

เรื่อง ชี๊ ๆ

โดย นางนันทิยา สว่างกล้า

ภาควิชาปรสิตวิทยา

“สวัสดีค่ะ นันทิยาโทรจากห้องปฏิบัติการภาควิชาปรสิตวิทยานะคะ พอตีทางห้องปฏิบัติการได้รับตัวอย่างสิ่งส่งตรวจ ที่เป็นอุจจาระของผู้ป่วยชื่อนาย..ก..ส่งตรวจ stool concentration แต่สิ่งส่งตรวจที่ได้รับมามีปริมาณน้อยเกินไปค่ะ ไม่เพียงพอสำหรับการตรวจด้วยวิธี concentration นะคะ” เรื่องนี้ดูเป็นเรื่องปกติที่ไม่ปกติของทุก ๆ วันทำงาน จะได้ยินเสียงใส ๆ ของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการโทรไปแจ้งหอบุคลากรเพื่อปฏิเสธส่งตรวจด้วยปัญหาเดิม ๆ นี่ครั้งแรกแล้วครั้งเล่าต่อเนื่องมานานนับปี ในตอนนั้นรู้สึกหงุดหงิดเนื่องจากทำให้กระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการอยู่เป็นระยะ แต่คิดว่าถ้าเราไม่ช่วยกันแก้ปัญหาเหล่านี้สักที ก็คงมีหวังต้องหงุดหงิดแบบนี้ต่อไปจนเกษียณอายุงานเป็นแน่ คงต้องทำอะไรสักอย่างแล้วละ เพราะหากปล่อยให้มีผลการปฏิเสธแบบนี้บ่อยครั้งก็ทำให้ผู้ป่วยเดือดร้อน ไหนจะไม่ได้รับผลการตรวจ ทำให้ไม่ได้พบแพทย์ตามเวลา แถมยังต้องเสียเวลามาเก็บสิ่งส่งตรวจเพื่อส่งตรวจใหม่ ต้องเสียเวลามาพบแพทย์ใหม่ และทำให้ KPI ของคณะฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โอ๊ยยยยย!!!! คิดแล้วสารพัดสารพันปัญหา ทำยังไงดี? ทำยังไงดี? ที่จะช่วยลดปัญหาเหล่านี้ได้นะ

ครั้งแรกเลยคิดเอาเองว่าเราต้องแก้ปัญหาที่ต้นเหตุก่อน ปัญหาอยู่ที่หอบุคลากรใช้ไหม? งั้นเราต้องเริ่มแก้ที่หอบุคลากรก่อน ก็เลยมาทำสรุปปฏิบัติการความผิดพลาดของการส่งตรวจในหัวข้อสิ่งส่งตรวจไม่เพียงพอสำหรับการตรวจย้อนหลังไป 1 ปี แยกออกเป็นหอบุคลากรที่มีปฏิบัติการความผิดพลาดสูงสุดไปน้อยสุด เลือกมา 5 ลำดับแรก จัดทำ card file พร้อมรูปถ่ายแสดงวิธีการเก็บอุจจาระและปริมาณอุจจาระที่เพียงพอสำหรับการตรวจด้วยวิธี concentration นำไปแจกจ่ายให้หอบุคลากรที่พบปฏิบัติการสูง พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลในคู่มือส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการภาควิชาปรสิตวิทยาให้สมบูรณ์ชัดเจนยิ่งขึ้น หลังจากแจก card file และแจ้งให้หอบุคลากรสามารถดูรายละเอียดที่เราได้ปรับปรุงของแต่ละวิธีการทดสอบได้ในคู่มือแล้ว ก็ถึงเวลาที่รอคอย นั่นคือ “ผลลัพธ์” ว่าปฏิบัติการลดลงบ้างหรือไม่ แต่แล้วว...ผลลัพธ์ไม่ได้เป็นไปตามที่คาดหวัง สิ่งที่เราทำไปทั้งหมดไม่ได้ทำให้ปฏิบัติการลดลงเลย ถามตัวเองว่าเอาไงดี...ไปต่อ...หรือพอแค่นี้ ไม่สิ...ไม่นะ...ความตั้งใจเราตั้งแต่แรกที่เข้ามาเรียนและทำงานที่ศิริราชและเป็นสิ่งที่ฝังลึกอยู่ในจิตวิญญาณ ในสำนึกของ “ลูกพระบิดา” คือพระราชปณิธานของพระราชบิดาที่ดำรงไว้ว่า “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตนเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภ ทรัพย์ และเกียรติยศ จะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์” เอาละนะ...เมื่อคิดได้ดั่งนั้น ความพยายามจึงถูกเริ่มต้นขึ้นมาแก้ปัญหาใหม่อีกครั้ง รอบนี้เริ่มจากมาวิเคราะห์ Root cause analysis (RCA) เพื่อหารากของปัญหากันก่อนเลย สรุปได้ว่าเราจะต้องมาแก้ปัญหาเชิงรุกกันบ้าง เริ่มต้นจากทำหนังสือผ่านระบบ edoc ขอเข้าทำงานเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาที่พบระหว่างหอบุคลากรที่มีปฏิบัติการสูงกับห้องปฏิบัติการปรสิตวิทยา หลังจากลงหน้างานเชิงรุกก็ได้พบปัญหาต่าง ๆ ที่เรายังไม่เคยทราบ เช่น พยาบาลหอบุคลากรมีอัตราการลาออกที่สูง

ทำให้ต้องมีการสอนงานพยาบาลใหม่ที่เข้าทำงานอยู่เสมอ หรือในขณะปฏิบัติงานที่หน้างาน พยาบาลไม่สามารถเข้าถึงคู่มือส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการได้สะดวก ฯลฯ

สุดท้ายก็ถึงเวลาเอาปัญหาที่พบจากหน้างานมาแก้ปัญหาต่ออีกครั้ง ประกอบกับในช่วงนั้นทางภาควิชาปรสิตวิทยาได้จัดทำโครงการ 4I 4U for US ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ โดยเป็นโครงการที่ส่งเสริมให้บุคลากรคิดโครงการที่จะแก้ไข pain point หรืออุบัติการณ์ที่พบจากการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์แก่ผู้ป่วยและบุคลากร จึงได้นำเรื่องนี้มาจัดทำ “โครงการการจัดการความเสี่ยงทางห้องปฏิบัติการปรสิตวิทยา” เริ่มจาก 4I โดย I ตัวที่ 1 Identification ระบุประเด็นของปัญหา I ตัวที่ 2 Invention คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือกระบวนการในการแก้ไขปัญหา I ตัวที่ 3 Indicator กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย และ I ตัวสุดท้าย Implementation การนำนวัตกรรมที่ได้สู่การปฏิบัติจริง จากกิจกรรมของโครงการนี้เราเลยคิดทำนวัตกรรม QR Code ขั้นตอนวิธีการเก็บอุจจาระ/ปริมาณอุจจาระที่เก็บ/สถานที่ส่งตรวจ จัดทำเป็นรูปถ่ายและคำอธิบายสั้น ๆ ที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการหลาย ๆ ระดับ เพื่อให้ทั้งผู้ป่วย ญาติ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรทางห้องปฏิบัติการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยการสแกน QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน หลังจากที่เราทำสติ๊กเกอร์ QR Code และนำไปติดที่ฝากระบอกลาสติกสำหรับเก็บอุจจาระเพื่อใช้งานจริงแล้ว ก็ได้แจ้งในที่ประชุมห้องปฏิบัติการปรสิตวิทยาพบผู้ให้บริการเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2567 และเรายังดำเนินโครงการนี้ต่อเนื่อง โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ 1-2 คน ไปดำเนินการติดสติ๊กเกอร์ QR Code ที่ฝากระบอกลาสติกสำหรับเก็บอุจจาระที่หน่วยงานเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ โรงพยาบาลศิริราช ตึกสลากรีนแบ่งรัฐบาลชั้น 5 ซึ่งเป็นจุดเบิกกระบอกลาสติกสำหรับเก็บอุจจาระของคณะฯ เป็นประจำทุกเดือน เดือนละประมาณ 3,000 กระบอก จนถึงปัจจุบัน

นับตั้งแต่วันที่เรารับดำเนินโครงการจนถึงติดสติ๊กเกอร์ QR Code บนฝากระบอกลาสติกสำหรับเก็บอุจจาระเรียบร้อย ผลลัพธ์ที่ได้ทำให้เราหายเหนื่อยจากเรื่อง ชี้ ๆ นั่นก็คือ อุบัติการณ์การปฏิเสธส่งตรวจในหัวข้อส่งตรวจไม่เพียงพอสำหรับการตรวจเป็นไปตามเกณฑ์ KPI ของคณะฯ แถมดีกว่าค่าเป้าหมายอีกต่างหาก เย้ ๆ หายหงุดหงิดได้สักที งานนี้เราได้รับคำชื่นชมเป็นอย่างมากจากพยาบาลหอผู้ป่วยผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ และเราก็ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 จากภาควิชาปรสิตวิทยา ในโครงการ 4I 4U for US ประจำปี 2567 อีกด้วย นับเป็นความภาคภูมิใจที่เราได้มอบสิ่งที่ดีให้ผู้รับบริการของเรา และเป็นแรงบันดาลใจดี ๆ ที่เรื่องชี้ ๆ ของเราน่าสนุกในทุกการดำเนินการ สมกับคำกล่าวที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” จริง ๆ