

# LEARN – LINK - SHARE

## กับภาควิชาพยาธิวิทยาคลินิก

ภาควิชาพยาธิวิทยาคลินิก เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตามพันธกิจหลัก 3 ด้าน คือ การเรียนการสอน การบริการ และการวิจัย ในส่วนของงานบริการของภาควิชาฯ คือ การให้บริการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการครอบคลุมการเจาะเลือดผู้ป่วยนอกและการตรวจวิเคราะห์ โดยมีแนวโน้มของการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในปี 2560 ภาควิชาฯ ให้บริการทั้งหมด 6.4 ล้านการทดสอบต่อปี นับเป็นความท้าทายต่อการบริหารจัดการที่จะทำให้ผลการวิเคราะห์มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วทันเวลา และเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของคณะฯ ภาควิชาฯ จึงนำมาตรฐานงานบริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ISO 15189 และต่อยอดสู่มาตรฐานความปลอดภัย ISO 15190 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลมาใช้บริหารจัดการห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้ยังมีการนำมาตรฐานการทดสอบ ณ จุดดูแลผู้ป่วย ISO 22870 มาใช้ในหอผู้ป่วยทั้ง 150 หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช ทำให้ผลการดำเนินการของภาควิชาฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้รับบริการสามารถรับผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วทันเวลา สร้างความภาคภูมิใจให้กับภาควิชาฯ



บทเรียนจากการสัมภาษณ์

คุณผู้สดี ลีอนีย์

นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการพิเศษ

ภาควิชาพยาธิวิทยาคลินิก



# LEARN – LINK - SHARE

## กับภาควิชาพยาธิวิทยาคลินิก

ด้วยการให้บริการที่มีจำนวนมากก็ย่อมมีปัญหา ภาควิชาฯ จึงให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาหน้างานอย่างเป็นระบบ โดยใช้กลยุทธ์ Siriraj Link – Share – Learn มาดำเนินการดังนี้

### Link

โดย Link ผู้ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่อาจารย์ที่เป็นที่มิชชาการและเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการ เพื่อนำประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาพิจารณาและคัดเลือก ตั้งเป็นโจทย์ในการพัฒนาปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ปี 2555 ห้องปฏิบัติการได้รับผลประเมินจากผู้รับบริการว่าได้รับการตรวจวิเคราะห์ล่าช้า จึงทำให้เกิดการ Learn

### Learn

ทบทวนกระบวนการว่า ผลการตรวจวิเคราะห์ที่ล่าช้าเกิดจากสาเหตุอะไร พบว่า เกิดจากการตรวจวิเคราะห์ปัสสาวะที่มีขั้นตอนการรายงานผลค่อนข้างละเอียด ทีมจึงร่วมกันหาสาเหตุที่แท้จริง พบว่า เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจดูตะกอนของปัสสาวะก่อนรายงานผลทุกราย เพื่อยืนยันความถูกต้อง จึงทบทวนหาวิธีการแก้ไขปัญหาให้สามารถรายงานผลการตรวจปัสสาวะได้อย่างรวดเร็วขึ้น นำไปสู่กระบวนการ Link

### Link

ทบทวนความรู้และหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจปัสสาวะ พบว่า ปัจจุบันการตรวจตะกอนปัสสาวะโดยเครื่องตรวจวิเคราะห์อัตโนมัติมีความน่าเชื่อถือ จึงทำการศึกษาเปรียบเทียบการอ่านผลจากเครื่องตรวจวิเคราะห์อัตโนมัติ กับการอ่านผลโดยเจ้าหน้าที่ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ แล้วสรุปออกมาเป็นเกณฑ์ในการเลือกวิธีการอ่านผลตรวจว่าเมื่อไหร่จะใช้วิธีการตรวจด้วยคน อะไรควรจะใช้วิธีการตรวจด้วยเครื่องอัตโนมัติ ทำให้สามารถลดการอ่านผลตรวจโดยเจ้าหน้าที่ลง 30 - 40% การรายงานผลจึงรวดเร็วขึ้น นำไปสู่การ Share

### Share

Share ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่นำเสนอกระบวนการในการบริหารจัดการปัญหาที่เกิดจากงานประจำ ไปสู่การเรียนรู้อย่างเป็นงานวิจัย จนได้รับรางวัลในเวลาต่อมา

# LEARN – LINK - SHARE

## กับภาควิชาพยาธิวิทยาคลินิก

จากที่กล่าวมาภาควิชาฯ มีการนำข้อกำหนด ISO ที่ระบุไว้ว่า ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ และจัดทำแผนการพัฒนาในกระบวนการ ISO ประจำปี เมื่อทุกคนเห็นแผนก็จะตระหนักถึงการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่เสมอ ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือ บุคลากรส่วนใหญ่ถนัดการลงมือปฏิบัติมากกว่าการบันทึกและเก็บข้อมูล ทำให้เมื่อต้องการแก้ไขปัญหาหรือกระบวนการเรียนรู้ การค้นหาข้อมูลจึงค่อนข้างยาก เมื่อคณะฯ มีการประกวดโครงการติดตาม ประจำปี ภาควิชาฯ จึงมอบหมายให้สำนักงานบริหารคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นหน่วยที่กระตุ้นให้ทีมงานมีการบันทึกและเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ครบรอบการเก็บข้อมูลในการส่งประกวดรางวัลโครงการติดตาม ทำให้บุคลากรตระหนักถึงการบันทึกและเก็บข้อมูลมากขึ้น นอกจากนี้ปัญหาในการดำเนินงานอื่น ๆ คือ เรื่องตัวชี้วัดเนื่องจากตัวชี้วัดบางตัวเก็บข้อมูลยาก เช่น หน่วยเจาะเลือดมีระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วยนานแค่ไหน ทำให้ต้องนำระบบ IT เข้ามาช่วย เป็นต้น แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นจุดแข็งของภาควิชาฯ คือ บุคลากรในภาควิชาฯ ให้ความร่วมมือในการทำงานด้านการพัฒนาคุณภาพกันอย่างมีประสิทธิภาพ

**“การทำ KM นั้นเริ่มต้นไม่ยาก ทุกหน่วยงานสามารถเริ่มต้นทำ KM ได้ เพราะการทำ KM คือ การร่วมกันใช้ความรู้ ประสบการณ์ ในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา จากงานประจำที่เราทำอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานที่เหมาะสมเป็นระบบ เกิดองค์ความรู้ที่แบ่งปันและใช้งานตลอด ทำให้การทำงานประจำมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ”**