

การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย (R2R) ครั้งที่ 10

“ทศวรรษ R2R พัฒนาคอนไทยสู่สังคม ๔.๐ ”

วันพุธที่ 5 กรกฎาคม 2560 ณ ศูนย์การประชุมอิมแพ็ค ฟอรั่ม เมืองทองธานี

Session แลกเปลี่ยนเรียนรู้รางวัลผลงาน R2R ดีเด่น 2560

เรื่อง “ร้อยใจประสาน พัฒนางานเป็นระบบ ยกระดับงานบริการ”

เวลา 13:00 – 16:00 น. ห้อง Sapphire 204

นางสาวเกษรี ปั่นลี ผู้บันทึก

สังกัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

โทรอีเมลล์ pkesaree@gmail.com , 081-816-2738

หัวข้อเรื่อง การลดการใช้ทรัพยากร งานยานพาหนะ โรงพยาบาลท่าวังผา จ.น่าน

วิทยากร นายสมเพชร สิทธิยศ

ผู้นำเสนอ ดร.มาศโมหี จิตวิริยธรรม , ดร.วัลยาภรณ์ ทังสุภุติ

งานยานพาหนะโรงพยาบาลท่าวังผา มีค่าใช้จ่ายสูงจากการซ่อมแซมรถและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง เป็นจำนวนเงิน 181,356 บาท และ 18,978.96 ลิตร ต่อปี ซึ่งในปี 2557 โรงพยาบาลประสบกับปัญหาวิกฤติทางการเงิน การคลัง จึงมีนโยบายการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประกอบกับมีรายงานอุบัติการณ์และข้อร้องเรียนเรื่องยานพาหนะไม่พอใช้ พนักงานขับรถไม่เพียงพอ รถเสียไม่พร้อมใช้ระหว่างทาง ออกไปรับ EMS ล่าช้า ผู้วิจัยและทีมผู้เกี่ยวข้องร่วมนำข้อมูลมาทบทวน นำเสนอต่อผู้บริหาร ออกแบบ และวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาลดการใช้ทรัพยากรในหน่วยงานและปรับปรุงการบริการ

เริ่มด้วยการสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดี ออกแบบการแก้ปัญหาหน้างานร่วมกัน ใช้จังหวะและโอกาสในช่วงเวลาที่เหมาะสม เสนองานต่อผู้บริหาร แบบ Informal Learning ต่อยอดด้วยการนำเสนอข้อมูล ได้ขอแนะนำการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่สำคัญด้วย อีกทั้งยังได้รับการยืนยันการผลักดันอย่างเต็มที่จากผู้อำนวยการโรงพยาบาล มั่นใจได้ว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงาน/ทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง จุดเด่นที่สำคัญอีกประการจากการที่ผู้วิจัยและทีมซึ่งเป็นพนักงานขับรถได้มีส่วนร่วมในการเก็บรวบรวมข้อมูลน้ำมัน ทำบัญชีค่าใช้จ่ายเอง จึงทราบข้อมูลงบประมาณการเงินที่ใช้ทั้งหมด เป็นภาพสะท้อนความคิด/ความรู้สึกต่อปัญหาด้วยตนเอง นำไปสู่สำนึกการเปลี่ยนแปลงภายในตน การศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้จึงไร้การบังคับใดๆ และมีคุณอำนวย (Facilitator) ให้ความช่วยเหลือแนะนำ โดยใช้แนวคิด LEAN นำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสูญเสียเปล่า ด้วย DOWMTIME ได้ออกแบบลดการใช้ทรัพยากรเป็น 3 กลุ่ม 1) การบริหารจัดการยานพาหนะ เปลี่ยนจากซ่อมแซมเป็นซ่อมบำรุง ออกแบบสมุดบันทึกตรวจสอบรถประจำวัน ทำเป็น check list จำนวน 15 รายการ ลดขั้นตอนการขอใช้รถ ออกแบบการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้า โดยให้ติดต่อไปที่หน่วยยานยนต์ล่วงหน้าก่อน พนักงานขับรถจะได้จัดรถให้เหมาะสมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง ทางเดียวกันไปด้วยกัน รถออกต่างจังหวัดต้อง 3 คนขึ้นไป จัดระบบรองรับ EMS มีพนักงานขับรถสำรอง stand by 2) นำ 5ส มาใช้ในหน่วยงาน นำของเก่าที่เหลือใช้กลับมาซ่อมดัดแปลง ลดการใช้

กระแสไฟฟ้าในหน่วยงาน ช่วยกันปิดแอร์-ปิดไฟ ลดการใช้น้ำโดยการล้างรถแบบประหยัดใช้ถังไม่ใช้สายยาง มีธนาคารขยะในโรงพยาบาล มีนวัตกรรมตู้เก็บขยะแฉะนิรภัย เพื่อป้องกันการสูญหาย จัดตารางการเดินรถและสมุดควบคุมการใช้รถ 3) บริหารบุคคล มีการจัดพนักงานขับรถสำรองเป็นเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่น มีการฝึกทักษะในการใช้รถพยาบาลทุกคันในโรงพยาบาล ทบทวนองค์ความรู้การขับรถให้กับพนักงานขับรถสำรอง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

จากการดำเนินการวิจัยด้วยหลายมาตรการในแก้ไขปัญหานี้ งาน ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง/ซ่อมรถและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงลดลง ลดการใช้ทรัพยากรบุคคล ตอบสนองนโยบายโรงพยาบาล มีนวัตกรรมตู้เก็บขยะนิรภัย ขี้อร่อยเรียนลดน้อยลง การบริการรวดเร็วขึ้น เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนรอบด้าน ได้เผยแพร่ผลงานในเวทีวิชาการของโรงพยาบาลและระดับเขตจังหวัดเชียงราย ในเวที HA National Forum ผลงานวิจัยนี้ได้้นำเข้าสู่นโยบายระดับจังหวัดขยายลงสู่สถานพยาบาลทุกอำเภอในจังหวัดน่าน (R2P) สร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้วิจัยและทีมเป็นอย่างมาก ทีมวิจัยมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานตามหลักวิชาการ ได้ความมั่นใจที่มีคุณเอื้อคุณอำนวยคอยช่วยเหลือ กระตุ้นและผลักดันให้เกิดการวิจัย อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล เข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ให้ความร่วมมือในการลดทรัพยากร ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติ และช่วยลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลในที่สุด

จะเห็นได้ว่า ทางเดิมๆ วิธีใหม่ๆ ชีวิตก็ใหม่ๆ ปลดปล่อยศักยภาพเต็มที่ของคนทำงานออกมา ทีมผู้บริหารหาจุดรัก เข้าสิง ช่วยคิด ช่วยค้น ช่วยแนะนำ คิ้ว และรัก เอาใจใส่ คนทำงาน “งานได้ผล คนได้ใจ” สัมผัสความรู้สึกบางอย่างจากการสื่อสารที่ละมุนต่อหูตะตือที่หัวใจ คุณอำนวยกล่าวในที่ประชุมนำเสนอผลงานว่า “พีสมเพชร เป็นเพชรของโรงพยาบาลท่าวังผา เราภาคภูมิใจมาก” ขอขอบคุณสำหรับการร่วมเดินทางด้วยการมีส่วนร่วมบันทึกคุณค่า “หนทางยังอยู่แสนไกลจากวันนี้ เพียงเรามีเรา หากจะเดินไปทางใด ... ไม่หวั่น”

หัวข้อเรื่อง ระยะเวลาที่เหมาะสมของการทำ Recirculation with Ultrafiltration ในการขจัดน้ำยาอบฆ่าเชื้อตัวกรองเลือด

วิทยากร นางพรรณพนัช อธิพิงศ์สกุล

ผู้นำเสนอ ดร.มาศโมฬี จิตวิริยธรรม , ดร.วัลยาภรณ์ ทั้งสุภูติ

การรักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะท้ายโดยการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในประเทศไทย “ตัวกรองเลือด (dialyzer)” เป็นอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในการฟอกเลือด จึงต้องล้างและอบฆ่าเชื้อ ด้วย 0.16% Peracetic Acid ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ก่อนนำมาใช้จำเป็นต้องล้างน้ำยาอบฆ่าเชื้อออกให้หมด ในการทำงานประจำวิธีการล้างน้ำยาอบฆ่าเชื้อในขั้นตอน Recirculation with ultrafiltration ใช้เวลา 10 นาที จึงต้องการศึกษาหาระยะเวลาที่เหมาะสมและคุ้มค่าในการทำ Recirculation with ultrafiltration เพื่อขจัดน้ำยาฆ่าเชื้อในตัวกรองเลือดที่นำกลับมาใช้ซ้ำ

เริ่มต้นจากความสงสัยที่การปฏิบัติหน้างานไม่สอดคล้องกันในเรื่องจำนวนน้ำยาที่ใช้ผ่าน dialyzer รวมทั้งผู้วิจัยเป็นผู้สอนภาคปฏิบัติการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม เกิดเป็นคำถามในใจที่ต้องการคำตอบให้กับนักศึกษา จึงนำข้อมูลไปปรึกษาอาจารย์ที่ R2R ได้รับคำแนะนำให้ทบทวนสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ คือการใช้ยาผ่านตัวกรองเลือด 500 ซีซีต่อนาที เป็นเวลานาน 10 นาที และทดสอบผ่านทุกครั้ง มีความจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องศึกษาเปรียบเทียบจำนวนน้ำยา ได้สะท้อนคิดแ่งมุมที่สร้างสรรค์ว่า ต้องใช้เวลา 10 นาทีในการทดสอบด้วยหรือ เป็นจุดเปลี่ยนวิธีคิด คำถามวิจัยจึงเป็นการหาระยะเวลาที่เหมาะสมในการล้างตัวกรองเลือด โดยหาเวลาที่ทดสอบได้ผลเป็น negative ผู้ป่วยปลอดภัยเช่นเดิม ซึ่งอาจลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายน้อยลง ผู้วิจัยและทีมเห็นพ้องว่าจะช่วยให้เกิดผลกระทบ (impact) ที่ดีกว่า เป็น Enforce Impact Analysis นำไปสู่การทดลอง High Flux Dialyzer 3 ชนิดที่นำกลับมาใช้ซ้ำ โดยใช้ residual peroxide strip test ตรวจน้ำยาตกค้างที่ตำแหน่ง Port Artery นาทีที่ 0 – 10 มีผู้อ่านผลทดสอบ 2 คน ผู้อ่านไม่ทราบว่า sample นั้นเป็นนาทีที่เท่าไร และเป็นตัวกรองเลือดชนิดใด ในกรณีผลการอ่านไม่ตรงกัน จะให้คนที่ 3 เป็นผู้อ่านตัดสิน

ผลการวิจัยพบว่า นาทีที่ 5 เป็นเวลาที่เหมาะสมในการขจัดน้ำยาฆ่าเชื้อ 0.16% Peracetic acid ในตัวกรองเลือดที่นำกลับมาใช้ซ้ำในตัวกรองเลือดทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการนำมาใช้ซ้ำครั้งที่เท่าไร total cell volume และ grade เท่าไร นำไปสู่มาตรฐานใหม่ในการทำ Recirculation with ultrafiltration เพื่อขจัดน้ำยาอบฆ่าเชื้อตัวกรองเลือดจากแนวปฏิบัติเดิม 10 นาที ลดลงเหลือ 5 นาที การทำงานรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาและแรงงานบุคลากร ผู้ป่วยปลอดภัยเช่นเดิม และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลงถึง 122,428 บาทต่อปี

ขอขอบคุณผู้บริหารทุกระดับที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยทุกคนได้รับการอบรมการทำวิจัยจาก R2R มีโครงสร้างขององค์กรชัดเจนที่สนับสนุนวิธีคิดและวิธีการทำวิจัยอย่างเป็นกระบวนการ ให้การยอมรับทีมจนได้รับผลงานที่ปรากฏจากการส่งเสริม

เป็นเรื่องราวย้อนแย้งที่เกื้อกูล ของ subsystem หรือระบบย่อยในระบบใหญ่ กับการก้าวข้ามขอบด้วย Good to Great ที่ R2R ช่วยส่งมอบผลลัพธ์และสร้างทีมที่เปิดหน้าต่างแห่งการใคร่ครวญ อ่อนโยน และเป็นปัจจุบัน ขณะ ได้ตอบคำถามและนำพาไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีความเหมาะสมกับบริบทแห่งตน ผู้บันทึกเห็นการพัฒนาเห็น fixed mindset ที่อ่อนกำลังลง เปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเป็น growth mindset ที่สามารถหยิบจับขึ้นมาพิจารณาและคลี่คลายที่ละเล็กละน้อย คลายปมและนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า