

- Purpose ตามค่านิยมหลัก (Core values) patient/customer/community focus คือการพิจารณาความต้องการของผู้รับผลงานและชุมชน ว่าอะไรคือคุณค่าที่ผู้รับผลงานต้องการหรือควรจะได้รับ

- Purpose ตามบริบท (Context) คือ การพิจารณาปัญหาสำคัญของหน่วยงาน/องค์กร การพิจารณาเป้าหมายของหน่วยงาน/องค์กร

- Purpose ตามข้อกำหนด (Criteria) ในข้อกำหนดทั่วไปทุกๆ มาตรฐาน คือการทำความเข้าใจกับเป้าหมายของข้อกำหนดในมาตรฐาน ในข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายโดยตรงจะอยู่ในมาตรฐาน HA I-๑ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร I-๒ คือเป้าหมายตามแผนขององค์กร และ I-๓ เป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน

Process

ในการพิจารณาว่ากระบวนการที่เราใช้อยู่หรือกำลังจะทำนั้นเหมาะสมหรือไม่เราต้องตอบคำถามว่า

๑. ขั้นตอนที่สำคัญมีอะไรบ้าง แต่ละขั้นตอนมีเป้าหมายอะไร
๒. ประเด็นคุณภาพและความเสี่ยงที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนมีอะไรบ้าง (มองจากมุมมองของผู้ป่วย วิชาชีพ และองค์กร)
๓. จะมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดและปิดกั้นความเสี่ยงให้เหลือน้อยที่สุด
๔. จะเตรียมสิ่งสนับสนุนอย่างไรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่ต้องการ
๕. จะจัดทำแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน สื่อสารและให้ความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องอย่างไร
๖. จะมีระบบกำกับติดตามอย่างไรเพื่อรับรู้ปัญหาและมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามแนวทางที่ออกแบบไว้

Performance

การรับรู้ Performance อาจารย์รู้ได้ทั้งเชิง subjective และ objective ถ้าเป็นไปได้ควรพยายามปรับ subjective ให้เป็น objective ให้มากที่สุด

การรับรู้ Performance ควรสัมพันธ์กับ purpose เมื่อเป้าหมายชัด ก็วัดผลได้ง่าย การกระโดดข้ามไปสู่ KPI โดยไม่คุยกันถึงเป้าหมายให้ชัด อาจทำให้ติดกับตัววัดที่ไม่ตรงความต้องการที่แท้จริง

“ค้นหาชมทรัพย์จากเวชระเบียน”

ผศ. พญ. ยุเรศมคษฐ์ สิทธิชาญปัญญา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ม.มหิดล

กนกรัตน์ แสงอาไพ ผู้เยี่ยมสำรวจ สรพ.

อาพันธ์ วิมลวัฒนา คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล ม.นวมินทรราชินี

เวชระเบียน เป็นเอกสารที่บันทึกเรื่องราวความเป็นมาของการเจ็บป่วย การดูแลรักษาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เวชระเบียนที่มีการบันทึกที่สมบูรณ์ มีข้อมูลครบถ้วน ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารร่วมกันระหว่างทีมดูแลรักษา ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการประเมิน การตรวจวินิจฉัย การวางแผน การดูแลรักษาพยาบาลของทีมสหสาขาวิชาชีพ ทั้งขณะอยู่ในโรงพยาบาลและเมื่อจำหน่ายกลับไป รวมทั้งใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงทางกฎหมาย การทบทวนเวชระเบียนเป็นกิจกรรมสำคัญสำหรับทีมดูแลรักษาที่มากด้วยคุณค่า ทำให้ทีมได้เรียนรู้จากประสบการณ์การดูแลผู้ป่วย ทั้งในมุมมองที่เป็นด้านบวก ควรแก่การขยายผลและสร้างมาตรฐานในการดูแลรักษา รวมทั้งมุมมองที่เป็นโอกาสพัฒนาของทีม

หากเราได้ปรับแนวคิดในการทบทวนเวชระเบียน จากการทบทวนที่เป็นแบบการตรวจสอบ การประเมิน มาเป็นการสร้างสรรค์ให้การทบทวนเวชระเบียนเป็นรูปแบบของการเรียนรู้ร่วมกันของทีมสหสาขาวิชาชีพในแต่ละกระบวนการดูแลรักษาของทีม ตั้งแต่ผู้ป่วยแรกรับเข้ามา จนกระทั่งจำหน่ายกลับไป จะช่วยให้ทีมได้ค้นพบจุดแข็ง จุดอ่อนร่วมกัน ประสบการณ์การเรียนรู้เหล่านี้ หากได้นำไปปรับปรุง พัฒนาระบบการดูแลรักษาและระบบงานที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการแบบใหม่ๆ ซึ่งแตกต่างจากเดิม โดยการ่วมคิด ร่วมป้องกันและแก้ไขโดยทีม จะทำให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งเราทุกคนสามารถมาร่วมสร้างสรรค์ให้การทบทวนที่เคยทำให้เรารู้สึกยุ่งยาก อึดอัดใจมาเป็นการทบทวนภายใต้บรรยากาศที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการและองค์กร

“Sepsis ระบบในฝันมหัศจรรย์ไร้รอยต่อ”

รศ. นพ. ไชยรัตน์ เพิ่มพิกุล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ม.มหิดล
พญ. ชุตติมา จิระนคร รพ. หาดใหญ่
พญ. เพชรประภา เพียรพานิช รพ. เนินมะปราง
นพ. รัฐภูมิ ชามพูนท * รพ. พุทธชินราช

การทำ Guideline ทีุ่่นวายสับสน ทำให้หน้างานทำงานไม่ได้ตามที่กำหนด แม้จะมีแนวทางการดูแลมาตั้งแต่ปี ๒๕๔๙ แต่การตายจาก sepsis ก็ยังไม่ลดลง ทำให้ต้องหันมาปรับการจัดทำ Protocol ในการดูแลผู้ป่วย sepsis โดยมีทีมสหสาขาวิชาชีพกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจนขึ้น สื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจทำให้ได้รับความร่วมมือจากทีม และเนื่องจากพบว่าปัญหา sepsis นั้นเกิดในชุมชนมากกว่าร้อยละ ๘๐ ดังนั้น นอกจากจัดทำแนวทางการรักษาในโรงพยาบาลแล้ว จะต้องจัดการที่ต้นตอ คือในชุมชนด้วย จึงจัดทำแนวทางค้นหา การ detect ด้วย sepsis bundle & blood lactate รวมถึงการช่วย resuscitate fluid อย่างเหมาะสม หรือการให้ Antibiotic ใน ๑ ชั่วโมง ฯลฯ และส่งต่ออย่างทันท่วงที ด้วยการสร้างระบบ fast track sepsis ตั้งแต่ รพสต., รพช., รพท., รพศ., และโรงเรียนแพทย์

Next step ของการดูแลผู้ป่วย sepsis อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การร่วมกันพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ เพื่อปรับการทำงานจากเดิมที่ไม่มีแบบแผนชัดเจนเป็นการทำงานเป็นทีมโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง จะสำเร็จได้ตามจินตนาการ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ จะลงมือทำทันที ทำให้ใหญ่ไปเลย ทำทั้งจังหวัด ไทหน ๆ ก็เหนื่อยแล้ว ก็ให้เหนื่อยไปเลยทีเดียว และการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ สร้างเครือข่ายเข้มแข็ง เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดูแลผู้ป่วยนั้นเป็นไปตามฝัน มหัศจรรย์ ไร้รอยต่อ

“เดินตามทำนองใจ”

ดร.ประมวล เพ็งจันทร์ นักวิชาการอิสระ

ชัยพร นาประทีป นักวิชาการอิสระ

เราทุกคนต่างมีทำนองใจเป็นของตัวเอง มีเร็ว มีช้า มีพัก บางครั้งราวจะพุ่งทะยานไปข้างหน้า และบางครั้งคล้ายจะหมดลม ในทำนองใจมีหลากหลายเรื่องราว เรื่องเก่าเรื่องใหม่ จบและเริ่ม ดาเนินไปไม่เคยหยุด トラบเท่าที่เรายังมีลมหายใจ และในบางจังหวะ-เวลา ท่วงทำนองของเรา ก็ไปซ้อนทับ คล้ายคลึง กับทำนองใจของผู้อื่น เราจึงมีโอกาสได้พบกัน ทางานด้วยกัน และอยู่ร่วมกัน เราคงเคยได้ยินวลีที่ว่า “จินตนาการสำคัญกว่าความรู้” ไม่ว่าจะคนที่เอ่ยวลีนี้ จะเป็นคนมีความรู้แล้วชอบจินตนาการ หรือ เป็นคนชอบจินตนาการเพื่อให้เกิดความรู้ หรือเป็นทั้ง ๒ อย่าง แต่สุดท้าย นายอัลเบิร์ต ไอน์สไตน์ ก็เป็นคนมีความรู้ในระดับมหัศจรรย์ และเป็นเจ้าของทฤษฎีความรู้ที่ส่งผล สั่นสะเทือนโลก

“เดินตามทำนองใจ” ตามแนวคิดหลักการประชุม “จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ” คุณภาพเป็นความรู้ ส่วนจินตนาการ นอกจากจะทำให้เราสามารถเข้าถึงความรู้ ยังช่วยแปลความรู้ ให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีสีสัน หลากหลาย ชวนรับรู้ ทั้งความรู้และจินตนาการ ต่างก็มีประโยชน์เกื้อกูลกัน เราคงต้องเปิดใจเรียนรู้ ผึกฝน ให้มีทักษะ ทั้ง ๒ อย่างไปด้วยกัน ลองจินตนาการดูว่า หากคนมีจินตนาการสร้างสรรค์ แต่ไร้ความรู้ทางมาตรฐานคุณภาพ จินตนาการที่อุตสาหกรรมคิดสร้างสรรค์ ก็อาจจะเลยเถิดจนกลายเป็นของเสียเปล่า เพราะอ่อนแก่นสารทางความรู้ หรือ ถ้ามีความรู้ทางมาตรฐานแต่ไร้จินตนาการสร้างสรรค์ สื่อสารให้ผู้อื่นได้รับรู้ ความรู้ที่ต้องนำไปสู่การเรียนรู้หรือปฏิบัติคง คล้ายต้นไม้ที่รับน้ำน้อย แม้ไม่ถึงกับตายแต่ก็แลดูไม่สดชื่น

แต่หากให้ลำดับความสำคัญก่อนหลัง ระหว่าง ความรู้ในมาตรฐานคุณภาพ กับ จินตนาการสร้างสรรค์ เราคงต้องให้ ความใส่ใจกับการเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจ ในมาตรฐานคุณภาพเป็นลำดับแรก เพราะเราคงไม่สามารถ ณาเพียง จินตนาการที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานคุณภาพ ไปบอกสอนใครให้รู้จักคิดหรือปฏิบัติงานให้มีคุณภาพได้ แต่ที่เรามาครุ่นคิดและให้ความสนใจในจินตนาการสร้างสรรค์ ก็เพราะเราสามารถใชจินตนาการเป็นเครื่องมือที่จะทำให้ เราสามารถเข้าถึงมาตรฐานคุณภาพและก่อให้เกิดวิถีคิด และแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงานสาธารณสุขได้ สุดท้ายก็เพื่อยังประโยชน์สูงสุด ให้กับผู้เข้ารับบริการ และนี่อาจกล่าว ได้ว่า ทั้งความรู้ในมาตรฐานคุณภาพ และจินตนาการสร้างสรรค์ที่เป็นแนวคิดหลักในปีนี้ ก็คืออีกท่วงทำนองหนึ่งที่เรา เราต้องเปิดกว้างเรียนรู้ เพื่อสร้างสรรค์ทำนองใจที่เราจะเดินตาม เป็นทำนองใจที่รองรับ เนื้อความคาร้อง เรื่อง “จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ”