

“งานคุณภาพสู่คนคุณภาพ”

นางสาวยูริระห์ มะลี

จพ.เภสัชกรรมชำนาญงาน รพ.กะพ้อ

บรรยากาศยามเช้าในฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลกะพ้อที่ตกแต่งห้องด้วยสไตล์มินิมอล ทำให้รู้สึกสบายตา สบายใจแก่ผู้มาเยือนยิ่งนัก เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทุกคนต่างพร้อมเพรียงกันในห้องประชุม เพื่อร่วมกันประชุมเข้าก่อนการเริ่มงานในฝ่ายเภสัชกรรม “งานคุณภาพ งานคุณภาพ งานคุณภาพ” เภสัชกร นีอายุบ นิเงาะ หัวหน้าของฉัน ผู้ที่มีบุคลิกภาพดูดี สุภาพ น่าเกรงขาม มักจะเอ่ยคำๆนี้ด้วยสีหน้าแวววาวที่เต็มเปี่ยมไปด้วยรอยยิ้มและความภาคภูมิใจ ฉันได้ยินคำๆนี้ นับตั้งแต่วันแรกที่ย้ายมาทำงาน ณ ที่แห่งนี้ จนถึงปัจจุบัน คำๆนี้เป็นแรงผลักดันและพลังงานบวกชั้นดีที่ทำให้ฉันมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวเอง

ฉัน นางสาวยูริระห์ มะลี เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงานโรงพยาบาลกะพ้อ อำเภอกะพ้อ จังหวัดปัตตานี ฉันย้ายมาทำงานโรงพยาบาลกะพ้อ เมื่อปี พ.ศ.๒๕๖๒ ตามภูมิลำเนาบ้านเกิดของตัวเองได้ ๔ ปี โรงพยาบาลกะพ้อเป็นโรงพยาบาลเล็กๆขนาด ๓๐ เตียง มีอาณาเขตติดชายแดนจังหวัดยะลา โรงพยาบาลกะพ้อตั้งอยู่ห่างจากบ้านของฉัน เพียง ๕๐๐ เมตร ฉันจึงใช้เวลาในการเดินทางเท้าเพื่อมาทำงานเพียงแค่ ๕ นาที ก็ถึงที่หมาย การย้ายกลับมาทำงาน ณ ที่แห่งนี้เป็นจุดเปลี่ยนสิ่งดีๆ มากมายที่เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานของฉัน

ย้อนกลับไปเมื่อปี พ.ศ.๒๕๕๐-๒๕๖๒ ๑๒ ปีกับการทำงานที่โรงพยาบาลปะนาเระ อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี ฉันใช้เวลาในการขับรถไปทำงานที่โรงพยาบาลปะนาเระ ๔๕ นาที และขับรถกลับบ้านที่กะพ้อ ๔๕ นาที ชีวิตการทำงานของฉันใช้เวลาบนท้องถนนเกือบทุกวัน ทำให้ร่างกายของฉันรู้สึกเหนื่อยและอ่อนล้ามาก การได้ย้ายมาทำงานใกล้บ้านตามภูมิลำเนาบ้านเกิดของตัวเอง เพื่อที่ฉันจะได้ไม่ต้องเดินทางไกล ความเหนื่อยจากการเดินทางน้อยลง เป็นสิ่งที่ฉันปรารถนาและใฝ่ฝันเป็นอย่างมาก

ก่อนย้ายมาทำงานโรงพยาบาลกะพ้อ ฉันได้ยินชื่อเสียงของโรงพยาบาลกะพ้อมานาน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพและมากล้นด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพมากมาย มีผลงานมากมายที่ถูกถ่ายทอดและนำเสนอในเวทีระดับจังหวัดและระดับประเทศ ช่วงแรกของการทำงานที่โรงพยาบาลกะพ้อ ฉันได้มีโอกาสเข้าร่วมรับฟังการนำเสนอของบุคลากรในเวทีวิชาการต่างๆ ฉันรู้สึกชื่นชมและตกใจในเวลาเดียวกันกับศักยภาพของบุคลากรที่มีคุณภาพและผลงานวิชาการมากมาย เพราะรอบๆตัวฉันรายล้อมไปด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพและผลงานคุณภาพมากมาย ในช่วงแรกฉันรู้สึกกดดันและเครียดมาก ฉันได้รับมอบหมายจากหัวหน้าให้ทำหน้าที่ ๒ บทบาท คืองานประจำควบคู่กับการทำงานคุณภาพ ฉันรู้สึกไม่เห็นด้วยและเกิดการต่อต้าน ไม่ยอมรับโอกาสที่หัวหน้าหยิบยื่นให้ ฉันคิดว่างานคุณภาพเหล่านี้เป็นปัญหา เป็นภาระที่เพิ่มความเหน็ดเหนื่อยในการทำงานของฉัน แต่ก็มีบางอารมณ์ที่ฉันคิดว่าควรใช้โอกาสนี้ทำงานคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพตัวเอง วันเวลาผ่านไปจากวันเป็นเดือน จากเดือนเป็นปี ในขณะที่ฉันยังสับสนกับบทบาทใหม่ที่ได้รับ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ไม่เคยเปลี่ยน นั่นคือ ความพยายามของหัวหน้าของฉัน ที่พยายามอธิบายถึงข้อดีและคุณค่ามากมายของงานคุณภาพที่สามารถยกระดับให้ฉันไปสู่คนคุณภาพ โดยการผลักดัน ส่งฉันไปประชุม อบรม สัมมนาเพื่อเรียนรู้งานคุณภาพ คอยสอนงานและเป็นแบบอย่างที่ดี ให้โอกาสและเชื่อมั่นในศักยภาพของฉันเสมอมา และ

เป็นเพราะความพยายาม ไม่ย่อท้อของหัวหน้าของฉันทันทีเอง ทำให้ฉันทันเริ่มมีความคิดที่จะปรับเปลี่ยนตัวเองและเปิดใจยอมรับงานคุณภาพเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของตัวเอง

หลังจากฉันทันตัดสินใจและเปิดใจที่จะรับบทบาททำงานคุณภาพควบคู่กับงานประจำ ฉันทันเริ่มเรียนรู้และพยายามศึกษาการทำงานคุณภาพจากเพื่อนร่วมงาน และเข้าไปอยู่ในกลุ่มบุคลากรที่ทำงานคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อเรียนรู้การทำงานคุณภาพเหล่านี้ ยอมรับว่ามันไม่่ง่ายสำหรับเจ้าพนักงานเภสัชกรรมอย่างฉันทันที่ไม่มีความรู้พื้นฐานในงานคุณภาพ แต่สิ่งที่ฉันทันมี คือความทุ่มเท ฉันทันตั้งใจแน่วแน่กับการทำงานคุณภาพ ซึ่งเป็นผลงานแรกของฉันทันเป็นอย่างมาก ฉันทันเริ่มต้นการทำงานคุณภาพ จากการนำปัญหาจากการจัดยาที่พบเจอจากการทำงานประจำที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุความคลาดเคลื่อนด้านยา มาคิดค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดยาให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็วและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น การแก้ปัญหา ระบบการจัดยาเหล่านี้ด้วยการนำรหัสบ้านเลขที่ยามาใช้ในการจัดยา ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหา ระบบการจัดยา และสามารถลดอุบัติเหตุความคลาดเคลื่อนด้านยาได้ และจากการทำผลงานชิ้นนี้ ผลลัพธ์ที่ออกมา ว้าววว!!!! ฉันทันทำได้ผลงาน “การลดอุบัติเหตุความคลาดเคลื่อนด้านยาด้วยระบบบ้านเลขที่ยา” ของฉันทัน เป็น ๑ ใน ๑๐ ที่ได้รับเลือกให้นำเสนอระดับจังหวัดและเป็น ๑ ใน ๓๕๐ เรื่องที่ได้รับเลือกนำเสนอในงาน Ha forum ระดับประเทศ

แม้อาจไม่ใช่รางวัลหรือเป้าหมายสูงสุด ซึ่งอาจมีหลายๆคน ทำได้ดีมากกว่าฉันทัน แต่เหนือสิ่งอื่นใด ฉันทันสามารถหลายกำแพงและชนะใจตัวเองด้วยการเปิดใจยอมรับที่จะเรียนรู้งานคุณภาพเพื่อพัฒนาศักยภาพของตัวเอง และในวันนี้ฉันทันเชื่อคำพูดหัวหน้าของฉันทันอย่างสนิทใจว่า “งานคุณภาพเป็นงานที่สร้างคนคุณภาพ” อย่างแท้จริง ทั้งยังสามารถยกระดับศักยภาพการทำงานของบุคลากรและสร้างคุณค่ามากมายให้กับองค์กร การได้เข้ามาเรียนรู้งานคุณภาพถือเป็นรางวัลและความภาคภูมิใจที่สุดในชีวิตการทำงานของฉันทัน

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการและผู้ทรงคุณวุฒิของโรงพยาบาลกะพ้อทุกท่าน ที่คอยขับเคลื่อนองค์กร สนับสนุนและเป็นขวัญกำลังใจเสมอมา และที่สำคัญ ขอขอบคุณหัวหน้าของฉันทัน ภก.นิอายุบ นิเงาะ ที่เป็นต้นแบบในการทำงานคุณภาพ คอยขัดเกลา บ่มเพาะ มีความเมตตา คอยหยิบยื่นให้โอกาสและเชื่อมั่นในศักยภาพของฉันทันเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่น่ารักในฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลกะพ้อทุกท่าน ที่คอยเป็นที่ปรึกษา คอยให้กำลังใจ เป็นแรงผลักดันที่ทำให้ฉันทันกล้าปรับเปลี่ยนตัวเอง กล้าที่จะเปิดใจยอมรับและเรียนรู้งานคุณภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของตัวเอง และท้ายสุดนี้ ฉันทันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเรื่องเล่า “งานคุณภาพสู่คนคุณภาพ” ของฉันทัน จะเป็นแรงบันดาลใจและแรงผลักดันให้กับใครหลายๆ คนที่กำลังเริ่มต้นทำงานสิ่งใหม่ๆหรือกำลังต่อสู้ เอาชนะใจตัวเอง เพื่อปรับเปลี่ยนตัวเองไปสู่การเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร อยากบอกว่า “ความพยายามไม่เคยทรยศใคร” ไม่มีอะไรที่เราทำไม่ได้ ถ้าเรามีความตั้งใจอย่างแท้จริง และ “ชัยชนะที่ยิ่งใหญ่ คือการชนะใจตัวเอง”

ขอบคุณค่ะ