แบบฟอร์มการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน

แผนกผู้ป่วยนอกจักษุ

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการนัดผู้ป่วยผ่าตัดตา

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 20 มิถุนายน 2562

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางนงนุช แย้มวงศ์	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นางสาวเมธ์วดี เขตบุญไสย	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางพิสมัย ตั้งสกุลมงคล	คุณลิขิต
4.	นางสาวสุชาวดี ถาบุญกิจ	คุณกิจ
5.	น.ส.พัชราภรณ์ ป้องศรี	คุณกิจ
6.	นายปราโมทย์ พัดสอน	คุณกิจ
7.	น.ส.ศศิประภา อินทร์เพ็ญ	คุณกิจ
8.	น.ส.ไพริน แทนชาติ	คุณกิจ
9.	นายเกรียงศักดิ์ ปิ่นน้อย	คุณกิจ
10.	น.ส.สโรชา มั่นคง	คุณกิจ
11.	น.ส.ศิริวรรณ เสนอใจ	คุณกิจ
12.	น.ส.กิติยา อ่ำขำ	คุณกิจ
13.	น.ส.ลลิดา น้ำดอกไม้	คุณกิจ
14.	น.ส.ปัทมา ทองใบ	คุณกิจ
15.	น.ส.กมลรัตน์ นิ่มเซียน	คุณกิจ
16.	น.ส.ชนม์นิภา กะดามัน	คุณกิจ
17.	น.ส.ทรงศิริ เกตุแก้ว	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

เมื่อผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยจากจักษุแพทย์แล้วว่าต้องรักษาด้วยการผ่าตัดตา ไม่ว่าจะเป็นผ่าตัดต้อกระจก ผ่าตัดต้อเนื้อ หรืออื่นๆ เพื่อให้เกิดการถนอมดวงตาให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามขั้นตอนในการดำเนินการผ่าตัดให้เกิดความสำเร็จและมีความราบรื่นเกิดความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ แต่เนื่องจากในกระบวนการทำผ่าตัดนั้นมีหลายขั้นตอนตั้งแต่การเตรียมตัวก่อนผ่าตัด ขณะผ่าตัดและภายหลังจากผ่าตัด การทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันจึงทำให้เกิดการผิดพลาดและคลาดเคลื่อนในการสื่อความหมาย จึงทำให้เกิดอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนจากผู้ป่วย เช่น การนัดผู้ป่วยมารอทำผ่าตัดตั้งแต่เวลา 6.00 น.แต่ผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดประมาณ 14.00น. ทำให้ผู้ป่วยรอนานและเกิดความหงุดหงิดไม่พอใจที่ไม่ได้รับการสื่อสารที่ดี เกิดความคับข้องใจ ดังนั้นแผนกผู้ป่วยนอกจักษุได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด แต่เนื่องจากบุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการมีจำนวนมาก แตกต่างกันทั้งความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ รวมไปถึงผู้ป่วยที่มารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวันและมีความแตกต่างในการรับรู้และเข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการได้อย่างถูกต้อง จึงได้จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผ่าตัดเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพสืบไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้มีการถ่ายทอดความรู้ กระบวนการปฏิบัติในการใช้นัดหมายผู้ป่วยมาผ่าตัดอย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.2 เพื่อสรุปองค์ความรู้ให้เกิดความชัดเจนเป็นรูปธรรมสามารถเผยแพร่เป็นประโยชน์แก่บุคคลทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

3.1 บุคลากรในหน่วยงานสามารถนำวิธีการและเทคนิคต่างๆไปใช้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.2 บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกันและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรใหม่ในหน่วยงานได้

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ ***(กรุณาระบุ)***

☐ Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)

/☐ The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.1 Success Story Telling (SST)

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	เหตุการณ์ (Context)	เทคนิค/วิธีการ (Action)	ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Result)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางพิสมัย ตั้งสกุลมงคล		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่
นางสุชาวดี ถาบุญกิจ		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่
นางสาวเมธ์วดี เขตบุญไสย		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่
น.ส.ศศิประภา อินทร์เจริญ		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่
น.ส.พัชราภรณ์ ป้องศรี		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่

น.ส.ลลิดา น้ำดอกไม้		ให้ทุกคนแสดงความรู้ลงในกระดาษและรวบรวมเป็นหมวดหมู่

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
การตรวจสอบคำสั่งการรักษาของแพทย์	13
การระบุวัน/เวลาผ่าตัดของแพทย์อย่างชัดเจน	10
การแจ้งผู้ป่วยเมื่อมีการเลื่อนนัด	9
แพทย์อธิบายการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยก่อนมาผ่าตัด	8
การเตรียมเลนส์สำหรับผ่าตัดให้พร้อมและถูกต้อง	7

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

1. การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน
2. การใส่ใจรายละเอียดและหาแนวทางที่เป็นไปได้
3. เน้นคุณภาพในการฝึกฝนและความพร้อมเพรียง
4. ตั้งโจทย์ให้ชัดและยึดหลักวิสัยทัศน์ขององค์กร
5. มีผู้รับผิดชอบชัดเจนและได้รับการสนับสนุนทั้งงบประมาณและนโยบาย

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

☐ คู่มือ

/☐ แผ่นพับ

และ ☐ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....

<u>เพื่อการตรวจสอบ</u> (พร้อมปริ้นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1.บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้นสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในทุกขั้นตอนของการให้บริการ

2.มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่เป็น ***tacit Knowledge*** และจัดทำให้เป็น ***Explicit Knowledge*** เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์ได้

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

-เมื่อนำไปใช้ในการ ***set*** ผ่าตัดผู้ป่วยทางตาในหน่วยงานพบว่าเป็นประโยชน์อย่างมากเนื่องจากทำให้ผู้ป่วยเตรียมตัวผ่าตัดได้ถูกต้อง มาตรงเวลา ส่งผลต่อการเตรียมตัวมาผ่าตัดราบรื่น**ขึ้น**

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

-สามารถลดข้อร้องเรียนกรณีผู้ป่วยมาโรงพยาบาลก่อนเวลาผ่าตัดนานมากทำให้ต้องรอนานและบุคลากรทุกคนเพิ่มความระมัดระวังในการให้คำอธิบายผู้ป่วยเพื่อเตรียมตัวมาผ่าตัด

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

-จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานสำหรับปฐมนิเทศพนักงานใหม่หรือให้ความรู้แก่ผู้รับบริการโยทั่วไปให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนรับบริการ

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม

.....

(ลงชื่อ นางนงนุช แย้มวงศ์)

หัวหน้าหน่วยงาน