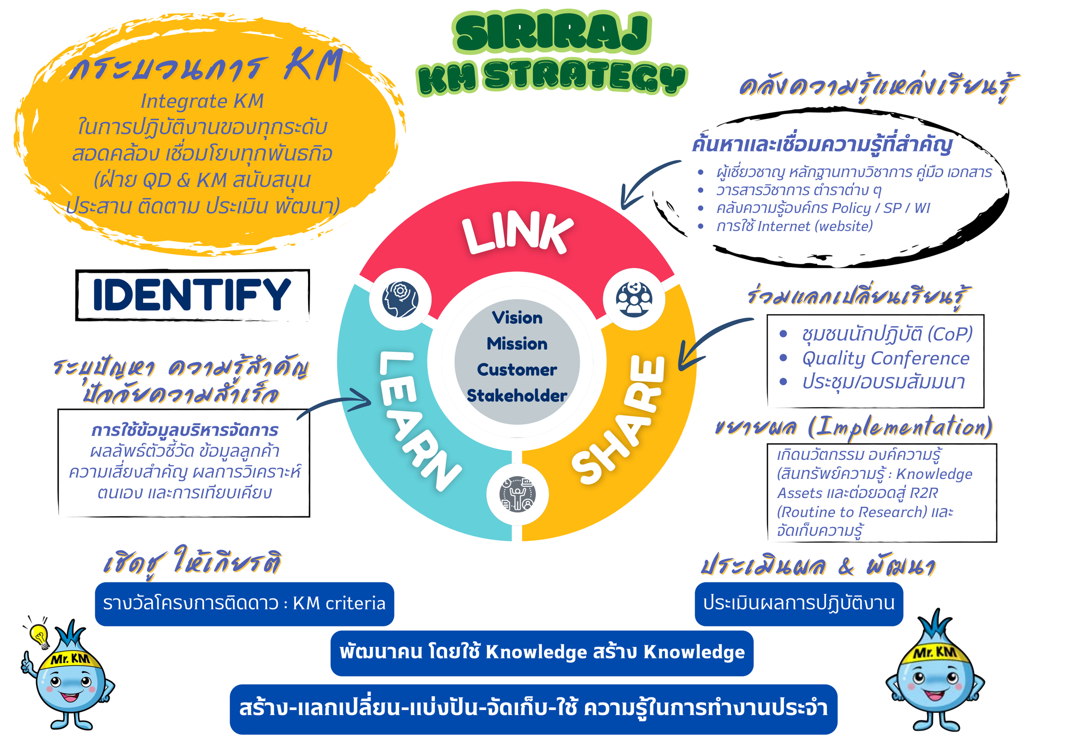
QF Quality for One Siriraj QUALITY FAIR 2024
136 ปี ศิริราช
มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) คือ กระบวนการบริหารจัดการให้คณะฯ มีความรู้สำคัญที่พร้อมใช้ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและคณะฯ รวมทั้งสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ ในการเป็น “สถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน ที่สร้างองค์ความรู้และบริการอันเป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพระดับโลก” ซึ่งถูกกำหนดขึ้นในปี 2566 รวมถึงพันธกิจ และเป้าหมายของคณะฯ

ปัจจุบัน คณะฯ ก้าวเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพในระยะที่ 8 คือการสร้างองค์ความรู้และบริการอันเป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพระดับโลก ในปี 2567 - 2570 ซึ่งงานจัดการความรู้มีหน้าที่โดยตรงในการขับเคลื่อนให้คณะ ฯ เกิดองค์ความรู้ อย่างเป็นระบบ โดยใช้กลยุทธ์การจัดการความรู้ (Siriraj KM Strategy) Link-Share-Learn เพื่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจให้บุคลากรทุกพันธกิจ/ระบบงานในทุกระดับ



KM for One Siriraj

สร้างความร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวกันด้วย CoP

ความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นจุดเน้นสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของคณะฯ จากเป้าหมายดังกล่าว ทำให้คณะฯ เกิดความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วย และผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ โดยใช้เครื่องมือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice : CoP)

ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบของกลุ่มคนที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้เกิดการตกผลึกและสร้างองค์ความรู้ที่ดีร่วมกัน โดยมีการผสมผสานความรู้จากภายในและภายนอกหน่วยงาน/องค์กร เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สรุปให้เกิดเป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge assets) ที่สามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาได้จริง ซึ่งรูปแบบของ CoP ในศิริราช แบ่งเป็น 2 รูปแบบคือ CoP กลุ่มเฉพาะ และ CoP สหสาขา หรือ Siriraj CoP style เช่น Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT), Medication Reconciliation เป็นต้น

Learn

- ค้นหาโดยวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์การทำงานที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย เช่น ผลลัพธ์ตัวชี้วัดของหน่วยงาน ด้านความปลอดภัยที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ความเสี่ยงของผู้ป่วยจากกระบวนการดูแลรักษาในโรงพยาบาล ผลลัพธ์ตัวชี้วัดของโรงพยาบาล/คณะ ฯ เป็นต้น
- ระบุประเด็นสำคัญจากการค้นหา เพื่อวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน

Link

- ระบุผู้เชี่ยวชาญและองค์ความรู้ (Knowledge) ที่เกี่ยวข้อง

Share

- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อร่วมกันรวบรวม สกัดความรู้และประสบการณ์สำคัญ เป็นสินทรัพย์ความรู้ (Knowledge Asset) ในการลดความเสี่ยง เพิ่มความปลอดภัย หรือเพื่อสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือจัดทำเป็นแนวปฏิบัติเชิงรุก อย่างเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ
- ตรวจสอบแนวปฏิบัติร่วมกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำแผนการนำสู่การทดลองปฏิบัติ (Pilot)

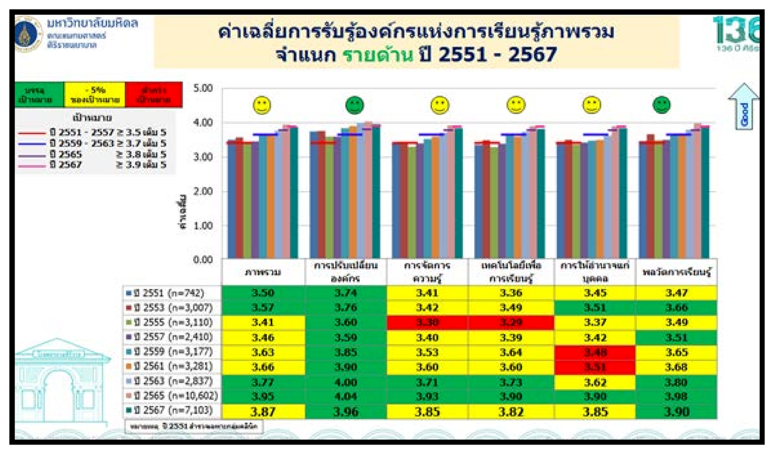
Pilot

- กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้ เพื่อยืนยันความรู้ แนวปฏิบัติ
- สื่อสาร สร้างความมีส่วนร่วม/ความเข้าใจ เสริมสร้างทักษะก่อนนำลงสู่การปฏิบัติจริง
- ติดตามผลลัพธ์ ปัญหาอุปสรรค ทบทวน/ปรับปรุงแนวปฏิบัติ

Implement

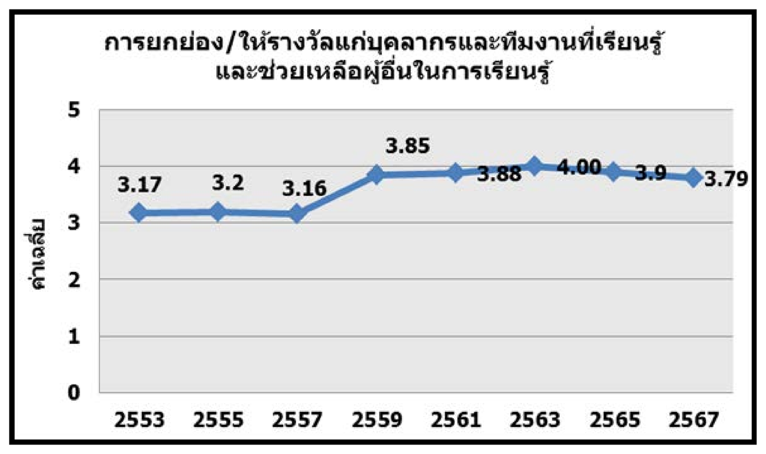
- ระบุกลุ่มเป้าหมาย สร้างความเข้าใจ พัฒนาทักษะบุคลากร จัดทำประกาศและเอกสารคุณภาพ เพื่อเผยแพร่ และจัดเก็บให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึง และอ้างอิงได้
- ติดตามประเมินผล/ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ระบุผู้เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญเพื่อค้นหาองค์ความรู้ (Knowledge) ที่สำคัญ

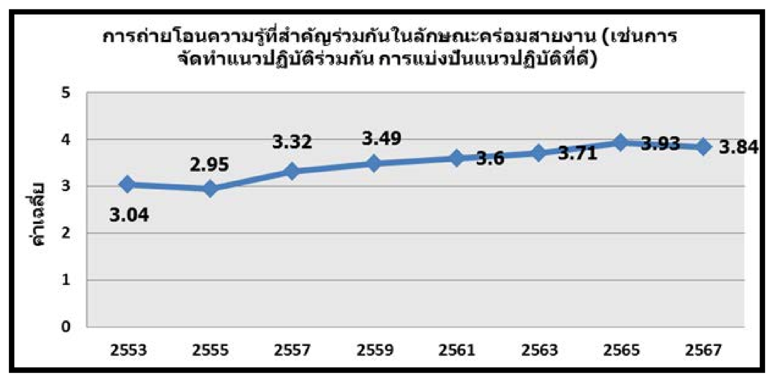
ผลลัพธ์ความสำเร็จ



ผลการสำรวจการรับรู้ของบุคลากรด้านการเรียนรู้จากผลสำรวจดัชนีองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO Index) ทุก 2 ปี อย่างต่อเนื่อง ทำให้คณะฯ มีการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีขึ้นทั้งภาพรวมและรายด้าน และใกล้เคียงกับเป้าหมาย ในปี 2567 ซึ่งผลลัพธ์ในภาพรวมคือ 3.87 (เป้าหมายคือ 3.90)

จากผลการสำรวจ LO Index เกี่ยวกับบรรยากาศในการเรียนรู้ เรื่องการยกย่อง/ให้รางวัลแก่บุคลากรและทีมงานที่เรียนรู้และช่วยเหลือผู้อื่นในการเรียนรู้ ในปี 2567 มีผลลัพธ์ 3.79 ต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย (เป้าหมาย 3.9)

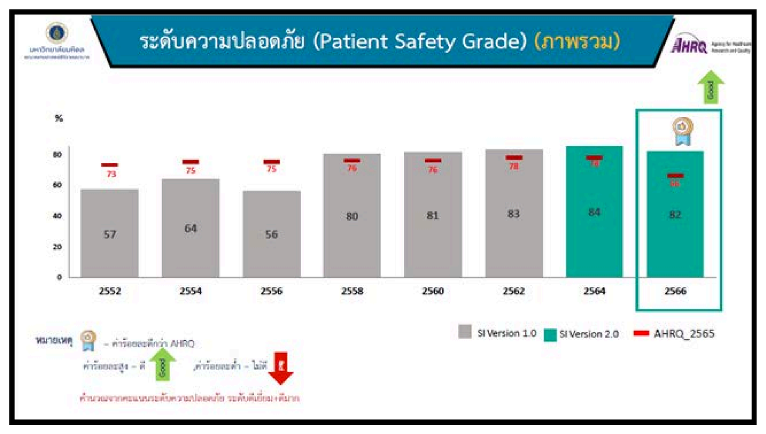




และการถ่ายโอนความรู้ที่สำคัญร่วมกันในลักษณะคร่อมสายงาน (เช่นการจัดทำแนวปฏิบัติร่วมกัน การแบ่งปันแนวปฏิบัติที่ดี) มีผลลัพธ์ในปี 2567 เท่ากับ 3.84 ต่ำกว่าเป้าหมายเล็กน้อย (เป้าหมายคือ 3.9)

ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย

จากผลการวิจัยในปี 2562 เกี่ยวกับความคิดเห็นของพยาบาลที่ใช้ SiCTT by MEWS พบว่า ผู้ใช้แนวปฏิบัติมีความเห็นว่าการใช้ SiCTT by MEWS ทำให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วยเพิ่มขึ้นและส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้ SiCTT by MEWS นอกจากนี้จากผลการสำรวจ Patient Safety Grade ใน Safety Culture Survey (ทุก 2 ปี) มีค่าสูงกว่า Agency for Healthcare Research & Quality (AHRQ, U.S. Department of Health and Human Services ในปี 2558 ถึง 2566 ติดต่อกัน



กระบวนการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อพัฒนางาน โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือ CoP ที่มีการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อยกระดับการทำงาน และสมรรถนะของบุคลากร ส่งผลให้ผลลัพธ์ของหน่วยงานและองค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล นอกจากนั้นยังเกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ เช่น เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน สร้างวัฒนธรรม No harm, No blame, No shame เกิดการเปิดใจเรียนรู้และรับฟังอย่างเป็นเหตุเป็นผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และที่สำคัญคือ ความร่วมมือ ผนึกกำลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ One Siriraj และเกิดความมุ่งมั่นในการพัฒนางานร่วมกัน

โดยมี เป้าหมายเดียวกัน คือ การทำเพื่อผู้ป่วยและองค์กร