

พัฒนาคุณภาพ ด้วย ความคิดสร้างสรรค์

นพ.มานี จกตรีประเสริฐ

X
34พ
43 ค.2

สถาบันพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล



ห้องสมุด ๑๐๐ ปี เสน่ห์วังแก้ว

พัฒนาคุณภาพ ด้วยความคิดสร้างสรรค์

นพ.ชานี จิตตรีประเสริฐ

WX28

เลขหมู่	W7 9534.พ. 2543	๗.๘
เลขทะเบียน	๐๐๐๐๘๒๖๗	
วันที่	04 มิ.ย. 2555	



สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

พัฒนาคุณภาพด้วยความคิดสร้างสรรค์

โดย นพ.ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)

ชั้น 2 อาคารกรมการแพทย์ 6 กระทรวงสาธารณสุข

ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี

โทรศัพท์ 589-0023-4 โทรสาร 951-0238

www.ha.or.th

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติ

พิมพ์ครั้งแรก: ในการประชุม National Forum on Hospital Accreditation
ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2543

10 9 8 7 6 5 4 3

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ.

พัฒนาคุณภาพด้วยความคิดสร้างสรรค์.-- นนทบุรี: สถาบัน
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543.

66 หน้า.

1. โรงพยาบาล-การบริหาร. I. ชื่อเรื่อง.

362.11068

ISBN 974-293-331-6

ออกแบบ: Desire CRM

พิมพ์ที่: บริษัท ดีไซร์ จำกัด, กรุงเทพมหานคร

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ผู้เขียนได้มีโอกาสร่วมงานกับโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ทำให้ได้เรียนรู้เรื่องของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลร่วมกับโรงพยาบาลจำนวนมาก ซึ่งมีตั้งแต่โรงพยาบาลขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ ทั้งโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลของรัฐ ทั้งในกระทรวงสาธารณสุขและนอกกระทรวงสาธารณสุข ประสบการณ์ที่ได้รับนับว่ามีคุณค่ามาก

สิ่งหนึ่งที่ได้ประสบและโรงพยาบาลสอนได้ลึกซึ้งกว่าในตำราก็คือ “การพัฒนาคุณภาพอย่างสร้างสรรค์” โดยผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลต่างๆ ได้แสดงให้เห็นตัวอย่างที่ดีในการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับผลประโยชน์ที่ดีแก่ทุกฝ่าย ทั้งผู้ป่วยโรงพยาบาล ผู้ร่วมงานอื่นและตัวผู้ปฏิบัติเอง เป็นการพัฒนาคุณภาพทางบวกที่ผู้เขียนเองชอบเรียกเล่นๆ ว่า “สัมมาพัฒนา” เพราะเห็นว่าเป็นหนทาง (มรรค) ที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

หนังสือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่จะเผยแพร่ตัวอย่างการพัฒนาคุณภาพอย่างสร้างสรรค์จากโรงพยาบาลต่างๆ ร่วมกับการนำเสนอทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นงาน

วิจัยของ Dr.Robert Epstein ที่ทำให้เกิดความเข้าใจถึงที่มาที่ไปของความคิดสร้างสรรค์ (แต่หลายคนเข้าใจว่าเป็นเรื่องลึกลับอธิบายไม่ได้) สำหรับช่วยให้ผู้ที่สนใจในการพัฒนาคุณภาพจะสามารถนำทฤษฎีและตัวอย่างมาร่วมกันประยุกต์ใช้และฝึกฝนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่สร้างสรรค์ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบทางบวกต่อการพัฒนาคุณภาพยิ่งขึ้นกันไป

ขอขอบคุณโรงพยาบาลต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานทุกท่านที่เป็นเจ้าของผลงานการพัฒนาคุณภาพที่สร้างสรรค์ ซึ่งเป็นตัวอย่างในการพัฒนาคุณภาพที่กล้าออกมาจากแนวความคิดเดิมๆ ขอขอบคุณอาจารย์อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล ที่เป็นพี่ปรึกษาให้คำแนะนำ คำสั่งสอนที่สร้างสรรค์แก่ผม รวมทั้งช่วยเหลือ (และเคียดเขี้ยม) ในการจัดทำหนังสือเล่มนี้ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับในกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้โอกาสทำงานในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ และขอขอบคุณประชาชนชาวไทยทุกคนที่เงินภาษีของท่าน ถูกใช้เป็นเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่ายานพาหนะ ให้ผู้เขียนได้ทำงานและมีโอกาสพัฒนาตนเองในการศึกษาและดูงานทั้งในและนอกประเทศ

ขอขอบคุณแพทย์หญิงศจจิรา จิตตรีประเสริฐ ผู้เป็นกำลังใจสำคัญที่ให้การสนับสนุนอยู่เบื้องหลังการทำงานของผมตลอดมา และขอขอบคุณเด็กชายศุภเชษฐ และเด็กชายศิรชาญ ที่ช่วยกระตุ้นและเสริมพลังความคิดสร้างสรรค์ให้พออยู่เสมอ

ชานี จิตตรีประเสริฐ

สำนักพัฒนาวิชาการ กรมการแพทย์

สารบัญ

คำนำ	(3)
ตอนที่ 1 แนวคิด	1
สัมมาพัฒนา	2
ระดับของการแก้ปัญหา	3
ความคิดสร้างสรรค์คืออะไร	5
กระบวนการแก้ปัญหาสู่กระบวนการเรียนรู้	10
ความหลงผิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์	12
ทฤษฎี Generativity	17
ทีมกับความคิดสร้างสรรค์	24
การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการกลุ่ม	26
บรรณานุกรม	33
ตอนที่ 2 ตัวอย่างความคิดสร้างสรรค์	35
นางฟ้าให้น้ำเกลือ	36
วันรวมญาติ	38
เก็บ Sputum เท่าไรก็พอ	40

หนูจ๋าอย่าทำพ่อแตก	42
ทदन้าอย่างฉลาด	44
ชักได้แต่ไม่ต้องปั้น	46
เอาลูกฉันคืนมา	48
บัตรเดียวกัน	49
หน่วยซ่อมมาแล้วจ้า...	51
แผนรับมือคนไข้ไฮโซ	52
ปลุกหนัง	53
“10 ปากว่าไม่เท่าตาเห็น”	55
ซ่อมได้ !!!	56
You've got mail	57
The Sound of Silent	59
คำถามเพื่อคำตอบ	60
สตีกเกอร์สี กับวันหมดอายุใหม่	62
ลดเวลารอ	64
“ซุ่มนุ้มศิษย์เก่าชาว Burn”	65



แนวคิด

สัมมาพัฒนา

คำว่า “สัมมาพัฒนา” นี้ ผู้เขียนเอาศัพท์สองคำมาผสมกัน โดยคำว่า “สัมมา” ก็คือ ที่ดี ที่ถูก ที่ชอบ ส่วนคำว่า “พัฒนา” ก็คือ การเปลี่ยนแปลง ซึ่งมักใช้ในความหมายในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อนำมารวมกัน “สัมมาพัฒนา” ก็หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมโดยใช้วิธีที่ถูกที่ชอบ (ของทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ที่ได้รับผลของการเปลี่ยนแปลงนั้น) ทั้งนี้เพื่อจะตอกย้ำว่าในการพัฒนาเพื่อจะเปลี่ยนแปลงสิ่งใดๆ ก็ตามควรเลือกสรรวิธีการแก้ปัญหาในวิถีทางที่เกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่าย ทั้งผู้รับผลงานและผู้กระทำผลงาน (ไม่ควรเบียดเบียนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด) เพื่อให้ได้รับการยอมรับและยินดีต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นอันจะส่งให้เกิดการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

สัมมาพัฒนาเป็นเรื่องยากที่จะเกิดขึ้นได้เองไม่ใช่เรื่องของโชคชะตา บุญพาวาสนาส่ง แต่จะต้องตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะฝึกฝนทักษะทางปัญญาอย่างสม่ำเสมอ สัมมาพัฒนาจึงจะเกิดขึ้นได้ องค์ประกอบสำคัญของสัมมาพัฒนา มีอยู่ด้วยกันสองประการคือ การแก้ปัญหาด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์

กระบวนการแก้ปัญหาด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ก็คือ การแก้ปัญหาที่ต้องมีการวิเคราะห์วางแผน แล้วทดลองเพื่อศึกษาผลและปรับปรุง จนแก้ปัญหาได้สำเร็จ

ระดับของการแก้ปัญหา

เราสามารถแบ่งระดับของการแก้ปัญหามาตามผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาได้ เป็น 3 ระดับ

ระดับที่หนึ่ง การแก้ปัญหาที่ไม่ได้ผล

ระดับที่สอง การแก้ปัญหาที่ได้ผลอย่างธรรมดาวิธีแก้ปัญหาที่ใช้กันอยู่ทั่วไป

ระดับที่สาม การแก้ปัญหาที่ได้ผลอย่างสร้างสรรค์ เป็นการแก้ปัญหาวัยวิธีใหม่ และได้ผลดีกว่าวิธีทั่วไปและยังมีผลกระทบทางบวกสูงด้วย

ขอยกตัวอย่างของการแก้ปัญหทั้ง 3 ระดับที่กล่าวมา เช่น การแก้ปัญหาคารจอดรณที่ห้ามจอดของตำรวจจราจร

การเอาป้ายห้ามจอดไปติดไว้ในที่ห้ามจอดเป็นวิธีที่ไม่ได้ผลเพราะจะมีคนเอารถไปจอดอยู่เสมอ จึงต้องมีตำรวจไปเขียนใบสั่งหรือล๊อคล้อ เป็นการแก้ปัญหาระดับที่สอง ที่ได้ผลขึ้นมาบ้าง เป็นวิธีที่ตำรวจทำกันอยู่ทั่วไป แต่ตำรวจ สน. แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ใช้วิธีแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์นอกจากจะใช้วิธีทั่วไปแล้ว ยังเพิ่มป้ายเตือน คำขวัญที่สะดุดตา สะดุดใจ และเมื่อประชาชนไปเสียค่าปรับก็จะแจกพวงกุญแจที่มีป้ายพลาสติกที่มีกฎจราจรเตือนใจติดอยู่ด้วย ปรากฏว่านอกจากช่วยแก้ปัญหาการจอดรณที่ห้ามจอดได้ดีขึ้นกว่าเดิมแล้ว ยังได้เสียงสรรเสริญจากประชาชนที่มาติดต่อดัง แต่ซักก่อน ไปสำรวจ สน. อีกแห่ง อยู่ฝั่งธนบุรีได้ใช้ความคิดต่อยอดจาก สน.แรก โดยที่แจกข่าวสาร 1 กิโลกรัมแทนพวงกุญแจ โดยที่ลุงข่าวสาร

จะเขียนข้อความตักเตือนไม่ให้ทำผิดกฎจราจรอีก โดยสารวัตรจราจรให้เหตุผลว่าการแจกข้าวสาร 1 กิโลกรัม (อย่าลืมว่าต้นทุนข้าวสารไม่ถึง 20 บาท แต่ถูกปรับ 400 บาท) ทุกคนที่ได้รับจะต้องเอากลับบ้าน (ถ้าแจกแผ่นพับเตือนใจส่วนใหญ่อยกขยาลงถึงขยะโดยไม่ทันได้อ่าน) เพื่อไปหุงกินได้หลายมื้อทำให้มีโอกาสอ่านข้อความและเตือนใจเวลารับประทานข้าวไปด้วย บางครั้งถ้าไม่ได้อ่านเองภรรยาที่บ้าน (ที่ครั้งแรกอาจจะตีใจนึกว่าได้แจกข้าวสารฟรี) อาจจะช่วยกำชับซ้ำบ่อยๆ ก็จะเป็นการเตือนสติได้เป็นอย่างดี

วิธีที่แก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือวิธีการแก้ปัญหาที่นอกจากจะได้แก้ปัญหาได้แล้ว ยังมีความเหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพ เราอยากได้การแก้ปัญหาในระดับที่สามมากกว่าระดับที่สอง เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นจำเป็นจะต้องหาหนทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาให้ได้รับประโยชน์ และผู้เกี่ยวข้องยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาให้ได้ผลระดับที่สามนี้ต้องการใช้ความคิดสร้างสรรค์มาเสริมในกระบวนการแก้ปัญหา

ความคิดสร้างสรรค์คืออะไร

มีปรมาจารย์ที่ศึกษาเรื่องความคิดสร้างสรรค์อยู่หลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้หลายหลากซึ่งท่านสามารถค้นคว้าได้จากตำราต่างๆ ในที่นี้ผู้เขียนขออนุญาตที่จะไม่กล่าวถึงในรายละเอียด แต่อยากจะขอสรุปความจากหลายตำราว่า “ความคิดสร้างสรรค์ ก็คือกระบวนการทางความคิดที่ใช้ในการพัฒนา เปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นด้วยวิธีการที่ริเริ่ม แปลกใหม่ และได้ผลดีกว่าวิธีเดิมๆ”

จากคำจำกัดความจะเห็นได้ว่าสิ่งที่จะเรียกว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ต้องมีองค์ประกอบหลายอย่างเข้าด้วยกัน ได้แก่

- เป็นกระบวนการทางความคิด
- เป็นความคิดริเริ่มแปลกใหม่
- ช่วยเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น

ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางความคิด

ความคิดสร้างสรรค์จะต้องเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การกำหนดประเด็น การขบคิด การคัดกรองความคิด การนำความคิดไปสู่การปฏิบัติจริง ไม่ใช่ความคิดที่เกิดขึ้นฉาบฉวย คิดเรื่อยเปื่อย คิดแผลงๆ ที่หลายคนเข้าใจผิดว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ แต่แท้จริงไม่ถือว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์เพราะว่าเป็นความคิดที่ขาดสาระไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์จริงได้

ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการทางความคิด ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบทางความคิดสามประการ คือ

1. คิดได้จำนวนมาก ในการแก้ปัญหา ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถคิดวิธีแก้ปัญหาได้หลายวิธีมากกว่าผู้อื่น

2. คิดทางบวก เป็นความคิดในแง่ดีและมีประโยชน์ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ จะมองโลกในแง่ดี และคิดว่าทุกปัญหามีทางแก้ไข ส่วนผู้ไม่สร้างสรรค์จะเห็นว่าทุกทางแก้ไขล้วนแต่มีปัญหา

3. คิดแปลกใหม่ ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์นอกจากจะคิดได้มากและคิดทางบวกแล้ว ยังจะมีความคิดใหม่ๆ ไม่เหมือนเดิม อยู่เสมอ

ความคิดสร้างสรรค์เป็นความคิดริเริ่มแปลกใหม่

ประเด็นความแปลกใหม่ของความคิดนี้มีการถกเถียงกันพอสมควรว่าอย่างไรถึงจะเรียกว่าความคิดใหม่ บางครั้งเราไม่ทราบว่าเคยมีคนคิดแบบที่เราคิดได้มาก่อนหรือเปล่า ถึงจะทราบก็ไม่รู้ว่าใครคิดได้ก่อนกัน แต่จริงๆ แล้ว แค่เราคิดและทำในสิ่งที่เราไม่เคยคิดได้มาก่อนโดยไม่ได้คิดตามเลียนแบบผู้อื่นก็ถือว่าเป็นความริเริ่มแปลกใหม่แล้ว (อย่างน้อยก็ใหม่สำหรับตัวเราเอง) ไม่ต้องไปให้คนอื่นมาตัดสิน ยกเว้นว่าเราจะเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ระดับที่สาม (ดูในระดับความคิดสร้างสรรค์) ที่จะต้องให้สังคมยอมรับว่าเป็นเรื่องใหม่ มีประโยชน์ต่อสังคมจริงๆ

ความคิดสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น

การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น หรือเรียกว่าการพัฒนา นั้นจำเป็นที่จะต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์อย่างมาก เพราะทั้ง 2 อย่างนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นแยกกันไม่ออก ตัวความคิดที่จะเรียกได้เป็นความคิดสร้างสรรค์ก็จะต้องทำให้เกิด การพัฒนาด้วย จะเป็นสิ่งที่แยกระหว่างการฝันลมๆ แล้งๆ พุด เรื่อยเปื่อย คิดแฉงๆ ออกจากความคิดสร้างสรรค์ เพราะความคิดสร้างสรรค์ที่แท้จริงจะต้องมีผลในทางปฏิบัติสู่นวัตกรรมในการทำงานที่ไม่ใช่เพียงแต่ประดิษฐ์สิ่งของใหม่ๆ ขึ้นมาเท่านั้น แต่ ยังรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับเปลี่ยนขั้นตอน วิธีการทำงานใหม่อีกด้วย (ได้นำเสนอตัวอย่างบางเรื่องที่น่าสนใจไว้ในหนังสือเล่มนี้แล้ว)

ความคิดแปลกใหม่แต่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ หรือแก้ปัญหาให้ดีขึ้นกว่าเดิม ก็ไม่สามารถเรียกว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ได้

ระดับของความคิดสร้างสรรค์

เราสามารถจัดระดับความคิดสร้างสรรค์เป็น 3 ระดับด้วยกัน

ระดับต้น เป็นความคิดสร้างสรรค์ระดับเบื้องต้น ลักษณะของความคิดสร้างสรรค์ระดับนี้จะเป็นความคิดแปลกใหม่ เป็นความคิดนอกกรอบเดิมๆ เช่น คิดว่าดินสอหรือปากกาน่าจะมีขาให้เดินมาหาได้เองเวลาจะใช้ เวลารถติดนานๆ เราอาจจะคิดว่ารถน่าจะมีปีกหรือล้อพิเศษที่วิ่งไปเหนือหรืออยู่บนรถข้างหน้าได้

ความคิดสร้างสรรค์ระดับนี้มักใช้พูดคุยกันเล่นสนุกสนาน แต่ไม่มีประโยชน์ในการแก้ปัญหาไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ จนกว่ากระบวนการความคิดนี้จะดำเนินไปสู่ระดับต่อไป

ระดับกลาง เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่มีพัฒนาการทางกระบวนการความคิดมาจากระดับต้น นอกจากจะเป็นความคิดแปลกใหม่ นอกกรอบความคิดเดิมๆ แล้วยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและใช้แนวทางการแก้ปัญหาที่ได้ผลดีด้วยวิธีใหม่ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น จากแนวคิดที่ว่ารถน่าจะมีปีกบินได้ ก็นำมาสู่การสร้างทางยกระดับ รถไฟฟ้ายกระดับ อุโมงค์รถไฟใต้ดิน รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น

ระดับสูง เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ถูกพัฒนาการมาจากระดับกลาง นอกจากจะเป็นความคิดที่มีประโยชน์ในการแก้ปัญหาชีวิตประจำวันได้แล้ว ยังเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อน เช่น การประดิษฐ์หลอดไฟฟ้าของเอ็ดิสัน โทรศัพท์เครื่องแรกของเบล การสร้างคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ความคิดระดับ นี้ต้องอาศัยการคิดนอกกรอบจำนวนมาก ร่วมกับกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และเรียนรู้ ลองผิดลองถูกหลายครั้งจนประสบความสำเร็จ

จะเห็นได้ว่าในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาคุณภาพเราต้องการใช้ความคิดสร้างสรรค์ระดับกลาง เป็นอย่างน้อย แต่เราจะต้องเริ่มฝึกความคิดจากระดับต้นเสียก่อน คิดแปลกๆ แฉงๆ อย่างสม่ำเสมอ จนหัว (สมอง) ฟู โดยอาศัยการคิดที่ ออกจากเขตความปลอดภัยทางความคิด ของเราที่ปลอดภัยเกินไป ถ้าความคิดเราเข้าทำสามารถนำมาประยุกต์ต่อได้ก็คิดต่อไป อีกขั้นหนึ่ง หรือบอกต่อกับคนรอบข้างที่มของเรเพื่อจะได้ช่วย

กันติดต่อ เรียกความคิดนี้ว่า **ความคิดต่อยอด** ข้อควรระวัง ถ้า
เราคิดแปลกๆ ได้เป็นจำนวนมาก อาจจะกลั่นกรองความคิดของ
เราไว้บางส่วนไม่ต้องแสดงออกมาหมดก็ได้ โดยเฉพาะความ
คิดหลุดโลกมากๆ เดี่ยวคนอื่นจะหาว่าเราเพี้ยนไม่มีใครคบด้วย
แต่อย่าทิ้งความคิดเหล่านี้ จดบันทึกไว้ก่อนกันลืม ไม่นานใน
อนาคตเราอาจต้องใช้ความคิดนี้ก็ได้ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่เกิด
ขึ้นในโลกก็ได้มาจากความคิดชนิดหลุดโลกเหล่านี้เป็นส่วนใหญ่

กระบวนการแก้ปัญหาสู่กระบวนการเรียนรู้

จากประสบการณ์ของผู้เขียนพบว่าการใช้กระบวนการแก้ปัญหา มีจุดอ่อนอยู่ 2 จุดใหญ่ๆ คือ 1) ไม่ยอมทดลองสมมติฐานเสียก่อน 2) ไม่ยอมรับผลลัพธ์ที่ล้มเหลว

ประการแรก ไม่ยอมทดลองสมมติฐาน (ความคิดใหม่ในการแก้ปัญหา) เสียก่อน แต่ชอบกระโดดไปสู่การปฏิบัติจริง การทำเช่นนี้เสี่ยงต่อความผิดพลาดได้เนื่องจากบางครั้งความคิดที่ดีแต่เวลานำไปปฏิบัติจริงอาจไม่ได้ผลดังคาด เนื่องจากอาจมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการแก้ปัญหานั้นแฝงอยู่โดยเราคาดไม่ถึง เมื่อแก้ปัญหาไม่ได้ ทรัพยากรที่ใส่เข้าไปก็จะกลายเป็นเรื่องของความสูญเปล่าและสูญเสีย การแก้ปัญหาวางวิธีอาจมีผลกระทบต่อด้านลบต่อเรา และ/หรือผู้อื่น ทำให้การแก้ปัญหาวิธีนั้นไม่ได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติ ไม่สามารถปฏิบัติได้จริงในระยะยาว เพราะฉะนั้นควรทดลองปฏิบัติในขอบเขตเล็กๆ เสียก่อนเพื่อศึกษาผลที่ได้รับ ถ้าได้ผลดีแล้วค่อยขยายผลในภายหลัง การทดลองเป็นส่วนสำคัญไม่ควรมองข้ามถ้าเราจะใช้การแก้ปัญหาที่ใช้วิธีแบบ กระบวนการวิทยาศาสตร์ (ไม่ใช่กระบวนการไสยศาสตร์)

ประการที่สอง ไม่ยอมรับผลลัพธ์ที่ล้มเหลวที่แสดงออกมาโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ โดยเริ่มต้นตั้งแต่ตอนศึกษาผลการทดลองข้อมูลอาจถูกเก็บมาอย่างเข้าข้างตัวเอง หรือตอนแปลผลก็มีข้ออ้างสำหรับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง การใช้เครื่องมือทางสถิติและวิจัย จะช่วยสะท้อนภาพที่ถูกต้องมากขึ้น

ความหลงผิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

คนจำนวนน้อยที่มีความคิดสร้างสรรค์

จากการวิจัยของ Dr. Robert Epstein ในทฤษฎี Generativity พบว่ากลไกที่จะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นการใช้กระบวนการความคิดทั่วไปซึ่งทุกคนมีสิ่งนี้อยู่แล้ว และต้องใช้มันสำหรับดำรงชีวิตประจำวันด้วย แต่พวกเราก็ไม่ได้ผลิตหรือคิดนวัตกรรมที่มีประโยชน์และสร้างสรรค์ได้กันทุกคน แม้ว่ากระบวนการคิดนี้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา....ทำไม ?

มีเหตุผลที่จะตอบคำถามนี้ 2 ข้อด้วยกัน

เหตุผลแรกก็คือพวกเราส่วนน้อยที่มีทักษะในการดักจับความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้น ทักษะเหล่านี้เราทุกคนมีกันตั้งแต่วัยเด็ก แต่ถูกจำกัดให้น้อยลงตั้งแต่เริ่มเข้าโรงเรียน ด้วยการสอนวิชาการต่างๆ มากมายจนต้องหยุดให้ความสนใจกับกระแสความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นมา บางคนก็สามารถกลับมาค้นพบความคิดสร้างสรรค์ของตัวเองได้อีกครั้งในวัยกลางคน

เหตุผลที่สองก็คือ สิ่งที่สังคมจะยอมรับว่าเป็น “ความคิดสร้างสรรค์” ได้นั้น จะต้องพิสูจน์ได้ว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและใช้ประโยชน์ได้จริง

แต่ความคิดสร้างสรรค์ที่เราพูดถึงอยู่นี้ เป็นกระแสความคิดเกี่ยวกับความคิดแปลกใหม่ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และเราพยายามรวบรวม เก็บเล็กผสมน้อย ซึ่งยังไม่สามารถบอกได้ทันทีว่าความคิดเหล่านี้มีคุณค่าและประโยชน์หรือไม่ ยังจะต้องผ่านกระบวนการคิดอีกหลายขั้นตอนเพียงแต่เราเก็บเอาไว้ใน

ความคิดสร้างสรรค์มีเฉพาะในคนฉลาด

การศึกษาที่ผ่านมาส่วนใหญ่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ความฉลาดและความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กันอย่างมาก คือยิ่งคนฉลาดมีไอคิวสูงมากเท่าใดก็ยิ่งเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น เรื่องเหล่านี้ถ้าวิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎี Generativity ที่บอกว่าทุกคนมีศักยภาพของความคิดสร้างสรรค์เท่าเทียมกัน จะไม่ตรงกับผลการศึกษาที่ผ่านมา บางทีอาจจะเป็นเพราะว่า คนที่ฉลาดกว่ามีโอกาสที่จะแสดงออกอย่างสร้างสรรค์และน่าเชื่อถือมากกว่าคนทั่วไปก็ได้ และพวกเราต้องอย่าลืมว่าใน หมู่เพื่อนของเราคนที่สอบได้ที่ 1 กับคนที่สร้างสรรคที่สุดในชั้นเรียนมักจะเป็นคนละคนกัน เรื่องนี้เป็นสิ่งที่เรายังรู้ไม่แจ่มชัดที่ไม่ตรงไปตรงมา ชวนให้ค้นหาคำตอบต่อไป

เราต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ

ในโลกของทุนนิยมและการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านความคิดสร้างสรรค์มาเป็นที่ปรึกษา ในการปรับปรุงให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อเอาชนะคู่แข่งและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ในการพัฒนาคุณภาพเราก็อาจจะจ้างผู้เชี่ยวชาญมาช่วยคิดสร้างสรรค์วิธีทำงานใหม่ๆ พัฒนาบริการ คู่การแข่งชันก็ได้ แต่ถ้าเรารู้แล้วว่าเราสามารถพัฒนาทักษะ การคิดสร้างสรรค์ได้จากผู้ปฏิบัติงานทุกคน การลงทุนฝึกทักษะนี้เองให้กับผู้ปฏิบัติงานจะทำให้เกิดการพัฒนารายอย่างก้าวกระโดด มีบริการใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างนับไม่ถ้วน บางครั้งอาจจะนำความคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรมาประยุกต์ใช้ในงานแทบไม่ทันดูแล้วน่าจะคุ้มค่ากว่าการว่าจ้างที่ปรึกษาเสียอีก

พฤติกรรมที่คนนั้นจะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งแวดล้อม
ล่วงหน้าได้ เพราะว่ากระบวนการคิดของคนมีขั้นตอนที่ถูกรว
ระบบความคิดไว้โดยไม่รู้ตัว ไม่ใช่เรื่องลึกลับอย่างที่ทุกคนเข้าใจ

ทฤษฎี Generativity

Dr. Robert Epstein ซึ่งจบด้านจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้สนใจและศึกษาวิจัยเรื่องนี้มาเกือบ 20 ปี จากการทดลองจำนวนมาก พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์ของคนที่แสดงออกมาสามารถอธิบายและพยากรณ์ล่วงหน้าได้ เนื่องจากมีปัจจัยสามประการด้วยกัน

1. พันธุกรรมที่เรามีมาตั้งแต่เกิดโดยเฉพาะระบบประสาทของแต่ละคนมีความแตกต่างกันในรายละเอียด
2. ประสบการณ์ที่เคยถูกกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอก การแสดงออกและการตอบสนองซ้ำๆ จนทำให้คนเคยชินที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาโดยอัตโนมัติ ตัวอย่างเช่น เมื่อคนเจอเหตุการณ์ประตู่ที่จะเปิดออกจากห้องเกิดล็อกเปิดไม่ได้ พฤติกรรมที่แสดงถัดไปจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา บางคนจะใช้โทรศัพท์ บางคนจะใช้กำลังกระแทก บางคนก็จะพยายามแก้ไขล็อก เป็นต้น ซึ่งสามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้ถ้าเราได้ศึกษาพฤติกรรมของเขามีสต่อสิ่งเร้าที่เคยเกิดในอดีตมาก่อน
3. ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้เกิดพฤติกรรมใหม่ สิ่งนี้ทำให้คนคิดสร้างสรรค์ต่างกัน บางคนก็มีทักษะในการปรับเปลี่ยนสู่พฤติกรรมใหม่อย่างรวดเร็ว ก็จะเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ดีกว่าผู้อื่น แต่ที่โชคดีก็คือทักษะเหล่านี้ทุกคนสามารถฝึกหัดเพิ่มพูนขึ้นมาได้ [รายละเอียดอ่านได้จากหนังสือ Generativity Theory and Creativity ของ Epstein R (1990)]

ทักษะ: 4 ประการ

จากทฤษฎี Generativity พบว่าทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์ แต่ไม่ใช่ทุกคนจะแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ สิ่งที่ทำให้คนที่คิดสร้างสรรค์แตกต่างจากคนทั่วไปคือ การมีทักษะที่ช่วยเร่งการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทักษะที่ว่านี้มี 4 อย่างด้วยกันคือ

- การดักจับความคิด (Capturing)
- การคิดในโอกาสที่ท้าทาย (Challenging)
- การมองรอบด้าน (Broadening)
- การกระตุ้นความคิดด้วยสิ่งแวดล้อม (Surrounding)

ทักษะการดักจับความคิด

คือ การเฝ้าระวังความคิดของเราตลอดเวลาว่ามีความคิดอะไรใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังขบคิดค้างอยู่บ้าง โดยเราต้องเริ่มจากถอนตัวออกจากการขบคิดปัญหาชั่วคราว เพราะความคิดแปลกใหม่มักจะเกิดขึ้นเวลาเราผ่อนคลาย ไม่ได้ตั้งใจคิดมากกว่าตอนที่เราคุ่นคิดอยู่ (ที่มักจะได้แต่คำตอบเป็นสูตรแก้ปัญหาดังวิธีแบบเดิมๆ) ตัวอย่างเช่น เซอร์ไอแซค นิวตัน คิดทฤษฎีแรงโน้มถ่วงได้ขณะนั่งพักอยู่ใต้ต้นแอปเปิล อาร์คิมิดีส คิดเรื่องการหาปริมาตรโดยการแทนที่ของน้ำขณะนอนแช่ในอ่างน้ำ ดร. Loewi คิดทฤษฎีเรื่องเซลล์ชีววิทยาจนได้รางวัลโนเบลขณะกำลังจะหลับอยู่บนเตียงนอน เป็นต้น

ความคิดแปลกใหม่เกิดขึ้นได้กับทุกคน แต่มักจะเกิดรวบรวมขึ้นมาอย่างไม่ทันระวัง (ความคิดของตัวเอง) และมักจะเลื่อนหายไปอย่างรวดเร็ว จนบางครั้งพวกเราบางคนคิดว่าตัวเองไม่ใช่คนที่มีความคิดแปลกใหม่และเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์เป็น

เรื่องของพรสวรรค์ของแต่ละคน แต่ความเป็นจริงแล้วความคิดแปลกใหม่สร้างสรรค์มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน ท่านผู้อ่านลองนึกถึงวัยเด็กของตัวเองหรือสังเกตดูลูกหลานเด็กๆ ของเราดูจะพบเห็นความคิดแปลกใหม่อยู่เสมอ เด็กๆ ของเราดูจะพบเห็นกล่องกระดาษเป็นบ้าน รถยนต์ ยานอวกาศ เรือรบ หรืออุโมงค์ อะไรก็ได้อีกมากมายแล้วแต่จินตนาการแต่ผู้ใหญ่มักจะมองเห็นได้เป็นเพียงแค่กล่องกระดาษเท่านั้น มีคนบอกว่าความคิดสร้างสรรค์ของเราหดตัวลงเมื่อเริ่มเข้าโรงเรียน เพราะคิดแผลงๆ ไม่ได้อีกต่อไป เตี้ยว่าจะถูกดู อนุญาตให้คิดอยู่แต่ในกรอบความคิดเท่านั้น

แต่นับว่าโชคดีมากที่ความคิดสร้างสรรค์เหล่านี้ไม่ได้หายไปไหน เพียงแต่มันจะหนีไปแอบซ่อนอยู่ในรอยหยักของสมองเรานั้นเอง พอพวกเราเผลอลืมตีกรอบความคิดของเรา (เช่น ตอนนั่งรถ อาน้ำ กำลังจะนอน หลับๆ ตื่นๆ) มันก็จะฉวยโอกาสโผล่แวบออกมา เพียงแต่ถ้าเรามีทักษะการดักจับความคิดเหล่านี้ไว้ เราก็เป็นคนแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ เราจึงมักจะเห็นว่านักแต่งเพลงมักจะพกสมุดโน้ตอยู่ข้างตัวตลอดเวลา จิตรกรก็มีกระดานคอยสเก็ตซ์ภาพ นักเขียนก็มีกระดาษจดพล็อตเรื่องใหม่ๆ นักพูดบางท่านจดบันทึกมุมการพูดที่ซ้ำๆ ใส่กระดาษแผ่นเล็กๆ เวลานั้นได้ทันทีแล้วรวบรวมใส่กล่องไว้บนหัวนอน พอครบปีก็จัดทอล์กโชว์เก็บเงินคนฟังได้

ผู้เขียนพยายามชี้ให้เห็นว่าความคิดสร้างสรรค์มีอยู่ในทุกคน แต่สิ่งที่เราแตกต่างกันก็คือคนที่มีความคิดสร้างสรรค์จะมีทักษะการดักจับความคิดที่เหนือกว่าคนอื่นๆ ไป ดังนั้นสิ่งที่เราต้องฝึกฝนก็คือทักษะการดักจับความคิดสร้างสรรค์ของตัวเอง โดยต้องเตรียมตัวให้พร้อมในการจดบันทึกหรือเขียนออกมทันทีที่คิดอะไรได้ใหม่ อย่าใช้วิธีจำไว้อย่างที่คนทั่วไปคิดว่าจะ

จำได้เพราะว่าความคิดแปลกใหม่สร้างสรรค์เหล่านี้จะเลื่อนหายไปอย่างรวดเร็วเหมือนกับตอนที่มันโผล่มา

ทักษะการคิดท้าทาย

เป็นทักษะที่ใช้ คิดนอกกรอบออกจากเขตความปลอดภัยทางความคิด ไปสู่เขตไวต่อความคิด ด้วยความคิดหลากหลายจำนวนมากในการแก้ไขปัญหาก็ยังปัญหาเดียวไม่รู้สึกพอใจกับคำตอบที่มีอยู่ยอมที่จะเรียนรู้ลองผิดลองถูกอยู่ตลอดเวลา เป็นนักวิทยาศาสตร์ทางความคิดที่มักชอบทดสอบความคิดของตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ ไม่ย่อท้อหรือล้มเลิกความตั้งใจ เมื่อความคิดของตนเองที่ผ่านมามีผลไม่สามารรถแก้ปัญหาก็ เป็นผู้ที่กำลังในความคิด (ด้วยหัวใจที่ไม่ยอมแพ้)

โทมัส เอดิสัน เป็นตัวอย่างที่ดีของคนที่มีทักษะด้านนี้สูง เขาต้องทดลองวัสดุต่างๆ มากกว่าสองหมื่นชนิด จนพบเพียงหนึ่งชนิดที่เหมาะสมจะใช้เป็นไส้ของหลอดไฟที่เขาประดิษฐ์ คิดค้นได้เป็นคนแรก

ทักษะการคิดท้าทายนี้มีจุดเริ่มต้นจากความล้มเหลวของความคิดก่อนหน้านั้น แล้วท้าทายให้เกิดความคิดใหม่ๆ ขึ้นมา ลองนึกถึงสภาพของเราที่เข้าไปในห้อง แต่พอจะออกจากห้องพบว่าประตูล็อก เปิดออกไม่ได้ (ความคิดที่จะออกจากห้องด้วยวิธีเดิมล้มเหลว) จะเกิดอะไรขึ้นบ้าง เราจะพบว่าเราจะเริ่มมีความคิดและพฤติกรรมใหม่ๆ ในการพยายามออกจากห้องให้ได้ (การคิดท้าทาย) บางคนอาจจะพยายามเขี่ยกุญแจ ร้องให้คนช่วย โทรศัพทให้คนมาไขกุญแจ ปีนออกทางหน้าต่าง เป็นต้น จะเห็นได้ว่าความคิดใหม่ที่เราคิดได้จะต้องผ่านการทดลองก่อนนำไป

สู่การปฏิบัติจริง ถ้าสมมติฐานทางความคิดของเรา ทดลองแล้วได้ผลดีก็นับว่าโชคดีไม่เสียเวลา และนำไปขยายสู่การปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ แต่ถ้าเกิดว่าสมมติฐานทางความคิดของเรานำไปทดลองแล้วกลับไม่ได้ผล ยิ่งนับว่าเป็นโอกาสที่ดีในการพัฒนาตนเองเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ทันที เพราะเมื่อเกิดพบความล้มเหลวแล้ว เราไม่ยอมล้มเลิก พยายามคิดใหม่ ทบทวนใหม่ ก็จะไปสู่ความคิดใหม่ พหุติกรรมใหม่ ของเรา และนำสมมติฐานใหม่ไปทดลองเพื่อทดสอบว่าจะได้ผลในทางปฏิบัติหรือไม่อย่างไรต่อไป

คนที่สร้างสรรค์จะเริ่มคิดหาวิธีการใหม่ๆ เมื่อความคิดเก่าไม่ได้ผล ต่างจากคนทั่วไปที่จะล้มเลิกความคิดเมื่อพบกับความล้มเหลว

ทักษะการมองรอบด้าน

เป็นทักษะของการนำความรู้รอบตัวที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาที่เผชิญอยู่โดยเฉพาะการใช้วิธีมองปัญหาอย่างคนนอกวง การ หรือเปรียบเทียบกับความคิดสร้างสรรค์นอกวงการที่เคยประสบมาก็ได้

เพื่อเทียบเคียงแล้วนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของเราได้ ตัวอย่างที่ดีเรื่องนี้ได้มาจาก รพ.สมุทรสาคร ที่แก้ปัญหาเรื่องนำส่งผู้ป่วยล่าช้าเนื่องจากรถเปลนนาน ทีมแก้ปัญหานี้โดยทำโครงการเปลมิเตอร์ ซึ่งมีการบันทึกระยะทาง/เนื้องานที่เปลทำงานในแต่ละวันสำหรับใช้เป็นฐานของการจ่ายค่าตอบแทนและพนักงานนำส่งทุกคนจะมีวิทยุติดต่องานสื่อสารได้ตลอดเวลา

แนวความคิดการแก้ปัญหาที่เทียบเคียงมาจากการบริการแท็กซี่มิเตอร์-แท็กซี่โฟน ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ในวงการแท็กซี่เมื่อหลายปีก่อน ผลการดำเนินงานออกมาเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายบริหาร หน่วยงานที่ใช้บริการ ผู้ป่วย ญาติ และที่สำคัญก็คือตัวพนักงานนำส่งเอง เพราะได้รับค่าตอบแทนยุติธรรม ทำงานมากก็ได้มาก ชี้เกี่ยจู้้งานก็ได้น้อย ทำให้คนทำงานดีมีวินัย (ใฝ่คุณธรรม) มีกำลังใจขึ้นมาก

ในครั้งหน้าถ้าท่านอยากจะแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์แล้วยังขบไม่แตก อาจจะลองใช้เทคนิคนี้ดูโดยลองมองออกไปนอกรั้วโรงพยาบาลบ้าง เพื่อจะเก็บเกี่ยวความคิดดีๆ จากสังคมภายนอกมาใช้ได้ดีกว่านั่งจับเข่ากุมขมับอยู่แต่ในห้องสี่เหลี่ยม (บางห้องแคบ บางห้องกว้าง บางห้องปูพรม บางห้องปูกระเบื้องยาง) อยู่เลย แต่ก็อย่าถึงกับออกไปเที่ยวอยู่ข้างนอกจนไม่กลับมาดูแลหน่วยงานของตนเอง โดยอ้างกับเจ้านายว่ากำลังใช้เทคนิค “การมองรอบด้าน” อยู่ นะครับ

ทักษะการกระตุ้นความคิดด้วยสิ่งแวดล้อม

เป็นทักษะการใช้ความคิดเชิงเปรียบเทียบระหว่างสิ่งแวดล้อมรอบตัวกับปัญหาที่ต้องการแก้ไข โดยใช้สิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้นให้ได้แนวคิดใหม่ๆ ขึ้นมา ตัวอย่างเช่น พยาบาลห้องผ่าตัดมีปัญหาเรื่องการทำความสะดวกสบายเลือดผู้ป่วยที่ติดอยู่ในเครื่องมือผ่าตัด วันหนึ่งกำลังซักผ้าอยู่ที่สังเกตการทำงาน of เครื่องซักผ้าทำให้ได้แนวคิดใหม่ในการทำความสะดวกสบายเครื่องมือ โดยนำเครื่องมือที่ต้องการทำความสะอาดใส่ในตะกร้าพลาสติกที่มีลายโปร่งๆ แล้วใช้ไม้คานมาสอดที่หูของตะกร้า

ก่อนจะวางลงไปแช่น้ำในเครื่องซักผ้าชนิดเปิดฝาด้านบน แล้ว
จึงเปิดเครื่องซักผ้าให้ทำงาน ก็พบว่าสามารถจัดคราบเลือด
ออกจากเครื่องมือได้ดีและไม่ยุ่งยากเสียเวลาเหมือนวิธีเดิม

ดังนั้น การได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ อยู่เสมอจะมี
ประโยชน์ช่วยในการกระตุ้นความคิดใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี ถ้าเรา
กำลังมองหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ๆ อยู่แล้วยังคิดไม่ออก เราอาจจะ
ลองใช้ทักษะนี้ดูโดยอาจลองเปลี่ยนสถานที่รับประทานอาหาร
เปลี่ยนเส้นทางกลับบ้าน คบเพื่อนใหม่ เปลี่ยนที่ออกกำลังกาย
หรืออาจแค่นั่งโต๊ะ ย้ายเก้าอี้ในที่ทำงานก็ได้ (แต่ไม่ต้องถึงกับ
เปลี่ยนคู่อรงใหม่หรือรถครับ เดี่ยวจะเดือดร้อน ควรจะเป็นคน
เดิมจะเป็นดีที่สุด)

ถึงแม้จะมีทักษะต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อความคิดสร้างสรรค์
สรรค์แต่เราก็ไม่จำเป็นต้องใช้ทุกทักษะจนครบ หรือเลือก
ใช้แต่ทักษะที่ชำนาญอยู่อย่างเดียว ควรใช้ทักษะนี้อย่างผสม
กลมกลืน เกิดการบูรณาการของทักษะที่เหมาะสม ทักษะที่
หัดใหม่ๆ มักอาจจะมีขาดๆ เกินๆ ไปบ้าง แต่เมื่อฝึกจนคุ้น
เคยแล้วเราจะใช้ทักษะเหล่านี้ได้อย่างคล่องแคล่ว และใช้
เวลาสั้นลงได้ โดยต้องไม่ลืมว่าผลลัพธ์ที่เราต้องการก็คือ
ความคิดใหม่ๆ จำนวนมากในการแก้ปัญหาที่เราประสบอยู่
ส่วนเรื่องความเป็นไปได้หรือจะได้ผลหรือไม่ เราจะไปคัด
กรองความคิดอย่างรอบคอบต่อไป เพราะว่าถ้าเราพยายาม
ที่จะคิดอย่างละเอียดในความเป็นไปได้ของวิธีการแก้
ปัญหาให้สมบูรณ์ตั้งแต่ต้น ตัวเราเองจะเผลอติกรอบเขต
ความปลอดภัยทางความคิดโดยไม่ได้ตั้งใจ ทำให้คิดได้
แคบกว่าสมรรถนะจริงของสมองเรา

ทีมกับความคิดสร้างสรรค์

องค์กรที่ใช้การบริหารอย่างมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือของการพัฒนาคุณภาพจะใช้การตั้งทีมเพื่อพัฒนาคุณภาพเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหา มีข้อที่ควรคิดให้รอบคอบว่าการทำงานที่อยู่กับเป็นทีมจะเป็นผลดีต่อการคิดสร้างสรรค์หรือไม่

ในการประชุมกลุ่ม มักจะมีสมาชิกที่มีความก้าวร้าว ชอบวิพากษ์วิจารณ์ความคิดผู้อื่น หรือสมาชิกบางคนรวบรวมอำนาจไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น เป็นปัญหาและอุปสรรคของการเกิดความคิดสร้างสรรค์

เทคนิคระดมสมอง หรือเทคนิคหมวกหกสี เป็นตัวอย่างของการพยายามแก้ไขปัญหของกระบวนการกลุ่มที่มีต่อการบั่นทอนความคิดสร้างสรรค์สมาชิกของทีม แต่โชคไม่ดีเลยทีเดียวที่กฎกติกาของเทคนิคเหล่านี้ไม่อาจลบความขัดแย้งภายในใจของสมาชิกที่มีประสบการณ์เลวร้ายจากการถูกวิพากษ์วิจารณ์ บั่นทอนความคิดสร้างสรรค์ในอดีตได้ ส่วนใหญ่จะอยู่แต่ในเขตปลอดภัยทางความคิดของตนเอง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แปลกแยกจากผู้อื่นออกมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้องประชุมที่มีคนอยู่มากเท่าใด โอกาสที่จะได้ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ยิ่งน้อยลงไปทุกที

เราจะเห็นตัวอย่างว่า ศิลปิน นักเขียน หรือนักแต่งเพลงพวกนี้เวลาจะผลิตผลงานที่สร้างสรรค์มักจะเก็บตัวคิดเงียบๆ อยู่คนเดียว ลองนึกภาพว่าบีโธเฟินจะแต่งเพลงได้ไหมถ้าต้องมานั่งแต่เพลงอยู่ในห้องประชุมที่มีคนอยู่มากมาย ?

ที่เป็นเช่นนั้นเพราะความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นเฉพาะในสมองของแต่ละคน เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันบุคคล (โดยไม่มีข้อยกเว้น) กระบวนการคิดแปลกใหม่นี้ต้องการความเป็นอิสระจากกลุ่ม เพราะถ้ามีเพียงแต่ใครทำท่าสงสัยในความคิดใหม่ๆ ที่เรากำลังจะอธิบายอยู่ มันอาจจะเป็นปัจจัยให้เราหยุดกระบวนการคิดทันที

แต่ทว่า การทำงานเป็นทีมเองก็ยังมีข้อดีอยู่สองประการสำหรับความคิดสร้างสรรค์ ประการแรกก็คือ ถ้าใช้เทคนิคบทบาทสมมุติ (เช่น สมมุติว่าพวกเราเป็นผู้อำนวยการ หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงเหมือนกันหมด) แล้วช่วยกระตุ้นความคิดผู้อื่นด้วยการแสดงถึงประสบการณ์ต่างๆ ที่แตกต่างกันของแต่ละคน ก็จะช่วยเพิ่มทักษะการกระตุ้นความคิดด้วยสิ่งแวดล้อม (surrounding) ได้ ส่วนประการที่สอง ก็คือการทำงานเป็นทีมจะช่วยคัดกรองความคิดใหม่ๆ และตัดยอดความคิดจนสามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์ได้จริง

เมื่อมีข้อเสียและข้อดีผสมกันอย่างนี้แล้วเราควรจะหาทางออกอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องความคิดสร้างสรรค์กับการทำงานเป็นทีม? ข้อเสนอแนะในเรื่องนี้ (ท่านควรคิดสร้างสรรค์วิธีอื่นๆ ตามไปด้วย) ก็คือในช่วงของการค้นหาคำตอบและต้องการความคิดใหม่ ควรอนุญาตให้มีการแยกตัวของสมาชิกชั่วคราว ผสมกับการกลับมารวมตัวและแสดงบทบาทสมมุติเพื่อกระตุ้นความคิดซึ่งกันและกัน และในช่วงที่จะคัดกรองความคิดในตอนท้ายก็ให้กลับมารวมกลุ่มกันอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหาให้รอบคอบ

การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการกลุ่ม

ในกระบวนการแก้ปัญหาโดยกระบวนการกลุ่ม เราสามารถช่วยกระตุ้นกระบวนการคิดสร้างสรรค์จากสมาชิกของ ทีมได้ โดยสอดแทรกเทคนิคบางอย่างในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสมตามแนวทางได้ดังนี้

ขั้นตอน กำหนดประเด็นปัญหาให้ชัดเจน

วัตถุประสงค์ เพื่อหาปัญหาและกำหนดประเด็นปัญหาให้ชัดเจน โดยใช้กระบวนการกลุ่ม กลุ่มเริ่มต้นด้วยการมาร่วมกันระดมสมอง และวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีอะไรบ้าง รวมทั้งต้องสร้างความตระหนักของกลุ่มถึงระดับของปัญหา และนำไปสู่การกำหนดปัญหาที่ชัดเจน

ที่ผ่านมา จุดอ่อนของการพัฒนาคุณภาพก็คือ คนที่อยู่กับปัญหาไม่รู้ว่ามีปัญหา อยู่กับปัญหาจนเกิดความเคยชิน เมื่อไม่รู้ว่ามีปัญหา ก็ไม่มีโอกาสสร้างสรรค์การทำงานที่ดีเกิดขึ้นได้

เทคนิคกระตุ้นความคิดของกลุ่มในการสร้างความตระหนักของปัญหาจึงมีความสำคัญมาก เทคนิคที่นำมาใช้ในแต่ละขั้นตอนนี้อาจทำได้หลายวิธี เช่น เชิญลูกค้าหรือคนนอกหน่วยงานมาให้ความเห็น เพราะคนเหล่านี้มองจากมุมมองคนภายนอกที่ไม่เคยชินกับปัญหา

การมองรอบด้านและเปรียบเทียบ กับบริการที่ดีๆ ทั้งในและนอกวงการของเรา เพื่อให้เราเกิดความท้าทาย (การ

เปรียบเทียบกับสิ่งที่แยกว่าตนเอง ซึ่งรังแต่จะทำให้เกิดความ
หลงตัวเอง)

หลังจากนั้น การกำหนดปัญหาให้ชัดเจนจะมีประโยชน์ไป
สู่การแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น เพราะว่ากลุ่มจะเห็นขอบเขตของ
ปัญหาที่แคบเข้ามา ไม่หลงออกนอกประเด็น เทคนิคต่างๆ ที่
อาจนำมาช่วยกลุ่มก็คือ ลองถาม อะไร ? กับปัญหานั้น ตัวอย่าง
เช่น

ปัญหาว่าการดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่สามารถควบคุม
ระดับน้ำตาลได้

อะไรที่ทำให้ไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลได้ ?

เพราะผู้ป่วยเบาหวานปฏิบัติตัวไม่ถูกต้อง

การปฏิบัติตัวอะไรที่ไม่ถูกต้อง ?

สิ่งที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องก็คือ ไม่สามารถควบคุมการรับ
ประทานอาหารได้อย่างถูกวิธี

ในปัญหานี้ก็จะถูกปรับจากผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่สามารถ
ควบคุมระดับน้ำตาลได้ เป็นผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่สามารถ
ควบคุมการรับประทานอาหารได้อย่างถูกวิธี

ขั้นตอน สร้างเป้าหมายของการแก้ไขปัญห

วัตถุประสงค์ เพื่อให้กลุ่มเข้าใจเป้าหมายในการแก้ปัญหา
ที่ตรงกัน ควรจะกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและไม่กว้างเกินไป
เช่น ผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่สามารถควบคุมการรับประทาน
อาหารได้อย่างถูกวิธี การกำหนดเป้าหมาย อาจจะกำหนดว่า
เพื่อให้ผู้ป่วยโรคเบาหวานสามารถควบคุมการรับประทาน

อาหารได้อย่างถูกวิธี

ถ้าเรากำหนดเป้าหมายไว้กว้างเกินไป จะทำให้แก้ไข
ปัญหาได้ยาก เนื่องจากต้องครอบคลุมปัญหาหลายๆ เรื่องไว้
พร้อมกัน เช่น การรับประทานยาไม่สม่ำเสมอ การออกกำลังกาย
การดูแลแผลที่เท้า การมาตรวจตามนัด เป็นต้น การกำหนด
เป้าหมายที่ชัดเจนจะทำให้การแก้ปัญหาของกลุ่มง่ายขึ้น

ขั้นตอน การวิเคราะห์สาเหตุ

วัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงที่เกิดขึ้น
ผลลัพธ์สุดท้ายของขั้นตอนนี้ต้องนำไปสู่การตั้งสมมติฐานของ
ปัญหา เป็นการใช้ความคิดเชิงตรรกะ เป็นเหตุเป็นผล อาจใช้
เทคนิคแผนภูมิแก๊งปลา หรือแผนภูมิเหตุผลมาใช้ก็ได้ มีอีกหนึ่ง
เทคนิคที่ง่าย ๆ โดยใช้คำถาม **ทำไม ?** ไปเรื่อยๆ จนเห็น
สมมติฐานของปัญหา (ตำราญี่ปุ่นบอกให้ถาม 5 **ทำไม ?**)
ตัวอย่างเช่น

ผู้ป่วยโรคเบาหวานไม่สามารถควบคุมการรับประทาน
อาหารได้อย่างถูกวิธี **ทำไม ?**

เพราะผู้ป่วยขาดความรู้ และทักษะการจัดรายการอาหาร
ทำไม ?

เพราะไม่มีระบบการให้สุขศึกษาที่ดี (ต้นเหตุ ?)

เราอาจจะลองตั้งสมมติฐานของการแก้ปัญหาที่ว่า ถ้า
เราสร้างระบบการให้สุขศึกษาที่ดี จะทำให้ผู้ป่วยดูแลควบคุม
การรับประทานอาหารได้อย่างถูกวิธี นำไปสู่การควบคุมระดับ
น้ำตาลที่ดีของผู้ป่วยเบาหวานได้

ขั้นตอน การสร้างทางเลือก

วัตถุประสงค์ เพื่อให้เรามีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่
จำนวนมาก และมีวิธีการแก้ปัญหาย่างสร้างสรรค์ ขั้นตอนนี้
จึงจำเป็นจะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ของกลุ่มอย่างเต็มที่
เทคนิคที่ง่ายๆ ที่แนะนำให้นำมาใช้ก็คือ ให้เริ่มต้นด้วยการ
ระดมสมอง (brain storming) หาวิธีแก้ปัญหามากมายเสีย
ก่อน หลังจากนั้นอาจให้มีการหยุดประชุมชั่วคราว แล้วนัดมา
ประชุมกันใหม่ซึ่งอาจจะใช้เวลาสั้นหรือยาวขึ้นอยู่กับสถานการณ์
เพื่อให้กลุ่มได้มีโอกาสต่ักจับความคิดใหม่ๆ หรือถูกกระตุ้นจาก
สิ่งแวดล้อมรอบตัวภายนอกห้องประชุม

การย้ายห้องประชุมไปอยู่ที่ที่ไม่เป็นทางการ เช่น ใต้ต้นไม้
ข้างสระน้ำ ร้านอาหาร เป็นต้น ก็อาจจะช่วยกระตุ้นความคิด
แปลกๆ ใหม่ๆ จากสมาชิกของกลุ่มได้มากขึ้น การระดมสมอง
แบบนี้เรียกว่า ระดมสมองแบบผ่อนคลาย (relax brain storming)
ซึ่งในขั้นตอนนี้เราจะได้อีกวิธีแก้ปัญหามากๆ สร้างสรรค์เพิ่มขึ้น
มาอีก และถ้าเกิดปัญหานั้นยังหาวิธีแก้ไขด้วยวิธีที่ดีไม่ได้ อาจ
จะนัดมาพบกันใหม่ในวันหลัง เพื่อที่ทุกคนจะได้มีสมอง
ปลอดโปร่งและแจ่มใส การที่กลุ่มประชุมกันอย่างยาวนาน
แทนที่จะมีผลดีอาจจะทำให้สมาชิกเครียดและสมองล้าเกินไป
จนคิดวิธีแก้ไขปัญหาไม่ออกได้ การกลับมาประชุมใหม่ ทำให้
สมาชิกแต่ละคนของกลุ่มมีโอกาสที่จะใช้เวลาช่วงที่รอการ
ประชุมครั้งต่อไปได้กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ มีโอกาสคิด
ทบทวนและค้นหาความคิดที่ทำหายและสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของ
ตนเอง (ความคิดสร้างสรรค์ที่ต้องใช้เวลาเพื่อกระตุ้นและต่ัก
จับความคิด) เรียกการประชุมแบบนี้ว่า การระดมสมองแบบ
สดชื่น (refresh brain storming)

ขั้นตอน การตัดสินใจร่วมกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อคัดเลือกทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมที่สุด ภายใต้สถานการณ์ของหน่วยงาน โดยจะต้องให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีการตัดสินใจร่วมด้วยกัน ถ้าได้เป็นมติเอกฉันท์ (consensus) ของกลุ่มได้ก็ดี อาจจะใช้วิธีลงคะแนนแบบพหุ (multivoting) หรือลงคะแนนแบบเกณฑ์ถ่วงน้ำหนัก (criteria weighting technique) มาใช้ก็ได้ (รายละเอียดหาอ่านได้ในหนังสือเครื่องมือการพัฒนาคูณภาพ)

ขั้นตอน การนำไปปฏิบัติและศึกษาผล

วัตถุประสงค์ เพื่อดูว่าเราสามารถแก้ปัญหาตามที่เรที่ตั้งสมมติฐานได้ผลหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เพราะถ้าได้ผลแล้ว ก็จะนำไปสู่การตั้งมาตรฐานการทำงานใหม่ได้เลย แต่ถ้าไม่ได้ผล กลุ่มก็จะเข้าสู่การทำทลาย (challenging) ทางความคิด โดยกลุ่มต้องกลับมาคิดกันใหม่ว่าวิธีที่แก้ไขไปไม่ได้ผล กลุ่มก็จะได้วิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่อีกรอบหนึ่ง ขั้นตอนนี้จะทำให้เราเข้าใจปัญหาเดิมให้ชัดเจนขึ้น การคิดด้วยการกลับมาระดมสมองใหม่ โดยไม่ใช้วิธีแก้ปัญหาแบบเดิม เรียกว่า การระดมสมองแบบย้อนกลับ (reverse brain storming) ตัวอย่างเช่น เมื่อเราพยายามแก้ปัญหาด้วยการให้สุขศึกษา ด้วยการอธิบายและแจกแผ่นพับเรื่องการรับประทานอาหารที่ถูกวิธีในผู้ป่วยเบาหวานแล้ว กลับพบว่าผู้ป่วยก็ยังไม่สามารถปฏิบัติตัวในเรื่องการรับประทานอาหารอย่างถูกต้อง กลุ่มก็ต้องกลับมาตั้งคำถามใหม่ว่าถ้าจะให้ผู้ป่วยรับประทานอาหารได้อย่างถูกวิธีโดยไม่ต้องอธิบายหรือแจกแผ่นพับแบบเดิม จะทำด้วยวิธีอื่นได้อย่างไร

บ้าง ? (คิดทำทนายวิธีเดิมๆ) ก็จะนำไปสู่วิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้เช่นกัน เช่น อาจให้มีการทำกลุ่มกันเองในผู้ป่วยเบาหวาน โดยเชิญผู้ป่วยเบาหวานที่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลได้ดี และมีทักษะในการรับประทานอาหารอย่างถูกวิธี มาแนะนำเพื่อนผู้ป่วยเบาหวานด้วยกันถึงเทคนิคต่างๆ รวมทั้งการทำอาหารที่อร่อยและหลากหลายเมนู โดยยังถูกต้องตามหลักโภชนาการของผู้ป่วยเบาหวานด้วย

ถ้ายังไม่ได้อีก อาจจะเป็นเพราะว่าตั้งสมมติฐานไม่ถูกต้องแต่แรกก็ได้ กลุ่มต้องกลับมาทบทวนว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้แล้วตั้งสมมติฐานใหม่ เช่น การรับประทานยาไม่ถูกต้อง ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถควบคุมระดับน้ำตาลได้ กลุ่มก็จะกลับไปสู่ขั้นตอนการสร้างทางเลือกใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาได้อีก

การระดมสมองแบบย้อนกลับนี้ อาจจะเริ่มต้นทำได้ตั้งแต่แรกในขั้นตอนการสร้างทางเลือก เพื่อกระตุ้นความคิดให้ได้มากที่สุดเสียก่อนก็ได้

จะเห็นได้ว่า เมื่อเราทำตามขั้นตอนเหล่านี้แล้ว จะมีบางช่วงที่กลุ่มต้องมารวมตัวกัน บางช่วงก็แยกย้ายกันไปใช้ความคิดสร้างสรรค์เฉพาะบุคคล แล้วก็กลับมารวมกันใหม่ เพื่อหาวิธีแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ร่วมกัน เป็นการเรียนรู้ร่วมกันทั้งที่ใช้กระบวนการกลุ่ม และเป็นปัจเจกบุคคล

ข้อควรระวัง

อย่าไปยึดติดในกรอบวิธีแก้ปัญหา แต่ให้อยู่ในกรอบของเป้าหมายในการแก้ปัญหา อย่างเช่นตัวอย่างที่ผ่านมา

กรอบของเป้าหมายในการแก้ปัญหา คือ การควบคุมระดับน้ำตาลของผู้ป่วยเบาหวาน ส่วนกรอบของวิธีแก้ปัญหาก็คือการรับประทานอาหารที่ถูกต้อง ประเด็นปัญหาต้องมีความชัดเจน ลงลึก แต่กรอบของเป้าหมายในการแก้ปัญหาต้องกว้าง เพื่อให้กลุ่มสามารถคิดทางเลือกการแก้ปัญหามากมาย

สรุป

แนวทางตามขั้นตอนต่างๆ ที่กล่าวถึงนี้ เป็นการบูรณาการ การใช้กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการคิดสร้างสรรค์ และกระบวนการกลุ่มเข้าด้วยกัน เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหามีส่วนร่วม เรียนรู้ร่วมกันของกลุ่ม นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างสร้างสรรค์ เป็นสัมมาพัฒนาที่พัฒนาทั้งคนและระบบไปพร้อมๆ กัน

สัมมาพัฒน์ ประมง สุขขัง
การพัฒนาที่ดี ที่ถูก ที่ชอบ เป็นสุขอย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

Epstein, R. (1990) *Generativity Theory and creativity*. In: Runco, M.A.; Albert, R.S., eds. *Theories of creativity*. Sage, Newbury Park, CA. p. 116-140.

ตอนที่
2

ตัวอย่างความคิดสร้างสรรค์

นางฟ้าให้น้ำเกลือ

หอผู้ป่วยกุมารเวช

“ไฮ ไฮ ปล่อยหนู หนูเจ็บ”

“อู๊อู๊ ฤทธิ์มากจังเลย ทั้งตื่น ทั้งขุ่น”

“ยังงี้ไม่เกิน 1 วันต้องมาแทงอีกแน่”

ที่ประชุมกลุ่ม

ประธาน: “การให้น้ำเกลือใช้เวลาทยละ 10 นาที มีอัตรา leak 90% เราจะทำอย่างไรกันดี?”

สมาชิก: “เด็กเขาเห็นพวกเราใส่ชุดขาวก็กลัวแล้ว ยิ่งเห็นพวกเรา 3 คน มะรุมมะตุ้มจับกัน เขายิ่งตื่นใหญ่”

สมาชิก: “ไม่ว่าจะติดพลาสติกหรือ splint คืออย่างไรเด็ก ๆ ก็พยายามขยับหรือสะบัดอยู่ตลอดเวลา”

สมาชิก: “หรือว่าเรามีภาพเป็นนางมารร้าย ทำไม่ไม่เปลี่ยนให้เด็กเห็นว่าเราเป็นนางฟ้าบ้างล่ะ?”

ประธาน: “ทำอย่างไรเราจะ เป็นนางฟ้าได้?”

สมาชิก: “ใส่เอี๊ยมสีสวยๆ ลายการ์ตูน”

สมาชิก: “สร้างบรรยากาศในห้อง treatment ให้ดี ติดภาพสวยๆ ที่ฝาผนัง”

สมาชิก: “นางฟ้าต้องแจกของขวัญให้เด็ก ๆ ด้วย น่าจะติด sticker ลายการ์ตูนให้ทุกคน แล้วใครที่รักษาน้ำเกลือไว้ไม่ leak จะได้เพิ่มอีกทุกวัน”

ประธาน: “ยอดเยี่ยม อย่าลืมทำมาตรฐานของเราเองด้วย”

หอผู้ป่วยกุมารเวช

พยาบาล: “พี่ให้ปลาตัวหนึ่งนะคะ น้องดูแลให้ดีๆ ปลาตัวนี้ไม่ชอบมือบวมๆ ถ้าพุงนี้มือน้องไม่บวม พี่จะให้ปลาอีกตัวหนึ่ง”

เด็ก: “ทำอย่างไรมือจะไม่บวมครับ”

พยาบาล: “ง่ายมากเลยคะ น้องวางมือในท่าที่สบายที่สุด แล้วปล่อยให้ปลายู่นสบายๆ อยู่นิ่งๆ แค่นี้มือก็ไม่บวมพุงนี้ปลาก็จะมีเพื่อนอีกตัว”

ที่ประชุมกลุ่ม

สมาชิก: “อัตราการ leak ของน้ำเกลือลดลงเหลือ 9% ระยะเวลาที่แทงน้ำเกลือลดลงเหลือ 7 นาที”

ประธาน: “กิจกรรมนี้ช่วยให้เรามีเวลาเหลือทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น มาคิดกันว่าเราจะทำอะไรต่อไปดี”

ที่มา: หอผู้ป่วยกุมารเวช รพ.นพรัตนราชธานี

วันรวมญาติ

จากโต๊ะการประชุมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการบนหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางแห่งหนึ่งทางภาคอีสาน การประชุมได้ดำเนินมาถึงจุดสำคัญเรื่องการป้องกันการเกิดบาดแผลกดทับในผู้ป่วยที่ช่วยตนเองไม่ได้ เจ้าหน้าที่ท่านหนึ่งซึ่งมีชั่วโมงบินสูงกว่าใครเอ่ยด้วยเสียงแหบเครือว่า “ในตำราได้เขียนวิธีการปฏิบัติไว้อย่างครบถ้วนแล้ว แต่พวกเรายังทำไม่ได้ครบตามตำราเลย โดยเฉพาะเรื่องการพลิกตัวคนไข้ทุกสองชั่วโมง ต้องให้พี่คอยเตือนทุกที่ จนพี่ปากจะฉีกอยู่แล้ว” พูดแล้วก็เอามือข้ายขึ้นมาลูบวนอยู่รอบริมฝีปากไปมา

“หนูว่าเป็นเพราะตึกเรามีคนไข้มาก พอยุ่งๆ ก็เลยเผอเรอ ลืมไปค่ะ” เสียงมาจากเจ้าหน้าที่สาวสวยที่อยู่ที่นี่มาสี่ปีแล้ว รีบตอบสวนขึ้นมาก่อนที่จะมีใครพูดว่าเพราะเจ้าหน้าที่ที่ขี้เกียจ และขาดความรับผิดชอบ ซึ่งได้ยินครั้งใดก็มีแต่เพิ่มความแข็งในชีวิต

“ยังสาวๆ ไม่น่าขี้ลืมกันเลย แล้วใครมีวิธีดีๆ ที่ช่วยไม่ให้ลืมพลิกตัวคนไข้บ้าง ขอให้เสนอมาได้เลย” ผู้อาวุโสกล่าวขึ้นพร้อมกับมองไปรอบๆ

ที่ประชุมนั่งครุ่นคิดกันพักใหญ่ก็มีเสียงพูดทำลายความเงิบขึ้นมา “หนูว่าน่าจะมีนาฬิกาปลุกเตือนทุกสองชั่วโมงกันลืม ไร้คะ” เป็นเสียงใสๆ ของน้องใหม่ประจำตึก พี่ผู้อาวุโสพยักหน้าช้าๆ สามครั้ง ครึ่งพร้อมทั้งใช้วิชาการตั้งต้นความคิดสร้างสรรค์ทันที

“ฟังดูเข้าที่ดีนี่! คนอื่นจะมีอะไรเพิ่มเติมกันบ้าง” หลังจากนั้นนั้นก็มีความคิดใหม่ๆ ตามมาอีกหลายความคิดจากสมาชิกอีก

หลายคน “เช่น ควรมีหลักสูตรช่วยฝึกญาติให้พลิกตัวคนไข้อย่าง ถูกวิธีจะได้ช่วยเวลายุ่งๆ แล้วยังกลับไปดูแลคนไข้ต่อที่บ้านได้ อย่างมั่นใจอีกด้วย”

“น่าจะมีโครงการรวมญาติ ผลัดกันดูแลเตียงข้างเคียง ด้วยจะได้มีเวลาไปทำมาหากินกันบ้าง”

“ญาติคนไหนเก่งๆ ก็ให้มาช่วยเป็นที่เลี้ยงญาติที่มาใหม่ อีกด้วย พวกเราจะได้มีเวลาไปทำอะไรอีกหลายอย่างที่น่าทำ แต่ยังไม่เห็นเวลาไปทำ”

การประชุมเลิกแล้วแต่ผู้อาวุโสยังคงส่งสายตามองออกไป นอกหน้าต่างเห็นควายยืนแก้ผ้ากินหญ้าอยู่กลางทุ่งนา ยิ้ม พร้อมกับรำพึงกับตัวเองว่า “พวกเราไม่ธรรมดาซะแล้ว...”

นพ.ชำนาญจิตตรีประเสริฐ

เก็บ Sputum ทำไรก็พอ

หอผู้ป่วยหนัก วันจันทร์ 14.00 น.

หัวหน้า: “เรามาช่วยกันดูซิว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ยุ่งยากในการทำงานของเรา”

พยาบาล 1: “ที่จริงเรามีเรื่องยุ่งตลอดวันแต่นำรำคาญคือเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่เสียเวลา และเปลืองคน แกรมไม่ค่อยได้ผล”

หัวหน้า: “ลองยกตัวอย่างซิคะ”

พยาบาล 2: “ที่เจอทุกวันนี้เรื่องเก็บเสมหะตรวจไงคะ เก็บไม่ค่อยได้ ต้องช่วยกันตั้ง 2 คน แกรมบางครั้งยังมีโอกาส contaminate ง่ายอีกด้วย”

พยาบาล 3: “น่าจะดูดแล้วหักสาย suction ไว้ แล้วเอาออกซิเจนเป่าลงไปให้หมด”

หอผู้ป่วยหนัก วันพุธ 10.00 น.

พยาบาล 4: “พี่ขา เมื่อคืนหนูลงเวรตึกไป เกิดเว็บขึ้นมาว่าหนูเคยเห็นหลอดที่มีท่อออกมาข้างๆ 2 ท่อตรงส่วนบน ข้างหนึ่งต่อกับสาย suction พอดูดเสมหะ ก็ตกที่กันหลอด ได้เสมหะมากสะดวก แล้วก็ไม่ต้องกลัว contaminate ด้วย”

หัวหน้า: “เอ! ความคิดนี้เข้าทีดีนะ เราน่าจะลองเอาปลอกเข็มฉีดยามาต่อเข้ากับหลอดพลาสติกที่ใส่เลือดดู”

พยาบาล 4: “หนูลองทำดูแล้วมันยังใช้ไม่ได้คะ ที่รอยรั่วตรงที่เจาะ ไม่มี vacuum ที่จะดูดเสมหะได้”

พยาบาล 2: “ลองเอากาวตราข้างมาช่วยดูซิ”

หอผู้ป่วยหนัก วันอังคารถัดมา 14.00 น.

พยาบาล 4: “พี่ขา สำเร็จแล้วค่ะ ดูดได้ผลจริงๆ ด้วย ดูดคนเดียวไม่ต้องใช้ผู้ช่วย”

หัวหน้า: “ยินดีด้วยนะคะ แล้วหลอดนี้ sterile หรือเปล่า”

พยาบาล 4: “หนูเตรียมการไว้แล้วค่ะ เราจะเอาหลอดซึ่งมีสายยางต่อไว้กับท่อข้างหนึ่งยาว 20 ซม. ใส่ถุงพลาสติกแล้วส่งอบแก๊ส”

หัวหน้า: “รอบคอบดีจริงๆ เลยนะ”

ทิพวัลย์ บุญญะศานต์ รพ.อุตรดิตถ์

เหตุจ่าอย่างก่าก่อแตก

โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ได้เล่าประโยชน์ที่พบจากการประยุกต์ใช้กิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพในการแก้ปัญหาของหน่วยงานไว้อย่างน่าสนใจว่า ที่หน่วยงานหนึ่งพบว่า เกิดภาวะแทรกซ้อนท่อปัสสาวะฉีกขาด (Ruptured Urethra) จากการใส่สายสวนท่อปัสสาวะมีถึง 3 รายในช่วงระยะเวลา 2 เดือน และเกิดจากฝีมือคนคนเดียววันละด้วย!

ถ้าเป็นท่าน ท่านจะแก้ปัญหานี้อย่างไร ที่หน่วยงานนี้ได้ใช้วิธีแก้ปัญหามาโดยตั้งกรรมการขึ้นมา 1 ชุด ประกอบไปด้วยผู้บริหาร จากฝ่ายการพยาบาล พยาบาลที่มีความรู้ด้านเทคนิค การทำหัตถการพยาบาลที่มีความคิดสร้างสรรค์ และที่สำคัญพยาบาลที่เป็นคนก่อเหตุได้ประชุมกันทั้งหมด 3 ครั้ง เมื่อประชุมครั้งแรกบรรยากาศการประชุมเต็มไปด้วยความอึดอัด โดยเฉพาะคนทำเกร็งเป็นพิเศษ

ทุกคนระดมสมองกันว่าเรื่องนี้เกิดจากสาเหตุใด กรรมการส่วนใหญ่จะคาดเดาว่าเกิดจากการขาดความรู้ความชำนาญในการใส่สายสวนท่อปัสสาวะ แต่พอถามคนที่ทำกลับตอบเทคนิคการทำได้ถูกต้องทั้งหมด และบอกว่าเขารู้ทุกอย่างแต่ก็เกิดความผิดพลาดก็เพราะว่าเขารีบร้อนและประมาท ในการประชุมครั้ง ต่อมาบรรยากาศในการประชุมไม่เปลี่ยนแปลงไปในทางดีและสร้างสรรค์ทุกคนช่วยกันคิดว่าจะแก้ไขเรื่องความประมาท เลินเล่อ ในการใส่สายสวนท่อปัสสาวะกันอย่างไรดี

มีความคิดที่หลากหลายจนสุดท้ายสรุปให้ใช้คำว่า “ใส่สายให้สุด หยุดดู urine ไหลแล้วจึงใส่น้ำ” ในการประชุมครั้ง

สุดท้ายพบว่าไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนในการใส่สายสวนปัสสาวะ
มา 6 เดือนแล้ว

นี่เป็นตัวอย่างของการแก้ปัญหาด้วยวิธีที่สร้างสรรค์และใช้
ความคิดสร้างสรรค์ในการหาทางเลือกในการแก้ปัญหา นับได้ว่า
ได้ใช้สมองในการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด (ไม่ได้ใช้โซ่คล้อง
ในการแก้ปัญหา) แล้วท่านชอบใช้อะไรแก้ปัญหา

“การมีชีวิต คือ การมีปัญญา การแก้ไขปัญญา คือ ความ
เจริญงอกงามอย่างมีสติปัญญา” เจ.พี.กิลฟอร์ด

นพ.ชำนาญจิตตริประเสริฐ

ก้น้ำอย่างฉลาด

ผมจำได้ว่าเมื่อ 4-5 ปี ก่อนที่พวกเราได้เริ่มมีการฝึกอบรมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ CQI ในช่วงเริ่มต้นนั้น ได้มีการนำเสนอผลงานของการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอยู่เรื่องหนึ่ง คือ การให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำไม่ตรงตามแผนการรักษา วิธีการแก้ปัญหาให้หัวหน้าหน่วยงานเดินตรวจผู้ป่วยที่ให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำวันละ 2 เวลา เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ป่วยรายใดที่ไม่ได้สารน้ำตามแผนการรักษาก็จะทำการแก้ไขและจดบันทึกไว้ ซึ่งพบว่าหลังจากแก้ไขด้วยวิธีนี้แล้ว จำนวนการให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำมีความถูกต้องมากขึ้นอย่างชัดเจน

แต่ที่ว่า เมื่อเร็ว ๆ นี้ผมมีโอกาสได้ไปร่วมฟังการนำเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร์ หน่วยงานสงฆ์อาพาธ ก็ได้ทำเรื่องเดียวกันนี้ แต่ใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ต่างจากวิธีเดิมๆ โดยเจ้าหน้าที่จะนำกระดาดมาขีดเส้นครั้งละจำนวนมาก เพื่อใช้ติดตามการให้สารน้ำให้บอกให้รู้ว่าเมื่อถึงกำหนดเวลาระดับน้ำในขวดควรจะลดมาอย่างชัดเจนๆ ที่เขียนติดไว้

นอกจากนี้ยังทำตารางสำเร็จรูปการคำนวณสารน้ำขึ้นเอง เพื่อสะดวกในการคำนวณระยะเวลาการให้สารน้ำ การทดลองใช้สูตรสำเร็จจากในตำราไม่ได้ผล เนื่องจากชุดให้สารน้ำเคลื่อนที่ ใช้มีความแตกต่างของขนาดหยดน้ำตามบริษัทผู้ผลิตซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยทำให้เรื่องการให้สารน้ำถูกต้องไม่ใช่เรื่องยากลำบากอีกต่อไป มีความสะดวกสบายต่อการทำงาน เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ไปตรวจเยี่ยมผู้ป่วยตามปกติดูที่ขวดสารน้ำก็ทราบได้ทันทีว่าผู้ป่วย

รายนั้นได้รับสารน้ำตามจำนวนของแผนการรักษาหรือไม่ นี่คื
ตัวอย่างการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการหามาตรการอำนวยความสะดวก
มาใช้ในการทำงานประจำวัน ซึ่งทุกคนมีสิทธิที่จะ
สร้างผลงานที่มีคุณภาพด้วยวิธีการทำงานที่ง่ายและสะดวกสบาย
ถ้าได้มีโอกาสใช้สมองครบทั้งสองซีก เพื่อวิเคราะห์ และสังเคราะห์
หาวิธีการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ

นพ.ชำนาญจิตตรีประเสริฐ

ชักได้แต่ไม่ต้องบั้น

งานหลักงานหนึ่งของการพยาบาลห้องผ่าตัดคือการดูแลเครื่องมือผ่าตัด เริ่มตั้งแต่การจัดหา การเลือกว่าจะใช้เครื่องมือของบริษัทไหน เครื่องมือจึงจะไม่บิ่นว่อนได้ง่ายๆ ระหว่างการผ่าตัด ก็ต้องคอยจัด เครื่องมือให้เป็นระเบียบพร้อมที่จะใช้การ ได้ตลอดเวลา พยาบาลจะได้โอกาสตบแพทย์ก็ต่อนี้แหละ ตบเครื่องมือเข้ามือแพทย์นะจ๊ะ หลังจากการผ่าตัดเสร็จก็เป็นภาระที่จะต้องเช็ดล้างทำความสะอาด และจัดเตรียมเข้าชุดเพื่อส่งนึ่งฆ่าเชื้อเตรียมไว้สำหรับใช้กับผู้ป่วยรายต่อไป

การล้างเครื่องมือนี้กินเวลาของพยาบาลไปพอสมควร แม้ว่าจะมีผู้ช่วยมาล้าง พยาบาลก็ต้องคอยดูแลความเรียบร้อยอยู่ดี ทำให้ไม่ได้ใช้ศักยภาพความเป็นพยาบาลในการทำเรื่องที่เป็นประโยชน์มากกว่า คนล้างเองก็ไม่ค่อยอยากล้างเท่าไรนัก ทั้งน่าเบื่อ และกลัวจะติดเชื้อจากผู้ป่วย

หัวหน้าห้องผ่าตัดที่อยากให้เห็นพยาบาลทำงานที่มีความหมายมากขึ้น และห่วงใยในสวัสดิภาพของเจ้าหน้าที่อย่าง คุณปิยนุช ดำรงสิทธิ์ แห่งโรงพยาบาลลำปาง จึงได้พยายามค้นหาเครื่องมือที่จะมาช่วยงาน เริ่มต้นจากเครื่องล้างจาน แล้วยังมาถึงเครื่องซักผ้า พอที่คุณหมอท่านหนึ่งบริจาคเครื่องซักผ้าให้คุณปิยนุชจึงได้โอกาสทดลองใช้เครื่องซักผ้ามาล้างเครื่องมือ

หลายท่านอาจจะสงสัยว่า เอาเครื่องมือผ่าตัดใส่ในเครื่องซักผ้า จะไม่ถูกบั่นจนเครื่องมือชำรุดเสียหายหรืออย่างไร ลองมาดูวิธีที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ จากการทดลองล้างด้วยวิธีต่างๆ ในที่สุดได้คำตอบที่เหมาะสมว่า เครื่องซักผ้าที่จะใช้นี้ต้อง

เป็นเครื่องที่เปิดฝาข้างบน และไม่มีแกน เอาเครื่องมือผ่าตัดดีที่จะทำความสะอาดใส่ในตะกร้าพลาสติกซึ่งพื้นตะกร้าโปร่งเพื่อไม่ให้มีเลือดตกค้างอยู่ที่ก้นตะกร้า เครื่องมือทั้งหมดจะต้องล้างหรือคลายออกก่อน เอาเชือกผูกตะกร้าให้สามารถห้อยกับไม้ที่วางขวางอยู่บนปากเครื่องซักผ้า ตะกร้านี้ก็จะลอยอยู่ตรงกลาง ไม่สัมผัสกับผนังเครื่องซักผ้า ตั้งโปรแกรมให้เครื่องซักผ้าทำงานเป็นเวลา 6 นาที ไม่ต้องตั้งโปรแกรมบ่นะจะบอกให้

ด้วยแรงน้ำวนก็จะทำให้เลือดสิ่งสกปรกทั้งหลายหลุดออกจากเครื่องมือเสมือนกับล้างเองด้วยมือ แต่เวลาที่ใช้ลดลงไปมาก แกรมเจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสี่ยงต่อการสัมผัสเลือดผู้ป่วย มีกลิ่นเหม็นอยู่เล็กน้อยว่าเลือดที่เป็นก้อนใหญ่ๆ นั้นควรจะเขี่ยออกเสียก่อน

วิธีนี้ไม่สงวนสิทธิ ท่านผู้สนใจต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่ รพ.ลำปาง

ข้อมูลจาก การนำเสนอผลงานวิชาการของกระทรวง

สาธารณสุข มิ.ย. 41

โดยคุณปิยนุช ดำรงสิทธิ์

เอาลูกจั่นคืนมา

ความคิดสร้างสรรค์ฉบับนี้เดินทางไกลมาจาก รพ. วิกตอเรีย ประเทศแคนาดา วิธีการป้องกันเด็กหายด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่นี้เขาใช้ป้ายชื่อที่เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผูกที่ข้อมือเด็กแรกเกิดทุกคน

มองง่าย ๆ ก็เหมือนบาร์โค้ดที่ใช้ติดบนสินค้าต่างๆ ในซูเปอร์มาร์เก็ตบ้านเรา ถ้ายังไม่ชำระเงิน แคชเชียร์ไม่ได้ยิงเลเซอร์ให้ที่บาร์โค้ด เมื่อผ่านทางออกสินค้าก็จะส่งเสียงร้องเรียกเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ด้วยเทคนิคเดียวกันนี้ ที่แคนาดา ป้ายชื่อผูกข้อมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มือเด็กจะบังคับให้ประตูลิฟต์ปิดไม่ได้ซึ่งเป็นทางออกทางเดียว และเมื่อเดินออกจากลิฟต์ก็จะมีเสียงร้องเช่นเดียวกัน ไม่รู้เหมือนกันสนนราคาสักเท่าไร แต่ถ้ามาใช้ในเมืองไทย ราคาอาจจะสูงมาก ถ้านำมาใช้ในโรงพยาบาลไม่แน่ว่าอาจมีโรงพยาบาลบางแห่งดัดแปลงหาเครื่องมือที่ใกล้เคียงแต่ราคาถูกมาให้ได้ใช้กัน

นพ.ชานี จิตตรีประเสริฐ

บัตรเดียวกัน

ในตอนบ่ายอ่อนๆ ของปลายเดือนตุลาคมที่โต๊ะประชุมของฝ่ายวิชาการโรงพยาบาลที่มีชื่อ (แต่ไม่มีนามสกุล) แห่งหนึ่งในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เจ้าหน้าที่เจ็ดท่านกำลังระดมความคิดกันอย่างขมุกขมัวถึงทางเลือกในทางปฏิบัติกรณีนี้ที่ผู้มารับบริการมักจะนำหลักฐานมาไม่ครบ โดยเฉพาะบัตรประจำตัวผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลบรรจุออกมาให้อย่างดีเมื่อมาใช้บริการครั้งแรกที่โรงพยาบาล

ด้วยหวังในกุศลกรรมว่าเมื่อมาใช้บริการครั้งต่อไปเจ้าหน้าที่จะได้ค้นหาประวัติเก่า (แก่) ได้อย่างสะดวกสบายตามอัธยาศัย แต่ก็มักจะมีผู้มาใช้บริการจำนวนหนึ่งสนองคุณด้วยการลืมเอามา! สร้างความปวดเศียรเวียนเกล้าแก่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไม่เว้นแต่ละวัน

“ทำแผนพับแจกคนไข้ แจ้งให้ทราบถึงความสำคัญในการนำเอกสารให้ครบถ้วนเวลามาโรงพยาบาล” ความคิดแรกเริ่มนำมาก่อน แต่มันเป็นเพียงจุดเริ่มต้นกระตุ้นให้ความคิดต่างๆ ตามมา

“เราน่าจะทำของใส่สารพัดบัตรให้อยู่ในที่เดียวกันจะได้สะดวกในการพกพา”

“เพื่อลดจำนวนบัตร เราอาจจะพิมพ์เฉพาะหมายเลขของโรงพยาบาลและบาร์โค้ดเป็นสติ๊กเกอร์ติดไว้บนบัตรประชาชนเลยก็ได้” หน่อแห่งความคิดสร้างสรรค์เริ่มผลิติดอกออกมา

“บางทีเราน่าจะใช้หมายเลขบัตรประชาชนเป็นหมายเลขเดียวกันกับหมายเลขของคนไข้ จะได้เหลือบัตรเพียงใบเดียว”

ความคิดต่อยอดมาจากสมาชิกที่ชอบใช้แชมพูที่มีครีมνωดผม
อยู่ในขวดเดียวกันชนิดทูอินวัน

“ถ้าทางจังหวัดเรานำบัตรประชาชนชนิดบัตรพลาสติกที่มี
แถบแม่เหล็กมาใช้ในอนาคต เราสามารถจะรูด้บัตรได้รวดเร็ว
เพราะว่าโรงพยาบาลเราใช้คอมพิวเตอร์อยู่แล้ว”

บายแก่ๆ วันนี้หลังจากที่ประชุมได้วิเคราะห์ทางเลือก
อย่างรอบคอบแล้วได้มีมติเอกฉันท์ให้มีการทดลองจัดทำ
สติ๊กเกอร์หมายเลขบัตรคนไข้ติดบนบัตรประชาชน และจัดทีม
ศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้บัตรประชาชนเป็นบัตรเดียวกับ
บัตรประจำตัวคนไข้ สมาชิกทุกคนมีความพอใจและเริ่มมี
ความหวังที่จะได้มีโอกาสทำงานภายใต้ระบบงานที่ดีอย่างมี
ความสุข

นพ.ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ

คำเตือน: แนวทางการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์มีความเฉพาะใน
แต่ละองค์กร กรุณาอย่าเลียนแบบโดยขาดการไตร่ตรองอย่าง
รอบคอบเสียก่อน

หน่วยซ่อมมาแล้วจ้า...

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ มีปัญหาคล้ายกับโรงพยาบาลอื่นๆ อยู่เรื่องหนึ่งก็คือความล่าช้าในการบำรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบสาธารณูปโภค เช่น ท่อประปารั่ว หลอดไฟขาด อุปกรณ์ไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น แต่ที่ไม่เหมือนโรงพยาบาลอื่นๆ ก็คือ หน่วยซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้หาทางออกและแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์ โดยมีการออกเดินทางเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป แต่ละหน่วยงานทุกๆ วันตอนเช้า เพื่อตรวจสภาพดีที่พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ และเมื่อพบสิ่งผิดปกติก็จะแก้ไขปัญหาค้นทางที่ โดยสิ่งที่อำนวยความสะดวกให้สามารถทำการแก้ไขซ่อมบำรุงได้อย่างรวดเร็วอย่างนี้ก็คือ รถเข็นอเนกประสงค์ ซึ่งจะบรรจุอุปกรณ์ต่างๆ ของช่าง รวมทั้งอะไหล่ต่างๆ โดยเฉพาะที่ต้องใช้บ่อยๆ เช่น หลอดไฟหลายๆ ขนาด ท่อประปา ก๊อคน้ำ เป็นต้น ทำให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้นมาก และบางครั้งแม้บางอย่างจะไม่สามารถที่ได้เสร็จได้ภายในเวลาอันสั้นแต่ก็สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปได้ชั่วคราว พร้อมทั้งจัดบันทึกกิจกรรมที่ได้ทำไปแต่ละวัน

ในหน่วยงานซ่อมบำรุงมีกิจกรรมอย่างนี้ นับได้ว่าเป็นการแก้ปัญหาได้อย่างดี ทำให้การส่งซ่อมมีน้อยลง และหน่วยงานบริการอื่นๆ ก็มีความพึงพอใจ ชื่นชมหน่วยซ่อมบำรุงที่ให้ความสนใจในการช่วยดูแลอุปกรณ์ต่างๆ หน่วยซ่อมบำรุงเองก็มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานต่างๆ มีภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่ดี มีความสุขที่ได้ทำงานอยู่บนปริมาณงานเท่าเดิม

นพ.ธานี จิตตรีประเสริฐ

แผนรับมือคนไข้ไอโซ

โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลที่มีคนไข้ไอโซที่อยู่ในแวดวงของสังคมชั้นสูง คือชาวเขาชาวดอยต่างๆ และชาวต่างประเทศ อาทิ พม่า และลาว นิยมมาใช้บริการรักษาในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ทำให้พบว่า มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้ป่วยกลุ่มนี้เป็นประจำ (พูดกันไม่รู้เรื่องนั้นแหละ) ทำให้เกิดปัญหาผู้ป่วยหลงทางในโรงพยาบาล ไปห้องตรวจพิเศษ ห้องชันสูตรต่างๆ ไม่ถูก บางครั้งหายไปครึ่งวัน ก็ยังไม่ได้รับการตรวจวินิจฉัยตามที่แพทย์สั่ง คณะกรรมการด้านการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ที่โรงพยาบาลตั้งขึ้น ได้คิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการที่แยบยล โดยการจัดทำ “บัตรนำทาง” ออกมาให้พิเศษแก่ผู้มารับบริการกลุ่มนี้

โดยเป็นบัตรที่ทำจากกระดาษที่ใช้ไปแล้วด้านหนึ่ง มาตัดให้ได้ขนาดที่ต้องการ แล้วใช้ตรายางปั๊ม (ลงทุนน้อยกว่าบาท) มีหัวข้อที่กำหนดขึ้น เช่น ชื่อผู้ป่วย ผู้รับบริการ จะไปตรวจอะไรที่ไหน และมีข้อความให้เจ้าหน้าที่ที่พบช่วยชี้ทางให้เมื่อพบเห็นผู้ที่ถือบัตรดังกล่าว ทำให้เกิดความสะดวกรบายทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

โดยเฉพาะผู้ให้บริการ ก็ได้ให้บริการแก่ประชาชนอย่างดีตามที่ตนเองปรารถนา โดยไม่ต้องเปลืองแรง เปลืองน้ำลายเกินความจำเป็นมากนักซึ่งเป็นสิ่งที่ควรถนอมให้มีใช้ได้ตลอดจนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน (ทั้งแรงและน้ำลาย)!!!

นพ.ชำนาญจิตตรีประเสริฐ

กระดูกหักกับบาดแผลมักจะเป็นของคุณกัน บ่อยครั้งผู้ป่วยกลับไม่ได้เพียงเพราะแผลไม่หาย ในแผนกออโรโอบิดิกส์ที่ผู้ป่วยนอนกันเพียงละ 2 คน เป็นประจำจะทำอย่างไรดี ต้องปลูกหนังหรือเอาหนังมาปะ (skin graft) ให้เร็วที่สุด และทำให้มั่นใจว่าหนังที่ปลูกจะไม่ลอก

ทำอย่างไรจึงจะปลูกหนังได้เร็วที่สุด การรักษาแผลแบบดูเด็ด (ทั้งตัดทั้งขูด) ให้ผลดีเสมอ ลดวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยได้มาก

ทำอย่างไรจึงจะมั่นใจว่าหนังที่ปลูกจะไม่ลอก จากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่หนังปลูกไม่ติดเกิดจาก พื้นผิวไม่เรียบเป็นตะปุ่มตะป่ำทำให้เกิดการลอยตัวของหนังในบางจุด มีเลือดหรือน้ำเหลืองไหลออกมาดันให้หนังที่ปะนั้นลอยตัวขึ้น ระหว่างที่พยายามเย็บหนังเข้ากับหนังปกติเกิดการขยับไปมา หนังที่ปะนั้นหนาเกินไป มีการติดเชื้อที่บริเวณใหม่เย็บ ผ่ากอชชุบไซที่ปิดมีความแข็งมากเกินไป

เพื่อแก้ไขสาเหตุข้างต้นจึงเกิดมาตรฐานใหม่ในการปลูกหนังขึ้นคือ ขูดแผลให้เรียบ ทำให้แผลแห้งด้วยการใช้กอชชุบ adrenalin กดจนเลือดหยุดไหลหนังที่จะนำมาปะให้บางที่สุด ปะแล้วอย่าให้หนังขยับ ไม่ต้องเย็บหนังปิดด้วยผ้ากอชชุบไซซึ่งมีความนุ่มพอเหมาะให้ทำหน้าที่แทนเทปใส

ทำอย่างไรจะได้กอชชุบไซที่มีความนุ่มพอเหมาะที่ขายในท้องตลาดก็แข็งเกินไป ที่ชุบวาสลีนก็แข็งเกินที่กอชชุบยาฟูราซินก็ไม่ได้ชุบไซและทำให้ติดกับหนังมาก พยาบาลห้องผ่าตัดก็

ลองผิดลองถูกด้วยการเอาวาสลินผสมกับฟูราซินจนสัดส่วน
เหมาะสมก็ทำให้ได้กอกชชุบไซที่มีความนุ่มตามต้องการ

เรื่องนี้ให้ข้อคิด 3 ประการ คือ แสดงให้เห็นว่ามีการใช้
ความคิดสร้างสรรค์อยู่แล้วในหน่วยงานต่างๆ การใช้ความคิด
สร้างสรรค์ควบคู่ไปกับกระบวนการแก้ปัญหาหรือ CQI เป็นสิ่งที่
จำเป็น และทุกส่วนล้วนพึ่งพิงกันการปรับปรุงในส่วนของห้อง
ผ่าตัดมีผลทำให้ลดงานของพยาบาลที่หอผู้ป่วย

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

“10 ปากว่าไม่เท่าตาเห็น”

คนไทยจำนวนมากคงเชื่อถือในสุภาษิตนี้ เราจึงเห็นว่าเพื่อนร่วมกรม คนร่วมห้อง น้องข้างโต๊ะ รวมทั้งตัวเอง ที่วันเวียนไปดูงาน ประชุม สัมมนา ทุกครั้งทุกคนมีความมุ่งหวังเพื่อ

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
- 2) เรียนรู้วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

จัดเตรียมเสื้อผ้าขาวของ แล้วร่ำลาคนที่บ้านไปฟังการนำเสนอ เดินตามเจ้าของสถานที่ที่เป็นชั่วโมงๆ อย่างไม่รู้เหน็ดเหนื่อย อย่างที่บอกแหละครับมีคาถา 3 ข้อข้างบนปิดหน้าผากมาด้วย

พอกลับมาที่สำนักงานก็ก้มหน้าก้มตาทำงานเหมือนเดิม อย่างนี้คงไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นมาคุ้มค่าเหนื่อยเพราะไม่ได้เตรียมสมอง (นอกจากเตรียมตัวเตรียมใจ) ไปดูงานด้วย ได้แต่ความรู้ติดตัวกลับมา (มักจะติดอยู่ไม่นานชะด้วย)

เมื่อใครมาถามว่า “ไปดูมาแล้ว จะมาทำอะไรบ้างให้เกิดประโยชน์” ก็บอกว่่า “ทำไม่ได้หรอกคุณพี่ เพราะว่าโรงพยาบาลเราไม่เหมือนเขา”

ซึ่งเป็นเรื่องจริง เพราะทั้งประเทศไทย ยังไม่มีโรงพยาบาลไหนเหมือนกันเลย หากเราเตรียมพร้อมอย่างดีก่อนไปดูงาน นำสิ่งที่ได้ไปเห็น ไปรู้ มาจากที่อื่น ใช้ความคิดสร้างสรรค์คิดต่อยอด มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานตัวเอง โดยไม่ได้คิดจะก๊อปปี้เขามาทั้งหมด ถ้าเป็นอย่างนี้แล้วทุกครั้งไปดูงานกลับมาหน่วยงานของเราก็จะทำได้เหนือกว่า และดีกว่าหน่วยงานที่เราไปดูเขามา

อย่างแย่ที่สุด หน่วยงานของเราก็จะทำได้ดีเท่าเขา

นพ.ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ

ซ่อมได้ !!!

โดยทั่วไปการส่งซ่อมเครื่องมือ อุปกรณ์ในโรงพยาบาลที่ชำรุดเสียหาย ผู้ส่งซ่อมมักเป็นผู้เขียนใบส่งซ่อมเอง ซึ่งบ่อยครั้งที่ประสบปัญหาการเขียนใบส่งซ่อม เช่น ไม่สามารถแจ้งอาการที่เสียหายได้ชัดเจน หรือเรียกชื่ออุปกรณ์ส่วนที่ชำรุดผิดเพี้ยนไป ผลก็คือฝ่ายช่างซ่อมบำรุงไม่เข้าใจว่าต้องไปซ่อมอะไรการเตรียมอุปกรณ์หรือ อะไหล่จึงไม่ครบถ้วน

บางครั้งต้องเดินทางเที่ยวไป เทียวมา ระหว่างหน่วยงานหลายครั้ง เพื่อไปเอาอุปกรณ์ อะไหล่เพิ่มเติม เกิดความล่าช้าในการซ่อม และที่สำคัญก็คือ เสียความรู้สึกทั้ง 2 ฝ่าย บางครั้งก็ถึงกับเกิดการบาดหมางจนต้องหมางเมินกันไปทีเดียว

ที่ รพ.บำรุงราษฎร์ ระยอง หน่วยงานซ่อมบำรุงได้แก้ไขปัญหานี้อย่างน่าสนใจ โดยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานที่ง่ายกว่าเดิม เมื่อผู้ส่งซ่อมโทรศัพท์มาที่หน่วยซ่อมบำรุง ช่างจะเป็นผู้ซักถามพูดคุยโดยตรง และจะเป็นผู้เขียนใบส่งซ่อมเอง (เพราะเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญที่สุด)

ปัญหาในการสื่อสารไม่ตรงกันก็ลดลงไปมาก ทำให้ช่างสามารถเตรียมอุปกรณ์และอะไหล่ได้พร้อมใช้ตั้งแต่แรก (Do the right thing right at the first time)

การแก้ปัญหานี้ดูเผินๆ เหมือนง่ายไม่มีอะไร แต่ถ้าเรามาวิเคราะห์ ให้ลึกซึ้งจะพบว่าพนักงานคิดวิธีที่สร้างสรรค์ได้ จะต้องผ่านการพัฒนาทางความคิด จนเกิดกระบวนการทัศน์ใหม่ที่ก้าวออกจากเขตความปลอดภัยทางความคิด กล้าคิดออกนอกกรอบเดิมๆ และนำมาสู่ การปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อลูกค้าอย่างแท้จริง !

นพ.ธานี จิตตรีประเสริฐ

You've got mail

มีเสียงฮือฮาขึ้นในหอนงยาผู้ป่วยนอก เนื่องจากเภสัชกรท่านหนึ่งได้เสนอความคิดชนิดแหวกแนวในที่ประชุมกลุ่มงานเภสัชกรประจำเดือนว่า น่าจะมีโครงการส่งชื้อยาทางไปรษณีย์เพื่อช่วยลดความหนาแน่นของผู้ป่วยที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ทำให้สมาชิกหลายคนหัวนวิตกไปต่างๆ นานา แต่ก็สงบลงหลังจากได้ฟังคำอธิบายที่ตามมาว่า

“โรงพยาบาลของเรามีผู้ป่วยกลุ่มหนึ่งที่เป็นโรคเรื้อรังและต้องได้รับยาสม่ำเสมอด้วยขนาดคงเดิมเป็นเวลานาน เนื่องจากแพทย์เจ้าของใช้ได้ปรับขนาดยาเป็น maintenance dose แล้วและแพทย์ก็ไม่มีควมจำเป็นต้องตรวจติดตามผู้ป่วยทุกเดือน แต่โรงพยาบาลมีกฎว่าจะไม่จ่ายยาผู้ป่วยเกิน 1 เดือน ต่อครั้งผู้ป่วยจึงต้องมาโรงพยาบาล ทุกเดือนเพียงเพื่อรับยา (และคุยกับหมอ เพราะไหนๆ ก็มาแล้ว) ทำให้ปริมาณผู้ป่วยที่ติดผู้ป่วยนอกมีมากขึ้นไปอีกโดยไม่จำเป็น

ถ้าเราจัดให้มีระบบส่งชื้อยาทางไปรษณีย์ โดยให้ผู้ป่วยมาลงทะเบียนล่วงหน้า และร่วมวางแผนกับแพทย์เจ้าของใช้เพื่อกำหนดช่วงเวลาที่ยาได้ทางไปรษณีย์ รวมถึงนัดหมายการตรวจติดตามและรับยาที่โรงพยาบาลด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสมสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย ด้วยวิธีการนี้จะทำให้ทั้งแพทย์พยาบาล และห้องจ่ายยา ผู้ป่วยนอก มีภาระงานน้อยลงและบริหารเวลาดีขึ้น และผู้ป่วยก็ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น สามารถรักษาได้ต่อเนื่องโดยไม่ยากลำบากมากนัก ลดปัญหาการขาดยา ขาดการมาตรวจติดตามไม่ต่อเนื่องได้อีกด้วย”

หลังจากที่ทุกคนได้รับฟังเหตุผลแล้วต่างโล่งใจและเปล่งเสียง “สาธุ” ขึ้นพร้อมเพรียงกัน

อีกข้อใจหนึ่งต่อมา เกิดมีความคิดต่อยอดขึ้นในกลุ่มเภสัชกรอีกท่านหนึ่งเสนอว่า “เราน่าจะพิจารณาส่งต่อให้ไปซื้อยาที่ร้านขายยาซึ่งมีเภสัชกรประจำ เมื่อมีปัญหาในการใช้ยาก็สามารถให้คำปรึกษาได้” ความคิดนี้ชักสอดคล้องกับกระแสปฏิรูประบบสุขภาพในปัจจุบันเลยทีเดียว

นพ.ชำนาญ จิตตรีประเสริฐ

The Sound of Silent

คุณเคยเจอปัญหานี้มาหรือเปล่า ทุกครั้งที่มีการประชุมผู้บริหาร, ประชุมบอร์ด, ประชุมทีมงาน เมื่อปรึกษาหารือกันในเรื่องต่างๆ แล้ว ประธานในที่ประชุมก็จะถามว่า “ใครมีปัญหาหรือคำถามอะไรบ้าง”

คำตอบที่ได้คือ “Z...Z...Z.Z...Z...Z”

ความเงียบคือคำตอบบอมตะ เสมือนเพื่อนเก่าแก่ของห้องประชุมในทุกยุคทุกสมัย แต่กลับไปแซดกันในห้องน้ำ หรือเมาท์แตกบนโต๊ะอาหาร หรือในวงสุรา (ไม่เลือกยี่ห้อ)

ในความเป็นจริงมีเซ่ทุกคนไม่มีปัญหา แต่ที่ไม่มีคำถามเป็นเพราะว่า ลืมปัญหาที่เกิดขึ้นไปแล้ว ผู้น้อยเกรงใจผู้ใหญ่ที่นั่งเฉยเฉยเฉยไปด้วย

รพ.เลย แก่ปัญหาเหล่านี้ด้วยการเก็บปัญหาต่างๆ ในสถานการณ์จริง เมื่อผู้ป่วยไม่มาตรวจตามนัดหมายแพทย์ก็จะเขียนปัญหาใส่กระดาษ ผ้าที่แม่บ้านส่งมาไม่สะอาดก็เขียนใส่กระดาษ ยาที่ส่งมาที่บอร์ดไม่ครบตามใบสั่งยาก็เขียนใส่กระดาษ ฯลฯ ปัญหาทั้งหมดจะหย่อนลงกล่องเพื่อรวบรวมมาแก้ไขในที่ประชุมประจำเดือน

ความเงียบที่เคยปกคลุมบรรยากาศในที่ประชุมหมดไป ปัญหาเก่าที่สะสมไว้ได้รับการแก้ไข ปัญหาใหม่ได้รับการดูแลและสร้างบรรยากาศใหม่ในการประชุมที่มีการเสนอแนะ ความคิดใหม่ๆ ขึ้นมา

นพ.ธานี จิตตรีประเสริฐ

คำถามเพื่อคำตอบ

หน่วยงานอุปกรณ์แขนขาเทียมของ รพ. เลิดสิน ได้นำเสนอผลงานในที่ประชุมของโรงพยาบาล เรื่องผู้ป่วยรอนานในการซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพราะต้องเข้าคิวทำบัตรและรอพบแพทย์เพื่อรับใบสั่งซื้อเสียก่อน แล้วจึงค่อยไปจ่ายเงินและรับอุปกรณ์ภายหลัง เสียเวลาประมาณครึ่งวัน ทางทีมของหน่วยงานนี้ปรึกษากันพบว่าอุปกรณ์ที่ผู้ป่วยต้องการเป็นอุปกรณ์ที่ไม่ต้องพบแพทย์ได้ มีเพียงส่วนน้อยที่จำเป็นต้องได้รับการแนะนำและวินิจฉัยสั่งการจากแพทย์

การรอเข้าคิวเป็นเรื่องของการรอคอยที่สูญเปล่า (ไม่เกิดคุณค่าเพิ่ม) ทำให้เกิดโอกาสของความเสียหายทางอารมณ์โดยไม่จำเป็น

ทีมได้ “คิดใหม่ทำใหม่” โดยเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ โดยให้ผู้ป่วยที่ต้องการซื้ออุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นต้องพบแพทย์ (สร้างเกณฑ์ที่ชัดเจนขึ้นมา) สามารถซื้อของได้เลย ทำให้ผู้ป่วยได้อุปกรณ์เร็วขึ้น ลดงานที่ไม่จำเป็นของแพทย์ลงได้ และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอุปกรณ์มีความภาคภูมิใจภายใต้ระบบงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตัวอย่างนี้ต้องใช้ความคิดออกนอกกรอบเดิม ในอนาคตหน่วยงานนี้อาจพัฒนาวิธีสั่งซื้ออุปกรณ์ไปจนถึงขั้นไม่ต้องมารพ.เลยก็ได้ (ถาม “ทำไมต้องมา รพ.?” คนที่ทำงานอยู่ควรถามกับตัวเองตลอดเวลาว่า “งานที่ทำอยู่นั้น ทำไมต้องทำ? ไม่ทำได้ไหม? ทำอย่างอื่นแทนได้ไหม? มีวิธีอื่นที่ดีกว่า/ฉลาดกว่าไหม? ยกเลิกเลยได้ไหม?”

สติเกอร์สี กับวันหมดอายุใหม่

เนื่องจากคลังเวชภัณฑ์มิได้ดูแลแต่ยาเพียงอย่างเดียว ยังมีเวชภัณฑ์ทางการแพทย์กว่า 1,300 รายการ ซึ่งแต่ละรายการจะมีอายุการใช้งานที่แตกต่างกัน การดูแลวันหมดอายุของวัสดุ ได้ทดลองใช้หลายๆ วิธี เช่น การเขียนวันหมดอายุติดไว้ที่บริเวณด้านหน้าของชั้นวางของวัสดุนั้นๆ หรือการจัดทำสมุดบันทึกวันหมดอายุ แยกเป็นแต่ละปีของวันหมดอายุและตรวจสอบล่วงหน้า 6 เดือน เป็นต้น พบว่าวิธีการดังกล่าวสามารถแจ้งวันหมดอายุและเปลี่ยนกับบริษัทได้ทันก่อนหมดอายุจริง แต่ปัญหาที่ยังพบอยู่คือการหยิบหรือจัดของเพื่อจ่ายให้กับหน่วยเบิก

ในบางครั้งยังเกิดความสับสนมีการจ่ายวัสดุที่มีอายุยาวไปก่อนวัสดุที่มีอายุสั้น ซึ่งทำให้โอกาสที่จะมีวัสดุอายุสั้นหรือใกล้หมดอายุหลงเหลืออยู่ ทั้งนี้เพราะตัวเลขที่บอกวันหมดอายุมีขนาดเล็กมากยากแก่การสังเกต โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อวางอยู่บนชั้นสูงๆ จะตรวจสอบหรือดูแลได้ลำบาก เสี่ยงต่อการหมดอายุมากขึ้น

งานคลังฯ จึงได้ทดลองนำสติเกอร์สีมาแบ่งแยกตามปีที่หมดอายุก่อนหลัง พบว่าจำนวนใหม่หมดอายุที่ค้างสต็อก เท่ากับ 0 รายการ และสามารถติดต่อบริษัทขอเปลี่ยนใหม่ก่อนวันหมดอายุจริงล่วงหน้าได้เต็มราคา 100% (20,746 บาท) และไม่พบใหม่เย็บแผลที่มีอายุสั้นค้างอยู่ในสต็อก สามารถจ่ายใหม่เย็บแผลตามลำดับอายุการใช้งานได้ถูกต้องมากขึ้น

การใช้สติเกอร์สีช่วยให้ดูแลวันหมดอายุได้ง่ายและทั่วถึงมากขึ้น รวมทั้งสะดวกต่อการสังเกต สามารถหยิบจัดของเพื่อ

จ่ายให้หน่วยเบิกได้ถูกต้องมากขึ้นตามลำดับอายุการใช้งาน ลด
ความคลาดเคลื่อนที่จะเกิดขึ้นได้

ผลดังกล่าวในปัจจุบัน ได้เริ่มนำมาใช้งานกับยาฉีดบาง
ชนิดที่ไม่ระบุนวันหมดอายุบน ampule เช่น morphine, pethidine
เป็นต้นเพื่อให้สะดวกในการนำยาไปใช้ตามลำดับอายุการใช้งาน
และสะดวกในการติดตามควบคุมดูแล ซึ่งจะส่งผลดีต่อการ
รักษาผู้ป่วยอันเป็นเป้าหมายสูงสุดที่โรงพยาบาลต้องการ

เภสัชกรหญิง สมฤทัย สุพรรณกุล

กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ผู้ป่วยรอเข้าตึกถอนพิษนาน ผู้ป่วยและญาติแสดงความไม่พอใจ ทีมสหสาขาวิชาชีพเริ่มค้นหาสาเหตุและพบว่าประเด็นสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยต้องรอนานก็คือ 1) ตัวผู้ป่วยเองยังมีอาการเมื่อยอาอยู่ สภาพร่างกายไม่พร้อมให้สัมภาษณ์ 2) สถานที่สัมภาษณ์แออัด มีเสียงรบกวน อากาศร้อน 3) แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ประวัติผู้ป่วยบางข้อความอ่านแล้วเข้าใจยาก มีข้อมูลมากและซ้ำซ้อนหลายจุด

เมื่อรู้ปัญหา ก็แก้ตามจุด เริ่มจากตัดกระบวนการสัมภาษณ์ประวัติผู้ป่วยนอกออก เปลี่ยนไปสัมภาษณ์ในตึกถอนพิษยาแทน ซึ่งอากาศเย็นสบาย (เป็นห้องปรับอากาศ) ไม่มีเสียงรบกวน, ปรับแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ใหม่ให้กระชับ โดยตัดจุดที่ซ้ำซ้อน ออกไป, เจ้าหน้าที่ห้องตรวจคัดส่งผู้ป่วยเข้าถอนพิษยาทุก 1 ชั่วโมง

แล้ววัดผลจากรยะเวลานับตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงตึกผู้ป่วยนอกจนถึงส่งผู้ป่วยเข้าตึกถอนพิษยา ซึ่งทำได้ในขณะนี้คือ 45 นาที และคำร้องเรียนจากผู้ป่วย ซึ่งลดลงเหลือ 0.4% แต่ที่น่ายินดีกว่า นั่นคือ ผู้ป่วย (และญาติ) กับเจ้าหน้าที่ที่มีความสุขขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้

ทีมสหสาขาวิชาชีพกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

รพ. รัษฎารักษ์

ชุมชนศิษย์เก่าชาว Burn

การเกิดอุบัติเหตุจากไฟไหม้-น้ำร้อนลวก ถ้าเกิดขึ้นกับผู้ใดจะต้องส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ครอบครัวและทรัพย์สินมากมายมหาศาล สิ่งเหล่านี้คือปัญหาที่ตามมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทางเลือกที่ดีที่สุดคือการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุตนเอง แต่สำหรับผู้ป่วยที่โชคร้ายเหล่านี้ นอกเหนือจากการสูญเสียภาพลักษณ์ความพิการที่ติดตามมา ยังทำให้ขาดความมั่นใจที่จะกลับสู่สังคม

ดังนั้นแนวคิดที่จะตั้ง “ชุมชนศิษย์ชาว Burn” จึงเกิดขึ้น ได้มีการนัดพบผู้ป่วยเก่าเท่าที่ทีมงานจะติดตามได้ มาร่วมประชุมพูดคุยกับผู้ป่วยปัจจุบันและทีมงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการพบกันดังนี้

1. เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างคนไข้และญาติ ทั้งผู้ป่วยเก่าและผู้ป่วยใหม่
2. เป็นการเรียนรู้การดูแลตนเองระหว่างกลับไปอยู่บ้านหรือชุมชนว่า ผู้ป่วยแต่ละคนมีวิธีการอย่างไรที่จะทำให้ตนเองหายจากความเจ็บปวด ความไม่สบายของบาดแผล
3. เพื่อให้คนไข้และญาติ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะการรักษาร่วมกับแพทย์และพยาบาล
4. เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ปรับปรุงการรักษาให้ดีขึ้น เกิดคุณภาพสูงสุด
5. เพื่อให้ผู้ป่วยทั้งเก่าและใหม่เกิดกำลังใจและกลับมาสู่สังคมได้อย่างมั่นใจ

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “ชุมชนมุขิษย์ชาว Burn” จะเป็นอีก
โอกาสหนึ่งสำหรับผู้ป่วยที่จะสามารถทำให้ชีวิตที่เหลืออยู่มี
คุณค่าและมีความสุขได้

ชุมชนมุขิษย์ชาว Burn

.....หลายท่านอาจสงสัยว่า เอาเครื่องซักผ้ามาล้าง
เครื่องมือผ่าตัดได้อย่างไร ที่โรงพยาบาลลำปางได้ทดลองวิธี
ต่างๆ จนได้คำตอบว่า เครื่องซักผ้าที่ใช้จะต้องเป็นเครื่อง
แบบเปิดฝาด้านบน และไม่มีแกน เครื่องมือผ่าตัดที่จะทำ
ความสะอาดต้องใส่ในตะกร้าพลาสติกที่มีพื้นโปร่งเพื่อไม่ให้
เลือดตกค้างกันตะกร้า เครื่องมือทั้งหมดต้องกางหรือคลาย
ออกก่อน เอาเชือกผูกตะกร้าให้สามารถห้อยกับไม้ที่วางขวาง
อยู่บนปากเครื่องซักผ้า ตะกร้าก็จะลอยอยู่ตรงกลางโดย
ไม่สัมผัส (หรือกระทบ) กับผนังเครื่องซักผ้า ตั้งโปรแกรมซัก
6 นาทีโดยไม่ต้องปั่น.....

นี่คือหนึ่งในตัวอย่างการพัฒนาคุณภาพอย่างสร้างสรรค์
ที่ได้จากโรงพยาบาลต่างๆ ที่นำเสนอในหนังสือเล่มนี้ ร่วมกับ
การนำเสนอทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ ที่จะช่วยให้ผู้สนใจ
การพัฒนาคุณภาพสามารถนำทั้งทฤษฎีและตัวอย่างไป
ประยุกต์ใช้ และฝึกฝนให้เกิดการ “พัฒนาคุณภาพด้วยความ
คิดสร้างสรรค์” อันจะก่อให้เกิดผลกระทบทางบวกต่อการ
พัฒนาคุณภาพ

ห้องสมุด ๑๐๐ ปี เสน่ห์แห่งแก้ว



00008267



สถาบันพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ISBN 974-273-331-6



9 789742 933319

ราคา 35 บาท