

01/01/๐๕



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ที่ สรพ. Forum 14/ ว.002

๓๑ มกราคม 2556

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
รับเลขที่ ๑๐๕๑
วันที่ ๓๐ มี.ค. ๒๕๕๖
เวลา ๑๕.๐๐

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมงานประชุมวิชาการประจำปี ครั้งที่ 14th HA National Forum
เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 ชุด

ฝ่ายพัฒนากิจการฯ
รับเลขที่ ๑๐๖๖
วันที่ ๓๑ / ๐๓ / ๕๖
เวลา

ด้วยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) ได้กำหนดให้มีการประชุมวิชาการประจำปีครั้งที่ 14th HA National Forum ในระหว่างวันที่ 12-15 มีนาคม 2556 ณ อาคาร IMPACT Forum เมืองทองธานี (ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค) ภายใต้แนวคิดการประชุมเรื่ององค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization) เพื่อเป็นเวทีเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ สร้างความตระหนัก จุดประกายแนวทาง และทิศทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล/บริการสุขภาพ

ในการนี้ สรพ.จึงขอเชิญชวนท่าน และบุคลากรในสังกัดที่สนใจลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุม โดยลงทะเบียนผ่านทางเว็บไซต์ สรพ. www.ha.or.th พร้อมทั้งชำระค่าลงทะเบียน ในอัตราค่าลงทะเบียนท่านละ 4,000 บาท (สี่พันบาทถ้วน) (รวมค่าเอกสาร ค่าอาหารกลางวัน และอาหารว่าง) ตั้งแต่วันที่ 15 มกราคม 2556 – 20 กุมภาพันธ์ 2556 สำหรับกำหนดการประชุม และการจองห้องพัก โรงแรมสามารถดาวน์โหลดได้ที่ www.ha.or.th และขอให้สำรองห้องพักโดยตรงกับทางโรงแรม ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมการประชุมที่เป็นข้าราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนได้ตามหนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0409.6/ว.95 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน

เรียน นพ. สสจ.

- ① เพื่อโปรดทราบ
- ② หันตราบอดขุนแก้วที่นับได้ ประชาสัมพันธ์
ทุกคู่ขาใน สสจ. / รพ. แล. สสจ. ทุกแห่ง.
- ③ มอบคุณเกตุรัตน์ รบวมทองชัย
ผู้สันทัดทั่วไปใน สสจ. ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
สสจ. และดำเนินการต่อไป.

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล)

ชว
สวี
31/๑/๕๖

ผู้ประสานงาน อาทิตย์นันท์ อินทร์วรรณ, วารุณี พันธุ์แพง, รุ่งทิพย์วัลย์ เมียงมุกข์, อรุพิน ศรีสุนาคร, รัตนาภรณ์ พรหมจำปา
โทรศัพท์ 0-2832-9400, 0-2832-9463, 0-2832-9466, 0-2832-9422, 0-2832-9415-16
e-mail address arthittinan@ha.or.th, runghipwan@ha.or.th, oraphin@ha.or.th, rattanapron@ha.or.th
ปฏิบัติราชการแทน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เลขที่ 88/39 อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5 กระทรวงสาธารณสุข ซอย 6

ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000

Tel. 02-832-9400 Fax. 02-832-9540 www.ha.or.th



14th HA National Forum
องค์กรที่น่าไว้วางใจ
(High Reliability Organization)

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) – สรพ.

12-15 มีนาคม 2556 ศูนย์การประชุม IMPACT เมืองทองธานี

1. ที่มา

บริการสุขภาพเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน ยิ่งเศรษฐกิจสังคมพัฒนามากขึ้น โรคก็ซับซ้อนเพิ่มขึ้น ความซับซ้อนทั้งสองส่วนประกอบกันทำให้ความเสี่ยงและเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เพิ่มมากขึ้น

เราจะทำให้บริการสุขภาพเป็นบริการที่น่าไว้วางใจในระดับสูง เป็นที่เชื่อมั่นของสังคมได้อย่างไร ได้มีการพูดและทำกันมาแล้วในเรื่องของระบบบริหารความเสี่ยง การมุ่งเน้นเชิงระบบ การไม่กล่าวโทษ การเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ วัฒนธรรมความปลอดภัย แต่ดูเหมือนยังไม่สามารถสร้างหลักประกันความปลอดภัยให้ถึงระดับที่สังคมคาดหวัง

องค์กรที่น่าไว้วางใจเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากกิจการที่มีความเสี่ยงสูง ได้แก่ กิจการนิวเคลียร์ และธุรกิจสายการบิน เป็นแนวคิดที่เน้นความตื่นรู้ในสถานการณ์รอบตัว และนำมาผสมผสานกับเครื่องมือการพัฒนาต่างๆ ที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่แล้ว

เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดและประสบการณ์ประเด็นดังกล่าวอย่างกว้างขวาง สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จะจัดการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 14 ขึ้น ภายใต้แนวคิดหลัก “องค์กรที่น่าไว้วางใจ” (high reliability organization) ระหว่างวันที่ 12 - 15 มีนาคม 2556 ณ ศูนย์ประชุมอิมแพคฟอรัม เมืองทองธานี



2. องค์ประกอบของเนื้อหาในการประชุม

2.1. Theme หลัก: เรียนรู้บูรณาการ งานกับชีวิต

“ทบทวนก็ทำแล้ว, trigger ก็ใช้แล้ว, ระบบรายงานอุบัติการณ์ก็มีแล้ว, RCA/FMEA ก็ทำแล้ว, SIMPLE ก็ใช้แล้ว, guideline ก็ทำแล้ว แล้วทำไมยังมีอุบัติการณ์เกิดขึ้นไม่หยุดหย่อน?”

State of mindfulness (สภาวะของการตื่นรู้) เป็นคำที่สะดุดตาสะดุดใจเพราะเราได้ก้าวเดินมาบนเส้นทางการพัฒนาที่อิงมิติด้านจิตวิญญาณมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ humanized healthcare, living organization, beauty in diversity, the wholeness of life สภาวะของการตื่นรู้ก็คือการมีสตินั่นเอง เรื่องนี้กลับมาถูกเน้นย้ำในแนวคิดเรื่ององค์กรที่น่าไว้วางใจ (high reliability organization) สำหรับกิจการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น โรงไฟฟ้านิวเคลียร์สายการบิน

แนวคิดเรื่อง high reliability ได้รับการนำมาใช้ในโรงพยาบาลของต่างประเทศเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายความปลอดภัยคุณภาพและประสิทธิภาพแนวคิดเหล่านี้มิได้เป็นเครื่องมือหรือวิธีการพัฒนาคุณภาพ เช่น Lean หรือ Six Sigma ไม่แต่เป็นเรื่องของความเข้าใจต่อวิธีการคิดและเปลี่ยนแปลงประเด็นคุณภาพและความปลอดภัยที่น่าเวียนหัวซึ่งเราเผชิญอยู่โรงพยาบาลมักจะทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นส่วนใหญ่แต่ความล้มเหลวในกระบวนการที่สำคัญสูงซึ่งไม่ได้เกิดบ่อยนักสามารถก่อให้เกิดผลร้ายแรงต่อผู้ป่วยการสร้างวัฒนธรรมและกระบวนการซึ่งสามารถป้องกันความล้มเหลวเชิงระบบได้โดยสิ้นเชิงและตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดความล้มเหลวขึ้นเป็นเป้าหมายของแนวคิด high reliability

แก่นของ High Reliability มีแนวคิดสำคัญ 5 ประการซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการพัฒนาสู่ความสำเร็จดังต่อไปนี้เป็นการตื่นรู้ต่อสถานการณ์รอบตัวต่อผู้คนที่ค้นหาสาเหตุต่อความเสี่ยงในระบบและการเตรียมพร้อมอย่างมีสติ

ตื่นรู้ในใจ ว่ามีความเสี่ยงอะไรที่สามารถเกิดขึ้นได้ (preoccupation with failure) เมื่อเกิดเหตุการณ์เกือบพลาดขึ้นจะมองเหตุการณ์เหล่านี้ว่าเป็นหลักฐานของระบบที่จะต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อลดอันตรายต่อผู้ป่วยแทนที่จะมองว่าระบบมีการป้องกันที่ดีจะต้องมองว่าเป็นเรื่องที่ต้องใส่ใจให้มากขึ้น

ตื่นรู้ทางกาย ขวนขวายเตรียมพร้อมรับมือทุกสถานการณ์ (resilience) ผู้นำและบุคลากรต้องได้รับการฝึกฝนและเตรียมตัวเพื่อรู้วิธีการที่จะตอบสนองเมื่อเกิดความล้มเหลวขึ้นในระบบ

ตื่นรู้ทางตา มองหาสิ่งผิดปกติรอบตัว (sensitivity to operation) ผู้นำและบุคลากรมีความตื่นตัวเสมอดันเสมอปลายต่อภาวะของระบบ และกระบวนการที่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วย ความตื่นตัวนี้เป็นกุญแจสำคัญในการสังเกตพบความเสี่ยงและป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น



ตื่นรู้ทางหู รับฟังและรับรู้เสียงของผู้คนรอบตัว (deference to expertise) ถ้าผู้นำและหัวหน้าไม่เต็มใจที่จะรับฟังและตอบสนองต่อข้อคิดเห็นของคนหน้างานซึ่งรู้ว่ากระบวนการที่แท้จริงทำงานได้ผลได้อย่างไรรู้ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญอยู่ก็จะไม่เกิดวัฒนธรรมของ high reliability

ตื่นรู้ทางความคิด พินิจความสัมพันธ์ของสรรพสิ่ง ไม่ด่วนอธิบายโดยเอาง่ายเข้าว่า (reluctance to simplify) กระบวนการที่เรียบง่ายเป็นสิ่งที่ดีแต่การอธิบายแบบเอาง่ายเข้าว่าว่าทำไมสิ่งนี้จึงได้ผล สิ่งนี้จึงล้มเหลว นั้นเป็นอันตราย การหลีกเลี่ยงคำอธิบายที่ง่ายเกินไปสำหรับความล้มเหลว เช่น คนไม่เก่ง อบรมไม่พอ สื่อสารไม่ดี ฯลฯ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อความเข้าใจเหตุผลที่แท้จริงของความเสี่ยงที่ผู้ป่วยต้องเผชิญ

แนวคิดข้างต้นควรจะนำไปใช้สำหรับ (1) การเปลี่ยนแปลงและการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายใน (2) การวางแผนและการดำเนินการปรับปรุงต่างๆ (3) ปรับวิธีการทำงานของบุคลากร (4) กระจายผลการปรับปรุงไปสู่พื้นที่อื่นๆ ในระบบบริการสุขภาพอย่างกว้างขวาง

การประยุกต์แนวคิด high reliability ในระบบบริการสุขภาพไม่จำเป็นต้องมีการรณรงค์ขนาดใหญ่หรือลงทุนทรัพยากรจำนวนมาก เริ่มจากผู้นำทุกระดับคิดหาวิธีการที่จะทำให้บริการที่เราจัดให้ผู้ป่วยนั้นดีขึ้นกว่าเดิมแล้วพิจารณาแนวคิดเหล่านี้ดูว่าอะไรที่เป็นไปได้แล้วเริ่มต้นปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานขององค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพคุณภาพและความปลอดภัยยิ่งขึ้น

นี่คือจุดบรรจบของการใช้แนวคิดด้าน spiritual และการใช้ระบบกำกับ ตื่นรู้ ปฏิบัติ จนเป็นวัฒนธรรมองค์กร ระบบที่วางไว้จึงมีชีวิต มีคุณค่า มีความหมาย ยกระดับความเป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ วางใจได้สำหรับทุกคน วางใจได้สำหรับตนเอง

2.2 Theme ย่อย

การจุดประกายด้วย theme ของการประชุม HA National Forum ก่อให้เกิดความตื่นตัวและการนำแนวคิดใหม่เหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติ การประชุมในแต่ละปี จึงเป็นโอกาสที่โรงพยาบาลต่างๆ จะได้นำผลงานจากการปฏิบัติตามแนวคิดเหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนกันอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการนำเสนอในห้องประชุมและในรูปแบบของโปสเตอร์ theme ย่อยของการประชุมจึงมีทั้งประเด็นใหม่ๆ และประเด็นที่จะมีการติดตามจากหัวข้อการประชุมที่ผ่านมา ได้แก่

- Mindfulness (Spirituality for HRO)
- Patient Safety
- Management Excellence for HRO
- Quality Tools for HRO (Lean, R2R, Rapid Improvement)
- Patient Experience



- Healthcare for the Future Society
- High Reliability NSO
- High Reliability Drug System
- High Reliability Hospital Support System
- HA for Beginners
- Professional Organization