

บทเรียนการประชุมงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2563

เรื่อง “วิถีใหม่รองรับ transformation เรียนรู้จากการรับมือสู่ภัยโควิด”

วันศุกร์ที่ 21 สิงหาคม 2563 เวลา 11.05-11.55 น.

การถ่ายทอดสดด้วยสัญญาณภาพ/เสียง ผ่านระบบ online network

วิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ศ. คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์

รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ

รศ. นพ.รัฐพล ดวงทอง

รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

ผู้ดำเนินการอภิปราย

รศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ผศ. นพ.มนวัฒน์ เงินฉ่ำ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ศ. คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์ รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ กล่าวว่า จากสถานการณ์ COVID-19 ที่จำเป็นต้องมีการเว้นระยะห่างทางกายภาพ หรือ Physical distancing และการรณรงค์อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ ทำให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในโรงพยาบาล ทั้งทางด้านการรักษา ด้านผู้ป่วย และด้านนักศึกษา มากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ทำได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์หลักปฏิบัติพบว่า input, process และ output ยังคงต้องดำเนินการเหมือนเดิม โดยต้องพิจารณาให้ครอบคลุมถึง Host Agent และ Environment



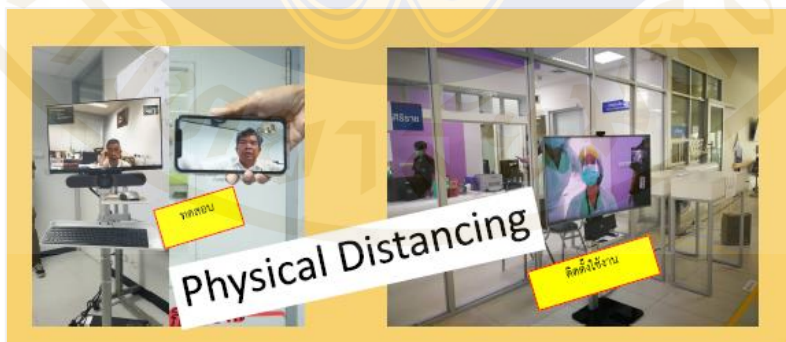
ภาพที่ 1 หลักการปฏิบัติงาน

จากสถานการณ์ปัจจุบัน Host ได้แก่ โรงพยาบาล และบุคลากรในโรงพยาบาล Agent ได้แก่ เชื้อ COVID-19 และ Environment ได้แก่ สภาพแวดล้อม ที่ต้องอยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต้องวิเคราะห์ว่า IT จะสามารถช่วย input และ process อย่างไร เพื่อให้ output ซึ่งคือ ผู้ป่วยได้รับการรักษา บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และนักศึกษาได้รับการเรียนการสอนครบถ้วน

การใช้ IT ช่วย Sirirajสู้ COVID-19 จำเป็นต้องสร้างให้เกิดความเชื่อมั่น (Be Trusted) บนพื้นฐานระบบการทำงานที่ปลอดภัย เชื่อถือได้ และมีประสิทธิภาพกับทั้งผู้ป่วย บุคลากร และนักศึกษา ตามหลักมาตรฐาน Confidentiality Integrity และ Availability ซึ่งเป็นหลักการทำงานที่ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสารสนเทศ หรือ ISO 27001 ทั้งนี้ระบบการดำเนินการต่าง ๆ ของฝ่ายสารสนเทศเป็นระบบที่ดำเนินการก่อนการเกิด COVID-19 จึงต้องนำมาดำเนินการต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพ และความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น

IT assisted for Staffs & Students ได้นำระบบ Si vWORK ที่ใช้สำหรับการสื่อสารภายในองค์กร มาจัดเตรียมระบบ Work from home โดยบุคลากรสามารถขออนุมัติการปฏิบัติงาน และ check-in เพื่อติดตามสถานะของบุคลากรผ่านระบบ Si vWORK ได้ทันที และได้ปรับปรุงระบบ VPN ของคณะฯ เพื่อให้สามารถใช้งานฐานข้อมูลได้อย่างปลอดภัย ข้อมูลถูกต้อง เป็นชุดเดียวกัน เหมือนกับทำงานอยู่ที่คณะฯ และได้จัดเตรียมระบบการประชุมออนไลน์ที่เหมาะสม เพื่อรองรับการทำงานในวิถีใหม่ที่สามารถทำงานได้มาตรฐานเหมือนเดิมแม้จะต้อง Physical distancing

IT assisted for Patients กรณีคัดกรองผู้ป่วยต้องสงสัย COVID-19 เบื้องต้นจะใช้วิธีการตรวจคัดกรองผ่านระบบวิดีโอ และระบบ Automated / AI assisted มาใช้แทนการใส่ชุดป้องกันแบบครบถ้วน เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อ เพิ่มความรวดเร็วในการคัดกรอง และลดค่าใช้จ่ายของชุดป้องกัน สำหรับกรณีผู้ป่วยทั่วไปที่มารับบริการรักษา จะสามารถติดต่อผ่านระบบ Siriraj Connect ได้ทันที โดยระบบดังกล่าวเป็นการรับบริการที่เรียกว่า Telemedicine สามารถคัดกรองผู้ป่วย แจ้งเตือน/ตรวจสอบ คิวตรวจ พบแพทย์ออนไลน์ ชำระเงิน หรือกำหนดส่งยาทางไปรษณีย์ได้ ทั้งนี้ในการทำ Telemedicine ไม่ได้มาแทนการทำงานทั้งหมด แต่เป็นการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินการ เหมือนกับที่มีรถไฟฟ้า แต่ก็ยังสามารถเลือกใช้ Taxi ได้



ภาพที่ 2 ภาพตัวอย่างการคัดกรองผู้ป่วยสงสัย COVID-19

และได้ดำเนินการขยายเพิ่มเครือข่ายระบบ WiFi ของคณะฯ เพื่อรองรับการใช้งานระบบต่าง ๆ และจัดเตรียม Tablets เพื่อรองรับการให้บริการผู้ป่วย และการดูแลผู้ป่วยผ่าน Mobile devices

การดำเนินงาน IT ต้องสร้างความน่าเชื่อถือ โดยเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับตัวแปรต่าง ๆ ซึ่ง

การเปลี่ยนแปลงย่อมมีวิธีการใหม่เกิดขึ้นจำนวนมาก แต่ท้ายที่สุดจะพบว่าสิ่งที่จำเป็นหรือเหมาะสมกับบริบทในการทำงานนั้นคือวิธีการใด โดยใช้กระบวนการ (Process) ในการคัดเลือก ยกตัวอย่างวิธีการรับ-ส่งข้อความ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนี้มีหลากหลายวิธี เช่น จดหมาย โทรเลข แชนแนล ICQ แชนแนล line หรืออีเมล เป็นต้น แม้ในปัจจุบันยังมีอีกหลายวิธี แต่ความนิยมจะขึ้นอยู่กับบริบทและความสะดวกของผู้รับ-ส่งข้อความ

Innovation ไม่สามารถเกิดได้ในวันเดียว

New Normal เกิดจากการ เลือกใช้ Innovation และ ได้รับการยอมรับ

รศ. นพ.รัฐพล ตวงทอง รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา กล่าวถึงประเด็นสำคัญสำหรับ BCM (Business Continuity Management) เรื่องโรคติดต่อร้ายแรง ในปี 2019 งานกิจการนักศึกษาศิริราช ได้เริ่มดำเนินการทำแผนไว้ และจากสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น ซึ่งไม่แน่นอนว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และส่งผลกระทบต่อหลักสูตรอย่างไรบ้าง จึงต้องกำหนดวัตถุประสงค์ BCM ให้สามารถตอบสนอง (Response) ต่อวิกฤตต่าง ๆ และเตรียมการฟื้นฟู (Recovery) ได้อย่างรวดเร็วที่สุด โดยแผนมีหลักการ ดังนี้



ภาพที่ 3 ประเด็นสำคัญสำหรับ BCM (Business Continuity Management)

1. กระบวนการที่สำคัญ “เป็นจอมยุทธ์...ต้องรู้กระบวนการ” ได้แก่ การเรียนการสอนวิชาแพทย์และการพัฒนาศักยภาพ การดูแลสุขภาพกายใจ เรื่องหอพัก ทุนการศึกษา และระบบศิษย์เก่า
2. เตรียมทรัพยากร ให้พร้อมรับกับกระบวนการ เพื่อ “รู้เรา...รู้เขา...รบร้อยครั้งชนะร้อยครั้ง” ดังนี้
 - การพัฒนาศักยภาพ เช่น มีระบบการเรียนการสอน online/พัฒนาศักยภาพ online
 - การดูแลสุขภาพกายใจ เช่น สิทธิการเบิกจ่าย ประกันสุขภาพ ประสานกับทางรพ. ดูแลเรื่องอุปกรณ์ป้องกันในการปฏิบัติงานต่าง ๆ
 - หอพัก เช่น มีอุปกรณ์ในการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19
 - ทุนการศึกษา เตรียมงบประมาณสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาในครอบครัวที่ได้รับผลกระทบรุนแรง
 - ระบบศิษย์เก่า สร้างฐานข้อมูลศิษย์เก่า และช่องทางการติดต่อสื่อสาร

3. แผนลดผลกระทบ ต้องรู้ทันและเตรียมพร้อมรับกับสิ่งที่ เป็น new normal และ next normal ในอนาคต มีการรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยวิธีการสอบสัมภาษณ์ออนไลน์ และการใช้ Resume

การให้บริการของพันธกิจการศึกษา เช่น เลื่อนการเปิดภาคการศึกษา ปรับรูปแบบการสอนแบบ online สลับการสอนทฤษฎีกับการปฏิบัติ สํารวจความพร้อมของนักศึกษา และเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่ไม่พร้อมเรียน online สามารถเข้ามาเรียนที่คณะฯ ได้ ภายใต้มาตรฐานความปลอดภัย ซึ่ง “การปรับตัว.....ต้องไว ต้องว่อง” ต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ มีอุปกรณ์ป้องกันตนเองสำหรับนักศึกษาที่ต้องตรวจรักษาผู้ป่วย เช่น Surgical mask เหมือนกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยยึดหลัก “Safety First” เป็นสำคัญ

การเตรียมพร้อมก่อนเปิดภาคการศึกษา ได้จัดให้มีการอบรมผู้สอนในการใช้โปรแกรมการสอน มีระบบการจองห้องเรียนออนไลน์และอุปกรณ์สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ระบบเจ้าหน้าที่สนับสนุนในขณะทำการสอนออนไลน์ จัดทำคู่มือการเรียนออนไลน์ให้กับนักศึกษา และคู่มือการเรียนภาคปฏิบัติในสถานการณ์ COVID-19

สำหรับในโรงเรียนแพทย์ศิริราช มีการประยุกต์ใช้รูปแบบหรือระบบการทำงานต่าง ๆ ในลักษณะการถอดบทเรียนแบบ “Synergistic Effect” ที่ส่งเสริมกัน และมีการเตรียมความพร้อมสำหรับกระบวนการเรียนการสอนออนไลน์ มีระบบ SELECx และ SIMPLE ซึ่งเป็นระบบ Learning system และ E-Portfolio ช่วยในการเรียนออนไลน์ การเข้าเรียน และการจัดเก็บบทเรียนต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีรูปแบบการเรียนการสอนแบบ Synchronous และ Asynchronous ก่อให้เกิดรูปแบบการเรียนที่หลากหลาย คล่องตัว และเหมาะสมต่อหลักสูตร ทั้งนี้ได้เตรียมความพร้อมระบบสนับสนุน (Support center) สำหรับช่วยดูแลอาจารย์ในการเรียนการสอน การเผยแพร่บทเรียน และการจัดสอบรูปแบบ online ซึ่งแสดงให้เห็นว่า “Team work สำคัญมาก”

นอกจากการเรียนการสอนที่สำคัญสำหรับนักศึกษาแล้ว กระบวนการที่สำคัญ และการเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น มีดังนี้

- **การพัฒนาศักยภาพ** งานกิจการนักศึกษาจะดำเนินการดูแลด้านการพัฒนา Soft skills แต่ด้วยสถานการณ์ COVID-19 จึงได้ร่วมกับสโมสรนักศึกษาแพทย์ศิริราชประชุมหาแนวทางที่เหมาะสม และได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรม หรือยกเลิกบางกิจกรรมที่ไม่สามารถจัดได้ ดังคำว่า “ยอมลด.....ดีกว่าหมดตัว” เช่น โครงการรับบริจาคธงเนื่องในวันมหิดล พ.ศ. 2563 มีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และรับบริจาคทาง online ผ่าน social media ต่าง ๆ เน้น online marketing และสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจเกี่ยวกับการแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช และวันมหิดล พิจารณาปรับลดสายในการออกรับบริจาค และจำนวนคนต่อสายตามสถานการณ์ผู้ติดเชื้อและนโยบายภาครัฐ ทั้งนี้จากการร่วมประชุมกับนักศึกษาก่อให้เกิดแนวทางหรือรูปแบบที่หลากหลาย แตกต่างจากเดิม และเป็นประโยชน์ที่ดี ดังนั้น “บางครั้งคบเด็กสร้างบ้านบ้างก็ดี” เพื่อ

ถอดบทเรียนสิ่งดี ๆ เหล่านั้น และจากความสนใจใน Social network ที่เพิ่มมากขึ้น พบว่ามีสื่อการเรียนการสอนที่เผยแพร่บนสังคมออนไลน์ที่อาจนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันได้ ซึ่งทางศิริราชได้มีการจัด The New Normal Medical Student Care เพื่อ collaboration แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และถอดบทเรียน พบว่า “ความยืดหยุ่นปรับเข้ากับสถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญ”

- **การดูแลสุขภาพกาย ใจ** สำหรับนักศึกษา มีการสร้างระบบออนไลน์ในการคัดกรองสำหรับสวัสดิการสุขภาพของนักศึกษา รวมทั้งมีการเผยแพร่ขั้นตอนการเข้ารับบริการทางการแพทย์สำหรับนักศึกษา และมีระบบอาจารย์ที่ปรึกษาออนไลน์ที่ได้นำระบบ Si vWORK ของคณะฯ มาประยุกต์ใช้ในเรื่อง ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา Hi 5.0 vWORK ซึ่งทำให้สามารถจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษาได้อัตโนมัติ มีระบบจัดเก็บถาวร และนักศึกษาสามารถแจ้งลาในระบบได้เหมือนกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ได้นำระบบเทคโนโลยีมาเป็นช่องทางในการผ่อนคลาย เนื่องจากบางครั้งการเรียนออนไลน์สามารถเกิดความเครียดสะสมได้ จึงมีการศึกษาความเครียดของนิสิต/นักศึกษาแพทย์และความช่วยเหลือสนับสนุนที่ได้รับจากสถานศึกษา ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 (เฉพาะนศพ.ศิริราช) เพื่อให้รู้ว่าสิ่งที่นักศึกษาต้องการคืออะไร และความช่วยเหลือเพียงพอหรือไม่ ซึ่งพบว่า “การวิจัย ช่วยในการแก้ปัญหาได้ดี”

- **หอพัก** กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติตนภายในหอพักเนื่องจากการระบาดของ COVID-19 โดยมีระบบคัดกรอง และวัดไข้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีหอพักสำหรับการคัดกรอง Quarantine นักศึกษากลุ่มเสี่ยง หรือที่เรียกว่า “มีปัญหา ปรัชชาดาวดิงส์”

- **ทุนการศึกษา** การเปลี่ยนแปลงย่อมพบปัญหา ดังนั้นสำหรับนักศึกษาที่มีความจำเป็น จะต้องรับดำเนินการช่วยเหลือ เช่น การเปลี่ยนมาเรียนออนไลน์ ต้องมีเครื่องมือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับนักศึกษาที่ประสบปัญหา เป็นต้น ทั้งนี้ “บางปัญหา ต้องแก้ไขให้เร็ว ให้ทัน.....อาจต้องใช้วิธีผสมผสาน”

- **ระบบศิษย์เก่า** “อย่าลืมพลังอันมหาศาล....ของศิษย์เก่า” จากการถอดบทเรียนที่ผ่านมา พบว่าศิษย์เก่าเป็นกำลังสำคัญอย่างมากที่ช่วยศิริราชในด้านต่าง ๆ แต่เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถพบกันได้ จึงเกิดโครงการศิษย์เก่าศิริราชปลูกปัญญา สำหรับสมทบทุนการสร้างสถานที่ให้ความรู้ ให้ปัญญาแก่แพทย์และบุคลากรทุกสาขา

4. การสื่อสาร เริ่มสื่อสารตั้งแต่การปฐมนิเทศกับผู้ปกครอง และนักศึกษา ถึงความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน และการป้องกัน มาตรการดูแลรักษา สวัสดิการนักศึกษา สิทธิในการเบิกจ่าย ประกันชีวิตของนักศึกษา และสื่อสารทางสื่อสังคม online ถึงแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นโอกาสที่ดีในการใช้เทคโนโลยีมาร่วมในการสื่อสาร และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ปกครอง การใช้กระบวนการ BCM เข้ามาช่วยในกระบวนการต่าง ๆ จะต้องไม่ท้อ และช่วยให้นักศึกษาผ่านวิกฤตต่าง ๆ ไปได้ ต้องพยายามคิดเชิงบวก (Positive Thinking) “อย่าไปคิดมาก.....พระอาทิตย์ขึ้นใหม่ทุกเช้า”

วิทยากรและผู้ดำเนินการอภิปราย (ซ้ายไปขวา)



ผศ. นพ.มนวัฒน์ เงินฉ่ำ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ศ. คลินิก นพ.อดุลย์ รัตนวิจิตรศิลป์

รองคณบดีฝ่ายสารสนเทศ

รศ. นพ.รัฐพล ดวงทอง

รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

รศ. นพ.ตรีภพ เลิศบรรณพงษ์

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

~~~~~

ผู้บันทึกบทเรียน

นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ

ผู้ตรวจทานบทเรียน

นายเอกกนก พนาดำรง

# Siriraj KM

**Link - Share - Learn**

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล  
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm