ความรู้ทางวิชาการ เหมือนกระจกเงาใหญ่ๆ ทำให้มองเห็นคุณค่า เรา เห็นอาการผิดปกติของผู้ป่วย หาโอกาสพัฒนา ได้อะไร แก้ไขอะไร สำคัญต้องมีความเชื่อมโยง ดึงเอา ความเกี่ยวข้องมารับรู้ดูว่าเกิดซ้ำไหม เป้าหมายเพื่อรับรู้ปัญหาและนำไปสู่การป้องกันที่รัดกุม ใช้หลายวิธี เพื่อให้ดักจับปัญหาให้ได้มากที่สุด เห็นคุณค่า เห็นเงาตนเอง มองย้อนหลัง ไม่จับผิด ไม่ตำหนิใคร แต่ มองว่าระบบไหนที่ต้องเข้ามา support ถ้าเรามองตะแกรงร่อน ถ้าเราทำได้เข้มแข็ง โรงพยาบาลเรา ปลอดภัย ผ่านการเยี่ยมตรวจ เลื่อนระดับ

การทบทวน 12 กิจกรรม ไม่ต้องทบทวนพร้อมกันทั้งหมด ควรทบทวนตามบริบท ก้าวข้าม ปัญหาการทบทวน ทบทวนในงานประจำ ใช้เวลาสั้นๆทบทวนกันเอง ไม่ต้องมีใครสั่ง ทบทวนทุกระดับ ไม่เลือกกว่าเป็นใคร มีกรอบแนวคิด แต่รูปแบบไม่จำกัด มีอะไรเรายังไม่ได้ให้ผู้ป่วย ดูเวชระเบียน ทำไม เขากลับมาด้วยอาการเดิมๆ เช่นผู้ป่วย DM รับประทานยาไม่ถูกโรค เช่น ข้าวปั้น ทบทวนให้ สอดคล้องปัญหาของผู้ป่วย ขยายผลการทบทวน แพร่กระจายสู่วงกว้าง ถ้าเราคิดว่าการทบทวนเป็น ภาระเท่ากับเราสร้างกำแพง ต้อง Positive thinking มีเจตคติที่ดีต่อการทบทวน เริ่มจากตัวเรา และ มองเห็นคุณค่าของผู้ร่วมงาน มันต้องเห็นผลในอนาคต เราไม่อยากอยู่ที่เดิม การทบทวน ต้องทำเชิง ระบบ คิดใหม่ ทำใหม่ สอดแทรกการทบทวนสู่งานประจำ

## วิธีคิดสร้างสรรค์ในการทบทวน

1. ทุกคนร่วมสร้างสรรค์ ทุกคนร่วมกันทำให้บรรยากาศของการทบทวนเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยเหลือกัน หัวหน้าหออผู้ป่วย ทบทวนแล้วปรับปรุง การเป็นประโยชน์ จะนำไปสู่คุณค่าการ ทบทวน ส่งเสริมให้การทบทวนไม่หาคณผิด ทีมพี่เลี้ยง (Facilitator) สำคัญ
2. การทบทวนที่มีคุณค่าและอยู่ในการปฏิบัติงานประจำ
3. การทบทวนเพื่อการเรียนรู้ของทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการประเมินตนเอง
4. สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ระหว่างการทบทวนด้วยการคิดบวก ฟังบวก ตอบบวก
5. เอาข้อมูลไปออกแบบระบบงาน เช่นส่งต่อ นิเทศ พี่เลี้ยง การroundระบบยา
6. มีการวัดผล

ลักษณะของวัฒนธรรมความปลอดภัย นำเรื่องความเสี่ยงมาเล่าสู่กันฟังได้อย่างความสะดวกใจ ทบทวนเรียนรู้จากเหตุการณ์รุนแรงโดยไม่ซ้ำซ้ำ การรายงานอุบัติการณ์ครอบคลุม สายตาว่าองไวในการ มองหาความเสี่ยง แต่ไม่ใช่จับผิด ขวานขวายหาทุกวิถีทาง ที่จะทำให้เกิดความปลอดภัย กิจกรรม ทบทวน สอดแทรกแนวคิดปลอดภัยเข้าในทุกโอกาส ผู้นำเห็นคุณค่า ต่อยอด แชรซ์ข้อมูล

การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย การทบทวน C3 THER ถ้าเวชระเบียนไม่สมบูรณ์ รีบบันทึก เชื่อมโยงการทบทวนกับความเสี่ยงทางคลินิก พิจารณาผู้ป่วยมีความเสี่ยงอะไร มีอะไรที่เราละเลยไป การตอบสนองต่อความเสี่ยงที่ค้นพบ ข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์ในผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงคล้ายกัน เป้าหมายคือ ปรับปรุงการดูแล ระบบงานที่เกี่ยวข้อง สื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง จัดระบบที่จะให้มีการเรียนรู้ร่วมกันในอนาคต ทุกคนมีความไวในการตรวจจับ การทบทวนการส่งต่อ ขอย้าย ปฏิเสธการรักษา ให้มองหาสิ่งที่เราทำไม่ได้ หรือทำได้ไม่ดี นำมาปรับปรุงศักยภาพของบุคคล องค์กร ระบบงาน ควรทบทวนโดยเร็ว ขณะผู้เกี่ยวข้องยังจำเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ยังรับรู้ความรู้สึกผู้รับบริการ ทุกระดับ ควรทบทวนร่วมกับผู้ชำนาญกว่า จะเกิดการพัฒนา เป็นการเรียนรู้ที่ตรงประเด็น สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดรวดเร็ว ความถี่การทบทวน ขึ้นกับดุลยพินิจ เลือกทบทวน สุ่มมา เวลา 15 นาที เมื่อเราชำนาญจะใช้เวลาน้อยลง ใครควรทบทวน ผู้เกี่ยวข้องเป็นคนกลาง ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น มีความรู้ดี เลือกมา 3 คน ปรีกษาผู้เชี่ยวชาญ จัดทำคู่มือ แนวทาง ทำตาม มีขั้นตอน ทำซ้ำ ติดตาม ประเมิน สะท้อนกลับ

#### ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องที่บ้านทีก

การทบทวนสร้างการเรียนรู้ สร้างคุณค่าทั้งแก่ผู้ทบทวนเองและแก่ผู้รับบริการ ช่วยให้เห็นภาพการทำงานที่ผ่านมา เห็นคุณภาพการบริการ และสร้างแรงบันดาลใจที่จะพัฒนา การทบทวนที่ดี ต้องมีหลักการในทั้ง 12 กิจกรรมที่ทบทวน คนทบทวนคิดบวก ไม่มองว่าเป็นภาระ ต้องผลักดันการทบทวนเข้าเป็นงานประจำ ทำวันละนิด ไม่มีการจับผิด การมองต้องมองเชิงระบบ แก้ปัญหาเชิงระบบและสร้างสรรค์ การทบทวนช่วยให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ผู้นำมีบทบาทในการทบทวน กำหนดยุทธศาสตร์ให้ความสำคัญกับการทบทวน เป็นพลัง สร้างทีมให้ขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า เป็นที่ยอมรับและคนทำงานมีความสุข