



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล



Siriraj KM Strategy Link - Share - Learn & Meta Skills : SiCTT for Violence Management in Siriraj Hospital

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

Meta-Skills
towards World Class
Organization :

ยุทธศาสตร์การบูรณาการ
Meta Skills

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพงานและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อมุ่งสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ (High reliability organization: HRO) และองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High performance organization: HPO)” และส่งเสริมให้คณะฯ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยใช้กลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ (Siriraj KM Strategy : Link-Share-Learn) และในสถานการณ์ปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างความแตกต่าง คณะฯ จึงคำนึงถึงการพัฒนาทักษะสำคัญของบุคลากรร่วมกับการใช้กระบวนการการจัดการความรู้ เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง นั่นคือ “Meta Skills” ซึ่งประกอบไปด้วย ทักษะ Self-Awareness การรู้ เข้าใจ ทั้งจุดเด่น จุดด้อยของตนเอง และพร้อมที่จะพัฒนา ทักษะ Creativity การสร้างสรรค์เพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม และทักษะ Resilience ความสามารถในการปรับตัวและฟื้นตัวเพื่อให้สามารถดำเนินพันธกิจต่อไปได้

หนึ่งในกระบวนการที่งานจัดการความรู้มีการใช้ Meta skills ร่วมกับกลยุทธ์การจัดการความรู้ Siriraj KM strategy : Link-Share-Learn กับ Siriraj Concurrent Trigger Tool : การจัดทำระบบป้องกันและการจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งโรงพยาบาลศิริราชกำหนดให้การป้องกันและการจัดการความรุนแรงเป็นหนึ่งในจุดเน้นของ 2P Safety ซึ่งสอดคล้องกับ 2P Safety ที่ประกาศโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) เพื่อให้บุคลากรของคณะฯ มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน อีกทั้งเป็นการสร้างความผูกพันของบุคลากรด้วย โดยความร่วมมือของภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ฝ่ายการพยาบาล งานบริหารจัดการความเสี่ยง และงานรักษาความปลอดภัย ร่วมกันงานจัดการความรู้ โดยมีรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพเป็นประธาน พัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและจัดการความรุนแรงฯ และจัดทำหลักสูตรการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเรียนรู้แนวทางการใช้แนวปฏิบัติ การวิเคราะห์ความเสี่ยงเพื่อเฝ้าระวังการเกิดเหตุการณ์ความรุนแรง การจัดการเพื่อป้องกันและเมื่อเกิดความรุนแรงในโรงพยาบาล และฝึกทักษะในการป้องกันและควบคุมความรุนแรงได้อย่างเหมาะสม

Siriraj KM strategy : Link – Share - Learn & Meta Skills

1. Learn : ทบทวน ประเมินตนเอง ในเรื่องที่ดีและยังไม่ดี เพื่อปรับปรุงจุดด้อย และพัฒนาจุดเด่น

ในปี 2563 มีการศึกษาวิเคราะห์รายงานอุบัติการณ์ความรุนแรงในโรงพยาบาล และทำการสำรวจเรื่องความรุนแรงในการทำงานจากเจ้าหน้าที่ในแผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลศิริราช พบว่า 93% เกิดความรุนแรงขึ้นจริง โดยประเด็นที่พบบ่อยที่สุดคือ การถูกกระทำความรุนแรงทางวาจา การกระทำความรุนแรงทางกาย การคุกคามทางเพศ ตามลำดับ ซึ่งเกิดได้ทั้งจากผู้ป่วยและบุคลากรด้วยกัน ซึ่งกระบวนการหาข้อมูลเหล่านี้เป็นการทบทวนตนเองสอดคล้องกับ Learn ในกลยุทธ์การจัดการความรู้ และ Meta Skills ด้านการรู้ เข้าใจ และพร้อมที่จะพัฒนา (Self-Awareness)

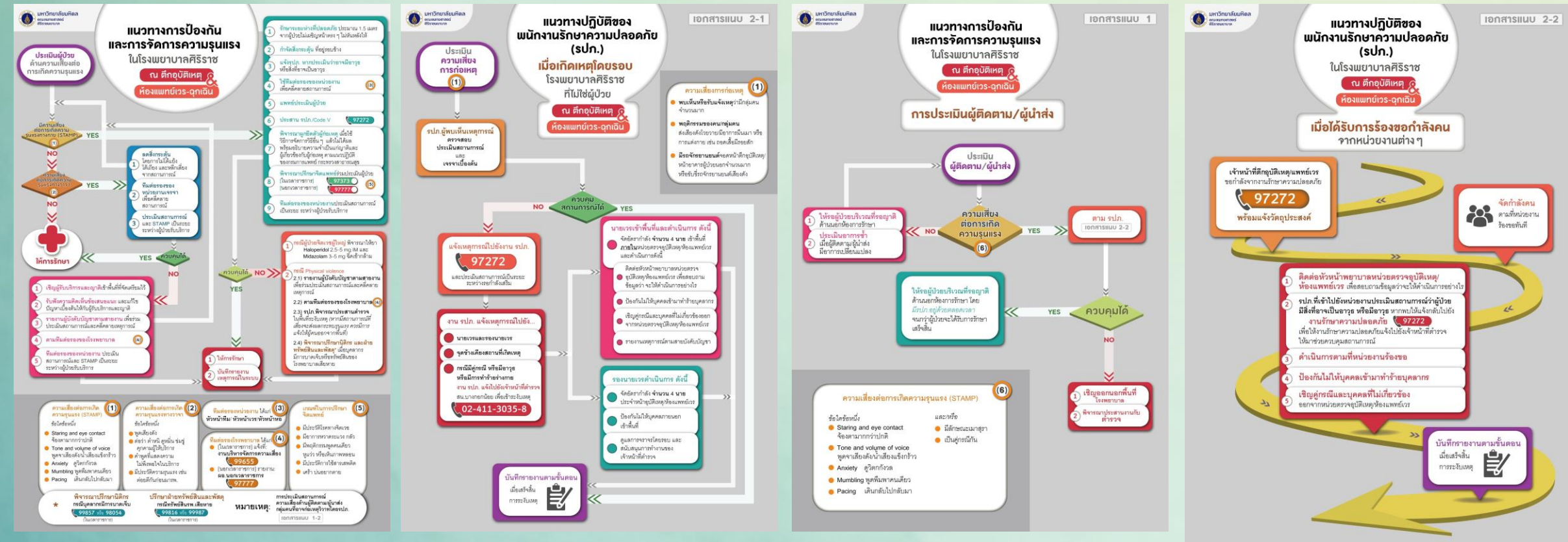
2. Link - Share : การเชื่อมโยงและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากการทบทวนอุบัติการณ์และผลสำรวจจากแบบสอบถามจึงเป็นที่มาในการจัดทำร่างแนวปฏิบัติ โดย อาจารย์ประจำภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน ได้ปรึกษาร่วมกับรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ หัวหน้าภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และงานบริหารจัดการความเสี่ยง เกิดการพัฒนาต่อยอดจากแนวปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยที่ก้าวร้าวรุนแรงของภาควิชาจิตเวชศาสตร์ให้เหมาะสมกับบริบทของห้องฉุกเฉิน ห้องแพทย์เวร-ฉุกเฉิน และหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกอุบัติเหตุ โดยเชื่อมโยงกับมาตรฐานและแนวปฏิบัติต่างๆ เช่น เป้าหมายความปลอดภัยของบุคลากรสาธารณสุขของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2561 (Personnel Safety Goal SIMPLE Thailand 2018) เพื่อให้บุคลากรสามารถจัดการความรุนแรงได้ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงเป็นการเชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญและองค์ความรู้ต่าง ๆ (Link) และสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Share) อย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ เพื่อสร้างสรรค์กระบวนการทำงาน (Flow) ขึ้นมาเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม และลดอุบัติการณ์เรื่องความรุนแรงในโรงพยาบาล สอดคล้องกับ Meta Skills ด้านการสร้างสรรค์เพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (Creativity)

3. Share การแลกเปลี่ยนและการเผยแพร่ความรู้

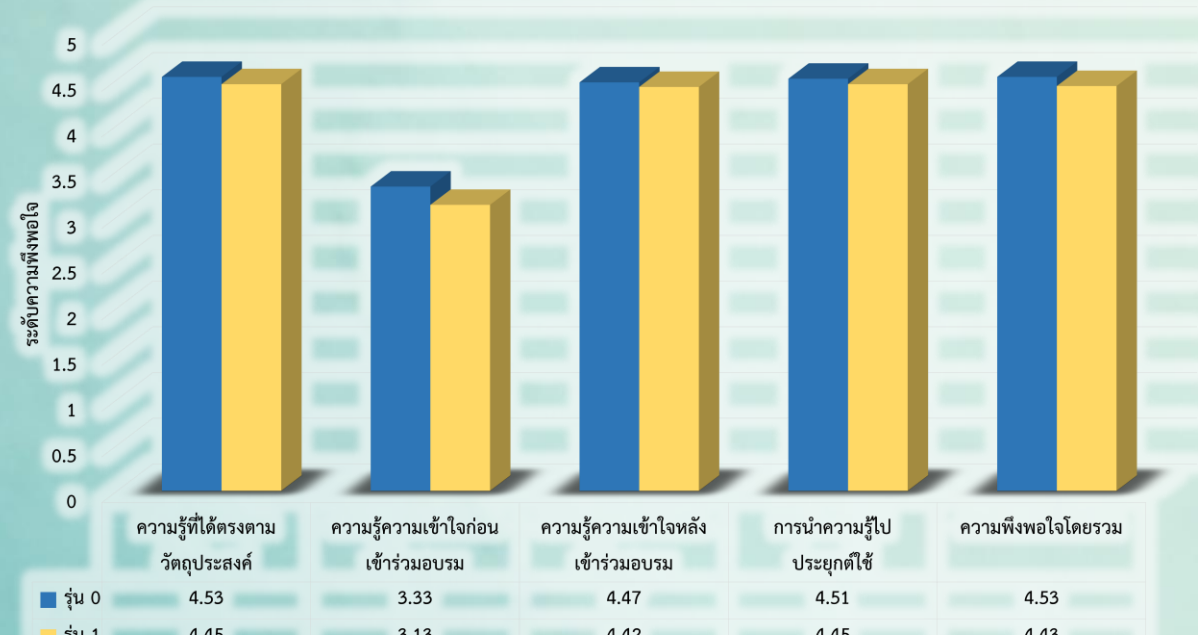
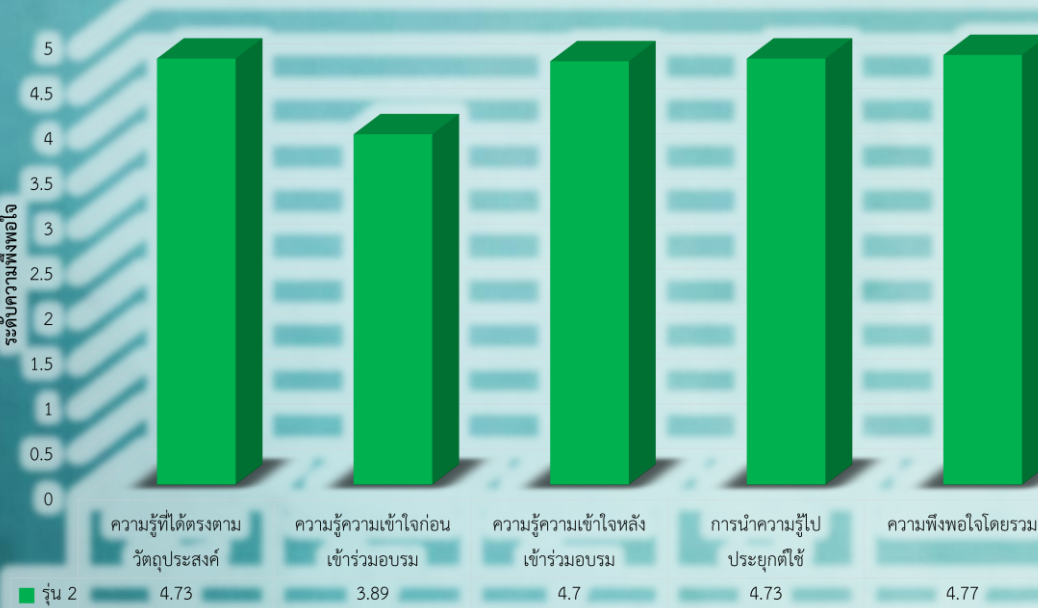
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดขึ้นตั้งแต่การประชุม ปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อสร้างแนวปฏิบัติฯ ที่เหมาะสมกับบริบทฯ หลังจากได้แนวปฏิบัติ มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการเรียนรู้ และฝึกทักษะในการป้องกันและจัดการความรุนแรง โดยแบ่งการจัดอบรมฯ เป็น 2 หลักสูตร คือ 1. หลักสูตรการสร้างวิทยากร (Training for the trainer) และ 2. หลักสูตรสำหรับบุคลากรภายในคณะฯ รูปแบบ Onsite 100% แต่เมื่อเกิดวิกฤตการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ขึ้น จึงมีการวางแผนเพื่อหาแนวทางใหม่ ซึ่งเป็นการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ โดยปรับเป็นรูปแบบ Hybrid คือ มีหลักสูตร E-Learning บางส่วน โดยลดระยะเวลาในการรวมตัวกันของผู้เข้ารับการอบรม แล้วตามด้วยการพัฒนาทักษะสำคัญในรูปแบบ Onsite ทำให้การอบรมมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เป็นกระบวนการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้ (Share) ในกลยุทธ์ของการจัดการความรู้ และแสดงให้เห็นถึง Meta skills ด้านการปรับตัว และฟื้นตัวเมื่อพบกับการเปลี่ยนแปลง (Resilience) ซึ่งผลประเมินการจัดอบรมรูปแบบใหม่ พบว่า ผลประเมินการอบรม Hybrid ดีกว่ารูปแบบ Onsite อย่างเดียวทุกด้าน

Flow แนวทางป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช



Results

ผลประเมินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการเรียนรู้ และฝึกทักษะในการป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช รูปแบบ Onsite



ผลประเมินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการเรียนรู้ และฝึกทักษะในการป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช รูปแบบ Hybrid (E-Learning และ Onsite)

Conclusions

จะเห็นได้ว่า งานจัดการความรู้มีการใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ Siriraj KM Strategy : Link-Share-Learn กับ SiCTT : การจัดทำระบบป้องกันและการจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งมีการทบทวน ประเมินตนเอง จากอุบัติการณ์และการสำรวจความรุนแรงที่เกิดขึ้น โดยเชื่อมโยงผู้เชี่ยวชาญ อย่างเป็นสหสาขาวิชาชีพ เพื่อสร้างแนวปฏิบัติเรื่อง แนวทางป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างการเรียนรู้ และฝึกทักษะในการป้องกันและจัดการความรุนแรงในโรงพยาบาลศิริราช ทั้งรูปแบบ Hybrid (E-Learning และ Onsite) เพื่อปรับตัวอย่างรวดเร็วกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ซึ่งทำให้เห็นถึงการ Link-Share-Learn ซึ่งเป็นกลยุทธ์ของงานจัดการความรู้ ที่มีความสอดคล้องกับ Meta Skills ทั้ง 3 ด้าน นั่นคือ Self-Awareness, Creativity และ Resilience นอกจากนี้ยังนำมาพัฒนาวิธีการสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO Index) ซึ่งมีการปรับกระบวนการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ โดยส่งไปที่บุคลากรทั้งคณะฯ จากเดิมที่เป็นการสำรวจโดยส่งแบบสอบถามแบบกระดาษไปที่ตัวบุคคลโดยตรง และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ทำให้มีจำนวนผู้ทำแบบสอบถามเพิ่มขึ้น จากเดิมในปี 2563 มีผู้ตอบกลับแบบสอบถาม 2,837 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 59% ปัจจุบันปี 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 10,602 คน คิดเป็นอัตราตอบกลับ 64% เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นการปรับตัวรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก โดยที่ยังคงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน

