



ศูนย์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Hospital Accreditation Collaborating Center, HACC Khon Kaen University



แนวคิด

การประชุมวิชาการ Northeast Regional HA Forum ครั้งที่ 15 :

“คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม”

ระหว่างวันที่ 4-6 กรกฎาคม 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

1. ที่มา

บริการสุขภาพที่มีคุณภาพและความปลอดภัยคือสิ่งที่สังคมคาดหวัง ระบบสุขภาพจะดำรงอยู่ต่อไปอย่างไรท่ามกลางประเด็นที่ท้าทายผู้คนในระบบบริการสุขภาพของประเทศไทย อาทิ

- ภายใต้ภาระงานที่เกินกำลัง เราจะทำให้ผู้ป่วยมีประสบการณ์เชิงบวกในแต่ละจุดสัมผัสได้อย่างไร?
- จะทำให้ผู้ป่วยมีความมั่นใจ มีความสามารถ และรับผิดชอบต่อการดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างไร?
- จะกระจายวิทยาการ เทคโนโลยี และความเชี่ยวชาญเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงอย่างเท่าเทียมกันได้อย่างไร? เทคโนโลยีจะเพิ่มหรือลดค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพ?
- จะใช้แนวคิดรวมศูนย์เพื่อใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ร่วมกับการขยายต้นแบบที่ประสบความสำเร็จอย่างทั่วถึงได้อย่างไร? จะสร้างระบบการดูแลที่ไร้รอยต่อ ลดความซ้ำซ้อน ได้อย่างไร?
- จะมีกระบวนการอย่างไร เพื่อจัดการกับประเด็นทางจริยธรรมที่ยากลำบากในการตัดสินใจ?

คุณภาพบริการสาธารณสุข หมายถึง คุณลักษณะของบริการสาธารณสุขที่อยู่บนพื้นฐานขององค์ความรู้ทั้งทางด้านมนุษย สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและด้านอื่นๆ รวมทั้งพื้นฐานด้านคุณธรรมและจริยธรรมของวิชาชีพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและสังคมได้อย่างเหมาะสม

ในขณะที่โลกและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ความต้องการและความคาดหวังต่อระบบบริการสุขภาพสูงขึ้น แต่ทรัพยากรกลับมีจำกัด จึงมีการสะท้อนมุมมองเรื่อง “คุณค่า” ของบริการสุขภาพที่หลากหลาย ทั้งคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการ คุณค่าของผู้ให้บริการ และคุณค่าที่สังคมได้รับ โดยรวม “คุณค่า” นั้น อาจเป็นความมีประโยชน์จากภายในที่ไม่อาจจะวัดได้ด้วยสายตา เป็นคุณค่าเชิงความรู้สึก หรืออีกด้านอาจหมายถึงสิ่งที่วัดเปรียบเทียบเป็นตัวเงินได้ เป็นคุณค่าเชิงราคา เป็นมูลค่าที่สามารถมองเห็นและตัดสินใจ

แท้จริงแล้ว “คุณค่า” เป็นการแสดงออกถึงมิติที่สำคัญของคุณภาพในสามด้านด้วยกัน คือ (1) มิติทางสังคม คือการดูแล “คน” หมายรวมถึง ผู้ป่วย ญาติ รวมทั้งผู้ให้บริการ คือการให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการในทุกจุดสัมผัส และเมื่อขยายไปสู่แนวคิดเรื่องคนเป็นศูนย์กลาง (people-centered care) รวมความไปถึงการเพิ่มความสามารถของบุคคลในการดูแลตนเองด้วย ในขณะที่อีกด้านอาจเป็นการสร้างแรงบันดาลใจและความทรงจำที่ดีของผู้ให้บริการ การสร้างคุณค่าให้กันและกันด้วยการสื่อสารที่ดี เกิดความเข้าใจในความต้องการ ความคาดหวังและ

ความตั้งใจดีต่อกัน (2) **มิติด้านผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย** คือการดูแลทางคลินิกที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับผู้ป่วย ญาติและชุมชน “ความเจ็บไข้ได้ป่วย” การดูแลรักษาแล้วเกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่ดี ผู้ป่วยปลอดภัย เกิดเป็นคุณค่าที่จับต้องได้ และเกิดความพึงพอใจ (3) **มิติด้านเศรษฐศาสตร์** คือ การให้บริการในลักษณะที่ “คุ้มค่า” เมื่อเทียบกับทางเลือกอื่น มีการจัดหรือลดความสูญเปล่าต่าง ๆ ออกจากกระบวนการในระบบ

“คุณค่า” จึงเป็นสิ่งที่สะท้อน “คุณภาพ” ในประเด็นที่มีความสำคัญสูง สามารถสร้างแรงผลักดันในการขับเคลื่อน “คุณภาพ” ที่คาดหวังและสร้างให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องคือ **“บริการสุขภาพของไทย เป็นบริการที่มีคุณภาพ นำไปไว้วางใจ ในทุกมิติ ทุกขั้นตอน ทุกเวลา สำหรับทุกคน ด้วยการพัฒนาอย่างไม่อ้อมมือ เต็มศักยภาพที่มนุษย์สร้างสรรค์พึงทำได้”** เป็นคุณภาพที่อยู่ในทุกลมหายใจของทุกคน การพัฒนางาน ด้วยการสร้างระบบคุณภาพ ด้วยจิตอิสระ สร้างสรรค์ **การพัฒนาคน** ด้วยการฝึกร่วมกับปัจจุบันแบ่งปันพลังบวกให้ผู้ป่วย ใช้ความรู้และปัญญา เพื่อสลายการติดกรอบ เพื่อให้มีคุณภาพเกิดขึ้นทุกกระบวนการและระบบงาน เพื่อประโยชน์กับผู้ป่วยและผู้รับบริการ และเพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้อื่นและสังคม เราจะใส่ใจของการพัฒนาและการเรียนรู้เข้าไปด้วยการออกแบบระบบงานที่รัดกุม (design), ให้การดูแลด้วยความระมัดระวัง (action), มีการเรียนรู้จากข้อบกพร่อง (learning), ส่งผลให้มีความปลอดภัยอย่างยั่งยืน (outcome) ทุกอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น เราจะนำมาเรียนรู้และป้องกันอย่างสร้างสรรค์

“คุณธรรม” คือ คุณงามความดีอันเป็นรากฐานของจิตใจ ทำให้จิตใจได้รับการยกระดับ จริยธรรมคือรากฐานของการปฏิบัติ คุณธรรมและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพนำมาสู่การดูแลที่ก่อปรด้วยเมตตากรุณา ความเอื้ออาทร การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน คุณภาพที่คู่คุณธรรมจะทำให้งานมีคุณค่าและความหมายของงานนั้น ๆ และนำกลับมาเติมเป็นพลัง เป็นแรงบันดาลใจให้ทวียิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพที่คำนึงถึงการสร้างคุณค่า และการมีคุณธรรม จึงเป็นการพัฒนาคุณภาพที่รอบด้าน สมบูรณ์แบบ

การประชุมวิชาการประจำปี Regional HA Forum ครั้งที่ 15 ระหว่างวันที่ 4-6 2561 ณ KICE ศูนย์ประชุม และแสดงสินค้านานาชาติขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เราจะมาเติมคุณค่าให้ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพด้วยจิตใจอันดีงามเปี่ยมไปด้วยคุณธรรมและจริยธรรมของพวกเราให้สามารถฝ่าความท้าทายนานับการที่กล่าวมาในเบื้องต้น ไปสู่การพัฒนาคุณภาพที่สมบูรณ์แบบก่อปรด้วย **คุณค่า คุณภาพ คุณธรรม** ดังพระบรมราโชวาทพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหิตลาธิเบศรรามาธิบดี จักรีนฤพดินทร สยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร ทรงประทานไว้ เมื่อวันที่จันทร์ที่ 5 เมษายน พ.ศ.2525 ความว่า

“.....การจะทำงานให้สัมฤทธิ์ผลที่พึงปรารถนา คือให้เป็นประโยชน์และเป็นธรรมด้วยนั้น จะอาศัยความรู้แต่เพียงอย่างเดียวมิได้ จำเป็นต้องอาศัยความสุจริต ความบริสุทธิ์ใจ และความถูกต้องเป็นธรรมประกอบด้วย เพราะเหตุว่าความรู้ที่นั้น เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ทำให้รถยนต์ที่ไปได้ประการเดียว ส่วนคุณธรรมดังกล่าวแล้ว เป็นเหมือนหนึ่งพวงมาลัยหรือหางเสือ ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำทางให้รถยนต์ดำเนินไปถูกทางด้วยความสวัสดิ คือ ปลอดภัย บรรลุจุดประสงค์..”