



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

ถอดบทเรียนการประชุมวิชาการ HA National Forum ครั้งที่ 20

เรื่อง “2P Safety เรื่องดีดี ที่ยาก แต่ทำได้”

วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม 2562 เวลา 08.30 – 10.00 น.

ณ ห้อง Sapphire 206 ศูนย์การประชุม IMPACT Forum เมืองทองธานี

วิทยากร

ศ. ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ศ. ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา กล่าวว่า ยาก ไม่ได้แปลว่าเป็นไปไม่ได้ ทั้งนี้ในตัวเรามีศักยภาพอยู่มาก แต่ถูกนำมาใช้เพียงเล็กน้อย ดังนั้นเราควรค้นหาศักยภาพให้เจอ มองถึงความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น ไม่ต้องรอให้เกิดเหตุการณ์ แต่ทำให้เหตุการณ์เกิดขึ้นด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพ โดยการเปลี่ยนเรื่องที่ยากให้ประสบความสำเร็จ แม้บางครั้งจะไม่สำเร็จ แต่สิ่งที่ได้จะเป็นบทเรียนเพื่อพัฒนาให้เราประสบความสำเร็จได้ในอนาคต เพราะไม่มีอะไรที่เราจะทำไม่ได้ ถ้าคุณคิดว่าตัวเองทำได้ คุณก็จะทำได้ (It you think you can, you can)

การเปลี่ยนเรื่องที่ “ยาก” สู่ “ทำได้ (ดี)” ต้องมีเป้าหมายเดียวกันที่ชัดเจนเพื่อกำหนดทิศทางและสร้างความท้าทายให้กับการทำงาน โดยเป้าหมายที่ดีควรมีระยะเวลากำกับ และเป็นเป้าหมายเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์กร ซึ่งในการทำงานร่วมกันต้องมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น โดยต้องมี Trust you self คือไว้วางใจในตนเอง ซึ่งตนเองต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ และพัฒนาให้เกิดทักษะต่าง ๆ รวมทั้งมี Trust on others คือไว้วางใจกันและกัน เปิดใจรับฟังความคิดจากผู้อื่น ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะก่อให้เกิด Trusted by others คือการได้รับความไว้วางใจจากผู้อื่น นอกจากนี้ยังต้องมีความพยายาม มุ่งมั่น ช่างสังเกต หมั่นเรียนรู้ ขยันฝึกฝน ชอบวิเคราะห์ พัฒนาต่อเนื่อง สร้างองค์ความรู้ และบันทึกสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่ไปด้วย

ห่านแคนาดา “Canadian Geese” ถือเป็นตัวอย่างของสุดยอดการสร้างทีมที่ดี โดยในแต่ละปีห่านจะอพยพจากพื้นที่หนาวเย็นสู่พื้นที่ที่มีอากาศอบอุ่น ซึ่งเป็นการเดินทางที่บินกันเป็นฝูง และมีลักษณะจำเพาะคือ บินเกาะกลุ่มเป็นรูปตัว “V” คล้ายหัวธนู เมื่อห่านตัวใดตัวหนึ่งหมดแรง ห่านตัวต่อไปจะขึ้นมาแทนที่ เพื่อให้ตัวนั้นได้พัก ซึ่งบทเรียนที่ได้จากสุดยอดการสร้างทีม ได้แก่

บทเรียนที่ 1 การทำงานที่ประสานงานกัน และมีทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ถึงที่หมายง่ายขึ้นและเร็วขึ้น และการช่วยเหลือกันภายใน ส่งผลที่ยิ่งใหญ่ต่อความสำเร็จ



บทเรียนที่ 2 การทำงานที่ประสานงานกัน และทำงานร่วมกับผู้ที่มีเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้ประหยัดแรงงาน และทุกคนทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งยินดีที่จะได้รับความช่วยเหลือเหล่านั้น

บทเรียนที่ 3 ภาวะผู้นำเกิดขึ้นได้ในทุกคน หากมีการยอมรับนับถือระหว่างกัน โดยการแก้ปัญหาที่แตกต่างกันอาจต้องใช้ทักษะที่ต่างกันจากผู้รู้แต่ละคน ทั้งนี้เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืองานที่ทำทนาย หากทุกคนทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ทักษะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ภายใต้การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ปัญหาหรืองานเหล่านั้นมักแก้ไขไปได้

บทเรียนที่ 4 การให้กำลังใจ และปลอบประโลมกัน มีพลังมหาศาลในการขับเคลื่อนการทำงาน

บทเรียนที่ 5 ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น จงอยู่ด้วยกัน ร่วมมือกัน จับมือกัน ยิ่งเผชิญเรื่องเลวร้ายมากเท่าไร เรื่องที่ทำทนายมากเท่าไร ยิ่งต้องอยู่ด้วยกันให้มั่นคงมากขึ้นไปอีก

การทำเรื่องที่ยาก สามารถเกิดปัญหา โอกาสล้มเหลวได้เสมอ ดังนั้นการช่วยเหลือ และการให้กำลังใจกัน เป็นสิ่งที่จำเป็น ต้องเรียนรู้ที่จะให้เกียรติกัน ยินดีช่วยเหลือ ยินดีรับความช่วยเหลือ ยินดีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จริใจต่อกัน มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และให้อภัยกันและกัน โดยไม่ต้องรอคำขอโทษ และควรทำตนให้เป็นน้ำครึ่งแก้ว เพื่อให้คนอื่นสามารถเติมน้ำจากเราเมื่อกระหายได้ เปรียบคือคนที่ไม่รู้ สามารถเรียนรู้จากสิ่งที่เรามีได้ ต้องรู้จักเป็นผู้ให้ และหมั่นหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เปรียบเหมือนเติมน้ำลงในแก้วตลอดเวลา แต่ไม่ใช่การเติมน้ำให้เต็มแก้วจนล้น ซึ่งการเรียนรู้จากปัญหาเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาดได้ แต่สิ่งสำคัญคือ จะทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรกล้าที่จะรายงานปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

2P Safety ในโรงพยาบาล มีประเด็นสำคัญ 2 เรื่องที่ต้องแก้ไข คือ 1. National Reporting and Learning System (NRLS) เป็นระบบที่รายงานข้อมูล โดยไม่เปิดเผยแหล่งที่มาของข้อมูล ซึ่งสามารถนำความผิดพลาด หรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมาเรียนรู้ได้ และ 2. Patient involvement in patient safety and care คือให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในกระบวนการความปลอดภัยและการดูแล ซึ่งผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการขั้นตอนการรักษา เพื่อให้เกิดการสะท้อนปัญหาหรือสิ่งที่อาจซ่อนอยู่ที่เรามองไม่เห็น ทั้ง 2 เรื่องเป็นเรื่องดีที่ ยาก แต่เราควรทำให้ได้



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

วิทยากร



ศ. ดร.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

oooooooooooooooooooooooooooo

ผู้ถอดบทเรียน

นางสาวชลิตา มิ่งขวัญ

ผู้ตรวจสอบบทเรียน

นายเอกกนก พนาดำรง

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



@Sirirajkm