

## บทบรรณาธิการ

### เราจะเป็นโรงพยาบาลคุณภาพในปี พ.ศ. 2544

ในปัจจุบันระบบบริการสาธารณสุขมีการเปลี่ยนแปลงทั้งโครงสร้างและรูปแบบความต้องการบริการสาธารณสุข เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสาร และการคมนาคมที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้มีการเลือกใช้บริการสุขภาพที่เหมาะสมในรูปแบบต่าง ๆ มีความคาดหวังในคุณภาพของบริการสูงขึ้น อีกทั้งประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของสิทธิมากขึ้นด้วย เพราะฉะนั้นการพัฒนาคุณภาพของสถานบริการสาธารณสุข เพื่อให้เกิดระบบบริการที่มีคุณภาพ และมีการรับรองคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากลในระดับประเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แนวคิดพื้นฐานของมาตรฐานโรงพยาบาล ถือว่าผู้ป่วยคือลูกค้าและเป็นศูนย์กลางกิจกรรมทั้งปวงของโรงพยาบาล เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อปรับปรุงระบบงานให้ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องโดยมีผู้นำองค์กรให้การสนับสนุนอย่างแข็งขันและจริงจัง และมาตรฐานโรงพยาบาลที่สำคัญมากที่สุดคือกระบวนการทำงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และทรัพยากรบุคคลซึ่งสามารถพัฒนาให้เป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าของโรงพยาบาลได้

กระทรวงสาธารณสุขได้พิจารณาเรื่องมาตรฐานโรงพยาบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 มีการเสนอให้มีการกำหนดมาตรฐานโรงพยาบาลในระดับชาติขึ้น และให้มืองค์กรที่เหมาะสมดำเนินการเรื่องนี้ ดังนั้นสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สถาบันวิชาการคัมครองผู้บริหารโรคด้านสุขภาพ และมูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติได้ร่วมกันดำเนินงาน “โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” โดยเริ่มต้นอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2540 มีการ

ดำเนินการในลักษณะเป็นศูนย์กลางประสานองค์ความรู้ ประสบการณ์ทั้งของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนประสานและระดมความคิดเห็นจากนักวิชาการและนักบริหารภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของระบบและกระบวนการที่จะใช้เป็นหลักประกันคุณภาพด้านบริการทางการแพทย์ โครงการดังกล่าวนี้คาดว่าจะสนองต่อความต้องการของสังคมไทยในปัจจุบันนับตั้งแต่ความสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ ที่ภาครัฐจะต้องเป็นผู้จัดบริการสาธารณสุขให้ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความเท่าเทียม รวมถึงความสอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจที่ต้องมุ่งเน้นที่คุณภาพเพื่อให้เกิดความประหยัด

ในการสร้างระบบคุณภาพในโรงพยาบาล เพื่อเตรียมการรับการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น มีขั้นตอนอันประกอบด้วย

1. เตรียมคน สร้างความตื่นตัวให้ทุกคนพร้อมที่จะเป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโรงพยาบาล เพื่อชีวิตการทำงานที่ดีกว่า และเพื่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น ให้ทุกคนพร้อมที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีม

2. กำหนดทิศทางของโรงพยาบาลร่วมกัน เริ่มจากผู้บริหารกำหนดเป้าหมายระยะยาวของโรงพยาบาล กระตุ้นให้แต่ละคนวาดภาพวิธีการทำงานและลักษณะการดูแลผู้ป่วยที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต แล้วหาจุดร่วมของความคิดเหล่านั้น เพื่อใช้เป็นกรอบในการทำงานร่วมกัน

3. พัฒนาวิธีการทำงานขั้นต้น ใช้ทีมงานที่ได้เตรียมไว้ร่วมกันหาวิธีปรับปรุงระบบงานให้ง่าย ลดความซ้ำซ้อน ลดความสูญเปล่า เพื่อลดภาระงานที่ไม่จำ

เป็นของเจ้าหน้าที่ลง มีการวิเคราะห์โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการดูแลรักษาผู้ป่วย และวางระบบเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

4. จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน (practice guidelines) ที่ง่ายต่อการเข้าใจและการนำไปใช้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และมี variation น้อยที่สุด

5. ค้นหามาตรการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้มีการปฏิบัติตามคู่มือ

6. มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เริ่มด้วยการกำหนดข้อมูลและสถิติซึ่งควรติดตามศึกษาเพื่อใช้ประเมินคุณภาพงานอันจะนำไปสู่การคิดหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น ข้อมูลที่ติดตามศึกษาเปรียบเสมือนกระจกสะท้อนการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้มีหลักประกันว่างานที่ทำอยู่มีคุณภาพ กลวิธีดังกล่าวอาจมีผู้ใช้คำต่าง ๆ กันไป เช่น การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement, CQI) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance, QA) หรือการเฝ้าติดตาม (Monitoring) เป็นต้น

7. การปฏิบัติตามมาตรฐานข้ออื่น ๆ เป็นการพัฒนาส่วนของทรัพยากรนำเข้า (input) ทั้งด้านคน สถานที่ และเครื่องมือ

ทั้งนี้ในส่วนของการทวงถามมาตรฐานสุขได้มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐทุกแห่งทั่วประเทศให้มีมาตรฐานระบบบริการที่น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนโดยผ่านกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เป็นมาตรฐานสากลภายในปี พ.ศ. 2544 สำหรับโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาได้ตอบรับความต้องการเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยการนาระบบ 5 ส. มาใช้และตอบรับ Hospital Accreditation และมาตรฐาน ISO ต่อกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุขแล้วในเดือนมกราคม 2542 ที่ผ่านมา และคาดว่าจะได้รับการตรวจ

รับรองโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2544

**กิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ** ที่โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาได้ดำเนินการไปบ้างแล้ว คือ

1. Total Quality Management (TQM) บางคนเรียกว่า Continuous Quality Improvement (CQI) ดำเนินการ เมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยกลุ่มงานการพยาบาล

2. กิจกรรม Organization Development (OD) ดำเนินการในปี พ.ศ. 2540 ผลการดำเนินการเป็นไปด้วยดี ลดความได้แย้ง สร้างความสามัคคีและความเข้าใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

3. การอบรมการพัฒนาคุณภาพการบริการ ดำเนินการเมื่อเดือนกรกฎาคม 2541 โดยกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ ร่วมกับ พญ.วิมลมาลย์ พงษ์ฤทธิ์ศักดิ์ ได้ทำโครงการเสริมความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการให้กับบุคลากรในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา 2 รุ่น ๆ ละ 1 วัน มีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น 70 คน

4. กิจกรรม 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย) โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ได้ประกาศให้การดำเนินกิจกรรม 5 ส. เป็นนโยบายการดำเนินงานพัฒนาของโรงพยาบาลอย่างจริงจังและต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมีนาคม 2542 ตามมติของคณะรัฐมนตรีเมื่อเดือนตุลาคม 2541 ที่กำหนดนโยบายให้ส่วนราชการภาครัฐ ดำเนินกิจกรรม 5 ส. เป็นกิจกรรมหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcome)

5. โครงการพัฒนาคุณภาพงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย (Quality Improvement of Hospital Care Round) เป็นกิจกรรมในลักษณะสหสาขาวิชา ทำการ

เยี่ยมหอผู้ป่วย เพื่อประเมินคุณภาพบริการตาม check list เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2541

การดำเนินการในขั้นตอนต่อไปที่จะก้าวสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น ในขณะนี้ยังมิได้เริ่มดำเนินการ โดยหลักการแล้วผู้รับผิดชอบและประสานงานคือ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นหัวใจสำคัญคือความร่วมมือร่วมใจจากทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล โดยจะต้องมีการสร้างความเข้าใจร่วมกันว่าคุณภาพคืออะไร มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน และพร้อมที่จะทำงานเป็นทีม

สุวรรณี ตั้งวีระพรพงศ์ พ.บ.

หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ  
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

### เอกสารอ้างอิง

1. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสถาบันวิชาการเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ. มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง. ฉบับปีกาญจนาภิเษก. กรุงเทพฯ: บริษัท ดีไซน์ จำกัด; 2539.
2. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. จักรวรรดิ. จดหมายข่าวสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข 2541;3:1-3.