



KM Society : บริการด้วยใจก้าวไกลสู่ Platinum Winner กับงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สนับสนุน ส่งเสริมให้ทุกภาควิชา/หน่วยงาน มีการพัฒนา และสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Empowerment evaluation) เพื่อเสนอรับรางวัลโครงการติดตามประจำปี และขยายสู่นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ณ ศิริราชฉลาดคิด by Siriraj โดยในแต่ละปี มีกว่า 300 ผลงาน ส่งเข้าประกวดโครงการติดตามทั้งในประเภทหน่วยงาน และนวัตกรรม มีทั้งน้องใหม่ และรุ่นพี่ ที่มีประสบการณ์ในการส่งประกวด และได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทางงานจัดการความรู้จึงเชิญรุ่นพี่ที่คว้ารางวัล Platinum มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการนำ KM มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

ทำความรู้จักกับงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช

งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยเปลนอน/รถนั่งและนำพาเดิน เคลื่อนย้ายร่างผู้เสียชีวิต และรับ/ส่งสิ่งส่งตรวจภายในโรงพยาบาลศิริราช และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในตึกผู้ป่วยนอก และจุดบริการต่าง ๆ ทั่วทั้งโรงพยาบาล

ปัญหา อุปสรรคที่พบของหน่วยงาน และ แนวทางการแก้ไข

ในการให้บริการปัญหาที่พบหลัก ๆ คือ ผู้รับบริการที่มีหลากหลายและมีความคาดหวังในการรับบริการหรือการรักษาสูง ทำให้หน่วยงานต้องมีการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นในเรื่องของพฤติกรรมบริการเป็นหลัก ต้องสื่อสารให้บุคลากรในหน่วยงานรู้สึกว่สิ่งที่เราจะสามารถช่วยผู้ป่วยลดความเครียดได้คือ พฤติกรรมที่ดีในการบริการ หรือการให้คำแนะนำที่ดีถึงขั้นตอนในการรับบริการและระยะเวลารอคอยที่ผู้ป่วยจะได้รับ

การพัฒนาบุคลากรในระดับปฏิบัติการให้มี ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานจะมีการนำคู่มือหรือระเบียบปฏิบัติมาใช้ รวมถึงวิธีการถ่ายทอดงานผ่าน “โครงการพี่สอนน้อง” ซึ่งเป็นโครงการที่มีการดำเนินการมาโดยตลอด เป็นการสอนงานน้องใหม่โดยรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ทำงาน สอนโดยการปฏิบัติงานจากหน้างานจริง ทั้งในส่วนงานด้าน

วิชาการ ข้อมูลตัวชี้วัดที่ต้องจัดเก็บ การประเมินผลที่ต้องดำเนินการ รวมถึงการทำความสะอาดรถเข็น/เปลนอน การเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องซึ่งล้วนเป็นความรู้ และประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน

ในฐานะหัวหน้างานท่านมีวิธีการติดตาม ประเมินผลอย่างไร

ในส่วนของการติดตามประเมินผล ก็จะมีการติดตามประเมินผลกันทุกวัน เนื่องจากในหน่วยงานมีผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 200 คน เราจำเป็นต้องหาแนวทางในการที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งถ้ามองตามบริบทของเราแล้วนั้นค่อนข้างเป็นไปได้ยาก แต่เรามีวิธีบริหารจัดการที่มันำให้อยู่ใกล้ขีด คอยให้คำปรึกษา/คำแนะนำ เช่น การเข้าไปตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการผู้ป่วยในช่วงเช้าก่อนการให้บริการ ทั้งในด้านของอุปกรณ์เปลนอน/รถนั่ง ด้านสุขภาพอนามัยและบุคลิกภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น และเมื่อมีข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นทีมนำก็ไม่นิ่งนอนใจ เราจะมี การนำสิ่งเหล่านั้นมาพิจารณาและดูว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร และหาแนวทางในการจัดการแก้ไขปัญหาให้เหมาะสม ทั้งการว่ากล่าวตักเตือน และให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงการทำงาน และเมื่อมีคำชมเชยมาจากผู้รับบริการจะแบ่งปันให้คนอื่นได้ร่วมแสดงความยินดี และเรียนรู้ไปด้วยกัน



KM Society : บริการด้วยใจก้าวไกลสู่ Platinum Winner กับงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

แนวทางการทบทวนตัวชี้วัดจากผลการดำเนินการของหน่วยงาน

งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมีการจัดเก็บตัวชี้วัดค่อนข้างละเอียด เช่น การประกันเวลาในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย แบ่งตามประเภทของผู้ป่วย เป็นต้น ในการทำงานเราจะมีการบันทึกข้อมูลค่อนข้างละเอียด เมื่อครบ 1 เดือนจะมีการนำกลับมาพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ตัวชี้วัดต่าง ๆ มีแนวโน้มที่ดีขึ้นและบรรลุเป้าหมายให้ดีที่สุด และในฐานะผู้ปฏิบัติเองก็จะมีติดตามตัวชี้วัดของตนเองเช่นกัน ถ้าตัวชี้วัดตัวใดเป็นไปตามเป้าหมายแล้วนั้นเราก็จะมาดูว่าเราจะสามารถขยับเป้าหมายนั้นออกไปได้หรือไม่ เพื่อสร้างความท้าทายในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น และในส่วนตัวชี้วัดบางตัวที่ยังไม่ได้เป้าหมาย เราก็จะนำมาพิจารณาว่ามีจุดใดที่ยังบกพร่องทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด ในการแก้ไขปัญหาในหน่วยงานถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาได้เองก็จะรับแก้ไข แต่ในกรณีที่เกินขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานก็จะแจ้งให้หัวหน้างานรับทราบและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดจากความร่วมมือและการพัฒนาของบุคลากรในหน่วยงานและหน่วยงานในคณะฯ

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ผ่านมา ก็จะเป็นการช่วยเหลือผู้ป่วยเร่งด่วนวิกฤติ ซึ่งปัญหาที่ศิริราชเผชิญมาโดยตลอดคือเรื่องปัญหาของเส้นทางการจราจรภายในโรงพยาบาลที่บ่อยครั้งทำให้การบริการผู้ป่วยล่าช้า งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจึงได้นำแนวคิด Lean มาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้นวัตกรรมที่เรียกว่า “เปลไฮเรน” มาพัฒนาต่อยอดจนเห็นผลว่าผู้ป่วยเร่งด่วนวิกฤติได้รับความปลอดภัยในการเคลื่อนย้ายมากขึ้น และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการภายใน



โรงพยาบาลมากขึ้น จนกระทั่งในช่วงที่ผ่านมา มีผู้เข้ามาศึกษาดูงานในเรื่องเปลไฮเรนจากเราหลายหน่วยงาน แม้กระทั่งนวัตกรรม “บันไดนกแอร์” ที่หลายโรงพยาบาลสนใจศึกษาความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในโรงพยาบาลของตนเอง และในขณะนี้เรามี “เปล Stroke” โดยได้รับความร่วมมือจากทีม Stroke ที่คัดค้านขึ้นมาเพื่อรองรับผู้ป่วย Stroke ตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล เรามีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการทำงาน ทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการได้อย่างทันท่วงที





KM Society : บริการด้วยใจก้าวไกลสู่ Platinum Winner กับงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย

ประสบการณ์การนำ KM ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้หน่วยงานได้รับรางวัลแพลตินัม

การนำ KM ไปใช้ก็คือ การที่เราจะเรียบเรียงปฏิบัติไปใช้ในทุก ๆ กิจกรรมของงานมาถ่ายทอดให้น้องหรือผู้ปฏิบัติ การถ่ายทอดไม่ได้หยุดอยู่แค่เพียงการถ่ายทอด เมื่อเราถ่ายทอดไปแล้วเราต้องมีการติดตามและแนะนำแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเหมาะสม สิ่งที่เราจะได้กลับมา นั่นก็คือ ผู้ปฏิบัติของเราจะมองเห็นปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น หลังจากนั้นจะเกิดกระบวนการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้วยกันนำไปสู่การแนะนำวิธีการแก้ไขระหว่างกันและอาจนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม ในงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจะมีแนวทางปฏิบัติเกือบทุกกิจกรรม แต่ในทุกกิจกรรมผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีสิทธิ์พบเจอปัญหาอุปสรรคที่นอกเหนือจากที่แนวทางปฏิบัติกล่าวมา ดังนั้นผู้ปฏิบัติทุกคนจะมีสิทธิ์

นำปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกับหัวหน้างานเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมได้

ผลลัพธ์และปัจจัยความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการนำ Siriraj Link – Share – Learn ไปใช้

เมื่อผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานก็ได้รับคำชมเชยจากผู้ป่วย ซึ่งช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก รวมทั้งหน่วยงานก็จะได้รับสิ่งดี ๆ จากผู้ปฏิบัติงานในการสร้างนวัตกรรม ดี ๆ ออกมาเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด



“งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย เกิดนวัตกรรมขึ้นมามากมาย ส่วนใหญ่เป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในหน่วยงาน และองค์ความรู้ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นก็เกิดจากการแก้ไขปัญหาจากการทำงานนั่นเอง”