

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

เรื่อง Patient Safety Engagement

วิทยากร พญ.ปิยวรรณ ลิ้มปัญญาเลิศ

วันที่ 16 กรกฎาคม 2558 เวลา 13.30 – 14.30 น.

บันทึกโดย นางถาวร ภาวงศ์และนางสาวศศิธร อินทะยุง

ถอดบทเรียน นางอุบล จ้วงพานิช

เนื้อหา

ความผูกพัน (Engagement) คือ ความพอใจ หุ่มเททำสิ่งใดสิ่งหนึ่งทุกวิถีทาง ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับความมุ่งมั่น ผูกพัน ของบุคคลทั้งในความรู้สึกและสติปัญญา ทำเพื่อให้การทำงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ บรรลุผล โดยความสมัครใจ อยากทำและทำทุกวิถีทาง และ Engagement for patient safety มีความหมายสำหรับคนทั้งองค์กร มีคุณค่า ทำคนเดียวไม่ได้

ลักษณะความผูกพัน (Engagement) แสดงให้เห็นได้ คือ 1) คนที่รู้สึก Engagement กับเรื่องใด เขาจะพูดเรื่องนั้นในแง่ดี ทั้งต่อหน้าและลับหลัง รวมทั้งพูดถึงคนกับองค์กร ในแง่ดี 2) มีความรู้สึกอยากอยู่ อยากทำ หุ่มเทกับองค์กรและพร้อมจะซักชวน แนะนำคนมีฝีมือมาร่วมทำในเรื่องนั้นๆด้วย 3) เขาต้องการสร้างผลงานให้องค์กร ไม่สนใจว่าเขาจะมีภาระรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เหนื่อยมากขึ้น ขอเพียงสิ่งที่เขาทำนั้น ทำให้เขารู้สึกภูมิใจ

ปัจจัยที่ทำให้คนมี Engagement for patient safety

1. เรื่องที่ทำความหมายกับผู้คน (Meaningful for the people) มิติคุณภาพที่คนต้องการมากที่สุด มันคือชีวิตและครอบครัวของเขา มีความหมายกับผู้คน Patient safety คือ safe life, Patient safety คือ your life และ Patient safety คือ my life

2. เรื่องนี้ต้องมีคุณค่าต่อสังคม เป็นGlobal issue จากการศึกษาพบว่า การเสียชีวิตจาก health care อันดับ 1 สามารถป้องกันได้ระหว่างดูแลรักษา ในสหรัฐอเมริกา มีผู้เสียชีวิตปีละแสนจาก Medical error และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น พบในสุติกรรมมากที่สุด ในไทยงานวิจัยเรื่องนี้มีน้อย มีข้อมูลCQI

มาก แต่ข้อมูลเชิงระบบมีน้อย พบในประเด็นกระบวนการดูแลผู้ป่วย(Patient care process) มาก รัฐเสียเงินไปกับปัญหาการทำงานที่ไม่ได้คุณภาพจำนวนมาก ผู้ป่วยเกิดภาวะแทรกซ้อน จะเห็นว่าความปลอดภัย (safety) มีคุณค่าต่อสังคม จะทำอย่างไรจึงจะมีการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการจึงจะสำเร็จ

3. การดูแลผู้ป่วยจะทำคนเดียวไม่ได้ เพราะระบบบริการด้านสุขภาพเป็นระบบที่ซับซ้อน และเชื่อมโยงกัน

การทบทวนเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย เริ่มจากทบทวน 12 กิจกรรม Patient safety initiatives เรื่องอะไรที่ควรเอามาทบทวนเพื่อ patient safety ทำให้ได้เห็นตนเอง เห็นระบบงานของเราเอง ทำกิจกรรมคุณภาพต่างๆ Quality Review, Patient safety goals ,Trigger tools เป็นต้น ทำไมเราต้องทำ Patient safety อีก ทำคุณภาพได้อะไร การค้นพบจาก HA Evaluation พบว่าหลังทำ ระบบบริหารความเสี่ยงหรือ Risk management System) ระบบป้องกันควบคุมการติดเชื้อ (Infection Control) ดีขึ้น ความคลาดเคลื่อนทางยา (Med error) ลดลง สิ่งแวดล้อมดีขึ้น มีการเก็บข้อมูล การ monitor วัฒนธรรมความปลอดภัย โครงการ Engagement for patient safety ทำคนเดียวไม่ได้ ต้องให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วม มีสถาบันการศึกษาและภาคส่วนของสังคม (Social) มีส่วนร่วม

องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ขับเคลื่อนโครงการ Patient for Patient safety เพื่อสร้างเครือข่ายความปลอดภัย โดยให้ผู้ป่วยและประชาชนมีส่วนร่วม ประเทศไทยได้เริ่มขับเคลื่อนร่วมกับองค์การอนามัยโลกในปี 2557 โดยจัดเวทีสร้างความเข้าใจ รับฟัง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมมองและขับเคลื่อนโดยภาคประชาชน สื่อมวลชนและบุคลากรทางด้านสุขภาพ รวมกลุ่มกันสร้างวิสัยทัศน์แบบ share vision เพื่อให้เกิดมาตรฐานความปลอดภัยอย่างเท่าเทียม เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย

บทเรียนจากเรื่องราวที่บันทึก

Patient safety goals มีคุณค่าต่อสังคม ผลจากการทำพบว่า ระบบบริหารความเสี่ยงหรือ Risk management System) ระบบป้องกันควบคุมการติดเชื้อ (Infection Control) ดีขึ้น ความคลาดเคลื่อนทางยา(Med error) ลดลง สิ่งแวดล้อมดีขึ้น เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย เกิดโครงการ Engagement for patient safety ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วม สังคม (Social) มีส่วนร่วม สร้างความสัมพันธ์ รู้เจตนา สร้างให้เกิดความประทับใจ ทำให้เขาเห็นคุณค่า คิดและลงมือทำ วัตถุประสงค์ มีอิสระและรู้สึกเป็นเจ้าของ แลกเปลี่ยน สร้างเครือข่าย เกิดการเปลี่ยนแปลง

สรรพ.มีการ Engageกับสังคม มีการทำงานร่วมกับองค์การอนามัยโลก (WHO) สร้างความสัมพันธ์ share vision เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เปิดใจ เข้าใจ รับฟัง เห็นคุณค่า ให้โอกาส สร้างทัศนคติ

ดี สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ มีนโยบายผู้รับบริการปลอดภัย มีกัลยาณมิตร มีชุมชนนักปฏิบัติ หลายโรงพยาบาลเข้าร่วมEngage มีวัตถุประสงค์ (purpose) กระบวนการ (process) วัตถุประสงค์ (performance) เน้นระบบสำคัญเช่นระบบบริหารงานบุคคล การทำงานเป็นทีม การนำ ระบบบริหารความเสี่ยง ระบบยา ระบบควบคุมป้องกันการติดเชื้อ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ทุกคนมีส่วนร่วม Share- chain -change ภาพฝันอนาคต อยากเห็น Patient safety เป็นวาระแห่งชาติ มีคุณค่าต่อสังคม

ข้อคิด

ความผูกพันก่อให้เกิดสิ่งดีงาม ผู้คนมุ่งมั่นทำงานเพื่อองค์กรและสังคม มีความพอใจในงาน มีความสุข คิดบวกต่อองค์กร เผยแพร่ภาพที่ดีขององค์กร อยากสร้างและแสดงผลงานให้องค์กร มีแรงจูงใจ มีความสุข เห็นคุณค่าและสร้างคุณค่าให้สังคม ความปลอดภัยเป็นเรื่องสำคัญ ในการสร้างความผูกพัน สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยต้องเริ่มจากใจ เริ่มจากคนก่อน เข้าใจ ตระหนักรู้ รับฟัง มีระบบ มีทีมนำ มีการบริหารจัดการที่ดีและมีเครือข่ายทางสังคมประสานร่วมมือกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผนึกกำลังทางสังคมสร้างการเรียนรู้ แบ่งปัน นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี นำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพมาใช้ มีวัตถุประสงค์ ขั้นตอนและเป้าหมาย วัตถุประสงค์