

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (Quality Fair) ประจำปี 2557

“KM Enhancing Staff Engagement in Quality”

วันศุกร์ที่ 22 สิงหาคม 2557 เวลา 9.00 – 9.45 น. ณ ห้องประชุมอติยาทรกิตติคุณ ตึกสยามินทร์ ชั้น 7

วิทยากร

นางภัทราภรณ์ จิรัชัยประวดีตร

Vice President Integration Management Office

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

นางสาวภัสรา หากุหลาบ

หัวหน้าหอผู้ป่วย ๑๐๐ ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ 4

(ห้องคลอดสามัญ) งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

นางสาวจุฬพร ประสงค์

พยาบาลชำนาญการพิเศษ งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และ

ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ คลินิกออสโตมีและแผล

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

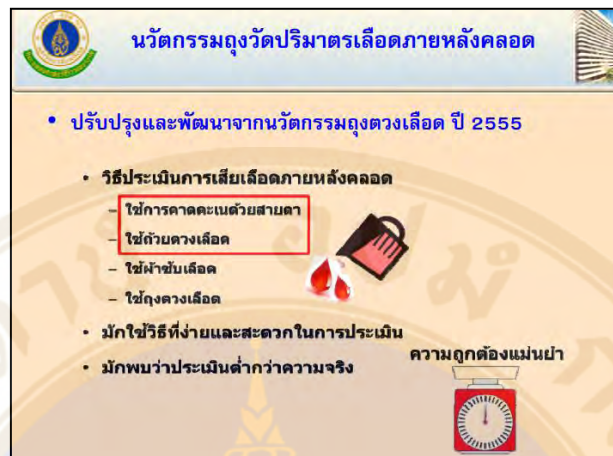
นางสาวปรานอม เกตุสมพร

หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช

ผู้ดำเนินการอภิปราย : ดร.ยุวดี เกตสัมพันธ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ

ดร.ยุวดี เกตสัมพันธ์ กล่าวแนะนำวิทยากรทั้ง 4 ท่าน โดยในส่วนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนั้น เป็น 3 หน่วยงานที่ได้รับรางวัล Platinum และสำหรับองค์กรภายนอกนั้น เป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จด้านการจัดการความรู้ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงเรียนเชิญทั้ง 4 ท่าน มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เริ่มต้นที่นางสาวภัสรา หากุหลาบ หัวหน้าหอผู้ป่วย 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ 4 ห้องคลอดสามัญ ท่านต่อมานางสาวจุฬพร ประสงค์ พยาบาลชั้นสูง (APN Advanced practice nurse: APN) ท่านต่อมานางสาวปรานอม เกตุสมพร หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย และท่านสุดท้ายคุณภัทราภรณ์ จิรัชัยประวดีตร Vice President Integration Management Office บริษัทพีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)

นางสาวภัสรา หากุหลาบ หัวหน้าหอผู้ป่วย ๑๐๐ ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ 4 ห้องคลอดสามัญ ซึ่งดูแลผู้ป่วยที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถให้ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย มีจำนวนผู้ป่วยรับใหม่ และรับฝาก 500-550 คน/เดือน ทารก 450-500 คน/เดือน และร่วมมือกับแพทย์ประจำบ้าน นักศึกษาแพทย์ อาจารย์ แพทย์ โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถึงการนำการจัดการความรู้เข้ามาสร้างความมีส่วนร่วมของบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน โดยจุดมุ่งหมายของหน่วยงานคือการให้บริการดูแลผู้ป่วยสุติกรรมซึ่งไม่มีการติดเชื้อทั้งในระยะก่อนคลอด ระยะคลอด และหลังคลอด รวมทั้งผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงภายหลังคลอดให้ได้รับความปลอดภัย และส่งเสริมสายสัมพันธ์ระหว่างแม่ลูกด้วยการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ โดยแบ่งเป็นผู้ป่วยคลอดปกติ 60.3% การผ่าตัดคลอด 37.7% การคลอดด้วยเครื่องดูดสุญญากาศ 1.7% การใช้คีมีคิบ 0.2% การช่วยคลอดท่าก้น 0.1% โดยผู้ป่วย 45% ที่หน่วยงานดูแลเป็นผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อน 5 กลุ่มโรค ได้แก่ หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเจ็บครรภ์คลอดก่อนกำหนด หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะความดันโลหิตสูง หญิงตั้งครรภ์ที่เป็นเบาหวาน หญิงตั้งครรภ์ที่เป็นโรคหัวใจ และหญิงตั้งครรภ์ที่เป็นโรคเลือด Thalassemia และมี CPG ในการดูแลผู้ป่วยแต่ละกลุ่มโรค สำหรับตัวชี้วัดที่หน่วยงานเก็บมีหลายตัว แบ่งเป็นตัวชี้วัดทางการพยาบาล และตัวชี้วัดทางคลินิก แต่ตัวชี้วัดทางคลินิกเรื่องที่สำคัญลำดับแรกเป็นเรื่องอัตราการตกเลือดหลังคลอด ตั้งเป้าไว้ที่ <5% และหน่วยงานมีผลลัพธ์ไม่ถึง 5% ตั้งแต่ปี 2554-2556 แต่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และเกิดปัญหาผู้ป่วยเกิดภาวะ shock และต้องตัดมดลูก หน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญจึงจัดทำโครงการเฝ้าระวังผู้ป่วยเพื่อป้องกันภาวะตกเลือดหลังคลอดตั้งแต่ปี 2555 ลักษณะโครงการเป็นการทำ CQI รอบที่ 1 การเตรียมรถ PPH Cart และ Board PPH ไว้ที่เตียงผู้ป่วยทุกเตียง สามารถพร้อมใช้งานทันทีที่ผู้ป่วยมีภาวะตกเลือด CQI รอบที่ 2 จัดทำ Alert sign เพื่อสื่อสารข้อมูลในที่มดูแลผู้ป่วย ปรับปรุง PPH Cart CQI รอบที่ 3 ปรับปรุงแบบประเมินความเสี่ยงต่อ PPH และทบทวนการจัดโซนให้เหมาะสมตามระดับความเสี่ยง จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่าปี 2556 อัตราการตกเลือดหลังคลอดคิดเป็น 4.5% อยู่ในขอบเขตเป้าหมายที่ยอมรับได้



รูปที่ 1 นวัตกรรมถุงวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอด

นอกจากโครงการนี้แล้ว ทางหน่วยงานมีการคิดค้นนวัตกรรมถุงวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอด (ดังแสดงในรูปที่ 1) ซึ่งบุคลากรเกิดกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาต่อยอดมาจากนวัตกรรมถุงวัดเลือด เป็นการประเมินและคาดคะเนเลือดภายหลังคลอดเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเข้าเกินไปในการประเมินผู้ป่วย เราจึงเกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันหาแนวทางประเมินก่อนเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ จึงเป็นที่มาของถุงวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอด ถ้าเกินปริมาตรที่กำหนด 300 ml บุคลากรจะรีบแจ้งแพทย์เพื่อห้ามเลือดก่อนเกิดเหตุไม่พึงประสงค์ ซึ่งโครงการต่างๆ ถูกพัฒนามาจากการทำงานของบุคลากรที่ไม่ราบรื่น ทำให้ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกันหาแนวทางที่ช่วยให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ป่วยปลอดภัย หลังจากดำเนินการ CQI นวัตกรรมครบ 3 รอบแล้วเห็นผลลัพธ์ที่ดีขึ้น และต่อยอดสู่ R2R ทางภาควิชาจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำนวัตกรรมเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะห้องคลอดพิเศษ และห้องคลอดติดเชื้อ โดยการวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอดของนวัตกรรมนี้ ทำให้บุคลากรสามารถรู้ได้เร็ว ช่วยได้ทัน ก่อนที่มารดาจะมีภาวะตกเลือด สำหรับการพัฒนานวัตกรรมถุงวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอดนั้น ในช่วงแรกที่เป็นถุงตวงเลือดแบบธรรมดา บุคลากรทั้งแพทย์และพยาบาลจะไม่อยากทำ รู้สึกยุ่งยากในการตวงเลือด และการคาดคะเน มีขั้นตอนทำงานที่ซับซ้อน หลังจากพัฒนาเป็นถุงวัดปริมาตร บุคลากรทุกคนรู้สึกว่าการทำงานสะดวก รวดเร็ว และง่ายขึ้นกว่าถุงแบบเดิม ทุกคนสามารถทำได้ ยินดีพร้อมที่จะทำ และมีความสุขในการทำงาน จากการติดตามประเมินผลการใช้ถุงวัดปริมาตรเลือดภายหลังคลอดพบว่า อุบัติการณ์เกิดภาวะตกเลือดหลังคลอดสูงขึ้น เนื่องจากเราประเมินได้ถูกต้องแม่นยำ แต่อัตราความรุนแรงลดลง ผู้ป่วยไม่เกิดภาวะ shock หรือการตัดมดลูกภายหลังการคลอด ขณะนี้อยู่ในช่วงการจดสิทธิบัตรของกรมทรัพย์สินทางปัญญา นอกจากนั้นยังมีการติดตามผลเพื่อการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประชุมรายงานผลทุกสัปดาห์



จัดตั้ง CoP ชุมชนคนห้องคลอด นำกรณีที่น่าสนใจมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และสรุปจัดทำเป็น Clinical Practice Guideline การดูแลรักษาผู้ป่วยตกเลือดหลังคลอดร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ

จากการดำเนินการที่ผ่านมา บุคลากรมีการทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ ต้องการให้ลูกเกิดรอดและแม่ปลอดภัย สอดคล้องกับนโยบายของคณะฯ ฝ่ายการพยาบาล และอีกอย่างที่สำคัญคือการมีวัฒนธรรมองค์กร การเป็นพี่เป็นน้อง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้การทำงานผ่านไปด้วยดี การเรียนรู้ผ่านการรับเยี่ยมสำรวจ เป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการฯ นำมาพัฒนาปรับปรุงการทำงาน สิ่งที่เราไม่ได้คือบุคลากรทุกคน ทุกระดับ มีความสามัคคี มุ่งมั่นในการพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีความภาคภูมิใจ และได้รับรางวัลโครงการติดตามประสิทธิผลหน่วยงานดีเด่น ปี 2546-2548 รางวัลหน่วยงานดีเด่นประเภทดาวทอง ปี 2549-2555 รางวัลหน่วยงานดีเด่นประเภทแพลตินัม ปี 2556 และรางวัลนวัตกรรมดีเด่นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2547 ถึงปัจจุบัน

ดร.ยุวดี เกตสัมพันธ์ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานมีการทำงานแบบ Teamwork ทั้งในหน่วยงานและเครือข่ายงาน มีการนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาส่งเสริมการพัฒนางาน เชื่อมโยงสอดคล้องไปกับวัฒนธรรมศิริราช พี่สอนน้อง ทำงานร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

สำหรับหน่วยงานคลินิกแผลและออสโตมี เป็นนวัตกรรมการบริหารจัดการโดยมีพยาบาลแผลและออสโตมีจากงานการพยาบาลต่างๆ มารวมตัวกันทำงานในหน่วยงาน **นางสาวจุฬาร ประสงค์ สติ คลินิกออสโตมีและแผล ฝ่ายการพยาบาล** เล่าถึงการดำเนินการของบุคลากรคลินิกแผลและออสโตมี ที่คลินิกมีผู้ป่วยนอกเฉลี่ย 200 ราย/เดือน ผู้ป่วยในเฉลี่ย 20 ราย/เดือน บุคลากร 3 คน/วัน โดยบุคลากรในทีมมาจากหน่วยงานต่างๆ แต่มีเป้าหมายร่วมกันในการดูแลผู้ป่วยแผลและออสโตมี สำหรับหน่วยงานมีการจัดการความรู้ตั้งแต่แรกเริ่มเนียนอยู่ในการทำงาน แต่พอมีการนำชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เข้ามาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทีมเราได้เข้าร่วมจัดตั้งเป็น CoP Wound and Ostomy นำกรณีศึกษาต่างๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยทุกคนจะเปิดใจรับฟังซึ่งกันและกัน ไม่ยึดติดกับตำแหน่ง เปิดโอกาสให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างเต็มที่ เกิดเป็นความผูกพันอย่างไม่รู้ตัว สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่ม CoP นั้น เพื่อให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะเปิดโอกาสให้ทุกคนได้พูด ได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ไม่ว่าจะพี่หรือน้อง บรรยากาศเป็นกันเอง มีความผูกพันเกิดขึ้นในทีม จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของทีม เราช่วยกันสกัดเป็นความรู้ knowledge asset เผยแพร่ผ่าน Siriraj KM Website ผู้ที่มาแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยเฉพาะน้องจบใหม่รู้สึกภูมิใจที่ความรู้ตนเองได้เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การจัดการความรู้ของคณะฯ นอกจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันแล้ว สิ่งที่ทำให้พวกเราเกิดความผูกพันต่อมา คือการนำลงไปสู่การปฏิบัติจริง มีผู้ป่วยเป็นศูนย์รวมจิตใจ คิดว่าต้องทำประโยชน์ และดูแลผู้ป่วยให้ดีที่สุด

สำหรับการจัดการความรู้ นั้น มีเกิดขึ้นหลายที่ในศิริราช กลุ่ม Wound and Ostomy ใช้ CoP เป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ เราหวังให้ได้องค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติจัดเก็บเป็นความรู้ของคณะฯ ในขณะที่เราก็ได้ทั้งความรัก ความผูกพัน ความเป็นพี่น้องของบุคลากรที่รวมตัวกันจัดตั้งกลุ่ม CoP ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในคลินิกออสโตมีและแผล จากบรรยากาศที่เป็นกันเองของกลุ่ม ไม่ยึดติดในตำแหน่ง ทำให้สมาชิก CoP ทุกคน พร้อมปลดปล่อยประสบการณ์ เรียนรู้ร่วมกัน พวกเราจะรู้สึกดีใจมาก ที่ได้มาเจอกันทุกพฤหัสบดี สุดท้ายของเดือน แม้จะเวรตึก หรือติดธุระแต่ก็มีใจที่จะมาเจอสมาชิกในกลุ่ม CoP เพราะเรามีเป้าหมายร่วมกันในการดูแลผู้ป่วยให้ดีที่สุด

ดร.ยุวดี เกตสัมพันธ์ สรุปลงให้เห็นว่า ทุกคนรวมตัวกันมีการยอมรับซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความผูกพันกับการใช้กระบวนการจัดการความรู้ คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นสื่อกลางที่ทำให้ทุกคนมาเจอกัน แต่สิ่งที่สำคัญคือ บรรยากาศที่ดีจะช่วยสร้างความผูกพัน และสร้างคุณค่ากับงานที่ทำ

คุณปรานอม เกตุสมพร หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย เล่าประสบการณ์การบริหารจัดการดูแลบุคลากรจำนวน 204 คน ของงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โดยหน่วยงานมีการบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมากถึง 4,120 เที่ยว/วัน และการรับส่งสิ่งตรวจ ซึ่งเป็นภาระงานที่หนัก แต่บุคลากรก็ทำด้วยความเต็มใจ การทำงานของเวรเปลศิริราชเรามีคติที่ว่า “เวรเปลไทยใจเกินร้อย” อยู่กับปรานอมใจต้องเกิน 100 ถ้าไม่ถึง 100 ทำงานด้วยกันไม่ได้ การทำงานของเรากระจายทั่วโรงพยาบาล พบเจอลูกค้าตลอดเวลา 24 ชม. เคลื่อนย้ายผู้ป่วย และรับส่งสิ่งส่งตรวจในโรงพยาบาลศิริราช การมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีนี้อาจเป็นประโยชน์ให้กับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายงานเคลื่อนย้าย ได้เรียนรู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน สำหรับการทำงาน ของงานเคลื่อนย้ายนั้นเกี่ยวกับคน การทำงานร่วมกัน การอยู่ด้วยกันอย่างมีความสุขสำหรับคนจำนวนมาก เชื่อว่าความรู้อย่างเดียวไม่ได้สร้างคนให้มีความเจริญทางจิตใจ การมาอยู่ร่วมกันเราจะคุยกัน เรามีความรักให้กัน เนื่องจากงานเราเป็นด่านแรกที่พบกับผู้ป่วย การสร้างบุคลิกให้ดูดีพร้อมให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรของเราอันดับแรกเลือกที่หน้าตา ส่วนนิสัยเราจะมาปรุงแต่ง และมีกติกาที่ต้องตกลงร่วมกันก่อนเข้าปฏิบัติงาน สุดท้ายเราจะบอกถึงความภาคภูมิใจตลอดมาว่าน้องทุกคนที่หน่วยงานน่ารัก มีวันนี้เพราะน้องทุกคนที่ร่วมมือร่วมใจกัน มีความรักให้กันคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอดมาด้วยความห่วงใยเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน เราจะพูดกับน้องๆของเราเสมอ ทำงานนะ อย่าทำอะไรก็ทำ แต่ขอให้มองที่ผู้ป่วยเป็นสำคัญ ดูแลเปล รถนั่ง ให้สะอาดอยู่เสมอ การทำงานร่วมกันของเราต้องมีการสื่อสาร การพูดกับน้องๆ ตลอดเวลา ซึ่งทำแบบนี้มาตลอดระยะเวลา 10 ปี เพื่อให้การทำงานของเรานี้มีประสิทธิภาพ เราจะให้ความสำคัญกับการทำงานของน้องๆ มีปัญหาอะไรมาแลกเปลี่ยนกัน มารวมกลุ่มกัน ร่วมกันแก้ปัญหา ช่วยกันระดมความคิด ซึ่งน้องๆ ทุกคนมีประสบการณ์อยู่หน้างาน จะรู้วิธีรับมือปัญหาต่างๆ หน้าทีของเราคือ ส่งเสริมสนับสนุนให้กำลังใจน้องๆ สำหรับความรักที่เกิดขึ้นส่งผลให้เมื่อเราโกรธกัน ทะเลาะกันเราจะให้อภัยกัน ไม่มีการโกรธกันข้ามปี ทุกครั้งที่เราร่วมกันทุกปีเราจะบอกทุกคนที่เราเคยเชื่อนิดๆนั้น เพราะอยากเห็นผลลัพธ์ที่

ดีกับศิริราช อยากเห็นรอยยิ้มและคำชมจากผู้ป่วย เราให้การดูแลน้องๆ ในด้านสุขภาพไม่อยากจะเจ็บป่วยจากการทำงาน ในการจัดสัมมนา ตอนนี้เราไม่ได้จ้างวิทยากรภายนอก เราส่งเสริมให้น้องได้เรียนรู้การเป็นพี่เลี้ยงสอน และให้ความรู้กับน้องใหม่ทั้งการทำงาน และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เมื่อเราทำอย่างต่อเนื่องส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่ทุกคนปฏิบัติจนเป็นกิจวัตรประจำวัน จากการที่ทุกคนพูดคุยกันมากขึ้น มองเห็นถึงประโยชน์ ความปลอดภัยที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ เกิดเป็นนวัตกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน ในปีนี้ได้รับรางวัลโครงการติดดาวรวมทั้งสิ้น 9 รางวัล เราต้องขอบคุณน้องๆ ที่เป็นคนทำ เราแค่เป็นคนเชียร์ โดยที่ผ่านมานั้น นวัตกรรมที่เด่นชัดคือเปเลไซเรน ก่อนมีเปเลไซเรน ใช้เวลาเคลื่อนย้าย 45-50 นาที เริ่มเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ตุลาคม 2555 จนขณะนี้เดือนมิถุนายน 2557 ใช้เวลาเคลื่อนย้ายผู้ป่วยวิกฤตเพียง 20 นาที ปี 2556 มีการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยวิกฤต 3,454 เทียบ ในปี 2557 ข้อมูลถึงเดือนกรกฎาคม มีการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยวิกฤตทั้งสิ้น 2,134 เทียบ อีกนวัตกรรมที่น้องเห็นความยุ่งยากในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งมีอุปกรณ์ดูแลผู้ป่วยแขนงที่เสามากมาย เราจึงคิดค้นนวัตกรรมเพื่อช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย และเพิ่มความพึงพอใจกับตัวผู้รับบริการ โดยนำเสาน้ำเกลือที่ไม่ใช่แล้วกับไม้แขนเสื้อมาประดิษฐ์ โดยนำปัญหาที่พบจากการทำงานประจำมาพัฒนาปรับปรุงไปเรื่อยๆ และสามารถใช้งานได้จริง จนกลายเป็นอีกรางวัลความสำเร็จของพวกเรา นอกจากนั้นเรานำแนวคิด Lean มาปรับใช้ที่ตึกผู้ป่วยนอก ลดความสับสนวุ่นวาย และแออัดบริเวณทางเดิน ทำให้เราได้ไปเป็นวิทยากรเวทีประชุมวิชาการ National Forum ซึ่งเป็นแบบอย่างให้โรงพยาบาลอื่นๆ ได้เรียนรู้ นับเป็นอีกรางวัลที่เราได้ไม่ใช่แค่รางวัลนวัตกรรมดีเด่น แต่เป็นรางวัลชีวิตที่ทำให้พวกเราเกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาต่อยอดสิ่งต่างๆ ร่วมกันเพื่อผู้ป่วย

คุณปรานอม เกตุสมพร ได้สรุป และบอกกับทุกหน่วยงานว่า ถึงการทำงานจะเหนื่อย แต่ถ้าได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเยอะๆ จะเกิดความเข้าใจ ช่วยเหลือ และเห็นอกเห็นใจกัน ผู้นำ หัวหน้าที่ต้องใจกว้าง อดทน ไม่ปิดกั้น เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น สิ่งที่เราได้รับหรือรางวัลที่เราได้ไม่ใช่สิ่งที่เรามุ่งหวัง แต่เกิดจากความอยากทำและต้องขอบคุณฝ่ายพัฒนาคุณภาพที่ให้คำแนะนำจนเราได้รับรางวัลแพลตินัม โดยเฉพาะอ.ดวงมณี ซึ่งอยู่ในใจของเราตลอด

ดร.ยุวดี เกตุสัมพันธ์ สรุปให้เห็นภาพการดำเนินการของงานเคลื่อนย้ายที่ก่อให้เกิดความผูกพันคือ หัวหน้ามีการใช้ความรู้ตลอดเวลา โดยมีการใช้เวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ความรู้ฝังลึก ประสพการณ์จากผู้ปฏิบัติ ซึ่งเป็นความรู้ที่ใช้งานได้ทันที (instant knowledge) มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน นอกจากนั้นได้ใช้เวทีทางด้านจิตวิญญาณ (spiritual) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น พูดกันมากขึ้น ไม่ปิดกั้น ก่อให้เกิดความรัก ความเข้าใจกันในหน่วยงาน และมีผลงานเป็นตัวเหนี่ยวนำ และได้รับรางวัล 9 รางวัล ซึ่งทำให้บุคลากรได้ทั้งความรู้ ความเข้าใจ และการใช้ชีวิตร่วมกันในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขอชื่นชมเรื่องการให้บุคลากรภายในหน่วยงานเป็นวิทยากรไม่ต้องเชิญวิทยากรจากภายนอกซึ่งได้ประโยชน์ 2 ต่อ เป็นการสอนงานบุคลากร พี่สอนน้อง ซึ่งเป็นสุดยอดของกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม



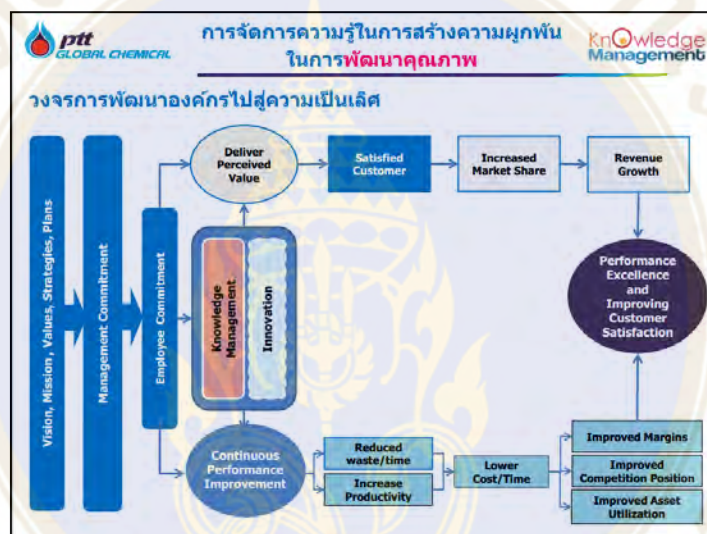
รูปที่ 2-3 การดำเนินการของบริษัท PTT Group

คุณภัทรภรณ์ จิรัชยประวัตร ตำแหน่ง Vice President Integration Management Office บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน) แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากองค์กรภายนอกให้บุคลากรศิริราชได้เรียนรู้ใน 3 ประเด็น 1. คุณภาพ ความผูกพัน การจัดการความรู้ 2. ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ 3. ปัจจัยความสำเร็จ โดยบริษัทที่มีการดำเนินการ (ดังแสดงในรูป 2-3) ทั้งด้านโรงกลั่นน้ำมัน การผลิตเม็ดพลาสติก ส่วนประกอบเครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขอนามัย ยา ผลิตภัณฑ์ธรรมชาติ พลาสติกที่มีคุณภาพดี อาทิ วัสดุประกอบในรถยนต์ พวงมาลัย คอนโซล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์ ธุรกิจทำเรือต่างๆ โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นผู้นำในธุรกิจเคมีภัณฑ์เพื่อสร้างสรรค์คุณภาพชีวิต” สำหรับการดำเนินการจัดการความรู้ในการสร้างความผูกพันในการพัฒนาคุณภาพนั้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ Integration Management office มีการดำเนินการ 3 ส่วน คือ 1. Knowledge Management 2. Business Process Improvement 3. Change Management เพราะว่าบริษัทมาจากการควบรวมบริษัทที่ใหญ่ในประเทศไทย 2-3 ครั้ง มีคนจากหลากหลายวัฒนธรรม จึงต้องใช้การบริหารการเปลี่ยนแปลงในส่วนนี้ด้วย



รูป 4 การจัดการความรู้ในการสร้างความผูกพันในการพัฒนาคุณภาพ

เรื่องการจัดการความรู้ในการสร้างความผูกพันในการพัฒนาคุณภาพนั้น ลำดับแรกวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและนอกองค์กร ต่อมาวิเคราะห์ จัดทำกระบวนการให้เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ มีการจัดเก็บความรู้ก่อน ระหว่าง หลังดำเนินการปรับปรุงกระบวนการ เมื่อเรามีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องทำให้เป็น Best Practice โดยมีการนำเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล สุดท้ายลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (ดังแสดงในรูป 4)



รูป 5 วงจรการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

สำหรับวงจรการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้น การจัดการความรู้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการขับเคลื่อนองค์กรสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ (ดังแสดงในรูป 5) โดยองค์กรกำหนดความรู้ที่จำเป็นในการส่งเสริมกลยุทธ์ขับเคลื่อนองค์กร ความรู้มีหลายระดับ ทั้งบุคคล สายงาน องค์กร และภายนอกองค์กรซึ่งมีความรู้ใหม่ๆ ที่ต้องไปแสวงหาเพื่อพัฒนาองค์กรสู่ระดับสากล ตัวอย่างเช่น เราจะเป็น AEC เรารู้วิถีชีวิตของชาวอินโดนีเซียหรือไม่ เราเป็นโรงพยาบาลเอกชน เราจะไปขยายโรงพยาบาลที่เวียดนาม คนใช้ไทยกับคนใช้เวียดนามมีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร สิ่งเหล่านี้เราต้องนำมาคิดวางแผนจัดการความรู้ องค์กรเรานำกระบวนการจัดการความรู้เชื่อมในการปรับปรุงการดำเนินการทุกส่วนรวมถึงการลด waste ลดของเสีย ลดเวลาการทำงาน KM Framework (ดังแสดงในรูป 6) มีทั้ง Soft side และ Hard side ในส่วน Soft side นั้นเริ่มจากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้เวลา ดำเนินการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันทั้งผู้บริหารและปฏิบัติ เรียนรู้ต่อยอดจากโรงงานในเครือข่ายที่ทำได้เป็นแบบอย่างให้โรงงานอื่นๆ ได้เรียนรู้และต่อยอดปรับปรุงการทำงาน โดยไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ และ Hard side เราต้องมีเทคโนโลยีสนับสนุนและระบบ

ประเมินผลเพื่อการพัฒนาต่อไป โดยการจัดการความรู้ที่ทางบริษัทดำเนินการนั้น เรามีการนำเครื่องมือหลากหลายมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามกิจกรรมต่างๆ (ดังแสดงในรูป 7) เช่น Community of Practice (CoP) เวที Knowledge Sharing การทำ Expert Directory มีระบบเทคโนโลยี Blog, Youtube เพื่อ upload ข้อมูลต่างๆ สะดวกในการค้นหาและเข้าถึง รวมทั้งมี KM Forum ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง



รูป 6 KM Framework



รูป 7 เครื่องมือการจัดการความรู้ของ PTTGC

ในเรื่องความผูกพันนั้น ผู้บริหารจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดี และเห็นความสำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ มีส่วนร่วมและเห็นความสำคัญต่อตนเองและองค์กร มีการสร้างกระบวนการจัดการความรู้เนื้ยนไปในงานประจำ สร้างบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องชมเชยกับผู้มีส่วนในการเรียนรู้ร่วมกัน สำหรับตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้ที่จัดขึ้น ได้แก่ มีเวทีถ่ายทอดความรู้ให้กับลูกค้า คู่ค้าของเรา ผู้บริหารให้การสนับสนุนและถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับทราบในบทบาทต่างๆ กิจกรรมของ CoP มีการสร้างเครือข่าย KM Facilitator มาจากตัวแทนแต่ละหน่วยงาน มีการจัดทำ Expert Directory มีระบบการจัดเก็บความรู้ผู้เกษียณอายุ มีระบบ Best Practice Sharing ระหว่างโรงงาน รวมทั้งจัดทำสื่อเพื่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ KM Newsletter และ e-mail แจ้งข่าวสารให้กับพนักงาน และที่สำคัญสำหรับเราในทุกปีจะมีการจัดงาน KM towards Innovation เพื่อยกย่องชมเชยและให้รางวัลผู้มีส่วนในการแบ่งปันความรู้ และส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพนักงานของเรา

ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ที่สำคัญคือ มี Best Practice ที่แต่ละสายงานส่งผลงานเข้าร่วมโครงการ ในปี 2556 จำนวน 69 เรื่อง คิดเป็นมูลค่า 1,757 ล้านบาท และปัจจัยความสำเร็จของเราคือ มีความเข้าใจ เห็นประโยชน์ในเรื่อง KM และมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ดร.ยุวดี เกตสัมพันธ์ สรุปประเด็นที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากรว่า สิ่งที่วิทยากรทุกท่านได้ดำเนินการคือ การนำความรู้ ประสบการณ์ในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน แต่ความท้าทายคือความรู้ที่จะใช้ในอนาคต จะมีการบริหารจัดการอย่างไร

ผู้บันทึก และถอดบทเรียน

นางสาวปารวี สยัตพานิช

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นางสาวสมใจ เนียมหอม

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้



นางสาวภัสรา หากุลลาบ

หัวหน้าหอผู้ป่วย ๑๐๐ ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ 4

(ห้องคลอดสามัญ) งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช



นางสาวจุฬาพร ประสงค์

คลินิกออสโตมีและแผล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช



นางสาวปรานอม เกตุสมพร

หัวหน้างานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โรงพยาบาลศิริราช



นางภัทราภรณ์ จิรัชยประวัตร

Vice President Integration Management Office

บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน)



ดร.ยวดี เกตุสัมพันธ

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ (ผู้ดำเนินรายการ)