

การประยุกต์ใช้หลัก 4H

“เพื่อคัดเลือกปัญหา พัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ”

ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรในระบบสาธารณสุข การให้บริการที่ครอบคลุมทุกความต้องการหรือการแก้ไขปัญหาในทุกด้านนั้น เป็นไปได้อย่างยาก ในขณะที่ความคาดหวังและอุปสงค์ของผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องอาศัย “การจัดลำดับความสำคัญ (Priority Setting)” ด้วยเหตุนี้ หลักการ “4H” จึงถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้



H1 : High Risk (ความเสี่ยงสูง)

- ✔ กลุ่มโรคที่มีความซับซ้อนและระดับความรุนแรงสูง หรือคุกคามต่อชีวิต/อวัยวะ เสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือมีภาวะแทรกซ้อน เช่น หัตถการที่ซับซ้อน/อันตราย การผ่าตัด ปลูกถ่ายอวัยวะ การให้เลือด การบริหารยาความเสี่ยงสูง รวมถึงกระบวนการสนับสนุนที่เสี่ยงต่อผลกระทบวงกว้าง ทั้งด้านกฎหมาย การเงิน ความปลอดภัยของข้อมูล (PDPA) อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม
- ✔ กระบวนการทำงานที่มีความเสี่ยง อาจส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือมีข้อผิดพลาดที่ยอมรับไม่ได้

H2 : High Volume (ปริมาณการให้บริการ/ผู้ป่วยจำนวนมาก)

- ✔ กลุ่มโรคที่มีสถิติผู้รับบริการ หรือมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์โลก กลุ่มโรคเรื้อรังชนิดไม่ติดต่อ กลุ่มที่มีอัตราการกลับมารักษาซ้ำสูง เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ปอดอุดกั้นเรื้อรัง และภาวะหัวใจล้มเหลว หรือบริการที่มีปริมาณงานหนาแน่นอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบคิวเวาระเบียบ การตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการเงิน เป็นต้น
- ✔ จำนวนประเภทบริการของหน่วยงานที่ให้บริการปริมาณมาก

H3 : High Cost (ค่าใช้จ่าย-ต้นทุนสูง)

- ✔ กลุ่มโรคที่มีความซับซ้อนและจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมูลค่าสูงตลอดกระบวนการดูแล เช่น นวัตกรรมการตรวจวินิจฉัย การใช้ยาใหม่ ยามุ่งเป็นยีนบำบัด หัตถการที่หุ่นยนต์ช่วยผ่าตัด หัตถการเปลี่ยนลิ้นหัวใจ การตรวจระดับโมเลกุล เป็นต้น ส่งผลให้ต้นทุนเฉลี่ยต่อการรักษาพยาบาลหนึ่งครั้งเพิ่มขึ้นตามประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่นำมาใช้
- ✔ การดำเนินการที่มีต้นทุน/ค่าใช้จ่ายสูงของหน่วยงาน

H4 : High Variation (ความแปรปรวนในกระบวนการรักษา)

- ✔ กลุ่มโรคที่มีความหลากหลายของแนวปฏิบัติทางคลินิก ซึ่งเกิดจากดุลยพินิจของทีมนแพทย์-บุคลากร หรือการใช้นวัตกรรมทางการแพทย์ (Medical Innovation) ที่ทำให้รูปแบบการรักษามีความจำเพาะรายบุคคล
- ✔ แนวทางปฏิบัติที่มีความแปรปรวนสูง ไม่มีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

4H

ตัวอย่าง: การใช้หลัก 4H คัดเลือกประเด็นเพื่อพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

ตัวอย่าง	High Risk	High Volume	High Cost	High Variation	ตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยหลัก 4H
การรักษาผู้ป่วยมะเร็งด้วยเซลล์ภูมิคุ้มกันบำบัด (CAR T-Cell)	✔		✔		<ul style="list-style-type: none"> • High Risk → เกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงเฉียบพลันที่คุกคามต่อชีวิต • High Cost → กระบวนการเก็บเซลล์ และตัดต่อยีนด้วยเทคโนโลยีพันธุวิศวกรรมในห้องปฏิบัติการระดับสูงมีต้นทุนสูงต่อผู้ป่วยหนึ่งราย
การผ่าตัดเปลี่ยนข้อเข่าเทียมด้วยหุ่นยนต์			✔	✔	<ul style="list-style-type: none"> • High Cost → การใช้หุ่นยนต์ช่วยผ่าตัดมีต้นทุนและค่าบำรุงรักษาสูง ส่งผลให้ค่ารักษาต่อครั้งสูงกว่าปกติมาก ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมตามหลักประกันสุขภาพ • High Variation → มีแนวทางปฏิบัติทางคลินิกระหว่างเทคนิคการผ่าตัดด้วยคนและหุ่นยนต์ ซึ่งสถานะปัจจุบันยังอยู่ในระหว่างศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผล รวมถึงเทคนิค และความแม่นยำของการผ่าตัดทั้งสองรูปแบบ
การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเบาหวาน		✔		✔	<ul style="list-style-type: none"> • High Volume → จัดอยู่ในกลุ่ม Top 3 ของโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ส่งผลกระทบต่อคนไทยมากที่สุด โดยเบาหวาน (ชนิดที่ 2) ครองอันดับ 2 ของโรคที่มีการเข้ารับบริการสูงสุดในระบบบัตรทอง และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต • High Variation → มีความซับซ้อนของโรคและปัจจัยเสี่ยงที่แตกต่างกันในผู้ป่วยแต่ละรายเกิดความแตกต่างในระบบการดูแลรักษาตามดุลยพินิจของแพทย์/บุคลากรสาธารณสุข และมาตรฐานของหน่วยงาน
การจัดทำใบเสร็จรับเงินรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์		✔			<ul style="list-style-type: none"> • High Volume → ธุรกรรมการเงินปริมาณมากตามจำนวนผู้รับบริการ เกิดภาระงาน การออกใบเสร็จกระดาษ และการจัดเก็บสำเนาจำนวนมาก
การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ	✔				<ul style="list-style-type: none"> • High Risk → กรณีระบบสารสนเทศขัดข้องฉุกเฉิน ส่งผลให้การเข้าถึงข้อมูล เช่น เวชระเบียน ระบบการสั่งยา ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการรับชำระเงิน/การบัญชี ขาดชะงัก ส่งผลต่อปริมาณผู้ใช้งาน/ผู้รับบริการที่ใช้ระบบสารสนเทศภายในโรงพยาบาลจำนวนมาก

* อ้างอิง: <https://www.nhso.go.th/th/communicate-th/thnewsforperson/2567-3>



การประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด “4H” นั้น ไม่จำเป็นต้องยึดติดกับองค์ประกอบให้ครบถ้วนทั้ง 4 มิติในทุกกรณี หากแต่ควรมุ่งเน้นการพิจารณาจากขนาดของผลกระทบ และความสำคัญตามบริบทของหน่วยงานเป็นหลัก เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและกลยุทธ์ที่คณะฯ มุ่งเน้น ดังนั้น การเลือกจัดการในจุดที่สำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลลัพธ์สูงสุด จะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน