**เรื่องเล่า** การพัฒนาคุณภาพการดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ ( CQI Story )

โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา จ.กาญจนบุรี

**ชื่อผู้เล่าเรื่อง** นางสาว รุ่งรัตน์ มิตรเจริญถาวร

**ชื่อผลงาน** Win – Win Friendly Clinic

ในการทำงานใดใดก็ตาม เป้าหมายของคนทำงานคงจะคล้ายๆกันคือ เพื่อให้ได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่บ่อยครั้งที่งานสำเร็จแต่คนทำงานกลับไม่มีความสุข เข้าตำรางานได้ผล แต่คนเป็นทุกข์ และถ้าปล่อยให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้บ่อยๆคนทำงานก็จะเกิดภาวะหมดไฟ ( BURN OUT )ในที่สุด Win- Win Friendly Clinic เป็นการทำงานในรูปแบบใหม่เพื่อให้บริการในคลินิกยาต้านไวรัสเอดส์ โดยไม่ได้มุ่งหวังแค่ความสำเร็จของงานเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญต่อความสุขของทีมผู้ให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ทำให้เกิดความสำเร็จของงานในลักษณะ งานได้ผล คนเป็นสุข ผู้เล่าเรื่องขอนำท่านผู้อ่านเข้าสู่รายละเอียดของการทำงานแบบ Win- Win Friendly Clinic

คลินิกยาต้านไวรัสเอดส์ของโรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา เปิดให้บริการแก่ผู้ติดเชื้อเอชไอวีและผู้ป่วยเอดส์ตั้งแต่ ตุลาคม 2545 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มารับบริการจำนวน 1,200 ราย ให้บริการทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 16.00 น. โดยทีมงานสหวิชาชีพที่เข้มแข็ง บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ มีการจัดระบบบริการที่เป็นมิตร โดยแบ่งผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เป็นรายใหม่ ผู้ป่วยดื้อยา ผู้ป่วยที่ยังมีปัญหา กลุ่มที่ 2 ผู้ป่วยที่ VL Undetectable วันจันทร์ – พุทธ – ศุกร์ ให้บริการดูแลรักษาแบบองค์รวมเพื่อให้ผู้ป่วยกลับมามีสุขภาพแข็งแรง มีกำลังใจในการดำเนินชีวิต และพร้อมกลับสู่สังคมได้อย่างปกติสุข โดยผู้รับบริการทุกรายจะได้รับบริการตามโปรแกรมสุขภาพดังนี้

การให้การปรึกษารายบุคคล เพื่อให้ผู้รับบริการแต่ละรายได้เข้าใจถึงปัญหา เพื่อความร่วมมือในการรักษาและพร้อมจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่การมีสุขภาพที่ดี

กิจกรรมพบกลุ่ม ทุกวันอังคารและพฤหัสเวลา 10.00 - 12.00 น. โดยทำกิจกรรมกลุ่มแบบ เพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อสร้างกำลังใจในการดูแลตนเองและการรับประทานยาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

เยี่ยมบ้าน เพื่อติดตามดูความเป็นอยู่ ตลอดจนการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย สภาพแวดล้อม สังคมและชุมชน เพื่อทราบถึงปัญหาที่แท้จริงและสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา

กิจกรรมค่ายสัมพันธ์ ARV ร่วมใจ ปีละ 1 ครั้ง ใช้เวลา 2 วัน 1 คืน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทักษะการใช้ชีวิต หลังใช้ยาต้านไวรัส ระหว่างผู้รับบริการด้วยกัน ลดการตีตราและมองเห็นคุณค่าของตัวเอง ทำให้เกิดแรงเสริมกำลังใจในการรับประทานยาต้านไวรัสเอดส์และการสร้างเป้าหมายในชีวิต ส่งผลให้อัตราการดื้อยาในแต่ละปีเพิ่มขึ้นไม่เกินร้อยละ 2 นอกจากนี้ยังมีกิจกรรม คลินิกในฝัน เพื่อฟังเสียงสะท้อนของผู้รับบริการและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ มีความรักและเข้าใจกันมากขึ้น

นอกจากนี้เราสามารถพัฒนาศักยภาพของผู้รับบริการที่แข็งแรงดีแล้ว ให้กลับมาเป็นส่วนหนึ่งของทีมผู้ให้บริการโดยทำงานจิตอาสา เป็นแกนนำในกลุ่มน้ำใจกาญจน์ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ติดเชื้อที่รวมตัวกันทำงาน ลักษณะเพื่อนช่วยเพื่อน นั่นหมายถึงเรามีตัวแทนของชุมชนอยู่ในทีมผู้ให้บริการด้วย ที่สำคัญยังช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ด้วย

ในปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนาได้ส่งผลงานของจิตอาสา ชื่อนายคเชนทร์ เหล่าเอี่ยม ซึ่งเป็นหนึ่งในทีมงานยาต้านไวรัสเอดส์และทำงานช่วยเหลือผู้ป่วยในโรงพยาบาลมาเกือบ 10 ปีเข้าประกวด และได้รับคัดเลือกจากพัฒนาสังคมจังหวัดกาญจนบุรี ให้เป็นตัวแทนของจังหวัดเข้ารับรางวัล ประชาบดี ประเภทบุคคลที่อยู่ในภาวะยากลำบากที่สามารถดำรงชีวิตเป็นแบบอย่างควรแก่การยกย่อง เชิดชูเกียรติประจำปี 2556 พร้อมเข้าเฝ้าพระเจ้าวรวงค์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชาทินัดดามาตุ

แม้เวลาจะผ่านไปนานถึง 14 ปี นับตั้งแต่เริ่มให้บริการในคลินิกยาต้านไวรัส แต่สมาชิกทีมผู้ให้บริการ ยังเป็นคนหน้าเดิม ไม่มีใครขอย้ายงานหรือลาออก

สิ่งที่เป็นเหมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้หัวใจของทีมงานได้ชุ่มฉ่ำสดชื่น มีความสุขถึงแม้จะมีภาระงานที่หนัก นั่นคือผลงานที่ภาคภูมิใจ เราสามารถคืนเสาหลักให้กับครอบครัว เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน และมักจะเป็นผู้ที่มีรายได้หลักของครอบครัว เมื่อเขาเหล่านั้นมีสุขภาพแข็งแรงสามารถกลับไปทำงาน มีรายได้จุนเจือครอบครัวเหมือนเดิม ทำให้ความสุขในครอบครัวกลับคืนมา

การให้บริการดูแลรักษาไม่ว่าจะเป็นผู้ป่วยโรคใดก็ตาม สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะจะนำมาซึ่งความเชื่อใจ ไว้วางใจ และความร่วมมือในการรักษา นอกจากนี้แล้วความสุขของผู้ให้บริการมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความสุขของผู้รับบริการ เพราะถ้าผู้ให้บริการมีใจที่เปี่ยมสุข กระแสแห่งความสุขย่อมแผ่ไปยังผู้รับบริการเช่นกัน ดังชื่อ Win - Win Friendly Clinic ผู้รับบริการพีงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข อันจะนำมาซึ่ง งานได้ผล คนเป็นสุข

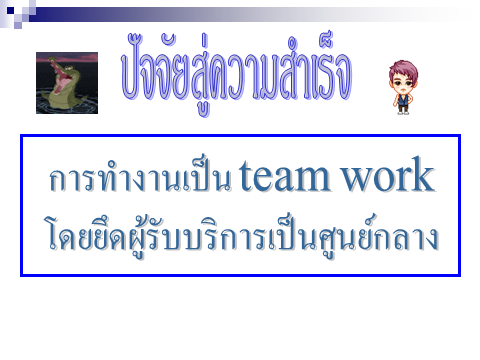
บุคลากรสาธารณสุขพึงระลึกไว้เสมอว่า วิธีทำให้ผู้อื่นฟังเรา เริ่มจาก…..เราฟังผู้อื่นก่อน และผู้ยิ่งใหญ่ ไม่ใช่ผู้ที่อยู่เหนือคนอื่น แต่เป็นผู้ที่นั่งอยู่กลางใจคน

ติดต่อกับทีมงาน นางสาว รุ่งรัตน์ มิตรเจริญถาวร พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

คลินิกยาต้านไวรัสเอดส์ โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา จ.กาญจนบุรี

โทร 034-622999 ต่อ 6109 มือถือ 097-2021018 E-mail : tai02505@gmail.com

**ภาคผนวก**

****

**สรุปผลงาน**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ปี 2554** | **ปี 2555** | **ปี 2556** | **ปี 2557** | **ปี 2558** |
| **ส่งตรวจ VL ( ราย )** | **722** | **804** | **868** | **901** | **1030** |
| **พบดื้อยา** | **13** | **13** | **15** | **12** | **14** |
| **ร้อยละ** | **1.8** | **1.6** | **1.7** | **1.3** | **1.4** |
| **เป็นCase รับย้าย** | **6** | **6** | **8** | **6** | **9** |

