

ถอดบทเรียน ประชุมวิชาการRegional HA Forum ครั้งที่ 15 : คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม
ระหว่างวันที่ 4 - 6 กรกฎาคม 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัด
ขอนแก่น

วันที่ 6 กรกฎาคม 2560 เวลา 10.45-12.00 น.

- ชื่อผู้ถอดบทเรียน
1. นางสุภาพ อิมอ้วน
 2. นางสาวเกสร เหล่าอรรคะ

ผู้ตรวจสอบบทเรียน คือ พว. อุบล จ้างพานิชและ พว. พนอ เตชะอธิก

ชื่อเรื่อง ด้วยคุณภาพ เพื่อสุขภาพ เปี่ยมคุณธรรม

ชื่อวิทยากร ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ) ดร.นายแพทย์วัชรพล ภูนวล

ห้อง HALL 2

บทนำ

การนำเข้าสู่การบรรยาย ผู้ช่วยศาสตราจารย์(พิเศษ) ดร.นายแพทย์วัชรพล ภูนวล รองผู้อำนวยการศูนย์แพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โรงพยาบาลศูนย์อุดรดิถี ได้กล่าวถึงองค์กรที่มีคุณภาพต้องเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรบริการสุขภาพที่ยั่งยืน และเปี่ยมด้วยคุณธรรม

องค์กรที่มีคุณภาพเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา การพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพต้องพัฒนาบริการสุขภาพควบคู่ไปด้วย และมุ่งสู่คุณธรรม การทำองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีชีวิต (living organization) ต้องเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้จากงานประจำ การบริการยุคใหม่ผู้รับบริการคือบุคคลสำคัญ คุณภาพประทับใจ ใช้แนวความคิดเพื่อสุขภาพ วิชาการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องได้มาตรฐาน และถูกใจ นอกจากการเป็นองค์กรคุณภาพแล้ว ต้องมีการพัฒนาเป็นองค์กรสุขภาพที่ยั่งยืนควบคู่ไปด้วย เป็นการบริการแบบองค์รวม เช่น สามี ภรรยาทะเลาะกัน ตีกันมาที่ห้องฉุกเฉิน นอกจากการให้การรักษาทายแล้ว จะต้องมีการปรึกษาจิตแพทย์ร่วมดูแลด้วย จึงจะช่วยแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ จำนวนผู้ป่วยมาโรงพยาบาลจึงจะลดลง นอกจากการบริการแบบองค์รวมแล้ว ระบบการดูแลผู้ป่วยต้องได้มาตรฐานโดยยึดกรอบการพัฒนาตาม 3C-PDSA การเลือกใช้กรอบพัฒนาใดก่อนขึ้นกับบริบทของหน่วยงาน

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกมีผลต่อการบริการด้านสุขภาพ เช่น การจ้องคิวออนไลน์ การนำหุ่นยนต์มาให้ให้ข้อมูลในการไปห้องตรวจต่างๆ หุ่นยนต์มีการให้ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน หุ่นยนต์อ่านฟิล์มถูกต้อง ร้อยเปอร์เซ็นต์ ดังนั้นต้องมีการปรับระบบการเรียน การสอน เพื่อให้ทันสู่ยุคการเปลี่ยนแปลง การดูแลผู้ป่วยต้องประกอบด้วยสหสาขาวิชาชีพ ทุกคนมีความสำคัญ ต้องมีการให้บริการให้รวดเร็ว นำระบบ lean เข้ามาใช้ร่วมด้วย เช่น การลดกระบวนการในการให้การตรวจผู้ป่วยที่ถูกข่มขืน โดยทำเป็น one stop service ตรวจที่ห้องเดียว แทนที่จะส่งไปตรวจที่ห้องตรวจต่างๆ นำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในการพัฒนางาน เช่น 3P กระบวนการทบทวนตนเอง และ 3C- PDSA เป็นต้น ในการดูแลผู้ป่วยถ้ามีการคิดและเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ เช่น การคิดสโลแกนช่วยจำจะง่ายในการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ป่วย STEMI “เจ็บหน้าอกซ้าย ย้ายไปแขน แล่นไปกลาง หายใจไม่ดี EKG ออกซิเจนด่วน” วิทยากรได้ฝากข้อคิด “เปลี่ยนความคิด ชีวิตจะไม่เปลี่ยน ถ้าไม่เปลี่ยนการกระทำ”

สำหรับการเข้าถึงความรู้เรื่องสุขภาพอย่างแตกฉาน (health literacy) ของผู้ป่วย บุคลากรต้องให้ความรู้ผู้ป่วยเป็นรายบุคคล เพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันที่ชัดเจนมากคือระดับการศึกษา การเข้าถึงเรื่องสุขภาพจึงมีความแตกต่างกัน ผู้ป่วยต้องรู้ว่าตนเองป่วยเป็นโรคอะไร กลับบ้านต้องปฏิบัติตัวในการดูแลตนเองอย่างไร การป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ ในการให้คำแนะนำ เราควรมองว่าการสื่อสารของเราทำให้ผู้ป่วยเข้าใจและ

ปฏิบัติได้จริงหรือไม่ โดยใช้ Ask Me 3 ได้แก่ ตนเองเป็นโรคอะไร จะปฏิบัติตัวอย่างไร และป้องกันการเป็นซ้ำได้อย่างไร

ในการให้บริการเราต้องการเห็นอะไรจากการรักษา คนที่ฉลาดจะฟังเสียงผู้ป่วยว่าเขาต้องการอะไร และไม่ต้องการอะไร นำข้อมูลมาวางแผนในการให้บริการเพื่อให้ผู้ป่วยกลับไปดูแลตนเองได้ ลงมือปฏิบัติตามแผนที่วางไว้และมีการกำหนดวิธีการประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติ เพื่อให้มีสุขภาวะทั้งผู้ป่วยและคนทำงาน

ในการให้บริการจงทำจิตใจให้อ่อนโยน มีเมตตา มีสุนทรียวาจา บอกด้วยวาจาที่เต็มเปี่ยมคุณธรรมมาจากข้างใน มองทุกคนคือคนที่เรารัก จิตใจเปี่ยมด้วยคุณธรรม ถ้าทำได้ชีวิตจะมีคุณค่า วิทยากรจบด้วยคำกล่าวของ อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ “อย่าพยายามเป็นคนที่เหมาะสมผลสำเร็จ แต่พยายามเป็นคนที่มีความค่า”

บทสรุป /take home message

องค์กรคุณภาพคือองค์กรที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา โดยผู้ให้บริการต้องปรับระบบคิดใหม่ที่เราทำคุณภาพเพื่ออะไร ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมกับองค์กร ร่วมกับการพัฒนาสุขภาวะทั้งผู้รับบริการและคนทำงาน ให้บริการเต็มเปี่ยมไปด้วยคุณธรรม