



เฮฮาและไต่สาระในแบบฉบับ CoP Wound and Ostomy

ความรู้ที่สำคัญขององค์กร ส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ผู้ปฏิบัติ ถูกรวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ผ่านคลังความรู้ของคณะฯ และมีการนำความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาต่อยอดงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ มีการเรียนรู้อย่างบูรณาการ จากประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล สู่การจัดตั้งเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) Wound and Ostomy ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการดูแลผู้ป่วยที่มีแผลและออสโตมีที่น่าเรียนรู้เป็นแบบอย่าง

CoP แผลและออสโตมี (Wound and Ostomy) มีที่มาที่ไปอย่างไร

กลุ่มเราเริ่มต้นจากนโยบายของฝ่ายการพยาบาลให้มีการจัดตั้งกลุ่ม CoP ขึ้น พวกเราเองเป็นเด็ก ไม่รู้หรอก CoP คืออะไร แต่ให้ทำก็ทำ เราเริ่มเรียนรู้ว่า CoP คือชุมชนนักปฏิบัติ ที่มีการรวมกลุ่มกัน พูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีแรงปรารถนา (Passion) ร่วมกัน เพื่อให้สิ่งที่ทำอยู่ประสบความสำเร็จ เรามองว่า นี่แหละคือพวกเราจริงๆ เรามีการดำเนินการอยู่แล้ว มีเวทีพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แต่ยังไม่มีกติกากฎในแบบ CoP คือ มี Facilitator, Historian, Admin และ Member เราจึงจัดตั้งกันในกลุ่ม และเริ่มนำกรณีศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวกับแผลมาพูดคุยกัน นับเป็นเรื่องที่ดี ทำให้เราสามารถดึง Tacit Knowledge ในแต่ละคนออกมา นี่เองคือจุดเริ่มของกลุ่มเรา

มีการเชื่อมโยง Siriraj KM Strategy (Link - Share - Learn) เข้าไปในการทำกิจกรรมกลุ่ม CoP อย่างไร

ทีมเรามีการเชื่อมโยง (Link) ทุกจุดตั้งแต่ต้นนโยบายคณะฯ ผู้เชี่ยวชาญจากกลุ่ม CoP และเครือข่ายจากภายนอก มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Share) ระหว่างผู้ปฏิบัติ เริ่มจากการทำโครงการนำร่องนำแนวปฏิบัติในการดูแลแผลและออสโตมีที่ได้จากทีม ไปปรับใช้ในหอผู้ป่วย และนำปัญหาที่พบมาพูดคุยหาทางแก้ไข พัฒนาเป็นแนวปฏิบัติขยายทั่วทั้งฝ่ายการพยาบาล ที่สำคัญคือ เรามีการเรียนรู้ (Learn) ทุกกระบวนการตั้งแต่ตัวชีวิตเดิม มาปรับจนได้ตัวชีวิตของทีมในปัจจุบัน บทเรียนที่ได้เรานำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และจัดเก็บในคลังความรู้ของ CoP เรียกได้ว่าครบกระบวนการ Link - Share - Learn

บรรยากาศการทำกิจกรรมของกลุ่ม CoP ที่ทำให้พวกเราพร้อมเปิดใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นอย่างไร

ทีมเราเน้นการคุยกันแบบพี่น้อง มีความสนใจในเรื่องเดียวกันคือการดูแลแผลและออสโตมี โดยมาคุยกันเหมือนสภากาแฟ ที่เพิ่มขึ้นมาคือมีกติกากฎในแบบ CoP เพื่อให้กิจกรรมกลุ่มเราบรรลุเป้าหมาย แต่ยังคงความเฮฮา และได้สาระในแบบ CoP Wound and Ostomy จุดสำคัญของกลุ่มเราคือ เราเปิดโอกาสให้ทุกคนไม่ว่าจะเป็นพี่หรือน้องได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เราจะไม่ขัดในสิ่งที่น้องพูด ไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด แต่เราจะบอกว่า “มีทางเลือกอื่นไหม หากเราได้มีโอกาสดูแลผู้ป่วยในกรณีนั้นๆ” บางคนอาจมองว่า ความรู้จากน้อง ๆ อาจไม่ใช่ความรู้ที่ถูกแต่จริง ๆ แล้ว เราสามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวน้อง ๆ ออกมาได้

ปัญหาอุปสรรคที่ทางกลุ่มเจอ และร่วมฝ่าฟันกันมาถึงจุดนี้ได้อย่างไร

ปัญหาของเราคือ มีความรู้จำนวนมากที่ได้จากการดูแลผู้ป่วยส่วนมากจะเป็นผู้ป่วยซับซ้อน ทำให้น้องๆ ผู้ปฏิบัติได้ทั้งความรู้และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย แล้วเราจะทำอย่างไรให้สมาชิกคนอื่นๆ อีก 40 กว่าคน ได้เรียนรู้ร่วมกัน ทางทีมจึงหาทางร่วมกันในการแก้ปัญหา โดยสร้าง Line Group ขึ้นมา แต่ละวันถ้ามี Interesting Case เราจะถ่ายรูป บรรยายลักษณะแผล ปัญหาที่พบ และวิธีแก้ไขให้กับทีมได้เรียนรู้ คนที่เข้ามาอ่านใน Line จะทราบวิธีการดูแลผู้ป่วยให้ประสบความสำเร็จ แต่เราก็ไม่ลืมที่จะจัดเก็บและเชื่อมโยง (Link) ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม CoP ผ่านทาง Siriraj KM Website ให้คนอื่นสามารถเข้ามาร่วมเรียนรู้ด้วย

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากมีการจัดตั้งกลุ่ม CoP

จากการที่เรา นำ Interesting Case มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน น้องๆ ที่ประสบการณ์น้อย จะทราบถึงแนวทางการดูแลผู้ป่วยใน Case ต่างๆ พัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งในตัวพี่และน้องในกลุ่ม ผลลัพธ์ที่เห็นได้ชัดของทีมเราคือ เราได้มีโอกาสไปนำเสนอผลงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีประชุมวิชาการในหลายประเทศ นอกจากนั้นทางทีมได้รวบรวมและจัดทำหนังสือขึ้นมา 2 เล่ม ครอบคลุมในเรื่องแผล การดูแลผู้ป่วยที่มีรูทะลุ และผิวหนังถูกทำลายจากปัสสาวะอุจจาระ ทีมเราภูมิใจมากกับหนังสือ 2 เล่มนี้ นอกจากจะได้ประโยชน์กับตัวเราเองแล้ว ผู้อ่านที่เป็นพยาบาลทั่วประเทศยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับบริบทของตนเองได้

อะไรเป็นปัจจัยความสำเร็จของทีม CoP

เริ่มจากความรัก ความสามัคคี ความผูกพัน และการให้เกียรติกันภายในทีม รวมไปถึงผู้นำ หรือ Facilitator ที่เข้มแข็ง และความต่อเนื่องในการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสมาชิกในทุกเดือนทั้งเวที CoP และโอกาสพิเศษอื่นๆ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ทุกคนมีความอยาก (Passion) ต้องการให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างดีที่สุด จนกระทั่งวันนี้หลายเสียงจากศิริราชสะท้อนว่า ทีมนี้เป็นทีมที่เข้มแข็ง เราหันมองตัวเราว่าทำไมเราเข้มแข็ง คำตอบคือผู้นำให้เกียรติเรา และเราก็ให้เกียรติผู้นำเช่นกัน



นับเป็นอีกกลุ่ม CoP ที่มีเป้าหมายร่วมกัน คือ ผู้ป่วย ไม่ว่าจะเป็นพี่หรือน้อง ต่างให้ความสำคัญในทุกกระบวนการดูแลผู้ป่วย เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่ใช่สิ่งของหรือเงินทอง แต่เป็นสิ่งที่พิเศษกว่านั้น “คำขอบคุณจากผู้ป่วย” นั่นแหละเป็นรางวัลที่ดีที่สุดกับชีวิตคนทำงานอย่างกลุ่ม CoP Wound and Ostomy