

กำหนดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 7

“เสริมพลัง สร้างคุณภาพ ผู้สุขภาวะ”

วันที่ 24 กรกฎาคม 2557

ณ ชั้น 2 อาคารศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง "R2R" ไหลลื่น กลมกลืนงานคุณภาพ"

เวลา 13.00 - 14.30 น. ห้อง Sapphire 204

คุณภักดิ์สมัญญ์ จิตวิริยธรรม

ผู้นำเสวนา นพ.รัฐภูมิ ชามพูนท โรงพยาบาลพุทธชินราช

นำเสนอโดยคุณวิภาพรรณ หมื่นมา โรงพยาบาลบ้านไธสง

คุณจุฬารัตน์ สุริยาทัย โรงพยาบาลท่าม่วง

ในหน่วยงานของคุณวิภาพรรณมีการทำระบบ HA อยู่แล้ว ต่อมาเริ่มมีการนำ R2R มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพร่วมกับ HA เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกันสามารถที่จะนำมาปรับให้เข้ากันได้ ซึ่งมี 4 ขั้นตอนด้วยกันในการปรับ R2R ให้เข้ากับ HA ของทางรพ. ดำเนินการวนไปเรื่อย ๆ เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มที่การจุดประกายในบุคลากรทุกระดับทั้งผู้ปฏิบัติ ทีมนำเฉพาะด้าน และผู้บริหาร เมื่อทำออกมามีชิ้นงานเกิดขึ้นก็เข้าสู่ขั้นตอนการถ่ายทอด นำผลงานไปเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน และมีการต่อยอดงานที่ทำให้เป็นงานวิจัย รวมทั้งส่วนที่เป็นนวัตกรรม สุดท้ายเป็นขั้นตอนการถอดบทเรียนเพื่อพัฒนากระบวนการทำ R2R พัฒนาการส่งเสริมคุณภาพ/ดูแลผู้ป่วย กระบวนการดำเนินการจะมีการสร้างแรงกระตุ้นให้มีผู้สนใจเข้าร่วมส่งผลงานเข้าประกวดโดยมีรางวัลและประกาศนียบัตร

คุณจุฬารัตน์ ให้แนวคิดในการสร้างกระบวนการพัฒนางานโดยมองว่าทุกผลงานมีคุณค่า กระบวนการคิดของบุคลากรทุกคน ทุกชิ้นงานมีคุณค่าแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาพัฒนางานให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เป็นเป้าหมายสำคัญให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน มุ่งให้ผู้มารับบริการได้รับมาตรฐานที่ดี มีความพึงพอใจ หน่วยงานเป็นที่น่าไว้วางใจมีความปลอดภัย มีการนำ KM กับ R2R มาใช้เป็นพื้นฐานในการขับเคลื่อนระบบการพัฒนาคุณภาพ บุคลากรทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนางานวิชาการซึ่งมาจากปัญหาหน้างานของตน จุดแข็งจุดหนึ่ง คือ ผู้บริหารและบุคลากรให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือ กระบวนการขับเคลื่อนเริ่มที่การจัดการความรู้ซึ่งพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญ มีองค์ความรู้หลากหลาย การบริการทำด้วยหัวใจการบริการอย่างเต็มเปี่ยม และพบว่าแก่นแท้ของ รพ. คือ การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีความเอื้ออาทรเห็นผู้ป่วยทุกคนเป็นญาติเป็นที่น้อม มีการร่วมรับฟังปัญหาหน้างานของผู้ปฏิบัติ และปัญหาจากผู้ป่วยโดยตรง จากนั้นจึงเริ่มนำสิ่งเหล่านี้มาผสมผสานกับงาน HA เริ่มทำเป็น mini research

มีการรายงานข้อมูลที่ชัดเจนเป็นร้อยละ นำข้อมูลในหน่วยงานมาวิเคราะห์ ผลงานที่ต้องสอดคล้องกับตัวชี้วัด กระบวนการทำเริ่มจากให้เล่างานของตนเองที่ได้ลองทำ สร้างบรรยากาศสบาย ๆ ในการพูดคุย ประเด็น กระตุ้นโดยการมีรางวัลในการส่งผลงานเข้าประกวดและมีพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา เปิดโอกาสให้ทุกหน่วยงานและสหวิชาชีพเข้าร่วม จัดหาเวทีนำเสนอทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน มีการเชิญบุคลากรภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมิน มีการแสดงความชื่นชมเพื่อเป็นกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติ ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ผลที่ได้คือเจ้าหน้าที่มีความสุขในการปฏิบัติงาน

ในผู้ป่วย COPD ทางรพ.บ้านโฮ่ง ได้ข้อมูลพื้นฐานจากการทำ HA มีการสร้างนวัตกรรมจากวัสดุง่าย ๆ นำมาใช้ได้จริง จากนั้นนำมาทำวิจัยถึงทดลองได้เป็นชิ้นงาน R2R และมีการนำมาพัฒนาต่อยอดไปเรื่อย ๆ ส่วนทางรพ.ท่าวังผา มีการนำข้อมูลทุกอย่างมาทำวิจัย และมีการพัฒนามาโดยตลอด เพิ่มการทำงานร่วมกับชุมชนทั้งในกระบวนการป้องกันและรักษา การนำ R2R มาสร้างระบบจะเป็นแนวทางที่ดีในการช่วยลดการ re-admit ของผู้ป่วยได้ การทำงานจะต้องเป็นการทำทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก การเขียนงานก็มีความสำคัญควรมีการเก็บข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบงานเขียนที่อ่านเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สิ่งสำคัญในการทำ R2R คือ ทุกคนในองค์กรควรมีส่วนร่วม ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร และอาจค่อย ๆ ดึงเอาภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำ ผลที่ได้จากงานที่ทำ คือ การทำงานจะมีความง่ายขึ้นและผู้ปฏิบัติงานจะมีความสุขมากขึ้น