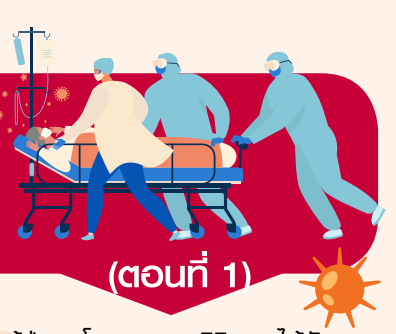




เรื่อง : งานจัดการความรู

# งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ที่มากกว่าการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย



(ตอนที่ 1)

นางสาวปรานอม เกตุสมพร หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช ได้รับ “รางวัลบุคคลคุณภาพ ประจำปี 2562” ได้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศิริราชมายาวนานถึง 43 ปี นับว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญ และเป็น Role model ด้านการพัฒนางานอย่างแท้จริง มีการส่งเสริมสร้างสรรคนวัตกรรม และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย เป็นมากกว่าการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย



นางสาวปรานอม เกตุสมพร กล่าวว่า “เริ่มทำงานที่โรงพยาบาลศิริราชเมื่อ 43 ปีก่อน เริ่มต้นจาก 0 ทำงานบนพื้นฐานของความเป็นเด็ก จึงมีพี่ม๊อง มีหัวหน้าที่ช่วยอบรม สั่งสอน แนะนำการทำงาน ถูกปลุกฝังให้มีความรักต่อศิริราช ต่อผู้ใช้บริการ เชื่อว่าผลงานและรางวัลที่ได้รับมาจากการกระทำเท่านั้น โดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งกล่าวได้ว่างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยถือเป็นด่านแรกของโรงพยาบาล ผู้ป่วยที่มาที่นี่มีความทุกข์ ที่ทีมงานจึงต้องบริการช่วยเหลือให้ได้มากที่สุด ดีที่สุด ให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว ทันต่อการรับบริการทุกอย่างในโรงพยาบาล โดยที่คนทำงานเองก็ต้องมีความสุขในการทำงานด้วย หลักของการทำงานก็คือ ใช้ชีวิตบนพื้นฐานของความเป็นจริง รู้สุข รู้ทุกข์ ให้โอกาส และให้อภัย การเป็นหัวหน้างานคือ ต้องให้ความช่วยเหลือเมื่อคนในหน่วยงานเกิดความทุกข์ อยู่กันแบบครอบครัว เมื่อคนทำงานอยู่กับเราแล้วมีความสุข ทุกคนก็จะตั้งใจทำงานร่วมกับเราเป็นอย่างดี

เรื่องการพัฒนาคุณภาพเริ่มจากความคิดที่ว่า จะทำอย่างไรให้ทุกคนในหน่วยงานเข้าใจเรา และทำอย่างไรให้เราเข้าใจเขา ให้ทุกคน

ทราบถึงจุดมุ่งหมายของหน่วยงานว่ามีเป้าหมายเพื่ออะไร ระหว่างการทำงานย่อมต้องเกิดปัญหา ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ต้องไม่ปล่อยผ่าน ต้องมีการแก้ไขและพัฒนา หลักการคือ การพูดคุยแลกเปลี่ยนกับคนในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง งานเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมีบุคลากรกว่า 200 คน ต้องมีการประชุม เพื่อให้รับรู้ข้อมูลโดยทั่วกันทั้ง 200 คน แต่เนื่องจากผู้ป่วยเข้ามาในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก เราไม่สามารถหยุดให้บริการได้ จึงไม่สามารถประชุมในเวลางาน ต้องขอความร่วมมือประชุมนอกเวลางานของแต่ละเวร โดยในหนึ่งเดือน จะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 100 คน การประชุมมีทั้งการชี้แจงข้อมูล และรับฟังปัญหาของคนทำงาน เพื่อแก้ปัญหาในเบื้องต้น แต่ถ้าอะไรที่เกินความสามารถ ก็จะนำเสนอไปยังผู้บริหาร นอกจากนี้จะมีกลุ่มย่อย เป็นกลุ่มที่ขึ้นปฏิบัติงานเวรป่วยและเวรตึก จะมีการประชุมสัปดาห์ละครั้งเพื่อรับรู้และแก้ไขปัญหาของการทำงานเช่นกัน ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ นั้น การสื่อสารเชื่อมโยงกันเป็นสิ่งสำคัญ โดยทำตามระเบียบปฏิบัติ มีเอกสาร มีข้อมูลให้ลูกค้า ผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้ว่าหน่วยงานทำอะไร มีส่วนใดที่ต้องได้รับการแก้ปัญหา ต้องสื่อสารให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยอมรับการร่วมกัน ผลพลอยได้คือเมื่อลูกค้าเห็นว่าเราให้ความใส่ใจ รู้สึกว่าเราเข้าถึงปัญหา ลูกค้าก็จะให้ความร่วมมือกับเรา โดยนอกจากเวทีจริงแล้ว ยังมีการใช้ Line เพื่อสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นการส่งต่องานกัน หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยประหยัดเวลาเพราะไม่ต้องนัดเจอกัน ไม่รบกวนเวลางาน และใช้ระบบออนไลน์ระบบ SAP เพื่อแจ้งตารางเวร จึงเป็นการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์”



ในตอนหน้า พบกับแนวทางในการพัฒนาระบบงานของงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ภายใต้การนำของ นางสาวปรานอม เกตุสมพร ว่ามีแนวทางและหลักคิดอย่างไรจึงได้รับรางวัลแพลทินัมอย่างต่อเนื่อง 6 ปีซ้อน