

ทำไมต้องคำนึงถึงคุณภาพโรงพยาบาล

จรัส สุวรรณเวลา*

เมื่อก่อนนี้ประชาชนยังมีน้อย โรงพยาบาลก็น้อยแห่ง วงการจึงแคบสามารถรู้จักกันได้ ความไว้วางใจเกิดขึ้นได้จากความเชื่อและศรัทธา ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้พบเห็น ความรับผิดชอบ มีเมตตากรุณา และมีน้ำใจของแพทย์พยาบาล ผู้ป่วยและญาติหลายคนบอกว่าไว้ใจ ขอให้แพทย์รักษาไปตามที่เห็นสมควร มีความมั่นใจได้ โดยไม่ต้องทราบรายละเอียด ความสัมพันธ์ของแพทย์พยาบาลกับผู้ป่วยและญาติจึงเป็นความสัมพันธ์พิเศษ

พายุในสังคม

ในระยะ 20-30 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นหลายด้านที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ที่ดีของผู้ป่วยกับแพทย์พยาบาลเปรียบได้กับพายุที่กระหน่ำเข้ามาหลายลูก จนความเชื่อความไว้วางใจสั่นคลอน เกิดความขัดแย้งและการฟ้องร้องกันขึ้น พอจะพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่ร้ายแรงนี้ได้ดังนี้

1. ความรู้และเทคโนโลยีก้าวหน้า ความรู้และการใช้ความรู้หรือเทคโนโลยีมีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างมาก ความสามารถมากขึ้น ความลึกซึ้งสลับซับซ้อนมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก มีผลให้บริการทางการแพทย์และบริการของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพดีขึ้นมาก การตรวจรักษาได้ผลดีกว่าเดิมมากโรคที่รักษาไม่ได้อยู่เดิมหรือรักษาได้ผลไม่ดีกลับมีโอกาสดี ผู้ป่วยหายจากโรคได้ รอดชีวิตได้ ขณะเดียวกันค่าใช้จ่ายก็แพงขึ้นมาก ต้องอาศัยผู้มีความรู้ ความชำนาญ และมีมือเป็นการเฉพาะมากขึ้น อาจต้องใช้แพทย์และผู้รู้เฉพาะทางหลายคน ตลอดจนถึงงานขนาดใหญ่และกว้างขวาง ความสัมพันธ์ของแพทย์ พยาบาลกับผู้ป่วยและญาติจึงอาจเกิดช่องว่าง และห่างจากกันมากขึ้น

วิทยาการที่เพิ่มขึ้นอย่างมากและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีข้อความรู้ที่หลากหลายที่มีความน่าเชื่อถือระดับต่างกัน บางอย่างก็ใช้ไม่ได้ บางอย่างใช้ในสถานการณ์จำเพาะ หรือวงจำกัด บางอย่างเป็นข้อมูลหลอกทั้งที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ และมีผู้ตั้งใจหลอก บุคลากรวิชาชีพต้องมีวิจารณญาณ สามารถแยกแยะและเลือกมาใช้ได้อย่างถูกต้อง โดยต้องติดตามความก้าวหน้าให้ทันด้วยแพทย์เอง จึงมีความคิดและวิธีการที่แตกต่างกันได้อย่างหลากหลาย แต่ละอย่างก็มีผลดีผลเสียต่างกันที่ต้องชั่งให้ ตีในการเลือกมาใช้ ความเห็นไม่ตรงกันของแพทย์ จึงเกิดขึ้นได้มากและเป็นของธรรมดา สร้างความสับสนให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้มากกว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ดีที่สุดใน หรือสิ่งใดมีคุณภาพ สิ่งใดดีด้วยคุณภาพ ยิ่งเมื่อต้องเอาราคาที่แพงมากมาคิดความคุ้มค่าด้วยแล้ว ยิ่งมีความลำบากในการตัดสินใจ กำหนดสิ่งที่มีคุณภาพแยกจากสิ่งใดที่ด้วยคุณภาพ หากส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าคุณภาพจนกล่าวได้ว่าต่ำกว่ามาตรฐานก็เป็นปัญหาน้อย แต่ความสลับซับซ้อนของวิทยาการในปัจจุบันมีผลให้สิ่งที่เห็นไม่ตรงกันมีอยู่มาก และวินิจฉัยได้ยาก

เมื่อแพทย์เห็นไม่ตรงกัน ผู้ป่วยและญาติได้ข้อมูลจากหลายแหล่งที่ไม่ตรงกัน ก็เกิดความสงสัย และไม่มั่นใจ ส่งผลให้ความสัมพันธ์และศรัทธาเสื่อมถอย

2. การเปลี่ยนแปลงในสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และข้อมูล ข่าวสาร ประชาชนได้รับการศึกษามีความรู้ความเข้าใจสูงขึ้น คนชั้นกลางที่มีฐานะความเป็นอยู่ดีมีมากขึ้น สามารถรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ได้มาก ซึ่งรวมทั้งวิทยาการด้านการแพทย์และสุขภาพ

กระแสประชาธิปไตย การรับรู้สิทธิพลเมือง และ

* การบรรยายในการสัมมนาภาคศึกษาศาสตร์ "ทำไมต้องมีระบบคุณภาพ (HA, QA, TQM) ของภาคศึกษาศาสตร์" วันที่ 20 เม.ย. 2544

** ประธานกรรมการบริหารสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สิทธิมนุษยชน ตลอดจนความตระหนักถึงสิทธิและการปกป้องสิทธิของตน นำไปสู่ความสัมพันธ์ในลักษณะเสมอภาคยิ่งขึ้น การพึ่งตนเอง ตัดสินใจด้วยตนเองมีมากขึ้น แพทย์พยาบาลจำเป็นต้องให้ข้อมูลและชี้แจงสภาพโรค และวิธีการตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยมากขึ้น ให้สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่สำคัญมากต่อชีวิตของผู้ป่วย

ความรู้ทางการแพทย์และสุขภาพ ซึ่งเดิมเป็นเหมือนสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เกิดความสามารถของคนทั่วไปจะรับรู้และเข้าใจได้ ต้องพึ่งผู้ที่ได้รับการเล่าเรียนและจบมาเป็นการเฉพาะ มีสิ่งใดผิดปกติก็น่าจะไปหาแพทย์และยอมรับทำตามตามที่แพทย์บอกในปัจจุบันกลับเปลี่ยนไป ความรู้เป็นสมบัติสาธารณะที่คนทั่วไปรับรู้และเข้าใจได้ ผู้ป่วยและญาติอาจรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการรักษาจากสื่อที่อาจไม่ตรงกับที่ได้รับจากแพทย์พยาบาลได้ จำเป็นต้องได้รับการชี้แจงและเข้าใจรายละเอียด ตลอดจนเหตุผลต่าง ๆ ละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้น แก้อัศจรรย์ใจได้ตลอดจนใช้สิทธิในการเลือกการรักษาแพทย์พยาบาลและโรงพยาบาลได้

กระแสการแพทย์ทางเลือก เช่นการแพทย์แผนไทย การแพทย์แผนจีนอายุรเวช และการแพทย์ตามทฤษฎีอื่น ๆ ทำให้มีความหลากหลายของทางเลือก ไม่จำเป็นต้องจำกัดอยู่ในระบบแพทย์แผนตะวันตก หรือแผนปัจจุบันเท่านั้น

ความเชื่อเกี่ยวกับสุขภาพในสังคมที่ฝังรากลึก เช่นโรคเกิดจากความไม่สมดุลของธาตุ ลางเนื้อชอบลางยาการถูกหรือไม่ถูกกันของผู้ป่วยกับแพทย์ผู้รักษา กฎแห่งกรรม ตลอดจนความเชื่อทางไสยศาสตร์ ยังเป็นปัจจัยที่มีอยู่ในสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ป่วยและญาติ ตลอดจนของแพทย์และบุคลากรสุขภาพต่าง ๆ

3. การเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ จาก การเปลี่ยนแปลงด้านวิทยาการและเทคโนโลยี ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงในสังคม ทำให้ระบบบริการสุขภาพเปลี่ยนแปลงไปด้วย

ระบบสุขภาพเพิ่มทางเลือกมากขึ้น มีแพทย์เฉพาะทางที่ลึกลงไปในสาขาย่อยมากขึ้น บางกรณีย่อยลงไปเฉพาะโรค หรือเฉพาะวิธีการ เช่นการผ่าตัดบางวิธี แต่เดิม

แพทย์ผู้หนึ่งรักษาผู้ป่วยหลายคน ในปัจจุบันแพทย์เฉพาะทางและผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ หลายคนรวมกันรักษาผู้ป่วยแต่ละคน ความพยายามที่จะมีแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป แพทย์ครอบครัว แพทย์ชุมชน และพยาบาลชุมชน ที่สามารถให้บริการระดับต้นได้ และสามารถให้บริการต่อคนในองค์กรวม ตลอดไปถึงครอบครัวหรือชุมชนอย่างเป็นองค์รวมนับเป็นสิ่งพึงประสงค์ในการกระจายโอกาสรับบริการ และสร้างความเสมอภาคในสังคม แต่ด้วยวิทยาการก้าวหน้าในปัจจุบัน จะมีโรคหรือความเจ็บป่วยส่วนหนึ่งที่ต้องใช้บริการเฉพาะทาง ที่เป็นทางเลือกจึงจะได้ผลดี ระบบบริการระดับต้น และระบบการส่งต่อที่ได้ผลในประเทศไทยยังต้องพัฒนากันอีกมาก

ระบบสุขภาพยังขยายเพิ่มในทางกว้างด้วย มีผู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการเพิ่มขึ้นจากแพทย์พยาบาลผู้ป่วยและญาติ เมื่อราคาค่าใช้จ่ายแพงขึ้นจนเกินกำลังที่ประชาชนแต่ละคนจะจ่ายเองได้ไหว ก็ต้องมีระบบประกันสุขภาพ และระบบสวัสดิการเข้ามารองรับเป็นผู้จ่าย ซึ่งจะต้องมีส่วนในการตัดสินใจในการรักษาพยาบาลด้วย แพทย์พยาบาล ผู้ป่วยและญาติจะตัดสินใจกันเองอย่างเดิมต่อไปไม่ได้แล้ว ผู้จ่ายมีบทบาทในการกำหนดสิ่งที่จ่าย จึงมีผลต่อการกำหนดทางเลือกและการตัดสินใจ

เมื่อบริการสุขภาพกลายเป็นธุรกิจ และอุตสาหกรรมซึ่งอาจมีข้อดีในการเพิ่มประสิทธิภาพ และลดค่าใช้จ่าย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลปรับเปลี่ยนไปเป็นการมีข้อตกลง หรือเป็นสัญญาการให้บริการ ความสงสัยไม่เข้าใจ กลายเป็นความขัดแย้งที่นำไปสู่การฟ้องร้องคดีค่าเสียหาย ระบบยุติธรรมในสังคมก็เข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสุขภาพ ต้องมีกฎหมายที่เหมาะสม และกระบวนการยุติธรรมที่ตามทันการเปลี่ยนแปลงและวิทยาการ

เมื่อต้องชดใช้ค่าเสียหายจากความผิดพลาดซึ่งเกิดขึ้นได้ในกระบวนการที่สลับซับซ้อน และมีความเสี่ยงอยู่ ณ ที่ต่าง ๆ จนเกินกำลังของผู้ประกอบวิชาชีพจะจัดการดูแลเองได้ ก็ต้องมีการประกันความผิดพลาดในการประกอบวิชาชีพขึ้น โดยมีค่าพรีเมียม การประกัน อันเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยรวม

กระบวนการยุติธรรมที่ต้องมีทนายแก้ต่าง มีผู้พิพากษาตัดสินความ นอกจากมีค่าใช้จ่ายแล้วยังเสียเวลาและกำลังงานไม่น้อย ซึ่งเป็นภาระของสังคม

เพื่อตัดปัญหาภาระค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากในกระบวนการยุติธรรมก็มีการตกลงนอกศาลที่มีการชดใช้โดยไม่ต้องพิสูจน์ว่ามีภาระกระทำผิดเกณฑ์ในสังคมเกี่ยวกับสิ่งใดถูก สิ่งใดผิดก็ผันแปรไป มีการกระทำเพื่อป้องกันตนเองในเวชปฏิบัติที่ไม่สมเหตุผลผลทางวิชาการ

การเปลี่ยนแปลงของระบบบริการทางการแพทย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นตัวอย่างของพายุร้ายที่กระทบต่อระบบบริการสุขภาพอย่างมาก

คุณภาพเป็นเครื่องต้านพายุ

ลมที่พัดแรงขึ้น กระโชกเป็นครั้งคราวเป็นไปตามธรรมชาติ แต่ถ้าปล่อยไว้ก็อาจหุมนตนเอง เป็นพายุที่มีพลังการทำลายอย่างมากที่เป็นโทษต่อทุกฝ่าย ความก้าวหน้าทางวิทยาการนั้นต้องรับมาใช้โดยเลือกให้พอดีและเหมาะสม เท่าที่เป็นประโยชน์ ไม่เกิดเป็นโทษ เน้นสุขภาพพอเพียงที่เลือกใช้เทคโนโลยีตามความจำเป็นไม่นำเทคโนโลยีฟุ่มเฟือย และไม่คุ้มค่ามาใช้สร้างความอยากที่มากขึ้นไปเรื่อยกระบวนการคุณภาพเป็นการสร้างค่านิยมที่เหมาะสมกับฐานะโดยมีการพิจารณาเลือก กลั่นกรองและปรับความรู้และเทคโนโลยีตามหลักฐานข้อเท็จจริงและเหตุผลทันกับความก้าวหน้า แล้วนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่มีการติดตามประเมินและปรับแก้ที่เหมาะสม

การเปลี่ยนแปลงในสังคมหลายอย่างเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ คุณภาพของบริการจึงหมายถึงการปรับเปลี่ยนให้ตรงตามความต้องการ สนองความจำเป็นของสังคมโดยรวม และของผู้ป่วยแต่ละคน การปรับบริการโดยเห็นความ

สำคัญของผู้ป่วยเน้นศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เคารพสิทธิของผู้ป่วย จัดให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวกับชีวิตของตน ตลอดจนรักษาค่านิยมและศีลธรรมอันดีของสังคม ประพฤติปฏิบัติอยู่ในกรอบของกฎหมายและด้วยมีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนรักษาจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ ระบบโดยรวมควรมีการกลั่นกรองความรู้และเทคโนโลยี สื่อสารให้ประชาชนได้ทราบ เป็นการสร้างปัญญาให้แก่สังคม พร้อมกับมีกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคสำหรับผู้รับบริการสุขภาพ ควบคุม และป้องกันการหลอกลวงที่มุ่งให้ประชาชนเข้าใจผิด และหลงผิด

ระบบบริการสุขภาพต้องเน้นคุณภาพในการให้บริการที่ดี ที่สะดวกปลอดภัยและได้ผลตามที่พึงประสงค์ ต้องลดความเสี่ยงและโอกาสผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้มากในโรงพยาบาล มีการระดมบุคลากร รวมทั้งการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ฝีมือและเจตคติ ได้ทั่วทั้งโรงพยาบาลอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง รักษาคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีการร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีมโดยไม่เกิดจุดอ่อนในลูกโซ่ที่ทำให้ด้อยคุณภาพได้ มีการเฝ้าระวังและประกันคุณภาพ ตลอดจนการเก็บข้อมูลสถิติที่จำเป็นรวมทั้งเปิดเผยสู่สาธารณะ

ระบบบริการที่มีคุณภาพต้องเน้นประสิทธิภาพที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดี อันจะเป็นการป้องกันความเข้าใจผิดและความขัดแย้ง หากมีกรณีไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นก็มีการระงับเหตุโดยรวดเร็วทันท่วงที ไม่เกิดความรุนแรง จนเกิดการฟ้องร้อง นอกจากกรณีจำเป็นจริง ๆ

คุณภาพโรงพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ สำหรับโรงพยาบาลในปัจจุบันที่กำลังรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ อย่างรุนแรง