



ประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ สำหรับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ม.มหิดล เรามีวิทยาการการแพทย์ที่ตอบโจทย์รองรับบริการทางการแพทย์แก่ผู้สูงอายุครบวงจร ภายใต้การดำเนินงานของ “คลินิกผู้สูงอายุ” ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม ซึ่งล่าสุดคลินิกแห่งนี้ได้รับ “รางวัลโครงการติดตาม ประเมินหน่วยงานดีเด่นดาวทอง” ประจำปี 2561 และนับเป็นเกียรติที่ทีมงานจัดการความรู้ได้มีโอกาสสัมภาษณ์ ศ.นพ.วีรศักดิ์ เมืองไพศาล แพทย์ผู้เชี่ยวชาญประจำ “คลินิกผู้สูงอายุ” จะมาถ่ายทอดประสบการณ์และแนวทางการดำเนินงานของคลินิกผู้สูงอายุ ไปติดตามกันค่ะ

“คลินิกผู้สูงอายุให้บริการกับผู้สูงอายุด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค บำบัดรักษา และฟื้นฟู โดยทีมสหสาขาในคลินิกประกอบด้วย แพทย์จากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม ภาควิชาอายุรศาสตร์ และภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู พยาบาล นักจิตวิทยา เภสัชกร นักโภชนาการ และนักศึกษศึกษา โดยดูแลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านสมองและจิตใจ ด้านความสามารถ ในการทำกิจวัตรประจำวัน และด้านสังคมและผู้ดูแล

ความท้าทายของคลินิก คือ ผู้ป่วยมีอายุตั้งแต่ 80-100 ปี มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน มีปัญหาทางด้านสังคมและการดูแล จึงต้องเชื่อมโยงการดูแลผู้ป่วยจากทีมสหสาขาวิชาชีพให้ใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยที่มารับบริการน้อยที่สุดและครบทุกด้าน

ประสบการณ์การนำ KM ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน เช่น ผู้สูงอายุสมองเสื่อม ซึ่งคลินิกผู้สูงอายุมีผู้ป่วยสมองเสื่อมประมาณ 40% และผู้ดูแลยังขาดทักษะในการดูแลผู้ป่วย จึงนำกระบวนการ Link - Share - Learn มาใช้ โดย Learn จากผลการสำรวจความต้องการของผู้ดูแลผู้ป่วย คือ ต้องการให้มีการจัดอบรมผู้ดูแลผู้ป่วย สามารถโทรศัพท์ปรึกษาขอเวลาราชการได้ และต้องการให้มี Fast track ในการดูแลผู้สูงอายุสมองเสื่อมให้รวดเร็วกว่าผู้ป่วยรายอื่น จึง Link ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันจัดโครงการต่าง ๆ ขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเหล่านี้

หลังจากการจัดทำโครงการแล้ว มีการประเมินผลและติดตามงาน โดยการสำรวจผลลัพธ์ในด้านผู้ดูแลที่เข้าร่วมโครงการมีคุณภาพชีวิต มีความรู้หรือทักษะที่ดีขึ้นหรือไม่ และความรู้สึกเป็นภาระลดลงหรือไม่ นอกจากนี้มีการส่งเสริมให้บุคลากรค้นคว้าหาความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการทำงาน และทำวิจัย เพื่อนำความรู้มา Share ให้บุคลากรภายในหน่วยงานสามารถช่วยป้องกัน รักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยได้

และในเวทีระดับประเทศ โดยที่คลินิกผู้สูงอายุจะส่งบุคลากรเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และกำหนดนโยบายการดูแลผู้สูงอายุร่วมกับองค์กรอื่น ๆ มีการส่งบุคลากรไปดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อนำความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาศึกษาดูงานที่คลินิกผู้สูงอายุด้วย นอกจากนี้ยังจัดอบรมให้กับบุคลากรภายใน ประชาชนทั่วไป ผู้ป่วยและผู้ดูแล มีการทำ Group support หรือโครงการเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อให้ผู้ที่มีปัญหาในการดูแลผู้สูงอายุสมองเสื่อมที่คล้ายกันมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้อง ครบทุกด้าน มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ผู้ดูแลมีความรู้และทักษะดีขึ้น และความรู้สึกเป็นภาระลดลง นอกจากนี้คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความสามารถมากขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้ป่วย พร้อมทั้งจะเรียนรู้ไปพร้อมกัน อีกส่วนหนึ่งคือ โครงการจัดอบรมดังกล่าว มีการจัดอย่างต่อเนื่องมาแล้ว 10 ปี มีผู้ดูแลจากทั้งภายในและภายนอกคณะฯ เข้าร่วมอบรมหลายพันคน และยังมีโครงการอื่น ๆ ที่ช่วยเหลือผู้ป่วยสูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อมด้วย

การใช้ KM ในการบริหารจัดการหน่วยงาน ทำให้รู้ว่าจุดไหนที่ควรพัฒนา หรือปรับปรุง ได้เรียนรู้การพัฒนางานกันเป็นทีม ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการดูแลหรือการให้บริการผู้ป่วย บุคลากรทุกคนต้องพร้อมอยู่เสมอ ไม่ใช่เพียงหัวหน้า แต่ทุกคนในทีมจะต้องรู้เหมือนกัน จึงจะไม่เกิดปัญหา และเมื่อมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทุกคนในทีมช่วยกันคิดช่วยกันทำ จะเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ สุดท้าย ศ. นพ. วีรศักดิ์ ผากข้อคิดว่า “แค่เราทำงานตามปกติของเราทุกวัน เราก็ล้าหลังแล้ว เพราะฉะนั้นเราต้องพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนา เราจะไม่เป็นน้ำที่เต็มแก้ว ต้องพร้อมที่จะเรียนรู้ เพราะเรายังมีจุดที่ต้องพัฒนาและเรียนรู้อีกมาก”

ผู้ถอดบทเรียน : กิตติยาภรณ์ เต็มกระโทก