[TUH Journal online Volume 1 No. 3 September – December 2016]

การจัดการความรู้ (KM): พัฒนาคุณภาพงานเสมียนจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การจัดการความรู้

สุปัญญา โตจุ้ย[1]

[1] หัวหน้าสาขาการพยาบาลศัลยกรรม โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

บทนำ

จากการตรวจเยี่ยมและสอบถามเสมียน 13 หน่วยงานในสาขาการพยาบาลศัลยกรรม พบว่ามีการทำงานที่ไม่เหมือนกันในบางเรื่อง และยังพบว่าแนวคิดเรื่อง Lean ธุรการ 3 ศัลย์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ดีเคยได้รับรางวัลในการนำเสนอผลงานมหกรรมคุณภาพทั้งในระดับโรงพยาบาลและในระดับงานมหกรรมคุณภาพHAมีการนำมาใช้เพียงแค่ 3 หน่วยงาน ทำให้บุคลากรยังขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทางสาขาศัลยกรรมจึงจัดโครงการพัฒนาคุณภาพงานเสมียนขึ้นเพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีการพัฒนางานที่เกิดจากเพื่อนช่วยเพื่อน มีการประสานความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและบุคลากรเล็งเห็นคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

ความเป็นมาเพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนช่วยเพื่อน

วิธีดำเนินการ:

1. ทบทวนภาระงาน/ กำหนดเป้าหมายในงาน โดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2. ศึกษาดูงาน : ด้านการสำรอง จัดเก็บและการทำบัญชีควบคุมที่หอผู้ป่วยจักษุและศัลยกรรมหญิงพิเศษซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลชนะเลิศ 5 ส และสรุปสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน

3. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ให้หน่วยงานที่มีการดำเนินงานLeanธุรการ 3 ศัลย์ เล่าประสบการณ์ในการทำกิจกรรม ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

4. จัดเก็บวัสดุเวชภัณฑ์ตามแนวทาง FIFO และจัดทำเอกสารควบคุมการสำรองคลัง

5. ทดลองดำเนินงาน Lean ธุรการ 3 ศัลย์เพิ่มจาก 3 หน่วยงาน

6. ติดตามความก้าวหน้าและให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

7. ประเมินผล : Lean ธุรการ 3ศัลย์/ การจัดเก็บFIFOและปริมาณสำรองคลัง/การจัดทำเอกสารควบคุม

8. สรุปผล และรายงานหัวหน้าหน่วยงานรับทราบ

9. เปิดเวที ให้บุคลากรได้กล่าวชื่นชมกันและกันในทีมเพื่อนช่วยเพื่อน และสะท้อนคุณค่าของงานที่ตนเองทำ

ผลลัพธ์

1. ความพึงพอใจของเสมียนในระดับมากที่สุดร้อยละ 27และระดับมาก ร้อยละ 73

2. ความพึงพอใจของหัวหน้างานในระดับมากที่สุด ร้อยละ25และระดับมาก ร้อยละ 75

3. หน่วยงานมีการจัดทำเอกสารควบคุมได้มาตรฐาน ร้อยละ 100 (เดิมร้อยละ 75)

4. หน่วยงานที่พบวัสดุ เวชภัณฑ์ ชุดหัตถการหมดอายุ ร้อยละ 0(เดิมร้อยละ 60)

5. หน่วยงานที่มีการทำ Lean ธุรการ 3 ศัลย์ เพิ่มขึ้น 5 หน่วยงาน (เดิม 3 หน่วยงาน)

สรุปผล

จากการดำเนินการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สู่การจัดการความรู้ตลอดระยะเวลา5เดือนที่ผ่านมาทำให้บุคลากรรู้จักกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากขึ้น เกิดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีการสร้าง Group lineเพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารเกี่ยวกับการทำงานมีการสอนงานและพัฒนาต่อยอดงานของตนเอง

ตัวอย่างหน่วยงานที่มีการทำกิจกรรม Lean ธุรการ 3ศัลย์เพิ่มขึ้น

หน่วยงาน: SICU, NSICU และ CVT

วิธีการดำเนินการ:

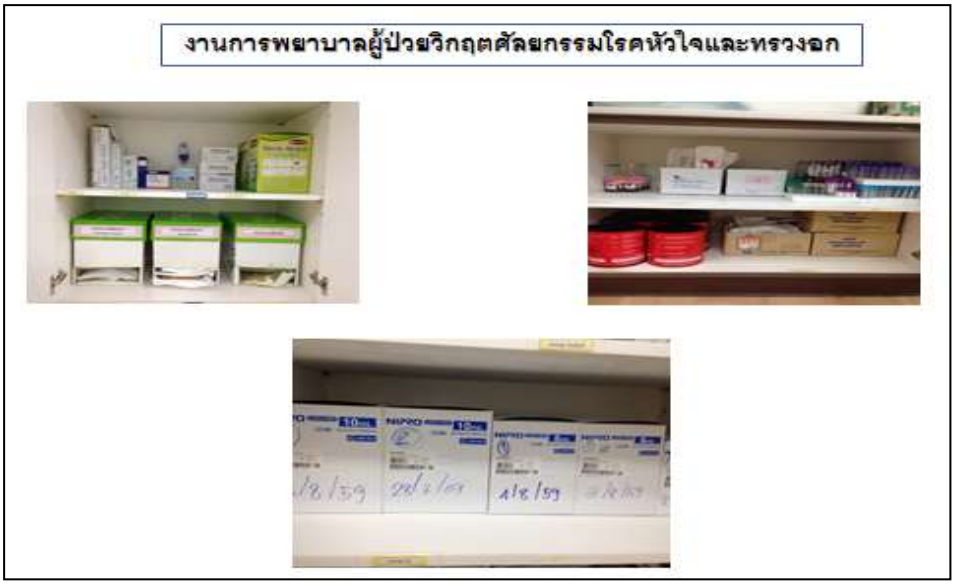
1. ทบทวนการประจำวันของแต่ละICU
2. กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานโดยมีตารางงานในแต่ละวัน กำหนดการเดินงาน วันละ 2 รอบ รอบเช้าเวลา10.30 น. รอบบ่ายเวลา14.30 น.
3. ทุกๆสิ้นเดือน มีการพูดคุยและติดตาม ประเมินผล ปัญหาและอุปสรรคที่พบเพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
4. สรุปผลการดำเนินโครงการ

รูปภาพประกอบการดำเนินงาน



กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้





การพัฒนาระบบ FIFO



การช่วยติดต่อประสานงานต่างๆ เช่น พรบ., สังคมสงเคราะห์, สิทธิการรักษา

