



KM เพื่อบูรณาการทีมงาน

ให้บริการผู้สูงอายุ

งานจัดการความรู้ได้มีโอกาสสัมภาษณ์ **ศ. นพ. วีรศักดิ์ เมืองไพศาล จากคลินิกผู้สูงอายุ ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม** ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลโครงการติดดาว ประเภทหน่วยงานดีเด่นดาวทอง โดย **ศ. นพ. วีรศักดิ์** กล่าวว่า คลินิกผู้สูงอายุให้บริการกับผู้สูงอายุด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค บำบัดรักษา และฟื้นฟู โดยทีมสหสาขาในคลินิกประกอบด้วย แพทย์จากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม ภาควิชาอายุรศาสตร์และภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู พยาบาล นักจิตวิทยา เภสัชกร นักโภชนาการ และนักศึกษศึกษา โดยดูแลใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านสมองและจิตใจ ด้านความสามารถในการทำกิจกรรมประจำวัน และด้านสังคมและดูแล ความท้าทายของคลินิกคือ ผู้ป่วยมีอายุตั้งแต่ 80-100 ปี มีปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อน มีปัญหาทางด้านสังคมและการดูแล จึงต้องเชื่อมโยงการดูแลผู้ป่วยจากทีมสหสาขาวิชาชีพให้ใช้เวลาในการดูแลผู้ป่วยที่มารับบริการน้อยที่สุดและครบทุกด้าน

ประสบการณ์การนำ KM ไปใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน **ศ. นพ. วีรศักดิ์** ได้ยกตัวอย่างเรื่อง ผู้สูงอายุสมองเสื่อม ซึ่งคลินิกผู้สูงอายุมีผู้ป่วยสมองเสื่อมประมาณ 40% และผู้ดูแลยังขาดทักษะในการดูแลผู้ป่วย จึงนำกระบวนการ **Link – Share – Learn** มาใช้ โดย **Learn** จากผลการสำรวจความต้องการของผู้ดูแลผู้ป่วยคือ 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

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้องครบทุกด้าน มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ผู้ดูแลมีความรู้และทักษะดีขึ้น และความรู้สึกเป็นภาระลดลง นอกจากนี้คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความสามารถมากขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อการดูแลผู้ป่วย พร้อมทั้งจะเรียนรู้ไปพร้อมกัน อีกส่วนหนึ่งคือ โครงการจัดอบรมดังกล่าวมีการจัดอย่างต่อเนื่องมาแล้ว 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** ฝากข้อคิดว่า **“แค่เราทำงานตามปกติของเราทุกวัน เราก็ล้าหลังแล้ว เพราะฉะนั้นเราต้องพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนา เราจะไม่เป็นน้ำที่เต็มแก้ว ต้องพร้อมที่จะเรียนรู้ เพราะเรายังมีจุดที่ต้องพัฒนาและเรียนรู้อีกมาก”**



บทเรียนจากการสัมภาษณ์

ศ. นพ. วีรศักดิ์ เมืองไพศาล

คลินิกผู้สูงอายุ ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม