

เรียนรู้ แบ่งปัน ด้วย “CoP”

ผู้เรียบเรียง วิจิตรา นุชอยู่
งานจัดการความรู้

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เริ่มดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งงานจัดการความรู้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุน สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ และเสริมทักษะเรื่องการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรของหน่วยงานทุกระดับ ทั้งในงานด้านการบริการ การศึกษา การวิจัย เพื่อสร้าง จัดเก็บ แบ่งปัน และใช้ความรู้ ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริบทของคณะฯ มีบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ มีความเชี่ยวชาญของบุคลากรหลายสาขาวิชา เป็นประเด็นท้าทายอย่างหนึ่งของงานจัดการความรู้ ที่จะดึงความรู้ความสามารถที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) ออกมาเป็นความรู้เชิงประจักษ์ (Explicit Knowledge) สามารถใช้ในการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดไปยังบุคลากรรุ่นต่อไปได้ รวมทั้งจัดเก็บความรู้ที่สำคัญให้สามารถเข้าถึงได้ ในเวลาที่ต้องการ งานจัดการความรู้จึงใช้เครื่องมือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) ในการรวมกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ สนใจในเรื่องเดียวกัน มาพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถอดความรู้ออกมาเป็นแนวปฏิบัติ และนำไปใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรได้

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม คณะฯ จึงเริ่มนำเครื่องมือนี้มาใช้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2546 โดยนำ KM มาต่อยอดในกระบวนการพัฒนาคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย และกำหนดหัวข้อความรู้ที่ดำเนินการ เรื่องการทำ CQI ทางคลินิก เพื่อให้เกิด best practice ในการดูแลผู้ป่วย และมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เพื่อส่งเสริมให้บุคคลที่สนใจเรื่องเดียวกัน มาแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ เพื่อสร้าง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ สร้าง จัดเก็บสาระความรู้ (Knowledge Assets) และเผยแพร่ผ่านทาง Siriraj KM Website

กระบวนการจัดตั้งกลุ่ม CoP เริ่มจากกลุ่มคนที่มีปัญหาหรือความปรารถนาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มาพบปะและแลกเปลี่ยนความรู้ (ผ่านพื้นที่จริงหรือเสมือน) ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมกันสร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ร่วมกัน โดยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเกิดปัญหาลักษณะเดียวกัน ในหลายหน่วยงาน มีเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์/ตัวชี้วัดของหน่วยงาน/องค์กร หรือพัฒนางานเพื่อความเป็นเลิศ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยการดึง tacit knowledge เป็น explicit knowledge เพื่อผลลัพธ์ของงานที่ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการ KM, KM tool เป็นเครื่องมือในการดำเนินการกลุ่ม เมื่อรวมกลุ่มคน

ได้ งานจัดการความรู้จะดำเนินการนัดพบเพื่อพูดคุยวัตถุประสงค์ และแนะนำเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการดำเนินการ CoP เช่น ได้รับการอบรมเกี่ยวกับ KM, KM tools ต่าง ๆ มีพื้นที่ในการเผยแพร่ความรู้บน Siriraj KM Website เป็นต้น หลังจากได้ข้อสรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ทีม CoP ดำเนินการประชุมกลุ่มเพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ปัญหา และสาระความรู้ ส่วนทีมงานจัดการความรู้จะดำเนินการสนับสนุน และติดตามผลเป็นระยะ เพื่อให้กลุ่มดำเนินงานไปได้ด้วยดี

นอกจากการรวมกลุ่มในลักษณะดังกล่าว ยังมีการใช้กระบวนการ CoP การดำเนินการในระดับคณะฯ เช่น การดำเนินการ Medication Reconciliation การจัดการความเสี่ยงเชิงรุกด้วย Siriraj Concurrent Trigger Tool (SiCTT) เป็นต้น ซึ่งถือเป็น CoP Style Siriraj โดยมีการรวมตัวกันของทีมคร่อมสายงานของสหสาขาวิชาชีพ เพื่อพัฒนางาน และมุ่งเป้าแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดหลักของคณะฯ ร่วมกัน การดำเนินการนี้ส่วนใหญ่ได้รับความอนุเคราะห์จากรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพเป็นประธาน ประชุมเพื่อปรึกษาหารือ และร่วมกันหาแนวทางแก้ไขที่เป็นแนวปฏิบัติกลางของโรงพยาบาล สามารถขยายผลไปในทุกหอผู้ป่วย หรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดูแลรักษาและการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งหวังให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วยมากที่สุด

ที่ผ่านมาการดำเนินการ CoP ทั้งในรูปแบบ CoP เป็นทางการ และ CoP ไม่เป็นทางการในระดับคณะฯ ทำให้ผลลัพธ์ของหน่วยงานและคณะฯ มีผลลัพธ์ที่ดี เช่น **การดำเนินการ CoP แผลและออสโตมี** มีการรวมตัวเพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยที่มีแผลและออสโตมี มีการ update ความรู้หรือนวัตกรรมที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยกลุ่มดังกล่าวมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี การรวมตัวของกลุ่มอย่างเข้มแข็งและมีผู้นำกลุ่มที่ดี ส่งผลให้กลุ่ม CoP แผลและออสโตมี เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั้งภายในประเทศและระดับนานาชาติ โดยเป็นที่รับศึกษาดูงานจากหลายสถาบัน ได้รับการยอมรับให้จัดเก็บตัวชี้วัดขององค์กร เพื่อนำผลลัพธ์เกี่ยวกับการเกิดแผลกดทับมาวิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขต่อไป

การดำเนินการ SiCTT เช่น การทำ SiCTT ในเรื่องของยาที่เป็นยา high alert drug มีการรวมตัวเพื่อหาแนวทางในการบริหารยาให้มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดอันตรายกับผู้ป่วย เช่น ยา Heparin, Insulin หรือ Warfarin เป็นต้น โดยได้ความร่วมมือจากแพทย์ เภสัชกร และฝ่ายการพยาบาล ในการพัฒนาแนวปฏิบัติ และขยายผลใช้ทั้งโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับยากลุ่มดังกล่าว สามารถดักจับอาการผิดปกติจากการได้รับยาได้อย่างรวดเร็วก่อนที่จะเกิดอันตรายกับผู้ป่วย ทำให้อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยที่ได้รับยากลุ่มดังกล่าวลดน้อยลง

จะเห็นได้ว่าการดำเนินการ CoP เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ทำให้ผลลัพธ์ของหน่วยงานดีขึ้น และส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในและระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มุ่งเป้าทำงานเพื่อส่วนรวม

เพื่อผู้ป่วย และโรงพยาบาลของเรา หากท่านหรือหน่วยงานของท่าน สนใจในการดำเนินการ CoP สามารถติดต่อ
ขอรายละเอียดได้ที่ งานจัดการความรู้ ตึกอำนวยการชั้น 1 ในวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. หรือ
โทร. 99009, 99750

“เครื่องมือ CoP เป็นเทคนิค ทำให้เกิดการเรียนรู้ การจัดการความรู้ สิ่งสำคัญคือการสร้างบรรยากาศใน
กลุ่ม CoP ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้หมด ทุกคนเท่ากันหมด ไม่มีการ blame กัน การใช้เครื่องมือ CoP
จึงเป็นสิ่งที่สมบูรณ์แบบ และก่อให้เกิดประโยชน์ การสร้างบรรยากาศในกลุ่มให้ราบรื่น สรุปลผล ได้องค์ความรู้ และ
นำไปเผยแพร่ ทำให้คนใน CoP เห็นว่าความรู้ไม่ได้อยู่แค่วง CoP แต่สร้างประโยชน์ให้กับผู้อื่นได้ด้วย”
(พว. จุฬาพร ประสงค์ ผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง หน่วยความเป็นเลิศทางการพยาบาล งานพัฒนาคุณภาพการพยาบาล)



งานจัดการความรู้ให้การสนับสนุน

ภาพที่ 1 แนวทางการดำเนินการ CoP

Siriraj KM

Link - Share - Learn

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750
Email : sirirajkm@gmail.com