



พลังจากภายใน สู่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

“CoP สัตลศิริราช”

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เริ่มดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้ตั้งแต่ปี 2546 โดยจัดตั้งงานจัดการความรู้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ เพื่อกำหนดทิศทางที่ส่งเสริม และพัฒนาระบบจัดการความรู้ของคณะฯ รวมทั้งให้ความรู้ ทักษะ ด้านการจัดการความรู้แก่นุคลากรในคณะฯ อย่างต่อเนื่อง แต่ประเด็นที่สำคัญและท้าทายคือ การแปลงความรู้ที่เป็นแบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เช่น การจัดทำคู่มือ แนวปฏิบัติต่างๆ เป็นต้น ด้วยบริบทของคณะฯ ที่มีบุคลากรหลากหลายวิชาชีพ ส่วนใหญ่ชอบพูดคุยแบบเจอหน้ากัน การใช้งานเว็บไซต์ยังมีข้อจำกัดอยู่บ้าง เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงระบบสารสนเทศ ดังนั้น **ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)** จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมกับบุคลากรคณะฯ

ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP) เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มคนที่มีความปรารถนาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร่วมกันสร้างความเข้าใจ มุมมอง หรือพัฒนาแนวปฏิบัติเรื่องนั้นๆ โดยมีการพบปะแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ด้วยความสมัครใจ ผ่านพื้นที่จริงหรือพื้นที่เสมือน สำหรับศิริราชนั้น การจัดตั้งกลุ่ม CoP มีทั้งรูปแบบทางการ คือ มีการจดทะเบียนจัดตั้งกลุ่ม CoP และแบบไม่เป็นทางการคือ มีการรวมตัวกันของทีมคร่อมสายงานเพื่อพัฒนางานร่วมกัน เช่น การดำเนินการ Medication Reconciliation การจัดการความเสี่ยงเชิงรุกด้วย Siriraj Concurrent Trigger Tool เป็นต้น

CoP สัตลศิริราชสู่การดำเนินการ Siriraj Concurrent Trigger Tool

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้นำแนวคิด Trigger Tool มาประยุกต์ใช้ เนื่องจากผู้ป่วยมีความซับซ้อน ทำให้มีโอกาสเกิดความเสี่ยง โดยตั้งเป้าหมายเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในผู้ป่วยที่รับไว้ดูแลรักษาในโรงพยาบาล ด้วยการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกในกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยขณะที่อยู่ในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบ จึงพัฒนาเครื่องมือ Siriraj Concurrent Trigger Tool (SICTT) กำหนดตัวส่งสัญญาณเตือน (Modified Early Warning Signs : Mews) เพื่อให้สามารถตรวจจับปัญหาและบริหารจัดการก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยทีมสหสาขาวิชาชีพอย่างเป็นรูปธรรม และใช้ Siriraj KM Strategy : Link - Share - Learn เพื่อระบุ สร้าง แบ่งปัน จัดเก็บ และถ่ายทอดเป็นแนวปฏิบัติ ผ่านการดำเนินการในรูปแบบ CoP



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี ให้การสนับสนุนจริงจังและต่อเนื่อง
- วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- การมี knowledge Facilitator และทีมสนับสนุนที่มีความรู้ ความเข้าใจในด้านทักษะที่จำเป็นที่สอดคล้อง KM เป็นอย่างดี และบูรณาการระบบสนับสนุนในทิศทางเดียวกัน เช่น งานพัฒนาคุณภาพ งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ หน่วยงานพัฒนาประสานงานวิจัย (R2R) เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เครื่องมือคุณภาพในการพัฒนางาน และสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างแท้จริง
- ทีมผู้รับผิดชอบที่ครอบคลุมและมีความมุ่งมั่นในความสำเร็จที่สอดคล้องกับเป้าหมายของคณะฯ โดยใช้วงจร PDCA เป็นตัวขับเคลื่อน
- ระบบเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ และเผยแพร่ความรู้

พลังแห่งการเรียนรู้... สู่ “CoP สัตลศิริราช”

เปลี่ยนปัญหาเป็นโอกาส

- ปัญหาที่มีผลกระทบต่อบุคลากร
- ผู้เกี่ยวข้อง
- หลายหน่วยงาน
- เป้าหมายของคณะฯ

สร้างชุมชนของคนใจเดียวกัน

- เชื่อมโยงกลุ่มคนที่มีความหลากหลาย
- เพื่อเรียนรู้และพัฒนาางร่วมกัน

มีแรงปรารถนาาร่วมกัน

- มีเจตนาาร่วมกัน เกิดพลังยิ่งใหญ่ เพื่อเป้าหมายร่วมกัน
- พัฒนางานให้บรรลุเป้าหมาย
- มีกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการที่ไหลลื่น และลดขั้นตอน
- ผู้รับบริการปลอดภัย และพึงพอใจ

มีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

- สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน สู่การเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดการพัฒนาดคน พัฒนางาน และขับเคลื่อนคณะฯ บรรลุเป้าหมาย

มีคุณค่าจากการรวมพลัง

- Output**
 - สาระความรู้สะสมของกลุ่ม CoP
 - แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน หรือการดูแลผู้ป่วย
 - นวัตกรรมต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ
- Outcome**
 - ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัย และพึงพอใจ
 - กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ
 - สามารถต่อยอดผลงาน สร้างงานวิจัย นวัตกรรม

สร้างวิสัยทัศน์คณะฯ และประเทศ

มีพลังสนับสนุนยิ่งใหญ่

- ผู้บริหาร หัวหน้างาน ให้การสนับสนุน และเห็นความสำคัญกับกิจกรรม CoP
- ทีมสหสาขาวิชาชีพเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านมุมมองแนวคิดที่หลากหลาย คอยให้กำลังใจกัน ฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน

“ปัญหาหลักๆ ของพวกเราเป็นเรื่องของเวลาว่างที่ไม่ค่อยมี ทุกคนจะมีภาระหน้าที่ตลอดทั้งวัน ทำให้เวลาว่างก็ หายไปหมด แต่ทุกคนก็ยังต้องแลกเปลี่ยนประสบการณ์ พัฒนา และสร้างนวัตกรรมร่วมกัน โดยนวัตกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานเราพัฒนาขึ้น ส่วนมากรวมทั้งผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาในหน่วยงาน และส่วนที่สร้างนวัตกรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างแท้จริง”
CoP งามกับเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลศิริราช

“คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเรามีคนมากกว่า 16,000 คน” เรื่องบางเรื่องเราต้องเปิดใจฟังจากนักปฏิบัติ เพราะคนที่ทำเรื่องจริงอยู่ตรงนั้น เราจะสามารถเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ ได้หลายเรื่อง และเมื่อหลากหลายวิชาชีพหลากหลายมุมมอง หลายหลายสถานะ มารวมกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตรงกัน ตั้งแต่แบบไม่เป็นทางการจากระดับทีมเป็นไปทางการ เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ศิริราชกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้”
ศ.ดร.เทพ ประสิทธิ์ วัฒนากา คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

“การดำเนินการงานด้านการ Medication Reconciliation เป็นการช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการสื่อสารถึงระหว่างสหสาขาวิชาชีพให้เป็นรูปธรรม และชัดเจนมากขึ้น และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นก็ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย เกิดกระบวนการทำงานที่เป็นระบบสหสาขาวิชาชีพอย่างแท้จริง (เต็มพื้นที่ ผนึกกำลัง เสริมพลัง) อย่างสมบูรณ์และเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เกิดการสื่อสารถึงกันเป็นระบบ และเห็นผลเป็นรูปธรรม เกิดการสื่อสารถึงกันเป็นระบบ และเห็นผลเป็นรูปธรรม เกิดการสื่อสารถึงกันเป็นระบบ และเห็นผลเป็นรูปธรรม”
ทีม Medication Reconciliation โรงพยาบาลศิริราช

“คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เราใช้หน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งการทำงานของแต่ละหน่วยงานอาจจะเหมือนกัน หรือทำงานแบบเดียวกัน ถ้ามีการ Share ประสบการณ์การทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กัน ก็จะช่วยให้การทำงานของเรามีประสิทธิภาพมากขึ้น และที่สำคัญการสื่อสารถึงกันเป็นระบบและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันนี้แหละ ที่ทำให้เกิดการสื่อสารถึงกันเป็นระบบและการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วย และด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน”
CoP งามกับเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง (เรื่องเล่า CoP ที่ ๑๕)

ร่วมกันสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย วัฒนธรรมคุณภาพ วัฒนธรรมการเรียนรู้ นวัตกรรมและองค์ความรู้ สู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน