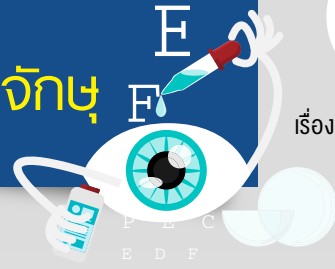


บทเรียน KM กับหน่วยตรวจโรคจักษุ



คุณเรวดี สุระทะโก หัวหน้าหน่วยตรวจโรคจักษุ งานการพยาบาลตรวจรักษา ผู้ป่วยนอก กล่าวถึงหน่วยตรวจโรคจักษุว่า เป็นหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยที่มีอาการผิดปกติทางตา ทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่การคัดกรอง ตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษา ในรูปแบบต่าง ๆ ที่คำนึงถึงความปลอดภัย ความรวดเร็ว กั้นเวลา และความพึงพอใจ ของผู้ป่วย โดยหน่วยงานมีการนำ KM มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วยกระบวนการดังนี้

Learn – มีการประเมินและทบทวนงาน โดยมีผู้รับผิดชอบชัดเจนอยู่เสมอ ผลจากการประเมิน และทบทวนงาน ทำให้เกิดโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเช่น โครงการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วย ตาแห้ง และคู่มือต่าง ๆ ปีละ 1-2 เรื่อง อันเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วย

Link – มีการส่งเสริมให้บุคลากรศึกษากระบวนการ KM, Siriraj Link-Share-Learn และ KM Tools เช่น Story telling หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ รวมไปถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงาน ของทีมงานและหน่วยงานภายนอก จากเอกสารวิชาการ และงานวิจัยต่าง ๆ วิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ และวิธีการตรวจวินิจฉัย

Share – มีการแบ่งปันความรู้ให้กับน้องใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์ ด้วยการจัดตารางการแลกเปลี่ยน ความรู้ที่น้องใหม่จำเป็นต้องเรียนรู้ โดยมีพี่เลี้ยงที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ให้ความรู้ เกิดเป็นโครงการที่ปัจจุบันยังมีการดำเนินการ อยู่ เช่น โครงการพี่อยากเล่า น้องอยากรู้ เป็นต้น โดยจัดกิจกรรมเป็นประจำ เดือนละ 1 ครั้ง ทำให้หน่วยงานมีการถอดความรู้ และจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ในรูปแบบรายงาน และสื่อการสอนที่เป็น VDO หรือ Animation ลิขสิทธิ์ ของหน่วยงาน ซึ่งมีการเผยแพร่ให้กับบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก นอกจากนี้ยังมีการแบ่งปันความรู้ให้กับผู้ที่มาศึกษา ดูงาน โดยผู้ที่ให้ความรู้จะเป็นบุคลากรในหน่วยงานหมุนเวียนไปเรื่อย ๆ โดยมีพี่เลี้ยงคอยช่วยเสริมความรู้ต่าง ๆ ทำให้ เป็นการฝึกฝนบุคลากรไปด้วย



ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คือ เกิดโครงการที่เป็นประโยชน์ กับผู้ป่วย หน่วยงานได้รับรางวัลโครงการดีดดาว ประเภทหน่วยงาน ดีเด่นในปี 2552 และประเภทหน่วยงานดีเด่นดาวทอง ตั้งแต่ปี 2554 เป็นต้นมา และรางวัลประเภทนวัตกรรม ปีละ 1-2 เรื่อง โดยสิ่งสำคัญที่สุดที่ได้รับ คือ บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับการปลูกฝังเรื่อง KM และนำเครื่องมือ KM มาใช้ในการทำงาน มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการแบ่งปันความรู้ร่วมกันระหว่าง ทีมแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ รวมถึงหน่วยงานภายนอก



สรุปได้ว่า การที่จะนำเรื่องใหม่มาแบ่งปันให้บุคลากรเพื่อรับรู้ เข้าใจ และนำไปใช้นั้นค่อนข้างยาก แต่เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้มาประยุกต์ใช้ ทำให้รู้ว่า KM สามารถพัฒนาคน พัฒนางานองค์กรได้จริง บุคลากรจึงเกิดความภาคภูมิใจ เป็นแรงกระตุ้น ผลักดัน จนกระทั่งได้รับรางวัลโครงการดีดดาว “สิ่งสำคัญคือ ต้องมีกำลังใจ มีความมุ่งมั่น ทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน เก็บเกี่ยวประสบการณ์จากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตนเอง” ซึ่งหน่วยตรวจโรคจักษุมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรทุกหน่วยงาน