

บทเรียนประชุมวิชาการคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 5 ประจำปี 2562

เรื่อง “The Power of KM for Innovation”

วันจันทร์ที่ 19 สิงหาคม 2562 เวลา 13.00-15.00 น.

ณ ห้องประชุมอภิชาติทรรกิตติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร

รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ผศ. นพ.วิษณุ กัมมรทิพย์

หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

นางสาวนิสากร คงศรี

หัวหน้าสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

นางสาวสิริกานต์ รอดเดช

สาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

ผู้ดำเนินการอภิปราย

นายเอกกนก พนาดำรง

หัวหน้างานจัดการความรู้

ศ. ดร. นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล กล่าวเปิดการประชุมวิชาการคุณภาพ (Quality Conference) โดยกล่าวว่า Innovation เป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะถ้าเราปฏิบัติเหมือนเดิม ไม่มีการพัฒนา ต่อยอด จะทำให้องค์กรไม่เกิดการพัฒนา โดยนวัตกรรมเกิดจากการมี Innovative idea และ Innovative thinking เป็นพื้นฐาน และต้องมีกระบวนการเพื่อเปลี่ยนเป็น Innovation idea ผ่านกระบวนการเรียนรู้ ประสบการณ์ทดลอง พิสูจน์ซ้ำ จนสุดท้ายเกิดเป็น Innovation และถ้าองค์กรมี Innovation จำนวนมาก จะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการในสิ่งที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ โดยในปัจจุบันคุณภาพ คือผู้รับบริการต้องได้รับความปลอดภัย ได้รับการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพไม่ใช่เรื่องของคนใดคนหนึ่ง แต่ทุกคนต้องร่วมมือกันทำให้เกิดคุณภาพ

โรงพยาบาลให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพ เนื่องจากความต้องการของผู้รับบริการมีมากขึ้น ความซับซ้อนของโรค รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงภายนอกที่รวดเร็ว ผู้ให้บริการจึงต้องเกิดการเรียนรู้มากขึ้น เว็ขึ้น และพร้อมรับตรวจประเมินจากองค์กรภายนอก ความท้าทายของโรงพยาบาลเราคือเป็นสถาบันที่เก่าแก่ มีความเชี่ยวชาญหลากหลาย ดังนั้นการดึงความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และบุคคลที่ใกล้ชิดเขี่ยณอายุงานเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ความรู้คงอยู่กับองค์กร และเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำการจัดการ

ความรู้มาใช้ หลักการที่สำคัญคือทำอย่างไรให้คนเก่งขึ้น ดีขึ้น มีเป้าหมายเดียวกัน โดยใช้กลยุทธ์ Siriraj Link-share-Learn บนพื้นฐานของ Siriraj culture โดยมุ่งเป้าเพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การพัฒนาเกิดจากการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการ (Fact base management) แปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และวางแผนจัดการได้อย่างถูกต้อง เกิด Learning loop นอกจากนั้นควรมีการถอดบทเรียนในสิ่งที่ทำได้ดี ผังไปในกระบวนการทำงาน ผสมกับความรู้ภายนอก เกิดการปรับปรุง วิธีคิดใหม่ นั่นคือการสร้างนวัตกรรม โรงพยาบาลต้องการเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง จึงต้องมีผลลัพธ์ที่ดี และสามารถเทียบเคียงได้ จึงต้องมีการวางแผน มีโครงการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการศึกษา การบริการ และการวิจัย รวมถึงมีเครื่องมือพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

วงจรการเรียนรู้ ความรู้เริ่มจากตัวบุคคล มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล และสกัดความรู้ออกมาในรูปแบบเอกสาร คู่มือ flow เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้ จากนั้นจึงรวบรวมความรู้ เชิงประจักษ์มาพูดคุยกัน เป็นความรู้ที่ยกระดับขึ้น เป็นแนวปฏิบัติ และนำไปใช้ เกิดเป็นความคิดใหม่ๆ ซึ่งนวัตกรรมจะเกิดขึ้นในส่วนนี้ การจัดการความรู้จะทำให้บุคคลและองค์กรเก่งขึ้น เพราะองค์ความรู้มีการใช้และเผยแพร่ไปเรื่อยๆ ไม่ได้เริ่มจากศูนย์เสมอ การนำความรู้ที่อยู่ในตัวคนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเริ่มจาก learn คือการศึกษางานของเรา และถอดความรู้ แล้วจึง Link องค์ความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พิสูจน์ และขยายผลต่อไป

โรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรที่ยกระดับด้วยการจัดการความรู้ ทำให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ทั้งกระบวนการ การบริการ ทบทวนผลการดำเนินการ ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจ ระบุปัญหา และใช้ Siriraj Link-share-Learn เครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ ทำให้เกิดนวัตกรรม โดยสิ่งที่มีการดำเนินการ เช่น การทำ Tracer โดยติดตามกระบวนการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรคที่มีความเสี่ยงสูง และ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs เป็นต้น โดยมุ่งเป้าให้คณะ เป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization : HRO) ที่ส่งมอบการบริการที่มีความปลอดภัยสูง

ต่อมา **นายเอกกนก พนาดำรง** นำทีมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเป็นทีมที่มีผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยคะแนนดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้จากผลการสำรวจปี 2561 เมื่อเทียบกับภาควิชาทางคลินิกอยู่ลำดับที่ 2 และได้รางวัลโครงการติดตามประสิทธิผลหน่วยงานระดับพลตินัมเป็นปีที่ 4 ได้แก่ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยครั้งนี้เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เห็นถึงการส่งต่อนโยบาย และการนำลงสู่การปฏิบัติ โดยเริ่มจาก **ผศ. นพ.วิษณุ กัมมรทิพย์** หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู กล่าวถึงการนำการจัดการความรู้มาใช้ใน

ภาควิชาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของภาควิชา โดยในแผนกลยุทธ์บรรจุเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลและการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เสมอ ภาควิชาฯ มีความหลากหลายของวิชาชีพ การดูแลผู้ป่วย 1 โรค ต้องมีการดูแลจากหลายบุคคล ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมองว่าสิ่งสำคัญของการจัดการความรู้ คือบุคคล และต้องมี policy leadership จากผู้บริหาร ถ่ายทอดผ่านวิสัยทัศน์ พันธกิจในภาควิชา เน้นการดูแลแบบ long term care ดูแลความเป็นคนมากกว่าโรค บุคลากรทุกคนมีความพยายามในการทำหน้าที่ มีการสื่อสาร และสร้างความร่วมมือร่วมใจ

การสร้างการรับรู้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ภาควิชาฯ มีการสื่อสารผ่านการประชุมต่างๆ รวมทั้ง social media มีการตั้งชมรม KM ชมรมคนรักดาว โดยหัวหน้าภาคฯ รองหัวหน้าภาคฯ มีโอกาสได้เห็นโครงการก่อนการนำเสนอ ให้ข้อเสนอแนะ ทำให้ภาควิชาฯ ได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่องทุกปี เห็นภาพการพัฒนาที่ดีขึ้น มีการยกย่องชมเชย ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับบุคลากร และมีวัฒนธรรมศิริราช

นอกจากนั้นเมื่อบุคลากรได้รับการอบรม จะมีการจัดทำ one page summary เพื่อเป็นการรวบรวมความรู้ และต่อยอดให้กับบุคลากรในภาควิชาฯ โดยนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชั่วโมงของ KM ผลักดันทีมที่ไปอบรมให้กลับมาถ่ายทอด และพยายามผลักดันทีมให้เป็นผู้อบรม เป็นผู้ช่วยวิทยากร ซึ่งการเป็นผู้ช่วยวิทยากร ทำให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการฟัง ซึ่งอนาคตหวังว่าจะจัดหลักสูตรต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง

ต่อมา **นางสาวนิสากร คงศรี** หัวหน้าสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้าสาขาในการนำนโยบายลงสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยเมื่อหัวหน้างานฯ ได้รับนโยบาย มีการถ่ายทอดให้บุคลากรผ่านการประชุม โดยหน่วยงานมีการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง จัดเป็น KM time ทุกวันพฤหัสบดี มีผู้รับผิดชอบในการจัดตารางเวลาที่ชัดเจน โดยมีการนำกรณีศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน หรือนำสาระความรู้ที่ได้จากการอบรมมาเล่าสู่กันฟัง นำนวัตกรรม โครงการ มาเล่าให้เพื่อนฯ ช่วยให้ข้อเสนอแนะ ทั้งเรื่องแนวทางปฏิบัติในหน่วยงาน ความรู้ใหม่ อุปกรณ์ใหม่ นอกจากนั้นมีการตั้งกลุ่มไลน์ เพื่อแลกเปลี่ยนและรวบรวมข้อมูลความรู้ให้สามารถอ่านได้ตลอดเวลา มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับน้องใหม่ เชิญวิทยากรมาให้ความรู้ที่จำเป็น

สาขากิจกรรมบำบัด มีการปลูกฝัง เน้นย้ำวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ บุคลากรต้องรู้อะไร ความเสี่ยง จุดเน้นโรงพยาบาล การให้ข้อมูล มีการประชุม มีพี่เลี้ยง กิจกรรมพี่สอนน้อง ให้รู้จักความเสียสละ พัฒนางาน มองเห็นปัญหาแล้วจะแก้ปัญหายังไง โดยนำปัญหามาปรึกษากัน นำเสนอนวัตกรรม ใน KM time บุคลากรที่เคยทำสำเร็จ จะมาเป็นพี่เลี้ยง ทำให้เกิดความรัก เอื้ออาทร การช่วยเหลือกันเพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

จุดแข็งของบุคลากรสาขากิจกรรมบำบัด คือมีการชี้แจงให้บุคลากรเห็นเป้าหมาย ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ มีทีมพี่สอนน้อง โดยมีประเด็นท้าทาย คือการต่อยอดนวัตกรรม การขายนวัตกรรม และการพัฒนารูปลักษณ์เพื่อนำไปใช้งาน

ผลลัพธ์ที่ได้ คือ เกิดทีมที่เข้มแข็ง มีศักยภาพ มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ผลลัพธ์ดีขึ้น ผลการทำงานดีขึ้น เช่น ตัวชี้วัดการใช้อุปกรณ์ ใช้ชีวิตประจำวันของผู้ป่วยมีคะแนนที่ดีขึ้น การเตรียมอาหาร การทำกับข้าวของผู้ป่วยมีคะแนนที่ดีขึ้น นอกจากนั้นหน่วยงานยังพัฒนา stroke tracer plus ทำให้เกิดความภูมิใจ

ต่อมา **นางสาวสิริกานต์ รอดเดช** บุคลากรสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู หนึ่งในบุคลากรที่ได้รับรางวัลของภาควิชา กล่าวถึงแรงบันดาลใจ และนวัตกรรมที่ตนเองได้รับรางวัล โดยเริ่มจากหน่วยงานมีการส่งเสริมให้ตนเองอบรมในหลายๆ ด้าน ทั้งการใช้ e-doc การเขียนหนังสือราชการ KM tool ทำให้เกิดการเรียนรู้และนำไปพัฒนาใช้กับผู้ป่วย

แรงบันดาลใจในการพัฒนานวัตกรรมเกิดจาก อยากทำงานให้ง่ายขึ้น แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อย โดยตนเองรับผิดชอบเกี่ยวกับวัสดุคงคลัง เกิดปัญหาอุปกรณ์ไม่พอใช้ บางชิ้นหมดอายุ จึงพัฒนาระบบการจัดเก็บพัสดุ เริ่มจากการไปศึกษาดูงานระบบ 5ส. กันบ้างที่หอผู้ป่วยสลาเก 2 ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยที่มีระบบการจัดการที่ดี หลังจากนั้นจึงนำมาปรับใช้ ทุกคนในหน่วยงานช่วยกันออกความคิดเห็น และจัดเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงการลงข้อมูลเบิกในสมุด เป็นการลงข้อมูลในโปรแกรม excel แต่ก็ยังพบปัญหาการนับจำนวนอุปกรณ์อยู่ จึงมีการปรับการบันทึกข้อมูลลงใน google sheet ให้สามารถแจ้งเตือนได้อัตโนมัติ แต่ยังพบปัญหาการใส่เลข material จึงปรับเป็นการยิงบาร์โค้ด ทำให้เกิดการตัดยอดได้ทันที และสามารถทำใบเบิกพัสดุได้อัตโนมัติ

ความภาคภูมิใจ คือ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บุคลากรในภาคฯ โดยใช้วิธีเดียวกันในการจัดรับพัสดุ และเป็นต้นแบบให้หน่วยงานภายนอกอีกด้วย อีกทั้งยังภูมิใจว่าหน่วยงานเล็กๆ ของเรา สามารถขยายผลไปยังหน่วยงานขนาดใหญ่ได้

สุดท้ายทุกท่านกล่าวเชิญชวนให้บุคลากรเห็นประโยชน์ และนำการจัดการความรู้ไปใช้ในการพัฒนางาน ดังนี้

“อยากให้ทุกคนนำ KM Siriraj Link-share-Learn ไปใช้ อย่าเก็บความรู้ไว้คนเดียว นำความรู้ไปแชร์ให้กับผู้อื่น เพื่อทำให้งานราบรื่น ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้” **นางสาวสิริกานต์ รอดเดช** สาขา
กิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

“อยากให้หน่วยงานในโรงพยาบาลศิริราชเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้งานเราง่ายขึ้น บุคลากรมีคุณภาพ มุ่งเป้าไปในทิศทางเดียวกัน KM เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กร” **นางสาวนิสากร คงศรี**

วิทยากรและผู้ดำเนินการอภิปราย



ศ. พญ.ดวงมณี เลหาประสิทธิ์พร
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ



ผศ. นพ.วิชณุ กัมทรทิพย์
หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู



นางสาวนิสกร คงศรี
หัวหน้าสาขากิจกรรมบำบัด
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู



นางสาวสิริกานต์ รอดเดช
สาขากิจกรรมบำบัด
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู



นายเอกกนก พนาดำรง
หัวหน้างานจัดการความรู้

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวิสุทธิตักสิลา แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com



@Sirirajkm