



สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่ผลงาน...../.....
วันลงทะเบียน.....

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม 4)

ส่วนที่ 1

ชื่อ-สกุล พว.อภิญา ปุโณด รหัสบุคคล 015846

เบอร์โทรภายใน 0645850939,74087 เบอร์โทรมือถือ 0881838135 Email Address Aphinya.jir@gmail.com

หน่วยงาน หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก งานการพยาบาลบริการเฉพาะ

ภาควิชาฯ / ฝ่าย(ต้นสังกัด) ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ

*ชื่อ-สกุล นางอภิญา ปุโณด รหัสบุคคล 015846

(ผู้ที่จะรับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

*หมายเหตุ:

1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ระบุไว้

โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่องและทบทวนความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ของท่าน)

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง ที่นัสมุทราศร

“ทราบใดที่น้องยังทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลรามาริบัติ สถานที่ที่มีระบบสนับสนุนการทำงานทุกอย่าง น้องจะไม่มีทางรู้เลยว่าอุปสรรคของการทำงานมันคืออะไร” พี่พยาบาลที่ฉันทเครพท่นหนึ่งกล่าวขึ้น หลังจากทีฉันทบ่นปัญหาจากการทำงานที่พบเจอในแต่ละวันให้พี่เขาฟัง และพี่เขายังเสริมอีกว่า **“ยังมีโรงพยาบาลอื่นๆอีกมากมายที่เขาไม่มีระบบสนับสนุนที่เพียบพร้อมเท่าเรา ถ้าวันไหนน้องมีโอกาสได้ไปสัมผัสน้องจะเข้าใจสิ่งที่พี่พูดเอง”**

ช่วงประมาณต้นปี 2563 เกิดการระบาดของโรคที่ชื่อว่า **โควิด 19** ซึ่งส่งผลกระทบมากมายต่อหลายๆภาคส่วน รวมถึงบ้านหลังใหญ่ของฉันท โรงพยาบาลรามาริบัติ หลายส่วนงานต้องหยุดปฏิบัติงานชั่วคราว หลายส่วนงานต้องก้าวขึ้นมาเป็นด่านหน้าในการรองรับสถานการณ์ในครั้งนี้ ตัวฉันทเองก็ได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของด่านหน้าในการรองรับสถานการณ์ในครั้งนี้เช่นกัน โดยได้ปฏิบัติงานที่คลินิกตรวจโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน ถึงแม้จะเป็นการปฏิบัติงานแบบเป็นครั้งคราวตามการหมุนเวียนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แต่ฉันทได้มองเห็นและเรียนรู้ถึงความสำคัญในการวางระบบงาน และการติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่นๆ รวมถึงได้เห็นความเสียสละของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ที่ถึงแม้จะรู้ว่าทุกวันที่ปฏิบัติงานคือความเสี่ยงแต่ทุกคนก็ยินดี เต็มใจ และพร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

วันเวลาล่วงเลยผ่านไป จากความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วน การรายงานยอดผู้ติดเชื้อมีจำนวนลดลงเรื่อยๆ จากหลักร้อย เหลือหลักสิบ และวันที่ประชาชนคนไทยรอคอย “ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อ ศูนย์ ราย” ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานต่างๆ ห้างร้าน กำลังกลับมาดำเนินกิจการอีกครั้ง ดั่งต้นไม้ที่แล้งน้ำที่แห้งเหี่ยว ได้พบกับหยาดฝนที่มอบความชุ่มชื้นให้อีกครั้ง

แต่เหมือนภาพที่ทุกคนกำลังเห็น จะเป็นเพียงภาพฟ้าสงบ ก่อนพายุใหญ่จะถาโถม ในกลางเดือนธันวาคมของปีเดียวกัน มีการประกาศถึงการระบาดระลอกใหม่ ตามติดมาด้วยตัวเลขผู้ติดเชื้อที่ทะยานสูงอย่างรวดเร็ว หลายภาคส่วนเกิดการชะงัก โดยเฉพาะภาคส่วนของการประมงและอาหารทะเล **“จังหวัดสมุทรสาคร”** ที่ที่เป็นบ้านอีกหลังของฉันท

เนื่องจากฉันทพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงควบคุมสูงสุด จึงได้รับการขอความร่วมมือให้กักตัว สังเกตอาการอยู่ในที่พักอาศัยเป็นระยะเวลา 14 วัน ท่ามกลางข่าวลือมากมาย คำพูดที่มักได้ยินจากคนรอบข้างเสมอๆว่า **“เหมือนจะครันเนื่อครั้งตัว เหมือนจะเจ็บคอ เอ๊ะ!! ติดหรือยัง ติดโควิด 19 แล้วหรือเปล่า”** ทำให้ฉันทเริ่มมองหาช่องทางเล็กๆในการส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องกับคนรอบข้าง อย่างน้อยก็เพื่อเพิ่มพื้นที่ของข่าวที่เชื่อถือได้มากขึ้น และด้วยความโชคดีที่ฉันทมีแม่เป็นประธานอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน ฉันทจึงอาศัยช่องทางนี้ในการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโควิด 19 จากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ เพียงไม่นานก็เกิดการกระจายและส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น

ช่วงเดือนมกราคม 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงครุกรุ่น ครบ 14 วันที่ฉันทต้องกักตัว ฉันทต้องกลับไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลรามาริบัติอีกครั้ง ซึ่งครั้งนี้ฉันทจำเป็นต้องพักอาศัยในที่พักที่ทางโรงพยาบาลจัดหาให้ชั่วคราว ฉันทคิดอยากประวิงเวลา อยากให้มีใครซักคนยื่นข้อเสนอให้ฉันทมาปฏิบัติงานที่จังหวัดสมุทรสาครแทน ต่อให้ฉันทต้องไปดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด 19 ฉันทก็ยินดี ขอเพียงฉันทได้อยู่ที่บ้าน ได้อยู่เคียงข้าง และได้สู้ไปพร้อมกับชาวสมุทรสาครเท่านั้นก็เพียงพอแล้ว

และเพียงไม่นานคำอธิษฐานก็เป็นจริง ทางส่วนงานได้รับประกาศจากโรงพยาบาล ในการขอรับอาสาสมัครเพื่อปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ฉันทเข้ารับอาสาทันที และยังได้แจ้งความจำนงว่า **“ดิฉันทยินดีที่จะปฏิบัติงานแม้ว่าจะต้องดูแลผู้ป่วยติดเชื้อโควิด 19 และยินดีและเต็มใจอย่างยิ่งหากดิฉันทจะสามารถอยู่ปฏิบัติงานที่นั่นจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นหรือทางจังหวัดสมุทรสาครจะมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่เพียงพอ”** ฉันทอาจดูเป็นคนเห็นตัวที่เลือกจะปฏิบัติงานใกล้ๆ

คนที่ฉันรัก ใกล้ๆคนในครอบครัว แต่ดิฉันก็มีความเชื่อว่าการตัดสินใจครั้งนี้ จะช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระอันหนักอึ้งของเจ้าหน้าที่ที่จังหวัดสมุทรสาครให้ทุเลาเบาบางลงได้ ฉันพร้อมและจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถที่ฉันมี ซึ่งนั่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของที่ทำงานใหม่(ชั่วคราว)ของฉัน **ที่นี่สมุทรสาคร**

วันแรกที่ก้าวเท้าเข้ามา **สถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่** มีหลายอย่างต่างจากที่ทำงานเดิมที่คุ้นเคย ไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่ได้เป็นปัญหาสำหรับฉัน สิ่งที่น่าสนใจสำหรับที่นี่มีเพียง 2 สิ่งคือ **หนึ่ง** ฉันจะทำให้ที่นี่เป็นที่ทำงานที่น่าอยู่และมีความสุขอีกแห่งหนึ่งสำหรับฉัน และ**สอง** ฉันจะใช้โอกาสนี้เรียนรู้ชีวิต เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆให้ได้มากที่สุด ฉันใช้เวลาปรับตัวอยู่ประมาณ 2 วัน กับระบบงานและเอกสารที่ฉันไม่คุ้นชิน การทำงานที่ห่อหุ้มโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ โควิด-19 แห่งนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องได้ใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ หรือที่หลายๆคนมักเรียกว่าชุดอวกาศหรือชุดหมี ซึ่งจากประสบการณ์ที่ไม่มากพอ ความตื่นตระหนก และความไม่คุ้นชินกับอุปกรณ์ ฉันเกิดอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงานในขณะที่กำลังสวมชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ฉันจึงเริ่มทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ปัญหาจากการทำงานอื่นๆที่ฉันเคยมองข้ามไป ฉับพลันคำพูดหนึ่งที่ฉันเกือบจะลืมไปแล้วก็ดังขึ้นมาในความคิดอีกครั้ง **“ตราบไคที่น้องยังทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลที่ชื่อรามาริบัติ ที่มีระบบที่สนับสนุนการทำงานทุกอย่าง น้องจะไม่มีทางรู้เลยว่าอุปสรรคของการทำงานคืออะไร”** ซึ่งเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันเข้าใจได้ชัดเจน และตอนนี้ก็ต้องกลับมาถามตนเองว่าในเมื่อหาปัญหาพบแล้ว จะเลือกที่จะปล่อยผ่านเพราะไม่ใช่ส่วนงานของตนเอง หรือเลือกที่จะนำมาแก้ไขเพื่อให้ได้ระบบงานที่ดีขึ้น ซึ่งแน่นอนฉันเลือกอย่างหลัง

สิ่งแรกหลังจากที่ฉันกลับไปปฏิบัติงานก็คือการมองหาปัญหาและจัดลำดับความสำคัญ โดยฉันเริ่มแก้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นและเป็นความเสี่ยงกับเจ้าหน้าที่นั่นก็คือการใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ เพราะเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานมีทั้งเจ้าหน้าที่เก่าที่ปฏิบัติงานประจำและเจ้าหน้าที่หมุนเวียนจากส่วนงานอื่นๆภายนอก ซึ่งสิ่งที่มักพบคือเจ้าหน้าที่หมุนเวียนไม่คุ้นชินกับสถานที่ห่อหุ้มเชื้อ ข้อจำกัดของสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ ทำให้เมื่อถึงเวลาจริงเจ้าหน้าที่ภายใต้ ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ผู้ป่วยพักอาศัย มีโอกาสเกิดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานได้ ฉันจึงปรึกษากับหัวหน้าหอผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่คนอื่นๆว่าฉันมีความสนใจที่จะทำคลิปลั่นๆในการสอนการสวมใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และการปฏิบัติงานระหว่างอยู่ในพื้นที่พักของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ที่เข้าปฏิบัติงานได้ศึกษาและทำความเข้าใจ ร่วมกับการจับคู่กับเจ้าหน้าที่ประจำในการช่วยดูแล แนะนำและอำนวยความสะดวก ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นด้วย ซึ่งฉันก็ค่อนข้างลุ้นกับแนวคิดนี้มากและก็กลัวว่าการกระทำนี้ก้าวล่วงงานของเจ้าหน้าที่เดิมหรือไม่ จะสร้างความลำบากให้พวกเขาหรือเปล่า แต่ฉันจะบอกตัวเองเสมอว่าเราทำเพราะอยากให้ทุกคนปลอดภัย ฉันก็มีคนที่รักรออยู่ที่บ้าน คนอื่นๆก็มีอยู่เช่นเดียวกัน ฉันจะไม่ปล่อยให้ใครต้องเสี่ยงกับเหตุการณ์ครั้งนี้ ทุกคนจะได้กลับไปอยู่กับครอบครัวที่เรารัก ทุกคนจะต้องปลอดภัย ฉันจึงหมั่นสอบถามเจ้าหน้าที่ที่นั่นเสมอว่าการปฏิบัติงานแบบนี้ เพิ่มภาระงานเขาไหม อยากให้ปรับหรือแก้ตรงจุดใดบ้าง แต่สิ่งที่ได้รับกลับมากลับเป็นคำขอบคุณ ซึ่งทำให้ฉันประหลาดใจ มีพี่ท่านหนึ่งกล่าวว่า **“โดยปกติที่พี่เคยเห็นเจ้าหน้าที่คนอื่นๆก็จะทำงานตามหน้าที่ของตน ไม่ได้สนใจรายละเอียดเล็กๆแบบนี้มากนัก เพราะด้วยภาระงานที่มีอยู่ก็มากทั้งงานเอกสาร การบริหารจัดการต่างๆ แต่ถ้าไม่มีแนวทางตรงนี้ พี่ก็คงไม่มั่นใจและก็กลัวกับการดูแลผู้ป่วย พี่เป็นเพียงแม่บ้านเรื่องบางอย่างที่น้องรู้ แต่พี่ก็ได้แต่มองแต่ไม่เคยเข้าใจเลยสักที”** นั่นเป็นสิ่งที่ทำให้หัวใจฉันพองโต การเริ่มกระทำอะไรบางอย่าง ทำให้เกิดผลกับผู้อื่นได้มากมาย เช่นนี้ หลังจากนั้นฉันจึงพัฒนาและการปรับปรุงงานอยู่เสมอ อาทิเช่น การจัดทำป้ายคู่มือเอกสารต่างๆ เพราะแต่เดิมที่นี่จะไม่ให้ติดป้ายเนื่องจากป้ายเหล่านี้คือแหล่งสะสมเชื้อโรค ฉันจึงหาวิธีที่จะทำให้ป้ายไม่เป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค นั่นคือการทำให้ป้ายสามารถทำความสะอาดได้ การใช้สติกเกอร์กันน้ำเป็นทางเลือกหนึ่งที่ดี ฉันจึงไปหาซื้อและนำมาทำป้าย

ใหม่ ซึ่งทุกขั้นตอนฉันจะปรึกษาพี่หัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานเสมอ เพราะสิ่งหนึ่งที่ฉันได้รับการสั่งสอนจากรามาธิบดี นั่นคือการอ่อนน้อมถ่อมตน การให้เกียรติแก่ผู้อาวุโสและเพื่อนร่วมงาน ฉันจึงค่อนข้างระวังการกระทำไม่ให้กระทบหรือเดือดร้อนกับคนอื่น แต่สิ่งที่ฉันได้รับกลับมาในทุกครั้งที่คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ นั่นคือเพื่อนร่วมงานที่แม้ว่าจะต่างสถาบันกัน เมื่อฉันมีแนวคิดหรืออยากทำอะไร ทุกคนล้วนมาร่วมช่วย และแสดงความคิดเห็นต่างๆ ร่วมกันอย่างเต็มที่ ไม่มีใครที่มองว่านี่คือการะ หรือเพิ่มงานของเขาเลยแม้แต่น้อย

จนวันหนึ่งฉันได้รับการแจ้งข่าวว่า ให้ฉันกลับไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลรามาริบัติตามเดิม เนื่องจากสถานการณ์ตอนนี้มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ฉันรู้สึกกังวลว่าหลังจากนี้ทีนี่จะเป็นอย่างไร จะมีใครมาทำอะไรแบบนี้แทนฉันหรือเปล่า ซึ่งเหมือนทุกๆ คนจะเข้าใจความคิดของฉัน เพื่อนที่ฉันสนิทคนหนึ่งกล่าวว่า “ที่เธอทำทุกวันนี้มันดีมากแล้ว ดีจริงๆ นะ เธอก็ไม่ต้องห่วง ไม่ต้องคิดมากหรอก แต่ก่อนเราก็แค่ทำงานไปวันๆ ก็เหนื่อยมากแล้ว แต่เธอกลับแบ่งเวลามาทำอะไรแบบนี้ ที่แรกเราก็ไม่ค่อยเห็นด้วยนะ มันดูว่างานมันยังไม่เยอะพอ ไม่เหนื่อยพออีกหรือไง แต่ตอนนี้เราเข้าใจแล้ว ต่อไปเราจะเอาเธอเป็นตัวอย่างนะ เราจะพัฒนาปรับปรุงงานของเราเองบ้าง เพื่อนสบายใจได้ ต่อไปทีนี่จะมีเราเป็นตัวแทนของเธอเอง”

หลังจากกลับมาที่โรงพยาบาลรามาริบัติ ฉันได้มีโอกาสพูดคุยกับพี่ที่ฉันเคารพอีกครั้ง ฉันได้เล่าเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พบเจอที่สมุทรสาครให้พี่เขาฟัง พี่เขาจึงย้อนกลับมาถามว่า แล้วน้องคิดว่าได้อะไรกลับมาบ้าง ฉันจึงตอบไปว่า “หนูได้ไฟในการทำงานกลับมาค่ะพี่ หนูไม่คิดเลยว่าการทำอะไรซักอย่างแล้วทำให้คนอื่นมีความสุขกับการทำงาน มันจะส่งผลบวกมาให้หนูได้มากขนาดนี้ หนูก็ไม่รู้จะคะว่าตอนนั้นหนูไปได้แนวคิดที่จะทำเรื่องแบบนี้มาจากที่ไหนกัน น่าแปลกใจจังนะค่ะ” พี่เขาจึงตอบฉันกลับมาว่า “น้องมีแนวคิดพวกนี้อยู่ตั้งแต่แรกแล้วต่างหาก แต่เพราะที่รามาริบัติมีทุกอย่างพร้อมแล้ว น้องเลยไม่มีโอกาสดึงสิ่งนั้นออกมาใช้ พี่ดีใจนะการที่น้องได้ไปทีนั้นจะทำให้น้องได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมายขนาดนี้ อ้อ!! ลองอ่านหนังสือเล่มนี้ดูสิ แล้วน้องจะเข้าใจว่าสิ่งที่น้องทำ มันเป็นเรื่องที่เราทุกคนได้รับการปลูกฝังมาตลอด”

เมื่อฉันรับหนังสือมา และพลิกอ่านก็พบว่ามันเป็นหนังสือ **มาตรฐาน HA** นั่นเอง ซึ่งเนื้อหาในส่วนหนึ่งกล่าวถึง **วงล้อคุณภาพ** ไขแล้วแนวคิดนี้เอง ที่ครั้งนั้นฉันเริ่มพัฒนา ปรับปรุงสิ่งต่างๆ มากมาย ก็มาจากแนวคิดนี้เอง ฉับพลันฉันก็พลันยิ้มให้กับตัวเองทันที ที่จริงแล้วฉันก็มีของติดอยู่กับตัวมาตลอด นี่ถ้าไม่ได้ไปปฏิบัติงานที่สมุทรสาคร ฉันคงไม่มีโอกาสได้รู้ ว่าฉันมีสิ่งที่มีค่าอยู่กับตัวมากมายนี้

สิ่งที่อยากสำหรับการทำงาน ในที่ที่ไม่คุ้นเคยไม่ใช่จากอุปสรรคจากระบบ หรือความไม่พร้อมของอุปกรณ์ แต่กลับเป็นใจของคนทำงาน ใจที่มุ่งจะแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น หรือเลือกที่จะปล่อยผ่านไป ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลนั้นๆ จะเลือก และตัดสินใจปฏิบัติด้วยตัวของเขาเอง หากเขาได้รับการอบรมสั่งสอนมาเป็นคนคุณภาพ ไม่ว่าเขาจะอยู่ที่ใด สถานการณ์ใดๆ ก็ตาม เขาก็จะยังคงมองหาและพัฒนางานนั้นๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เสมอ **เพราะว่าเขาเป็นคนคุณภาพ** นั่นเอง

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน)

อภิญญา ปุโธ

(พว.อภิญญา ปุโธ)

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....

ภาณุมาศ ปานนอก

(พว.ภาณุมาศ ปานนอก)

สังกัด หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาริบัติ

วัน / เดือน / ปี 28 เมษายน 2564