

CoP กระบวนการพัฒนางานบริการและระบบประกันสุขภาพ (Development of Service And Health Benefit Systems)

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เป็นเครื่องมือหนึ่งในการจัดการความรู้ ที่ส่งเสริมให้บุคคลที่สนใจในเรื่องเดียวกัน มาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เพื่อสร้าง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้างสาระความรู้ (Knowledge Assets) และจัดเก็บโดยเผยแพร่ผ่านทาง Siriraj KM Website เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่ม CoP สอดคล้องกับตัวชี้วัดและสมรรถนะหลักของคณะฯ

งานสิทธิประกันสุขภาพ ให้บริการตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลและยืนยันการใช้สิทธิในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้สิทธิรวมทั้งประสานการใช้สิทธิการรักษาตามสิทธิประโยชน์ของกองทุนต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ด้วยข้อมูลด้านสิทธิประโยชน์ที่มีจำนวนมากและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดการความรู้และจัดตั้ง CoP ของหน่วยงานขึ้น ในชื่อ **CoP กระบวนการพัฒนางานบริการและระบบประกันสุขภาพ** เพื่อจัดการความรู้และเผยแพร่สาระความรู้ให้แก่บุคลากรภายในคณะฯ และบุคคลทั่วไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่จะสามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับอย่างสูงสุด

การดำเนินกิจกรรม CoP

การเลือกทีมในการทำกิจกรรม CoP เจ้าหน้าที่ทุกคนคือสมาชิกของกลุ่ม CoP เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานสิทธิฯ จะต้องมีการอยู่เวร และสลับสับเปลี่ยนไปปฏิบัติงานในหลายจุดทั่วทั้งโรงพยาบาล ทุกคนจึงต้องทำงานได้เหมือนกัน มีความรู้ทุกด้านอย่างเท่าเทียมกัน เครื่องมือที่ใช้ในกิจกรรม CoP ได้แก่ Story Telling โดยเล่าเรื่องที่จำเป็นในการทำงาน ประเด็นปัญหาที่พบเจอจากการทำงานและการจัดการกับปัญหาที่พบ โดยมีการวางแผนการจัดกิจกรรม CoP ล่วงหน้าโดยการจัดตารางนัดหมายล่วงหน้าประมาณ 1 เดือน เพื่อแจ้งให้ทราบเรื่องที่จะมาพูดคุยกัน ซึ่งการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นั้นจะต้องมี Facilitator หรือคุณอำนวยเพื่อสร้างบรรยากาศให้ทุกคนมีส่วนร่วม และมีผู้ทำหน้าที่แทนทุกครั้ง หากคุณอำนวยไม่สามารถเข้าร่วมการประชุมได้ ในระยะแรกเนื่องจากการจัดกิจกรรมบ่อยครั้ง สมาชิกกลุ่มเริ่มให้ความสนใจในประเด็นเกี่ยวกับงานน้อยลง จึงมีการปรับหัวข้อเรื่องที่จะนำเสนอเป็นเรื่องอะไรก็ได้ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสนใจ เมื่อสมาชิกมีส่วนร่วมมากขึ้นจึงนำประเด็นเกี่ยวกับงานเข้ามาเป็นหัวข้อหลักอีกครั้ง และปรับเปลี่ยนเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลังเลิกงานเป็นเดือนละ 1 ครั้งจากเดิมที่มีทุกสัปดาห์ รูปแบบการนำเสนอจะถูกออกแบบโดยผู้นำเสนออย่างอิสระ เช่น รูปแบบ Power Point, วิดีโอ เป็นต้น

CoP กระบวนการพัฒนางานบริการและระบบประกันสุขภาพ (Development of Service And Health Benefit Systems)

การมอบหมายผู้รับผิดชอบ

ในการดำเนินการกิจกรรม CoP มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน ประกอบด้วย

- **Facilitator** ทำหน้าที่กระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม สอบถามความคิดเห็นของสมาชิกในแต่ละประเด็น เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ผู้ทำหน้าที่นี้จึงมักจะเป็นหัวหน้างานหรือหัวหน้าหน่วย
- **Historian** ทำหน้าที่ในการจดบันทึก สรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และส่งให้กับ Admin
- **Admin** จัดทำข้อมูลให้มีความน่าสนใจ ส่งข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ KM นอกจากนี้ Admin ยังทำหน้าที่แจ้งการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งถัดไป เพื่อให้สมาชิกเตรียมตัวที่จะนำเรื่องหรือประเด็นที่ตนเองสนใจมาเป็นหัวข้อในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- **สมาชิก** มีหน้าที่ในการตั้งคำถามและตอบคำถามในประเด็นที่เกิดข้อสงสัย

ความสำเร็จที่เกิดขึ้น คือ มีการดำเนินการกิจกรรม CoP อย่างต่อเนื่อง โดยได้รับการตอบรับที่ดีจากสมาชิกในกลุ่ม สมาชิกมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เมื่อเกิดปัญหาที่สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ โดยความรู้ที่เผยแพร่ผ่าน KM website พบว่า มีอัตราการดาวน์โหลดเอกสารเพิ่มขึ้น และ KPI ของหน่วยงานดีขึ้น

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินการ CoP อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1. ทีมแกนนำเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ เนื่องจากการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งต้องดำเนินการหลายอย่าง มีความรู้และทักษะในการโน้มน้าวใจคน สร้างบรรยากาศให้สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรม CoP เพื่อให้สมาชิกกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ รวมถึงมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการทำงานเป็นทีม
2. ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหน่วยงานในการจัดกิจกรรม
3. มีการมอบหมายงานและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน
4. การดำเนินการกลุ่มมีการจัดสรรเวลาอย่างชัดเจน และวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ
5. สร้างข้อตกลงร่วมกัน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนภายในทีมดำเนินการ
6. ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกบทบาทหน้าที่



CoP กระบวนการพัฒนางานบริการและระบบประกันสุขภาพ ฝากถึง CoP อื่น ๆ ว่า ในระยะแรกของการทำ CoP นั้นยังไม่ตอบโจทย์ของหน่วยงาน เนื่องจากทุกคนยังไม่เห็นถึงประโยชน์ จนกระทั่งสามารถกระตุ้นให้ทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมได้ จึงพบว่า การทำ CoP ทำให้ KPI ของหน่วยงานดีขึ้น บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในด้านการกำหนดหัวข้อเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรเป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของสมาชิก อาจจะไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงแต่สามารถนำมาปรับใช้ได้ พยายามสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้มีความเป็นกันเอง ทุกคนมีส่วนร่วม และเห็นถึงความสำคัญในงานของตนเองและผู้อื่น สิ่งเหล่านี้จะทำให้การดำเนินการกิจกรรม CoP ประสบความสำเร็จและยั่งยืน



Link - Share - Learn

