

ค้นหา Best practice....สู่การขยายผลทั้งคณะฯ (Siriraj Best Practice)

เอกกนก พนาดำรง งานจัดการความรู้

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการคณะฯ ซึ่งการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นส่วนหนึ่งของหมวด 4 ตามเกณฑ์ TQA คือ การจัดการและเพิ่มพูนสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร ได้แก่ การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ผสานและหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (best practice) ในองค์กร โดยการค้นหาหน่วยงานหรือการปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำไปปฏิบัติในส่วนอื่นๆ ขององค์กร

ที่ผ่านมา กระบวนการขยายผล best practice ของคณะฯ ยังไม่เป็นรูปธรรม จึงเป็นที่มาของการ ค้นหา best practice ที่สำคัญของคณะฯ เพื่อยกระดับการเรียนรู้และสามารถพัฒนางานของคณะฯ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญยังช่วยขับเคลื่อนคณะฯ สู่ความเป็นเลิศ นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ (performance improvement) และสร้างนวัตกรรมที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็น good/best practice

Best practice คืออะไร...

Best Practice คือ การดำเนินการ/การปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการเป็นผู้นำในกระบวนการทำงาน หรือผลิตภัณฑ์ (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ซึ่งองค์กรที่มีการขยายผล Best practice จะเป็นองค์กรที่มีการพัฒนานวัตกรรมจัดการความรู้ หรือวิธีปฏิบัติ โดยผ่านกระบวนการลองผิดลองถูกจากการปฏิบัติงาน การเรียนรู้และสังสมประสบการณ์ต่างๆ ของคนภายในองค์กร จนแน่ชัดว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุด และส่งผลให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีเยี่ยม สร้างความยั่งยืน เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างเป็นเลิศ

ดวงมณี เลหาประสิทธิพร (2558) ได้ให้นิยามของ Best practice (วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ) หมายถึง กระบวนการ/แนวทางปฏิบัติในการทำงาน (clinical practice guideline/guideline) เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งประดิษฐ์ ที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง และดำเนินการโดยบุคลากรของคณะฯ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สำคัญ (Evidence) ว่า มีผลลัพธ์การดำเนินการที่พิสูจน์โดยการ Benchmark ว่าดีกว่า หรือผ่านการตัดสินใจ หรือได้รับการประเมินว่าสมควรเผยแพร่เป็นต้นแบบในการปฏิบัติทั่วทั้งคณะฯ หรือได้รับรางวัลจากภายในหรือภายนอกคณะฯ เช่น โครงการติดตาม โครงการประกวดงานวิจัย R2R ดีเด่น ผลงานวิจัยดีเด่น หรือได้รับรางวัลจากภายนอก หรือได้รับการจดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของ Best practice ที่จะนำไปขยายผลทั้งคณะฯ

1. เป็นกระบวนการ/แนวทางปฏิบัติในการทำงาน (clinical practice guideline/guideline) เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งประดิษฐ์ ที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับมาตรฐาน/ข้อกำหนดที่สำคัญ ตอบสนองต่อเป้าหมาย/ทิศทางของคณะฯ สอดคล้องกับ core competency ของคณะฯ และผ่านการทดสอบ ทดลอง จนได้วิธีการที่มีประสิทธิผล มีผลลัพธ์ที่สามารถแสดงความสำเร็จที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับหรือผ่านการ benchmark ว่าดีกว่า หรือเป็นความรู้ที่ผ่านการตัดสินใจได้รับรางวัล หรือประเมินว่าจะสามารถยกระดับคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนใหญ่หรือทั้งคณะฯ
2. มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน

ตัวอย่าง Best Practice ของคณะฯ ซึ่งสามารถขยายผลให้มีการดำเนินการทั้งคณะฯ อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

- ระบบการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยภาวะวิกฤต
- Severe Sepsis/Septic Shock สรพ. นำไปขยายผลเป็นแนวทางปฏิบัติทั่วประเทศ
- ความต่อเนื่องทางการรักษาด้วยยา (Medication reconciliation) ขยายผลทุกภาควิชาทางคลินิกในคณะฯ
- Siriraj Clinical Tracer Plus (SiCT Plus) การตามรอยผู้ป่วยในกลุ่มโรค หัตถการ ปัญหาสุขภาพ เพื่อประเมินคุณภาพในแง่มุมต่างๆ ได้แก่ ความปลอดภัย คุณภาพ การส่งมอบ/ระยะเวลาการให้บริการ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจที่ผู้ป่วยได้รับ โดยการนำเครื่องมือคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ Flow, PDCA, Lean และ R2R เข้าไปช่วยในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาในกลุ่มผู้ป่วยเป้าหมาย อย่างเชื่อมโยงเป็นระบบ มีการขยายผลไปยังภาควิชาทางคลินิกในคณะฯ
- Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) by MEWs (ตัวส่งสัญญาณ) เป็นการพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกในการดูแลกลุ่มโรคเฉพาะ ขณะที่ผู้ป่วยอยู่ในโรงพยาบาล อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดตัวส่งสัญญาณแต่เนิ่นๆ (Modified Early Warning Signs: MEWS) เพื่อให้สามารถดักจับปัญหาก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และจัดทำแนวทางบริหารจัดการความเสี่ยงนั้นๆ เช่น guideline/CPG อย่างเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ มีการขยายผลไปยังภาควิชาทางคลินิกในคณะฯ
- Siriraj cell concept การบริหารจัดการทีมดูแลผู้ป่วยให้เหมาะสมกับสถานะผู้ป่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดูแลรักษาอย่างเป็นองค์รวม และเกิดความปลอดภัยสูงสุด

ภายใต้ทรัพยากรที่เหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพในระดับสากล มีการขยายผลไปยังหอผู้ป่วยทั้งโรงพยาบาล

- ระบบ Portfolio ของแพทย์ประจำบ้าน ขยายผลการดำเนินการในทุกภาควิชา และไปยังหลักสูตรบัณฑิตศึกษา และแพทยศาสตรศึกษา

เอกสารอ้างอิง

1. ดวงมณี เลหาประสิทธิพร. โครงการค้นหาและขยายผล Best practice ทั้งคณะฯ. กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. 2558.
2. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. เทคนิคการค้นหาและถอดรหัส Best practices. เอกสารประกอบการอบรม. กรุงเทพฯ 2557.
3. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : จีรวัฒน์เอ็กซเพรส, 2548.
4. สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2557 – 2558. กรุงเทพฯ : แกรนด์อาร์ต ครีเอทีฟ, 2556.

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวิสุทธิฯ แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009, 0 2419 9750

Email : sidkm@mahidol.ac.th, sirirajkm@gmail.com

Website : www.si.mahidol.ac.th/km

Facebook : <http://www.facebook.com/sirirajkm>