

**การจัดการความรู้เรื่อง ความสำเร็จในการจัดทำมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตร
สำหรับวัยเรียนวัยรุ่น**

หน่วยงาน : งานวัยรุ่นและเยาวชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ (๑ มีนาคม ๒๕๕๕)

๑. ผู้ประสานงาน (Facilitator)

นางสาวกานดา อยู่สุข

๒. ผู้บันทึก (Note Taker)

น.ส.กฤษณา วงษ์วรรณ

๓. ผู้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นางทิพย์วรรณ จุ่มแพง

นางทรีสลักขมณ ก่อเกียรติเจริญ

นางวาสนา ชูหา

นางนงลักษณ์ สุขเอี่ยม

นางสุวิมล เสาวรส

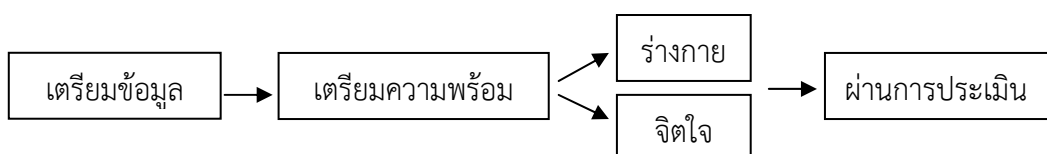
๔. เนื้อหาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

งานวัยรุ่นและเยาวชนได้มีการดำเนินการจัดระบบบริการสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์เพื่อเตรียมนาร่องการประเมินคลินิกวัยรุ่นที่ได้มาตรฐาน ผนวกกับการจัดบริการเพื่อรองรับการประเมินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งภารกิจที่จะเป็น Excellent Center ของศูนย์อนามัยที่ ๓ จึงได้มีการร่วมกันวางแผนและกำหนดขอบเขตภารกิจ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ได้เชิญคุณวรรณดี จันทศิริ และคุณอัจฉรา ชุ่มจุจันทร์ นักวิชาการสาธารณสุขที่เชี่ยวชาญด้านงานอนามัยการเจริญพันธุ์ประเมินภายในไปแล้ว ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๕๕ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจากกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขต่อไป

ประเด็นแรกที่พูดคุยกัน

“ท่านมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรเพื่อรองรับการประเมินมาตรฐานบริการ”

ทิพย์วรรณ ได้ศึกษาข้อมูล คู่มือต่าง ๆ การประเมินมาตรฐานบริการในคลินิก และนำมาปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญในเรื่องการดำเนินงานเพื่อรองรับการประเมิน **นงลักษณ์** มีการจัดเตรียมคลินิกวัยรุ่นของเราให้สะอาด จัดวัสดุอุปกรณ์ สื่อต่าง ๆ ให้สะดวกใช้ และเป็นระเบียบ จัดเพิ่มเติมตรงส่วนที่จำเป็นต่อบริการของคลินิก และเตรียมในเรื่องของข้อมูลต่าง ๆ ของการให้บริการในคลินิกให้พร้อมนำเสนอ **สุวิมล** ได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเนื้อหาและหัวข้อที่ยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการประเมิน และเตรียมข้อมูลในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบให้พร้อมที่สุด **ทรีสลักขมณ** ได้ศึกษาข้อมูลในเรื่องการประเมินมาตรฐาน เนื้อหาเกี่ยวข้องอย่างไร สิ่งใดเรื่องใดไม่เข้าใจก็ถามผู้รู้ในเรื่องการประเมิน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้ตนเอง ตลอดจนพูดคุย สนทนา แลกเปลี่ยน ในเรื่องการประเมินมาตรฐานบริการเพื่อให้เข้าใจตรงกัน เตรียมความพร้อมที่ตัวเอง ฝึกสมาธิให้มั่นคง เพื่อเวลาตอบคำถามได้อย่างมั่นใจ ไม่ประหม่า กินอาหารให้อิ่ม จะได้ท้องไม่ร้อง ไม่หิวเวลามาประเมิน



และสิ่งสำคัญอีกอย่างคือต้องทำจิตใจให้สดชื่น แจ่มใส ลา ล้า ลา ลา เพื่อจะได้พร้อมสู้กับการถูกสอบถามและรับฟังผลการประเมิน

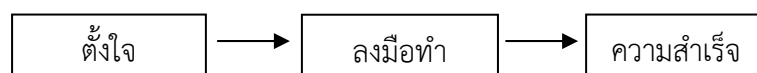
กฤษฎา ในฐานะที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักด้านการดำเนินการวางระบบบริการคลินิกวัยรุ่น เตรียมรวบรวมข้อมูลให้มากที่สุดเท่าที่จะหาได้ สรุปความต้องการ/บริการคลินิกวัยรุ่น สร้างเป็น my map แล้วนำมาเปรียบเทียบเพิ่มเติมตามมาตรฐานบริการ และได้พูดคุยประสานกับนักวิชาการสาธารณสุข เพื่อทำการตรวจเยี่ยมก่อน **วาสนา** ได้เตรียมข้อมูลให้พร้อมสำหรับการประเมิน เตรียมห้องให้ได้มาตรฐานในการให้บริการ และเตรียมตัวเอง ด้านบุคลิก การแต่งกายต้องดูดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสดูเป็นมิตร ความรู้ต้องแน่น ถามตอบได้ ตรงไหนที่ยังขาด ไม่รู้ต้องรีบถามเลย เดียวกรรมการถามตอบไม่ได้

ประเด็นที่สองที่พูดคุยกัน

“ท่านใช้กลวิธีใด ในการจัดทำมาตรฐานบริการให้เกิดความสำเร็จเพื่อให้ผ่านการประเมินมาตรฐาน”

สุวิมล เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้น (ให้ความร่วมมือ) ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ **นงลักษณ์** มีการประเมินส่วนที่ขาด และเติมให้เต็ม เพื่อรองรับการประเมินให้มากที่สุด **กฤษฎา** ประสานงานทำความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินกับผู้ที่จะประเมินโดยตรง ศึกษาข้อมูล ร่วมเรียนรู้และปฏิบัติงานตาม SRM **ทิพย์วรรณ** มีการเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เข้าหาผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใหญ่ เพื่อจะได้เดินไปในทางที่ถูกต้อง ไม่หลงทาง ไม่ทำงานคนเดียว ดึงทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อจะได้มีการผลักดันให้คลินิกผ่านเกณฑ์ได้ง่ายขึ้น **ทรัสลักษณ์** คิดว่าสิ่งสำคัญมีอยู่ ๓ ประการ คือ เริ่มจากตนเองมีความมุ่งมั่น และตั้งใจที่อยากให้ความสำเร็จตรงนี้ไปได้ด้วยดี จึงได้เข้าร่วมกิจกรรม การประชุมทุกครั้ง และลงมือทำ ในสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้

ดี



วาสนา พวกเรามีการประชุมเจ้าหน้าที่ในงานของตนเองเพื่อทราบข้อมูลในการประเมินจะได้เป็นแนวทางเดียวกันและขอข้อมูลหรือคำแนะนำในหัวข้อของการประเมินว่า แนวทางการประเมินเป็นแบบไหน มีอะไรที่เราขาดจะได้ช่วยกัน เสริมหรือปรับปรุง เพื่อจะได้ผ่านการประเมินให้ได้ ที่สำคัญจะต้องช่วยกัน ร่วมแรงร่วมใจเต็มที่กับงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จและผ่านไปได้ด้วยดี และคิดว่าการเตรียมตัวเองก็เป็นสิ่งสำคัญ ต้องศึกษาข้อมูลให้ชัดเจนในการถาม-ตอบ กลัวกรรมการถามแล้วตอบไม่ได้ ตรงไหนที่ไม่รู้ก็ต้องถามคนที่รู้ และรู้อย่างถูกต้อง

ประเด็นที่สามที่พูดคุยกัน

“สิ่งที่ท่านได้รับจากการประเมินมาตรฐานบริการ”

นางลักษณ์ หลังจากการประเมินภายในไปนั้น ได้ข้อเสนอแนะดี ๆ เพื่อปรับปรุงสถานที่ และระบบบริการของคลินิก แต่บางประเด็นเรายังเข้าใจไม่ตรงกัน ก็ได้ปรับข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน เป็นทิศทางเดียวกันได้ **สุวิมล** ทำให้รู้ตนเองว่ามาตรฐานของคลินิกวิทยุรุ่นเราอยู่ในระดับใด ควรปรับปรุงตนเองอย่างไรต่อไป

ทริสลักษณ์ ได้ประสบการณ์ ได้ความรู้ และยังได้รูปแบบบริการคลินิกที่ชัดเจนขึ้น ข้อมูลครบถ้วนมากขึ้น **วาสนา** มีความกระตือรือร้นมากขึ้น เนื่องจากปกติเราจะไม่เคยมีคนมาประเมินมาตรฐานบริการในงานของเราเลย เราจึงต้องเตรียมความพร้อม ตื่นเต้น อีกทั้งตนเองไม่เคยทราบหรือไปประเมินที่อื่น ครั้งนี้มีคนมาประเมินทำให้รู้ว่าแนวทางหรือขั้นตอนของการประเมิน เป็นแบบไหน ทำให้เข้าใจมากขึ้น **ทิพย์วรรณ** ได้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงคลินิก รู้ถึงการวางแผน การแก้ไขให้ตรงประเด็น ทราบถึงการพัฒนาตนเองในสิ่งที่ไม่รู้ ได้มุมมอง แนวคิดใหม่ ๆ ในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น และสิ่งสำคัญเราได้การทำงานเป็นทีม ทุกอย่างทุกองค์ประกอบเราแบ่งงานกัน แบ่งกันรับผิดชอบ มีเป้าหมายเดียวกัน **กฤษณา** ได้เรียนรู้กระบวนการการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ ให้มีการพัฒนาทักษะและความรู้เพิ่มมากขึ้น

๕. สรุปแผนความรู้

ก่อนการรับการประเมินเราได้มีการเตรียมความพร้อมที่ตนเอง ศึกษาข้อมูลการประเมิน เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทำความเข้าใจให้ตรงกัน ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จัดเตรียมข้อมูลที่ต้องนำเสนอและสถานที่ภายในคลินิกให้ดูสะอาด สีสันต่าง ๆ จัดเป็นระเบียบสวยงาม สะดวกใช้ ทั้งนี้เราก็มักวิธีที่สำคัญคือการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีส่วนร่วม ประชุม ดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งหลังจากการประเมินภายใน เรายังได้ทราบถึงรายละเอียดในส่วนที่เราพร้อม ส่วนใดที่เราขาดยังต้องหาเพิ่ม ได้เรียนรู้เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ มุมมองใหม่ ๆ นี้มาพัฒนาจัดระบบบริการเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และกิจกรรมนี้ยังได้การทำงานเป็นทีมอีกด้วย