



บทบาทผู้นำกับการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA

นพ.ชุตติเดช ตาบองครักษ์ ผู้เยี่ยมสำรวจ สรพ.

บรรยายในโครงการ HA Journey for Quality Movement ปี 2565

การพัฒนาคุณภาพคือกระบวนการเรียนรู้ และดำเนินการด้วยความสมัครใจไม่ได้บังคับ โรงพยาบาลที่กำลังจะเข้าสู่การรับรอง จะส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่คุณภาพและความปลอดภัย ดังนั้น รพ.กำหนดเป้าหมายไปที่คุณภาพและความปลอดภัย ผู้นำควรสื่อสารและสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายร่วมขององค์กร

การบริหารโรงพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับหลายมิติ ซึ่งสามารถนำมาเชื่อมโยงกับมาตรฐาน HA ได้ทั้งหมด ตัวอย่าง เช่น

มิติด้านการดูแลรักษา เป็นเรื่องหลักของ Quality Medical management

การบริหารคน ความรู้ทักษะของบุคลากร ที่ทำให้การดูแลรักษาที่มีคุณภาพ ต้องประกอบด้วย Competency และ retention ผู้นำสามารถศึกษารายละเอียดได้ ในมาตรฐาน HA

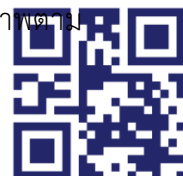
ระบบสนับสนุน การส่งมอบให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น พัสดุ การเงิน การคลัง **ระบบการเงิน** การจัดการได้ด้วยตนเอง เพราะจะส่งผลกระทบต่อเรื่องการรักษา การจัดการคน รวมทั้งระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การขับเคลื่อนด้วยข้อมูล สารสนเทศ ข้อมูลที่ดีจะได้เปรียบ สามารถนำไปใช้พัฒนาและวางแผนการจัดการองค์กรและระบบคุณภาพได้

การมีธรรมาภิบาล (governance) การทำงานอย่างโปร่งใส จะเอื้อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพด้วย

องค์กรในฝัน ผู้นำต้องการเห็นองค์กรเป็นอย่างไร เช่น เป็นองค์กรที่มีผลการดำเนินงานสูง หรือ **High performance Organization** ผู้นำต้องสร้าง Learning Growth มีระบบ HR RM เป็นพื้นฐาน จนเกิดผลลัพธ์ที่ดี หรือเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ (**Reliability Organization**) ที่แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการเข้ามารับการรักษา ได้รับบริการที่คงเส้นคงวา มีการจัดการความเสี่ยง และมีคุณภาพ

การพัฒนาคุณภาพในรพ. การวางแผนให้เกิดคุณภาพที่ดีต้องมีความเชื่อมโยงและพัฒนาไปด้วยกัน เพราะทุกเรื่องเกี่ยวข้องกัน เช่น การพัฒนาการดูแลกลุ่ม STEMI ต้องพัฒนาระบบการรักษา มีข้อมูล ความเสี่ยง กำลังคน ระบบยา การป้องกันการติดเชื้อ เป็นต้น รวมทั้งการทำงานร่วมกับชุมชน เข้ามาเกี่ยวข้องในการดูแล ป้องกันโรค ซึ่งการเชื่อมโยงการบริหาร รพ.กับการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA ได้ ทุก part รวมถึงการวัดผลงานองค์กรใน Part IV





เคล็ดลับของผู้นำในการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติร่วมกับการบริหารองค์กรคุณภาพ

ผู้นำต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจ เป้าหมายของมาตรฐาน HA หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่นำมาใช้ ในแต่ละข้อ เพื่อจะได้สื่อสารและสร้างความเข้าใจสู่การปฏิบัติ การประยุกต์ใช้มาตรฐานเข้ากับบริบทองค์กรได้ ตั้งคำถามว่า เป้าหมาย เรื่องนี้ต้องการอะไร ซึ่งจะทำให้ทุกคนมีทิศทางเดียวกัน

ผู้นำควร กระตุ้น ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในทุกระดับ ชวนวิเคราะห์ความเสี่ยง นำมาสร้างการเรียนรู้ในทุกระดับและทุกโอกาสที่พบ ผู้นำเดินสำรวจสถานที่ต่างๆ ในรพ. อย่างสม่ำเสมอ กระตุ้นการตื่นตัว ไม่ใช่จับผิด **Surprise visit** การสร้างให้เกิด sense of urgency ทำให้เห็นปัญหา ร่วมกัน รับผิดชอบต่อความรู้สึกเพื่อช่วยเหลือ สนับสนุนเชิงรุก

ผู้นำ สร้าง Sense Of Urgency รับรู้เรื่องเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข เปลี่ยนแปลง ช่วยกระตุ้นให้ ทีมเห็นและอยากทำจากภายใน

ผู้นำต้องมีการประเมินผล สะท้อนกลับ สร้างแรงจูงใจต่อเนื่อง การกำหนดเป้า ทบทวน และให้รางวัลเป็นต้น

Sense of Urgency

คือ การให้คนในองค์กรรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่ต้อง เร่งจัดการ เป็น Positive Change รับรู้ว่าไม่ทำไม่ได้ ถ้าไม่ทำจะเกิดปัญหา ทำให้ทุกคนรับรู้ ฝังตราตรึงในหัวใจและสมองของคนทำงาน ให้ทำเรื่องสำคัญ สร้างการเติบโตขององค์กรและคนในองค์กร ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ทุกคนต้องเห็นร่วม ทีมเท และ จะเกิดการเปลี่ยนแปลง



HAI asw. หรือ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มีพันธกิจในการส่งเสริม สนับสนุนและ ขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพโดยใช้การประเมินตนเอง การเชื่อมโยงจากภายนอก การรับรองกระบวนการคุณภาพและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกลไกกระตุ้นภายใต้วิสัยทัศน์ “ระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพและไว้วางใจได้ด้วยมาตรฐาน HA” โดย asw. มีบทบาทให้เกิดกลไกในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ และเผยแพร่องค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล และหน่วยงานต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ.

ติดต่อ :

88/39 ซอยสาทรนสุข 6, อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5
กระทรวงสาธารณสุข, ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี, 11000

เบอร์โทรศัพท์กลางสถาบัน : 02 027 8844

เบอร์โทรสาร : 02 026 6680-1

เว็บไซต์ www.ha.or.th

