

“สร้างความรู้คู่การทำงาน”

วิทยากร ที่ปรึกษา ผู้เยี่ยมสำรวจ ของ HA มีโอกาสพบปัญหา ข้อสงสัย สถานการณ์ต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นบทเรียนให้แก่ตนเอง แก่เพื่อนๆ และแก่โรงพยาบาลได้ การสรุปบทเรียนหรือองค์ความรู้ดังกล่าว จึงเป็นการเพิ่มทรัพย์สินทางปัญญาให้แก่กระบวนการพัฒนาคุณภาพของประเทศ

ลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละที่ มักจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป การที่จะเป็นที่ปรึกษาที่เก่ง จึงต้องสะสมคำตอบหรือแนวทาง approach ต่อสถานการณ์ต่างๆ ไว้จำนวนมาก ผู้เชี่ยวชาญบางท่านกล่าวว่าอาจจะต้องมากถึง 500 เรื่องหรือ 500 คำตอบ

เนื่องจากภาระงานที่มาก ทำให้การสรุปบทเรียนหรือองค์ความรู้กลายเป็นสิ่งที่ไม่ค่อยปฏิบัติ หรือวางแผนว่าจะทำแต่ไม่ได้ทำ วิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ทุกคนสามารถสร้างองค์ความรู้ขึ้นมาได้ คือ การใช้หลักคิด “สร้างความรู้คู่การทำงาน” ไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตาม ขอให้ได้สร้างองค์ความรู้ขึ้นมา เป็นองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปที่พร้อมใช้ การบังคับตัวเองให้สร้างองค์ความรู้ที่อยู่ในรูปที่พร้อมใช้ จะทำให้เราสร้างงานที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอีกระดับหนึ่ง และจะทำให้ไม่ต้องเสียเวลามาทำซ้ำในภายหลัง ดังนั้นจึงต้องมีความชัดเจนในใจอยู่พอสมควร ว่าองค์ความรู้นี้จะใช้องค์ความรู้สำหรับใคร สำหรับโรงพยาบาล หรือสำหรับทูตของ HA

การตั้งใจว่าจะต้องสร้างองค์ความรู้ออกมาจากงานประจำหรือในระหว่างการทำงานปกติประจำ เป็นจุดเริ่มต้นที่จำเป็น เป็นการสร้าง commitment และเป้าหมายแก่ตัวเอง ซึ่งจะนำไปสู่การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ

กิจกรรมต่อไปนี้สามารถสร้างองค์ความรู้ได้

- เมื่อวิทยากรตอบคำถามของผู้เรียนหลังการบรรยาย ในกลุ่มย่อย หรือระหว่างพัก คำตอบเหล่านั้นสามารถนำมาสรุปหรือขยายความให้คนอื่นๆ ได้เรียนรู้
- เมื่อที่ปรึกษา/ผู้เยี่ยมสำรวจเข้าเยี่ยมโรงพยาบาล พบตัวอย่างที่ดี หรือพบสถานการณ์ที่เป็นปัญหา สามารถนำมาสร้างองค์ความรู้ได้ทั้งที่ปรึกษา/ผู้เยี่ยมสำรวจ (แนวทางการ approach), สำหรับโรงพยาบาล (เนื้อหาของการพัฒนาหรือคำถามที่โรงพยาบาลควรถามตนเอง) และสำหรับการฝึกอบรม (เอกสารประกอบกิจกรรมการเรียนรู้)
- เมื่อต้องอ่านเอกสารการประเมินตนเองของโรงพยาบาล หรือรายงานการเยี่ยมให้คำปรึกษา/ผู้เยี่ยมสำรวจ สามารถหยิบยกเอาตัวอย่างที่ดีหรือตัวอย่างที่มีจุดอ่อน มาวิเคราะห์ให้เห็น (เนื้อหาอาจจะเป็นส่วนการพัฒนาของโรงพยาบาล หรือการจับประเด็นของที่ปรึกษา/ผู้เยี่ยมสำรวจที่อยู่ในรายงาน)
- คำร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับผลงาน, คำตอบหรือแผนการทำงานจากการทำ After Action Review รวมทั้งข้อคิดดีๆ จากวิทยากร จะกลายเป็น good practice สำหรับการทำงานของผู้เกี่ยวข้อง

การสรุปบทเรียนสำหรับที่ปรึกษา/ผู้เยี่ยมสำรวจ ควรมีลักษณะกระชับ อาจใช้สูตร SPAR คือ Situation, Purpose, Approach, Result

การสรุปบทเรียนสำหรับโรงพยาบาลควรมีรายละเอียดพอสมควร อาจจะสรุปข้อมูลของโรงพยาบาลให้เหลือเท่าที่จำเป็น อาจจะแบ่งเป็นข้อมูลที่ให้ศึกษา และกิจกรรมกลุ่มหรือคำถามเพื่อฝึกคิดด้วยตนเอง รวมทั้งอาจจะจัดทำเป็น file power point presentation ไปเลยตั้งแต่แรก

อนวัณน์ ศุภชุตกุล

4 พฤศจิกายน 2548 เวลา 07.27 น.