

Learn & Share

กับหน่วยตรวจโรคจักษุ

พว.เรวดี สุราทะโก หัวหน้าหน่วยตรวจโรคจักษุ งานการพยาบาลตรวจรักษาผู้ป่วยนอก กล่าวถึงหน่วยตรวจโรคจักษุว่า เป็นหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติทางตา ทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่การคัดกรองตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาในรูปแบบต่าง ๆ ที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความรวดเร็ว ทันเวลา และความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยหน่วยงานมีการนำ KM มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วยกระบวนการดังนี้

Learn

มีการประเมินและทบทวนงาน โดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจนอยู่เสมอ ผลจากการประเมินและทบทวนงาน ทำให้เกิดโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเช่น โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยตาแห้ง และคู่มือต่าง ๆ ปีละ 1-2 เรื่อง อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย

Link

มีการส่งเสริมให้บุคลากรศึกษากระบวนการ KM, Siriraj Link-Share-Learn และ KM Tools เช่น Storytelling หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ รวมไปถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานของทีมงานและหน่วยงานภายนอก จากเอกสารวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ วิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ และวิธีการตรวจวินิจฉัย

Share

มีการแบ่งปันความรู้ให้กับน้องใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ ด้วยการจัดตารางการแลกเปลี่ยนความรู้น้องใหม่จำเป็นต้องเรียนรู้ โดยมีพี่เลี้ยงที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ให้ความรู้ เกิดเป็นโครงการที่ปัจจุบันยังมีการดำเนินการอยู่ เช่น โครงการพี่อยากเล่า น้องอยากรู้ เป็นต้น โดยจัดกิจกรรมเป็นประจำ เดือนละ 1 ครั้ง ทำให้หน่วยงานมีการถอดความรู้และจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ในรูปแบบรายงาน และสื่อการสอนที่เป็น VDO หรือ Animation ลิงลิ้งค์ของหน่วยงาน ซึ่งมีการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก นอกจากนี้ยังมีการแบ่งปันความรู้ให้กับผู้ที่มาศึกษาดูงาน โดยผู้ที่ให้ความรู้จะเป็นบุคลากรในหน่วยงานหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ โดยมีพี่เลี้ยงคอยช่วยเสริมความรู้ต่าง ๆ ทำให้เป็นการฝึกฝนบุคลากรไปด้วย

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ เกิดโครงการที่เป็นประโยชน์กับผู้ป่วย หน่วยงานได้รับรางวัลโครงการติดตามประเภทหน่วยงานดีเด่นในปี 2552 และประเภทหน่วยงานดีเด่นดาวทอง ตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา และรางวัลประเภทนวัตกรรม ปีละ 1-2 เรื่อง โดยสิ่งสำคัญที่สุดที่ได้รับคือ บุคลากรในหน่วยงานได้รับการปลูกฝังเรื่อง KM และนำเครื่องมือ KM มาใช้ในการทำงาน มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันระหว่างทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานภายนอก

พว.เรวดี กล่าวว่า การที่จะนำเรื่องใหม่มาแบ่งปันให้บุคลากรเพื่อรับรู้ เข้าใจ และนำไปใช้นั้นค่อนข้างยาก แต่เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ ทำให้รู้ว่า KM สามารถพัฒนาคน พัฒนาองค์กรได้จริง บุคลากรจึงเกิดความภาคภูมิใจ เป็นแรงกระตุ้นผลักดัน จนกระทั่งได้รับรางวัลโครงการติดตาม

“สิ่งสำคัญคือ ต้องมีกำลังใจ มีความมุ่งมั่น ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เก็บเกี่ยวประสบการณ์จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนเอง” ซึ่งหน่วยตรวจโรคจักษุมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรทุกหน่วยงาน

