

เอกสารประกอบการประชุมภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ครั้งที่ 1/2543 วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 เวลา 15.15-17.00 น.

ห้อง ควินส์ พาร์ค 6 โรงแรมอิมพีเรียล ควินส์ พาร์ค ถนนสุขุมวิท

วาระที่ 1 เรื่องแจ้งให้ทราบ

วาระที่ 2 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน

1. การจัดตั้งองค์กร

ความเป็นมา

ที่ประชุมภาคี ครั้งที่ 2/2541 เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2541 ที่ประชุมเห็นว่าจำเป็นต้องปรับจากโครงการไปสู่องค์กรชั่วคราว (interim organization) ทำงานให้เกิดการยอมรับและพัฒนาไปสู่องค์กรถาวรต่อไป

ที่ประชุมภาคี ครั้งที่ 3/2541 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ที่ประชุมมีมติให้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มี ศ.นพ.จรัส สุวรรณเวลา เป็นประธานกรรมการบริหาร โดยในระยะแรกให้อยู่กับสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) ไปก่อน

สวรส. ได้นำโครงสร้างนี้บรรจุเข้าในแผนปฏิบัติการประจำปี 2442-2544 ซึ่งคณะกรรมการบริหาร สวรส. ได้ให้ความเห็นชอบแล้วเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2542

ความก้าวหน้า

รพ.สาธารณสุขในฐานะประธานคณะกรรมการ สวรส. ได้ลงนามในข้อบังคับ สวรส. ว่าด้วยการจัดตั้งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) แล้วเมื่อวันที่ 19 กันยายน 2542 ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร พรพ. และผู้อำนวยการ พรพ. แล้วเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2542 จึงถือว่าเป็น พรพ. มีฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐซึ่งดำเนินการภายใต้การควบคุมกำกับของคณะกรรมการบริหาร พรพ. และคณะกรรมการสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

พรพ. เป็นเสมือนหน่วยปฏิบัติการ ซึ่งมีพันธกิจในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยอาศัยการประเมินตนเองร่วมกับการประเมินจากภายนอกและการรับรอง เป็นกลไกกระตุ้นที่สำคัญ

ภาคี ยังคงเป็นเวทีของการมีส่วนร่วม การสนับสนุน โดยมีบทบาทหน้าที่ดังนี้

1. ประสานความร่วมมือและระดมพลังของสังคมมาสนับสนุนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล

2. ให้ความเห็นต่อทิศทางนโยบาย เพื่อให้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นประโยชน์และเหมาะสมกับสังคมไทยมากที่สุด
3. ติดตามและสะท้อนผลการทำงานของ พรพ.

2. กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ความเป็นมา

แนวคิดสำคัญเกี่ยวกับการประเมินและรับรอง ซึ่งสรุปจากที่ประชุมของผู้ทรงคุณวุฒิและที่ประชุมภาคี ได้แก่

- งานนี้มีลักษณะการดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนาวิธีการ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อสร้างวิธีการทำงานใหม่ ต้องการความเป็นพลวัตและการปรับตัวสูง
- กระบวนการนี้เป็นการพัฒนา ไม่ใช่การตัดสินว่าสอบได้หรือตก
- หัวใจคือการปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาล เรื่องการรับรองเป็นของแถม
- จุดเน้นในการพัฒนาและรับรอง ควรครอบคลุมในทุกด้าน ได้แก่ด้านวิชาชีพ ด้านบริหาร และด้านบริการผู้ป่วย
- รูปแบบที่พัฒนาขึ้นคือการเน้นให้ประเมินและปรับปรุงตนเองก่อน สร้างระบบภายในขึ้นดูแลตนเอง แล้วมีผู้เข้าไปช่วย ไม่ใช่การประเมินก่อนแล้วจึงเสนอให้ปรับปรุง
- การกระตุ้นให้คนในโรงพยาบาลทำงานไม่ควรมองที่คุณภาพตรงผลลัพธ์อย่างเดียว แต่ควรจะมีมองที่กระบวนการและคนด้วย
- การประเมินจากภายนอก จะทำให้เสียหน้าไม่ได้ แต่ก็ต้องกล้าที่จะบอกว่า รพ.มีจุดอ่อนตรงไหน
- ผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการคือการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แต่ก่อนจะถึงตรงนั้นอาจจะมียะโรที่นุ่มนวลกว่า เช่น การให้ quality award หรือ การทำ quality fitness test เพื่อสร้างความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพงาน
- กรอบในการพัฒนาและรับรองมีทั้งคุณภาพที่เป็นความจริง, ความเห็น และความพยายามในการพัฒนา
- การประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุดคือการรับรองโรงพยาบาลที่พร้อม
- ในการรับรองโรงพยาบาลนั้น ควรเน้นการคัดกรองให้ได้โรงพยาบาลที่มีความพร้อมควบคู่ไปกับการตั้งเงื่อนไขให้ให้มีการปรับปรุง

การพัฒนาารูปแบบ ในช่วงเดือนมกราคม - เมษายน 2542 ทางโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพได้พัฒนารูปแบบของการประเมินตนเองและเยี่ยมสำรวจเพื่อนำไปสู่การพิจารณารับรอง ซึ่งมีกิจกรรมที่ประกอบด้วย

1. การประเมินตนเองโดยทีมที่เกี่ยวข้อง
2. การเยี่ยมโดยองค์กรวิชาชีพหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เพื่อให้ข้อเสนอแนะทางเทคนิคในแต่ละวิชาชีพ
3. การเยี่ยมสำรวจเพื่อเตรียมความพร้อม (HA preparation)
4. การเยี่ยมสำรวจเพื่อพิจารณารับรอง (external survey)

ผลการปฏิบัติงานในภาคสนาม ทำให้เกิดความมั่นใจในกระบวนการประเมินที่พัฒนาขึ้นว่าสามารถชี้ให้โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาในส่วนที่สำคัญได้ และได้พัฒนาศักยภาพของผู้ประเมินไปพร้อมกัน

ความก้าวหน้า

คณะกรรมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้กลั่นกรองและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้การรับรองเป็นที่น่าเชื่อถือ ดังนี้

1. การกำหนดเกณฑ์พิจารณาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและแนวทางการให้คะแนนตามเกณฑ์ต่างๆ โดยจำแนกเป็น การออกแบบระบบ, การนำไปปฏิบัติ การประเมินและผลลัพธ์
2. เน้นความสำคัญของเรื่องที่เป็นปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ การบันทึกเวชระเบียน การคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย การติดตามเครื่องชีวิตเพื่อนำมาปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย การทบทวนการดูแลผู้ป่วย
3. การมุ่งเป้าหมายทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคและการส่งเสริมให้โรงพยาบาลตื่นตัวในการพัฒนาควบคู่กันไป

คณะกรรมการรับรองคุณภาพได้ให้ความเห็นชอบในการเรียกการรับรองนี้ว่า **“รับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล”** และให้ความเห็นชอบในการรับรองโรงพยาบาลไปแล้ว 4 แห่ง ได้แก่ รพ.เสนา จ.อยุธยา, รพ.ค่ายประจักษ์ศิลปาคม จ.อุดรธานี, รพ.บำรุงราษฎร์ กรุงเทพฯ และ รพ.ราชกรีฑาสโมสร จ.สงขลา โดยมีระยะเวลาในการรับรอง 2 ปี และให้ไปตรวจเยี่ยมซ้ำทุก 6 เดือน เพื่อดูความก้าวหน้าในการพัฒนาตามข้อเสนอแนะที่ให้ไว้

3. การฝึกอบรม

ความก้าวหน้า

ในรอบปีที่ผ่านมา พรพ.มีกิจกรรมฝึกอบรมใน 4 ลักษณะดังนี้

1. การจัดฝึกอบรมหลักสูตรเส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ โดย พรพ. เป็นหลักสูตรสำหรับผู้

ประสานงาน จำนวน 10 รุ่น มีผู้เข้าประชุม 1000 คน และหลักสูตรสำหรับผู้บริหารจำนวน 3 รุ่น มีผู้เข้าประชุม 140 คน

2. ร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพ จัดอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพสำหรับแต่ละวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาลแห่งประเทศไทย และสมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย

3. ร่วมมือกับกองโรงพยาบาลภูมิภาค จัดอบรมให้แก่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ทั้ง 92 แห่ง โดยอบรมทีมแกนนำให้โรงพยาบาลละ 10 คนหรือมากกว่า และจัดอบรมให้แก่หัวหน้าพยาบาล รองหัวหน้าพยาบาลทุกคน

4. การส่งทีมวิทยากรไปอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต่างๆ ที่ขอมา

4. การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือ

ความก้าวหน้า

ในรอบปีที่ผ่านมา พรพ.มีกิจกรรมสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมดังนี้

1. การส่งเสริมให้มีการพัฒนามาตรฐานขององค์กรวิชาชีพ และการนำมาตรฐานดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ มาตรฐานที่กล่าวถึงมีทั้งมาตรฐานทั่วไปและมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเฉพาะเรื่อง

2. การได้รับความร่วมมือจากองค์กรและหน่วยงานในการไปตรวจเยี่ยมโรงพยาบาล ซึ่งทำให้เห็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพและการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับโรงพยาบาลที่ชัดเจนมากขึ้น

3. การร่วมมือกับโรงเรียนแพทย์อย่างน้อย 6 แห่ง (ศิริราช, จุฬาลงกรณ์, รามาธิบดี, สงขลานครินทร์, ขอนแก่น, เชียงใหม่) นำกระบวนการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่การปฏิบัติ

4. การร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม สนับสนุนให้สถานพยาบาลประกันสังคมสร้างระบบบริหารคุณภาพซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพการดูแลผู้ป่วยให้ได้ครบทุกแห่งภายในปี 2545 โดยในปี 2543 จะมุ่งเน้นเรื่องการบันทึกเวชระเบียน, สิทธิผู้ป่วย, การรับคำร้องเรียน, และการบริหารความเสี่ยง

วาระที่ 3 เรื่องเพื่อปรึกษาหารือ

ความตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลต่างๆ ได้มีมาอย่างต่อเนื่องและอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ประเด็นที่ควรพิจารณาเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคตคือ

1. ทำอย่างไรจึงจะรักษาระดับความตื่นตัวนี้ไว้ได้ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการนี้ร่วมกัน

2. ทำอย่างไรผู้เกี่ยวข้องจึงจะไม่ติดเหยื่อล่อของการรับรอง แต่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

3. ทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้และลึกซึ้ง ในเรื่องเป้าหมาย วิธีการ

และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น

4. ปัญหาอื่นๆ และแนวทางในการป้องกัน

5. ประเด็นอื่นๆ ซึ่งที่ประชุมเห็นสมควร

ข้อคิดเห็นของที่ประชุม
