

บทเรียนจากการประชุมวิชาการงานมหรณพคุณภาพ (Quality Fair) ประจำปี 2558

เรื่อง "ทำอะไร เป็นอย่างไร กับ Platinum winners"

วันศุกร์ที่ 2 ตุลาคม 2558 เวลา 13.00 – 14.30 น.

ณ ห้องประชุมราชบัณฑิตาสิรินธร อาคารศรีสวรินทิรา ชั้น 1

วิทยากร

รศ. ดร. นพ.ภัทรชัย กীরติสิน

หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา

รศ. นพ.วิฐารณ บุญฤทธิ์

หัวหน้าสาขาวิชาจิตเวชศาสตร์เด็กและวัยรุ่น

ภาควิชากุมารเวชศาสตร์

นางสุภาพรรณ สุวรรณโชติ

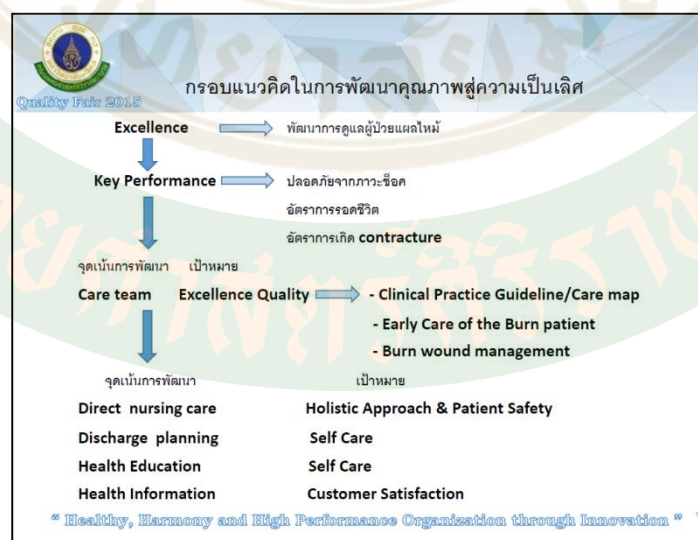
หัวหน้าหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ 4 (Burn Unit)

ผู้ดำเนินการอภิปราย : รศ. นพ.รณชัย อธิสุข ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

รศ. นพ.รณชัย อธิสุข ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ ผู้ดำเนินการอภิปรายกล่าวแนะนำวิทยากร และนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อเรื่อง "ทำอะไร เป็นอย่างไร กับ Platinum winners" ช่วงแรกได้อธิบายถึงเกณฑ์การให้รางวัลโครงการติดตาม เริ่มต้นจากรางวัลระดับหน่วยงานดีเด่น หน่วยงานดีเด่นดาวทอง และหน่วยงานดีเด่นแพลตินัม สำหรับเกณฑ์ในการตัดสินรางวัลหน่วยงานดีเด่น จะต้องได้คะแนนรวม มากกว่าหรือเท่ากับ 40 เต็ม 60 หรือประมาณ 66.7% และถ้าได้รับรางวัลประเภทหน่วยงานดีเด่น 2 ปี ต่อเนื่องและผ่านเกณฑ์รางวัลดีเด่นดาวทองจะได้รับรางวัลระดับหน่วยงานดีเด่นดาวทอง และถ้าได้รับรางวัลระดับหน่วยงานดีเด่นดาวทอง 2 ปี และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะได้รับการคัดเลือกให้ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นระดับแพลตินัม

สำหรับเกณฑ์การตัดสินรางวัลหน่วยงานดีเด่นแพลตินัม จะต้องได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นดาวทอง หรือเหนือกว่า 2 ปีที่ผ่านมาติดต่อกัน และผ่านเกณฑ์คะแนนหน่วยงานดีเด่นดาวทองในปีที่ขอรับการประเมิน ร่วมกับการได้คะแนน มากกว่าหรือเท่ากับ 4 ในหัวข้อ 1.1) หน่วยงานมีการดำเนินการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ 3.2) มีการจัดระบบงานที่สอดคล้องกับระบบงานของโรงพยาบาล/คณะฯ และบริบทของหน่วยงาน 4.3) บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน/การทำงานเป็นทีม 4.4) มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ สำหรับหัวข้อที่ต้องมีคะแนน เท่ากับ 5 คือหัวข้อ 3.1) กระบวนการให้บริการที่เน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง (มีสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมบริการที่อบอุ่น เอื้ออาทรต่อผู้ให้บริการ เป็นแบบอย่างที่ดี สามารถใช้เป็นต้นแบบแก่หน่วยงานอื่นๆ (Best practice)) โดยในปีนี้มีผู้ได้รับรางวัลติดตามทั้งหมด 301 รางวัล มีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลแพลตินัม 5 หน่วยงาน ในวันนี้จะมีหน่วยงานที่ได้รับรางวัลแพลตินัมมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้จาก 2 ภาควิชา และ 1 หน่วยงาน

จากนั้นเริ่มต้นการอภิปรายโดย **นางสุภาพรณ สุวรรณโชติ หัวหน้าหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ 4 (Burn Unit)** ได้เล่าถึงประสบการณ์และแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรในบทบาทของหัวหน้าในการขับเคลื่อนสู่การได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นแพลตินัม โดยหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ 4 (burn unit) รับผู้ป่วย 6 เดือน มีพยาบาล 16 ท่าน และผู้ช่วยพยาบาล 9 ท่าน ลักษณะงานให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บจากความร้อน ได้แก่ ไฟไหม้ ไฟฟ้าช็อต น้ำร้อนลวก และถูกสารเคมี ทุกเพศทุกวัย ตั้งแต่ระยะวิกฤตจนกระทั่งระยะกลับคืนสู่สังคม ใน burn unit จะมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด ทีมแพทย์สหสาขาวิชาชีพ นักจิตวิทยาการปรึกษา และนักสังคมสงเคราะห์ ปัจจุบัน การทำ inhalation injury สามารถทำได้บนหอผู้ป่วย มีระบบ hydrotherapy ในการทำความสะอาดแผลผู้ป่วย ทำ hemodialysis & CRRT บนหอผู้ป่วย เฉลี่ยปีละ 3 case มีระบบ hyperbaric oxygen therapy ในการรักษาผู้ป่วย Necrotizing soft tissue infection, Chronic wound : DM foot, Flap loss และ Sudden hearing loss การบริการจะเป็นรูปแบบ one stop service มี burn clinic ทุกวันอังคาร มีทีมสหสาขาขึ้นมาให้บริการบนหอผู้ป่วย การดำเนินการบนหอผู้ป่วยที่ทำให้ได้รับรางวัลแพลตินัม คือมีการ Benchmark ข้อมูล ได้แก่ โรค flame burn, scald burn, electrical burn, chemical burn, burn scar contracture และ inhalation injury โดยหน่วยงานได้รับรางวัลดีเด่นดาวทอง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 จึงได้จุดประกายกับทีมงานว่าต้องการได้รับรางวัลประเภทแพลตินัม จึงได้พูดคุยกับทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยได้จัดทำข้อมูล Benchmark กับต่างประเทศ คือ American Burn Association ในหัวข้อ %Burn, อายุ และการสูญเสียสำคัญวัน ซึ่งอัตราการรอดชีวิตของศิริราชสูงกว่า อีกหัวข้อที่ทำให้ได้รับรางวัลแพลตินัม คือมีการจัดระบบงานที่สอดคล้องกับระบบงานของโรงพยาบาล/คณะฯ และบริบทของหน่วยงาน โดยทางหอผู้ป่วยมีการกำหนดกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ

กรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ คือการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยแผลไหม้ให้ปลอดภัย ภาวะช็อค มีอัตราการรอดชีวิตสูง ลดอัตราการเกิด contracture โดยมีจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพ คือการมี Care team มีการลงลึกในการพยาบาลแบบองค์รวม การสอนผู้ป่วยให้ดูแลตัวเอง ดูแลแผล ส่วนเป้าหมายคุณภาพ คือมี Clinical practice guideline/Care map/Burn wound management/Clinical nursing practice guideline (ภาพที่ 2)

Clinical Nursing Practice Guideline	
Quality Fair 2015	
Nursing care	Indicator
• Monitoring (V/S, Urine/hr)	- อัตราการเปลี่ยนแปลงของสัญญาณชีพและ Intake/output ที่ได้รับการช่วยเหลือได้ทันที
• Gastrointestinal Management	- อัตราการเกิด Gastric Dilatation
• Infection control	- อัตราการปฏิบัติตัวของบุคลากรในการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ
• Pain Management	- อัตราความพึงพอใจต่อการบรรเทาความเจ็บปวดของผู้ป่วยแผลไหม้ในขณะทำแผล
• Rehabilitation	- อัตราผู้ป่วยที่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้มากกว่าร้อยละ 80
• Empowerment/Counseling	- อัตราการเกิด Contracture
• Health Education/Health Information	- อัตราผู้ป่วย/ผู้ดูแลสามารถดูแลตนเองต่อเนื่องที่บ้าน
• Discharge Planning	- อัตราผู้ป่วย Re-admit จากปัญหาการดูแลแผลที่ไม่ถูกต้องที่บ้าน
"Healthy, Harmony and High Performance Organization through Innovation"	

ภาพที่ 2 Clinical nursing practice guideline

มีเกณฑ์ในการรับผู้ป่วยเข้า Burn unit ที่ชัดเจน คือ

1. ผู้ป่วยที่มีบาดแผล 2nd degree burn $\geq 10\%$ ในเด็ก และ $\geq 20\%$ ในผู้ใหญ่ของ total body surface area
2. ผู้ป่วยที่มีบาดแผล 2nd และ 3rd degree บริเวณใบหน้า ตา หู มือ เท้า บริเวณอวัยวะสืบพันธุ์
3. ผู้ป่วยที่มีบาดแผล Full – thickness burn ในทุกกลุ่มอายุ
4. Electrical burns ทุกราย
5. Chemical burns ทุกราย
6. Inhalation injury ทุกราย
7. ผู้ป่วย burn ที่มีความเจ็บป่วยดั่งเดิมอยู่ก่อน เช่น DM, HT

สำหรับเกณฑ์ข้อต่อมา คือ มีการดำเนินการให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ



หน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ร่วมกับคณะฯ/โรงพยาบาล โดยหอผู้ป่วยมีทีมสหสาขาวิชาชีพร่วมดูแลผู้ป่วยด้วยกันในตอนเช้า pre conference และ post conference โดยพูดคุยปัญหาาร่วมกันเกี่ยวกับผู้ป่วย มีการ fast tract เมื่อส่งตัวผู้ป่วยไปรักษาที่ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วย ข้อต่อมา มีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ ได้แก่ Content Conference, Speaker, Handbook, Sharing : Innovation, CoP burn เครือข่ายทั่วทั้งประเทศ, KM member 100% และ มีผู้ศึกษาดูงานจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ และมีการจัดโครงการหลักสูตรการพยาบาลผู้ป่วยแผลไหม้ รุ่นที่ 1 เมื่อเดือนมกราคม 2558

สำหรับหัวข้อการบริหารจัดการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทางหน่วยงานใช้ระบบบริหารครุภัณฑ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโดยมอบหมายให้พนักงานธุรการตรวจสอบทุก 2 สัปดาห์ว่ามีเครื่องมือที่ต้องส่งสอบเทียบหรือไม่ และสุดท้ายหัวข้อกระบวนการให้บริการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง นั้นจะมีการทำโครงการพัฒนาคุณภาพต่างๆ ที่สอดคล้องกับผู้ป่วย burn เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและเป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วย ได้แก่ โครงการประเมินบาดแผลไหม้ด้วยภาพถ่าย โครงการ magic hand โครงการมหัศจรรย์วันหยุด เป็นการนิมนต์พระให้ผู้ป่วยใส่บาตร จิตใจสงบ และโครงการ burn club ทุก 1 เดือน เพื่อพูดคุยกันในการดูแลแผล และในปีนี้ได้รับรางวัลดีเด่นวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของหน่วยงาน คือการได้รับการส่งเสริม สนับสนุนจากผู้บริหารงานการพยาบาล ศัลยศาสตร์ฯ และทีมสหสาขาวิชาชีพ มีผู้นำทำงานแบบ Proactive , Positive Thinking มีเป้าหมาย และกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน สร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ใช้ Siriraj KM (Link-Share-Learn) & SIRIRAJ Culture ในการขับเคลื่อน และปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความร่วมแรง ร่วมใจ ของทีมสหสาขาวิชาชีพ และบุคลากรหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ 4 (Burn Unit) ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางาน เพื่อศิริราชของเรา และ ศ.นพ. พรพรหม เมืองแมน ที่เป็นผู้ให้ข้อคิดและเป็นที่ปรึกษาที่ทำให้ถึงจุดหมายสำหรับการขอรับรางวัลหน่วยงานแพลตินัม

ช่วงท้าย **รศ. นพ. รณชัย อธิสุข** กล่าวสรุปปิดท้ายว่าอยากให้มีการถอดบทเรียนกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอด 7 ปีที่ผ่านมา มิเช่นนั้นสิ่งเหล่านี้จะหายไป เพื่อจัดเก็บเป็นประวัติของหน่วยงานต่อไป และความสำเร็จของหน่วยงานที่ทำให้ได้รับรางวัลแพลตินัมคือ การนำเกณฑ์มาศึกษาและใช้วางแผนการดำเนินการ

สำหรับหน่วยงานที่ 2 ที่ได้รับรางวัล **รศ. นพ. วิสูตร นุญสิทธิ หัวหน้าสาขาวิชาจิตเวชศาสตร์เด็กและวัยรุ่น ภาควิชากุมารเวชศาสตร์** ได้เล่าถึงความเป็นมาของการได้รับรางวัลโครงการติดตาม 5 ปีย้อนหลัง โดยปี พ.ศ.2553 – 2554 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่น ปี พ.ศ.2555 – 2556 ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นดาวทอง และในปี พ.ศ.2557 จึงได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นแพลตินัม สำหรับสาขาวิชาจิตเวชศาสตร์เด็กและ

วัยรุ่น อยู่ที่ดีกอนันท์มหิตล ชั้น 8 มีการทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ การตั้งความหวังในการได้รางวัลนั้นตั้งโดยคิดว่าจะพัฒนาศิริราชให้ดีขึ้นได้อย่างไร โดยสิ่งที่จะทำให้ดีขึ้นต้องเป็นสิ่งที่เรายังทำได้ไม่ดีขึ้นปัจจุบัน ต้องคิดว่าพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้ วิเคราะห์ปัญหาในแต่ละวันที่เกิดขึ้น สำหรับความท้าทายของหน่วยงาน คือ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ มีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริการที่เป็นเลิศ กำหนด Area of excellent เช่น Autism spectrum disorder, Child Abuse และ Psychosocial aspects of pediatric illnesses สำหรับความเสี่ยงของหน่วยงานเนื่องจากเป็นผู้ป่วยจิตเวชฯ จึงต้องเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นสำคัญ เช่น การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อความปลอดภัย ระบบการป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดต่อ ระเบียบปฏิบัติ (code) การควบคุมพฤติกรรมก้าวร้าว และการประเมินความเสี่ยงผู้ป่วยในการฆ่าตัวตาย ความเสี่ยงเรื่องผู้ป่วยรอนาน มีความสำคัญอย่างยิ่งจึงมีการปรับระบบ intake คัดกรองความเร่งด่วน/แนะนำเบื้องต้น ให้คำแนะนำโดยนักวิชาชีพ/อบรมผู้ปกครองระหว่างรอคิวตรวจจากแพทย์ และ Intake case conference ทบทวน/บริหารจัดการ

การเตรียมตัวเมื่อคณะกรรมการมาตรวจเยี่ยมเน้นไม่ใช้การเตรียมเพื่อเสนอผลงานแต่เป็นการทำให้ผลงานแสดงได้ ทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการทำงานประจำกลมกลืนไปกับงาน มีการเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาและทบทวน โดยเฉพาะตัวชี้วัดรวมถึงการหา Benchmark นั้นจะยากมาก ซึ่งเป็นหนึ่งในเกณฑ์การขอรับรางวัลและมีความสำคัญมากสำหรับหน่วยงาน

Child Abuse ของหน่วยงานถือเป็น Best practice เนื่องจากศิริราชดำเนินการเป็นที่แรกของประเทศไทย โดยระหว่างทำพบปัญหาและเกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่องด้วยวิธีการประสานงานกับ NGOs/เครือข่ายที่เกี่ยวข้องจัดทำ Clinical tracer ติดตามไม่ให้ผู้ป่วยถูกทารุณกรรมซ้ำ จัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองเด็กโรงพยาบาลศิริราช จัดทำ CPG การดูแลผู้ป่วย child abuse 2554 ซึ่งต่อมาได้ตีพิมพ์ในวารสารกุมารเวชศาสตร์ จัดทำฐานข้อมูลผู้ป่วย child abuse ทบทวนการปฏิบัติงานในการประชุมกรรมการทุก 2 เดือน และติดตาม เยี่ยมบ้าน ประสานงานกับเครือข่าย ผู้ป่วยเสี่ยงสูงที่มาตามนัด

การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงาน มีการทำ Psychosocial Aspect of Illnesses มีการประสานงานกับภาควิชาอื่นๆ โดยจัดทำโครงการ “พัฒนารูปแบบการเปิดเผยสถานะการติดเชื้อเอชไอวีแก่เด็กที่ติดเชื้อมาแต่กำเนิด” ส่งผลให้ได้รับรางวัลนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศระดับดีเด่น ของคณะกรรมการการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประจำปี พ.ศ.2555 และรางวัลผลงานวิจัยดีเด่นทางคลินิกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประจำปี พ.ศ. 2555

จากการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพ หัวหน้าจึงต้องช่วยทีมให้ตระหนักและเต็มใจในการพัฒนาคุณภาพ ส่งเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดี รวมทั้งรับฟังและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน และทบทวนการพัฒนาคุณภาพให้กลมกลืนกับงานประจำ โดยมีกิจกรรมทบทวนคุณภาพ (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

ซึ่งแพทย์ประจำบ้านจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในพัฒนางาน โดยการตั้งกลุ่มต่างๆ ให้แต่ละกลุ่มประชุมกันแล้วนำผลงานและปัญหาต่างๆ มานำเสนอในที่ประชุมสาขาเป็นประจำทุกเดือน

ปัจจัยที่ทำให้ได้รับรางวัล คือ เริ่มจากนโยบายคณะ/ภาควิชา สร้างจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพว่าเป็นเรื่องที่ดี เป็นเรื่องที่ต้องทำสำหรับผู้ป่วย ถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง หัวหน้าต้องมีความเชื่อมั่น/สร้างความเชื่อมั่นในทีม และมีความรัก/ความสุขในการทำงาน

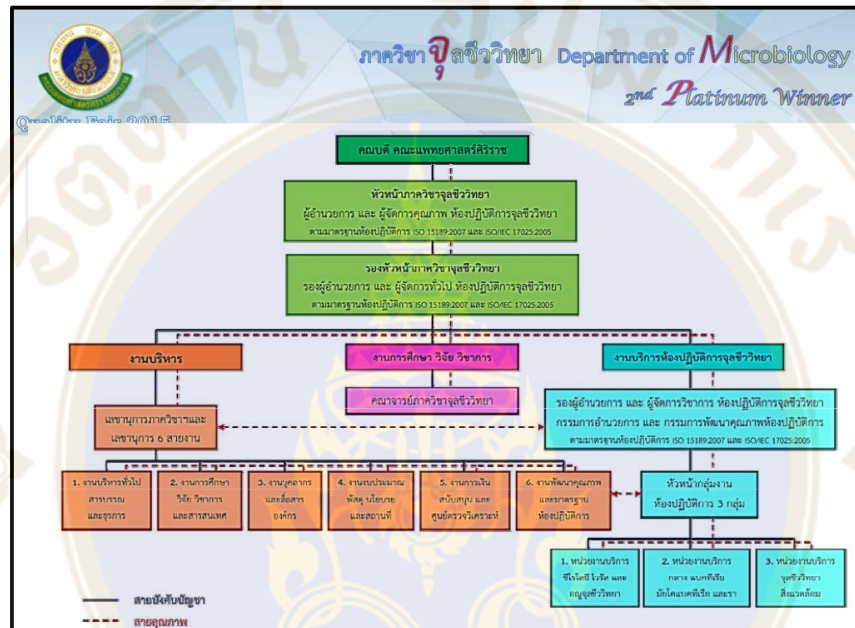
ช่วงท้าย **รศ. นพ.รณชัย อธิสุข** กล่าวสรุปปิดท้ายว่าอาจารย์ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การตัดสินและระยะการดำเนินการ การทำงานต้องทำด้วยใจ ทำด้วยความรัก ทำด้วยความสุข และให้ความสำคัญกับทีม รวมถึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ทีมต่อมาเป็นทีมระดับภาควิชาที่ได้รับรางวัลดีเด่นพลตินัม **รศ. ดร. นพ.ภัทรชัย กิริตสิน** **หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา** ได้เล่าถึงการดำเนินการให้ได้รางวัลพลตินัมเป็นปีที่ 2 โดยเป็นภาควิชาแรกของศิริราชที่ขอรับรางวัลแบบเต็มภาควิชา โดยกล่าวเริ่มต้นว่าทุกอย่างในโลกไม่มีอะไรที่สมบูรณ์แบบ มีโอกาสที่จะผิดพลาดได้ ความผิดพลาดของมนุษย์เกิดขึ้นได้เสมอ เพราะมนุษย์ไม่ใช่หุ่นยนต์ ประเด็นคือจะอย่างไรให้เกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด สิ่งที่ได้ดำเนินการในภาควิชา คือ วิสัยทัศน์ของภาควิชา จะต้องซึมอยู่ในตัวบุคลากรทุกคนในการทำงานในทุก ๆ วัน

ประเด็นสำคัญในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ มี 5 ประการ คือ

1. โครงสร้างและบริบท ต้องชัดเจน ซึ่งภาควิชาฯ ต้องทำงานร่วมกับหลายๆ หน่วยงานในศิริราช

ต้องมีการ ระบุว่าคุณค่าแต่ละรายมีความต้องการอะไร มีลูกค้าภายนอก คู่ความร่วมมืออื่นๆ ในด้านวิชาการ และองค์กรคุณภาพต่างๆ การรับรองคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆ ในห้อง Lab จะเป็นเรื่องของ ISO จากนั้นจึงตั้งโครงสร้างของภาควิชาให้ชัดเจน ซึ่งแต่ละคนจะมีหน้าที่ชัดเจนที่ทำงานร่วมกัน (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 โครงสร้างภาควิชาจุลชีววิทยา

ดังนั้นการทำงานของภาควิชา ใช้หลักพื้นฐานคือ PDCA : Plan – Do - Check - Act โดยการวางแผนให้ดี และทำโดยต้องฝึกฝีมือควบคู่กันไป เพื่อกันการผิดพลาด รวมถึงมีการติดตามว่าผลจากการทำเป็นอย่างไร จากนั้นจึงตรวจสอบว่างานที่ทำไปได้อย่างไร ผลลัพธ์เป็นอย่างไร และเมื่อพบปัญหาต้องดำเนินการทันที คิดอะไรแล้วต้องทำทันที แล้วกลับมาวางแผนใหม่ให้สอดคล้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น

- งานบริการในห้องปฏิบัติการ ห้อง Lab ของภาควิชา มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยใช้มาตรฐาน ISO 15189/15190 ในการอ้างอิง มีการตั้ง “ศูนย์ตรวจวิเคราะห์จุลชีววิทยาศิริราช” รับตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างจากทั่วประเทศโดยเป็นลูกค้าจากโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศ และมีการขยายขอบข่ายคุณภาพ มาตรฐาน ISO 17025 (36 รายการ) ด้านน้ำ อาหาร และยาสมุนไพร รวมถึงมีการกำหนด KPI เพื่อติดตามผลการดำเนินการ เช่น อัตราการปฏิเสธส่งตรวจ ซึ่งมีการติดตามผลทุกเดือน รายการตรวจวิเคราะห์ที่ผ่าน EQAS มีการดูแลเรื่องการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของอาจารย์ โดยอาจารย์ของภาควิชาที่มีอัตราการดำรงตำแหน่งวิชาการของอาจารย์ สูงเป็นอันดับ 1 ของคณะฯ

3. บุคลากรและสิ่งแวดล้อม ถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากโดยมีแผนการอบรมบุคลากรประจำปี เพื่อทดสอบความรู้ความสามารถ ดูแลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เช่น ตรวจสอบสิ่งแวดล้อม ฉีดวัคซีน ความปลอดภัยด้านสถานที่ รับฟังความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการประชุม สายงานและกับผู้บริหาร สร้างเสริมสุขภาพ โดยตรวจสอบสุขภาพประจำปี ทดสอบสมรรถภาพ ออกกำลังกาย สร้างเสริมบรรยากาศการทำงาน ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม สำนวญความพึงพอใจ ความสุขในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องในเรื่องทักษะการให้บริการและเทคนิควิชาการ
4. มุ่งเน้นผู้รับบริการ คือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้ลูกค้าเป็นประจำ สอบถามปัญหาที่เกิดจากหน้างาน และมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อมาพัฒนาการทำงาน
5. CQI เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างนวัตกรรม เป็นต้นแบบในเรื่องต่างๆ

ส่งผลให้ภาควิชาฯ ได้รับรางวัลโครงการติดตาม และจากหน่วยงานภายนอก สำหรับเคล็ดที่ไม่ลับของภาควิชาฯ ที่ทำให้ได้รับรางวัลนั้น หัวใจสำคัญอยู่ที่คน และระบบงานที่ดี ปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาถ้าคิดว่าสิ่งนั้นทำให้การทำงานดีขึ้น เมื่อไหร่เกิดข้อผิดพลาดให้รับรายงานและแก้ปัญหาพร้อมกันทันที

รศ. นพ.รณชัย อธิสุข กล่าวสรุปปิดท้ายว่า อาจารย์มีการทำงานโดยการทำให้ลูกให้มากที่สุด ทำทันที เมื่อวางแผนแล้วต้องทำ และเปลี่ยนทันทีเพื่อโอกาสที่ดีกว่า

ช่วงสุดท้ายวิทยากรแต่ละท่านได้สรุปประเด็นสำคัญที่ทำให้ภาควิชาฯ/หน่วยงานได้รับรางวัลแพลตินัม ดังนี้

นางสุภาพรรณ สุวรรณโชติ กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสร้างแรงบันดาลใจให้กับลูกน้อง ให้นึกถึงคำว่า “ศิริราช” ปลูกฝังวัฒนธรรมศิริราช ทำให้น้องๆ รักในงานและมีความสุขในการทำงาน ให้คำชมและรางวัลกับน้องๆ เป็นประจำ สำหรับวิธีการทำให้ทีมแพทย์เข้ามาทำงานร่วมด้วย คือการให้เกียรติซึ่งกันและกัน และโชคดีที่อาจารย์ประจำหอผู้ป่วยน่ารัก จึงเกิดการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน

รศ. นพ.วิฐารณ บุญสิทธิ์ กล่าวว่า ศึกษาเกณฑ์ให้ชัดเจน เขียนให้ได้ เขียนให้ดี เขียนให้ตรงกับที่กรรมการต้องการ และสิ่งสำคัญคือต้องมิตีให้เขียน ถ้าทำมาดีเวลาเขียนก็เป็นการทบทวนการทำงานและแสดงสิ่งที่เราพัฒนามา ทำด้วยความรักในงาน และถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเป็นการตอบโจทย์ทุกอย่าง

รศ. ดร. นพ.ภัทรชัย กิริตสิน กล่าวว่า ในการทำงาน ทิศทาง บทบาทต้องชัดเจน มุ่งเป้า ทุกคนในหน่วยงานต้องร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน โดยแต่ละคนต้องทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด นั่นคือสิ่งสำคัญที่สุด รวมถึงการมีน้ำใจช่วยเหลือกัน ไม่เกี่ยงงานกัน แต่ไม่ว่าจะทำอะไรต้องรู้ทิศทางว่าจะไปทางไหน เมื่อไหร่อยู่ในงานจงภูมิใจในสิ่งที่ทำ และทำให้เต็มที่

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



รศ. ดร. นพ.ภัทรชัย กীরตสิน
หัวหน้าภาควิชาจุลชีววิทยา



รศ. นพ.วิฐารณ บุญสิทธิ์
หัวหน้าสาขาวิชาจิตเวชศาสตร์เด็กและวัยรุ่น
ภาควิชากุมารเวชศาสตร์



นางสุภาพรรณ สุวรรณโชติ
หัวหน้าหอผู้ป่วยอุบัติเหตุ 4 (Burn Unit)