

การสร้างเครือข่ายระบบบริการสุขภาพ

ศค.อุว.สมศักดิ์ เกียมเก่า

สาขาประสาทวิทยา ภาควิชาอายุรศาสตร์

กลุ่มวิจัยโรคหลอดเลือดสมอง ภาควิชาอายุรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การรักษาโรคใดๆ ก็ตามไม่สามารถทำให้ประชาชนในทุกๆ ที่ได้รับการรักษาเป็นแบบเดียวกัน โดยเฉพาะในโรคที่มีอัตราการเสียชีวิตสูงและมีระยะเวลาในการให้การรักษาในช่วงเวลาแรกของการเกิดอาการไม่นาน เช่น โรคหลอดเลือดสมอง โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ ต้องรีบให้การรักษาในช่วงเวลา 4-6 ชั่วโมงเท่านั้น รวมทั้งโรคที่จำเป็นต้องอาศัยการรักษาอย่างต่อเนื่องกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และใช้เทคโนโลยีขั้นสูงช่วยในการวินิจฉัยโรคหรือใช้ยาราคาสูงในการรักษา การที่ผู้ป่วยจะได้รับการรักษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน คือ ต้องเดินทางมารับการรักษาในโรงพยาบาลที่มีศักยภาพกับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งไม่สามารถทำได้ทุกคนอย่างแน่นอน และโรงพยาบาลเองก็ไม่มีความสามารถให้การรักษาผู้ป่วยได้ทุกคน การพัฒนาระบบบริการด้วยการสร้างเครือข่ายการบริการเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่เป็นมาตรฐาน โดยมีแนวทางการสร้างเครือข่าย ดังนี้

N :National policy

E : Empowerment

T : Teamwork

W :Wisdom

O :Organization

R :Responsibility

K : Knowledge management

National policy ขั้นตอนที่สำคัญของการทำเครือข่ายและอาจเป็นขั้นตอนแรก คือ การถูกกำหนดให้กิจกรรมของเครือข่ายนั้น เป็นนโยบายระดับชาติหรือเป็นปัญหาของเขตบริการสุขภาพ เนื่องจากเป็นปัญหาที่สำคัญมีผู้ได้รับผลกระทบอย่างมาก เช่น โรคหลอดเลือดสมอง โรคหลอดเลือดหัวใจ โรคมะเร็ง เป็นต้น การถูกกำหนดให้เป็นนโยบายระดับชาตินั้นจะมีส่วนทำให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์เป็นจำนวนมาก การได้รับความร่วมมือก็จะเกิดได้สูงกว่าการทำเครือข่ายโรคที่มีขนาดของปัญหาไม่รุนแรง มีผู้ได้รับผลกระทบไม่มาก

Empowerment การส่งเสริมให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับเครือข่ายในทุกระดับ ทุกกิจกรรม ทุกหน่วยงาน รวมทั้งผู้ป่วย และกลุ่มเสี่ยงมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น การวางแผนในการพัฒนาระบบบริการ และการดูแลตนเองของผู้ป่วยมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะไม่มีใครรู้รายละเอียด ความถูกต้อง และความเหมาะสมของการพัฒนาทุกอย่างดีเท่าคนที่อยู่ในปัญหานั้นๆ สถานบริการสุขภาพ ชุมชน ครอบครัว รวมทั้งผู้ป่วย เมื่อเราส่งเสริมให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องมีส่วนสำคัญในทุกกิจกรรม การสร้างเครือข่ายในทุกระดับก็จะพัฒนาไปด้วยดีและทำให้เกิดความยั่งยืน

Teamwork การทำงานใดๆ ก็ตามไม่สามารถทำงานเพียงคนเดียว วิชาชีพเดียว หน่วยงานเดียว องค์กรเดียวเท่านั้น การทำงานที่ดีและจะประสบความสำเร็จได้นั้น เราต้องร่วมมือกันทำเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ ทุกคนทุกภาคส่วนจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์และพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบและสมบูรณ์แบบส่งผลให้งานนั้นครอบคลุมในทุกมิติ เกิดผลดีต่อการพัฒนางาน

อย่างไรก็ตามการทำงานเป็นทีมนั้นก็อาจเกิดปัญหาได้บ้างถ้าทิศทางการทำงานนั้นไม่ชัดเจน มีหลายเป้าหมายหรือเป้าหมายนั้นแตกต่างกันมาก ดังนั้นการทำงานก็ย่อมมีผู้นำทีมที่ได้กำหนดเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจน และวางแนวทางการทำงานต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนได้สูงสุด ผู้นำทีม

เองก็ต้องมีความสามารถในการประสานงานกับทีมต่างๆ ได้เป็นอย่างดี แก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกจุด ในบางครั้งก็ต้องกล้าที่จะตัดสินใจอย่างเด็ดขาดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มิฉะนั้นงานก็อาจไม่มีความก้าวหน้าได้

Wisdom การพัฒนางานใดๆ ก็ตามในปัจจุบัน เรามักจะเริ่มจากองค์ความรู้ที่มีอยู่แล้วของหน่วยงานอื่นๆ หรือต่างประเทศ เช่น แนวทางการให้ให้บริการทางด่วนโรคหลอดเลือดสมอง (stroke fast track) เราก็จะใช้แนวทางของประเทศที่พัฒนาแล้วมาเป็นต้นแบบ แต่จะเห็นได้ว่าแนวทางนั้นอาจจะไม่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งหมดในประเทศไทย หรืออาจใช้ได้เฉพาะในโรงพยาบาลขนาดใหญ่เท่านั้น การพัฒนารูปแบบการบริการที่เหมาะสมหรือการสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการปฏิบัติในประเทศไทย ในโรงพยาบาลของเราเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการให้บริการของประเทศไทย เช่น การเพิ่มศักยภาพให้อายุรแพทย์หรือแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉินสามารถให้การรักษผู้ป่วย stroke fast track และสามารถให้ยาละลายลิ่มเลือดได้ แทนที่จะต้องเป็นประสาทแพทย์เป็นผู้ให้การรักษา ซึ่งมีข้อจำกัดในประเทศไทย เนื่องจากการกระจายตัวของประสาทแพทย์ในประเทศไทยมีไม่ครบทุกพื้นที่ การเพิ่มศักยภาพให้อายุรแพทย์รักษผู้ป่วยดังกล่าว ทำให้เพิ่มการเข้าถึงระบบการรักษาได้มากขึ้น และทำให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

Organization การพัฒนาระบบงานนั้นต้องมีองค์กรหรือหน่วยงานที่ดีในการดำเนินงาน

ประสานงานกับทุกภาคส่วนในทีม ทั้งทีมภายในและภายนอก การเป็นองค์กรที่พร้อมในการพัฒนางานนั้น ต้องประกอบด้วยเป้าหมายขององค์กร ผู้นำองค์กรและความมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายในองค์กร องค์กรที่ดีนั้นต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงปรับตัว พร้อมที่จะได้รับการเยี่ยมประเมินเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Responsibility ความรับผิดชอบขององค์กรและคนในองค์กรนั้น เป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบงานต่างๆ ไม่ว่าจะหน่วยงานนั้นจะมีแนวทางในการปฏิบัติงานดีเพียงใด หน่วยงานนั้นจะใหญ่และมั่นคง มีประวัติศาสตร์ยาวนานเพียงใด แต่ถ้าขาดความรับผิดชอบในงานที่หน่วยงานรับผิดชอบ ตัวบุคคลขาดความรับผิดชอบก็จะส่งผลต่อภาพรวมขององค์กรอย่างแน่นอน

Knowledge management การจัดการองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติและศึกษาจากความรู้ที่เพิ่มขึ้นทุกๆวัน ต้องมีการจัดการที่ดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำมาปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ลดการเกิดปัญหาที่เคยเกิดมาก่อน จะได้ไม่เกิดซ้ำอีก ดังนั้นการพัฒนางานก็จะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว กว่าหน่วยงานที่ไม่มีจัดการองค์ความรู้

ดังนั้นการสร้างเครือข่ายที่ดีนั้นจะต้องประกอบด้วยหลัก NETWORK ข้างต้น และพร้อมที่จะมีการเปลี่ยนแปลง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ การเข้าถึงระบบบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนไทยทุกคน