

“Clinical Tracer for Fun (ตามรอยอย่างไรให้สนุก)”

รศ.นพ. รณชัย อธิสุข คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ม.มหิดล

รศ.นพ. ชเนนทร์ วนาภิรักษ์ คณะแพทยศาสตร์ ม.เชียงใหม่

พญ.กัณดินันท์ มหาสุวีระชัย รพ.มุกดาหาร

เป้าหมายการดูแลรักษาผู้ป่วยเพื่อให้ได้ความปลอดภัยและคุณภาพสูงสุดจาเป็นที่จะต้องมีการทวนสอบ ติดตามประเมินผลและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยรวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท่ามกลางการทำงานดูแลรักษาผู้ป่วยที่สลับซับซ้อนขึ้นตลอดเวลาของสหสาขาวิชาชีพ ทำให้บางครั้งความครอบคลุมในมิติต่างๆ ของการดูแลผู้ป่วยถูกละเลยอย่างไม่ตั้งใจ จะเป็นการดีถ้าเราสามารถมีเครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบความครอบคลุมในด้านต่างๆ ทบทวนความเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพด้วยวิธีการต่างๆ ที่เราได้ทำมาอย่างต่อเนื่องแล้ว ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการการดูแลผู้ป่วยที่มีผลลัพธ์เป็นความปลอดภัยที่สุดเท่าที่มนุษย์จะมีให้แก่เพื่อนมนุษย์ได้ รวมทั้งได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสูงสุดเท่าที่เราจะส่งมอบให้ผู้รับบริการตามความต้องการที่แท้จริงได้ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ได้พัฒนาเครื่องมือ Clinical Tracer (การตามรอยทางคลินิก) ขึ้นมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วและมีการนำไปใช้อย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม การทำความเข้าใจถึงแนวคิดรวมทั้งการนำไปใช้อย่างเหมาะสมและที่สำคัญ คือ ต้องรับรู้ถึงคุณค่าของเครื่องมือ เพื่อให้การใช้เครื่องมือที่นั้นไม่ถูกกดดันที่เรียกว่าการบังคับและสามารถสร้างความสุขจากผลงานที่เกิดขึ้นตามหลังการใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่ความสม่ำเสมอของการใช้เครื่องมือที่สามารถนำไปสร้างความยั่งยืนของระบบคุณภาพทางคลินิกที่ดีต่อไป

Clinical Tracer มีเป้าหมายเพื่อใช้ทบทวนการดูแลผู้ป่วยแต่ละโรคในภาพรวม ในทุกองค์ประกอบ ทบทวนทั้งข้อมูลสถิติที่ผ่านมา และที่สำคัญคือเป็นการทบทวนการปฏิบัติจริงในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และหวังไว้ว่าผลลัพธ์ที่จะดีขึ้น นอกจากนี้ Clinical Tracer ยังใช้เพื่อการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงแนวทางในการดูแลกลุ่มผู้ป่วยต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงของการตามรอยด้วยรูปแบบหรือวิธีการต่างๆ เช่น ลงดูหน้างาน นั่งชมนุ้มนกันดูการดูแลผู้ป่วยผ่านเวชระเบียน หรือการตามรอยโดยใช้ผู้ป่วยเป็นผู้เดินเนื้อเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการดูแลผู้ป่วย จะทำให้ทีมงานหรือผู้เกี่ยวข้องรับรู้ถึงความพยายามในการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยของแต่ละคน แต่ละแผนกอันจะส่งผลให้เกิดความรักสามัคคีและร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเป็นทีมขึ้นอีกทางหนึ่งด้วยเป็นผลพลอยได้ กลไกหนึ่งที่ทำให้คนทั่วๆ ไปมีพลังในการทำงานคือได้รับรู้คุณค่าของงานนั้นๆ ซึ่งความคาดหวังของการตามรอยที่ต้องทำให้ชัดเจนคือ การทำให้ได้รับทราบปัญหา

อุปสรรคในการทำงานและการพัฒนา ได้รับรู้แนวทางปฏิบัติที่ดี ความสุข ความภูมิใจของคนทำงาน เกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมทั้งได้โอกาสพัฒนาตามมาตรฐานทั้งระบบงานและ competency ในกระบวนการตามรอยนี้ ควรใช้กลไกหรือเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ ที่รับรู้กันอยู่แล้วเช่น หลักคิด ๓P (Purpose-Process-Performance), ๓C-PDSA, CQI, RbR, กระบวนการทางการวิจัยไม่ว่าระดับใหญ่หรือระดับเล็กๆ (mini-research) และอื่นๆ รวมทั้งแนวคิดของการค้นหานวัตกรรม มาผสมผสานให้ลงตัวตามบริบทของแต่ละที่แต่ละแห่ง เพื่อให้ผลการตามรอยได้ประโยชน์สูงสุด ตอบโจทย์แบบกระชับรัดตรงเข้าสู่เป้าหมาย อีกทั้งยังสามารถสรุปผลการพัฒนาที่สำคัญๆ เพื่อการสื่อสารให้ทีมงานรวมทั้งผู้อื่นได้รับรู้ผ่านสุดยอดผลงานของท่านที่เรียกกันว่า Clinical Tracer Highlight ซึ่งเป็นการดึงประเด็นสำคัญทั้งที่เป็นจุดเด่นและโอกาสพัฒนามาเสนอให้รับรู้ การทำให้กระบวนการตามรอยมีระบบที่ชัดเจน ยั่งยืน ใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ต้องทำให้ทีมงานรับรู้ถึงความสุขที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเหล่านี้ ซึ่งควรทำอย่างสนุก เมื่อสนุกจึงมีสุข เมื่อมีความสุขจึงก่อเกิดความสัมพันธ์ที่แน่นหนาทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและผู้มารับบริการ และจะส่งผลให้ผลงานดีขึ้นได้อย่างแน่นอน เมื่อผลงานดีก็จะย้อนกลับมาสร้างพลังในการทำงานให้ได้มากขึ้นอีก การรับรู้ถึงความสุขเหล่านี้ไม่มีใครสามารถรู้สึกได้ดีเท่าผู้ที่เคยปฏิบัติเท่านั้น ไม่เชื่อต้องลองครับ

“Transforming Care at the Bedside (TCAB)”

ดร.ยุวดี เกตส์ัมพันธ์ สภาการพยาบาล
ธชพร เทศะศิลป์ รพ.ศิริราช

เครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดจินตนาการและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อทั้งตัวผู้ปฏิบัติ ระบบงาน และที่สำคัญคือตัวผู้ป่วย หลักการ TCAB คือการให้อำนาจ ผู้ปฏิบัติหน้างาน พัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่ข้างเตียงหรือบริเวณที่ให้การดูแลผู้ป่วย โดยการพัฒนาหรือปรับปรุงใดๆ ต้องส่งผลกระทบต่อเรื่องต่างๆ ภายใน ๕ ประเด็น คือ การเพิ่มคุณค่าของกระบวนการ ความความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือของกระบวนการดูแลที่ใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานอย่างมีความสุขและทำงานเป็นทีม รวมถึงการใช้สมรรถนะของผู้ในการเปลี่ยนแปลง

“Workshop: Rapid-cycle CQI”

ดร.ยุวดี เกตส์ัมพันธ์ สภาการพยาบาล
อรสา พลอยพานิชเจริญ รพ.ศิริราช
จุฬารกรณ์ ประสงค์ รพ.ศิริราช

Rapid-cycle CQI เป็นกระบวนการ Plan-Do-Study-Act ที่ใช้การทดสอบขนาดเล็ก Rapid-cycle testing เช่น การทดสอบโดยใช้ผู้ป่วย ๑ ราย พยาบาล ๑ คน หรือ เฉพาะเวรเช้า การทดสอบเล็กๆ ตามกระบวนการ PDSA จะทำให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการที่ได้จากผลการทดสอบง่ายและรวดเร็ว ทำให้ได้ข้อสรุปเพื่อดำเนินการพัฒนาต้นแบบของนวัตกรรมได้เร็วที่สุด และเมื่อได้ต้นแบบสามารถดำเนินการขยายการทดสอบที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อให้ความมั่นใจ ข้อดีของ Rapid-Cycle CQI เป็นกระบวนการที่ไม่ต้องใช้ทรัพยากรและเวลามาก ทำให้มีความสำเร็จสูง ทำให้ภาระงานในการพัฒนาไม่มากจนเกิดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่าย และที่สำคัญสามารถควบคุมกระบวนการไม่ให้เกิดความสูญเปล่าจากการทดสอบขนาดใหญ่ได้

“Dream Team คุณภาพอยู่ที่ใจ ไปไกลเกินกว่าฝัน”

ภก.วิชาญ ปลื้มชัยภูมิ รพ.ชัยภูมิ สุภา ภาสขุ รพ.ชุมชน
พ.ต.หญิง นฤมล ทองวัฒนะไพบูลย์ รพ.ค่ายสุรนารี
พญ.ชีวันนันท เลิศพิริยสุวัฒน์ * สำนักโรคเอดส์

ความฝัน สำหรับคนทำงานคุณภาพแล้ว ความยั่งยืนของงานพัฒนาคุณภาพด้านเอชไอวีและโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (HIV and STI QUALITY Program) ไม่ควรจำกัดอยู่เพียงแค่การดูแลรักษาเฉพาะ ในคลินิกหรือในโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงการทำงานในภาคส่วนอื่นร่วมด้วย ไม่เป็นแต่เพียงการ แก้ปัญหาเอดส์เท่านั้น แต่ยังต้องดูแลปัญหาสุขภาพทางเพศอื่นๆ ด้วย เช่น การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ การตั้งครรภ์ในวัยรุ่น การทำแท้ง ความรุนแรงทางเพศ ดังนั้นเราจำเป็นต้องทำงานไปด้วยกัน ทั้งงานการป้องกัน เชื่อมโยงไปสู่งานดูแลรักษาคัดกรองโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และเอชไอวี รวมไปถึงงานให้บริการปรึกษาเพื่อ ตรวจสอบเชื้อเอชไอวี และงานเชิงรุกในส่วนของชุมชน เลิกการมองอย่างแยกส่วน แนวคิดที่ว่าหน้าที่ของงานพัฒนาคุณภาพการป้องกัน ดูแลรักษา เอชไอวี เป็นความรับผิดชอบของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนั้นไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายในการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนต่างล้วนมีส่วนร่วมในการลดการตีตราและเลือกปฏิบัติ หากคนใดคนหนึ่งโรงพยาบาลไม่ว่าจะเกี่ยวข้อง กับงานเอชไอวีโดยตรงหรือไม่ก็ตาม ก็จะมีผลกระทบต่อคุณภาพบริการได้ทั้งนั้น งานโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่มักแฝงไปอยู่ทุกคลินิก ทุกจุดของโรงพยาบาลที่เคยไร้ผู้รับผิดชอบเฉพาะ สามารถประสานกลมกลืนเป็นส่วนหนึ่งของงานป้องกันเอชไอวี เกิดเป็นทีมคุณภาพได้ การเปลี่ยนแปลงเริ่มที่เปลี่ยนแนวคิดการทำงาน ใช้กระบวนการทัศน์ใหม่ในการมองผสมผสาน บูรณาการแผนงานให้มีคุณภาพ โดยไม่เป็นการเพิ่มภาระงานเดิม เพราะทำงานอย่างไม่แยกส่วน ไม่ซ้ำซ้อนและไม่บั่นทอนกัน เน้นที่ความสามารถในการเชื่อมโยงคน (connectivity) เห็นเป้าหมายตรงกันและทำงานอย่างเสริมพลัง (synergy) ซึ่งกันและกัน DSC-HIV/STI การรับรองโรคเฉพาะ-เอชไอวีและโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์นำเสนอโดยสามโรงพยาบาลที่มีรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีการวัดผลงานตัวเองเพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ตั้ง จุดเด่นของการทำงานเอชไอวีและโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์อย่างเด่นชัด คนทำงานทั้งทีมมีเจตจำนงเดียวกัน มุ่งมั่นให้พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการจัดการ วิเคราะห์ และมีการติดตามผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอตาม แนวคิด “คุณภาพอยู่ที่ใจ เราไปไกลได้เกินกว่าฝัน”

“แนวทางการเติมความคิดสร้างสรรค์ให้ทีมงาน”

ดร.ยอดเยี่ยม เทพธรานนท์ บริษัทอินเตอร์แพค

ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งสำคัญของมนุษยชาติ เพราะความคิดสร้างสรรค์เป็นอุปกรณ์สำคัญที่จะทำให้มนุษย์มีความสุขในตนและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข แต่การสร้างความคิดสร้างสรรค์นั้นไม่มีสูตรสำเร็จ หลายครั้งที่การพยายามเค้นความคิดสร้างสรรค์จึงกลายเป็นเรื่องของ “ความเพ้อฝัน”

ดังนั้นการสร้างความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นการสร้างเพียง “แนวทาง” เพื่อให้มนุษย์แต่ละคนมีแรงขับเคลื่อนทางใจและสมองไปสู่ความสำเร็จ จึงไม่ได้เป็น “สูตรสำเร็จในการผลิต” เพื่อการดำเนินการดั่งที่หลายวิชาการสามารถกระทำได้ แต่ไม่ว่าจะเป็นแนวทางหรือสูตรสำเร็จ ทุกอย่างต้องเริ่มต้นด้วยข้อมูลและความเข้าใจ เพื่อ “ติดอาวุธทางปัญญา” ให้มีความแหลมคมและหนักแน่น

ข้อมูลเพื่อการติดอาวุธทางปัญญา เพื่อหาแนวทางในการเติมความคิดที่สร้างสรรค์นั้นจะต้องมีความหลากหลายทั้งด้าน “วัตถุนิยม” และ “จิตนิยม” หลายครั้งจะต้องแยกให้ออกกว่าอะไรคือ “ความเหมือนที่แตกต่าง: Contrast in Harmony” ซึ่งหากเราสามารถแยกและรวมสิ่งเหล่านี้เข้าไว้ด้วยกันได้อย่างละเมียดละไม “พลังขับเคลื่อนแห่งความคิดสร้างสรรค์” ก็อาจจะ (อาจจะ อาจจะ).. เกิดขึ้นได้ หากสมมุติว่าเราเป็น “หัวหน้าทีม” ที่พยายามโอบอุ้มลูกทีมให้เขามีความคิดสร้างสรรค์ เราจำเป็นต้องสร้างแนวทาง และพาเขาเดินท่องไปในแนวทางนั้น ตัวอย่างเช่น “แนวทาง ๕ ประสาน” ดังต่อไปนี้

๑. เปิดจุกขวดก่อนหน้า คือการกระตุ้นความรู้สึกด้วยข้อมูลใกล้ตัวที่เขามองข้ามผ่านไป ไม่เห็นความสำคัญ เพื่อให้เขายอมรับว่าโลกนี้กว้างขวาง มีสิ่งที่เขา (และเรา) ยังไม่รู้อีกมากมาย ปลดเปลื้องพันธนาการในความเชื่อมั่นบางอย่างของเขาออกไป และหลังจากนั้นก็ดึงขวดน้ำที่ถูกเปิดจุกขวดแล้ว การเทน้ำลงสู่ขวดก็สามารถกระทำได้ หากจุกขวดยังปิดอยู่ การเทน้ำลงขวดก็จะไปไม่ได้ และเมื่อน้ำเต็มขวดแล้ว เขา (หรือเรา) อาจจะเทน้ำนั้นออกไป หรือจะเก็บน้ำไว้ในขวด ก็เป็นการพิจารณาตัดสินใจในขั้นต่อไป

๒. ให้เขายอมรับการเปลี่ยนแปลง เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องของสภาวะปกติของโลกและของมนุษย์ แต่ความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายนั้นต้องตั้งอยู่บน “เหตุและปัจจัย” ที่จับต้องและพิสูจน์ได้ มีตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงทั้งในอดีต ปัจจุบัน และคาดหมายอนาคตที่อาจจะเกิดขึ้นให้เขา เป็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องของ “ปกติธุระ” ที่เกิดขึ้นได้ และมีผลต่อตัวของเขา หรือ สังคมรอบข้าง ให้เขาไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง แต่ไม่จำเป็นต้องให้เขาเร่งรีบความต้องการในการเปลี่ยนแปลงที่ผิดกาล

๓. ให้เขามองเห็นอนาคตของตนเองและสังคมรอบข้าง ซึ่งมีศาสตร์การคาดหมายอนาคตหลายอย่างรอบตัวเรา ทั้งศาสตร์เชิงสังคมศาสตร์ ศาสตร์เชิงวิทยาศาสตร์ หรือแม้แต่ศาสตร์เชิงโหราศาสตร์ ให้เขาหัดวิเคราะห์ทั้งเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับตนเอง กับสังคมรอบข้าง กับสังคมโลก

๔. ให้เขามีองค์ความรู้ที่หลากหลาย และมีความอยากที่จะหาองค์ความรู้ต่อไป มอบองค์ความรู้ที่น่าสนใจให้เขา ไม่ว่าจะเป็นองค์ความรู้ทางศิลปะ หรือทางสังคม หรือทางประวัติศาสตร์ หรือการบริหาร หรือทางวิทยาศาสตร์ ให้เขารู้จักการ “ประมวล” สรรพสิ่งทั้งหลาย ให้เขารู้จัก “การจัดระบบความคิดให้เป็นระเบียบ” และ “การจัดระเบียบความคิดให้เป็นระบบ” ภายใต้อข้อมูลที่ (อาจจะ) จับต้องได้ และ (น่าจะ) เชื่อถือได้

๕. ให้เขามี “ความรู้สึก” และมี “เพื่อน” เพราะอาจเป็นอันตรายได้ หากเมื่อเขามีความคิดสร้างสรรค์แล้ว แต่ใช้ความคิดนั้นในทางมิชอบ การชี้แนะให้เขามี “ความรู้ที่มีความรู้สึก” และมีความรักต่อเพื่อนมนุษย์ แยกแยะให้ออกกว่าผู้ใดคือ “เพื่อน” และใครคือ “คนรู้จัก” จะทำให้เขามี “ความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ทำร้ายทำลายสังคม” สังคมก็จะมีความสุขเพราะเขา การเติมความคิดสร้างสรรค์ให้ทีมงาน จะไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ หากหัวหน้าทีมไม่กล้าหาญเพียงพอที่จะเติมความคิดสร้างสรรค์ให้ตนเอง โดยการเริ่ม “เปิดจุกขวด” ที่แน่นหนาของตนนั้น