

SHA Movement

ก้าวอย่าง...

บนเส้นทางแห่งความงาม



S
ฉ.2

"SHA MOVEMENT... ก้าวช่างนบนเส้นทางแห่งความงาม"

เลขหมู่	X.153 ค.2315 2554 ค.2
เลขทะเบียน	๐๐๐๙146
วันที่	11.7 กพ. 2555

“SHA MOVEMENT...ก้าวอย่างบนเส้นทางแห่งความงาม”

ดวงสมร บุญผดุง

จัดพิมพ์โดย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

(องค์การมหาชน)

ชั้น ๒ อาคารกรมการแพทย์ ๖ กระทรวงสาธารณสุข

ถ.ติวานนท์ อ.เมือง

จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

โทร ๐-๒๕๙๑-๐๑๐๒-๓

โทรสาร ๐-๒๕๕๑-๐๑๐๔

www.ha.or.th

สนับสนุนการพิมพ์โดย

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ

(สสส.)

ออกแบบและสร้างสรรค์

สุนทรี รมนียกุล

พิมพ์ที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหพัฒนไพศาล

โทร. 02-4326173-5 แฟกซ์ต่อ 104

คำนำ

(SHA Movement : ก้าวข้ามบนเส้นทางแห่งความงาม)

จากความฝันที่พวกเราช่วยกันสร้างขึ้นมา เราเรียนรู้วิธีการที่จะย้อนอดีตและก้าวไปข้างหน้า เราสร้างบทเรียนใหม่ๆ และนำมาแลกเปลี่ยนกัน สร้างเครือข่ายเพื่อเรียนรู้และให้กำลังใจกันและกัน ความสำเร็จเล็กๆ และเรื่องราวต่างๆ จุดประกายความใฝ่ฝันของเราให้ขยายออกไปด้วยความมั่นใจ เต็มเต็มมิติด้านจิตวิญญาณ นำความละเอียดอ่อนและสุนทรียภาพเข้ามาในชีวิตการทำงานประจำวัน ให้คุณค่าและชื่นชมกับผลงานที่มาจากความตั้งใจและความพยายามของทีมงานเพื่อเติมพลังอย่างไม่สิ้นสุด


SHA Movement เป็นบันทึกช่วงหนึ่งประวัติศาสตร์แห่งการก่อตัวของกระบวนการที่มีความหมายและมีคุณค่าต่อระบบบริการสุขภาพของประเทศ มีความต่อเนื่องจากพื้นฐานของกระบวนการ HA และช่วยเสริมให้กระบวนการ HA ดำเนินไปอย่างมีความหมาย

เป็นที่น่ายินดีสำหรับชุมชนบริการสุขภาพของเราว่า SHA เป็นความริเริ่มและเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นโดยคนไทย แม้จะอาศัยหลักการของต่างประเทศอยู่บ้าง ก็เป็นเพียงการเรีเรียนรู้เครื่องมื่อการทำงานที่มีความเป็นสากล บางเรื่องมีจุดกำเนิดจากสังคมตะวันตก แล้วไปขยายความให้เป็นศาสตร์อยู่ในสังคมตะวันตก ที่สำคัญคือการผสมผสานวิธีการทำงานออกมาด้วยกลุ่มคนทำงานในชั้นที่ โดยมีเป้าหมายที่เชื่อมต่อกับเป้าหมายใหญ่ของสังคม คือการที่คนไทยมีสุขภาพที่ดี รับผิดชอบต่อสุขภาพของตนเอง และเข้าถึงบริการสุขภาพที่ปลอดภัย มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียมกัน

หวังว่า ก้าวอย่างที่เกิดขึ้นในหนังสือเล่มนี้ จะเป็นเสมือนพลังที่ทำให้
ทุกคนเคลื่อนไปบนเส้นทางเดียวกันด้วยความเบาสบาย อีกทั้งเป็นพลังที่จะดึงดูด
ผู้มีเจตจำนงเดียวกันให้เข้ามาช่วยกันสร้างสรรค์ระบบที่พึงปรารถนาต่อไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

มีนาคม 2554



คำนำจากผู้เขียน

ยังจำได้ถึงความรู้สึก เมื่อวันที่จะเริ่มต้นโครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพผู้การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน หรือโครงการ SHA ได้เป็นอย่างดี

การที่จะเริ่มสิ่งใหม่ๆในการทำงานอาจจะเป็นเรื่องยาก แต่การที่จะทำให้คนเข้าใจและร่วมคิดร่วมทำนั้นอาจยากยิ่งกว่า

ดิฉันโชคดีในขณะนี้เพราะว่า ได้รับการสนับสนุนรวมทั้งได้รับกำลังใจเป็นอย่างดีจากปวงชนियบุคคลหลายๆ ท่าน อาทิเช่น ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช, ศ.พญ.ชนิกา ตู้จินดา, นายแพทย์ อำนาจ ศรีรัตนบัลล์, นายแพทย์ ปัญญา สอนคม รวมทั้งนายแพทย์ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ที่เป็นทั้งผู้บังคับบัญชา และกัลยาณมิตรร่วมงานที่ดีที่เคยมีในชีวิต

โชคดีอีกชั้นหนึ่งคือยังได้รับการสนับสนุนและกำลังใจอย่างดีตลอดจนการต่อยอดแนวคิดนี้จาก ดร.นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และดร.นพ.สกล สิงหะ ที่ทำให้เกิดความงดงามและความบริบูรณ์อย่างที่สุด

ขอขอบคุณทีมงานในสรพ. อันได้แก่ ผู้เยี่ยมสำรวจ ที่ปรึกษาคุณภาพที่เป็นผู้แทนในการถ่ายทอด ความรัก ความปรารถนาดีสู่โรงพยาบาลต่างๆ รวมทั้งน้องๆ ในโครงการนี้ ที่ทำงานอย่างหนักในช่วงสองปีที่ผ่านมามี คุณฉวีวรรณา สีกะโต (พอลล่า) คุณพิทชนันท์ สีหิ (ออย) คุณโกศล จึงเสถียรทรัพย์ สถาบันกัมพูชาช่วยเหลือเรื่อง Healing Environment และคุณสุภาพรณ ตันติภาสวดีน (พวรรณ) และผู้ที่ถ่ายทอดเรื่องราวที่ดี ผ่านสื่อสู่สาธารณชน คือ คุณอนุรัักษ์ กัณหารี (ชมพู)

และสุดท้ายก้าวอย่างบนเส้นทางแห่งความงามนี้ คงไม่มีโอกาสได้
งอกงามได้เลย หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
สร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ให้การสนับสนุนโครงการมาโดยตลอด และ
บุคคลสำคัญ คือ ผู้ที่ได้ทำงาน อุทิศตนให้กับผู้ป่วยด้วยใจที่เปี่ยมไปด้วยความ
เมตตา ด้วยความรัก และได้สร้างพลังแห่งปาฏิหาริย์มาแล้วอย่างน่าอัศจรรย์ใจ
นั่นก็คือ แพทย์ พยาบาล บุคลากรด้านสุขภาพในโรงพยาบาลต่างๆ แห่ง

ขอให้ทุกท่านที่ได้อ่านหนังสือเล่มนี้ จงเชื่อว่า มีสิ่งที่ดี เกิดขึ้นใน
ระบบสุขภาพตลอดเวลา สิ่งนี้ เป็นของขวัญอันล้ำค่า ที่มนุษย์พึงจะมีต่อกัน และ
เป็นความยิ่งใหญ่ในระบบ

ความยิ่งใหญ่...อันเกิดจากความรัก ความปรารถนาดีต่อกัน และรวมทั้ง
เกิดจากความวิริยะในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของตนเองและตามมาตรฐาน
คุณภาพอย่างดีที่สุด

จึง “เป็นก้าวอย่าง...บนเส้นทางแห่งความงาม”



ดวงสมร บุญผดุง

รองผู้อำนวยการด้านการส่งเสริมการพัฒนา
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
ผู้จัดการโครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการ
คุณภาพสู่การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน (SHA)

สารบัญ

บทหน้า.....๑๐

ภาพฝัน.....๑๔

เริ่มต้น.....๑๖

ความฝัน.....๑๘

สร้างแกนนำ.....๒๐

การทำงานกับชุมชน

การทำงานกับคน.....๒๕

การใช้มุมมองในเชิงบวก.....๒๘

(Appreciative Inquiry)

เรื่องเล่า (Narrative Medicine).....๓๒

เครือข่ายการเรียนรู้.....๕๐

การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์.....๕๕

การสร้างสุขภาพ Salutogenesis.....๕๐

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา.....๕๕

Healing Environment.

ระบบบริการคุณภาพที่ต้องการ
ความสมดุล.....๖๐

บทส่งท้าย.....๖๕



บทนำ



การนำแนวคิดมีจิตใจผสมผสานในระบบบริการคุณภาพของสถาบัน
รับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ค่อยๆ พัฒนามาอย่างเป็น
ลำดับเมื่อประมาณ ๕ - ๖ ปีที่ผ่านมา

การปรับปรุงมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษกมาสู่มาตรฐานโรง
พยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติ ๖๐ ปี
เป็นจุดเริ่มที่สำคัญ เพราะว่าในมาตรฐานฉบับนี้เองที่ทางสถาบันได้นำแนวคิดเรื่อง
การสร้างเสริมสุขภาพเข้าไปผสมผสานบูรณาการในมาตรฐานการรักษายาบาล
ทำให้มุมมองในการดูแลผู้ป่วยเปลี่ยนไป โดยขยายเพิ่มเติมเรื่องของการป้องกัน
และการสร้างเสริมสุขภาพในลักษณะองค์รวมทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งผู้ให้บริการ
ซึ่งจะต้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นแบบอย่าง และในตัวผู้รับบริการก็ควรที่จะได้มี
ความรู้และมีพลังขับเคลื่อนในตัวเองให้เป็นคนที่มีสุขภาพที่ดี ในโรงพยาบาลเองก็
มีมุมมองกว้างขวางไปถึงชุมชนหรือกลุ่มผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น

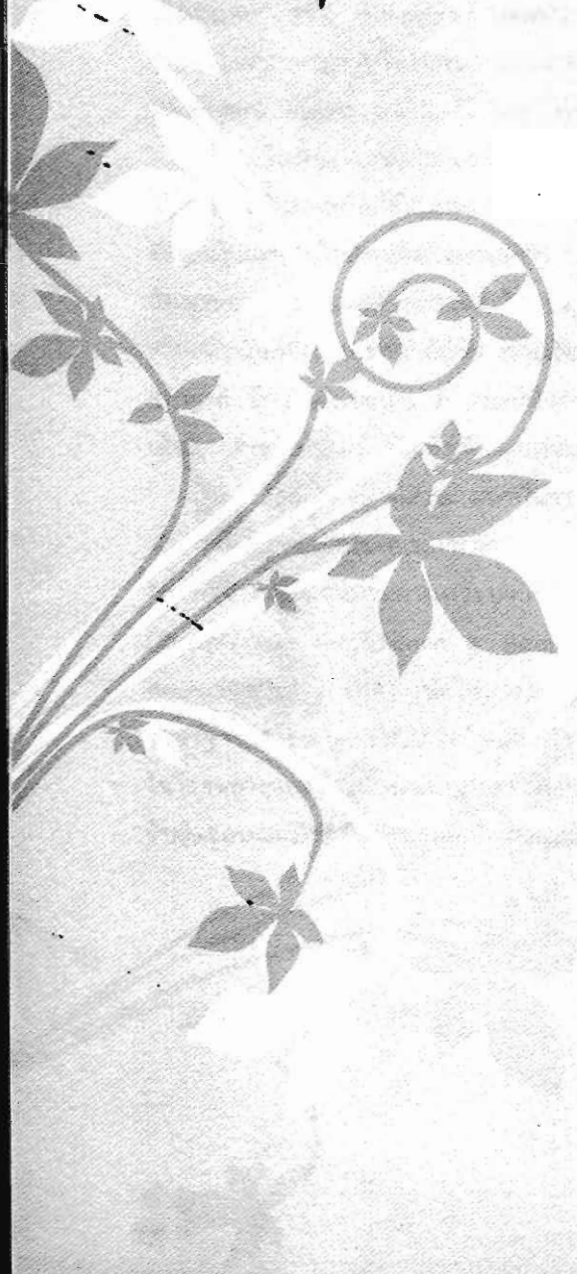
เป็นมาตรฐานที่ครอบคลุมถึงความหมายขององค์รวม ของทั้งสองด้าน
คือทั้งตัวบุคลากรผู้ให้บริการและตัวผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และที่สำคัญคือเชื่อมโยง
โยงใยไปจนถึงชุมชน วัฒนธรรม ความเชื่อต่างๆ ที่คนในแวดวงคุณภาพเข้าใจกัน
ว่านั่นคือ "บริบท" โดยใช้คุณค่าสำคัญ 3C เป็นแนวคิดสำคัญในการนำมาตรฐาน
ลงสู่การปฏิบัติงาน อันได้แก่ context (บริบท) core value (ค่านิยมอุดมการณ์
หรือความเชื่อ) และ criteria (มาตรฐาน)

จึงเห็นได้ว่าการปรับเปลี่ยนครั้งนี้ มิได้เพียงแค่นี้ใช้ตัวมาตรฐานอย่าง
โดดๆ เพื่อนำไปพัฒนาระบบคุณภาพสถานพยาบาลเท่านั้น แต่จะต้องเข้าใจอย่าง
ลึกซึ้งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่จะทำให้ระบบคุณภาพเข้าถึงผู้รับบริการ เข้าใจผู้ทำงาน
และเพื่อส่งผลให้ระบบคุณภาพมีความเหมาะสมและยั่งยืน

เมื่อมีมุมมองขยายไปสู่ระบบการดูแลที่เป็นองค์รวม ก็กิจกรรมที่เป็นรูปธรรมและเป็นตัวอย่างเพื่อการเรียนรู้ในขณะนั้นยังไม่ได้เด่นชัด สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จึงได้ใช้แนวความคิดเรื่อง “การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” หรือ Humanized Healthcare มาจุดประกายและขยายแนวคิดนี้สู่การปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลและเป็นจุดเริ่มของการมอบ Humanized Healthcare Award มาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ จนถึงปัจจุบัน


ในกลุ่มโรงพยาบาลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้นำแนวคิดเรื่องการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ไปใช้ในงานและในชีวิตประจำวันจะพบว่า ในการทำงานกับผู้ป่วยที่มีองค์ประกอบในด้านจิตใจควบคู่กันไปด้วยนั้น ส่งผลให้กระบวนการดูแลรักษาพยาบาลเป็นไปด้วยความเข้าใจ มีความเห็นอกเห็นใจกัน มีสติ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และที่สำคัญคือความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วยตลอดจนญาติ มีความแนบแน่น มีความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น คนทำงานที่ใช้แนวคิดนี้จึงเห็นคุณค่าของตนเอง รวมทั้งเห็นคุณค่าของคนอื่นในขณะเดียวกัน

ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจึงได้ร่วมกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ในการดำเนินโครงการ “การสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน” (Sustainable Healthcare & Health Promotion by Appreciation & Accreditation : SHA) เพื่อให้การผสมผสานมิติคุณภาพ มาตราฐานระบบงาน มาตราฐานวิชาชีพ การใช้มิติจิตใจและปรัชญาแนวคิดความพอเพียง สู่การทำงานในโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลอย่างเป็นระบบ มีระบบการแก้ไขที่ชัดเจน มีทีมที่รับผิดชอบและมีผลลัพธ์ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จ



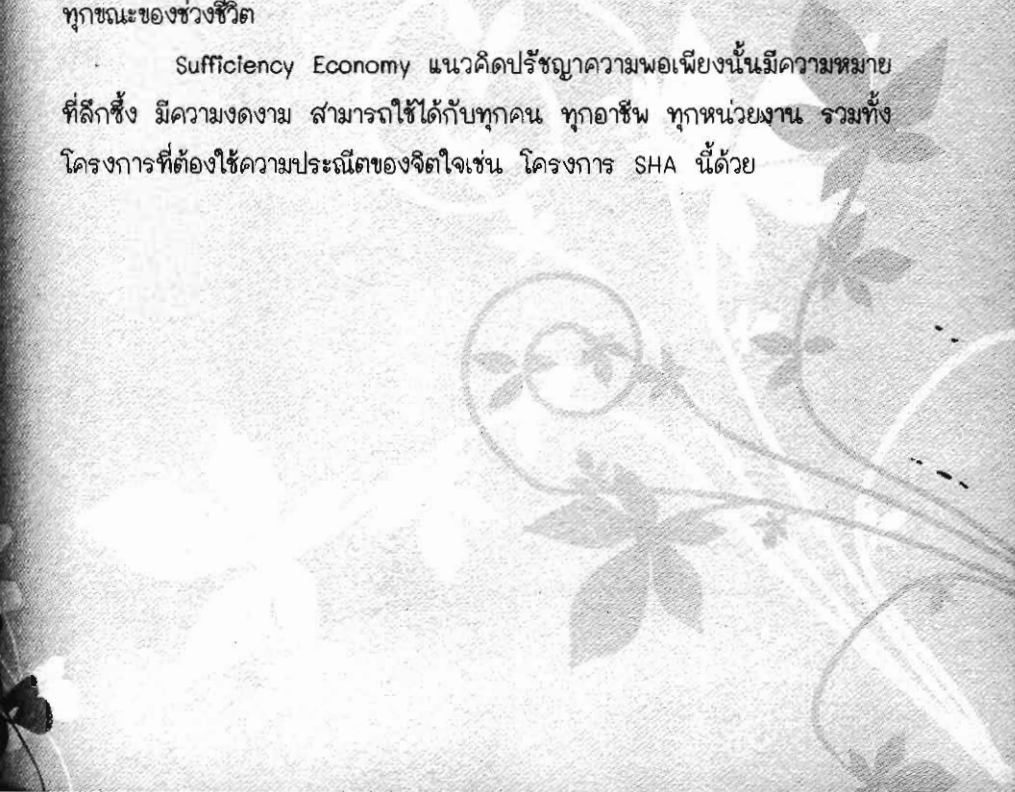
ကမာဒေ






SHA ในระยะเริ่มต้นจึงเป็นความท้าทายอย่างมากภายในการขับเคลื่อนให้เกิดขึ้นจริงในระบบสุขภาพของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนไปสู่ระบบสุขภาพอันเป็นอุดมคติ ที่โรงพยาบาลสามารถจัดระบบบริการในลักษณะองค์รวมได้ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ มีความปลอดภัย (Safety) มีมาตรฐาน (Standard) มีระบบการดูแลผู้ป่วยที่กลั่นมาจากใจ (Spirituality) มีความประณีต มีคุณค่า เข้าใจในความต้องการของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมทั้งความเชื่อ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาดั้งเดิม สามารถค้นพบความสุขจากภายในของตนเอง และแผ่แผ่ให้คนรอบข้างและผู้ป่วยสร้างความสุขได้ในทุกขณะของช่วงชีวิต

Sufficiency Economy แนวคิดปรัชญาความพอเพียงนั้นมีความหมายที่ลึกซึ้ง มีความงดงาม สามารถใช้ได้กับทุกคน ทุกอาชีพ ทุกหน่วยงาน รวมทั้งโครงการที่ต้องใช้ความประณีตของจิตใจเช่น โครงการ SHA นี้ด้วย





เรณูตาม



การขับเคลื่อนทุกๆ เรื่องที่จะขยายไปสู่ระบบใหญ่ทั่วทั้งองค์กรจะต้องเริ่มจากบุคคลที่จะเป็นผู้ให้นโยบาย ผู้สนับสนุน ผู้ให้กำลังใจ ซึ่งก็คือผู้นำองค์กรหรือผู้บริหารโรงพยาบาล

สรุป. จึงได้เชิญชวนโรงพยาบาลที่ผ่านกระบวนการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลเป็นที่เรียบร้อยแล้วเข้าร่วมโครงการโดยความสมัครใจ และเชิญโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านกระบวนการคุณภาพอีกปีละ ๑๐ แห่งเข้าร่วมโครงการ โดยหวังว่าจะสามารถใช้พลังของกลุ่มสร้างแรงบันดาลใจได้

การสร้างแรงบันดาลใจและเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรรวมทั้งเป้าหมายของชีวิต โครงการนี้ จึงเริ่มต้นจาก “ความฝัน” ของคนทำงานจริงๆ





ความฝัน

การเริ่มต้นจาก "ความฝัน"
เพื่อให้ผู้น้องค์กร มีอิสระใน
การสร้างภาพที่ต้องการเป็น
ไม่มีเงื่อนไขใดใดจากปัจจัย
ภายนอก เป็นการฝันถึงสิ่งที่
ตนเองต้องการเป็น ไม่ใช่สิ่งที่
คนอื่นต้องการให้เป็น

การเริ่มต้นจาก “ความฝัน” เพื่อให้ผู้นำองค์กร มีอิสระในการสร้างภาพที่ต้องการเป็น ไม่มีเงื่อนไขใดๆ จากปัจจัยภายนอก เป็นการฝันถึงสิ่งที่ตนเองต้องการเป็น ไม่ใช่สิ่งที่คนอื่นต้องการให้เป็น

บรรดาผู้นำองค์กรทุกแห่งจึงมีการประชุมกลุ่ม และสร้างภาพฝันในอนาคตสำหรับหน่วยงานของตนเองอย่างเป็นอิสระ ตามบริบทของพื้นที่ ตามสิ่งแวดล้อม สังคมวัฒนธรรมที่ตนเองได้เข้าไปรับผิดชอบ

ภาพฝันหลากหลายเหล่านั้นเมื่อนำเสนอหรือถอดบทเรียนออกมาแล้วก็ปรากฏว่า ความต้องการของผู้บริหาร สอดคล้องตรงกันอย่างไม่น่าเชื่อว่าอยากให้คนในองค์กรมีความสุข คนในองค์กรมีความปิติและรักในงานที่ทำ มีเครือข่ายการทำงานกับชุมชน งานที่ทำงานมีคุณภาพตามบริบทของตนเอง อยากให้คนทำความดี ทำแล้วมีความสุข ประชาชนหรือคนใช้มีส่วนร่วม และสุดท้ายสังคมมีความสุขขึ้น

แม้ว่าจะยังงงๆ ว่าแล้วภาพฝันนี้จะเกิดขึ้นได้อย่างไร ผู้บริหารส่วนหนึ่งก็เห็นว่าอย่างน้อยแนวคิดนี้ก็ “ตรงใจ” แม้ว่าจะยังไม่รู้ว่าจะทำได้อย่างไร จะเริ่มต้นอย่างไร?

SHA ในระยะเริ่มแรกจึงเริ่มมองเห็นเค้าลางของความเป็นไปได้ ไม่มากนักน้อย ก็เริ่ม จากผู้นำองค์กร ที่มานั่งคิดเอง วาดภาพฝันเอง เขียนบทบาทของตัวเอง นุดง่ายๆ ก็คือ แต่งเรื่องราวขององค์กร ที่เขาต้องแสดงเป็นผู้นำ ด้วยตนเอง โดยไม่มีใครมาบงบอก


งานชิ้นแรก คือการรังสรรค์งานคุณภาพ ที่ผู้นำจะต้องรับผิดชอบ ต้องแสดงในบทบาทการนำ ด้วยตนเอง

น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดี



สารานุกรม





เมื่อผู้บริหารโรงพยาบาลมีภาพฝันขนาดใหญ่ขององค์กรแล้ว คงไม่สำเร็จแน่ๆ หากไม่มีคนที่เข้าใจในแนวคิดอย่างเต็มตัวและนำลงสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม “ฝัน” ก็คงอาจจะเป็นความฝันที่เลื่อนลอย และเคื่องคว้าง ปราศจากความหมาย เหลือเพียงกระดาษที่เปื้อนน้ำหมึกเท่านั้น ไม่มีราคาค่างวด อันใด กลายเป็นฝันที่ไม่มีวันที่เป็นจริงได้

การสร้างทีมเพื่อขยายแนวคิดในมิติจิตใจในองค์กรขนาดใหญ่ เป็นเรื่องยาก แม้ว่าจะสร้างการเรียนรู้ในระดับปัจเจกก็ยังแสนยาก นี่จะทำให้สิ่งที่องค์กรจึงยากยิ่งมากกว่า

เครื่องมือหรือกระบวนการที่จะสร้างการเรียนรู้ในแง่มุมละเอียดของจิตใจ จึงได้นำมาใช้อย่างมากมายหลายกระบวนการด้วยกัน

โดยเนื้อแท้แล้วกระบวนการเปลี่ยนถ่ายแนวคิด หรือการเปลี่ยนแปลงนั้น ย่อมมีทั้งในแง่บวกและในแง่ลบ โครงการนี้ก็ไม่มีข้อยกเว้นแต่ประการใด หลายต่อหลายครั้งที่ล้มล้มได้ว่าผู้ที่มีาร่วมกระบวนการ อาจจะเป็นคนที่ยังไม่ใช้ที่จะต้องกลับไปเป็นผู้ที่ขยายผล หรือเพื่อไปถ่ายทอดได้อย่างเข้าใจ เป็นเพียงคนหนึ่งที่ ถูกส่งมาเข้าร่วมกระบวนการตามคำเชิญชวนเท่านั้นเอง

แต่ก็เช่นเดียวกัน มีหลายครั้งหลายหนที่ทางสถาบันรู้สึกว้าใจดีมากๆ เพราะว่าคุณคนที่ส่งเข้ามาเพื่อเรียนรู้กระบวนการนั้น เป็นเพียงคนเล็กๆ ที่ไม่ค่อยได้รับโอกาสเข้าอบรมบ่อยครั้งนัก แต่ได้รับการคัดเลือกสำหรับโครงการใหม่ที่ เข้าใจยากนี้ เพียงเหตุผล ว่าไม่มีใครว่างพอที่จะเข้ารับการอบรม

ที่ว่าโชคดี คือทำให้เราได้ “ตัวจริง” ของคนทำงานที่สัมพันธ์กับความทุกข์ความยากของผู้ป่วย เราได้รับรู้พลังของความคิด และความสุขของคนตัวเล็กๆ ที่ไม่ย่อมน้อยในการทำความดี แม้ว่าจะไม่เคยคิดว่าจะมีผู้ใดได้รับทราบและมองเห็นก็ตามที



บทเรียนจากคนเล็กๆ เหล่านี้จึงได้สะสมไว้ เพื่อการเรียนรู้ของกลุ่มใหญ่ในระยะต่อมา เราได้เคยสัมผัสกับตัวตนที่แท้จริงของคนที่ทำงานในระบบจนท้อใจ ไม่มีใครเข้าใจความรู้สึกนึกคิด ไม่มีใครเข้าใจเป้าหมายของชีวิต และครอบครัวที่เขาต้องรับผิดชอบ ประกอบกับระบบงานที่เข้มงวดเต็มไปด้วยส่วนขาดที่ต้องเติมและมุ่งแต่การค้นหาปัญหา ทำให้มองเห็นแต่อุปสรรค ขวัญกำลังใจหดหาย สิ่งดีดีหรืออุดมการณ์ชีวิตที่อยากจะทำก็เจือจางเหลือเพียงความท้อแท้

เมื่อคนทำงานมีแต่ความทุกข์ ก็ยากนักที่จะไปทำให้ผู้รับบริการหรือผู้ป่วยมีความสุขได้

กระบวนการกลุ่มทำให้ต่อเติมพลังชีวิต เราพบว่ามิหหลายคนเกิดพลังขับเคลื่อน มองเห็นงานที่จะทำต่อไปข้างหน้าอย่างเข้าใจ

ที่จังหวัดหนึ่งเจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ทางเลือกเป็นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการเรียนรู้ สาเหตุเพราะว่าเป็นคนที่ยื่นใบลาออกจากงาน แล้วเรียบร้อย เมื่อไม่มีใครว่างพอที่จะมาในการประชุมครั้งนี้ เขาจึงได้ถูกเข้ามาในฐานะของผู้แทนโรงพยาบาล

ในวันสุดท้ายของการประชุม เรื่องเล่าที่กลั่นกรองจากภายในตัวตนของเขาทำให้ทุกคนถึงกับอึ้ง เมื่อเขาบอกว่า

“ชีวิตของเขายังมีความหมาย ยังมีคุณค่าต่อคนไข้ ต่อองค์กร และต่อประชาชน แม้ว่าเขาเป็นเพียงคนเล็กๆ แต่ก็สามารถทำสิ่งที่ดีได้เช่นกัน... กลับจากการประชุมในครั้งนี้ จะไปขออนุญาตใบลาออก...และจะทำงานตลอดไป”

ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีแพทย์หนุ่มคนหนึ่งที่สวดให้เห็นว่า การรู้เรื่องราวที่ละเอียดอ่อนในมิติจิตใจจะช่วยเสริมพลังและสร้างคุณค่าได้อย่างไร

“ผมเรียนแพทย์ ไม่ได้เกิดจากความชอบ หรือความรักในวิชาชีพนี้ ผมเรียนเพราะพ่อแม่และญาติ พี่น้องสนับสนุน ผม เพราะที่ผมเป็นคนที่มีผลการเรียนค่อนข้างดี”

“เมื่อจบจากวิชาชีพแพทย์ ผมจึงทำงานโดยไม่มีความรัก ทำงานตามหน้าที่ จิตใจก็คอยครุ่นคิดถึงสิ่งที่ผมรัก สิ่งที่ผมอยากจะเป็น...”

“แต่วันนี้ผม ได้เรียนรู้ ผมเข้าใจว่าหน้าที่ของการได้เป็นแพทย์นั้น สำคัญมากเพียงใด...ผมจึงสัญญาว่า “นับจากนี้เป็นต้นไป ผมจะเป็นแพทย์ที่ดีของคนไข้ จนกว่าชีวิตจะหาไม่”...

การสร้างแกนนำด้านมิติจิตใจ เราสามารถทำเป็นกลุ่ม เป็นจำนวน หลายๆ คนได้ แต่ไม่สามารถค้นพบได้ในทุกๆ คน

ความงามด้านจิตใจ จึงค่อยๆ สะสม ทีละคน ทีละคน ค่อยๆ สะสม และขยายตัวขึ้นอย่างช้าๆ ในระบบสุขภาพของไทย ในสังคมไทย

สถาบันมีกิจกรรม รวมทั้งเครื่องมือหลายรูปแบบ ที่เป็นเครื่อง ช่วยให้เรียนรู้ เพื่อขยายแนวคิดการทำงานด้วยจิตใจให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังที่จะกล่าวต่อไป



การทํางานกับชุมชน
การทํางานกับตนเอง



ดร. ประพนธ์ ผาสุขยิด

ในปีแรก สถาปนได้ทุ่มเทร่างกายและแรงใจ ในการสร้างการเรียนรู้ ในประเด็นการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและทัศนคติ ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็น ทีมงาน คนไข้ หรือชุมชน โดยการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า outcome mapping หรือที่มักจะเรียกกันให้เข้าใจกัน โดยง่ายว่า “เสาะหา โยงใย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ปรารถนา” แนวคิดนี้ ก็เริ่มจาก “ความฝัน” ของคนที่ทำงานหรือเจ้าของปัญหา เช่นเดียวกัน

อันที่จริงแนวคิดนี้ หลักการนี้ โรงพยาบาลหลายๆ แห่งทำไปแล้ว อย่างธรรมชาติ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของคนตัวเล็กๆ ที่เปิดใจ เรียนรู้จากคนไข้ จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากชุมชนของเขานั้นเอง

เมื่อทาง สรณ. นำมาทบทวนใหม่ให้ชัดเจนขึ้น มีขั้นตอน มีเหตุ มีผล และมีภาพของผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นตัวกำกับให้เห็นความก้าวหน้า จึงทำให้หลายๆ โรงพยาบาลที่มีแนวคิดนี้เป็นฐานอยู่เดิม ทำงานได้รวดเร็วขึ้นจนประสบความสำเร็จ

ต้องขอบคุณ ดร. ประพนธ์ ผาสุขยิด ผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริม การจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.) ที่มาช่วยสร้างการเรียนรู้อย่างกว้างขวางจน นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างดีมากๆ ในการทำงานในพื้นทีจริง

กิจกรรมเริ่มจาก “ความฝัน” อีกเช่นเดียวกัน และต้องเป็น possible dream ของคนทำงาน ที่อยากจะเห็นการเปลี่ยนแปลง แนวคิดนี้จะเริ่มจากความฝัน และแรงบันดาลใจของคนทำงานและคนที่เกี่ยวข้อง (partner)

“ภาพฝันนี้ เป็นภาพฝันในสิ่งที่ยังไม่เกิดและเราปรารถนาที่จะทำ
อยากทำ เป็นแรงบันดาลใจที่มาจากใจจริงๆ ที่สำคัญฝันนี้จะเอียงตรงไปจนแทบจะ
เห็นตัวละคร ที่เดินในฝันนั้น หรือเห็นคนที่จะได้รับประโยชน์จากเรื่องนี้”

“ภาพฝันนี้ เป็นภาพฝันในสิ่งที่ยังไม่เกิด และเราปรารถนาที่จะทำ
อยากทำ เป็นแรงบันดาลใจที่มาจากใจจริงๆ ที่สำคัญฝันนี้จะเอียงตรงไปจนแทบจะ
เห็นตัวละคร ที่เดินในฝันนั้น หรือเห็นคนที่จะได้รับประโยชน์จากเรื่องนี้”

ถ้าเราใช้เทคนิคของ outcome mapping จึงมีลักษณะสำคัญคือ การหา
เครือข่าย หรือคนที่จะมาฝันร่วมกัน ช่วย
ให้ทำงานนี้สำเร็จดังที่หวังเอาไว้

จุดสำคัญคือการระดมความเห็นที่มี
ความฝันร่วม และคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
เช่น อยากทำ มีเป้าหมายอันเดียวกัน
ที่ควรใส่ใจอีกประการหนึ่ง
คือ ความท้าทายของคนที่จะมาร่วม

งานว่ามีคุณสมบัติอะไรในด้านพฤติกรรม เช่น เป็นนักพูด
หรือนักปฏิบัติ (outcome challenge)

และมีตัววัดความก้าวหน้าอย่างชัดเจน ตัววัดใดเพียงอย่างเดียว
สิ่งที่วัดได้ในเชิงปริมาณ จนไปถึงความก้าวหน้าที่เป็นเรื่องคุณภาพ หรือจะ
เปลี่ยนแปลพฤติกรรม

และสิ่งที่ยังไม่เกิดที่เราอยากจะทำ
สิ่งที่วัดได้ในเชิงปริมาณ จนไปถึงความก้าวหน้าที่เป็นเรื่องคุณภาพ หรือจะ
เปลี่ยนแปลพฤติกรรม



การชื่นชม
&
การสืบสวน
(Appreciative Inquiry)

เป็นค่าสมัครอีกด้านหนึ่งที่ สรพ. นำมาใช้มากในโครงการ SHA นี้ เพื่อค่อยๆเปลี่ยนผ่านมุมมองในการทำงาน จากด้านลบมาเป็นด้านบวก และสร้างพลัง จากความดีของคนทำงานนี้เพื่อขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

เรียนรู้ใช้มุมมองด้านบวกต่อองค์กร ต่อผู้ร่วมงาน ต่อคนไข้ และต่อ ชุมชน และขยายผลความดี สิ่งที่น่าชื่นชมนั้นออกไปให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

นักวิชาการบางท่านใช้คำว่า "สุนทรียศาสตร์" คือการใช้ความหมายตรง ตัวว่าเป็นการยกตัวอย่างสิ่งที่ดีงามที่มีอยู่ให้เห็น อันเป็นการสร้างความภาคภูมิใจ ความมั่นใจ สร้างอนาคตของหน่วยงานจากสิ่งที่ดีดีที่มีอยู่

ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนั้น เรามักจะทบทวนทั้งสิ่งที่เป็น ปัญหา เพื่อหาทางแก้ไข และอีกด้านหนึ่งคือการหาสิ่งที่เด่นเด่นขององค์กร ซึ่งจะสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับคนในองค์กรมากขึ้น

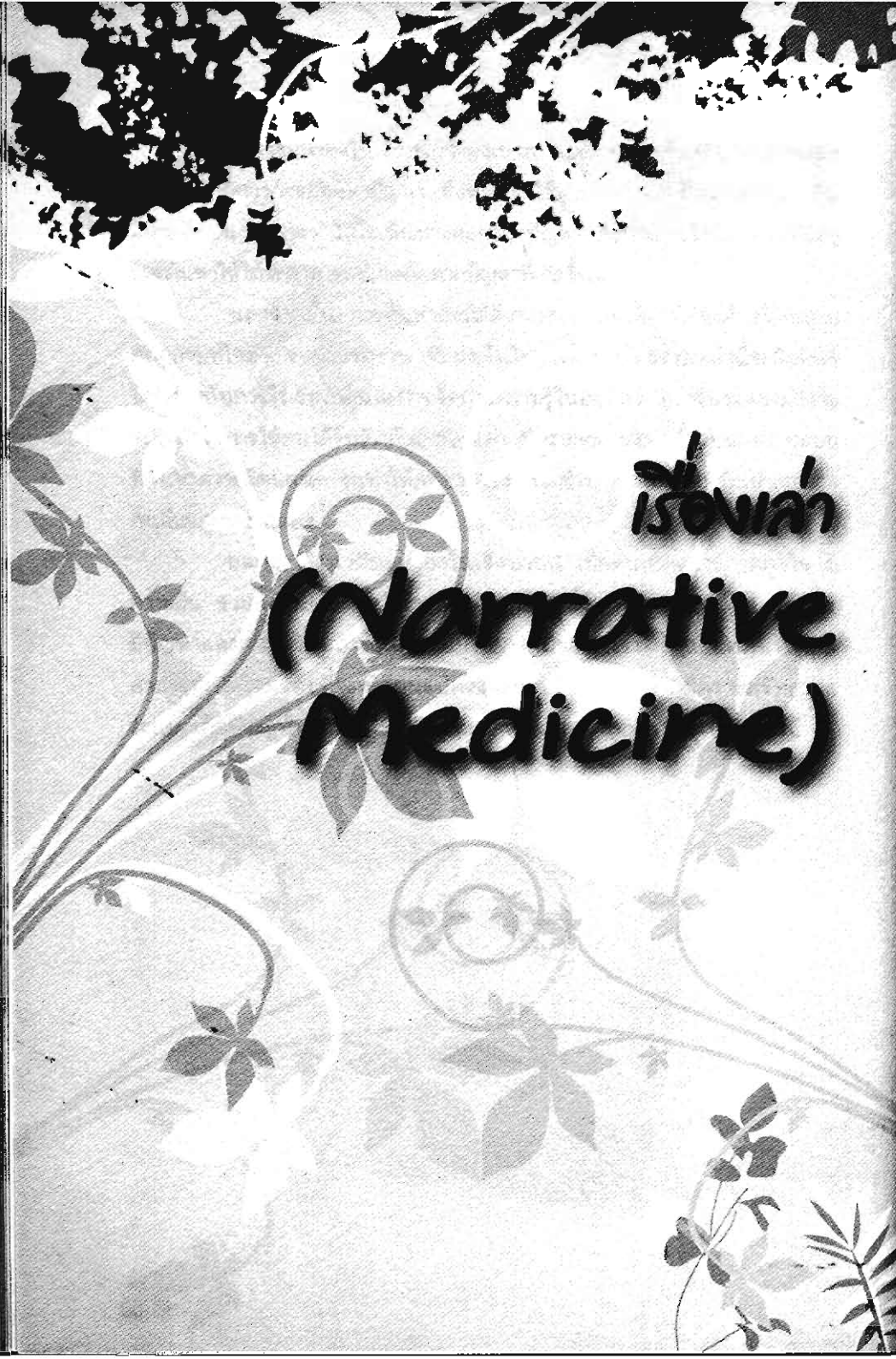
การใช้มุมมองในเชิงบวกจะมุ่งเน้น
การมองหาจุดแข็งหรือศักยภาพ
ขององค์กรมากกว่าการมองหาปัญหา
ซึ่งหากเราใช้มุมมองด้านที่
เป็นลบมากเกินไปจนเกินความจำเป็น
อาจจะทำให้ไม่เห็นทางออก
ของปัญหา

การใช้มุมมองในเชิงบวกจะมุ่งเน้นการมองหาจุดแข็งหรือศักยภาพขององค์กรมากกว่าการมองหาปัญหา ซึ่งหากเราใช้มุมมองด้านที่เป็นลบมากเกินไป ความจำเป็น อาจจะทำให้ไม่เห็นทางออกของปัญหา ดังนั้นการใช้ศักยภาพที่มีอยู่ และค้นหาให้ได้จะสามารถช่วยคลี่คลายปัญหาที่เกิดขึ้นได้

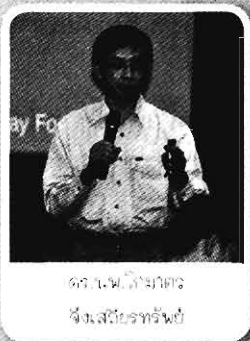
นอกจากนั้น การค้นหาสิ่งที่ดีดีจากคนทำงานนั้นทำให้องค์กรได้ค้นพบ ศักยภาพที่ใหม่ๆ จากคนทำงาน ที่แฝงเร้นในองค์กร เรื่องราวเหล่านี้จะสัมพันธ์ โดยตรงกับการใช้เรื่องเล่าและการจัดการความรู้ในองค์กร การชื่นชมความดีงาม จะมีพลังในการให้คนได้รับรู้ว่าตัวเองมีคุณค่า มีความหมายต่อองค์กร มากกว่าระบบ ที่ค้นหาความผิดพลาด จนทำให้คนขาดความมีชีวิตชีวา งานไม่มีคุณค่าในสายตาของ คนอื่นและของตนเอง

ผลการใช้แนวคิดมุมมองในเชิงบวกนี้ เมื่อคนเกิดความภาคภูมิใจ มีความฝัน รวมทั้งร่วมกันมองไปข้างหน้าอันเกิดจากคุณค่าของตนเองแล้ว แม้ว่าจะ มีปัญหาและความผิดพลาดเกิดขึ้นอันเป็นปกติของการทำงาน แต่คนทำงาน สามารถเปิดใจพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงและยอมรับ เนื่องจากมีความศรัทธาต่อ ระบบ เกิดปัญญาในการแก้ไขปัญหาและคิดสร้างสรรค์ใหม่ เพื่อสู่เป้าหมายได้





Ἰστορία
**(Narrative
Medicine)**



ดร.นพ. โกมาทร
จึงเสถียรทรัพย์

สรพ. ได้รับความร่วมมือจาก ดร.นพ. โกมาทร จึงเสถียรทรัพย์ ในการเป็นผู้นำในการใช้ เรื่องเล่า ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการรับรู้และ แลกเปลี่ยน “สิ่งที่ดีดี” ในองค์กร

ความยิ่งใหญ่ของเรื่องเล่าคือ เราสามารถ เห็นรายละเอียดของมิติจิตใจ ของทุกคนที่ทำงาน เมื่อฟังเรื่องเล่าที่ดีดี จะกลายเป็นน้ำหล่อเลี้ยงจิตใจ ของทั้งคนเล่าและคนฟัง เป็นพลังขับเคลื่อนให้คน

อยากทำความดี ชื่นชมคนอื่นไปพร้อมๆ กับเรียนรู้อย่างลึกซึ้งจากภายในของ ตนเอง

เรื่องเล่าในโครงการนี้จะมีทั้ง “การเขียนเรื่องเล่า” ซึ่งเป็นหลักสูตร ระยะเวลาประมาณ 5 วัน เป็นการเรียนรู้ทักษะในการสื่อสารมิติที่ละเอียดอ่อน ที่ไม่สามารถสื่อได้ในภาษาทางการแพทย์ทั่วไป นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ ความรู้ ในเรื่องเล่าที่สื่อสารจากการเขียนนั้นจะสามารถถ่ายทอดความจริง ที่ไม่มีใครสามารถบิดเบือนได้เพราะเป็นเรื่องเล่าที่ถ่ายทอดจากประสบการณ์จริงของ คนทำงาน ที่ไม่เคยได้มีโอกาสได้แสดงออกในบันทึกเวชระเบียน หรือในใบบันทึก ความก้าวหน้าทางด้านการรักษาพยาบาล

แต่เรื่องเล่าสามารถให้นิยามสิ่งที่ละเอียดลึกซึ้งมากมายกว่านั้น เช่น คุณค่าของชีวิต อุদ্มการณ์ การทำงาน ความเสียสละ และวิถีคิดของคนทำงาน และเมื่อผสมผสานกับจินตนาการของมนุษย์แล้ว หลายๆ ต่อหลายครั้งที่เรื่องเล่าที่ดี จะสามารถสะท้อนเป้าหมายในชีวิตของคนทำงานได้

การฝึกการเขียนเรื่องเล่ายังเป็นการขัดเกลาให้บุคลากรทางการแพทย์ใช้ศิลปะจากการสื่อสาร การเรียงร้อยถ้อยคำ เป็นศิลปะและความงดงามผ่านเรื่องราวจริงของการทำงานกับผู้ป่วย

“การเล่าเรื่อง” เป็นการให้ข้อมูลอีกด้านหนึ่ง อันที่จริงแล้วเป็นกลไกที่จะสะท้อนตัวระบบงานขององค์กรได้ดีมาก มีผู้บริหารโรงพยาบาลในโครงการนี้ ได้ใช้เรื่องเล่าของทีมงานมาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงานที่ไม่เคยทราบมาก่อน

การเล่าเรื่องมักจะทำให้ควบคู่ไปกับการใช้มุมมองเชิงบวก วกวนๆ หนึ่งมีเรื่องอะไรที่อยากเล่า มีเรื่องใดที่ภาคภูมิใจที่อยากจะเล่าให้คนอื่นได้ฟังและเรียนรู้วิธีการเช่นที่ว่านี้จึงต้องมีการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างประณีต มีบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดความเชื่อมั่น ปลอดภัย และสามารถเปิดใจเล่าเรื่องได้

บรรยากาศของเวทีเล่าเรื่องจึงค่อนข้างสำคัญมาก ซึ่งจะต้องให้เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติ ทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ผ่อนคลาย เกิดความพึงพอใจ อารมณ์และความรู้สึกพร้อมที่จะรับฟัง และพร้อมที่จะเล่าเรื่อง ให้เกียรติ และมีความเชื่อมั่น ที่สำคัญที่สุดก็คือต้องให้รู้สึกได้ว่าเรื่องที่คนๆ หนึ่งกำลังเล่าให้เรารับฟังนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด

สิ่งที่ควบคู่กับการเล่าเรื่องคือการฟัง ทักษะการฟังที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ ที่เรารู้จักกันทั่วไปว่า Deep Listening นั่นเอง หรือการรับฟังเชิงลึก เพื่อซึมซับเอาสิ่งที่ดีดีหรือสิ่งที่ผู้เล่าเรื่องต้องการสื่อสารออกมาให้ได้ การฟังที่ดีจะต้องละทิ้งตัวตน ความคิดดั้งเดิม พร้อมกับเปิดหัวใจ มีความเมตตากรุณาต่อเพื่อนๆ เพื่อเปิดโอกาส และเพื่อตนเองได้รับเมล็ดพันธุ์แห่งความดีงามที่เรียงร้อยจากความจริงของเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างปราศจากอคติ หรือเงื่อนไข

การเล่าเรื่องในห้องประชุมที่เป็นพิธีการ ที่ยังไม่มีบรรยากาศครบถ้วน เช่นที่ว่ำนี้อาจจะยังไม่เหมาะสมและไม่เอื้อต่อการเรียนรู้ และที่แย่ไปกว่านั้นคืออาจจะทำให้สิ่งที่มีคุณค่าของเรื่องเล่าถูกลดทอนไปด้วยความไม่เข้าใจอย่างแท้จริง

ลองดูตัวอย่างเรื่องเล่า ที่นำมาเป็นตัวอย่างสักสองเรื่อง

“ชีวิตคือละครโรงใหญ่”

หากเปรียบเทียบเป็นการแสดงละครโรงใหญ่ดังกล่าวเปรียบเทียบที่ได้กล่าวมา คนเราทุกคนอย่างน้อยก็คงได้เคยผ่านการแสดงบทบาทหนึ่ง
ในส่วนเล็กๆของชีวิต
นั่นคือการเจ็บป่วย จะด้วยอาการเล็กๆ น้อยๆ หรือเจ็บป่วยหนักเขียนจะเอาชีวิตไม่รอด

หากเปรียบเทียบเป็นการแสดงละครโรงใหญ่ดังกล่าวเปรียบเทียบที่ได้กล่าวมา คนเราทุกคนอย่างน้อยก็คงได้เคยผ่านการแสดงบทบาทหนึ่งในส่วนเล็กๆของชีวิต นั่นคือการเจ็บป่วย จะด้วยอาการเล็กๆ น้อยๆ หรือเจ็บป่วยหนักเขียนจะเอาชีวิตไม่รอด

และแน่นอนว่า ก็ต้องมีคนจำนวนหนึ่งที่ต้องสวมบทบาทเพื่อเป็นผู้ที่ให้การรักษาพยาบาล หรือเยียวยาเพื่อให้ผู้เจ็บป่วยเหล่านั้นหายจากโรคและความไม่สบายต่างๆ ที่เกิดขึ้น

จะมีใครสักกี่คนที่จะรู้ว่าเรื่องราวชีวิตและความซับซ้อนที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการดูแลผู้ป่วยนั้น นอกเหนือจากการดูแลรักษาพยาบาลด้านร่างกาย เพื่อให้คนเจ็บคนไข้หายป่วยจากโรคร้ายแล้ว

คนที่ทำงานด้านสุขภาพยังมีโอกาสที่สำคัญ ที่อาจจะมากกว่าบทบาทการรักษาพยาบาล นั่นคือการที่มีโอกาสได้สัมผัสถึงความลึกซึ้งของแง่มุม ปัญหา และความซับซ้อนของทุกชีวิต แต่ละเรื่องราวอาจจะมีเนื้อหาที่เหลือเชื่อ ยิ่งกว่าการแสดงในโรงละครใหญ่ เพียงแต่ว่าเรื่องราวที่สัมผัสนี้ “เป็นเรื่องจริง” ของชีวิต

เรื่องราวเหล่านี้ได้ถูกบันทึกและเรียบเรียงโดยแพทย์และพยาบาล หรือบุคลากรด้านสุขภาพในโครงการ “การสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน” หรือชื่อสั้นๆ ว่า SHA

เรื่องเล่าที่กลั่นกรองจากประสบการณ์ตรงของผู้ทำงาน นี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงความเสียสละ ความอดทน ความทุ่มเทของคนทำงานที่มีต่อคนไข้ และสุดท้าย เรื่องราวของคนไข้กลับกลายเป็นบทเรียนที่สำคัญที่ทำให้แพทย์คนหนึ่งได้ค้นพบความงามในวิชาชีพของตนเอง ดังเช่น เรื่องเล่าของ นพ.ชัช สุมนานนท์ จากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ขอนแก่น

“สุรียาเป็นคนไข้คนหนึ่งที่ผมได้เรียนรู้ถึงคุณค่าและความงดงามในวิชาชีพแพทย์ หากวันนั้นผมด่วนตัดสินใจโดยที่ไม่ได้มองเห็นถึงความต้องการด้านจิตวิญญาณที่แท้จริงของสุรียา และไม่คิดว่าสิ่งที่เขาหวังนั้นมันมีค่ามากกว่ากายเหลือเกินต่อคนที่เขารัก ผมก็คงไม่ได้เห็นสุรียาที่เป็นอยู่เหมือนเช่นวันนี้ ผมเชื่อว่ถึงแม้สิ่งที่สุรียาหวังมันจะริบหรี่ แต่มันก็คงไม่มากเกินกว่าที่เขาจะหวัง และวันนี้สุรียาสมหวังในสิ่งที่เขาปรารถนาแล้ว เรื่องราวของสุรียาเป็นสิ่งที่คอยเตือนสติผมและแพทย์รุ่นน้องอยู่เสมอว่า การตัดสินใจอะไรโดยถือเอาประโยชน์ของคนไข้เป็นที่ตั้งและเข้าให้ถึงถึงความต้องการที่แท้จริงของคนไข้ในทุกมิติ คือสิ่งที่แพทย์ทุกคนควรจะทำ”

บางครั้งการทำงานในหน้าที่ประจำอันจำเจ เผชิญกับความท้าทายและอารมณ์ที่ไม่ปกติของคนไข้ที่ติดยาเสพติด ทำให้ผู้ให้บริการ แพทย์จะหมดความอดทนมองผู้รับบริการด้วยความไม่เข้าใจแต่ด้วยความอดทนแห่งวิชาชีพและการได้รับรู้จากการลงพื้นที่ทำให้มุมมองของเธอที่มีต่อคนไข้เปลี่ยนไป ดังเรื่องเล่าของพรนิมล คีกรดีสูงโรงพยาบาลแม่จันเชียงราย

• “ปรีชาเข็นล้อเข็นออกมาจากในบ้านโดยมีแม่ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ใส่สายให้อาหารคาไว้ที่รูจมูกใบหน้าเรียบเฉยร่างกายนั่งบนล้อเข็นได้ด้วยเข็มขัดที่คาดไว้ ปรีชาค่อยๆ เข็นแม่มาไว้ที่หน้าบ้านไม่ไกลจากพวกเรานัก ทาทางและแววตาที่อ่อนโยนขณะที่ปรีชาดูแลแม่ช่างแตกต่างจากปรีชาที่ฉันทันเจอวันแรกราวกับคนละคน

“หมอครับผมไปไหนไกลไม่ได้ต้องดูแลแม่ ในบ้านไม่มีใครอุ้มแม่ไหวนอกจากผม” ปรีชาพูดขณะที่กลับมานั่งลงที่เดิมแต่ดวงตามองออกไปสุดไกล



ราวกับจะทะลุมิติของกาลเวลา “แม่ชอบนั่งหน้าบ้าน ตั้งแต่ผมยังเด็ก แม่เล่าให้ฟังว่า แม่อพยพมาจากจีนแผ่นดินใหญ่ ตั้งแต่พ่อเสียชีวิตแม่ก็เลี้ยงดูพวกเราและเราก็เริ่มต้นกันที่นี่ พอถึงตอนเย็นแม่ก็จะนั่งพักที่หน้าร้านมองดูผู้คน จนใกล้ค่ำปิดร้านทุกวันเลยครับ ตอนนีพิน้องคนอื่นแยกย้ายไปมีครอบครัวกันหมดนานๆ มาที แม่รักที่นี่ และไม่ยอมย้ายไปไหน ผมก็เลยต้องอยู่ที่นี้ส่งสารแม่ครับ ถึงตอนนี้แม่จะไม่รู้เรื่องผมก็จะทำในสิ่งที่แม่ชอบครับ ผมพาแม่มานั่งหน้าบ้านทุกเย็นครับ”

ภาพต่างๆ วาดเขียนมาในความคิด ภาพการกดขี่ข่มเหง ภาพเอารัดเอาเปรียบ แก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ภาพการทอดทิ้งลูกทอดทิ้งบุพการีที่มีให้เห็นจนชินตาจากสังคมคนดี ขณะที่ภาพชัดเจนเบื้องหน้าคือภาพของคนที่ยังคงไม่ยกสถานะให้และพร้อมจะกัดกันทุกรูปแบบ กลับรับผิดชอบการกระทำของตัวเองและทวนทบทวนของลูกให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

อคติทางความคิดถูกลบและคงมีประโยคเดียวที่ผุดขึ้นในใจฉันตอนนี้

“ขอโทษนะปรีชา”

เรื่องเล่าบางเรื่องยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นความตั้งใจความเสียสละของแพทย์ พยาบาลที่ทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยที่คนบางคนอาจจะคาดไม่ถึงว่าภาระงานที่แสนหนักหน่วงอย่างนั้นสิ่งที่ยังหล่อเลี้ยงให้เขายังคงทำงานต่อไปคืออะไรกันแน่ ดังตัวอย่างบางตอนของเรื่องเล่า ของนายแพทย์เดชา แซ่หลี่ โรงพยาบาลกะพ้อ

“เมื่อค่ำห่อด้วยผ้าขาวแล้ว เราก็ช่วยกันกางผืนธงชาติห่มร่างครูผู้ล่วงลับ มองดูเหมือนมีพลังอย่างน่าประหลาด ธงชาติอันประกอบด้วยสีแดง ขาวน้ำเงิน คล้ายจะรวมเอาจิตวิญญาณของผู้กล้าผู้เสียสละทั้งหมดไว้ที่ผืนธงชาติผืนนี้ช่างเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีสำหรับข้าราชการผู้ล่วงลับไปแล้ว

เวทีการเล่าเรื่อง บางครั้งก็สามารถ
เยียวยาจิตใจของผู้ให้บริการ
และในขณะเดียวกันก็เยียวยาจิตใจ
ของผู้รับบริการ ได้เช่นเดียวกัน
เป็นบทเรียน ล้ำค่า
ที่ไม่มีในตำราใดใด

สักพักหนึ่งนายอำเภอพร้อมด้วยญาติผู้ตายเดินทางมาถึง นายอำเภอ
แนะนำผมให้รู้จักกับพ่อของครู สีหน้าท่านเคร่งขรึม สายตาที่แฝงด้วยความเศร้า
มากมายกลับใจผมปรอยน้ำตาเลยในดวงตาคู่นั้น ท่านพูดกับผมว่า "ขอคุณลูกชาย
ได้ไหม" "ได้ครับ" ผมตอบกลับ หลังประหม่นด้วยสายตาว่าบุคคลิกที่เข้มแข็งพอๆ
กับหินผานั้นคงจะเพียงพอที่จะเผชิญกับสิ่งที่จะอยู่ตรงหน้า

เมื่อเดินมาถึงศพ พ่อผู้ตายถามว่า "ไหนส่วนหัว ส่วนขา" เนื่องจาก
ศพที่ถูกทรงชาติคลุมนั้นดูไม่เห็นเป็นรูปร่างคน ผมจึงเข้าไปส่วนศีรษะ และบอกว่า
"ตรงนี้ส่วนหัวครับ" พ่อผู้ตายพยักหน้าเชิงรับทราบ

สายตาท่านเพ่งมองบนร่างไร้วิญญาณ มือซ้ายยกขึ้นช้าๆ ลูบศีรษะ
และไล่ลงช้าๆ อย่างทะนุถนอมเท่าที่พ่อจะทำต่อลูกเป็นครั้งสุดท้ายได้ และตบลง
บนลำตัวอย่างหนักแน่นหลายต่อหลายครั้ง ประหนึ่งจะบอกถึงความภูมิใจ ความรัก
ต่อลูกชายคนหนึ่ง

แล้วคำพูดที่แทรกขึ้นท่ามกลางความเงียบ "ขอให้ลูกไปสบายเถอะ ตัวพ่อ
แก่แล้ว คงทำได้แค่นี้" ประโยคสั้นๆ แต่ทำไมมันถึงเย็นเฉียบจนจับจิตเช่นนั้น

ทิ้งระยะชั่วคราว เขาก็พูดซ้ำ "ขอให้ลูกไปได้เถอะ พ่อแก่แล้ว คงทำอะไร
มากกว่านี้ให้ลูกไม่ได้แล้ว"

อีกแล้ว คำพูดนี้เหมือนกับเคยได้ยินซ้ำๆ ใช่มั้ยเป็นคำพูดเมื่อ
๒ - ๓ เดือนก่อน คำพูดของพ่อของทหารพรานที่ถูกยิงเสียชีวิตและเดินทาง
มารับศพของลูกชายคนเดียว นี่ก็แล้วคร้าอย่างบอกไม่ถูก

หลังจากเคลื่อนศพมาไว้บนรถและมีทหารขึ้นนั่งบนท้ายรถกระบะ คอย
คุ้มครองศพและญาติผู้ตายส่งกลับไปจังหวัดยะลา

ก่อนก้าวขึ้นรถ พ่อของครูผู้ล่วงลับ หันมาทางผมพร้อมยกมือไหว้
พร้อมกล่าวว่า "ขอบคุณมากนะครับคุณหม่อ"

ผมได้แต่ยกมือไหว้ตอบ พูดอะไรไม่ออก พูดไม่ออกเพราะสายตาคู่นั้น
แสดงความขอบคุณอย่างมากมาย มากมายอย่างที่ผมนึกไม่ออกว่าผมทำอะไร
มากมายให้เจ้าของสายตาคู่นั้น





คุณหมอลดา

พระจันทร์เคลื่อนเคลื่อนจวนเกือบจะวาง
ตำแหน่งตรงกับศีรษะ ดวงดาวบนท้องฟ้าใน
คำคืนนี้ทำไม่จึงฉายแสงพร่างพราวชัดเจนเช่นนี้
แสงอันสุกสว่างของมันวาววับจับกับท้องฟ้าที่มีด
สนัเท ผมคิดว่าผมไม่เคยเห็นแสงดาวสดใสอย่างนี้
มาก่อนเลย

ถ้าดาวที่ทอแสงงามนี้มีหัวใจ ใจของมัน
จะงดงามสดใสเหมือนใจของผมในเวลานี้ไหมนะ”

หลายๆ โรงพยาบาลมักจะพยายามนำ

เรื่องเล่าไปเชื่อมโยงกับตัวมาตรฐานซึ่งก็น่าจะเป็นสิ่งที่ดีเหมือนกัน

แต่สิ่งที่จะเป็นประโยชน์มากกว่า หากมีการเรียนรู้เรื่องเล่า ผ่านรูปธรรม
และผ่านการไตร่ตรองและสะท้อนคิด เช่นเมื่อเราบอกว่า “ความปิติในการ
ทำงาน” เราจะเข้าใจอย่างแจ่มชัด หากได้อ่านเรื่องเล่านี้

เรื่องราวของคุณหมอลดา เราจะเข้าใจว่าทำไมคุณหมอจึงสมัครใจที่จะ
ทำงานที่นั่นแม้ว่างานจะมีมากมาย เราสามารถมองเห็นถึงอุดมคติชีวิตของคุณหมอ
เลยทีเดียว

เช่นเดียวกับเราจะเห็นภาพการทำงานเป็น “ทีม” ที่ชัดเจนและอย่าง
เข้าใจ หรือการทำงานอย่างเสียสละของคุณหมอ

เรื่องเล่าเหล่านี้เป็นกระบวนการที่สำคัญในการหล่อเลี้ยงมิตติจิตวิญญาณ
และส่งผ่านให้งานคุณภาพมีความลึกซึ้งงดงาม

เวทีการเล่าเรื่องบางครั้งก็สามารถเยียวยาจิตใจของผู้ให้บริการ และใน
ขณะเดียวกันก็เยียวยาจิตใจของผู้รับบริการได้เช่นเดียวกัน เป็นบทเรียนล้ำค่า ที่
ไม่มีในตำราใดใด

เพราะเป็นการเรียนรู้ระหว่างชีวิต ต่อชีวิต

เมื่อมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการทำงานทางด้านบริการทางการแพทย์ ผ่านเรื่องเล่า ผ่านประสบการณ์ เรื่องราวเหล่านี้กลายเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เช่นเขาทำได้อย่างไร? เขาใช้เวลาในตอนไหน? เขาเหนื่อยไหม? เขาหล่อเลี้ยงและหล่อหลอมวิธีการทำงานมาจากไหน?

เมื่อมีประเด็นที่ชวนให้เรียนรู้มากมายเช่นนั้น เวทีการแลกเปลี่ยนในเชิงมิติจิตใจ จึงได้ถูกพัฒนาขึ้น จากกลุ่มเล็กๆ ในโรงพยาบาลขยายสู่ระดับภาคและระดับประเทศ

มีการนำเสนอกิจกรรม และถ่ายทอดเรื่องราวไม่จำกัดรูปแบบ ทั้งการเสวนา การพูดคุย การเล่าเรื่อง การเสนอผลงานวิจัย การแสดง reality show จากชีวิตจริงของการทำงาน

สิ่งที่ได้ดี ที่ทำในงานประจำบนพื้นฐานงานคุณภาพ ความปลอดภัย ระบบที่มีมาตรฐาน ความกล้าหาญ ความเสียสละได้ถูกนำมาถ่ายทอด เวทีแล้วเวทีเล่า

เรื่องราวทั้งหมดจะถูกสังเคราะห์ชิมชั๊บ และขยายออกไปในสถานพยาบาลต่างๆ อย่างน้อยๆ เป็นลำดับขั้นดังนี้คือ

๑. ระดับบุคคล (personal transformation)

การเปลี่ยนแปลงในระดับนี้มีมากมายพอสมควร ข้อมูลที่ชัดเจนคือ จากโจทย์คำถามที่ว่า เมื่อเสร็จสิ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้แล้ว ๓ สิ่งแรกที่จะทำคืออะไร?

เกือบทุกคน จะตอบว่า "เราจะเริ่มปรับเปลี่ยนตัวเองก่อน"

๒. การเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กร (Organization Transformation)

เกิดขึ้นแล้วในหลายๆ แห่ง ที่ผู้นำมีภาพฝันที่สามารถขับเคลื่อนได้ อย่างธรรมชาติ อยู่แล้ว เมื่อมาเติมเต็มและขับเคลื่อนโดย สรพ. จึงเกิดความมั่นใจมากยิ่งขึ้น

เรามักจะได้ยินคำพูดลักษณะ เช่นนี้อยู่บ่อยๆ

“เมื่อก่อนไม่กล้าทำมาก เกรงจะไม่ถูกใจ คนที่มาตรวจหรือมาประเมิน เพราะไม่ใช่ตัวชีวิต”

“ดีใจจัง ที่มีแนวคิดนี้ เพราะเมื่อก่อน พอเราทำไปคนมักว่าเราเพี้ยนๆ...ตอนนี้หนูมีที่ยืนแล้ว”

การเปลี่ยนแปลงในองค์กรจะเริ่ม ขยายมาจากการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคลและมีการสนับสนุนอย่างชัดเจนจากระดับนโยบาย ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงในระดับนี้คงไม่พ้นการหนุนจากผู้นำและองค์กรภายนอก

๓. การเปลี่ยนแปลงในระดับสังคม คงจะค่อยๆ พัฒนาจากองค์กรที่มีคุณค่า คนในองค์กรมีคุณค่าต่อสังคม ค่อยๆ สร้างความผูกพันระหว่างโรงพยาบาลกับหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งประชาชนในหมู่บ้านในสังคมนั้น

ในปัจจุบันมีโรงพยาบาล จำนวนหนึ่งได้ขยับเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในระดับสังคมแล้ว งานของโรงพยาบาลกลายเป็นงานของชุมชน เป็นงานของชาวบ้าน มีการจัดกระบวนการร่วมกัน มีลูกหลานของชาวบ้านมาเป็นพยาบาลและโครงการ SHA ได้ไปเติมเต็มให้ระบบบริการการสร้างเสริมสุขภาพ และการสร้างความสุข ความผูกพันระหว่างแพทย์ พยาบาลและคนไข้ ประชาชน ไปด้วยกันอย่างสวยงาม

“เรามีโอกาส ร่วมดู มาร่วมคิดกันมากขึ้นและเรียนรู้ความสำเร็จของที่อื่นๆมาเป็นบทเรียนให้เราปรับใช้”

“เป้าหมายที่เรอยากเห็นคือ คนที่อำเภออุบลรัตน์ มีสุขภาพดีและมีมีความสุข ในมิติทุกเรื่อง ทั้งกาย ใจ สังคม และปัญญาก็เริ่มเห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถเอาบทเรียนจากที่อื่นมาเสริมได้มากขึ้น เราเองก็เดินหน้าอย่างมั่นใจ เพราะว่ามีคนอื่นเอาไปทำแล้วได้ผล

เช่น เราให้ปลากินลูกน้ำ กินลูกน้ำจนหมดเลยไม่มีลูกน้ำ ไม่มียุงลาย ไข่เลือดออกก็ลดลง

บางที่ได้มีโอกาสไปประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ก็ทำให้สรุปบทเรียนมาทำที่ของเราให้มากขึ้น...



ทำให้เรากฎมึใจว่าเป้าหมายที่เรากำหนดไว้ ๒ เรื่องใหญ่ๆ นั้นมันใกล้
มาแล้วนะ..

คือเรื่องโรงพยาบาลที่ดีมีคุณภาพ ดูแลเขาเรื่องเจ็บไข้ได้ป่วยอย่าง
ปลอดภัย มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

และการดูแลกันอย่างเท่าเทียม ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์..

จุดสำคัญของ SHA คือ กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้ทุกคนมารวมตัว
กัน แลกเปลี่ยนกัน และถ้าหากว่ามีการขยายไปเรื่อยๆ ไม่ต้องถึงเป้าหมายสุดท้าย
แต่มีความสำเร็จระหว่างทาง...

และให้เขาเป็นคนวางแผนว่า ความสำเร็จเหล่านั้นคืออะไรบ้าง? แล้วเขา
จะหาทางไปสู่ความสำเร็จอันนั้น..

สิ้นปี หรือกลางปีก็มาสรุปทเรียนว่าสำเร็จหรือยัง ถ้าสำเร็จเราก็ทำ
เพิ่มต่อ...

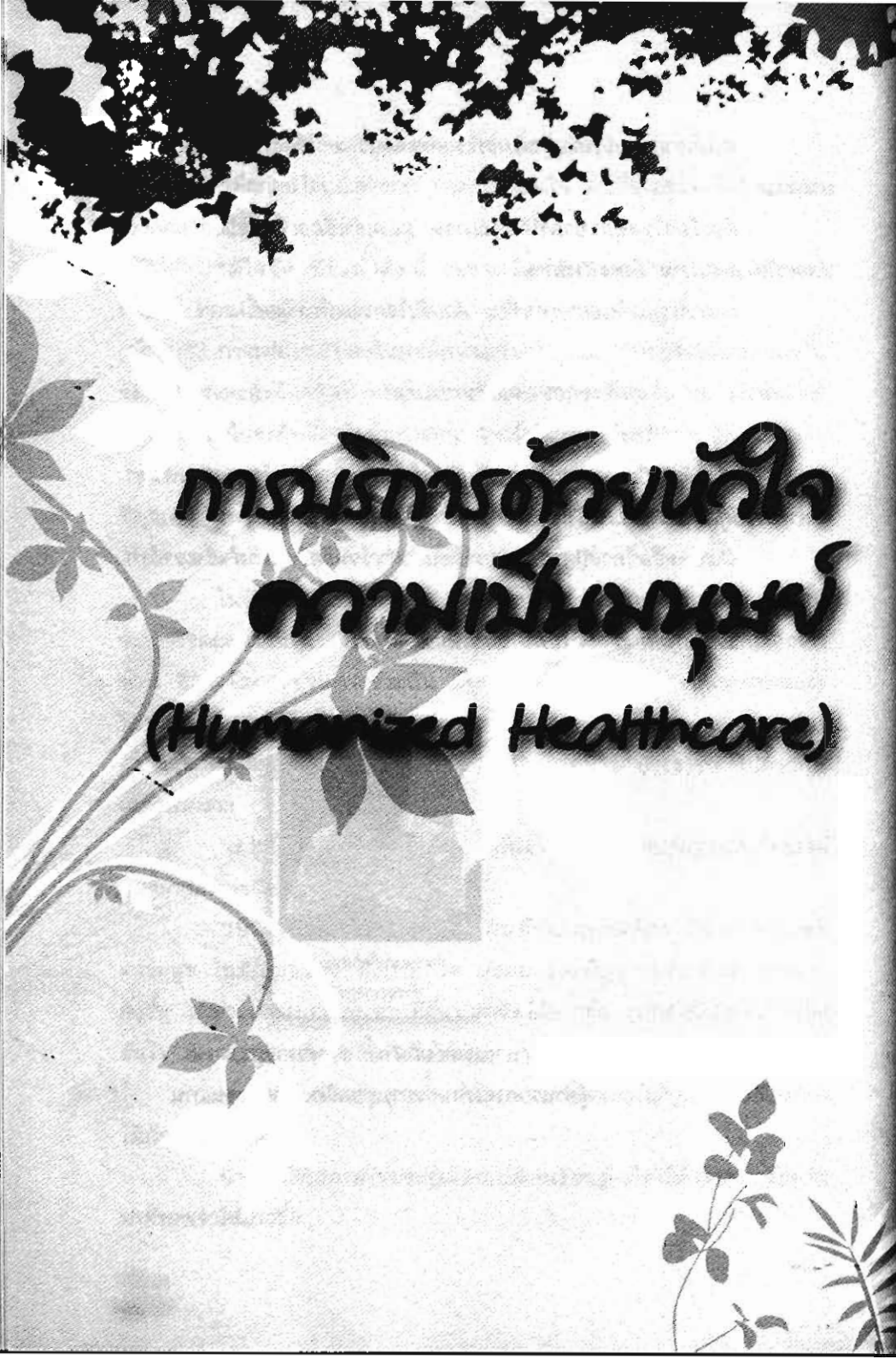
แต่หากไม่สำเร็จ ก็ไปหาความรู้เพิ่ม...



นายแพทย์อภิสิทธิ์
ธำรงวารการ

(นายแพทย์อภิสิทธิ์ ธำรงวารการ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ จ. ขอนแก่น



**การบริการด้วยหัวใจ
ความเอื้อเฟื้อถนอม
(Humanized Healthcare)**

เมื่อเริ่มนำแนวคิดนี้มาทดลองใช้ใน ๖ โรงพยาบาลแรก ที่ได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมมูลนิธิรพทศนี้้อจี้ เมื่อต้นปี พ.ศ. ๒๕๔๙

มีข้อสงสัยมากมายเกี่ยวกับความหมาย หรือ Definition ของคำๆ นี้ บางท่านก็ถึงกับถามว่า "แล้วทุกวันนี่เราก็เป็นมนุษย์ไม่ใช่หรือ?" ทาง สรพ. จึงได้สร้างกระบวนการเรียนรู้โดยการถ่ายทอดความรู้สึก จากเรื่องเล่าบ้าง หรือจากตัวอย่างที่ดีดี

หลังจากนั้นได้ให้กลุ่มได้แปรเปลี่ยนสิ่งที่เป็น "นามธรรม" นั้นให้เป็น "รูปธรรม"

ในระยะแรกๆ นั้นจึงมี "คำหลัก" หรือ key word ของการบริการ ด้วยหัวใจของความมนุษย์มากมาย อาทิเช่น

เข้าใจคนอื่นมากขึ้น ฟังคนอื่นมากขึ้น ให้อภัย มีเมตตา

เอาใจใส่ รักคนอื่น รักตัวเอง ชื่นชมคนอื่น ลดตัวตน

เป็นผู้ให้ รักคนอื่นโดยไม่มีเงื่อนไข เริ่มทำความดีจากตนเองก่อน มีความเสียสละ เป็นต้น

เมื่อลองตั้งใจขย้าว่าจะอยากจะทำที่ไหนในโรงพยาบาลมากที่สุด ส่วนใหญ่จะบอกว่า "อยากจะทำในหน่วยดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย (palliative care) และหากยังไม่มื้ทีมที่จะช่วยทำ ก็จะทำเอง และชักชวนคนที่มีแนวคิดคล้ายๆ กันมาร่วมทำ

นี่คงเป็นจุดกำเนิดของการผสมผสานงานที่มีความละเอียดอ่อนเข้าไปในงานบริการปกติ

แนวคิดนี้เมื่อเอามาดำเนินการในระบบสุขภาพ จะเห็นภาพที่ชัดเจน เนื่องจากงานที่รับผิดชอบ ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ทุกข์ยาก ผู้ที่ท้อแท้และสิ้นหวัง ผู้ที่กำลังจะสูญเสียคนที่รักหรือผู้นำครอบครัว

ดังนั้นคนที่ทำงานในภาระที่หนักหนาสาหัสนี้ ก็จะต้องมีต้นทุนสูง คือต้องมีจิตใจที่สูง หรือที่เรียกว่า “จิตวิวัฒน์” เพราะเป็นฝ่ายที่ต้องทำหน้าที่ “เป็นผู้ให้”

“ให้การรักษา” เพื่อให้คนป่วยเหล่านั้นกลับคืนสู่สุขภาพที่ดีดังเดิม โดยเร็ว การรักษาทางกายนี้ เรามีมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานคุณภาพเป็น เครื่องมืออันสำคัญ

“ให้การเยียวยา” เป็นการให้ความเข้าใจ ให้ความหวัง ใจกำลังใจ ให้ความรัก ความเข้าใจในฐานะที่เป็นมนุษย์ เช่นเดียวกัน

เมื่อมีต้นทุนทางจิตใจที่สูงพร้อมที่จะเป็นผู้ให้ หรือผู้ที่เติมเต็มให้กับผู้ป่วยแล้ว การมองภาระงานที่อยู่ตรงหน้าจะเปลี่ยนไป จะเป็นงานที่มีความหมาย ซ้ำนมาทันที บุคลากรจะรู้สึกรักในงาน เพราะงานมีคุณค่า งานมีความยิ่งใหญ่

เมื่อเห็นคุณค่าของงาน พร้อมๆ กับเห็นผลลัพธ์ที่ดีกับจิตใจที่มีเมตตา คนทำงานจะเกิดความสุขและปิติในงานของตนเอง

ดังที่ ท่านพระพรหมคุณาภรณ์ ป.อ.ปยุตโต กล่าวว่

“รักษาคนไข้ พร้อมกับรักษาใจตน”

การที่จะฝึกตนเองให้เป็นผู้ให้ หรือพัฒนาตนเองจนเป็นผู้มีสติตลอด 24 ชั่วโมงเมื่อปฏิบัติงานนั้น ก็มีแนวทางฝึกฝน เพื่อให้เกิดทักษะได้

กิจกรรมหลายๆ อย่างในโรงพยาบาล ก็สอนในการลดตัวตน เพื่อให้มีจิตใจที่กว้างใหญ่ขึ้น เช่น การลดช่วงชั้นของการบังคับบัญชา การไหว้ผู้ที่มีวัย สูงกว่าโดยไม่ต้องสนใจตำแหน่ง ฝึกการแบ่งปัน หรือการใช้กิจกรรมทางศาสนา ที่นับถือเป็นตัวกำกับ การปฏิบัติงาน ฝึกการทำงานกับผู้ป่วยไว้

และใช้การเล่าเรื่องความดีงามเพื่อหล่อเลี้ยง หล่อหลอมอุดมการณ์ให้ ขยายออกไปอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างของการทำงานด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เรียบเรียงจากเรื่อง เล่าของคุณสุกานดา เมฆทรงกลด พยาบาลประจำห้อง ICU โรงพยาบาลพิจิตร

“ดิฉันได้รับการส่งคนไข้คนหนึ่งเพื่อเข้ารับการรักษาที่ห้องผู้ป่วยหนัก คนไข้คนนี้อายุประมาณ ยี่สิบกว่าๆ เธอตั้งครรภ์แรกอายุครรภ์ประมาณ ๑๗ สัปดาห์..



เธอและสามีได้รับอุบัติเหตุ รถบรรทุกชน
ได้รับบาดเจ็บสาหัส เนื้อสมองถูกทำลาย อาการ
สาหัสมาก โอกาสรอดชีวิตแทบไม่มี...ต้องใช้เครื่องมือ
เพื่อช่วยพยุงชีวิต

ส่วนสามีอาการปลอดภัย และมาเฝ้า
ภรรยาทุกวัน...เพื่อดูอาการพร้อมญาติ พี่น้องคน
อื่นๆ...



คุณสุกานตา เมทรทงกลด

เมื่อมีต้นทุนทางจิตใจที่สูง
พร้อมที่จะเป็นผู้ให้ หรือผู้ที่เต็มเต็ม
ให้กับผู้ช่วยแล้ว การมองภาระงาน
ที่อยู่ตรงหน้าจะเปลี่ยนไป จะเป็นงาน
ที่มีความหมายขึ้นมาทันที บุคลากรจะ
รู้สึกรักในงาน เพราะงานมีคุณค่า
งานมีความยิ่งใหญ่

ดิฉันได้พูดคุยเพื่อแจ้งความก้าวหน้า แนวทางรักษาให้ กับทั้งสามีและ
ครอบครัวอย่างต่อเนื่องและทุกๆ วัน ในทุกๆ ครั้งที่มีโอกาส

จึงได้ทราบว่าคนไข้คนนี้เรอตั้งแต่ยังเป็นครั้งแรก เป็นความหวังร่วมกันที่
จะมีลูกน้อยไว้เชยชม...

สามีเอยกับดิฉัน เมื่อเราเริ่มสนิทกันมากขึ้นแล้ว

“หมอครับ...ผมทราบว่าภรรยาผมอาการหนักมาก...แต่ผมทำใจไม่ได้ ที่
จะสูญเสียทั้งแม่และลูก คุณหมอสวยช่วยผมนะครับ อย่างน้อยผมอยากให้รอดไว้ให้ผม
สักคน...”

ดิฉันประเมินสถานการณ์แล้ว สำหรับคนไข้ที่เป็นแม่ นั่นคงยากเพราะ
อาการหนักมาก อาการไม่คงที่ โอกาสรอดยากมาก...

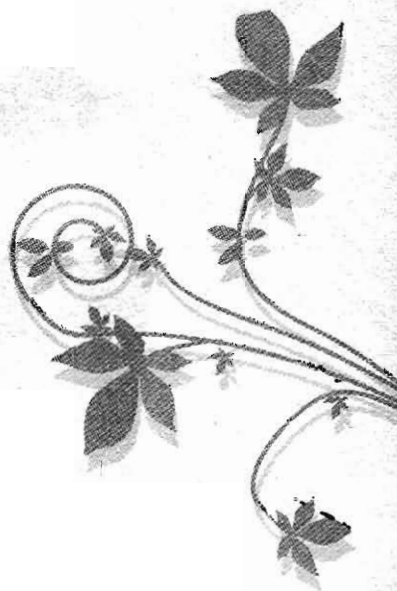
หลังจากนั้นอีกไม่กี่วัน นั้นด้วยอาการที่ค่อนข้างหนัก เธอก็เสียชีวิตลง
ด้วยอาการสงบ

แม้ว่าจะสูญเสียภรรยา แต่การได้ลูกสาวคนหนึ่ง ก็ทำให้คุณพ่อและ
ครอบครัวของเธอ รู้สึกขอบคุณทีมแพทย์และพยาบาลทุกคนอย่างมาก

และดิฉันก็เชื่อว่าทุกๆ คนเองก็มีความสุขที่ได้มีโอกาสทำในสิ่งที่ดีดี
เช่นนี้...ด้วยเช่นเดียวกัน

นี่เป็นเพียงตัวอย่างสั้นๆ จากหลายร้อยหลายพันตัวอย่าง

ที่เกิดขึ้น ดั่งนั้น เมื่อร้อยเรียงเรื่องราวต่างๆ จากทุกๆ โรงพยาบาล
เรื่องราวที่ดี เช่นนี้ จะเป็นพลังและเป็นก้าวอย่างสำคัญ ของระบบบริการด้วยหัวใจ
ความเป็นมนุษย์และคourage เปลี่ยนผ่านจากบุคคลสู่ระบบและมีวิวัฒนาการ
ตามลำดับจนสามารถขยายได้ในระดับองค์กรในที่สุด





บทสรุปรอง
สัจธรรมะ
(Salutogenesis)

ในระบบบริการสุขภาพที่เน้นความเป็นองค์รวม
นั้นสิ่งที่สำคัญคือการใช้ความ “รู้สึก” การใช้ความ
รู้สึกที่ดีเพื่อการดูแลซึ่งกันและเยียวยา ซึ่งกันและกัน

การที่จะมีความรู้สึกที่ดีดี ต่อคนอื่นได้ ก็
ต้องฝึกฝนในการค้นหาความสุขที่อยู่ภายในตนเองให้ได้
ก่อนหันมาหาว่า “สุขภาวะกำเนิด” นั้นจะเกิดขึ้นได้
อย่างไร เป็นแนวคิดที่เราจะสามารถสร้างสุขภาวะให้
เกิดขึ้นจากภายในตัวของเรา ค้นหาความหมายและ
ต้นทุนที่มีอยู่เดิม

เมื่อมีความรู้สึกที่ดีดี ภายในจิตใจแล้ว ความสุขและความรู้สึกนี้จะ
ถ่ายทอดไปยังคนไข้หรือผู้ป่วย หรือใครสักคนที่อยู่ตรงหน้าเรา



ดร. นพ. ลภัส ธีระ

การที่จะมีความรู้สึกที่ดีดี ต่อคนอื่นได้
ก็ต้องฝึกฝนในการค้นหาความสุข
ที่อยู่ภายในตนเองให้ได้ก่อน
หันมาหาว่า “สุขภาวะกำเนิด” นั้นจะ
เกิดขึ้นได้อย่างไร เป็นแนวคิดที่เราจะ
สามารถ สร้างสุขภาวะให้เกิดขึ้นจาก
ภายในตัวของเรา ค้นหาความหมาย
และต้นทุนที่มีอยู่เดิม

คำว่า Salutogenesis นั้นมาจากคำภาษากรีก Salute หรือ Health และ Genesis หรือ Origin ในภาษาไทยจึงใช้คำว่า “สุขภาวะกำเนิด”

โดยการเริ่มต้นจากจิตใจ จากคุณค่าของสิ่งต่างๆ ที่เป็นตัวเรา คุณค่าของความรัก คุณค่าความเมตตา เห็นคุณค่าของการเป็นผู้ให้ มีความดี มีความงามเป็นต้นมากับการกระทำในทุกกิจกรรม

ดร.นพ.สกล สิงหะ ได้ให้ความหมายสั้นๆ มีความชัดเจนว่า
“เป็นวิถีชีวิตที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง” (Human - Centred)
ใช้ศักยภาพที่แท้จริงของมนุษย์ ดูแลโลกใบนี้ให้สมบูรณ์และอุดมทั้ง
กายภาพและจิตวิญญาณ”

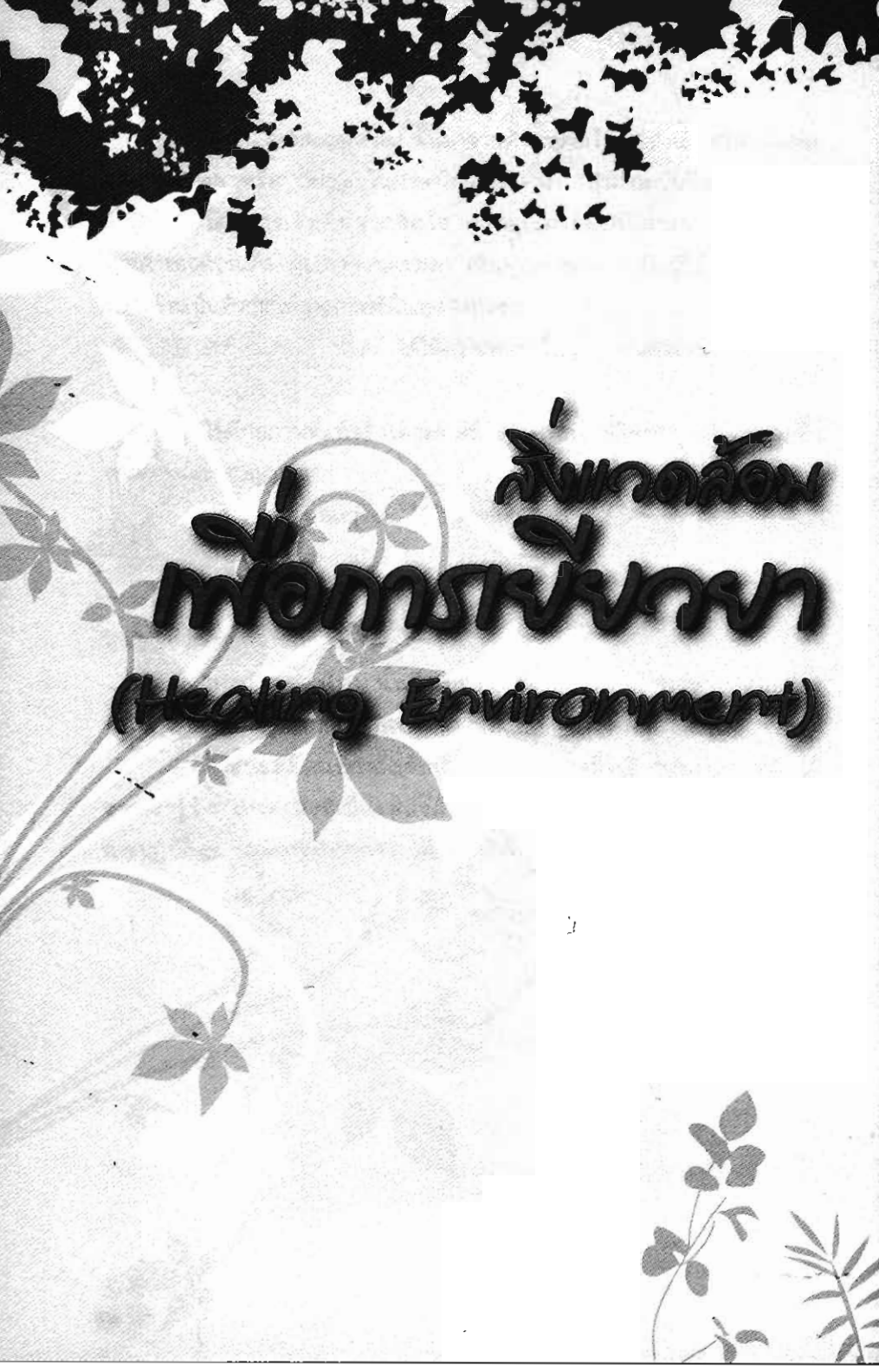
นพ.วิธาน ฐานะวาทย์ ได้ให้ความหมายว่า

“เป็นมุมมองทางการแพทย์แบบใหม่ที่จะมาสนใจว่า “คนจะเกิดสุขได้อย่างไร” ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์นั้นสามารถมีสุขภาพที่ดีได้มากขึ้นกว่าเดิม จากการดูแลสุขภาพด้วยตัวของเขาเอง”

“สุขภาวะกำเนิด” นั้นจึงเป็นมุมมองใหม่ที่สะอาดสว่างหา แหล่งที่จะ
ทำให้คนเกิดความสุข มากกว่าที่จะค้นหาสิ่งที่เป็นปัญหา หรือตัวโรค

ดังนั้นแม้ว่าคนที่กำลังเจ็บป่วยทางกายก็อาจที่จะมี “สุขภาวะ” ที่ดี ได้
หากเรารู้จัก ค้นหาสิ่งที่เป็นแหล่งต้นตอแห่งความสุขนั้น ไม่ว่าจะป็นวิธีคิด
การปฏิบัติตน และการทำกิจกรรมดีดีเพื่อให้เกิดความสุขได้





สิ่งแวดล้อม
เพื่อการรักษา
(Healing Environment)

เพื่อให้ระบบบริการคุณภาพมีความประณีต งดงาม ลึกซึ้ง โครงการ SHA จึงได้สนับสนุนให้โรงพยาบาลได้สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา หรือ Healing Environment ขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลมีมิติทางจิตใจ ผสมผสานกับแนวคิดทางสุนทรียศาสตร์ในการวางระบบสิ่งแวดล้อม อันประกอบไปด้วยสิ่งแวดล้อมจากภายในและสิ่งแวดล้อมที่เป็นรูปธรรมจากภายนอก

จากผลการวิจัยหลายต่อหลายแห่งได้ผลอย่างสอดคล้องต้องกันว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม บรรยากาศที่ดี สัมผัสที่อบอุ่นสามารถส่งผลถึงการลดความเครียด ลดอัตราการผิดพลาดและรวมถึงการติดต่อด้วย

นอกจากนั้นสิ่งแวดล้อมที่ดี อบอุ่นและเข้าใจความต้องการของผู้ป่วยนั้นสามารถทำให้คนไข้มีการฟื้นตัวเร็วขึ้น หายป่วยได้เร็วขึ้น

สภาพแวดล้อมภายใน

เป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการพัฒนาจิตใจของคนทำงานให้มีความละเอียดอ่อนในด้านต่างๆดังนี้

- ๑ รับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย ความหวัง หรือความเชื่อ ค่านิยม ที่ติดตัวผู้ป่วยมา
- ๒ สัมผัสและมองเห็นคนไข้ในลักษณะองค์รวม ไม่แยกส่วน เชื่อมโยง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เข้าใจมิติจิตวิญญาณและสิ่งที่จะขับเคลื่อนพลังชีวิตแต่ละคน
- ๓ เข้าใจในวัฒนธรรม วิถีชีวิต ยอมรับและเคารพในกลุ่มสังคม ที่คนไข้คุ้นเคย รวมทั้งการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เกิดความเข้าใจ ได้โดยง่าย ไม่ตัดขาดคนไข้จากสังคม วัฒนธรรมที่คุ้นเคย

สิ่งแวดล้อมที่ดี อ่อนโยนและ
เข้าใจความต้องการของ
ผู้ป่วยนั้นสามารถทำให้คนไข้
มีการฟื้นตัวเร็วขึ้น
หายป่วยได้เร็วขึ้น

๓ เข้าใจในรูปแบบการดำรงชีวิตซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่และเชื้อชาติ อายุ เช่น อาหาร การผ่อนคลาย วิธีการและประเภทการออกกำลังกาย

๔ เมื่อรับรู้และเข้าใจในมิติต่างๆ ของผู้ป่วยต่างๆ ที่เป็นสิ่งแวดล้อมภายในแล้ว ผู้ให้บริการจะมีความรัก ความเมตตา การบริการต่างๆ จึงเกิดจากความปรารถนาดี มีสัมพันธที่อ่อนโยน จริใจ ภาษานุ่มนวลที่เข้าใจง่ายและให้เกียรติ


๕ เปิดโอกาสให้คนไข้ได้ใกล้ชิดกับสังคม หรือครอบครัวที่เขารัก ไม่แยกผู้ป่วยออกจากสังคมที่เขาคุ้นชิน

สิ่งแวดล้อมภายนอก

๓ เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีทางเลือก และความสะดวกในการรับบริการทางการแพทย์ หลากหลายขึ้น หรือมีบริการทางการแพทย์ที่คุ้นเคยเพิ่มเติมให้เห็นหลายๆ โรงพยาบาลจะมีการแพทย์ทางเลือก มีการแพทย์แผนไทย หรือมีบริการจากภูมิปัญญาไทยผสมผสานในการบริการทั่วไป เช่น การประคบสมุนไพรหลังการคลอด การนวดฝ่าเท้า หรือบริการเสริมต่างๆ ที่คนไข้รู้สึกผ่อนคลายและฟื้นตัวเร็วมากขึ้น

- ๙ ในการที่องค์กรจะพัฒนาเพื่อสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยานั้น สิ่งที่สำคัญคือสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ต้องเอื้อ เช่น การมีนโยบายอย่างชัดเจน การสร้างบรรยากาศในองค์กร การส่งเสริมให้นำมิติเหล่านี้ลงสู่ในงานประจำ รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความสำเร็จ หรือผลดี จากสิ่งที่ได้ปฏิบัติเพื่อนำไปขยายผลต่อไป
- ๙ สิ่งแวดล้อมที่เป็นโครงสร้างทางภูมิสถาปัตยกรรม การออกแบบที่เหมาะสม สะดวก สะอาด เข้าถึงง่าย มีการใช้สีในโทนต่างๆ เพื่อสร้างความสดชื่น มีชีวิตชีวา ไม่หดหู่ ผลของสีจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ เช่น สีเขียว ให้ความรู้สึกเย็น ผ่อนคลาย สบายตา มีความสมดุล หรือสีฟ้า ให้ความรู้สึกร่มเย็น อีสรระปลอดภัย ส่วนสีส้ม ให้ความรู้สึก สร้างสรรค์ อบอุ่น เป็นต้น
- ๙ แสง ควรมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่จะทำ ควรมีความสว่างในงานที่ต้องการแสงสว่างที่ชัดเจน เช่น ในงานหัตถการต่างๆ ส่วนในบริเวณที่คนใช้พักผ่อน แสงไฟบนเพดาน ผงังก็ควรลดแสงลงเพื่อให้เหมาะสมในการที่ผู้ป่วยจะพักผ่อน
- ๙ ธรรมชาติในพื้นที่ใช้สอย ควรมียจุดที่น้ำจะได้รับแสงสว่างจากธรรมชาติ หรือมีบริเวณที่เชื่อมให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสสัมผัสกับธรรมชาติได้ เช่น ต้นไม้ ดอกไม้ สวนสวย สายลม หรือแสงแดด สุนัขเห่า
- ๙ ความงามจากศิลปะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงเพลง ภาพวาด ที่ให้ความสดชื่น หรือความสุข การจัดวางดอกไม้ในจุดที่เหมาะสม ไม่กรุงรังจนเกินไป
- ๙ บางแห่งเปิดโอกาสให้คนไข้ได้ร้องเพลง เล่นดนตรี วาดภาพ หรือจัดดอกไม้ ขึ้นอยู่กับกรออกแบบให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ป่วย
- ๙ การใช้เครื่องหอมเพื่อช่วยในการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลาย เช่น อโรมา การนวดก็เป็นกรสร้างความผ่อนคลายได้



- 
- ๙ อาหาร รสชาติ ความอร่อย สี และภาชนะที่บรรจุ ทำให้อาหารมีความน่ารับประทานมากยิ่งขึ้น มีความสำคัญมากสำหรับผู้ป่วยที่รักษาตัวในโรงพยาบาล
 - ๙ กลิ่นต่างๆ ในโรงพยาบาลมีกลิ่นต่างมากมายและเป็นกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์จากยา จากโรคต่างๆ หรือจากน้ำยาฆ่าเชื้อสิ่งแวดล้อมที่ดี ควรที่จะมีระบบที่จะป้องกันไม่ให้มีกลิ่นเหล่านี้
 - ๙ เสียง ในโรงพยาบาลเป็นแหล่งกำเนิดของเสียงต่างๆ มากมาย ทั้งเครื่องมือ เสียงพูดในภาษาที่ไม่เข้าใจ เสียงตามตัวทางโทรศัพท์ เสียงจากเครื่องโทรศัพท์ เสียงเรียกชื่อคนไข้เป็นต้น เสียงเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียด ความกังวลได้ โรงพยาบาลจึงควรกำหนดแนวทางการลดแหล่งกำเนิดของเสียงลง อย่างน้อยก็ไม่ควรให้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน





รวมเกร็ดความรู้
ที่ของการศึกษา
สังคม

การบริการด้านสุขภาพที่จะเกิดประโยชน์และเอื้อต่อความสุขของผู้ให้บริการและเอื้อต่อประโยชน์และความต้องการของผู้ป่วย ญาติมิตรนั้น ระบบการแพทย์ในฐานะที่ประชาชนให้ความเคารพ เชื่อถือ ตามที่ได้สืบมาในสังคมวัฒนธรรมไทย น่าจะเป็นหลักอันมั่นคงในการที่จะช่วยดึงและชี้นำสังคมไทยขึ้นมาสู่ความดีงาม

งานด้านการรักษาพยาบาล เป้าประสงค์หลักคือ การช่วยบำบัดโรค รักษาคนเจ็บป่วย วิธีการรักษาพยาบาล สาเหตุของโรคได้มีการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งวิวัฒนาการและองค์ความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้ผลการรักษาดีขึ้น ตรงเป้าหมายมากยิ่งขึ้น มีความชำนาญพิเศษ และความเป็นเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น มีเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเครื่องสนับสนุนการทำงาน การวินิจฉัยให้มีความถูกต้องแม่นยำ

กระบวนการดูแลรักษา ด้วยยา ด้วยเครื่องมือที่หลากหลายและซับซ้อน และทำงานร่วมกันจากมากมายหลายวิชาชีพจึงจำเป็นต้องมีแนวทางและวิธีการทำงานที่เป็นระบบ มีเป้าหมายเห็นร่วมกัน ที่ชัดเจน มีศักยภาพและองค์ความรู้ด้านวิชาการที่จำเป็น มีกระบวนการรักษา ที่สอดคล้องกับการวินิจฉัย รวมทั้งมีการดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คนไข้ที่กำลังอยู่ในภาวะที่เจ็บป่วยเกิดอาการที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นมา

แนวทางเหล่านี้ได้ถูกคิดค้นและรวบรวมเพื่อเป็นเครื่องมือให้โรงพยาบาลนำสู่การปฏิบัติ ที่เรารู้จักกันดีว่า “มาตรฐานโรงพยาบาล”

แต่ตัวอย่างอะไรก็ตามหากจะพิจารณาดูจะเห็นว่าเรื่อง การบริการทางการแพทย์ เป็นเรื่องราวที่น่าจะเกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับความเป็นมนุษย์ หรือคู่กันมาตั้งแต่แรกเริ่ม

ระบบบริการทางการแพทย์จึงเป็นอารยธรรมแรกของมนุษย์ที่จะหาวิธีป้องกันตนเองไม่ให้เกิดการเจ็บป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมในการดูแลด้านจิตใจของผู้ที่ป่วยไข้หรือทุกข์ทรมาน

ดังนั้นวัฒนธรรมเก่าแก่ ดังเช่นของประเทศไทยเอง ในสมัยก่อนนั้น สังคมจะยกย่องแพทย์ พยาบาลว่าเป็น

“ปูชนียบุคคล” คือคนที่ทำความดี คนที่ช่วยชีวิตผู้คน เป็นคนที่มีคุณค่าต่อสังคม เพราะว่าเป็นผู้ที่ได้ช่วยเหลือชีวิตเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างหมอ กับคนไข้ ก็จะเชื่อมโยงกับคุณค่าที่ดีคือ หมอ พยาบาล มีความเมตตา กรุณา มีความรักต่อคนไข้ ส่วนคนไข้จะมีความกตัญญูรู้คุณ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในเชิงมิติจิตใจ

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จึงพยายามให้การสร้างความสมดุลทั้งสองด้านคือการมีระบบการแพทย์ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความรู้ทางวิชาการ มีระบบการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ดังเช่นองค์กรที่มีการจัดการด้านคุณภาพที่ดีทั่วไป

แต่ก็ให้ความสำคัญกับเรื่องราวของความเป็นชีวิต มิติจิตใจ เรื่องราวของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามวัฒนธรรมสังคมประเพณีที่มีมาในอดีตด้วย

ระบบบริการทางการแพทย์
จึงเป็นอารยธรรมแรกของมนุษย์
ที่จะหาวิธีป้องกันตนเอง
ไม่ให้เกิดการเจ็บป่วย
โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรม
ในการดูแลด้านจิตใจของ
ผู้ที่ป่วยไข้หรือทุกข์ทรมาน

เรื่องดุลยภาพนี้ก็คือการไม่สุดโต่งไปข้างใดข้างหนึ่ง แต่มีความ
ผสมกลมกลืนกันไปอย่างเหมาะสมงดงาม เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ
ต่างๆ หรือที่เรียกว่าการบูรณาการ ด้านการรักษาพยาบาล ความเชื่อ ความคาดหวัง
สังคม มีสติจิตใจที่สัมพันธ์กับความเจ็บป่วยของร่างกาย

เกิดความพอดีระหว่างการบริการทางการแพทย์ที่มีแนวคิดด้าน
วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี กับระบบจิตใจ การมีเมตตา การอยู่ร่วมกันด้วยฐานะ
ความเป็นมนุษย์ และใกล้ชิดธรรมชาติ

มีความพอดีระหว่างความรู้ในเชิงวิชาการและการฝึกฝนตนเอง และการ
ฝึกฝนจิตใจให้พร้อมที่จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ได้ดีที่สุด หรือหากจะให้ตรงกับลักษณะ
การทำงาน คือพร้อมในการเป็นผู้ให้ที่มีความรู้อย่างเชี่ยวชาญ

เกิดความสมดุลระหว่าง แนวคิดตะวันตกและวัฒนธรรมของไทยเราเอง
อันจะทำให้ระบบบริการคุณภาพของประเทศไทยนั้น มีความงดงาม และ
มีแม้ว่าจะมีความหลากหลายแต่ก็สามารถนำมาหล่อหลอมให้เกิดสิ่งที่ดี มีคุณค่า
บังเกิดผลที่ดีที่สุดแก่เพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างมากที่สุด



บทสวดท้าย

การพัฒนาคุณภาพเพื่อเชื่อมต่อไปจนถึงความเป็น "สุขภาวะ" นั้น การดำเนินถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และมีจิตใจจึงเป็นความสำคัญและมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง เป็นการพัฒนาคุณภาพในแบบของความลุ่มลึก มีคุณค่าและมีความหมาย

เรื่องของ SHA ไม่ได้แตกต่างจากการพัฒนาคุณภาพเดิมหรือการพัฒนาคุณภาพ HA แต่ประการใด แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพที่ต่อเติมด้วยความรักความเมตตา ระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน อาจจะเรียกให้เข้าใจโดยง่ายว่า Spirituality Health Care ก็ได้

เป็นการสร้างดุลยภาพและบูรณาการ การทำงานบนพื้นฐานการทำความดีไว้ในเรื่องเดียวกัน ให้คนมีโอกาส คิดดี ทำดีและพูดในสิ่งที่ดีดี ด้วยตัวของเราเอง เชื่อว่าความดีนั้นจะทำให้คนเกิดความสุข มีความปิติในงาน

ที่สำคัญ การทำความดีของคนในแวดวงสุขภาพเป็นการทำความดีบนฐานความรู้ทางวิชาการ จึงนับว่าเป็นเส้นทางแห่งความดี และเป็นเส้นทางแห่งความสุขด้วย

เป็นดุลยภาพในระบบสุขภาพที่ทำให้เกิดความงดงามเป็นอย่างยิ่ง

เรื่องของ SHA ไม่ได้แตกต่างจากการพัฒนาคุณภาพเดิม
หรือการพัฒนาคุณภาพ HA แต่ประการใด
แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพที่ต่อเนื่อง
ด้วยความรักความเมตตา ระหว่างเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
อาจจะเรียกให้เข้าใจโดยง่ายว่า Spirituality Healthcare ก็ได้
เป็นการสร้างดุลยภาพและบูรณาการ
การทำงานบนพื้นฐานการทำความดีไว้ในเรื่องเดียวกัน
ให้คนมีโอกาส คิดดี ทำดี และ พุดในสิ่งที่ดีดี ด้วยตัวของเราเอง
เชื่อว่าความดีนั้นจะทำให้คนเกิดความสุข มีความปิติในงาน

ห้องสมุด ๑๐๐ ปี เลข หงษ์หวงแก้ว



00008146



โครงการการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน