

(ด้าน Humanized Healthcare)

แพทย์พรชัย-ตะนา คุณภาพ

โดย นายแพทย์พรชัย วรรณล้วน
รพ.จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

บทบาทหน้าที่สำคัญของแพทย์ คือการรับผิดชอบต่อชีวิต และความปลอดภัยของผู้ป่วย ในแต่ละวันมีผู้ที่รอความช่วยเหลือจากเราเป็นร้อยๆ คน .. ผมว่าคุณค่าของความเป็นแพทย์อยู่ตรง นี้เอง เมื่อเราได้ให้การดูแลรักษา ได้ทำหน้าที่ของตัวเองอย่างดีที่สุด คงไว้ซึ่งศรัทธาของวิชาชีพ และสามารถช่วยชีวิตผู้อื่นได้

แล้วในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยระบบคุณภาพ มีการพัฒนาที่ ต่อเนื่องยาวนานทั้งเรื่องของ 5 ส, ISO, HA โดยผมมีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการพัฒนาคุณภาพในฐานะทีมนำทางคลินิก คำถามในใจคือ “ผมจะช่วยให้องค์กรมีการ พัฒนาต่อไปได้อย่างไรบ้าง?”

ช่วงแรกของการทำงาน เพราะเป็นน้องใหม่และต้องรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ ยอมรับว่าต้องเจอกับบททดสอบและการวิพากษ์วิจารณ์หนักพอสมควร แต่ไม่เคยทำให้ผมท้อถอย ทุกคำวิจารณ์ถือเป็นเรื่องธรรมดา น้อมรับไว้เพื่อเรียนรู้และพัฒนาตัวเอง

ผมเชื่อมั่นว่าถ้าเราตั้งใจจริง ไม่มีอะไรที่จะเป็นไปได้ ผมเชื่อมั่นในศักยภาพของคนทุก คน องค์กรของเราอาจจะพบกับปัญหาอุปสรรค ทำให้ขับเคลื่อนไปได้ค่อนข้างช้า แต่ถ้าพวกเรา ช่วยกัน เราจะต้องทำได้เหมือนที่คนอื่น ๆ เขาทำได้มาแล้ว

ผมเริ่มต้นศึกษาระบบคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆ ที่โรงพยาบาลนำมาใช้ ศึกษาบทบาท หน้าที่ของทีมนำทางคลินิกที่ตัวเองรับผิดชอบ จนเริ่มรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ต้องประสานงานกับ ใคร ต้องเชื่อมโยงกับทีมไหนบ้าง และก็ได้รู้ว่าการจะทำให้งานสำเร็จไม่ใช่เรื่องง่ายๆ เลย

สิ่งสำคัญในกระบวนการทำงานนอกจากระบบที่เข้มแข็งแล้ว .. “คน” คือปัจจัยสำคัญที่เรา ต้องพัฒนา ระบบจะก้าวไปไม่ได้เลย ถ้าคนของเราอ่อนแอ หดหู่ .. จากเดิมที่พุ่งความสนใจ ไปที่ประสิทธิภาพของงาน แต่กระบวนการพัฒนาคุณภาพสอนให้รู้ว่าต้องใส่ใจคุณภาพของคนด้วย เพื่อนของเราที่อยู่ข้างๆ เป็นยังไงบ้าง มีอะไรเกิดขึ้นกับเขา และผมจะช่วยเขาได้อย่างไร ..

ผมพบว่า .. มิตรภาพที่ดี การให้กำลังใจกันและกัน ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และ การไม่ทอดทิ้งกัน เป็นสิ่งสำคัญ กำลังใจเล็กๆ จากเราอาจมีความหมายยิ่งใหญ่สำหรับเพื่อนบางคน ที่กำลังท้อแท้ ..

ความสำเร็จในความหมายของผม นอกจากผลการทำงานที่มีคุณภาพ การได้รับความ เชื่อมั่นไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาแล้วนั้น สิ่งที่สำคัญคือ การได้ช่วยให้เพื่อน ของเรามีรอยยิ้ม มีพลังใจ และก้าวเดินต่อไปได้อีกครั้ง.