



KM Society : เชื่อมโยง และสร้างคุณค่า สโตร์ CoP Respiratory care

ความรู้ที่สำคัญขององค์กร ส่วนหนึ่งมาจากประสบการณ์ผู้ปฏิบัติ ถูกรวบรวมจัดเก็บและเผยแพร่ผ่านคลังความรู้ของคณะฯ และมีการนำความรู้เหล่านั้นไปพัฒนาต่อยอดงานประจำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ โดยมีการเรียนรู้อย่างบูรณาการ จากประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยของผู้ปฏิบัติหน้างาน สู่การจัดตั้งเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เพื่อเป็นเวทีในการสร้าง ถ่ายโอน แลกเปลี่ยน แบ่งปัน ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ

CoP การดูแลผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ (Respiratory care) มีที่มาที่ไปอย่างไร

CoP การดูแลผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ (Respiratory care) เริ่มต้นมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2556 เนื่องจากการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ พบปัญหา ผู้ป่วยถึงวิกฤตโดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีปัญหาทางเดินหายใจและต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ ต้องกลับไปรักษาตัวต่อในหอผู้ป่วยสามัญมากขึ้น และบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นยังมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้น้อย ทางงานการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ จึงได้กำหนดความรู้เรื่องการดูแลผู้ป่วยระบบทางเดินหายใจ เป็นความรู้สำคัญของบุคลากรในงานฯ และดำเนินการในรูปแบบ CoP เพื่อให้ห้อง ๆ ผู้ปฏิบัติงานมีเวทีแลกเปลี่ยน ถ่ายโอนความรู้และทักษะ ทำให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะแทรกซ้อนในระบบทางเดินหายใจของผู้ป่วยกลุ่มนี้ด้วย

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

เนื่องจากว่าองค์ความรู้ที่มีอยู่ค่อนข้างน้อยจึงทำการเชื่อมโยงความรู้เหล่านั้นจากหลายๆแหล่ง ตั้งแต่หน่วย Inhalation โดยเชิญหัวหน้าหน่วยมาทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีม นอกจากนั้นก็ยังมีผู้เชี่ยวชาญที่ได้เรียนด้าน Respiratory Therapy อีก 3 ท่านในงานการพยาบาลศัลยศาสตร์ฯ และผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในหอผู้ป่วยที่เป็น ICU ซึ่งบุคคลเหล่านี้ล้วนมีองค์ความรู้ที่ควรนำมาแบ่งปันให้กับที่ ๆ นื่อง ๆ ในหอผู้ป่วยสามัญ รวมถึงมีการจัดเวทีให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเดือนละ 1 ครั้ง และเมื่อมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กันแล้ว ก็จะนำมาเป็นแนวทางในการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ และมีการติดตามผลลัพธ์ว่าเมื่อปฏิบัติไปแล้วนั้นเกิดผลลัพธ์อย่างไรบ้าง แล้วนำมาเข้ากระบวนการ PDCA อีกครั้งเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิภาพ

บรรยากาศการทำกิจกรรมของกลุ่ม CoP ที่ทำให้พวกเราพร้อมเปิดใจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นอย่างไร

มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะมีการแจ้งประเด็นแลกเปลี่ยน วัน เวลา สถานที่ประชุมล่วงหน้าไปยังทีมผู้ปฏิบัติงานเพื่อร่วมกิจกรรมดังกล่าว โดยบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินไปอย่างเป็นกันเอง ผู้เข้าร่วมทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และก่อนที่จะมีการเริ่มกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันจะมีกิจกรรมสัมพันธ์ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ทำให้บรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่น่าเบื่อ สนุก ผู้เข้าร่วมสามารถเป็นตัวของตัวเองได้เต็มที่ ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรู้สึกว่าได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่จะนำกลับไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาอุปสรรคที่ทางกลุ่มเจอ และร่วมฝ่าฟันกันมาถึงจุดนี้ได้อย่างไร

ในช่วงเริ่มต้นของการจัดตั้ง CoP ขึ้นมา ปัญหาในช่วงนั้นก็คือ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ที่น้อย จึงได้มีการติดต่ออาจารย์ให้ความรู้เรื่อง KM และฝึกทักษะการเป็น Facilitator และ Historian ให้กับทีมแกนหลักและสมาชิก CoP จนเกิดความเข้าใจในระดับหนึ่ง และในการดำเนินการของกลุ่ม CoP จะมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมผู้ดำเนินการกลุ่มและสมาชิกอย่างชัดเจนสิ่งสำคัญที่สุดคือการกระตุ้นให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และนำไปทดลองปฏิบัติ และนำความรู้ที่ มาแบ่งปันให้กับสมาชิกในกลุ่มได้เรียนรู้ร่วมกันอีก และติดตามผลลัพธ์ ปัญหาอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งก็คือ ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการสาดิวิธีการใช้งานของเครื่องช่วยหายใจ เทคนิคการยึดท่อช่วยหายใจ ฯลฯ โดยแสดงตัวอย่างให้สมาชิก CoP ดูและฝึกปฏิบัติ อาจทำให้มองเห็นไม่ทั่วถึง ทางทีมงานก็จะเชิญเจ้าหน้าที่สถานเทคนิค มาช่วยถ่ายทอดสดขึ้นจอ Projector เพื่อให้สมาชิก CoP ได้เห็นและร่วมเรียนรู้กันอย่างทั่วถึง หรือแม้กระทั่งการสร้างกลุ่มไลน์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างทีมเวลาที่ประสบปัญหาหน้างานก็สามารถใช้ช่องทางนี้เพื่อขอคำแนะนำหรือปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากมีการจัดตั้งกลุ่ม CoP

ถ้าจะกล่าวถึงผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลข มีการเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น จำนวนผู้ที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแต่ละครั้ง จำนวนสาระความรู้ วัตถุประสงค์การเกิดผลกตทัชจากเชือกผูก Tube อัตราการเกิด VAP เป็นต้น แต่ที่สำคัญคือ ความรู้เหล่านั้นได้นำไปใช้แก้ปัญหาที่หน้างาน ส่วนในเรื่องของกระบวนการกลุ่มก็มีพัฒนาการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ได้เห็นว่ามันค่อย ๆ สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้กระบวนการกลุ่มและมีทักษะเพิ่มมากขึ้น สมาชิกในกลุ่มเกิดความกระตือรือร้นที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ในแต่ละครั้งที่มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็จะมีหัวข้อหลักที่อยากจะให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และได้ทดลองปฏิบัติจริง อย่างเช่นหัวข้อเรื่อง ผูกยึดท่อช่วยหายใจอย่างไรไม่ให้เลื่อนหลุดและไม่เกิดผลกตทัชจากการใช้เครื่องช่วยหายใจ ก็จะมีทีมจากหอผู้ป่วยที่มีการใช้เครื่องช่วยหายใจมาทำหน้าที่แบ่งปันองค์ความรู้ที่มีอยู่ให้กับสมาชิก ทำให้สมาชิกได้ความรู้ใหม่เรื่องการผูกเงื่อนตระกูลดเบ็ดจึงนำไปเสนอกับหัวหน้าหอผู้ป่วยและทำความเข้าใจกับทีมบุคลากรในหอผู้ป่วยว่าจะทดลองมาใช้แก้ปัญหาจากเดิมที่เคยเลื่อนแล้วหลุด ทำให้เรียนรู้ว่าการผูกยึดท่อช่วยหายใจด้วยเทคนิคเงื่อนตระกูลดเบ็ดเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม ช่วยให้ท่อช่วยหายใจไม่เลื่อนหลุด และต่อยอดด้วยการคิด นวัตกรรมหมอนรองปมจากเชือกผูก tube ทำให้ไม่เกิดผลกตทัชที่มุมปากผู้ป่วย ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และได้รับรางวัลโครงการติดตาม ประจำปี 2559 นอกจากนี้ได้มีการเผยแพร่นวัตกรรมดังกล่าวไปยังพยาบาลประสาทศัลยศาสตร์แห่งประเทศไทยอีกด้วย

อะไรเป็นปัจจัยความสำเร็จของทีม CoP

ปัจจัยความสำเร็จมาจากหลายๆส่วน ที่สำคัญคือสมาชิก CoP เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่ม ยินดีและกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ประสบการณ์และนำกลับไปใช้ในหน่วยงาน Core team และทีม expert มีความมุ่งมั่น รับผิดชอบ ผู้บริหารทุกระดับเห็นความสำคัญ ตลอดจนมีการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ มีการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และการใช้ KM strategy (Link-Share-Learn) & Siriraj culture ขับเคลื่อน

ทีมฝากถึงชาวศิริราช

การนำเอาเครื่องมือที่เรียกว่า CoP มาใช้ทำให้ได้เรียนรู้ว่า CoP ทำให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่เร็วขึ้น เพราะเครื่องมือ CoP สามารถช่วยดึงเอาความรู้ที่ฝังลึกที่เป็นประสบการณ์หน้างานในแต่ละบุคคลออกมาได้ง่ายที่สุด และทำให้เกิดการปรับปรุงผลลัพธ์ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่หอผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ทีมและสมาชิกได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีเครือข่ายในการทำงาน และที่ปรึกษา อยากเชิญชวนให้มาทำ CoP ด้วยกัน เพราะไม่ได้ยากอย่างที่คิด อีกทั้งยังมีประโยชน์ และผลตอบแทนที่ได้รับกลับมาก็คุ้มค่ามาก การรวมตัวกันของกลุ่ม CoP ในแต่ละครั้งจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของความเป็นพี่เป็นน้อง มีความสนุกสนาน คลาย แต่เป็นความสนุกและผ่อนคลายที่มีประโยชน์ต่อผู้ป่วย สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ โรงพยาบาลศิริราชเป็นสถาบันทางการแพทย์ที่มีความเป็นเลิศ ถ้าเรามีการสร้างแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และใช้ความรู้ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ก็จะทำให้ห้องค์กรของเราเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

