



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เรื่องเล่า (Story telling)

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ เดือนมกราคม/กุมภาพันธ์ 2560

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- | | | |
|-----|---|------------------------|
| 1. | หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกชั้น 2 ผู้จัดการความรู้ (KM Manager) | |
| 2. | หัวหน้าแผนก OPD | คุณอำนวย (Facilitator) |
| 3. | ผู้ปฏิบัติงานบริหาร OPD สุติศาสตร์/ดา | คุณลิขิต (Note Taker) |
| 4. | บุคลากร OPD อายุรกรรม | คุณกิจ |
| 5. | บุคลากร OPD สุติศาสตร์ | คุณกิจ |
| 6. | บุคลากร OPD นรีเวช | คุณกิจ |
| 7. | บุคลากร OPD หัวใจ | คุณกิจ |
| 8. | บุคลากร OPD ตา | คุณกิจ |
| 9. | บุคลากร OPD หู คอ จมูก | คุณกิจ |
| 10. | บุคลากร OPD จิตเวช | คุณกิจ |

1. หลักการและเหตุผล

เรื่องเล่าหรือ Story telling เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่ทรงพลัง เพื่อแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) และ Best Practice โดยใช้เทคนิคกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลถ่ายทอดความทรงจำหรือประสบการณ์ที่ภาคภูมิใจให้บุคคลอื่นฟังหรือเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เรื่องเล่าเป็นเครื่องมือหนึ่งของการจัดการความรู้ที่แปลง Tacit Knowledge ให้เป็น Explicit Knowledge ช่วยสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กรอย่างสร้างสรรค์ โดยหลักการคือ หัวใจหรือแก่นของเรื่อง (Theme) เป็นความคิดรวบยอดและเป็นความหมายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารเป็นความหมายของเรื่องที่ต้องการสื่อสารเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญอันดับแรกโดยลักษณะหัวใจของเรื่องที่ดี ควรเป็นประเด็นใหม่ที่ผู้คนไม่เคยรับรู้มาก่อนและมีผลกระทบกว้าง ต่อมาคือโครงเรื่อง (Plot) เป็นการสรุปย่อเรื่องราวทั้งหมดให้เหลือ 1- 3 นาทีหรือ 3-4 ประโยค/บรรทัดจากนั้นคือการดำเนินเรื่องให้เข้าสู่จุดสำคัญ (Crises) ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับเวลาโครงเรื่องเสมอไป สามารถสลับไปมาได้ แต่หัวใจสำคัญอยู่ที่การทำให้เรื่องราวหรือเหตุการณ์เป็นตัวละครเรื่อง ไม่ใช่เราเป็นคนตัดสินเรื่องราวที่เล่า สุดท้ายคือส่วนสรุปและคลี่คลายของเรื่อง (Climax)

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องเล่า เกิดความรู้สึภาคภูมิใจในงานของตนเอง
- 2.2 เพื่อให้หน่วยงานที่ร่วมรับฟังเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ทุก OPD มีเรื่องเล่าทุกวันซึ่งเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานเชิงบวกแก่ทีมงาน

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

Success Story Telling (SST)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)
คุณพนีย์ ตานี NA แผนก อายุรกรรม	เรื่องการใช้ป้าย 3 สี เพื่อสะดวกแก่การให้บริการผู้ป่วยโดยมีการแยกสีดังนี้ - สีเหลือง เป็นโซนเจาะเลือด X-ray - สีแดง เป็น โซน ผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล - สีเขียวเป็นโซนผู้ป่วยรับบัตรนัด ใบยา จากการที่ได้จัดทำป้าย3สีขึ้นมาทำให้ ผู้ให้บริการเข้าใจระบบการให้บริการ เพิ่มมากขึ้น	ตัวแทนเล่าให้ฟังในช่วงประชุม ประจำเดือนของหน่วยงาน 1-3 นาทิต/คน/เรื่อง	ยังไม่สามารถวัดผลลัพธ์ ระยะยาว แต่ผลลัพธ์ในระยะสั้น คือ บุคลากรกล้าแสดงออกและ ฝึกการสื่อสารต่อสาธารณะ
คุณจิตภา สุภาพฒ พยาบาลวิชาชีพ แผนกสูติ	เรื่องให้คำปรึกษาแก่คุณแม่ตั้งครรภ์ เหตุการณ์เกิดขึ้นโดยมีคุณแม่ท่านหนึ่ง ได้ระบายความอัดอั้นใจให้แก่พยาบาล ฟังว่ากลัวเลี้ยงลูกของตนไม่ไหวจึงทำ ให้เกิดความเครียด ทางพยาบาลจึง แนะนำว่าการเลี้ยงบุตรในช่วงแรกเกิด ถึงอย่างน้อย6เดือนให้คุณแม่เลี้ยงลูก ด้วยนมแม่ทำให้แม่ประหยัดค่าใช้จ่าย ได้มาก ระหว่างนี้ค่อยคิดว่าควรปฏิบัติ อย่างไรต่อไปอย่าคิดมาก จาก คำแนะนำของพยาบาลจึงช่วยคลาย ความเครียดของคุณแม่ไปได้บ้าง	“_____”	“_____”

คุณปรารณา เขียวขุ่ม ผู้ช่วยพยาบาล แผนกนรีเวช	เรื่อง การทำกิจกรรม 5 ส. แผนกผู้ป่วย นรีเวชมีการทำ5ส.ในทุกวันหลังจาก แพทย์ตรวจคนไข้เสร็จ โดยมีการเช็ด ขัด ถู อุปกรณ์ และภายในบริเวณแผนก ทุกครั้งหลังใช้งาน	”_____”	”_____”
คุณทิพาพร วรรณศิลป์ ผู้ช่วยพยาบาล แผนกหัวใจ	เรื่อง ขอเชิญร่วมปฏิบัติธรรม สถานที่ แถว โรงแรมชลพฤกษ์รีสอร์ท หลักสูตรจริงมีทั้งหมด3วัน แต่สามารถ ได้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติได้ภายใน1วัน	”_____”	”_____”
คุณสุชาดิ ฉาบุญกิจ ผู้ช่วยพยาบาล แผนกจักษุ	เรื่องศักยภาพของแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิ มีหมอเฉพาะ ทางหลากหลายสาขามีเครื่องมือที่ ทันสมัย เช่น เครื่องLASER เครื่องลาน สายตา เครื่องสแกนจอประสาทตา ที่ สามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่าง ครอบคลุม	”_____”	”_____”
คุณสุรรัตน์ ฉวยกระโทก ผู้ช่วยพยาบาล แผนกจิตเวช	เรื่องวิธีการสังเกตตนเองว่ามีอาการ ซึมเศร้าหรือไม่ โดยต้องมีคนสะท้อน พฤติกรรมของเราว่ามีอาการเศร้า เกิดขึ้นหรือไม่ ส่วนอาการที่ตัวเรา สามารถรับรู้ได้ คือ ทานข้าวได้น้อย กว่าปกติ ไม่สดใสสำเร็จ มีอาการเหงา ไม่กระปรีกระเปร่า	”_____”	”_____”
คุณวรรณภา ศรีแสง พยาบาลวิชาชีพ แผนก หู คอ จมูก	เรื่อง ประสบอุบัติเหตุทางธรรมชาติน้ำ ท่วม คุณวรรณภาได้เดินทางไป ร่วมงานแต่งเพื่อนที่ต่างจังหวัดแต่ได้ พบกับเหตุการณ์น้ำท่วมโดยไม่คาดคิด คุณวรรณภาได้เดินลุยน้ำที่ท่วมสูงใน การร่วมพิธีแต่งงานของเพื่อน เป็นการ เล่าประสบการณ์ที่ได้พบอย่างไม่ สามารถทราบล่วงหน้าได้	”_____”	”_____”

คุณปาริมาทย์ พัดสอน แผนกฉุกเฉิน ผู้ช่วยพยาบาล	เรื่อง ความประทับใจที่มีต่อ พญ.อลิษา แพทย์แผนกผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน เหตุการณ์เกิดขึ้นโดยมีผู้ป่วยมีอาการตาอักเสบ แดงมาผู้ช่วยพยาบาลได้เข้าไปสอบถาม พญ.อลิษาว่ารับตรวจหรือไม่ ทั้งที่ อาจารย์มีผู้ป่วยเยอะและเป็นวันที่รับตรวจเฉพาะคลินิกไม่รับผู้ป่วยใหม่ แต่อาจารย์ก็รับตรวจโดยไม่มีปฏิกิริยาที่ไม่พอใจ	”_____”	”_____”
คุณจิตภา สุภาพุฒ พยาบาลวิชาชีพ แผนกสูติ	เรื่องความประทับใจที่มีต่อแพทย์ที่ให้การรักษา เหตุการณ์เกิดขึ้นโดยมีเหตุการณ์ด่วนคุณแม่ตั้งครรภ์ ต้องได้รับการเจาะเลือดโดยด่วนแต่ในวันที่เกิดเหตุไม่มีแพทย์อยู่ซึ่งเป็นวันหยุดของแพทย์ ทางพยาบาลได้รายงานผ่านทางโทรศัพท์ แพทย์จึงให้พยาบาลส่งผลตรวจเลือดให้ทาง line	”_____”	”_____”
คุณสมพิศร์ เปลื้องศิริ ผู้ช่วยพยาบาล แผนก หู คอ จมูก	เรื่อง ตกเบิกของพนักงาน ได้พูดคุย ชักถาม ถึงเรื่องของเงินตกเบิกที่ควรได้รับ	”_____”	”_____”
คุณภัทรา มาระกุล พยาบาลวิชาชีพ แผนกนรีเวช	เรื่อง แผนกนรีเวชมีเครื่องตรวจวัดอัตราภาวะมดลูกหย่อน ทางแผนกได้มีการส่งพยาบาลไปเรียนเฉพาะทาง โดยการวัดจะวัดจากกระเพาะปัสสาวะว่าเก็บปัสสาวะได้เท่าไร แล้วจึงสามารถคำนวณได้ว่ามดลูกหย่อนหรือไม่	”_____”	”_____”

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
OPD อายุรกรรม : ป้ายสีสัญลักษณ์รับบัตรนัด	1
OPD สูติศาสตร์ : ให้บริการเหนือความคาดหมาย, ใช้ IT ให้เป็นประโยชน์ในการให้บริการ	1,1
OPD นรีเวช : ทำกิจกรรม 5 ส.ทุกวัน, เครื่องมือตรวจภาวะมดลูกหย่อน	1,1
OPD หัวใจ : พัฒนาจิตกับอดีตผู้ว่าฯนครนายก	1
OPD ตา : อุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย, การช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินทางตา	1,1
OPD หู คอ จมูก : เฝ้าระวังภาวะน้ำท่วม, การได้รับเงินตกเบิก	1,1
OPD จิตเวช : การสังเกตภาวะซึมเศร้าของตัวเอง	1

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

1. การมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยจะสามารถให้บริการผู้ป่วยได้รวดเร็วและปลอดภัยมากขึ้น เช่น OPD Eye ,OPD Gyn.
2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะเร่งด่วนได้ทันเวลา เช่น OPD OBS.
3. การใช้ป้ายสีสัญลักษณ์ในการรับบัตรนัดของ OPD Med สามารถช่วยลดระยะเวลาการรอคอยให้ผู้ป่วยบริการได้
4. การสังเกตอาการซึมเศร้าด้วยตัวเองและการที่จะจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาจิต ของ OPD จิตเวช และ OPD หัวใจ จะช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้น
5. การทำ 5ส ในหน่วยงานของ OPD Gyn.เป็นการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้ป่วยและผู้ให้บริการ
6. เรื่อง Service mind ของ OPD Obs. เป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการทางสุขภาพ
7. การให้บริการที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ของ OPD Eye. มีผลต่อสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างผู้ร่วมงาน

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

☐ คู่มือ

☐ แผ่นพับ

และ ☐ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ เมื่อวันที่ (ระบุ) เป็นแนวทางแนะนำช่องทางรับบัตรนัด OPD Med. โดยการติดป้ายสีสัญลักษณ์ในแฟ้มเวชระเบียน

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปิ่นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

เนื่องจากการพยาบาลผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ชั้น 2 ได้ปรับระบบคิวรับบัตรนัด หรือ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยใช้สัญลักษณ์ป้ายสี บริเวณเคาน์เตอร์พยาบาลดังนี้



- นอนโรงพยาบาล
- ทำหัตถการ
- ให้ยา / สารน้ำ / เลือด
- ส่งแผนกฉุกเฉิน



- รับบัตรนัด
- รับใบยา



- เจาะเลือด
- เอ็กซเรย์
- ตรวจคลื่นหัวใจ

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากทุกท่าน ติดป้ายสีสัญลักษณ์ที่ทางแผนกเตรียมไว้ให้กับแฟ้มเวชระเบียน หลังเสร็จสิ้นการตรวจรักษาทุกราย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบัตรนัดหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและความร่วมมือ จักขอบพระคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุทัศน์ รุ่งเรืองหิรัญญา)

หัวหน้าภาควิชาอายุรศาสตร์

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

บุคลากรในหน่วยงานมีการดำเนินกิจกรรมที่ได้นำเสนอเป็นเรื่องราวอย่างต่อเนื่อง เช่น ป้ายสัญลักษณ์เพื่อรับบัตรนัด ได้นำไปเป็นส่วนหนึ่งของ CQI เป็นต้น

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

เรื่องการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินทางสูติศาสตร์และทางตา ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ได้ทันที เป็นเทคนิคที่ทำได้ในหลักการปกติของการรักษาแต่หากนำศิลปะการเจรจาต่อรองจากเรื่องราวของ OPD Obs./Eye ประยุกต์ใช้ จะทำให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด

11. After Action Review (AAR)

- เรื่องการประสานงานแพทย์ในกรณีเร่งด่วน
- เรื่องการทำ 5ส ทุกวัน
- เรื่องการประเมินภาวะซึมเศร้าด้วยตนเอง

ทุกกิจกรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละ OPD ได้

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม







.....
(ลงชื่อ.....)

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ/หัวหน้าหน่วยงาน