

เรียนรู้ เข้าใจ ปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี ของคนพิการ

ภัชราภรณ์ กองเกิด

นักกิจกรรมบำบัดชำนาญการพิเศษ

กรมการแพทย์

การดูแลด้านสุขภาพของผู้ป่วยและคนพิการในประเทศไทย รวมถึงระบบสวัสดิการด้านบริการอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ อยู่ในระยะที่มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างมาก หน่วยงานต่าง ๆ จากหลายกระทรวง มีการจัดระบบบริการและให้การสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยเพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิตของผู้มีความบกพร่องด้านต่าง ๆ และคนพิการ อย่างไรก็ตาม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารยังมีข้อจำกัด และฐานข้อมูลบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่เชื่อมโยงกัน ส่งผลคนพิการที่ต้องการใช้อุปกรณ์เครื่องช่วยไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ และเสียโอกาสที่จะได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

กรมการแพทย์ โดยสถาบันสรีรวิทยาเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ มีพันธกิจหลักทั้งในด้านการพัฒนาบริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรมเพื่อให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีบทบาทในด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้แก่บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรสาขาที่เกี่ยวข้องในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ดังนั้นบุคลากรจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะ

ด้านดิจิทัล ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งด้านบริการ วิชาการ และนโยบายมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีเป้าประสงค์สูงสุดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งผู้ป่วยและคนพิการ ในประเทศไทย

งานศูนย์สาธิตอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ เป็นหน่วยงานย่อยของ สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ซึ่งมีหน้าที่หลัก ในการให้บริการอุปกรณ์เครื่องช่วยสำหรับคนพิการทางการเคลื่อนไหว เช่น รถนั่งคนพิการ อุปกรณ์ช่วยเดิน เบาะรองนั่ง เป็นต้น และอุปกรณ์ เครื่องช่วยสำหรับคนพิการทางการเห็น เช่น ไม้เท้าคนตาบอด เครื่องช่วย ทางการเห็น เป็นต้น การพัฒนารูปแบบบริการและความคิดสร้างสรรค์ ในการออกแบบ ค้นหา จัดหาอุปกรณ์เครื่องช่วยที่เหมาะสมและตอบสนอง ต่อการใช้งานและวิถีชีวิตของผู้รับบริการแต่ละรายมีความจำเป็นและเป็น เป้าหมายหลักของหน่วยบริการ ดังนั้นบุคลากรในหน่วยงานจึงมีความ พยายามอย่างต่อเนื่องในการวิเคราะห์กระบวนการทำงานและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการทั้งหมดแล้วพบโอกาสพัฒนา ในหลายด้าน ได้แก่

- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ
- ระบบการนัดหมายและการเข้าถึงบริการ
- ข้อมูลด้านความต้องการจำเป็น (needs) ของผู้รับบริการ
- การจัดการข้อมูลสถิติการให้บริการ
- การบริหารงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องช่วย
- รูปแบบโปรแกรมการฝึกทักษะการใช้อุปกรณ์

- การประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
ประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นโอกาสการพัฒนาที่ท้าทาย
หน่วยงานจึงได้หยิบยกบางประเด็นมาริเริ่มร่วมกันกระตุ้นคิดสร้างสรรค์
กันก่อนดังต่อไปนี้

การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล โดยการปรับใช้ Google form
ในการออกแบบการจัดเก็บข้อมูล ผู้มารับบริการอุปกรณ์เครื่องช่วย
คนพิการ ทดแทนวิธีการเดิมที่ใช้แบบฟอร์มที่เป็นกระดาษประมาณ 3 - 5 แผ่น
ต่อผู้รับบริการหนึ่งราย แบบฟอร์มนี้ได้รับการกรอกโดยนักวิชาชีพ
(นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด) และต้องนำไปพิมพ์บันทึกใน
โปรแกรม Excel อีกครั้งหนึ่ง ทำให้วิธีการเดิมทั้งสิ้นเปลืองกระดาษและ
สิ้นเปลืองเวลาในการบันทึกเก็บข้อมูลหลายครั้ง หน่วยงานจึงได้ร่วมกันหาแนวทาง
การพัฒนาและได้ตกลงกันใช้ Google form ทดแทนกระดาษ โดยนัก
วิชาชีพกรอกข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือ ใช้เวลา
กรอกประมาณ 3 - 5 นาที ข้อมูลที่กรอกจะไปรวมอยู่ในรูป Excel และสามารถวิเคราะห์ผลทางสถิติพื้นฐานได้โดยง่าย โดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำอีก
ช่วยให้ลดการใช้กระดาษและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง บุคลากรมีเวลา
ดูแลผู้รับบริการได้มากขึ้น

นอกจากนี้ การเลือกใช้แอปพลิเคชัน Line มาช่วยในการติดตามผล
จากผู้รับบริการ จะช่วยให้สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการได้โดยสะดวก และ
ได้เห็นสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยและวิถีชีวิตที่แท้จริงของผู้รับบริการได้โดย
ไม่ต้องเดินทางลงพื้นที่ไปเยี่ยมบ้าน ดังนั้นหน่วยงานจึงเริ่มใช้การติดตามผล
ด้วยแอปพลิเคชัน Line และส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในรูปแบบ

Google form ให้ผู้รับบริการกรอก โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้กรอก ทำให้ได้รับข้อมูลรวดเร็วขึ้น และผู้รับบริการสามารถสอบถามปรึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องได้ผ่านทางแอปพลิเคชันดังกล่าวข้างต้นได้ตลอดเวลา

ตัวอย่างการพัฒนาที่หน่วยงานได้เริ่มดำเนินการในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2561 นั้น เป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการใช้กระบวนการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบและด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้ทั้งเทคนิค Break the rules (เช่น ใช้คำถามว่า หากไม่มีกระดาษแบบฟอร์มประเมินแรกรับ จะกรอกผลการประเมินและจัดเก็บข้อมูลอย่างไร?) และเทคนิค Task unification โดยการเขียนสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการนั้น และสุ่มเลือกขึ้นมาทีละอย่าง เพื่อร่วมกันคิดว่าจะนำสิ่งที่สุ่มมาได้นั้นช่วยให้งานดีขึ้นได้อย่างไร โดยระดมสมองคิดสิ่งที่อาจเป็นไปได้ให้มากที่สุดแล้วจึงร่วมกันคัดเลือกทางเลือกที่ง่ายที่สุดมาดำเนินการก่อน อาจใช้วิธีเสริมพลัง (empower) สิ่งทีเลือกนั้น ปรับเปลี่ยนหน้าที่ของสิ่งเหล่านั้น (inside out) หรือหาสิ่งภายนอกมาช่วยให้งานง่ายขึ้น (outsourcing) ด้วยเทคนิคง่าย ๆ เหล่านี้ ช่วยให้บุคลากรคิดนอกกรอบและสร้างสรรค์ได้มากขึ้น เน้นการระดมความคิดลงในบัตรคำ และลดการอภิปรายที่เป็นการตีกรอบความคิด และลดการสื่อสารเชิงอำนาจที่อาจก่อให้เกิดความกลัวที่จะเสนอความคิดของตนเอง จากการทดลองใช้เทคนิควิธีการดังกล่าวพบว่าสามารถคิดสิ่งใหม่ร่วมกันด้วยการออกแบบและนำเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่ทำให้การทำงานง่ายขึ้นสำหรับทุกคน

แม้ว่างานบริการผู้ป่วย/คนพิการยังจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานด้วยมนุษย์เป็นหลัก แต่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ในทุกระดับ ตัวอย่างเช่น

- การเคลื่อนย้ายผู้ป่วย/คนพิการลงจากรถยนต์บริเวณงานบริการผู้ป่วยนอก หากปรับเปลี่ยนใช้อุปกรณ์เครื่องช่วย/เทคโนโลยีช่วยยกย้ายแทนแรงเจ้าหน้าที่ จะช่วยให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีสุขภาพดีไม่เจ็บป่วยจากการทำงาน

- บริเวณจุดให้ข้อมูล สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ให้ข้อมูลสำหรับคำถามที่พบบ่อย หรือระบบนัดหมาย วิศวกรรมสามารถสำรองได้ผ่านหน้าเว็บไซต์สถาบันฯ โดยไม่ต้องเดินทางมาแต่เช้า เพื่อมารอรับบริการเป็นเวลานานและแออัด แม้แต่การใช้หุ่นยนต์ AI มาช่วยให้บริการข้อมูลพื้นฐานก็อาจเป็นไปได้ในอนาคตอันใกล้

- กรณี คนพิการต้องการรับบริการอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการสามารถลงทะเบียนความต้องการ และสื่อสารกับเจ้าหน้าที่งานศูนย์สาธิตอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ ได้ตั้งแต่อยู่ที่บ้าน เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการมารับบริการ โดยใช้การสื่อสารผ่าน Line ตามเวลาที่นัดหมายไว้ จะช่วยให้ผู้รับบริการวางแผนการเดินทางมารับบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่ต้องเสียเวลามารอนาน

การประสานความร่วมมือ เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยเฉพาะการพัฒนาเครือข่ายบริการด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งในรูปแบบความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรในการดำเนินงาน และการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางาน ทั้งนี้แนวคิด Public-Private Partnership (PPP) หากมีการประสานความร่วมมือและให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในงานบางอย่างของภาครัฐ จะช่วยให้รัฐบริหารจัดการได้ง่ายขึ้น ตัวอย่างเช่น การหาแนวร่วมในการกระจายหน่วยซ่อมอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการ ในระดับภูมิภาค โดยหาภาคเอกชนที่มีศักยภาพช่วย เช่นร้านซ่อมจักรยาน/มอเตอร์ไซด์ โดยภาครัฐหรือองค์กรเอกชนสนับสนุนอะไหล่ และทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน ทุกฝ่ายแลกเปลี่ยน แบ่งปันทรัพยากรบางอย่างร่วมกัน เป็นต้น

เทคโนโลยีและดิจิทัล มีความสำคัญทั้งในการดำเนินชีวิต และการทำงานในโลกปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชนเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนต่าง ๆ ควรทำอย่างมีส่วนร่วม โดยพิจารณาให้รอบด้าน เนื่องจากในองค์กรต่าง ๆ มีบุคลากรที่มีศักยภาพแตกต่างกันการเปลี่ยนแปลงอาจถูกต่อต้านจากบุคลากรที่มีความกลัวต่อการเปลี่ยนแปลง และนำไปสู่ความขัดแย้งที่เป็นหลุมพรางของการพัฒนาได้ การพัฒนาด้วยนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์จะช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน หน่วยงานภาครัฐทุกระดับ (ตั้งแต่หน่วยงาน/แผนก) ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน โดยเริ่มจากเรื่องง่าย ๆ ก่อนเพื่อให้บุคลากรทุกวัยสามารถปรับตัวได้ และไม่ต่อต้านการใช้เทคโนโลยี

สิ่งสำคัญประเด็นหนึ่งที่จะส่งเสริมให้การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในหน่วยงานประสบความสำเร็จได้คือ การสร้างบรรยากาศการทำงาน

ที่ส่งเสริมความคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative thinking) วัฒนธรรมที่ไม่มี การว่ากล่าวตำหนิติเตียนหรือโทษกัน (No blame culture) จะส่งเสริมให้ บุคลากรคิดสร้างสรรค์โดยไม่ติดกรอบคำว่า “เป็นไปได้ไม่ได้” บรรยากาศ ของการให้กำลังใจกันและกันจะสร้างสรรค์ให้แต่ละคนอยากทำสิ่งที่คิด ให้มันเป็นไปได้ และช่วยกันค้นหาออกแบบวิธีการทำงานร่วมกัน ซึ่งบรรยากาศเหล่านี้อาจจะพบเห็นได้มากมายในหน่วยงานเอกชน องค์กร ด้านธุรกิจที่มีการพัฒนาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ตลอดเวลา ดังนั้น องค์กรภาครัฐทุกระดับควรให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรม การทำงานที่ไม่วิพากษ์วิจารณ์เชิงลบ และส่งเสริมความคิดเชิงนวัตกรรม ด้วยการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการประชุมและกระตุ้น การร่วมคิดร่วมทำงานในหน่วยงานทุกระดับ

การส่งเสริมความคิดเชิงนวัตกรรม เป็นกลยุทธ์ที่ท้าทายสำหรับผู้นำ ทุกระดับ การสร้างบรรยากาศแบบนี้ ผู้นำหน่วยงาน อาจเป็นผู้ที่พูดน้อย ที่สุดและรับฟังให้มากที่สุดกระตุ้นส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้กล้าสื่อสาร ผ่านเครื่องมือ/กลยุทธ์ต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ทุกคนในหน่วยงานต้องฝึก ทักษะการชื่นชมยินดีกับทุกความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และงด การวิพากษ์วิจารณ์ความคิดของกันและกัน แต่ร่วมกันพูดคุยด้วยเหตุผลที่ จะทำให้มันเป็นไปได้ร่วมกัน เพียงสิ่งเล็ก ๆ เหล่านี้ นวัตกรรมใหม่ ๆ ก็เป็นไปได้เสมอ รวมถึงการพัฒนาด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ และบริการอุปกรณ์เครื่องช่วยคนพิการเพื่อมุ่งสู่คุณภาพชีวิตที่ดีของ คนพิการในประเทศไทยอย่างยั่งยืน