**1. ชื่อผลงาน / เรื่องเล่า :** บทเรียนที่ 1 การรับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานHA

**2. คำสาคัญ :** การรับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานHA, บทเรียน

**3. ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :** โรงพยาบาลท่าคันโท อ.ท่าคันโท จ.กาฬสินธุ์ 46190

**4. สมาชิกทีม :** ดาริกา ศิริสุทธา พยาบาลวิชาชีพ หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าคันโท

**5. ที่มาของเรื่องราว :** การรับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานHA ครั้งแรก ของโรงพยาบาลท่าคันโท จ.กาฬสินธุ์ ในปี 2559

**6. สรุปเรื่องเล่าที่แสดงให้เห็นความพยายามในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา :**

ปีที่แล้วในงาน HA forum ข้าพเจ้าเราได้ยินปาฐกถาและการแลกเปลี่ยนของวิทยากรที่ได้รับเชิญมาในงานนั้น พูดถึงระยะเวลาที่ประเทศของเราได้รู้จักกับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditaion: HA) ว่ามีดำเนินการมานาน 20 ปีแล้ว “การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล” ที่วันนี้ทุกคนต่างรู้จัก รู้สึกหูผึ่งเมื่อได้ยิน บางคนถึงขนาดรู้สึกสุข มีความหวังเมื่อได้ยิน HA เป็นกระบวนการรับรองอย่างเป็นกัลยาณมิตร มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ ภายใต้กรอบคิดที่เน้นการทบทวนเพื่อเข้าใจบริบทแท้จริงของตนเองแล้วดึงมาตรฐานเข้าผสานให้ลงตัว HA ที่ช่วยให้เรามองเห็นตัวตนของเรา และเริ่มพัฒนาที่ตัวตนของเรา เป็นที่ยอมรับว่ากระบวนการประเมินเพื่อรับรองแบบนี้ ได้ช่วยให้การบริการสุขภาพในหลายพื้นที่ในประเทศสามารถก้าวข้ามข้อจำกัดเรื่องเงิน เรื่องคน เรื่องต้นทุนต่างๆ ได้ดีขึ้นอย่างมาก ทำให้เราดึงศักยภาพและต้นทุนที่มี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของมันสมอง ในการคิดใคร่ครวญเพื่อแก้ปัญหา ตลอด 20 ปี ดูเหมือนเราจะทำได้ดี

โรงพยาบาลของเราก็เช่นกัน ถ้าจะพูดจริงๆ คือเรารู้จัก HA กันครั้งแรกเมื่อ 14 ปีก่อน แต่มาตั้งอกตั้งใจทำกันก็เมื่อราวๆ 10 ปีที่แล้ว และเราก็เพิ่งได้รับการรับรอง HA ครั้งแรกเมื่อปีที่แล้วนี้เอง เราพยายาม ไม่ใช่ไม่พยายาม พยายามมาถึงขั้นสองตั้งแต่หกปีที่แล้ว และธำรงขั้นสองมาเรื่อยๆ เปลี่ยนผู้บริหารมา 3 ท่านนับตั้งแต่ธำรงขั้นสอง แต่ละท่านล้วนเป็นผู้บริหารที่เป็นตำนานของการพัฒนาคุณภาพในจังหวัดของเรา ท่านต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาภายใต้กรอบคิดแบบ HA เราเองก็ตั้งใจและคิดว่าพยายามเข้าใจ พยายามทำ แต่จะติดก็อาจเพราะผู้บริหารมักจะอยู่กับเราไม่นาน ท่านละ 10 เดือนถึง 1 ปีกว่าๆเท่านั้นเอง เพราะจริงๆแล้วแต่ละท่านก็คือรองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดที่มารักษาการผู้อำนวยการ ท่านมาเพื่อดูแลเราชั่วคราว ดูแลโรงพยาบาล 30 เตียง เล็กๆ ที่ไกลที่สุดในจังหวัด ที่มักจะติดวิกฤตการเงินระดับสูงที่สุดในเกือบทุกไตรมาสอย่างเรา เรายังเป็นโรงพยาบาลสุดท้ายในจังหวัดที่ยังไม่ได้รับการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานนี้

จนเมื่อปีที่แล้ว ปีที่เราไม่สามารถธำรงขั้น 2 ได้อีก หมดเวลาสำหรับการธำรงแล้ว เราจำเป็นต้องเดินหน้าแบบที่ไม่มีเงื่อนไขอะไรให้ต่อรองได้ ข้าพเจ้าคือหัวหน้าศูนย์คุณภาพคนล่าสุด เพิ่งกลับจากเรียนต่อปริญญาโท ก็ได้รับมอบหมายให้ทำงานนี้ในช่วงเวลาที่เหลือเวลา10 เดือน ก่อนที่การธำรงขั้น 2 ของเราจะหมดอายุ สิ่งที่ต้องทำเริ่มตั้งแต่ยืนยันการขอรับการประเมิน และเตรียมเอกสารเพื่อยื่นขอรับการประเมิน ได้รู้จักกับ Self Assessment Report(SAR) ครั้งแรก พยายามศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมิน ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีที่พบว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(สรพ.) ได้เผยแพร่สื่อการเรียนรู้ ได้แก่ตำรา เอกสาร สื่อวีดิโอ สื่อประกอบการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานและกระบวนการประเมินทั้งหมด ไว้ในที่ที่ข้าพเจ้าสามารถเข้าถึงได้ แม้จะไม่มีโอกาสได้อบรมเพิ่มพูนความรู้ตามหลักสูตรของ สรพ.แต่สื่อที่มีในขณะนั้นก็มากมายพอที่ข้าพเจ้าจะเรียนรู้เพื่อให้เข้าใจถึงเป้าหมายและสาระของการรับรองคุณภาพ ข้าพเจ้าตระหนักรู้ในระหว่างการการพยายามเรียนรู้งานใหม่ของตนเองนี้ว่า สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่พวกเราขาด และทำให้เราต้องหยุดอยู่ที่การธำรงขั้นสองตลอดมา ก็คือ การที่เราขาดองค์ความรู้ที่จะใช้ในการพัฒนา เราเชื่อว่าเรามีความรู้ แต่นั่นเป็นเพียงองค์ความรู้ทางคลินิก ที่จริงๆแล้วก็ไม่ได้เป็นปัจจุบันมากพอที่จะทำให้เราสามารถออกแบบวิธีการทำงาน การบริการสุขภาพที่ปลอดภัยและดีพอสำหรับผู้ป่วย เราจึงมักต้องเผชิญกับความรู้สึกกังวล ความไม่สบายใจทุกครั้งที่ขึ้นปฏิบัติงาน อีกทั้งยังต้องติดวนอยู่กับข้อขัดแย้งในการทำงานและกับผู้รับบริการ ที่ดูเหมือนว่าไม่เคยหาจุดสิ้นสุดได้ องค์ความรู้อีกประการหนึ่งที่เรายังขาด คือความรอบรู้ในกระบวนการใคร่ครวญเพื่อแก้ปัญหาและความเข้าใจในธรรมชาติของงานที่เราทำ ข้าพเจ้าพบคำตอบที่ช่วยเติมช่องว่างเรื่ององค์ความรู้นี้ เมื่อได้ทำความรู้จักกับมาตรฐานการพัฒนา และคู่มือการใช้มาตรฐาน ในนั้นมีข้อความที่ชวนให้เราได้ทำความเข้าใจอย่างง่ายๆ ชวนให้เราได้คิด และเรียนรู้เรื่องของตนเอง ยิ่งข้าพเจ้าศึกษามาตรฐานและเครื่องมือต่างๆที่สรพ.สร้างเพื่อช่วยการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ก็ยิ่งตระหนักว่า “เพราะเราขาดความรู้ เราจึงไปไม่ถึงไหน”

ตลอดช่วงที่เร่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินเพื่อรับรอง เป็นช่วงเวลาที่ต้องทุ่มเทและหนัก แต่กลับทำให้ข้าพเจ้ามีความหวัง ข้าพเจ้าชอบข้อความอธิบายเกี่ยวกับการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ซึ่ง สรพ.ได้สื่อสารไว้ว่า “HA is an Educational process” จนวันนี้ข้าพเจ้าเองก็เชื่อว่า HA เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมายที่จะสร้างการเรียนรู้ที่จะพัฒนามากกว่าการตัดสินว่าผ่านหรือไม่ผ่าน ในวันนั้น การเขียน SAR เป็นโจทย์ที่ทำให้พวกเราที่แทบจะไม่ได้คุยกันเรื่องการวางแผนงานหรือผลลัพธ์ของงาน ต้องคุยกันบ่อยขึ้นอย่างมาก แม้จะมีคนที่พยายามหาทางลัด หาตัวอย่าง แต่ท้ายสุดเมื่อเราเรียนรู้จากตัวอย่างและทางลัดที่เพื่อนๆช่วยกันหามา เราก็ได้ข้อสรุปว่าเรายังคงจำเป็นต้องเขียนถึงเรื่องราวที่เป็นตัวตนของเรา แม่ความพยายามทำกระบวนการที่เรายังไม่เข้าใจนักจะเป็นเรื่องยาก แต่ก็ไม่เกินความพยายามของเรา เราเขียน SAR สำเร็จ เป็น SAR เล่มแรกที่ทีมของเรากล่าวว่า ทุกข้อความเป็นตัวตนของเรา เป็นเรื่องราวของโรงพยาบาลเราอย่างแท้จริง ดังนั้นแม้จะต้องเข้า Class ที่เป็น Educational conference กับอาจารย์ที่ปรึกษาเรื่องเอกสารจาก สรพ. เราก็กระตือรือร้นที่จะเข้าและตั้งตารอเพื่อเรียนรู้ ซึ่งเราได้เรียนรู้จริงๆว่าที่เราคิดว่าเรารู้เราเข้าใจนั้น ยังห่างไกลจากความรู้ที่เราควรจะมีอย่างมาก และเวลาของเราใกล้จะหมด เพราะทาง สรพ.ได้กำหนดวันเยี่ยมประเมินให้เราแล้ว

ผู้เยี่ยมสำรวจจาก สรพ. เคยกล่าวกับเราในวันที่เข้าเยี่ยมโรงพยาบาลของเราว่า ‘การที่เรารู้ตัวและยอมรับ ว่าเราไม่รู้อะไร เรามีช่องโหว่อะไร เป็นจุดเริ่มต้นที่ดี ของการพัฒนาในทุกระดับ’ ข้าพเจ้าฟังแล้วก็ยิ้มออกมาได้กว้างๆ เพราะรู้สึกเห็นด้วยกับประโยคที่ถูกกล่าว ตลอดเส้นทางการเตรียมรับการประเมิน เราค่อยๆเรียนรู้ด้วยหัวใจที่ระส่ำระสาย ยิ่งดำเนินการตามมาตรฐานของ สรพ.ก็ยิ่งเรียนรู้ว่าเราแทบจะไม่รู้อะไรเลย แม้ภายนอกจะเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ มีพยาบาล มีบุคลากรสหสาขาวิชาชีพเหมือนๆที่อื่น แต่สิ่งที่เราต่าง คือโครงสร้างความคิดและกระบวนการทำงาน คนทำงานที่ไม่รู้ว่าเราได้ออกแบบวิธีการบริการที่อาจจะเกิดอันตรายอะไรกับผู้ป่วยบ้าง เจ้าหน้าที่ของเรามีประสบการณ์อันเจ็บปวดจากการทำงานภายใต้ระบบเดิมของเราอย่างไรบ้าง ทุกคนเครียด ทุกคนกังวล เพราะเรากำลังทำงานในสถานการณ์ที่ปราศจากการใคร่ครวญถึงเป้าหมายที่เชื่อมโยงกับกระบวนการและผลลัพธ์ ทำให้ที่ผ่านมาแม้เราจะรู้สึกเหนื่อยกับการบริการในทุกๆวันแต่เราก็สัมผัสได้เพียงความรู้สึกพ่ายแพ้ในหัวใจที่แห้งแล้งของตนเอง หัวใจที่เต็มไปด้วยเสียงกล่าวโทษและคำตำหนิซึ่งไม่รู้ทางแก้ไข เราอยู่ในองค์กรที่ผู้คนเพียรเรียกร้องให้มีคนเก่งมาเป็นจุดเปลี่ยนโดยที่ไม่สามารถทำแม้กระทั่งลืมตาขึ้นมามองแล้วใช้มือปลดเปลื้องพันธนาการที่อยู่กับตัวเรา

กระบวนการทบทวน เป็นสิ่งที่ท้าทายที่สุดสำหรับเรา เป็นกิจกรรมที่ถูกระบุว่าคือพื้นฐานการพัฒนาโรงพยาบาล การทบทวนนี้เองเป็นบทเรียนที่เคยเจ็บปวดอย่างมากของพวกเรา ทุกครั้งที่ทบทวนจะเกิดปรากฏการณ์ที่เรียกว่า “วงแตก” เราไม่เคยจบสวย เพราะการทบทวนในขณะนั้นคือเวทีการเผชิญหน้าเวทีหนึ่ง เราต่างมองหา “กรรมการกลาง” และข้าพเจ้าคือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่นั้น การเป็นกรรมการไม่ยากถ้าเราจะให้เขาชกกันจริงๆ แต่ในวันที่ข้าพเจ้าเชื่อว่านั่นไม่ใช่เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จึงพยายามเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีคิดที่อยู่ภายใต้กระบวนการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมทบทวนทั้ง 12 กิจกรรม พยายามสื่อสารวิธีคิด ชวนทีมจัดกระบวนการต่างๆและแทรกเนื้อหาแนวคิดการพัฒนามากขึ้น ชวนทีมเรียนรู้ว่าผู้คนมีความต่าง ภายใต้สิ่งที่แสดงออกนั้นมีเป้าหมาย เราเองต่างต้องมีเป้าหมายที่เป็นจุดร่วมเดียวกัน คือเป้าหมายในการทำงาน แต่สิ่งที่ต่างคือวิธีคิด ซึ่งการคิดที่ต่างกันนั้นมีคุณค่าเสมอ เมื่อเราใคร่ครวญและเรียนรู้ร่วมกัน ความยืดหยุ่นคือศิลปะที่มีอยู่ในประบวนการแบบ HA วงของเราจะไม่แตก ถ้าเราเห็นเป้าหมายเดียวกัน มีความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ เข้าใจความต่าง และมีความยืดหยุ่นมากพอ เมื่อกรรมการกลางเริ่มเทคนิคใหม่แบบนี้ ปรากฏการณ์วงแตกก็ค่อยๆลดลง

ข้าพเจ้าสังเกตว่า ในระยะสองเดือนสุดท้ายก่อนรับการประเมิน พลังใจของเราค่อยๆเพิ่มขึ้น ทุกคนดูตื่นเต้น และขณะเดียวกันก็มีความกังวล ข้าพเจ้าเองก็รู้ตัวว่าเราอาจไม่ได้มีความพร้อมอย่างที่สุด ที่จะผ่านการประเมินอย่างงดงาม ดังนั้น สิ่งที่ข้าพเจ้าให้ความสำคัญ คือการพยายามรักษาพลังใจของพวกเรานี้ไว้ เพื่อเดินหน้าต่อหลังรับการประเมิน ข้าพเจ้าคิดว่า การประเมินก็อาจเหมือนการสอบ ที่นอกจากจะทำให้เราทราบว่าความสามารถเรามีแค่ไหนแล้ว เรายังได้ทราบว่าเราจะดีขึ้นได้อีกอย่างไรบ้าง สถานการณ์ของพวกเราตอนนั้น ส่วนที่สองอาจสำคัญกว่าส่วนแรกด้วยซ้ำ เป้าหมายการรับการประเมินของข้าพเจ้าในฐานะที่เป็นเหมือนศูนย์กลางการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ จึงเป็นการพยายามให้ทุกๆคนได้ผ่านประสบการณ์ครั้งนี้ ด้วยประสบการณ์ใหม่ ให้เกิดความรู้สึกที่ดี ให้พวกเราได้ตกผลึกเรื่องราวตั้งแต่ตัดสินใจกระโดดเข้าสู่สนามการขอรับประเมิน ตลอดเส้นทางการเตรียมตัว จนถึงวันรับการประเมิน ให้เป็นพลังในการวิ่งต่อในเส้นทางการพัฒนางานประจำ ให้ความรู้สึกที่จะเกิดขึ้นเป็นความรู้สึกดีๆที่แทรกเข้าไปในใจเพื่อให้เราเดินต่อ ให้เราได้พัฒนาต่อ

“ศูนย์คุณภาพ คิดว่าหลังวันประเมินนี้จะทำอะไรต่อ” คำถามชวนคิดของผู้เยี่ยมสำรวจ ที่ถามข้าพเจ้าและทีม Facilitator ของโรงพยาบาล ข้าพเจ้าตระหนักรู้ว่าข้าพเจ้าและทีมโรงพยาบาลรอคอยมาตลอดที่จะได้พบกับ ผู้เยี่ยมสำรวจ เพื่อแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับผลงานของเรา กระบวนการทำงานของเราในบ้านของเราเอง กับคนของเรา สิ่งที่ได้เห็นในวันนั้นคือแววตาของความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ยังเห็นความสนุกสนาน ความพยายามที่จะแลกเปลี่ยนในสิ่งที่บางคนไม่แน่ใจ อยากจะทราบ ได้เห็นเสียงหัวเราะและการพูดหยอกเย้าเกี่ยวกับช่วงเวลาที่เราเตรียมตัวรับการประเมิน หลายคนตั้งใจจดบันทึกข้อแลกเปลี่ยนต่างๆเพื่อเราจะนำกลับมาพูดคุยกันอีกครั้งในภายหลัง เพื่อเรียนรู้ร่วมกันที่จะเดินหน้าต่อ ทั้งหมดนี้ ทำให้ข้าพเจ้าสรุปกับตัวเองว่า เราสำเร็จในการรับการประเมินซึ่งเป็นเหมือนการตรวจการบ้านครั้งนี้ ข้าพเจ้าจึงไม่ลังเลที่จะตอบผู้เยี่ยมสำรวจว่า “เราจะพัฒนาความรู้ของเราเพิ่มขึ้น ให้คนของเราเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพในงานประจำของพวกเขาจริงๆ” ทั้งองค์ความรู้ทางคลินิกซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่เราต้องมีและจำเป็นต้องมีควบคู่ไปกับการแสวงหาความรู้ใหม่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเปรียบเทียบและใช้ความรู้ที่ทันสมัย นอกจากนี้สิ่งที่เราขาดมากคือองค์ความรู้ในการพัฒนาและประสบการณ์ที่จะช่วยให้เรามีทักษะที่จะทำกระบวนการพัฒนาให้ต่อเนื่อง คนจึงเป็นเป้าหมายที่สำคัญอันดับแรก ที่เรามองเพื่อที่จะพัฒนา เราอยากช่วยให้คนของเราสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา เพราะตลอดปีที่ผ่านมาเราพบว่า เราได้พยายามทำตามกระบวนการของการเตรียมการรับรองอย่างเข้มข้น ซึ่งทั้งหมดคือกระบวนการที่ทำให้เราเกิดการเรียนรู้ในทุกๆด้าน หากเราพร้อมเรียนรู้ เราจะพัฒนาได้ต่อเนื่อง

เราผ่านการประเมินในครั้งนั้น และต้องทำการบ้านเกี่ยวกับการทบทวนทางคลินิกส่งกลับเข้าไปที่ สรพ. ซึ่งเราเต็มใจอย่างมาก ในวันที่เราทราบผลอย่างไม่เป็นทางการ ข้าพเจ้าได้เห็นรอยยิ้มและการโอบกอดดีใจของเพื่อร่วมงาน ทีมคร่อมสายงานที่เป็นเหมือนพี่เลี้ยงนักมวย ที่เคยดูแลแต่ละหน่วยงานขึ้นต่อยกันบนเวทีบ่อยๆ วันนั้นต่างโอบกอดนักมวยแต่ละค่ายด้วยรอยยิ้ม เจ้าหน้าที่บางคนที่เพิ่งเคยร่วมการประเมินแบบนี้ครั้งแรก เปิดใจว่าไม่เคยเตรียมอะไรที่ยาวนานและเหนื่อยขนาดนี้มาก่อน บางคนบอกว่านี่เป็นครั้งแรกที่รับการประเมินแล้วรู้สึกเท่ราวกับเราเป็นผู้ชนะ ข้าพเจ้าพอใจแล้วที่ได้เห็นภาพเหล่านี้ เรามองหน้ากันและกล่าวต่อกันว่าเราทำสำเร็จ HA ครั้งแรกของเรา 10 ปีที่เรารอคอย คำสัญญาที่เราเคยให้ต่อผู้อำนวยการทุกท่านของเราสำเร็จแล้ว

ผ่านวันนั้นมา 1 ปีแล้ว ข้าพเจ้ายังเป็นศูนย์คุณภาพคนเดิม ที่ยังต้องยิ้มเล็กๆสลับหัวเราะเขินๆ เวลาที่แจ้งแก่ทีมที่เกี่ยวข้องว่าใครต้องไปพัฒนาตนเองเรื่องอะไร และเราต้องกลับมาคุยกันเรื่องอะไร บางครั้งทีมก็ท้วงว่าเริ่มทำหน้าเครียดๆเวลาที่เราเก็บประเด็นอุบัติการณ์สำคัญๆมาพูดคุยกัน แม้ทีมทบทวนหลักจะทำหน้าที่อย่างเข้มแข็ง มีเทคนิคการทบทวนที่ล้ำลึก ไม่มีปรากฏการณ์วงแตก ได้ข้อสรุปที่จะนำไปปรับเปลี่ยนงานของเราเพื่อการพัฒนาต่อทุกครั้ง ทีมคร่อมสายงานเริ่มทำงานอย่างอัตโนมัติ ผ่านการกำกับในเวทีกรรมการพัฒนาโรงพยาบาล หัวหน้าหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นนักจัดการกระบวนการพัฒนาที่เก่งขึ้นและมีแนวคิดการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ไปพร้อมๆกับการสร้างความสุขให้กับคนทำงาน และสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน คือบรรยากาศการดูแลผู้รับบริการรวมถึงความสามารถขององค์กรเราก็เพิ่มขึ้น ตระหนักเรื่องความปลอดภัยสูงขึ้น และได้คำตอบใหม่ที่ว่า “เราจะเห็นคุณภาพได้ที่การทำงานของบุคลากรและผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ เราทำการพัฒนาคุณภาพเพื่อผลลัพธ์ที่ดี ไม่ใช่เพียงเพื่อรับการรับรอง” และสิ่งที่ข้าพเจ้าตระหนักเสมอว่าเราไม่อาจจะละเลยได้ นั่นคือ เรายังคงต้องตระหนักว่า การรับรองครั้งนั้นคือการเรียนรู้ก้าวแรก บนสนามจริงที่เราได้เริ่มลงแรง หยิบจับกระบวนการพัฒนาด้วยมือของเราจริงๆ ยังคงมีความท้าทาย คือการเรียนรู้ที่จะมองดูช่องโหว่ที่เรายังคงติดข้องอยู่ หลายสิ่งที่เรายังข้ามผ่านไปไม่ได้ ทั้งทัศนคติและวิธีคิดของผู้คนที่จะเปลี่ยนแปลงไปเสมอ ความซับซ้อนของการสื่อสารที่มีเข้ามาในรูปแบบต่างๆ ความต้องการของผู้รับบริการ แนวคิดเรื่องความปลอดภัยที่มีความครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น รวมถึง บริบทของเราเองที่จะเปลี่ยนแปลงไปเสมอเช่นกัน

โรงพยาบาลของเราเพิ่งเริ่มก้าวแรกของการพัฒนา ขณะที่ HA มีอายุยาวนานมาถึง 20 ปีแล้ว กระบวนการพัฒนาเพื่อการรับรอง ภายใต้กรอบคิดของ สรพ.จะยิ่งมีความลึกซึ้งและก้าวไปไกลมากขึ้นเรื่อยๆ เราเอง ที่คงต้องหันกลับมามอง ว่าเราจะเดินทางไปในเส้นทางเดียวกับ สรพ.และโรงพยาบาลอื่นๆทั่วประเทศได้อย่างไร เราจะเก็บผลึกความรู้อันเป็นประโยชน์ที่ถูกสังเคราะห์ออกมาจากประสบการณ์และความรู้ของโรงพยาบาลต่างๆที่พัฒนาตนเองผ่านกระบวนการรับรองของ สรพ.นี้ได้อย่างไร ตอนนี้ คำตอบที่ข้าพเจ้ามีในฐานะผู้ประสานงานการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คงไม่มากไปกว่าความคิดที่ว่า เราคงต้องมีพลังใจที่จะเรียนรู้ ทั้งองค์ความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่ผู้คนได้ถกถอกไว้ใน “โลกแห่งการพัฒนา”นี้ อีกทั้งต้องหมั่นทบทวนตนเองถึงเป้าหมาย กระบวนการ และผลลัพธ์ของสิ่งที่เราทำอยู่ ลงมือทำและปรับเปลี่ยนเพื่อผลลัพธ์ที่คาดว่าจะดีขึ้นกว่าเดิม และมีความยืดหยุ่นมากพอที่จะยอมรับความต่างและสิ่งที่อาจไม่เป็นไปตามคาดหมาย แต่ท้ายที่สุด เจตนาอันดีของเรา หมุนเวียนกลับมาช่วยเหลือ ร่วมมือกันขับเคลื่อนภารกิจของเราให้พัฒนาต่อไปได้ ดังที่ท่านอาจารย์อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล อดีตผู้อำนวยการ สรพ.เคยกล่าวไว้ “มีความมั่นคงในหลักการขณะเดียวกันก็ยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับบริบท”

ใช่ค่ะ ก้าวต่อไปของเราก็จะเป็นเช่นนั้น....

**7. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น*เชิงระบบ* :**

* แนวคิดการรับการรับรองคุณภาพในภาพรวมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป เป็นแนวคิดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาต่อเนื่องให้ยั่งยืน
* เป้าหมายการทำงานเปลี่ยนไปจากเดิมวิสัยทัศน์ระบุว่าเพื่อผ่านการรับรอง HA ในปี 2560 เป็น องค์กรที่มีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
* ทีมระบบสำคัญได้รับอนุมัติและเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาในหลักสูตร การเรียนรู้มาตรฐานสถานบริการฯ การวัดและจัดการผลลัพธ์องค์กร การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย การเยี่ยมสำรวจภายใน โรงพยาบาลเสนอให้มีและเข้าร่วม COP คุณภาพแต่ละระบบสำคัญในระดับจังหวัด
* มีกระบวนการทบทวนที่ทำอัตโนมัติอย่างสม่ำเสมอ ในระดับบริหาร ทีมคร่อมสายงาน และหน่วยงาน
* การประชุม การพูดคุยเรื่องคุณภาพและการพัฒนาเป็นหัวข้อที่บุคลากรสนใจเข้าร่วมสูงที่สุดจัดขึ้นบ่อยครั้ง หลายช่องทาง และคึกคักที่สุด
* เกิดChain ของการทำงานอย่างอัตโนมัติ เมื่อเกิดสิ่งไม่พึงประสงค์ คือ หารากปัญหา-มองหาจุดเปลี่ยน-ออกแบบวิธีการ-ลองทำไปด้วยกัน

**8. บทเรียนที่ได้รับ :**

* สิ่งสำคัญอย่างมากในการพัฒนาคือการมีแนวคิดของการเรียนรู้ และองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ซึ่งช่วยให้สามารถกำหนดเป้าหมายและออกแบบวิธีการได้อย่างเหมาะสม
* ผู้ประสานงานคุณภาพ ไม่ใช่พระเอกของการพัฒนาคุณภาพ แต่เป็นผู้ช่วยพระเอกซึ่งก็คือทีมนำและบุคลากรได้เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้และลงมือทำด้วยตนเอง
* การประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ HA คือการตรวจการบ้านของครู(ผู้เยี่ยมสำรวจ) และเป็นบันไดขั้นแรกของการพัฒนาต่อเนื่อง ดังนั้น อย่าหยุดที่บันไดขั้นแรก

**9. การติดต่อกับทีมงาน :**  ดาริกา ศิริสุทธา พยาบาลวิชาชีพ หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลท่าคัน

โท โทร 089-6182727 E-mail:Darika2523@yahoo.com