



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เมื่อความห่วงใย กลายเป็นองค์ความรู้ที่ช่วยเด็กทั้งโรงพยาบาล

คุณขวัญเรือน แสงจัน

ไอชียูอินทรรุขศรี งานการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ

จากเสียงร้องไห้ของเด็ก...สู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ของทีม

"คุณพยาบาลคะ ลูกหนูร้องไห้ทุกครั้งที่ทำแผลเลย ยิ่งตอนเช็ดกันยิ่งร้อง..."

ประโยคสั้น ๆ จากคุณแม่ของผู้ป่วยเด็กคนหนึ่ง ที่พูดออกมาในขณะที่พยาบาลกำลังเช็ดทำความสะอาดกัน หลังผู้ป่วยตัวน้อยถ่ายอุจจาระ ทำให้ทีมพยาบาลทั้งหอผู้ป่วยเจ็บลง และพยายามหาคำอธิบายเพื่อคลายความวิตกกังวลของแม่ เด็กคนนั้นเพิ่งผ่านการผ่าตัดสร้างรูทวารหนักและจัดเรียงไส้ตรงใหม่มาได้ 3 วัน แต่สิ่งที่ทรมานที่สุด ไม่ใช่แผลผ่าตัดกลับเป็นผิวน้ำรอบทวารหนักที่แดง ถลอก และอักเสบจากการถ่ายอุจจาระบ่อยครั้ง ทุกครั้งที่พยาบาลต้องเช็ดทำความสะอาด เด็กจะร้องไห้ ตัวเกร็ง และจับมือแม่แน่น เราเองก็รู้สึกเจ็บและสงสารไม่ต่างกัน แม้จะดูแลตามมาตรฐานแล้ว แต่เรายังถามตัวเองว่า "ทำไมเด็กยังต้องเจ็บแบบนี้" และคำถามที่สำคัญกว่า คือ "เราจะทำอย่างไร...ให้เด็กคนต่อไปไม่ต้องเจ็บเหมือนคนนี้" "เราจะช่วยไม่ให้ผู้ป่วยทุกข์ทรมานจากการแสบกันได้อย่างไร" นั่นคือวันที่ KM ของเราเริ่มต้น ไม่ใช่จากห้องประชุม ไม่ใช่จากคำสั่ง แต่เริ่มจาก "หัวใจของคนทำงาน"

Link : เชื่อมโยงความรู้

เราพบว่าพยาบาลแต่ละคนมีวิธีดูแลผู้ป่วยที่แตกต่างกัน บางคนมีเทคนิคการเช็ดทำความสะอาดที่ลดความเจ็บปวด บางคนมีวิธีทายาที่ช่วยป้องกันการระคายเคืองได้ดี บางคนสังเกตว่า ถ้าป้องกันตั้งแต่แรก เด็กแทบไม่เกิดแผลเลย ความรู้เหล่านี้เป็น Tacit Knowledge เป็นความรู้ที่อยู่ในประสบการณ์ แต่ยังไม่เคยถูกรวบรวม เราจึงเริ่มพูดคุย แลกเปลี่ยน ถอดบทเรียน และเชื่อมโยงกับหลักฐานเชิงประจักษ์ งานวิจัย และความร่วมมือจากแพทย์และเภสัชกรความรู้ที่กระจัดกระจายค่อย ๆ รวมเป็นองค์ความรู้เดียว จนพัฒนาเป็นแนวทางการดูแล Perianal Skin Care และต่อยอดสู่การทำ R2R เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ 25% Zinc Oxide Ointment สำหรับใช้ป้องกันการระคายเคืองผิวน้ำ เราพบว่า "เมื่อเราเชื่อมโยงความรู้ คนละเล็กละน้อย ก็สามารถสร้างคำตอบที่ยิ่งใหญ่ให้ผู้ป่วยได้"

Share : แบ่งปันความรู้

เมื่อได้องค์ความรู้แล้ว เราตั้งคำถามต่อว่า "จะทำอย่างไรให้ผลลัพธ์ที่ดี ไม่เกิดขึ้นเฉพาะเรา" ทีมจึงร่วมกันพัฒนา Clinical Practice Guideline ระบบ Alert (ACNE model) ฝึกอบรมบุคลากรทุกคน และเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เราไม่ได้สอนให้ทุกคน "จำ" แต่ชวนทุกคน "เข้าใจ" จนบุคลากรทุกคนสามารถดูแลผู้ป่วยด้วยมาตรฐานเดียวกัน เมื่อผลลัพธ์ดีขึ้น องค์ความรู้ไม่ได้หยุดอยู่ที่หอผู้ป่วยไอชียูศัลย์ฯ



เด็กเท่านั้น เราชนพยาบาลหอผู้ป่วย 72 ปี ชั้น 8 ตะวันออก และ หอผู้ป่วย 72 ปี ชั้น 8 ตะวันตกซึ่งดูแลผู้ป่วยเด็กก่อนและหลังผ่าตัดเหมือนกัน มาร่วมแสดงความคิดเห็นและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมจนนำไปปฏิบัติได้ และยังเป็นต้นแบบให้หอผู้ป่วยงานกุมารเวชศาสตร์สร้างแนวทางการดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยด้วย เพราะเราเชื่อว่า **"ความรู้จะมีคุณค่าที่สุด เมื่อถูกแบ่งปัน"**

Learn : เรียนรู้และเติบโต

กว่าจะถึงวันนี้ ตลอดกว่า 10 ปีที่ผ่านมา เราเปลี่ยนชื่อโครงการหลายครั้ง แต่ไม่เคยเปลี่ยนหัวใจและเป้าหมายของการทำงาน ทุกครั้งที่ตัวชี้วัดยังไม่ถึงเป้าหมาย เราไม่ถามว่า "ใครทำผิด" หรือ "ใครไม่ทำตามแนวปฏิบัติที่ตกลงกันไว้" แต่ถามว่า **"เราเรียนรู้อะไรจากข้อมูลนี้"** เรานำผลลัพธ์กลับมาทบทวน ปรับปรุงแนวทางการขยายกลุ่มผู้ป่วย เพิ่มการป้องกันเชิงรุก และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้เล็ก ๆ ในแต่ละวันทำให้วันนี้อัตราการเกิดการระคายเคืองผิวหนังระดับรุนแรงลดลง ผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงได้รับการป้องกันครบทุกคน และอัตราการหายของแผลเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง จาก "กันสวยด้วยมือเรา" สู่ "Good Protect Good Skin" จนเป็น "Perianal Skin Care" พร้อมทั้งต่อยอดสู่งาน R2R การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น นี่ไม่ใช่การทำโครงการใหม่ แต่คือการต่อยอดองค์ความรู้เดิมให้ดีขึ้นทุกปี ผลลัพธ์จึงค่อย ๆ เปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น บุคลากรมีความมั่นใจในการดูแลมากขึ้น และที่สำคัญที่สุด...เด็กหลายคนไม่ต้องร้องไห้เหมือนในวันนั้นอีกต่อไป

"โครงการเหล่านี้ไม่ได้ใช้ KM เพื่อให้เกิดผลงาน แต่ใช้ KM เพื่อไม่ให้เด็กคนเดิมต้องเจ็บซ้ำ และไม่让孩子คนต่อไปต้องเจ็บเหมือนเดิม"

วันนี้ หากมีคนถามว่า **"KM คืออะไร"** เราอาจไม่ได้ตอบด้วยนิยามทางวิชาการ แต่จะตอบด้วยเรื่องราวของเด็กคนหนึ่งที่ทำให้พวกเราทุกคนลุกขึ้นมาเรียนรู้ร่วมกัน เราเชื่อว่า KM ไม่ได้เริ่มจากคนเก่ง ไม่ได้เริ่มจากงบประมาณ และไม่ได้เริ่มจากนวัตกรรมราคาแพง แต่เริ่มจากคนธรรมดาที่เห็นปัญหาเดียวกัน ถูกลำบากคำถามเดียวกัน และไม่หยุดเรียนรู้ไปด้วยกัน เพราะ...**ความรู้ที่ดีที่สุด ไม่ใช่ความรู้ที่เราเก็บไว้ แต่คือความรู้ที่ถูกส่งต่อ จนผู้ป่วยทุกคนได้รับประโยชน์**

จากเสียงร้องไห้ของเด็กเพียงหนึ่งคน วันนี้ ได้กลายเป็นองค์ความรู้ของทั้งทีม กลายเป็นแนวปฏิบัติของหน่วยงาน เป็นต้นแบบในการสร้างแนวทางการดูแลผู้ป่วยเด็กในบริบทอื่น กลายเป็นวัฒนธรรมของการเรียนรู้ และทำให้เราเชื่ออย่างมั่นใจว่า **"KM ใคร ๆ ก็ทำได้"** เพียงเริ่มต้นจากคำถามง่าย ๆ **"เราจะทำให้ผู้ป่วยของเราดีขึ้นได้อย่างไร"** เพราะเมื่อเรา Link ความรู้ เรา Share ประสบการณ์ และเรา Learn อย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ สิ่งที่เกิดขึ้นไป ไม่ใช่เพียงกระบวนการทำงาน แต่คือคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยและหัวใจของคนทำงาน...ที่เติบโตไปพร้อมกัน