

# "Training of Trainers on Hospital Reception Services"

သင်တန်းဖွင့်ပွဲ အခမ်းအနား

မိန့်ခွန်း

(၁၈-၁၂-၂၀၁၉)

၁။ ယနေ့ကျင်းပပြုလုပ်တဲ့ "Training of Trainers on Hospital Receptionists" သင်တန်းဖွင့်ပွဲ အခမ်းအနားကို တက်ရောက်လာကြတဲ့ ကုသရေးဦးစီးဌာနနဲ့ ပြည်သူ့ကျန်းမာရေးဦးစီးဌာနမှ ဒုတိယညွှန်ကြားရေးမှူးချုပ်များ၊ ညွှန်ကြားရေးမှူးများ၊ တာဝန်ရှိပုဂ္ဂိုလ်များနှင့် သင်တန်းသား/ သင်တန်းသူများ ကိုယ်၏ကျန်းမာခြင်း စိတ်၏ချမ်းသာခြင်းနှင့် ပြည့်စုံကြပါစေကြောင်း ပဏာမ ဆုမွန်ကောင်း တောင်းအပ်ပါတယ်။

ဧည့်သည်တော်များနှင့် သင်တန်းသား/ သင်တန်းသူများ ခင်ဗျာ-

၂၀၁၆ ခုနှစ် ဒီဇင်ဘာလမှာ Hospital Receptionists လုပ်ငန်းကို စတင်ဆောင်ရွက်ခဲ့ကြတာဖြစ်လို့ အချိန်ကာလအားဖြင့် (၃)နှစ်တာရှိခဲ့ပြီ ဖြစ်ပါတယ်။ ဒီနေ့ပြုလုပ်တဲ့ ဆရာဖြစ်သင်တန်းရဲ့ရည်ရွယ်ချက်ကတော့ ရှေ့ပြေးစမ်းသပ်ဆောင်ရွက်ခဲ့တဲ့ အချိန်ကာလတွေရဲ့ရလဒ်တွေအရ လိုအပ်ချက်တွေကို ဖြည့်ဆည်းပေးဖို့အတွက်ပြုလုပ်တာဖြစ်ပြီး ပြည်ထောင်စုဝန်ကြီးနှင့် ကုသရေးဦးစီးဌာနမှ တာဝန်ရှိလူကြီးများရဲ့ ခရီးစဉ်အတွင်း တွေ့ရှိချက်

တွေနဲ့ လက်တွေ့ဆောင်ရွက်နေကြတဲ့အပေါ် လိုအပ်ချက်တွေ  
အရ ဆောင်ရွက်ပေးရခြင်းလည်းဖြစ်တယ်ဆိုတာ ဦးစွာ  
ပြောကြားလိုပါတယ်။

၂။ Hospital Receptionists လုပ်ငန်း ဖြစ်ပေါ်လာတာ  
ကလည်း ဝန်ဆောင်မှုပေးတဲ့ ကျန်းမာရေးဝန်ထမ်းတွေနဲ့  
ပြည်သူတွေအကြား ဖြစ်ပေါ်နေတဲ့ပြဿနာတွေကို ဖြေလျှော့  
ပေးနိုင်ရန်ရည်ရွယ်ပြီး ကျန်းမာရေးနှင့်အားကစားဝန်ကြီး ဌာန  
အတွက် ပထမဦးဆုံးစတင်ပြီး ခေတ်စနစ်နဲ့အညီ လမ်းသစ်ဖွင့်  
ဆောင်ရွက်ခဲ့တဲ့ လုပ်ငန်းဖြစ်ပါတယ်။ ဝန်ကြီးဌာနအနေနဲ့  
ပြီးခဲ့တဲ့ (၃) နှစ်ခွဲ ကာလအတွင်း ကျန်းမာရေးဆိုင်ရာ  
လုပ်ငန်းစီမံကိန်းတွေ အောင်မြင်အောင် ဆောင်ရွက်နိုင်ရေး  
အတွက် နည်းဗျူဟာနဲ့ လုပ်ငန်းစဉ်တွေ ဖော်ထုတ်ချမှတ်  
ဆောင်ရွက်ခဲ့ရာမှာ အရည်အသွေးမြင့် သင်တန်းတွေ၊ အလုပ်ရုံ  
ဆွေးနွေးပွဲတွေနဲ့ လုပ်ငန်းပြန်လည်စိစစ် သုံးသပ်သည့်  
အစည်းအဝေးပွဲများ၊ လုပ်ငန်းဆန်းစစ်ဆောင်ရွက်ခြင်းနဲ့ နှစ်  
ပတ်လည်လုပ်ငန်း ဆန်းစစ်ဆွေးနွေးပွဲတွေကို ဆောင်ရွက်စေပြီး

တိုင်းဒေသကြီးနှင့် ပြည်နယ်များကို ကွင်းဆင်းကြီးကြပ်ခြင်း  
တွေကိုပါ ဆောင်ရွက်ခဲ့ပါတယ်။

၃။ ပြည်သူတစ်ရပ်လုံး အကျိုးဖြစ်ထွန်းစေသည့် လုပ်ငန်းများ  
အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်စေရာမှာ Hospital Reception  
Service နဲ့ လူနာ၊ လူနာစောင့်တွေဆီက လိုအပ်ချက်ဖြည့်ဆည်း  
ပေးနိုင်ဖို့နဲ့ နားလည်မှုလွှဲမှားနေတာကို ဖြေရှင်းပေးဖို့ဆောင်ရွက်  
တဲ့ ဆေးရုံဆင်းမှတ်ချက်ပြုဆိုတဲ့ D/C Parade လုပ်ငန်းတွေမှာ  
ဆေးလူမှုဆက်ဆံရေးဝန်ထမ်းတွေက ဦးဆောင်ပြုလုပ်ပေးနေ  
ပါတယ်။ Hospital Receptionists ရာထူးနေရာဟာ ပြည်သူ့  
ဆေးရုံတွေရဲ့ ဖွဲ့စည်းပုံထဲမှာ မရှိခဲ့တဲ့ ရာထူးနေရာ ဖြစ်ပြီးတော့  
ယခင် ရှိနေပြီးဖြစ်တဲ့ အခြား (အငယ်တန်းဝန်ထမ်း) ရာထူး  
အင်အားတွေကို အသုံးပြုပြီး ဆောင်ရွက်ခဲ့ကြရတော့ အခက်  
အခဲအမျိုးမျိုး၊ စိန်ခေါ်မှုများစွာနဲ့ အားနည်းချက်၊ လိုအပ်ချက်တွေ  
များစွာရှိမယ်ဆိုတာကို သိရှိပါတယ်။ အဲ့ဒီလို အခက်အခဲတွေ  
ကြားထဲက လက်တွေ့ဆောင်ရွက်ခဲ့ကြတဲ့အခါ ရာနှုန်းပြည့်  
အောင်မြင်အောင် မဆောင်ရွက်နိုင်သော်လည်း ပြည်သူတွေ

ဘက်က ထိုက်သင့်တဲ့ ကျေနပ်မှုရှိခဲ့တယ်ဆိုတာကို D/C Parade ဆိုတဲ့ ဆေးရုံဆင်းမှတ်ချက်ပြုလုပ်ငန်းတွေမှာ လူနာ၊ လူနာစောင့် တွေဆီက အဖြေတွေက ခိုင်မာတဲ့ သက်သေ၊ သာဓကတွေဘဲ ဖြစ်ပါတယ်။

၄။ မိမိတို့ဦးစီးဌာနမှ ပံ့ပိုးပေးရန် လိုအပ်တာတွေထဲက နေ့စားဝန်ထမ်းမှ အမြဲတမ်းဝန်ထမ်းဖြစ်ဖို့ ကိစ္စတွေကို မကြာသေးမီအချိန်က ဆောင်ရွက်ဖြည့်ဆည်းပေးနေသလို နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာလိုအပ်ချက်တွေအတွက်လည်းအခုလို သင်တန်းတွေဆောင်ရွက်ပေးနေတာ ဖြစ်ပါတယ်။ ပြည်ထောင်စုဝန်ကြီးရဲ့လမ်းညွှန်ချက်နဲ့ မိမိတို့ဝန်ကြီးဌာနအနေဖြင့် ပြည်သူတွေအတွက် အရည်အသွေးပြည့်မှီသော ကျန်းမာရေးစောင့်ရှောက်မှု (Patient Satisfaction and Quality Medical Care) ပေးနိုင်စေရေး အတွက် လမ်းညွှန်မှုကို အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ကြရာမှာ ဆေးလူမှုဆက်ဆံရေးဝန်ထမ်းများမှ တစ်တပ်တစ်အား ပါဝင်ဆောင်ရွက်ပေးနေတာကိုလည်း အသိအမှတ်ပြုပါတယ်။

၅။ ဒီကနေ့ သင်တန်းမှာ တစ်ဦးနဲ့တစ်ဦး ဆက်သွယ် ပြောဆို ကြတဲ့အခါ အလွန်အရေးကြီးတဲ့ ဆက်သွယ်ပြောဆိုမှုစွမ်းရည် Communication skill ကျွမ်းကျင်ဖို့အတွက် နည်းပညာသစ်တွေကို ဖြန့်ဝေ၊ ပို့ချပေးမယ် ဆိုတာသိရပါတယ်။ ဒီသင်တန်းမှ ရရှိမယ့် သင်ခန်းစာတွေကတစ်ဆင့် Hospital Receptionists ဝန်ထမ်းတွေရဲ့ Capacity ကို တိုးတက်အောင် လုပ်ဆောင်ပေးပြီး လုပ်ငန်းများမှာ ပိုမိုအသုံးပြုနိုင်ဖို့ ရည်မှန်းထားတယ် ဆိုတာသိခွင့်ရတဲ့အတွက် **ပူးပေါင်းပါဝင်ပံ့ပိုးပေးတဲ့** ပြည်သူ့ ကျန်းမာရေးဦးစီးဌာန၊ ကျန်းမာရေးအသိပညာမြှင့်တင်ရေး ဌာနခွဲမှ ဒေါက်တာသန်းနိုင်စိုးနှင့်အဖွဲ့ကိုလည်း ကျေးဇူးတင် ရှိပါတယ်ဆိုတာ ပြောကြားလိုပါတယ်။

၆။ တက်ရောက်လာကြတဲ့ သင်တန်းသား၊ သင်တန်းသူများ ကလည်း မိမိတို့ တိုင်းဒေသကြီး/ပြည်နယ်တွေမှာ သင်တန်းတွေ ပြန်ပေးကြတဲ့အခါ ယခုသင်ကြားပေးလိုက်တဲ့သင်ခန်းစာများကို ပြန်လည်သင်ကြားပေးနိုင်အောင် ကြိုးစားသင်ယူကြဖို့ မှာကြား လိုပါတယ်။ တကယ်တော့ Hospital Receptionists လုပ်ငန်းနဲ့

D/C Parade လုပ်ငန်းဆိုတာ ကမ္ဘာနှင့်တစ်ဝှမ်း ဆေးရုံတွေမှာ လည်း ဆောင်ရွက်လျက်ရှိတဲ့ လုပ်ငန်းများပဲ ဖြစ်ပါတယ်။ ကျွန်တော်တို့ တိုင်းပြည်မှာတော့ အခုမှ စမ်းသပ် ဆောင်ရွက်ခဲ့တာ အချိန်ကာလအားဖြင့်မကြာသေးသော်လည်း ပြည်သူ့ဆေးရုံများရဲ့ Reception services (ကြိုဆိုလမ်းညွှန်ရေးဝန်ဆောင်မှု လုပ်ငန်း)နဲ့ D/C parade (ဆေးရုံဆင်းမှတ်ချက်ပြုဆွေးနွေးခြင်း) တို့ကို ပိုမိုကောင်းမွန်စွာဆောင်ရွက်ရန်အတွက် ရည်ရွယ်သင်ကြားပေးခဲ့တဲ့ သင်တန်းဖြစ်တယ်ဆိုတာ သိပြီးဖြစ်ပါလိမ့်မယ်။

၇။ နိဂုံးချုပ်အနေနဲ့ ယနေ့ မျက်မှောက်ခေတ် အခြေအနေအချိန်အခါအရ မိမိတို့ဝန်ကြီးဌာနအနေနဲ့ မြို့နေလူဦးရေ တိုးတက်လာတာနဲ့အညီ မြို့နယ်အဆင့်ဆေးရုံများအထိ တက်ရောက်ဆေးကုသမှုခံယူနေသော လူနာများကိုပါ အရည်အသွေးပြည့်မီပြီး ပိုမိုကောင်းမွန်တဲ့ ကျန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှု (better health care ) ပေးခြင်း နှင့်အတူ လူမှုရေးသုခ (Social well being)ကိုပါ ခံစားရရှိနိုင်စေဖို့ ရည်ရွယ်တဲ့အတွက်

သင်တန်းသားများကလည်း မိမိတို့ လက်တွေ့ ဆောင်ရွက်ခဲ့တဲ့  
အတွေ့အကြုံတွေကို သင်ကြားပြသမည့် နည်းပြများနဲ့  
ရင်းရင်းနှီးနှီး ပွင့်ပွင့်လင်းလင်း တင်ပြဆွေးနွေး ညှိနှိုင်းမှတ်သား  
စေလိုပါတယ်။ တာဝန်ထမ်းဆောင်ရာ ဆေးရုံများကို ပြန်ရောက်  
ကြတဲ့အခါမှာ သင်ကြားပို့ချလိုက်တဲ့ သင်ခန်းစာတွေ အပါအဝင်  
လေ့လာသင်ယူရတဲ့ အတွေ့အကြုံ ဗဟုသုတတွေကို ပြန်လည်  
အသုံးပြုပြီး မိမိတို့လုပ်ငန်းအောင်မြင်အောင် ဆောင်ရွက်ကြ  
ရန်နှင့် လုပ်ငန်းခွင်မှာ တွေ့ကြုံရတဲ့ အခက်အခဲများကို မိမိတို့  
ဆေးရုံအုပ်ကြီးများရဲ့လမ်းညွှန်မှုခံယူပြီး ပြည်သူများ၏ ယုံကြည်  
အားကိုးမှုရရှိရန် ဝိုင်းဝန်းဆောင်ရွက်ကြပါလို့ တိုက်တွန်း  
မှာကြားရင်း နိဂုံးချုပ်အပ်ပါတယ်။