

การประชุมวิชาการคุณภาพระดับภูมิภาคครั้งที่ 12
(Northeast Regional HA Forum):
จินตนาการสร้างสรรค์คุณภาพ ประจำปี 2558
ระหว่างวันที่ 15-17 กรกฎาคม 2558
ณ โรงแรมพูลแมนราชา ออคิดขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เรื่อง เรียนรู้้อย่างไร... ให้รู้จัก COP

วิทยากร อ.นพ.ทรง พิราลัย (หัวหน้าฝ่ายจัดการความรู้ สำนักวิชาการ และบริหารการเปลี่ยนแปลง และคุณสงวน เค้าขาว

วันที่ 17 กรกฎาคม 2558 เวลา 13.00 – 14.30 น.

บันทึกโดย นางนุชจริย์ หอมนาน และนางสาวพรนิภา หาญละคร

ถอดบทเรียน นางอุบล จ้วงพานิช

วิทยากร อ.นพ. ทรง พิราลัย เกริ่นนำโดยพูดคุยกับผู้เข้าประชุมด้วยความเป็นกันเอง พร้อมทั้งกล่าวถึงความเป็นมาของการจัดตั้ง COP ที่ได้ริเริ่มตั้งแต่ปี 2012 โดยเริ่มจากพื้นที่เสี่ยง 4 พื้นที่ ได้แก่ LR , OR , ER , ICU ภายหลังจึงได้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

เป้าหมาย เพื่อให้ทุกคนมารู้จัก COP จริงๆ เป็นอย่างไร COP มีทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ โดยใช้หลักในการเสริมพลัง ให้ทุกคนที่สนใจมาร่วม COP ไม่รู้สึกยุ่งยาก มีการใช้ศาสตร์ ศิลปะ และเทคโนโลยี อาศัยสัมพันธ์ภาพที่ดีในการจัดกระบวนการกลุ่ม

วิทยากรเริ่มการทำกิจกรรมกลุ่ม โดยให้ผู้เข้าประชุมยืนขึ้น และบอก “ทุกคนหันหลังไปหลังห้อง” ผู้เข้าประชุมก็พร้อมเพรียงกลับหลังหันพร้อมกัน และตามมาด้วยเสียงหัวเราะ ฮา ฮ่า ฮ่า.. บรรยากาศในห้องประชุมเริ่มผ่อนคลาย ผู้บรรยาย และผู้ฟังเป็นกันเองมากขึ้น

กิจกรรม ยิงรู้จัก ยิงรักเธอ

เริ่มกิจกรรมโดย

แจกกระดาษ A4 ให้ผู้เข้าประชุมพับเป็นอะไรก็ได้ พร้อมเปิดดนตรีเบาๆ บางท่านพับไปยิ้มไป บางท่านก็พับอย่างเอาใจจริงเอาใจจ้ง จากนั้นให้ผู้เข้าประชุมจับกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน โดยมีเงื่อนไขการจับกลุ่ม 2 เงื่อนไข คือ เป็นคนที่เราไม่เคยรู้จักและดูภายนอกน่าจะคุยกับเรารู้เรื่อง แล้วให้คุยเรื่องอะไรก็ได้ในเวลา 10 วินาที บรรยากาศเต็มไปด้วยเสียงคุยดังก้อง ไม่มีผู้ฟัง วิทยากรจึงแจ้งกติกาเพิ่มเติมอีกว่า เมื่อคนหนึ่งพูดสองคนต้องฟัง ไม่มีการถามแทรก เมื่อฟังจบ ให้คนขวามือสะท้อน มีเวลาเล่า 2 นาที และสะท้อนกลับ 1 นาที

วิทยากรอธิบาย เรื่องที่ใช้พูดคุย ชื่อที่อยากให้เป็นเรียกเรา ชื่อสิ่งประดิษฐ์ (ผลงานพับกระดาษ A4) บอกเล่าที่มาและความหมาย ความคาดหวังในการเรียนรู้ในการประชุม HA ครั้งนี้ เมื่อเริ่มกิจกรรม เสียงการพูดคุยในห้องเริ่มดังขึ้น แต่ไม่เหมือนการสนทนาแรก เพราะมีผู้พูดเพียงกลุ่มละ 1 คน ผู้ฟัง 2 คน ที่ฟังอย่างตั้งใจ การพูดคุยของทุกกลุ่มเต็มไปด้วยรอยยิ้ม หลังหมดเวลาสนทนา วิทยากรเดินสัมภาษณ์ผู้สะท้อน ผู้สะท้อนท่านหนึ่งเล่าว่า ได้มาพูดคุย รับฟังอย่างตั้งใจ ทำให้เข้าใจ เปิดใจที่จะรับฟัง อีกท่านหนึ่ง บอกว่า ได้รู้จักเพื่อนมากขึ้น ได้มิตรภาพ ไม่คาดหวัง ไม่ด่วนตัดสินใจก่อน

การทำ KM ทุกครั้งต้องมีการทำ AAR (after action review) คือ สิ่งที่เราคิดว่าจะได้รับจากการทำงานคืออะไร สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร ทำไมจึงแตกต่างกัน และสิ่งที่ได้เรียนรู้และวิธีการลด/แก้ความแตกต่างคืออะไร การทำ AAR มี 7 ขั้นตอน คือ

1. ควรทำ AAR ทันทีทันใดหรืออย่างรวดเร็วที่สุดหลังจากจบงานนั้น
2. ไม่มีการกล่าวโทษ ชำเติม ตอกย้ำซึ่งกันและกัน ไม่มีความเป็นเจ้านายหรือลูกน้องมีแต่บรรยากาศที่เป็นกันเอง

3. มี“คุณอำนวย” คอยอำนวยความสะดวก กระตุ้น ตั้งคำถามให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะของตน

4. ถามตัวคุณเองว่าสิ่งที่คุณควรได้รับคืออะไร
5. หันกลับมาดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร
6. ความแตกต่างคืออะไร ทำไมจึงต่างกัน
7. จุดบันทึกเพื่อเตือนความจำว่า วิธีการใดบ้างที่คุณได้เคยนำมาแก้ปัญหาแล้ว

ข้อคิดจากการจัดกิจกรรม

KM จะสำเร็จหรือไม่ อยู่ที่โจทย์ (ปัญหาหรือประเด็น) ต้องชัดเจนและกระบวนการดี จากการทำกิจกรรม โดยฝึกการฟังและการเล่าเรื่อง มีการกำหนดเวลา การเลือกเกมที่ง่าย ไม่ซับซ้อน การฝึกฟังโดยไม่ตัดสิน โดยทั่วไป เรามักจะฟังแบบที่มีเสียงในหัว ทำให้ได้ยินเสียงคนอื่นน้อยลง หรือไม่ได้ยินว่าคนอื่นพูดอะไร สรุป COP คือ เครื่องมือหนึ่งใน KM เป็นกลุ่มคนที่สนใจเรื่องเดียวกัน กลุ่มคนที่มีเป้าหมายในการพัฒนาเดียวกัน และกลุ่มคนที่แบ่งปันประสบการณ์ในเรื่องเดียวกัน