



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

ถอดบทเรียนการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 18

เรื่อง "เรื่องเล่าเร้าคุณภาพได้อย่างไร"

วันพุธที่ 15 มีนาคม 2560 เวลา 13.00 – 14.30 น.

ณ ห้อง Sapphire 202 ศูนย์การประชุม IMPACT Forum เมืองทองธานี

วิทยากร

คุณนันทิตา จุไรทัศน์ย์	รพ.รามาธิบดี
คุณพัชระ กรพจน์ศรีประสาร	รพ.รามาธิบดี
พญ.ดลฤดี ศรีศุภผล	สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ
ดร.บุษบงก์ วิเศษพลชัย	สวสส.

เรื่องเล่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการถ่ายทอดประสบการณ์ หรือเรื่องราวต่างๆ ทั้งความสำเร็จ และความล้มเหลว ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต โดยการถ่ายทอดออกมาทางตัวอักษร ภาพ เสียง คลิปวิดีโอ หรือรูปแบบต่างๆ เพื่อกระตุ้นหรือสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน ในการทำงาน คุณภาพเช่นกันมีการนำเรื่องเล่าเข้ามาใช้ เพื่อให้เห็นการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์ การถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกจากประสบการณ์การทำงาน สร้างพลังให้กับผู้อ่านเรียนรู้ไปพร้อมๆ กัน ในรูปแบบของ "เรื่องเล่าเร้าคุณภาพ"

คุณนันทิตา จุไรทัศน์ย์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการสร้างผลงานเรื่องเล่าว่า เมื่อพูดถึงเรื่องเล่า หลายท่านอาจนึกถึงงานเขียน งานบรรยาย บางทีจะรู้สึกเป็นเรื่องยาก แต่จริงๆ แล้วเราสามารถนำเรื่องราวในการทำงาน เรื่องต่างๆ ในชีวิตประจำวัน บรรยายออกมาเป็นเรื่องราว ภาพ คลิป ในเชิงคุณภาพได้ สำหรับเรื่องเล่าของโรงพยาบาลรามาธิบดีนั้น เริ่มทำเรื่องเล่าในงานคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ช่วงแรก คนเขียนเรื่องเล่ามีจำนวนน้อย เป็นคนหน้าเดิมๆ ส่งเรื่องใหม่ๆ เข้ามา แต่จะทำอย่างไร ให้ผลงานที่ส่งเข้ามา ยังคงความเป็นคุณภาพ และเพิ่มจำนวนคนที่ส่งให้มากขึ้น โดยผลงานต่างๆ ที่ส่งเข้ามา จะถูกส่งเข้าประกวด รับรางวัลในเวทีต่างๆ เผยแพร่ตีพิมพ์ลงหนังสือและโปสเตอร์ ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจ คนอื่นรับรู้ผ่านเรื่องเล่าต่างๆ ที่สร้างคุณภาพ ปี พ.ศ. 2556 - 2558 เริ่มมีคนส่งผลงานเข้ามาเรื่อยๆ สำหรับตนเองได้รางวัลจากงานคุณภาพของคณะฯ และรางวัลจากมหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2559 เริ่มมีกระบวนการทำงานคุณภาพที่ดีขึ้น ทำให้มีจำนวนผลงานที่ส่งเข้ามาเพิ่มขึ้น งานเขียนในช่วงแรกอาจไม่ราบรื่น เขียนเป็นท่อนๆ เพราะแต่ละคนทักษะการเขียนอาจต่างกัน แต่พอมีที่ปรึกษาให้คำแนะนำ คอยขัดเกลา ทำให้



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

รูปแบบการเขียนเรื่องเล่าเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ผู้อ่านเกิดจินตนาการตามเรื่องเล่ามากขึ้น ในแต่ละเรื่องสามารถส่งประกวดได้หลายเวที เช่น เวทีคุณภาพของโรงพยาบาลรามาริบดี เวทีประกวดของโรงพยาบาลศิริราชในงาน Palliative care เวทีประกวดมหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งเวทีต่างๆ ระดับประเทศ สำหรับวิธีที่เราจะสร้างให้งานเขียนของเรามีคุณภาพ และมีคุณค่า นั้น ผลงานที่ได้รับคัดเลือกจะจัดทำเป็นโปสเตอร์ ทำให้ผู้เขียนรู้สึกทำงานตนเองมีคุณค่า มีความน่าสนใจ เริ่มเป็นที่รู้จัก

สำหรับการทำงานเขียนคุณภาพนั้นหลายคนอาจมองเป็นเรื่องยาก แต่จริงๆ แล้ว เราทำงานร่วมกันเป็นทีม พยายามสร้างสรรค์ผลงานออกมาตั้งแต่เริ่มเขียน ชัดเจนคำพูด การหาภาพประกอบ การจัดทำโปสเตอร์ นอกจากสร้างผลงานให้กับตัวเราแล้ว ยังสร้างคุณค่า ชื่อเสียงให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานด้วย หลังจากการเข้าร่วมประกวดในเวทีต่างๆ ทางทีมคุณภาพจะดำเนินการรวบรวมผลงานที่น่าสนใจตีพิมพ์เป็นงานเขียนรูปเล่มเผยแพร่ ปัจจุบันตีพิมพ์แล้วทั้งสิ้น 3 เล่ม รวมทั้งเผยแพร่ลงในนิตยสาร @rama ที่ออกทุกๆ 3 เดือนทำให้เพิ่มคุณค่าของผลงานนั้นๆ มากยิ่งขึ้น สามารถอ่านบทความต่างๆ ได้ที่เว็บไซต์โรงพยาบาลรามาริบดี และมีหนังสืออีกเล่มที่แนะนำให้ทุกท่านหาอ่านคือ “เรื่องเล่าข้างเตียง” ได้รวบรวมงานเขียนคุณภาพที่เกี่ยวกับคนไข้ไว้ สำหรับการเล่าเรื่อง ปัจจุบันไม่จำเป็นต้องถ่ายทอดออกมาในรูปแบบงานเขียนเพียงอย่างเดียว แต่สามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบของภาพ หรือคลิปวิดีโอได้ ซึ่งความยากไม่ได้อยู่ที่บท แต่อยู่ที่กระบวนการถ่ายทำเรื่องของคนที่แตกต่างกัน ทำอย่างไรไม่ให้หน้าเบื้อ ผู้ชมเกิดการเรียนรู้จากคลิป และสร้างพลังในการทำงานตนเองต่อไป

คุณพัชระ กรพจน์ศรีประสาร เป็นอีกบุคคลหนึ่งของทีมงานคุณภาพโรงพยาบาลรามาริบดี แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในการสร้างผลงานเรื่องเล่าว่า ตนเองเข้ามาเรียนรู้เทคนิคการเขียนเรื่องจากเวทีประกวดเรื่องเล่าเร้าพลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 บทบาทขณะนั้นคือ เป็นประธานงานคุณภาพฝ่ายการพยาบาล มองว่า จะกำหนดลักษณะคนที่เข้ามาทำงานส่วนนี้อย่างไร เริ่มจากเป็นแมวมองชักชวนเพื่อนร่วมงานเข้ามา รวมตัวเป็นทีม สำหรับที่มาของเรื่องเล่า สามารถเร้าพลังได้อย่างไรนั้น ลักษณะของเรื่องเล่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ การถ่ายทอดประสบการณ์ แนวปฏิบัติต่างๆ การสร้างนวัตกรรม เรื่องเล่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกๆ กระบวนการทำงาน อยู่ที่ตัวผู้เขียนจะเลือกหยิบประเด็นไหนที่ต้องการถ่ายทอดให้ผู้อ่านได้รับรู้ การถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ เป็นเรื่องเล่า นั้น เป็นมิติที่ละเอียดอ่อน เราไม่สามารถวัดเป็นปริมาณได้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของคน บอกเล่าสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง ในแต่ละกระบวนการเขียนเรื่องเล่า ต้องมีการปูพื้น มีแก่นของเรื่อง บทสรุปของเรื่อง ผู้เขียนเรื่องเล่าจำเป็นต้องเข้าใจในทุกตัวละคร อีกมุมหนึ่งที่เห็นคือ ผู้เขียนจะเข้าใจตัวเอง เข้าใจบริบทการทำงานมากขึ้น เช่น เรื่องไททานิค นางเอกคือโรส หญิงสาวคนหนึ่งเป็นผู้เล่าเรื่อง และเป็นตัวละครในเรื่องนั้นด้วย ทำให้ผู้ชมได้รับรู้



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

ถึงความรู้สึกของตัวละครตัวนั้นด้วย

เรื่องเล่าทำให้งานมีคุณภาพได้ เพราะเรื่องเล่าเป็นการส่งต่อกระบวนการทางความคิด วิธีคิด แนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เป็นองค์ความรู้ไปสู่บุคคลอื่นในองค์กร หรือต่างองค์กร ผู้ฟังสามารถนำกระบวนการทางความคิด วิธีคิด แนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เป็นความรู้ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนให้มีคุณภาพได้ เรื่องเล่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดการความรู้ ในขณะเดียวกันเป็นการทบทวนความรู้ของตนเองและผู้อื่น ทำให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น ในวงการรักษาพยาบาลได้นำเรื่องเล่ามาใช้ เช่น narrative medicine เป็นการเล่าเรื่องในลักษณะการเยียวยาตนเองและผู้อื่น ใช้เทคนิคการเล่าเรื่องราว การฟังและการซึมซับประสบการณ์ การรับรู้ และชีวิตผู้ป่วยแต่ละคน นำมาประกอบการเยียวยาและเข้าใจในตัวผู้ป่วย ทักษะที่สำคัญของการใช้ narrative medicine คือ การเข้าใจเรื่องนั้นๆ เป็นอย่างดี เช่น หากเป็นแพทย์ พยาบาล ต้องเข้าใจในอาการของโรค การรักษาพยาบาล การเครพในศักดิ์ศรีผู้ป่วย และมีความรักเมตตา กรุณา

ประโยชน์ของเรื่องเล่าในการพัฒนาคุณภาพงานแบ่งเป็น ประโยชน์ต่อตนเอง และประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม สำหรับประโยชน์ต่อตนเอง ทำให้ผู้เขียนได้พัฒนาทักษะด้านภาษา และการสื่อสาร พัฒนาทักษะด้านเหตุผล การแก้ปัญหาเชิงระบบที่มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงรากของปัญหา เกิดอาชีพใหม่ที่ได้รับรู้จากการเขียนเรื่องเล่า และประโยชน์ต่อองค์กรและสังคม เกิดรูปแบบการสื่อสารเชิงคุณภาพของบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อองค์กร องค์กรต่อองค์กร และระหว่างองค์กรต่อสังคม เกิดการจุดประกายความคิดของผู้คนในองค์กรและสังคม เชิญชวนให้เกิดการใช้เรื่องเล่าที่มีคุณภาพไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์จนเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อกระบวนการทำงาน เกิดการสืบสานรากเหง้าทางวัฒนธรรมของวิชาชีพหรือขององค์กร

สำหรับการนำเรื่องเล่าเข้ามาใช้ในหน่วยเยี่ยมบ้าน ซึ่งเป็นหน่วยงานเล็กๆ เราเริ่มจากการทำโครงการ เชิญชวนคนที่สนใจในเรื่องเล่าเข้าร่วมโครงการ และกิจกรรมต่างๆ เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพการทำงานด้วยจิตอันตื่นรู้สู่หัวใจความเป็นพยาบาลด้วยกระบวนการจิตปัญญาศึกษาผ่านการเขียนเรื่องเล่า มีการจัดตั้งชมรมคนเล่าเรื่อง ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี โครงการมหัศจรรย์เรื่องเล่า ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี งานมหกรรมคุณภาพคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี งานมหกรรมคุณภาพระดับมหาวิทยาลัยมหิดล งาน Siriraj Palliative Care Day และงาน HA National Forum เป็นต้น การเริ่มต้นเขียนเรื่องเล่า 1 ชิ้น เป็นเรื่องที่ยาก ลำดับแรกคุยกับหัวหน้าก่อน บอกถึงความต้องการในการจัดทำเกี่ยวกับการเขียนเรื่องเล่าเราพลังในหน่วยงาน หลังจากนั้นเชิญชวนคนในหน่วยงานเข้าร่วม ปีแรกเริ่มที่ 10 คน ค่อยๆ เพิ่มขึ้นปีต่อๆ ไป โดยการทำกิจกรรมเรื่องเล่าเราพลังในหน่วยงานนั้น



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

เราจะให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมาเล่าในทุกวันพฤหัสบดี แบ่งเป็นตัวย่อ และตัวผู้บันทึก โดยบันทึกความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับเรื่องเล่านั้นๆ ในช่วงแรกที่ฝึกการเล่าเรื่องจะให้ทุกคนเล่าในเชิง positive ก่อน ต้องการดึงพลังจากตัวย่อออกมา สำหรับสมาชิกในหน่วยงานที่ส่งเรื่องเล่า จะมีรางวัลเล็กๆ น้อยๆ เกียรติบัตร พร้อมเงินรางวัล มอบตอนสิ้นปี เพื่อผลักดันในการสร้างงานเขียนใหม่ๆ ออกมาในทุกปี แต่เราก็มาคิดกันว่า จะทำอย่างไรให้ผลงานทุกชิ้นที่ส่งมาได้เผยแพร่ จึงจัดทำหนังสือที่รวบรวมผลงานเขียนตีพิมพ์และจำหน่าย นับเป็นอีกหนึ่งรางวัล และแรงจูงใจสำหรับนักเขียนทุกท่าน

พญ.ดลฤดี ศรีสุภผล ร่วมถ่ายทอดประสบการณ์ผ่านตัวอย่างเรื่องเล่า ซึ่งตนเองเป็นแพทย์ทางเวชศาสตร์ฟื้นฟู ส่วนใหญ่ดูแลผู้ป่วยที่มีร่างกายไม่สมบูรณ์ นั่งรถเข็น ใช้ไม้เท้า วันหนึ่งออกตรวจผู้ป่วยที่ OPD มีผู้ป่วยสูงอายุ ขอเรียกชื่อว่า ยายอ่อน เป็นผู้หญิงสูงวัยที่มีรูปร่างอ้วน มีขาเพียงข้างเดียว ลักษณะขาบวมทั้งสองข้าง เข้ามาปรึกษากับเราว่า ยายอยากทำขาเทียม แต่ตัวเราคิดว่า ยายอ่อนไม่ได้ใช้หรือขาเทียมคงใส่แค่สวยๆ ถ้าจะไปไหนมาไหน คงใช้ wheelchair แต่เราก็ไม่ได้ได้แยแสความต้องการของยายอ่อน ตรวจร่างกายและส่งต่อให้ไปทำขาเทียม โดยนัดหมายพบกันครั้งต่อไปในอีก 3 เดือนข้างหน้า ตอนนั้นก็ไม่ได้สนใจอะไร พอเวลาผ่านไป 3 เดือน ยายอ่อนกลับมาพร้อม wheelchair โดยที่ลูกสาวเข็นเข้ามา พร้อมทักทายตนเอง และบอกว่า “คุณหมอ ขาเทียมนี้ ดีมากๆ ยายเดินได้ตั้ง 2 ก้าว แต่พอจะเข้าห้องน้ำยังต้องใช้ walker อยู่ มันไปไม่ทัน” ตนเองเลยแนะนำว่า ให้ระวังๆ อย่าเพิ่งหักโหม ง่ายยาให้ยายอ่อน พร้อมนัดกลับมาอีก 3 เดือน เมื่อถึงเวลานัด เป็นวันที่ OPD คนเยอะเช่นเดิม ลูกสาวยายอ่อนเดินเข้ามาหาคุณหมอพร้อมตะโกนเรียก “คุณหมอ แม่มานั่งรอขอบคุณคุณหมอหน้าห้อง ที่คุณหมอทำให้แม่เดินได้ และอยากเดินให้คุณหมอดูด้วยค่ะ” ความรู้สึกตนเองตอนนั้น ดีนะที่ไม่พูดความรู้สึกตนเองครั้งแรกออกไปที่ว่า ยายอ่อนคงเดินไม่ได้หรือหอก เมื่อเราพบกับยายอ่อน ยายเล่าด้วยน้ำเสียงดีใจ สายตามีความสุขว่า “ยายเดินออกกำลังกายตอนเย็นทุกวัน อาทิตย์ที่แล้วไปไหว้พระ 9 วัดกับลูกสาว เดินเข้าโบสถ์ทุกวัด” ชีวิตของยายอ่อนเปลี่ยนไปเหมือนดอกไม้บาน ความสุขล้นออกมาจากตัว ความรู้สึกแย่ๆ ที่เคยมีจางหายไปหมด การพบกับยายอ่อนครั้งนี้ ทำให้ความรู้สึกตัวเราเปลี่ยนไป เราอยากรู้ว่า อีก 3 เดือนข้างหน้า ยายอ่อนจะมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงอย่างไร จะมีเรื่องอะไรมาเล่าให้เราฟังอีก ทุกครั้งที่เรานัดคนไข้ จะเป็นการนัดที่คนไข้รอมาเจอเรา แต่จากวินาทีนี้ความรู้สึกเราเปลี่ยนไปคือ การนัดหมายคือการที่เราและคนไข้อยากเจอกันทั้งคู่ เราอยากรู้ว่าเค้ามีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร คนไข้คือคนที่มีประสบการณ์ผ่านเรื่องราวต่าง ๆ นานา หลังจากนั้น ทุกครั้งที่ออกตรวจ คุณหมอดลฤดีจะยื่นหน้าห้องตรวจ เพื่อถามคนไข้เสมอว่า “วันนี้เป็นอย่างไรบ้าง” พร้อมรอยยิ้มแห่งความสุข

พญ.ดลฤดี ศรีสุภผล เชื่อว่าในโรงพยาบาลทุกแห่งมีเรื่องเล่าหลากหลายเกิดขึ้น อาจไม่จำเป็นต้อง

