

เรื่องเล่า เยาวกริด

เรื่อง : พว.ศบ.ภักทพร ศิษยพราน



คิณนยาบาลให้ผู้ป่วย ณ ภูมิสิริมังคลานุสรณ์ (ตอนจบ)

เจ้าหน้าที่ WARD OFFICER

การเปิดให้บริการของอาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย เป็นอีกหนึ่งความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ประชาชนคนไทย ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากการปรับระบบการพยาบาลแบบ Total Care แล้ว ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ยังได้เสริมความพร้อมด้วยการทำงานวิจัยศึกษาการพยาบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 โดยมี พว.ดร.ภักทพร ศิษยพราน เป็นหัวหน้าทีมวิจัย ซึ่งได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากทีมผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล และ ผศ.พญ.ยุวรีย์ พิษิตโชค รองผู้อำนวยการฯ ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กรและทรัพย์สินบุคคล เป็นอย่างดียิ่ง ผลจากการวิจัยพบว่า ประมาณร้อยละ 40 พยาบาลยังคงต้องปฏิบัติงานหลายตำแหน่งที่ไม่ใช่งานพยาบาลโดยตรง ส่งผลให้เวลาที่จำเป็น ต้องอยู่กับผู้ป่วยน้อยลง ข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านนโยบาย "คืนพยาบาลให้ผู้ป่วย" ด้วยการเปิดรับสมัครทำแทนเจ้าหน้าที่ Ward Officer เพื่อรับผิดชอบงานด้านที่ไม่ใช่การพยาบาลโดยตรง แต่เป็นงานสำคัญที่ช่วยให้การบริการขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากการประชุมสัมมนาของฝ่ายการพยาบาลและฝ่ายทรัพยากรบุคคลหลายครั้ง ในที่สุด จึงสามารถประกาศรับสมัครทำแทนเจ้าหน้าที่ Ward Officer ครั้งแรกในเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 โดย เจ้าหน้าที่ Ward Officer รุ่นแรกนั้นมีผู้ผ่านการประเมินจำนวน 12 คน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ Ward Officer มีจำนวนทั้งสิ้น 66 คนปฏิบัติงานบนอาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ รับผิดชอบงาน 10 ด้าน ดังนี้

1. การโทรศัพท์ประสานงาน
2. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล
3. การติดต่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
4. การติดต่อหน่วยโภชนาการ
5. การประสานงานด้านการเงินและสิทธิการรักษา
6. การจัดการด้านเอกสารเวชระเบียน
7. การลงบันทึกข้อมูล
8. งานวัสดุครุภัณฑ์
9. การจัดการอุปกรณ์การแพทย์
10. การจัดการเรื่องผ้าและวัสดุปลอดเชื้อ



พว.อัญญา ทานสุทัศน์ พยาบาลประจำหอผู้ป่วย 20A กล่าวถึง "การมีเจ้าหน้าที่ Ward Officer ช่วยแบ่งเบาภาระงานหลายๆ ด้าน เมื่อขึ้นมาทำงานบนอาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ ทำให้เรามีเวลาให้กับผู้ป่วยในระบบ Total Care มากยิ่งขึ้น"

พว.ปิยฉัตร เชนอักษร หัวหน้าหอผู้ป่วย 20A กล่าวถึง "น้องๆ เจ้าหน้าที่ Ward Officer ช่วยเหลืองานฝ่ายการพยาบาลได้มาก โดยเฉพาะด้านข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้ป่วยครบถ้วนสามารถนำไปใช้พัฒนาระบบงานได้ดีขึ้น ช่วยส่งเสริมการพยาบาลในมิติใหม่บนอาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ได้ทันท่วงทีจริงๆ"

น.ส.มพูนุช สุเมธาพิพัฒน์ เจ้าหน้าที่ Ward Officer หอผู้ป่วย 25C กล่าวถึง "ตนเองรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานใบทำแทนนี้เป็นรุ่นแรก และใช้เวลาถึง 6 เดือนกว่าจะผ่านการประเมินได้ อีกทั้งยังภูมิใจที่เป็นส่วนสำคัญในการคืนพยาบาลให้ผู้ป่วย แม้เราจะเป็นทีมเพื่อนหัวเลี้ยว แต่เราก็มีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ"