



# KM Society : กว่าจะถึง Platinum Winner กับสาขากิจกรรมบำบัด

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล สนับสนุน ส่งเสริมให้ทุกภาควิชา/หน่วยงาน มีการพัฒนางาน และสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Empowerment evaluation) เพื่อเสนอรับรางวัลโครงการติดตามประจำปี และขยายสู่นวัตกรรมเชิงพาณิชย์ ณ ศิริราชฉลาดคิด by Siriraj โดยในแต่ละปี มีกว่า 300 ผลงาน ส่งเข้าประกวดโครงการติดตามทั้งในประเภทหน่วยงาน และนวัตกรรม มีทั้งน้องใหม่ และรุ่นพี่ ที่มีประสบการณ์ในการส่งประกวด และได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ทางงานจัดการความรู้จึงเชิญรุ่นพี่ที่คว้ารางวัล Platinum มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เทคนิค ในแต่ละกระบวนการของสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู ที่ทำให้หน่วยงานก้าวไปสู่ Platinum Winner

## ทำความรู้จักกับสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู

คุณนิสากร คงศรี หัวหน้าสาขากิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู แนะนำให้รู้จักกับสาขากิจกรรมบำบัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู “เราทำงานร่วมกันแบบสหสาขาวิชาชีพ ยกตัวอย่าง เช่น แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักอรรถบำบัด เราจะมีการรักษาผู้ป่วยที่ต้องการฟื้นฟูร่างกาย เช่น ผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยที่กระดูกแขนขาหัก ข้อติด อาจใช้ชีวิตประจำวันเองไม่ได้ เราจะใช้กิจกรรมซึ่งผ่านการวิเคราะห์จากนักกิจกรรมบำบัดแล้วมาใช้ในการรักษาเพื่อฝึกผู้ป่วยให้สามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ใกล้เคียงกับชีวิตปกติให้มากที่สุด”

## ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ปัญหาเหล่านั้น

ปัญหาที่สาขากิจกรรมบำบัดพบอันดับแรกคือ ความหลากหลายของบุคลากร ทั้งอายุ การศึกษา เช่น นักกิจกรรมบำบัดที่จบมาในระดับปริญญาตรี ผู้ช่วยนักกิจกรรมบำบัดในระดับ ปวส. เมื่อมีการทำงานร่วมกัน มีเรื่องทางการแพทย์เข้ามาเกี่ยวข้อง น้องๆ ผู้ช่วยนักกิจกรรมบำบัด อาจพบปัญหาเรื่องการสื่อสาร ความเข้าใจ อีกส่วนหนึ่งคือ ลักษณะงานของเราค่อนข้างกว้าง ครอบคลุมงานหลายส่วน บางอย่างต้องมีความรู้เฉพาะ เช่น การฝึกกลืน เป็นการฝึกที่มีความเสี่ยง ผู้ป่วยอาจเกิดการสำลักได้ ทำให้ผู้ฝึกต้องมีความรู้ ทักษะเฉพาะทาง การเย็บ Pressure Garment ให้ผู้ป่วย ผู้ทำต้องมีทักษะในการเย็บผ้า ต้องฝึกฝนเรียนรู้กันใหม่ ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ที่หลากหลายชนิด บุคลากรหรือผู้ป่วยอาจบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ได้เราจึงหาแนวทางป้องกัน เราเริ่มจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น นำกระบวนการจัดการความรู้เข้ามาช่วย โดยมีคุณพนินทร กองเกตุใหญ่ เป็นแกนหลัก ผลที่เกิดตามมา มีหลายเรื่อง เช่น การเตรียมน้องๆ ที่เข้ามาทำงานใหม่ เราจะมีการปรับพื้นฐานความรู้ ในสัปดาห์แรกจะมีกลุ่มพี่เลี้ยงคอยสอนในสิ่งที้องๆ จำเป็นต้องรู้ตาม Competency ที่สำคัญ เช่น การทำ CPR การช่วยเหลือผู้ป่วย และการใช้อุปกรณ์จำเป็นอย่างนี้เป็นต้น



## กระบวนการพัฒนาทักษะบุคลากร ด้วยการนำการจัดการความรู้

คุณพนินทร กองเกตุใหญ่ นักกิจกรรมบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู เล่าถึงประสบการณ์การนำการจัดการความรู้เข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน โดยมองว่าจริงๆ แล้ว KM สอดแทรกอยู่ในกระบวนการทำงาน อยู่แล้ว แต่เราจะทำอย่างไรให้ชัดเจนมากขึ้น โดยเรากำหนดวัน เวลา ทำกิจกรรม KM Time ให้ทุกคนร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา สิ่งที่ได้ดี หรือมีแนวคิดอะไรในการพัฒนาปรับปรุงงาน มาคุยกัน ทุกวัน พุธสัปดาห์ 15.00- 16.00 น. โดยมีการจัดทำตารางแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เป็นรายเดือน เช่น คุยทบทวนกระบวนการทำงาน การหา RCA จากปัญหาความเสี่ยงจากการทำงาน การตัดเย็บ Pressure Garment เราเรียนรู้จากคนที่มีความชำนาญ ตัดเย็บดีมาก มาสอนน้องๆ จะทำอย่างไรให้มีการตัดเย็บเหมือนกัน มีมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการหาความรู้ ข้อมูลต่างๆ ที่เป็น Explicit Knowledge เราก็จะแทรกเข้ามา ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้น ยังมีการเชิญวิทยากรภายนอกที่เชี่ยวชาญด้านต่างๆ มาให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเวทีนี้ด้วยส่วนของ Tacit Knowledge นั้น เรามีการนำกรณีศึกษาต่างๆ ที่น่าสนใจ เข้ามาคุยกัน แลกเปลี่ยน หาแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน ที่สำคัญสุดเราจะมีการบันทึกความรู้และประสบการณ์ทั้งหมดเพื่อให้ผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือน้องใหม่ได้ศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง นอกจากนั้นมีการนำ KM Tool เช่น พี่สอนน้อง Coaching เพื่อนช่วยเพื่อน เข้ามาใช้ หลังจากที่เราคุยกันไปเรื่อยๆ เกิดแนวคิดที่ว่าเราสร้างนวัตกรรมจากเรื่องที่เราคุยกันดีหรือไม่ การนำ Lean เข้ามาใช้เพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา กระบวนการทำงาน โดยปีที่ผ่านมามีการนำ Lean เข้ามาพัฒนาปรับลดกระบวนการรอคอย จาก 30 นาที เหลือเพียง 7 นาที ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ลดอัตราการทำหัตถการซ้ำ จากการใช้คลิปสีในผู้ป่วยที่เข้ารับการทำหัตถการ เมื่อทำเสร็จเราจะดึงคลิปสีออกเพื่อเป็นการสื่อสารในผู้ปฏิบัติงานว่าผู้ป่วยได้ทำหัตถการนั้นไปแล้ว





# KM Society : กว่าจะถึง Platinum Winner กับสาขากิจกรรมบำบัด

## การนำเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงาน

ทีมนี้นโดเด่นในเรื่องการนำ 5 ส. เข้ามาใช้ เริ่มจาก 2 ปีก่อน คุณนิสากรเล่าว่า “เราวางแผนตั้งแต่ที่เราย้ายหน่วยงานเข้ามาอยู่ที่ตึกศรีสังวาลย์ ชั้น 5 ที่มีการปรับปรุงตกแต่งใหม่ เราคิดกันว่าจะรักษาดูแลหน่วยงานเราให้ดูดีได้อย่างไร คุณนิสากรและทีมจึงไปศึกษาหาความรู้ ข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการทำ 5 ส. และหลักการ Healing Environment เข้ามาใช้ทุกคนร่วมแรงร่วมใจในการหาข้อมูลและนำมาทดลองใช้กับหน่วยงาน โดยแบ่งความรับผิดชอบเป็นโซนๆ ทำบ้านให้หน้ามอง ดูแลให้ได้ตามมาตรฐาน มีการนำหลัก Kanban มาใช้ร่วมด้วย ต่อมาได้มีการจัดกิจกรรมประกวดพื้นที่ตามโซนในหน่วยงาน โดยเชิญหัวหน้าสาขาอื่นๆ มาร่วมเสนอแนะ แล้วเรานำข้อเสนอแนะนั้นๆ มาเป็นโอกาสพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานเราให้ได้ตามมาตรฐานต่อไป

## ผลลัพธ์จากความร่วมมือร่วมใจของทีม

การทำงานของทีมนี้น่าชื่นชม ทุกคนร่วมมือกัน ทำตามหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย การดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ เป็นระเบียบ เรียบร้อย การเบิกของ ไม่มีการค้างสต็อก หรือของหมดไม่พอใช้ อัตราการติดเชื้อเป็นศูนย์ เนื่องจากที่เรามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานต่างๆ ทั้งที่เป็นปัญหาหรือสิ่งที่เราทำได้ดีแล้ว เราพบว่าเรื่องที่มีการพูดคุยกัน นื่องๆ จะเกิดกระบวนการเรียนรู้เพิ่มขึ้น เห็นได้จากผลดำเนินการทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ ระยะเวลา เช่น การเย็บ Pressure Garment ใน 1 ชม. นื่องๆ สามารถตัดเย็บได้ก็ขึ้น ตามมาตรฐานที่เราเรียนรู้ร่วมกันจากพี่ๆ ที่เชี่ยวชาญ นอกจากนั้นในเรื่องของบุคลากร การที่เราได้พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์กันมากขึ้น ทำให้เราเข้าใจกันมากขึ้น รับรู้ปัญหาของกันและกัน ทำให้การทำงานก็จะมีมีความสุขมากขึ้น ทุกคนรู้สึกได้ว่าเราคือฟันเฟืองสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานเกิดความรู้สึกรักหน่วยงานมากขึ้น



## ผลลัพธ์จากการทำงาน

ในเรื่องของตัวชี้วัด เมื่อเราสามารถทำได้ตามเป้าหมาย โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับผู้ป่วย เมื่อเราทำได้บรรลุเป้าหมาย จะมีการปรับ ชัยบตัวชี้วัดให้เกิดความท้าทาย และมองในมิติอื่นๆ เช่น การฝึกกิจวัตรประจำวันให้ผู้ป่วยเมื่อทำได้ตามเป้าหมายแล้ว เราก็เพิ่มเรื่องการเก็บว่าฝึกกี่วันถึงจะบรรลุเป้าหมายนอกจากนั้นยังมีการทำวิจัยจากงานประจำ โดยเราได้ศึกษาการให้ Home Program กับผู้ป่วย เปรียบเทียบประสิทธิภาพอุปกรณ์ที่เราให้ใช้ฝึกที่โรงพยาบาล อุปกรณ์ที่เราแนะนำให้ผู้ป่วยหาได้ที่บ้านมาฝึก เรามี CoP การกลืน จากเดิมมีแค่นักกิจกรรมบำบัด แต่ปัจจุบันเราดำเนินการกลุ่ม CoP แบบสหสาขาวิชาชีพ เชิญแพทย์ พยาบาล นักโภชนาการมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน เกิดผลลัพธ์ในการทำงานคือ แบบคัดกรองการกลืน มี Flow การทำงานร่วมกัน และเผยแพร่ความรู้ให้กับนักกิจกรรมบำบัดในโรงพยาบาลอื่นๆ รวมทั้งมีการเทียบเคียง (Benchmark) กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

## บทเรียนที่ได้รับจากการนำ KM ไปประยุกต์ใช้

คุณนิสากรมองว่า การนำ KM มาใช้ เป็นประโยชน์ และมีความสำคัญกับหน่วยงาน องค์กรมาก โดยจะต้องทำให้บุคลากรเข้าใจ และเข้าถึง KM เพราะความรู้ในตำรา หนังสือ มีมาก แต่ความรู้ที่สำคัญจากประสบการณ์ ควรถูกดึงมาใช้ให้เกิดประโยชน์และคุณค่า กับตัวผู้ป่วย และผู้ปฏิบัติงาน สำหรับคุณพนินทร เป็นคนหนึ่งที่อยู่ในทีมแกนหลักกลุ่ม CoP ตั้งแต่นำ KM เข้ามาใช้ มองว่าเราได้ประโยชน์อย่างมาก เช่น เรื่องการทำคู่มือระเบียบปฏิบัติ Flow การทำงาน นื่องๆ สามารถคิดค้นนวัตกรรมขึ้นมาได้นำ Lean หรือเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ เข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา งานมีการลื่นไหลต่อยอดผลงานได้อย่างต่อเนื่อง

## ฝากถึงชาวศิริราชกับ Siriraj KM ใครๆ ก็ทำได้

KM เป็นเรื่องที่จำเป็น เป็นผลดีกับการพัฒนาหน่วยงาน ส่งผลต่อผู้ป่วย และตัวผู้ปฏิบัติ โดยอยากเชิญชวนให้หน่วยงานอื่นๆ นำ KM เข้ามาใช้ หากไม่มีความรู้ความเข้าใจ เรามีทีม KM เป็นพี่เลี้ยง ให้คำแนะนำ ขอให้ทุกหน่วยงานเริ่มคิด หาประเด็นในการนำ KM เข้าไปประยุกต์ในงานใช้ เพื่อพัฒนาตนเอง หน่วยงาน และคณะฯ สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

