

# บอกเล่าเก้าสิบ



จากงานวิชาการ

ฉบับปฐมฤกษ์ สุภากร์ที่ 30 มิ.ย. 49

<http://www.gotoknow.org/blog/PCUNURSE>

<http://www.gotoknow.org/blog/southpcu>



## ควรสร้างระบบคุณภาพที่ฝัง อยู่ในงานประจำจนเป็น วัฒนธรรม

วันที่ 11 สิงหาคม 2548 มีการประชุมเกี่ยวกับการพัฒนาและประกันคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งคุณหมอสุพัตรา ศรีวณิชชากร ได้รับทุนจาก สปสช. และ ศ.นพ.เกษม วัฒนชัย กรุณามาเป็นประธานของคณะกรรมการอำนวยการโครงการ

อาจารย์เกษม ได้สรุปให้ที่ประชุมถึงแนวคิดสำคัญไว้ดังนี้

### 1. เกี่ยวกับ PCU

1.1 PCU ควรเป็น **knowledge-based unit** เป็นหน่วยงานที่สร้างและใช้ความรู้ เนื่องจากความรู้ทางการแพทย์และสาธารณสุขเคลื่อนไปข้างหน้าตลอดเวลา สังคมไทยก็เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คนทำงานต้องตั้งคำถามบ่อยๆ ว่าสิ่งที่กำลังทำอยู่นั้นดีที่สุดในตอนนี้หรือไม่

### 1.2 PCU ควรให้บริการแบบ **holistic & integrated care**

คำว่า **holistic care** คือ องค์กรมีในสองด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ ซึ่งรวมกาย จิต สังคม ศีลธรรม และด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น การเล่นทวยได้ดินกันทั้งหมู่บ้าน เป็นหนี้ เป็นสิน ไม่มีเงินซื้ออาหารดีๆ ให้ลูกกิน

คำว่า **integrated care** อาจารย์เกษมได้นำเอาคำอธิบายของในหลวงมาเล่าให้ฟังความแตกต่างระหว่างการประสานงานกับบูรณาการ การประสานงาน (**coordination**) เปรียบเหมือนนักดนตรีแต่ละคน เก่งทางใดก็เก่งทางนั้น มาเล่นเพลงเดียวกันและประสานงาน แต่ไม่ได้มาเล่นแทนกัน ส่วนบูรณาการ (**integration**) เป็นการรวมที่สลายแหล่งที่มาของหน่วยงานของตน มาทำงานในเป้าหมายเดียวกัน ถ้ายังมีแบ่งเป็นฝ่าย ยังไม่ใช่บูรณาการที่แท้จริง



1.3 PCU ควรให้บริการแบบ continuous care ซึ่งไม่เหมือนคลินิกหรือ รพ. ที่มีเวลาเปิดปิด หรือ รพ. มี continuous เฉพาะผู้ป่วยใน แต่ PCU ต้องเปิดตลอดสำหรับผู้ป่วยนอก มีกลไกตามไปดูหลังจากที่ผู้ป่วยกลับไปบ้านด้วย

## 2. ธรรมชาติของ PCU

2.1 Community-based operation ต้องมอง catchment area เป็น community-based โดยมองทั้งสองด้านคือด้านภูมิศาสตร์และสังคมศาสตร์ ด้านภูมิศาสตร์ ได้แก่ ดิน น้ำ ลม ไฟ สิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อสุขภาพ ด้านสังคมศาสตร์ได้แก่การรู้จักคนในพื้นที่นั้นให้ดีที่สุด เศรษฐฐานะ และพฤติกรรมสุขภาพ

2.2 Diversity in Practice ต้องให้มี autonomy ให้มีพื้นที่ที่ออกแบบต่างจากคนอื่น autonomy ต้องเป็นตัวชี้วัดคุณภาพ

2.3 Initiative & Relevance ต้องเน้นนวัตกรรม และต้องอยู่บนฐานของความสอดคล้องกับภูมิศาสตร์และสังคมศาสตร์

2.4 Uniformity in Concepts & Objective แม้จะมี autonomy และความหลากหลาย แต่ต้องอยู่บนหลักการและเป้าหมายที่เหมือนกัน

ใครที่เคยเข้าประชุมกับอาจารย์เกษมจะรู้สึกสนุก อาจารย์จะสรุปสิ่งที่ผู้อภิปรายได้พูดมา ให้ผู้เข้าประชุมสามารถติดตามได้ เป็นการสรุปที่ชัดเจนในประเด็นสำคัญ จนไม่มีใครหลุดจากเนื้อหาที่พูดคุยกัน นอกจากนั้นอาจารย์ยังมีวิธีการอธิบายความหมายของสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เข้าใจได้ง่าย เช่น

*Responsibility* เป็นความรับผิดชอบต่อพันธสัญญาที่จะทำ

*Accountability* หมายถึงความรับผิดชอบ เมื่อลงมือทำงานไปจนได้รับผลงาน ซึ่งจะต้องรับผิดชอบกันไปทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติ ผู้บริหาร ผู้กำหนดนโยบาย และเจ้าของ

## ประเด็นที่สรุปได้จากที่ประชุมมีดังนี้

PCU เป็นหน่วยบริการในอุดมคติที่ทุกฝ่ายเห็นตรงกันว่าใกล้ขีดประชาชน และได้ประโยชน์กับประชาชน PCU มีหลายรูปแบบ

### ความสำเร็จของการทำให้ PCU เป็นหน่วยบริการในอุดมคติ ต้องการ

1. นโยบายที่ชัดเจน เข้มแข็งและต่อเนื่องในทุกระดับ(การเมืองกระทรวง จังหวัด) กระทรวงเป็นตัวเชื่อมสำคัญระหว่างนโยบายระดับสูงกับระดับพื้นที่
2. โครงสร้างการบริหารที่มีความชัดเจน เอื้อต่อการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย ทั้งในด้านสายการบังคับบัญชา การสนับสนุนทางวิชาการ และผู้จ่ายเงิน
3. คนทำงานใน PCU มีความรู้สึกสองอย่าง ในเชิงบวกคือการทำงานที่ใกล้ขีดประชาชน และประชาชนเห็นประโยชน์ ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า ในเชิงลบคือการจัดระบบบริหารงานบุคคลยังไม่ลงตัว บุคลากรไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการสนับสนุน ถ้าแก้โจทย์ตรงนี้ได้ จะได้พลังที่จะทำงานกับประชาชนอย่างมหาดศาล

การวางระบบพัฒนาและประกันคุณภาพ น่าจะพิจารณาเรื่องนโยบายและโครงสร้างให้เอื้อต่อการทำงานเป็นอันดับแรก จะทำให้ง่ายต่อการวางระบบคุณภาพ ซึ่งสามารถทำควบคู่ไปกับการศึกษาหน่วยบริการที่ประสบความสำเร็จ

การทำงานคุณภาพพึงระวังให้มีงานเอกสารเพิ่ม กระบวนการเปลี่ยนแปลงควรค่อยเป็นค่อยไป ควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาร่วมคิดให้มากขึ้น การกำหนดรางวัลและโบนัสไม่น่าจะเป็นเรื่องสำคัญแต่ควรสร้างระบบคุณภาพที่ฝังอยู่ในระบบงานจนเป็นวัฒนธรรม คุณภาพไม่มี best มีแต่ better, faster & cheaper หากมีการประเมิน ผู้ประเมินต้องเข้าใจแนวคิดว่าคุณภาพคืออะไร ไม่ควรหยุดอยู่แค่ดูข้อมูล แต่ควรดูกระบวนการที่เป็นพลวัต ประเมินทั้ง outcome, product และ impact

อ้างอิงจาก : Dr Anuwat Supachutiku. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

[www.gotoknow.org/anuwat/2413](http://www.gotoknow.org/anuwat/2413)

