



20th HA National Forum

Change & Collaboration for Sustainability

จัดโดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.)

วันที่ 12-15 มีนาคม 2562 ศูนย์การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงหลายเรื่องที่เกิดขึ้นแบบพลิกโฉม (Disruptive change) ด้วยกลไกและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่างๆ ส่งผลให้เกิดการล้มหายไปของธุรกิจที่เคยยิ่งใหญ่ในยุคนั้น เช่น เทปคาสเซต พิล์มถ่ายรูป หรือนิตยสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น เมื่อย้อนกลับมามองระบบบริการสุขภาพก็พบมีแนวโน้มเกิดการเปลี่ยนแปลงเช่นกัน แต่การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอาจไม่รุนแรงเท่าธุรกิจอื่น เพราะระบบบริการสุขภาพยังเป็นงานบริการที่ยังต้องพึ่งพิงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับคนเป็นหลัก ซึ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันยังไม่สามารถพัฒนาเข้ามาแทนที่การดูแลรักษาที่ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ของคนได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามบริษัทที่ปรึกษาอันดับโลก Price Water House Cooper ได้คาดการณ์ว่าภายในปี ค.ศ. 2030 จะเกิดการพลิกโฉมของวงการแพทย์ครั้งยิ่งใหญ่ **คำถามที่ต้องการคำตอบร่วมเพื่อรับมือต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นคือ เราจะก้าวเดินร่วมกันเพื่อสร้างพลังของการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพของเราให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืนร่วมกันได้อย่างไร?**

ในระดับประเทศ ในยุคที่ประเทศไทยวางแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี โดยคาดหวังจะเห็นประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change) หลากหลายรูปแบบในระบบบริการสุขภาพ มีการปฏิรูประบบสุขภาพที่คาดหวังจะให้มีการส่งเสริมและพัฒนาการเสริมสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรง และมีจิตใจเข้มแข็งสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมพัฒนาระบบ มีการปฏิรูประบบหลักประกันสุขภาพเพื่อให้ประชาชนได้รับสิทธิและประโยชน์จากการบริหารจัดการและการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและสะดวกทัดเทียมกัน ตลอดจนมีการสร้างระบบการแพทย์ปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม ความคาดหวังและเป้าหมายเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่โรงพยาบาลจะต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงระบบงานและกระบวนการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ และนำไปสู่เป้าหมายของชาติ

นอกจากการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลก็ยิ่งเปลี่ยนแปลงไปโดยมีแนวโน้มที่สูงขึ้นและหลากหลาย ตามการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น การเปลี่ยนเป็นสังคมผู้สูงอายุ (aging society) การเป็นสังคมเมืองที่มี



ความแออัด การมีเขตพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ การเพิ่มขึ้นของอุตสาหกรรมและโรงงาน หรือนโยบายศูนย์กลางของบริการสุขภาพในภูมิภาค (Medical Hub) ที่เกิดการแข่งขันในธุรกิจบริการสุขภาพในประเทศไทยสำหรับชาวต่างชาติ ความต้องการและความคาดหวังทั้งที่เป็นความต้องการในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงเป็นโจทย์สำคัญที่ทำทนายการบริหารจัดการของระบบสุขภาพทั้งระบบและการบริหารจัดการของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ทุกหน่วยงานจะต้องเรียนรู้ พัฒนา และปรับปรุงระบบบริการของตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนารูปแบบการดูแลรักษาเพื่อลดความจำเป็นที่ผู้ป่วยต้องเดินทางมารับการรักษาที่โรงพยาบาล โดยใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าในทางเทคโนโลยีทางการแพทย์และเทคโนโลยีการสื่อสาร อาทิ telemedicine, wearable medical devices, hand-held medical devices, artificial intelligence (AI) หรือการจัดตั้งสถานพยาบาลรูปแบบกึ่งกลางระหว่างโรงพยาบาลกับการดูแลที่บ้าน (intermediate care) เป็นต้น

การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรใดๆ ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้ผู้นำ เพราะการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าทีมงานส่วนใหญ่รู้สึกทุกอย่างที่เป็นอยู่ดีอยู่แล้ว และรู้สึกปลอดภัยกับสภาพแวดล้อมการทำงานแบบเดิม ยิ่งถ้าไม่มีแรงจูงใจหรือแรงบังคับใดๆ มากกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leader) ที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจและบรรยากาศซึ่งเหนี่ยวนำให้ผู้คนในองค์กรตื่นตัว มีเป้าหมายร่วม เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์กรทั้งแบบพลิกโฉมหรือค่อยเป็นค่อยไป

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ใดๆ นั้นไม่สามารถเกิดได้จากบุคคลเพียงคนเดียวหรือองค์กรใดเพียงองค์กรเดียว แต่การเปลี่ยนแปลงที่ทรงพลังจะเกิดจากความร่วมมือของบุคคล องค์กรและภาคส่วนต่างๆ ขยับขับเคลื่อนร่วมกันเป็นเครือข่าย (Collaboration) การเปิดโอกาสให้บุคคลและองค์กรได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรวมทั้งบทเรียนและประสบการณ์กับบุคคลหรือองค์กรที่อยู่นอกหน่วยงาน สร้างความร่วมมือและทำงานร่วมกันในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยหัวใจหลักที่ทำให้้องคาพยพทั้งหมดทำงานได้อย่างสอดประสานกันคือการมีเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ร่วมกัน และต่างเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานของตนเอง เมื่อทุกคนมีความรู้สึกร่วมกันว่าจะต้องเปลี่ยนแปลง จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างที่เราคาดหวังและก้าวกระโดด โดยอาศัยองค์ความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่าง ซึ่งโลกปัจจุบันสามารถเชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยี การสื่อสารและการบริหารจัดการข้อมูล ทั้งในรูปแบบ Big Data และ Block chain ตัวอย่างที่สะท้อนการขับเคลื่อนในรูปแบบเครือข่ายความร่วมมือที่ทรงพลังที่สุดในระดับนานาชาติ คือ การช่วยเหลือ 13 หมู่ป่าออกจากถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน

การสร้างความร่วมมือเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Change & Collaboration) จึงเป็นเสมือนกุญแจแห่งความสำเร็จของระบบบริการสุขภาพในยุคปัจจุบัน ซึ่งเล็งเห็นความสำคัญของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่มาร่วมเรียงร้อยกันเป็นหนึ่ง เราสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพที่เกิดจากเสียงสะท้อนประสบการณ์ของผู้ป่วยและญาติซึ่งเป็นเครือข่ายความร่วมมือที่สำคัญ การมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนเพื่อ



ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอันนำไปสู่การลดความแออัดในโรงพยาบาล การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่าง
โรงพยาบาลเพื่อพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพร่วมกันอย่างไร้รอยต่อ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับวิศวกรหรือ
วิชาชีพอื่นๆ เพื่อผลักดันแนวคิด Human Factor Engineering ในการปรับเปลี่ยนระบบเพื่อให้เกิดการดูแลรักษาที่มี
คุณภาพและความปลอดภัย หรือการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมเพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

การจัดความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่างๆ ทั้งที่เป็นกำลังคนของโรงพยาบาล ผู้มารับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ
และองค์กรพันธมิตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ต้องสร้างบนพื้นฐานของความไว้วางใจ นำไปสู่การเกาะเกี่ยวเป็นสายใยที่เสริม
พลังในการขับเคลื่อน ซึ่งมีทั้งความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการ หรือรูปแบบที่มีเป้าหมายร่วมและขับเคลื่อนสู่
เป้าหมายเดียวกันโดยไม่มีข้อผูกมัดที่เป็นลายลักษณ์อักษรแต่ผูกพันด้วยใจ ร่วมกันสร้างความเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า
และมีความหมายในระบบบริการสุขภาพ ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน (Sustainability)

การประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 20 ระหว่างวันที่ 12 – 15 มีนาคม 2562 ณ ศูนย์
การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี พร้อมเป็นเวทีกลางที่เปิดกว้างให้ผู้คนที่รักการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์
มาขับเคลื่อนร่วมกันเป็นเครือข่ายเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบสุขภาพของประเทศ เปิดโอกาสการแลกเปลี่ยน
มุมมอง นวัตกรรม และวิธีการ ที่จะนำไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน คือ ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข
ระบบสุขภาพยั่งยืน “Change & Collaboration for Sustainability”