

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสำนักงานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 10

“ทศวรรษ R2R พัฒนาคอนไทยสู่สังคม ๔.๐ ”

วันศุกร์ที่ 7 กรกฎาคม 2560

ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

Session “Innovation for Sustainable Healthcare”

เวลา 09.00 – 10.15 น. ห้อง Grand Diamond Ballroom

เอ็นดู ธรรมวงษ์การณ ผู้บันทึก

สังกัด สถานการณ์แพทย์แผนไทยประยุกต์ โรงพยาบาลศิริราช

โทร/อีเมล 08-3078-9833 / a\_endu\_26@hotmail.com

นายสุกฤษฎี ใจจำนงค์...ผู้บันทึก

สังกัด สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

โทร/อีเมล 09-5713-1922 / armsukrij@outlook.com

หัวข้อเรื่อง	Innovation for Sustainable Healthcare	
วิทยากร	Mr. David Dhevarajulu	Tan Tock Seng Hospital
ผู้นำสนทนา	รศ.นพ.เชิดชัย นพภณินจารย์สเลิศ	คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
	อ.นพ.อัครินทร์ นิมนานินิตย์	คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เมื่อ 10 ปีก่อนโรงพยาบาล Tan Tock Seng ประเทศสิงคโปร์ มีความสัมพันธ์มีแนบแน่นกับโรงพยาบาลศิริราช จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการทำ R2R และมีการทำสนธิสัญญาร่วมกัน มีการทำโครงการวิจัยชิ้นแรกเรื่อง “เวลารอคอยของผู้ป่วยในหอผู้ป่วย” ซึ่งได้รับรางวัลที่ 1 จากประเทศออสเตรเลีย ซึ่งปัจจุบันกำลังดำเนินการทำโครงการวิจัยชิ้นที่ 2 เรื่องเกี่ยวกับการมีแพทย์สำหรับดูแลผู้สูงอายุในแผนกฉุกเฉิน เพื่อช่วยลดอัตราการการนอนในโรงพยาบาลของผู้ป่วย

การขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการเป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมาก เนื่องจากประเทศสิงคโปร์มีจำนวนประชากรเพิ่มสูงขึ้นและมีแนวโน้มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุเช่นเดียวกับประเทศไทย ไม่เพียงแต่ในกลุ่มผู้ป่วยหรือประชาชนเท่านั้น ยังรวมถึงบุคลากรด้านสุขภาพอีกด้วย ประเทศสิงคโปร์มีสาเหตุการเสียชีวิต 5 อันดับแรกคล้ายคลึงกับประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรัง ส่งผลให้เป็นภาระของระบบสุขภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการในด้านการบริการ เช่น จำนวนเตียง กำลังคน หรือปริมาณผลผลิตต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางสุขภาพ

โรงพยาบาล Tan Tock Seng มีวิสัยทัศน์มุ่งเน้นให้ประชาชนมีชีวิตยืนยาวและมีสุขภาพที่ดีขึ้น การบริการของโรงพยาบาลจึงต้องครอบคลุมทุกมิติของการบริการทั้งการรักษาและฟื้นฟูสุขภาพ มีการกระจายการบริการสู่ภูมิภาคและชุมชน โดยมีการเปลี่ยนการบริการจากเดิมซึ่งเน้นปริมาณมาเป็นการให้คุณค่ากับผู้ป่วย ญาติ และสังคมทุกระดับอย่างแท้จริง ซึ่งมีการปรึกษากันจากหลายฝ่ายทั้งผู้ป่วย ครอบครัว และผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย นำไปสู่การเป็นสถานบริการสุขภาพที่มีความเป็นเลิศในด้านคำรักษาพยาบาล การศึกษา และการวิจัย อีกทั้งยังจำเป็นต้องหากลวิธีใหม่ๆ ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีที่สุดเมื่อเข้ามาใช้บริการ

โรงพยาบาล Tan Tock Seng มีความหลากหลายทั้งด้านผู้รับบริการมีหลายเชื้อชาติ เช่น จีน อเมริกา ฟิลิปปินส์ เป็นต้น ด้านประชากรจะเป็นกลุ่ม Gen Y มากกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งหมดในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นประชากรที่เจริญเติบโตมาในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี และเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ อีกทั้งด้านบุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นวิชาชีพพยาบาลมากที่สุด ดังนั้นจึงเป็นโจทย์สำคัญที่

โรงพยาบาล Tan Tock Seng จะพัฒนารูปแบบการบริการสุขภาพทั้งการดูแลแบบฉุกเฉินและการดูแลในชุมชนอย่างไรให้ตอบโจทย์ความต้องการของประชากรส่วนใหญ่ ครอบคลุมทุกกลุ่มวัยที่เข้ามาใช้บริการ และให้เหมาะสมกับทรัพยากรของโรงพยาบาลมากที่สุด

ความยั่งยืนของระบบสุขภาพเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมากที่ต้องจัดการกับปัญหาต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากอายุเฉลี่ยของประชากรสูงขึ้น การเกิดโรคติดเชื้อเฉียบพลัน ภาระของโรคเรื้อรัง และค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพที่สูงขึ้น ทำให้เกิดแนวความคิดพัฒนาระบบสุขภาพ ปี 2020 โดยมุ่งเน้นการบริการสู่ชุมชน การบริการที่คุ้มค่า และการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากผู้บริหารสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงเนื้องานและสถานที่ทำงาน จากนั้นจะนำความคิดเห็นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่นำไปสู่การเป็นค่านิยมขององค์กร 6 ประการ ได้แก่

1. Clarity มีการตั้งเป้าหมายอย่างชัดเจนและกำหนดทิศทางการทำงานร่วมกัน
2. Respect ให้ความเคารพซึ่งกันและกันในฐานะผู้เชี่ยวชาญและให้ความสำคัญกับผลงานของแต่ละฝ่าย
3. Equity มีความยุติธรรม ความเท่าเทียม และสร้างสรรค์ผลงาน
4. Dialogue มีการพูดคุยและให้ข้อมูลป้อนกลับซึ่งกันและกันร่วมกับผู้ดูแลของพวกเราเกี่ยวกับความปลอดภัยและความงตงามของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
5. Opportunities มีการสร้างโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างและพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามความต้องการ
6. Quality of life มีการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งด้านความปลอดภัยและกระจายทรัพยากรให้เกิดความสมดุล

มีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กร สนับสนุนการศึกษาจากงานประจำสู่นวัตกรรมบริการภายในหน่วยงานเพื่อความสำเร็จของการบริการ คือ คุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นที่จะไม่หยุดพัฒนาบุคลากร ไม่หยุดการพัฒนาองค์กร ทำให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรเป็นวงล้อการพัฒนา นวัตกรรมของการบริการ สู่อุปกรณ์นวัตกรรมการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นจุดแข็งของการบริการ โดยการปรับกระบวนการให้บริการโดยให้ผู้มีส่วนร่วมตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงความต้องการของบุคลากร หากดูรวมและพัฒนาการบริการนั้น

ทั้งนี้ ปัจจัยของความสำเร็จในการพัฒนาวิธีการให้บริการนั้น โรงพยาบาล Tan Tock Seng ใช้หลัก 3Is ได้แก่ Inquire, Innovate และ Improve หลัก Inquire เป็นความรู้วิทยาการใหม่ๆ หรือการวิจัย ซึ่งต้องนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับ Innovate เป็นสื่อหรือวิธีการใหม่ๆ จะเป็นการนำความรู้ที่ได้มาใช้จริง ซึ่งแนวคิดนี้ได้มาจากการทำ R2R ของประเทศไทย สุดท้ายคือนำมา Improve เป็นการปรับปรุงวิธีการให้มีคุณภาพ แล้วนำมาปฏิบัติจนเป็นมาตรฐาน ในส่วนของวิธีการทำงานที่นำมาใช้ คือ **Meta-Innovation cycle** การพัฒนาการทำงานให้ยั่งยืน ควรเริ่มจากการปรับระบบการทำงาน (Care & Process redesign) โดยใช้ Lean management ให้กระบวนการทำงานดีขึ้นก่อน จากนั้นนำกระบวนการ AIR (Automation, IT, Robotic Innovation) มาช่วยในการทำงาน จากนั้นเข้าสู่กระบวนการปรับภาระงานใหม่ (Job redesign) ให้เหมาะสมกับวิชาชีพตนเอง และปรับการประเมินภาระงานใหม่ ซึ่งการปรับภาระงานใหม่สำคัญมาก เนื่องจากจะส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดงานเพิ่มขึ้น และมีความปลอดภัยสูงขึ้น โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาล ซึ่งโรงพยาบาล Tan Tock Seng ใช้กระบวนการนี้ในการพัฒนาหอผู้ป่วย (Ward of the future : WOF) โดยพยาบาลเป็นผู้ round ward เอง มีการเสริมสร้างทักษะและศักยภาพของตนเองให้สูงขึ้น เช่น การฉีดยาเข้าตาผู้ป่วยเป็นรายแรก

Routine to Research (R2R) เปรียบเสมือน Innovate ซึ่ง R2R สามารถแก้ไขปัญหาในหน่วยงานและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลได้ ซึ่งความรู้จากภายนอกองค์กรอาจไม่สามารถใช้ได้เต็มรูปแบบ แต่ R2R จะสามารถตอบโจทย์การทำงานในบริบทของโรงพยาบาลได้ดีกว่า ซึ่งเป็นการค้นหาความรู้ใหม่หรือการนำความรู้เดิมมาใช้ในการปฏิบัติจริง พร้อมทั้งมีการให้คุณค่าของการสร้างความผูกพันของบุคลากรเหมือนครอบครัว การเคารพซึ่งกันและกัน

การพัฒนาการสื่อสารให้รู้ทั่วถึงในทุกๆ กลุ่มงานขององค์กร รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสมดุลของคุณภาพชีวิตการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดสิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารควรมีแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ควรรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทุกฝ่าย ซึ่งอาจจัดเป็นเวทีผู้บริหารพบบุคลากร มีการพูดคุยรายบุคคลหรือรายกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันมากขึ้น หากทุกฝ่ายให้ความร่วมมือกันพัฒนาระบบการบริการสุขภาพ จะทำให้ประชาชนมีชีวิตรื่นยาวอย่างมีคุณภาพดังเช่นวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล