

ผลงานเรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ KM Inspiration

เรื่อง “ตะวันสีทอง”

โดย พว. จงจิตร หงษ์เจริญ

งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

1 ใน 5 ยุทธศาสตร์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือ องค์กรที่บุคลากรมีความผูกพันและมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งกลยุทธ์คือการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ และ จุดเน้นด้านพัฒนาคุณภาพของคณะฯ ในปี 2559 คือ ExCELS และ 1 ใน 5 ของจุดเน้นฯ คือ L = Learning Organization การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นประเด็นสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของคน ทำให้มีความมั่นใจ เกิดความสุขในการทำงาน อยากพัฒนางาน สร้างนวัตกรรม และผูกพันองค์กร ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยปลอดภัย และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

เมื่อ 2 ปีก่อน ฉันเคยเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยของตึกที่มีความปลอดภัยสูง นอกจากพนักงานรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลแล้ว ยังมีทหารและตำรวจอีกมากมาย ฉันถือเป็นโชคดีที่สุดที่ได้อยู่ใต้เบื้องพระยุคลบาท พยาบาลและหมอน้อง เรียกฉันว่า “พี่..” หรือ บางคนเรียก “ป้า..” ดูเหมือนว่าฉันอายุมากกว่าแม่พวกเขาเสียอีก ส่วนอาจารย์แพทย์มักเรียกฉันว่า “เจ้..” ฉันมีความรู้สึกถึงความเป็นพี่เป็นน้อง ดูอบอุ่น เหมือนครอบครัวเดียวกัน เรามีการทำงานเป็นทีมสหสาขาที่หลายๆหน่วยงานแอบอิจฉาในความรัก ความสามัคคีของพวกเรา หอผู้ป่วยของฉันมีภูมิทัศน์ที่งดงามมาก ติดแม่น้ำเจ้าพระยา ยามเช้ามองเห็นพระอาทิตย์ขึ้น ยามเย็นมองเห็นพระอาทิตย์ตก แสงแดดอ่อนๆ สดส่องเข้ามาภายในหอผู้ป่วย สร้างความรู้สึกอบอุ่น และความกระตือรือร้นกับทุกคน คนไข้หลายคนขอลงจากเตียงและนั่งรถเข็นเพื่อไปรับแสงแดด ขจัดโรคซึมเศร้า ที่อยู่โรงพยาบาลนาน ภายในหอผู้ป่วยพื้นผนังทาสีเขียวอ่อน ดินนาฬิกาเป็นบางโซน บรรยากาศของผู้ป่วยที่อยู่โรงพยาบาลค่อนข้างเหงา เศร้า เซ็ง และไม่มีชีวิตชีวา

มีอยู่วันหนึ่ง...ประชุมหอผู้ป่วยหรือเรียกสั้นๆว่าประชุมวอร์ด ฉันได้เอ่ยถกถามน้องในวอร์ดว่า... “อยากให้พี่พัฒนา ปรับปรุงอะไรบ้าง” น้องหลายๆคนตอบด้วยเสียงดังๆว่า “พี่...คะวอร์ดเราไม่มีคนรู้จัก ลับแล ไม่มีใครสนใจเรา เหมือนไส้ตึง ไม่ใช่คนไข้ผ่าตัด งานเบา เหมือนกับคนไร้ค่า ส่งอบรมก็ไม่มี” เสียงบ่นสาร..พัด ทุกคนต่างแย่งกันพูดเหมือนเก็บไว้ในใจมานานแสนนาน ฉันได้ยินถึงกับนิ่ง ต้องการให้วอร์ดเป็นที่รู้จัก มั่นยากจะเหลือเกิน ฉันได้แต่บอกตัวเองในใจว่า Everything We can Do ต้องทำจากไส้ตึง..ให้เป็นไส้ใหญ่ให้ได้ ฉันย้ายมาจากวอร์ดที่ดูแลรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็งลำไส้ใหญ่ รักษาหายเกือบทุกคน...ทำให้ฉันมีพลัง เราต้องทำได้ ... และแล้ววันหนึ่งฉันได้ไปฟัง ดร.นพ. โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ บรรยายเรื่อง Healing Environment ที่

ดิฉันก็อยากได้...ฉันได้เรียนรู้เรื่อง สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านสังคม ดังนั้นฉันจึงมีความฝัน และมีการจินตนาการ เพื่อให้...มีพลังในการพัฒนางาน ฉันเริ่มวางแผนในการจัดหอผู้ป่วยแบบบ้านโดยมีแนวคิดที่โรงพยาบาลเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง บ้านหลังนี้อยู่แล้วต้องมีความสุข และปลอดภัย ดังนั้นฉันจึงจัดหอผู้ป่วยเพื่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา ฉันให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เปิดใจกว้างรับฟัง ทุกข้อเสนอแนะแล้วแต่มีคุณค่า ทำให้ฉันได้มีโอกาสพัฒนางาน เมื่อมีการประชุมวิชาการหรืออบรมต่างๆ ฉันให้ทุกคนได้ไปเรียนรู้กันอย่างเท่าเทียม เช่น การประชุม HA National Forum ที่เมืองทองธานี 3 วัน ฉันให้น้องไปคนละวัน ทุกคนล้วนแล้วแต่ยินดีที่ไม่ได้ทำงานที่เวิร์ดซึ่งมีสภาพจำเจทุกวัน พวกเขาได้ไปฟังประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และได้ไปเห็นการนำเสนอผลงานด้วยโปสเตอร์ของโรงพยาบาลต่างๆทำให้รู้สึกมีพลังอยากสร้างสรรค์นวัตกรรม หลายคนมาปรึกษาเรื่องปัญหาในหน่วยงานและอยากทำสารพัดนวัตกรรม ฉันรู้สึกดีใจที่น้องมีใจที่จะทำ บางคนทำได้ดี บางคนไม่สามารถทำได้จริงๆ ทำให้ฉันเรียนรู้เรื่อง... Put the right man on the right job ฉันมอบหมายงานตามความสามารถของแต่ละคน ใช้ระบบพี่สอนน้อง...สร้างนวัตกรรม โดยมีการใช้เครื่องมือ Plan-Do-Check-Act ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์แพทย์ และนำนวัตกรรมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับทีมสหสาขา หรือเรียกอีกอย่างว่า ชุมชนคนรักดาว ทำให้เวิร์ดของฉันสร้างสรรค์นวัตกรรม และได้รับรางวัลมากมาย พวกเรารู้สึกมีคุณค่ามากที่ได้พัฒนางาน มีอยู่ครั้งหนึ่งน้องไปงาน Innovation Fair ของฝ่ายการพยาบาลฯ กลับมาเวิร์ดบอกว่าอยากทำนวัตกรรมบ้าง ตั้งแต่ทำงานมา 30 กว่าปียังไม่เคยสร้างนวัตกรรมเลย อยากได้ดาว... อยากได้เป็นของตัวเองบ้างก่อนชีวิตจะเกษียณ.. เขามุ่งมั่นมาก พวกเราอยากให้เขาสมหวัง จึงช่วยกันคิด ช่วยกันทำ จนสำเร็จ เป็นครั้งแรกที่เขาได้มีโอกาสนำเสนอด้วยตนเอง ฉันยังจำได้ตื้นๆ...เสียงของเขาสั้นกระชับมากและบอกว่าไม่มั่นใจเลย และแล้วในวันที่ประกาศผล รางวัลโครงการติดตาม เขาไม่ได้รางวัล... ฉันรู้สึก...เขาเศร้าเสียใจมาก ไม่มีเสียงพูดใดๆ ออกมาจากปากเขา หน้าเขานิ่งมาก ฉันได้แต่ร้องเพลงปลอบใจ... “อยู่ที่เรียนรู้ อยู่ที่ยอมรับมัน..เติมความคิดสติเราให้ทัน อยู่กับสิ่งที่มี ไม่ใช่สิ่งที่ฝัน และทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด” เขาตอบ.. Live and Learn ของกมล สุโกศล และหัวเราะออกมาได้

อีกนวัตกรรมหนึ่ง เจ้าของนวัตกรรมได้ไปโรงแรมแม่น้ำ ไปประชุมวิชาการ เรื่อง Innovation in Health มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีโปสเตอร์ กลับจากประชุมเขามีความคิด จะทำหมอนรองแขนผู้ป่วยสำหรับวางไว้ที่วางมือของรถเข็นนั่ง เพื่อป้องกันไหล่หลุด เขาพัฒนาต่อเนื่อง ใส่ลูกบอลสำหรับให้ผู้ป่วยกำ แบ บีบมือเป็นระยะๆ เพื่อผลิตเพลินขณะรอตรวจ และทำหลายขนาด หลายสี ดึงดงามมาก ฉันให้ผู้สร้างนวัตกรรมนั่งรถเข็นและลองใช้หมอนนวัตกรรม แต่เขาปฏิเสธ และพูดว่า “ผมถือครับ กลัวได้นั่ง” ในใจฉันก็ถือเหมือนกัน

... เติงที่วอร์ดยังไม่นั่งหรือนอนเลยกลัวต้องป่วยและได้นอนจริงๆ จะทำอย่างไรได้ ฉันเป็นหัวหน้า หน้าที่ต้องช่วยดูแลทดสอบนวัตกรรมของน้องทุกคนในวอร์ด ฉันนั่งรถเข็นทดสอบหมอนนวัตกรรม หมอนนุ่ม สบายมือมาก กำ แบ นิ้วยึดเหยียดดี เมื่อฉันพูดชื่นชม ทุกคนยิ้มมีความสุข และแล้วประมาณ 1 สัปดาห์ ฉันไปอบรมผู้บริหารติดอาวุธ มีกิจกรรมกลุ่ม กระโดดแย่งลูกบอล ทำให้ข้อเท้าพลิก ฉันเดินไม่ได้ต้องใส่เฝือก และต้องนั่งรถเข็นนานเป็นเดือน น้องเจ้าของหมอนบอกฉันว่า “ผมขอโทษ.. ผมเสียใจ” ฉันได้แต่บอกว่า “ไม่เป็นไร ปีนี้.. ดวงที่ต้องได้รับอุบัติเหตุค่ะ” ฉันปรารถนาให้เขาสบายใจ ไม่มีเรื่องกังวลใจ และพัฒนางานต่อไป และแล้วเมื่อประกาศผลรางวัล เขาได้รางวัล เขาขอโทษฉันอีกครั้ง จ้องหน้าฉันนั่ง ฉันสังเกตเห็นน้ำตาคลอ..ที่ตาของผู้ชายอย่างเขาซึ่งไม่เคยเห็นมาก่อน

ปี 2556 วอร์ดของฉันได้รับรางวัล หน่วยงานดีเด่นรางวัลที่สูงที่สุด “แพลตินัม” หอผู้ป่วยเฉลิมพระเกียรติ 11 ฉันคิดว่า ฉันได้ทำสำเร็จแล้ว วอร์ดนี้ไม่เป็นไต้ตั้งอีกต่อไปแล้ว ภายหลังรับรางวัลเสร็จฉันได้ยินเสียงโทรศัพท์ว่า... “วอร์ดของเราไม่เป็นไต้ตั้งอีกต่อไปแล้ว... เราเป็นลำไส้ใหญ่แล้วว๊วยย..” เสียงหัวเราะ ความสุข ปิติทั่วทั้งองค์กร และถึงเวลาที่ฉันได้สร้างคนใหม่ให้มาทำหน้าที่แทนฉัน ฉันถ่ายทอด Tacit Knowledge ในงานบริหารหลายเรื่อง จนฉันรู้สึกว่าเขาเก่งวัน เก่งคืน ถึงแม้ว่าฉันไม่ได้อยู่ที่นั่นแล้ว...ฉันยังคงเฝ้าติดตามผลงานของเขา เขายังคงมีการปรับปรุงพัฒนางาน และส่งบุคลากรอบรม ดูงาน และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เหมือนพระอาทิตย์ที่สาดส่องที่หอผู้ป่วยทุกวัน เช้า เย็น เหมือนกับตะวันไม่เคยสิ้นแสง...3 ปีมาแล้ว ทุก ๆ ปี วอร์ดยังคงได้รับรางวัลโครงการติดตาม ได้ดาวไม่ต่ำกว่า 3 ดวง และได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นประเภทดาวทองทุกปี ดาว...สีทอง เพียงเท่านั้นฉันก็มีความสุขแล้ว

องค์กรจะประสบความสำเร็จนั้นบุคลากรต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน มีการทำงานเป็นทีม แลกเปลี่ยนข้อมูล และประสบการณ์ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้และแบ่งปันความรู้โดยใช้ Siriraj KM (Link Share Learn) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ นำองค์ความรู้นั้นมาปรับปรุงพัฒนางาน สร้างสรรค์นวัตกรรม เกิดประโยชน์กับผู้ป่วย บุคลากรมีความสุข รักองค์กร รวมทั้งการนำ SIRIRAJ Culture มาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเป็นพี่เป็นน้อง และให้เกียรติกัน สานความฝัน กลั่นความรู้ สู่สังคมเป็นสุข