

ระหว่างเส้นทางของความงดงาม

SHA

รวมบทความจากBlog ใน www.gotoknow.org ของแม่ตั๋ย

ดวงสมร บุญผดุง

ผู้จัดการโครงการสร้างเสริมสุขภาพ

ด้วยกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน

จาก HA สู่ SHA

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. มีความปรารถนา มีความท้าทาย และรวมทั้งมีความฝัน ที่จะเห็น โรงพยาบาล หรือองค์กรด้านสุขภาพของประเทศไทย มีความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยเป็นพื้นฐานที่สำคัญ มีมาตรฐานคุณภาพในการดูแลผู้รักษาพยาบาลผู้ป่วย คนไข้ ผสมผสาน มิติด้านจิตใจ เพื่อให้เกิดความอ่อนโยน มีเมตตา เข้าใจในความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

อีกทั้งยังทำงานร่วมกับ ชุมชน และสังคมได้โดยไม่แปลกแยก เกิดการปรับเปลี่ยน ไปสู่ระบบการดูแลผู้ป่วย ที่มีความประณีต ละเอียดย่อม และงดงาม โดยอยู่บนพื้นฐานความรักและความเข้าใจกัน โรงพยาบาลจะเป็นสถานที่ที่ให้ประชาชนมากกว่าการรักษาความเจ็บป่วย แต่จะเป็นสถานที่เรียนรู้ เป็นแบบอย่างในด้านการสร้างเสริมสุขภาพ รวมทั้งมีสิ่งแวดล้อม ที่ดี และสามารถเยียวยาผู้คนได้

เพราะว่าผู้ที่เข้าไปรับบริการในโรงพยาบาลนั้น มิได้มีเพียงคนไข้ที่เจ็บป่วยเท่านั้น แต่จะรวมถึงญาติพี่น้อง ที่แม้ว่าจะไม่ได้เจ็บป่วยเอง แต่ก็มี ความทุกข์อกทุกข์ใจ ไม่น้อยกว่า หรืออาจจะมากกว่าคนที่เป็นผู้ป่วยเสียเอง

โรงพยาบาลในอนาคตข้างหน้าต่อจากนี้ไป ควรที่จะขยายแนวคิดของการดูแลรักษาผู้ป่วยให้พ้นจากความทุกข์ จากโรคร้ายที่รุมเร้า ไปสู่การดูแลในลักษณะองค์รวม มีความสุขใจทั้งผู้ให้บริการ ที่ทำงาน ด้วยใจที่เมตตา มีปิติในสิ่งที่ได้ทำกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน สำหรับผู้รับบริการมีความสุข พอใจ และยินดีใน

สรพ. จึงพยายามสนับสนุนให้โรงพยาบาลพัฒนาสู่ความยั่งยืน โดยการผสมผสานมิติจิตใจในการทำงานประจำวันให้มากขึ้น มีความละเอียดอ่อน ความประณีต มีสติปัญญา และรู้เท่าทัน มีเหตุผลในการทำงาน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

หากโรงพยาบาลนำแนวคิดนี้มาหล่อหลอมผสมผสานกับการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานของสถานบริการแล้ว เชื่อได้ว่า ความงดงามเหล่านี้ จะสามารถนำพาให้การพัฒนาคุณภาพไปสู่ความยั่งยืน

ความยั่งยืนที่อาจจะไม่ต้องลงทุนด้วยเทคโนโลยีราคาแพงทันสมัย แต่ใช้ความเรียบง่าย ลดทอนสิ่งที่ไม่จำเป็นลง หันมาเข้าใจในคุณค่าของทรัพยากรที่มีอยู่ ใกล้ชิดธรรมชาติ วิถีชีวิต มีความรัก ความเอื้ออาทรเป็นพื้นฐานที่สำคัญ

Sustainable Health Care & Health Promoting by Appreciation and accreditation (SHA) หรือ “โครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน “ จึงเป็นอีกหนึ่งแนวคิดที่ สรพ. สนับสนุนให้โรงพยาบาลได้นำลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

มีความหมาย จากคำย่อดังนี้ คือ

S Safety ความปลอดภัย ในระดับที่เกิดความเสี่ยงให้น้อยที่สุด

S Standard การใช้มาตรฐานคุณภาพ มาตรฐานวิชาชีพในการทำงานประจำวัน

S Spirituality & Humanistic ด้านจิตใจ

S Self Sufficiency and back to basic approach แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

S Sustainable ความยั่งยืน

HA & HPH มาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพและการสร้างเสริมสุขภาพ

Appreciative การชื่นชมยินดี มุมมองเชิงบวก

Aesthetic ความสุนทรีย์ ประณีตละเอียดอ่อน

Accreditation การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

วิวัฒนาการ การพัฒนาระบบคุณภาพของประเทศไทยได้ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง จากการสร้างระบบความปลอดภัยให้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาล การทบทวนความเสี่ยงเพื่อมิให้เกิดซ้ำอีก การทำงานเป็นทีม ระบบการสื่อสารที่ดี และระบบการนำองค์กรที่ชัดเจน

ในระยะต่อมามีการผสมผสาน มาตรการด้านการสร้างเสริมสุขภาพ เข้าไปในทุกระบบงาน เชื่อมโยงกับการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ขยายการดูแลโดยคำนึงถึง สิ่งแวดล้อม วิถีชีวิตและพฤติกรรม มีการวางระบบงานของโรงพยาบาล ให้เกิดประโยชน์ต่อคนไข้และผู้รับบริการ และชุมชนมากที่สุด เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพอย่างจริงจัง

ทิศทางขององค์กรมีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนมากขึ้น เช่น การนำองค์กรที่แสวงหาความร่วมมือ การใช้การเรียนรู้ร่วมกัน อันเป็นการพัฒนาทางจิตตปัญญา การสร้างพื้นที่อันแข็งแกร่งด้วยความร่วมมือ จากเครือข่าย การสร้างพลังอำนาจให้กับคนไข้และประชาชน

บุคลากรในโรงพยาบาล เข้าใจและทำงานโดยใช้มิติทางด้านจิตใจมากขึ้น จากการที่มีผู้ได้รับรางวัล Humanized Health Care Award จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล นับได้ว่าคนที่ทำงานในโรงพยาบาล ได้พลิกฟื้น นำเอาคุณค่า ที่ดีงามของชาวไทย อันได้แก่ ความรัก ความเมตตา ความเอื้ออาทร ซึ่งกันและกัน มาทำงานในชีวิตประจำวันได้อย่างงดงาม ลึกซึ้ง

การเรียนรู้ และสร้างพลังเชิงบวกในงานคุณภาพอีกด้านหนึ่งคือการนำ “เรื่องเล่า” หรือ Narrative Medicine เข้ามาเป็นเครื่องมือที่ทำให้ทีมงาน เห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เข้าใจ เกิดความปิติ และความสุขในการทำงาน มีกำลังใจอุทิศร่างกายและแรงใจในการดูแลผู้ป่วย และความเข้าใจ เข้าถึง จิตใจผู้ป่วยได้มากยิ่งขึ้น

แนวคิดเรื่องเศรษฐกิจพอเพียงนั้น มีความหมายที่ลึกซึ้ง และสามารถนำมาใช้เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในระบบสุขภาพได้ด้วย ในโครงการ SHA จึงส่งเสริมให้โรงพยาบาลทำงานด้วยความพอดี เข้าใจความต้องการของผู้ป่วย ชุมชน เข้าถึงสภาพปัญหาที่แท้จริง ทำงานโดยไม่เบียดเบียนธรรมชาติ ทรัพยากร ไม่เบียดเบียนตัวเอง และผู้อื่น ใช้ความรู้ และมีเหตุผลในการทำงานทุกขั้นตอน พัฒนาจิตใจของตนเองให้มีคุณธรรม ไม่หวั่นไหวในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ความซื่อสัตย์ สุจริต ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน มี

สติปัญญาในการอยู่ร่วมกัน

การสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment) คือการสร้างสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ที่มีบรรยากาศความเป็นมิตร มีความอบอุ่น มีความรัก และความสะอาดสบาย ใกล้เคียงกับวิถีชีวิตเมื่ออยู่ที่บ้าน ไม่ปิดกั้นคนไข้ หรือแยกคนไข้ออกจากสังคม ให้โอกาสในการใกล้ชิดธรรมชาติ อันเป็นโอศุขนานเอกของมวลมนุษย์ เป็นสิ่งที่จะช่วยเยียวยาให้คนไข้ และญาติ คลายความทุกข์ได้

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา ยังหมายถึงความรวมถึง ความประณีตในการจัดระบบอำนวยความสะดวก สถานที่ แสงที่พอเหมาะพอดี กลิ่นต่างๆที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล รสชาติของอาหารที่เหมาะสมกับอาการเจ็บป่วย ภาพที่สื่อถึงความเบิกบาน สดชื่น เช่นภาพดอกไม้ รวมถึงสัมผัสและการสื่อสาร ที่อ่อนน้อม น่ารัก จากจิตใจที่งดงามของแพทย์ พยาบาล และทีมงานที่มีใจเมตตากรุณา

ดังนั้นสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำแนวคิดมิติจิตใจเข้ามาเสริมกำลังกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ถือเป็นการเดินทางจาก HA สู่ SHA นั้น จึงเป็นเรื่องที่งดงามและมีความหมายอย่างมาก รวมถึงเป็นนิยามใหม่ในการพัฒนาคุณภาพที่จะตอบสนองในทุกๆ ทางของโรงพยาบาล จนก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนอย่างแท้จริง

วันนี้เป็นวันแรกของการร่วมประชุม “โครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน” ผู้เข้าร่วมประชุมเกือบทั้งหมดเป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ได้รับการคัดเลือกเข้าโครงการนี้ ซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลระดับชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลระดับโรงพยาบาลศูนย์ มาร่วมประชุมอย่างคับคั่ง ร่วมกับผู้เยี่ยมสำรวจและที่ปรึกษาจากสถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ในตอนเปิดประชุม สถาบันได้รับเกียรติจากอาจารย์ปัญญา สอนคม ขึ้นเวทีร่วมกับผู้บริหารของสถาบันเล่าความในใจ และรวมทั้งความคาดหวังที่น่าจะได้จากโครงการนี้

คุณหมออนุวัฒน์ ได้บอกความในใจว่า อยากที่จะชวนโรงพยาบาลที่อาสาเข้าร่วมในโครงการนี้ ทำเพื่อยกระดับคุณภาพ เป็นการสร้างศักดิ์ศรี ให้กับประเทศชาติ

คุณหมอกิตตินันท์ ท่านรองผู้อำนวยการฯ คนขยัน บอกว่า ในที่นี้ มีแต่คนเก่ง มีแต่คนดี จึงคิดว่า น่าจะมีสิ่งที่ดีเกิดขึ้นอย่างแน่นอน

อาจารย์ปัญญา สอนคม ซึ่งท่านเป็น กรรมการกำกับทิศในโครงการนี้ ได้บอกกับผู้เข้าร่วมประชุมว่า จากประสบการณ์ในการทำงานด้านคุณภาพ จะเห็นว่าระบบคุณภาพที่เราได้สร้างมานั้น พอถึงระยะหนึ่งจะไม่ค่อยยั่งยืน กลายเป็นการสร้างภาระงานให้กับโรงพยาบาล เพียงก่อนหน้าที่จะมีการเยี่ยมเท่านั้น ดังนั้นจึงมีความประทับใจมาก ๆ หากเราจะสามารถทำภาพฝันในโครงการนี้ให้สำเร็จ เพราะเป็นการสร้างความยั่งยืนจากคนทำงาน ความยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้จากภายใน การสร้างแรงบันดาลใจ สร้างวิถีคิด ที่เน้นความเข้าใจ ความรัก และกลับมาดูแลผู้คนในโรงพยาบาลตลอดทั้งการทำงานกับชุมชน

ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดความยั่งยืน อันเกิดจากระบบที่ดี และ วิถีคิดที่ดี และการใช้สติ การใช้ความเข้าใจ ของคนทำงานมาเสริมกับระบบเดิมที่มีอยู่ให้มีความยั่งยืนมากขึ้น

คุณหมอโกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ หนึ่งในกรรมการกำกับทิศได้ใช้เวลาเกือบทั้งวัน ในการมาช่วยสร้างแรงบันดาลใจ โดยเชื่อว่า การพัฒนาคุณภาพแบบแยกส่วนระบบ กับ คนแยกส่วนระหว่าง กาย จิต แยกส่วนระหว่างผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ แยกระหว่าง Primary Care และ ระดับสูงขึ้นไปนั้น นอกจากนั้นการมองระบบคุณภาพแบบ “ลดส่วน” เช่น ตีค่าทุกสิ่งทุกอย่างเป็น “เงิน” เช่น เลือกทำงานที่ได้เงิน หรือ ลดทอนความหมายของคุณภาพเป็นเพียง “ตัวชี้วัด” นั้น ไม่มีหนทางนำไปสู่ความยั่งยืนได้

นอกจากนั้นการมองการพัฒนาคุณภาพแบบ “กลไก” คือทำงานแบบไร้ความรู้สึก ทำตามระบบที่วางไว้เท่านั้น ไม่มีชีวิตชีวา ปราศจากความรู้สึกใดๆ ก็ไม่อาจนำไปสู่ความยั่งยืนได้เช่นเดียวกัน

เรื่องของการมีจินตนาการ และกำลังใจ และแรงบันดาลใจในการทำงาน หากองค์กรใดที่ไม่มีลักษณะ นี้ จะกลายเป็นระบบที่ผลิตซ้ำความเสี่ยง ไม่หล่อหลอมความยั่งยืนได้

ตลอดทั้งวัน ผู้เข้าประชุม สนุกสนานกับลูกเล่น และความเจียบคมของคุณหมอ โกมาตร มีการร่วมกันทำกลุ่ม เพื่อทำ Future Search Conference โดยการให้ทุกกลุ่ม ลองพยายามนึกถึงเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในอดีตย้อนหลังสัก สิบ หรือยี่สิบ หรือสามสิบปี

การทำกลุ่มนี้สนุกสนานมาก แล้วแต่ว่าใครจะมีความจำมากน้อยแค่ไหน หลังจากนั้นให้กลุ่ม ลองช่วยกัน แปลความหมาย ของเหตุการณ์นั้นๆ โดยมีคำถามที่หลากหลายมากมาย ยกตัวอย่าง เช่น

- เห็นแนวโน้มอะไรในอดีต เกี่ยวกับคุณภาพบริการบ้าง
- บทเรียนที่ผิดพลาด ที่เห็นจากการทบทวนในอดีต
- มีเหตุการณ์ที่ไม่เคยรับรู้มาก่อนเลยหรือไม่

ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะหล่อหลอมให้เกิดภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตได้ หลังจากนั้นก็จะให้กลุ่มลองเล่า Current Trend สิ่งที่เป็นแนวโน้มในปัจจุบัน มีอะไรบ้าง เราได้ร่วมทำกิจกรรมอะไร และดีใจหรือเสียใจที่ได้ทำในกิจกรรมนั้นๆ

ในขั้นตอนสุดท้ายคือการขอให้กลุ่ม ร่วมกันคิด Future Scenario ที่ต้องการให้เกิดมาสักสองสามเรื่อง จุดนี้คือ จุดเริ่มต้นของการเริ่มคิดเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นเรื่องที่ดีมาก และยังมีเรื่องราวต่างๆ อีกมากมาย แต่เกรงว่าถ้าเล่าแล้วจะยาวไป แม่ตั๋ยขอทยอยเล่าเรื่องต่อไปภายหลังนะคะ

สวัสดีค่ะ

คิดการใหญ่ สร้างแรงบันดาลใจ

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

18 พฤษภาคม 2552

ในการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาล และผู้เยี่ยมชมสำรวจของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อนำองค์กรไปสู่การสร้างระบบบริการสุขภาพที่ยั่งยืน หรือคล้ายๆ ระบบบริการที่เป็นอุดมคติ (Ideal Hospital) นั้น มีเรื่องที่น่าเรียนรู้มากมาย เนื่องด้วยสาเหตุหลายประการ อาทิ เช่น ผู้ที่เข้าร่วมประชุมนั้น เป็นท่านผู้อำนวยการตัวจริงๆ ที่พกพาความรู้สุดยอด จากประสบการณ์ในพื้นที่ รวมทั้งจากการพัฒนาคุณภาพจนผ่านการรับรองทั้งสองมาตรฐานมาแล้ว มาแลกเปลี่ยนกันอย่างเข้มข้น และอีกทั้งวิทยากรที่มาร่วมแลกเปลี่ยนแนวคิดก็น่าจะเรียกว่าระดับเทพ ไม่ว่าจะเป็นอาจารย์อนุวัฒน์ อาจารย์โกมาตร และอีกมากมายหลายท่าน

เพื่อนำไปสู่ระบบคุณภาพแบบอุดมคตินั้น ทุกๆโรงพยาบาลจะต้องมีอย่างน้อยสี่องค์ประกอบ หรือ 4S ได้แก่

- Safety Minimal Risk ให้มีระบบการป้องกันความเสี่ยง จนยอมให้เกิดได้น้อยที่สุด
- Standard Excellence มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน
- Spirituality Humanistic Sensibility เน้นด้านมิติทางด้านจิตใจ มีสติปัญญาในการอยู่ร่วมกัน
- Sufficiency Economy (Back to Basic Approach) มีแนวคิดด้านเศรษฐกิจพอเพียง

ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้น ต้องคิดการใหญ่ ต้องปรับกระบวนการทัศน์ และมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้กับคนทำงาน เกิดแรงบันดาลใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีชีวิตชีวาและมีจินตนาการสร้างในเรื่องดีๆ

คุณหมอโกมาตร ได้เสนอตัวช่วยที่จะก้าวพ้นการทำงานแบบเดิมๆ ได้โดยใช้แนวคิดต่างๆ ดังนี้

- Compassion เป็นความเอาใจใส่..ร่วมทุกข์.. ร่วมสุข คือเมื่อเห็นคนไข้ทุกข์ เราก็จะรู้สึกทุกข์ร้อนไปกับคนไข้ด้วย มีความรู้สึกร่วม

- Comprehensive มีความบูรณาการ เชื่อมโยงกัน ไม่แยกส่วน
- Continuity of Care มีความต่อเนื่อง
- Coordinated Care เชื่อมประสานกัน ในทุกระดับ
- Convenience มีความสะดวก สบาย เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
- Comfortable สบายๆ สิ่งแวดล้อมเอื้อต่อผู้ป่วย
- Contemplative ใช้หลักจิตตปัญญา ในการทำงาน
- Community ความเป็นชุมชน ทำอย่างไรให้ชุมชนมีส่วนร่วม เป็นเจ้าของ

ในตอนหนึ่งมีการฉายคลิปวิดีโอ รายการของคุณ โอปราห์ วินฟรีย์ ที่ได้นำเด็กหญิงชาวฟิลิปปินส์

คนหนึ่งชื่อ Charice เด็กคนนี้นักร้องเพลงมาก เธอเป็นเด็ก หญิงที่มีพลังเสียงดี และมีความใฝ่ฝันที่จะมาร้องเพลงกับ นักร้องชื่อดังของโลก Celine Dion เป็นความใฝ่ฝัน และเป็นแรงบันดาลใจของเธอ

ซึ่งคุณโอปราห์ วินฟรีย์ ได้ให้โอกาสนี้ให้กับเธอ ทำให้ฝันของเด็กคนนี้สำเร็จ เธอได้มีโอกาสมาร้องเพลงกับนักร้องในดวงใจของเธอเคียงคู่กันบนเวที ที่มีผู้ชมรายการนี้ทั่วโลก น่าจะเป็นเพลง Because you loved me หากจำไม่ผิด เสียงดีจริงๆคะ และเธอกำลังกลายเป็นคนดังระดับโลก จากโอกาสสำคัญนี้

“เราจะทำอย่างไรที่จะทำให้คนในโรงพยาบาลที่มีแรงบันดาลใจ หรือมีความใฝ่ฝัน เปิดโอกาสให้เขาสามารถได้ทำในสิ่งที่ต้องการทำได้ และเกิดพลังอย่างมหาศาล ดังเช่น Charice ได้รับ” เป็นข้อสรุปของการดูคลิปนี้

แม่ตั๋ยเคยคุยเรื่องสังคมปรนัยของหมอโกมาตรมาก่อน มาคราวนี้มาเรื่ององค์กร..ปรนัยก็มาอีกแล้วคะ แม่ตั๋ยชอบประโยคหนึ่งของคุณหมอโกมาตร ที่เน้นมากๆ ในการสนทนากัน จึงขอนำมาเล่าต่อดังนี้ละคะ

“เดินตามช่อง..มองแค่เห็น..เน้นตัวชี้วัด”

“วิสัยทัศน์เอาไว้ท่องจำ...งานที่ทำไม่มีความหมาย..”

หากหน่วยงานใด มีอาการเช่นนี้ ..จะเป็น..องค์กรปรนัย..และการพัฒนาจะไม่มีความยั่งยืน ซึ่งแม่ตั๋ยคิดว่า ในตอนนี้คงไม่มีหน่วยงานใดเป็นเช่นนี้..อย่างแน่นอน

การประชุมวิชาการประจำปี ครั้งที่ ๑๐ ที่ผ่านมาของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แม่ต้อยมีความสนใจและอยากจะถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่อง Outcome mapping ให้กับโรงพยาบาลที่กำลังพัฒนาคุณภาพ เพราะเนื่องจากเห็นความสำเร็จของโรงพยาบาลที่ได้ทดลองทำมาบ้างแล้วว่า สามารถที่จะทำให้สิ่งที่องค์กรปรารถนานั้นเกิดผลลัพธ์ หรือความสำเร็จที่ต้องการได้

ในครั้งนั้น แม่ต้อยได้เรียนเชิญ ดร.ประพนธ์ ฆาสุขยัต มาเป็นวิทยากร ซึ่งท่านก็ขอให้แม่ต้อยคัดเลือกโรงพยาบาลที่มีความพร้อมที่จะลงมือทำได้เลย หรือต้องมีใจที่จะเปลี่ยน (Need Change) จริงๆ ครั้งนั้นจำได้ว่าแม่ต้อยทำการคัดเลือกเอง เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่จะได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด และตลอดเวลาแม่ต้อยนั่งร่วมประชุมด้วยอย่างใจจดใจจ่อ และน่าทึ่งมากที่อาจารย์ ประพนธ์ นั้นสามารถถ่ายทอดเรื่องนี้ได้อย่างชัดเจน และเข้าใจได้อย่างถ่องแท้

คราวนี้ เมื่อเราเริ่มทำโครงการใหม่ที่เรียกว่า “โครงการสร้างเสริมสุขภาพ ผ่านกระบวนการคุณภาพ เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน” และมีชื่อเล่นเก๋ไก๋ เป็นภาษาอังกฤษว่า “SHA” (Sustainability Health promotion & Hospital accreditation) คราวนี้ เราเชิญท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่งมาร่วมเรียนรู้พร้อมๆ กับผู้เยี่ยมชมโรงพยาบาล แม่ต้อยจึงนึกถึงท่านดร.ประพนธ์ อีกครั้งหนึ่งว่า งานนี้คนที่จะถ่ายทอดอย่างชนิดที่คนเรียนนั่งตริ๊งกับเก้าอี้ได้ ก็ต้องอาจารย์ คนเดียวเท่านั้น ที่จริงอาจารย์ บอกแม่ต้อยตลอดเวลาว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ที่จะต้องนำไปปฏิบัตินี้ จะต้องฝึกหัดทำด้วยตนเองใช้เวลา ๓ วัน จึงจะได้ผล การเรียนรู้เพียง ๓ ชั่วโมงนี้ บางครั้งอาจจะไม่ได้ผลเลยก็ได้ อาจารย์ บอกแม่ต้อยว่า

“บางครั้งมันก็ เหนื่อยเปล่าๆ นะครับพี่”

ซึ่งแม่ต้อยเข้าใจมากๆ ถึงความรู้สึกของท่านอาจารย์.. แต่แม่ต้อยก็ยังอยากได้อาจารย์มาเล่าเรื่องนี้เสียจริงๆ

คงจะได้ว่าในที่สุดอาจารย์ ก็มาในงานนี้จนได้ และแม่ต้อยเชื่อจริงๆว่า การบรรยายโดยไม่มีการฝึกคั่นกลาง เพื่อทวนความเข้าใจนี้น่าเหนื่อยจริงๆ วันนั้นอาจารย์ ประพนธ์ ได้ใช้พลังทั้งหมดอย่างมากมาในการทำความเข้าใจ กับผู้เข้าร่วมประชุม

“วิธีการนี้ เราใช้หลักของ การเสาะหา การโยงโย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ปรารถนา”

“เราจะมองโครงการแบบเชื่อมโยงไม่แยกส่วนออกมาโดดๆ และความสำคัญอยู่ที่ว่า เราจะพัฒนาแบบ เหตุและปัจจัย”

“เริ่มจากเราต้องมีแรงบันดาลใจ ความใฝ่ฝันของเรา เป็นความใฝ่ฝันที่ ต้องไม่เลือนลอย สามารถทำให้เป็นจริงได้ (possible dream) อาจารย์ยกตัวอย่างคำพูดที่ติดปากให้เห็นภาพชัดมากยิ่งขึ้น

โครงการเดิมๆ ส่วนใหญ่เราเริ่มจาก หลักการและเหตุผล แต่หากจะทำโดยวิธี Outcome mapping เราจะเริ่มจากความฝัน และแรงบันดาลใจ

“สิ่งที่เราฝัน ที่จะเห็นนี้ต้องควรเป็นสิ่งที่ยังไม่เกิด และเราอยากทำ มันเป็นเรื่องที่มาจากใจเราจริงๆ และที่สำคัญคือ ฝันนี้ต้องมีความละเอียด จนสามารถเห็นภาพของคนที่จะมาเล่น หรือผู้ที่ได้รับประโยชน์จากเรื่องนี้ด้วย”

คำว่า “เรา” นั้นคือคนที่มีความฝันเหมือนกัน ใกล้เคียงกัน มาช่วยกันวาดภาพ

และเมื่อมาถึง “พันธกิจ” นั้น เราจะเห็นว่ามันจะเป็นเรื่องใหญ่ๆ ที่เราไม่สามารถทำได้คนเดียว เราทำเองไม่ได้ เช่น กิจในการสร้างค่านิยม กิจในการบูรณาการเป็นต้น

“OM นั้น เชื่อมมันในส่วนร่วม และเชื่อมมันในการร่วมมือกันในลักษณะเครือข่าย”

ต่อมาเราต้องมีคนมาช่วยให้งานนี้ หรือความฝันนี้สำเร็จ หรือ “ตัวช่วย” เป็นคนที่เราจะวางหมากให้โครงการเดินไปได้ หรือไม่ได้

ถึงตอนนี้ อาจารย์ให้นึกถึงธุรกิจขายตรงต่างๆ (MLM ที่เขาจะมีคนที่มาช่วยที่เรียกว่า Down line ผู้ทำธุรกิจขายตรงต้องกำหนดคนที่เป้าหมายเพื่อสร้างยอดการขายให้สูงขึ้น คนเหล่านี้จะเป็นคนลงไม้ลงมือ และมีใจรักพร้อมที่จะผลักดันให้เกิดยอดการขาย)

คนช่วยหรือ (Partner) ในโครงการนี้ก็คล้ายๆ กับธุรกิจขายตรงดังกล่าวนั่นเอง เราต้องเลือกคนที่อยากทำ เห็นประโยชน์ หรืออาจจะเป็นกลุ่มคนที่ฝันร่วมกับเราตั้งแต่ต้นก็ยิ่งดีมากๆ โอกาสสำเร็จจะสูงขึ้นตอนนี้นี้ เรามักเอาชื่อคนที่เรานึกได้มาใส่เป็น ตัวช่วยหรือ Partner เช่น อบต. สอ. โดยที่เขายังไม่อยากทำ ไม่เห็นความสำคัญ ก็จะทำให้โครงการเราไม่สำเร็จก็ได้

อาจารย์บอกว่าสำคัญที่สุดจริงๆ ธุรกิจขายตรงเองก็ให้ความสำคัญขั้นตอนนี้มาก เพราะหากเพ้นหาตัวคนที่อยากทำ มีเป้าหมายเดียวกัน ความสำเร็จก็แทบจะมากองตรงหน้าเลยทีเดียว

เอาละคะ เมื่อเพ้นหาตัวคนช่วยตรง (Direct Partner) ได้แล้ว เราต้องหาตัวช่วยอีกกลุ่มหนึ่งที่สำคัญไม่น้อยไปกว่า กลุ่มแรกคะ กลุ่มนี้อาจารย์ เรียกว่า Strategic Partner คือ คนที่มีความสนใจ อยากทำ ฝันเห็นเหมือนกัน มีพลังอำนาจล้นเหลือ แต่ไม่มีเวลามากมาย เช่น ผู้หลักผู้ใหญ่ สสจ. อบต. สอ. เป็นต้น แต่บางครั้งท่านเหล่านี้ ก็อาจจะกลายมาเป็น Direct Partner ก็ได้

“อาจารย์ ย้ำหลายครั้งว่า งาน OM เป็นศิลปะ เป็น ART จริงๆ ไม่แข็งทื่อ แต่ปรับเปลี่ยนได้ในทุกขั้นตอน”

ทีนี้ ก็มาถึงขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งคือ..

การที่เราต้องหาผลลัพธ์ ที่อยู่ใกล้ๆตัวเรานี่เอง..

ผลลัพธ์จะทำให้เราทำงานได้ตั้งใจหวัง...นั่นคือ การหาความท้าทายเชิงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

(Outcome challenge) ของคนที่จะมาช่วยเรา หรือ direct partner นั่นเอง

เช่น ในธุรกิจขายตรงบอกว่า หากคุณขายได้เท่านี้ คุณจะได้เป็นผู้บริหารระดับ เพชร ระดับมรกต

“หัวใจจะอยู่ที่ตรงนี้ว่า คนที่จะมาทำงานกับเรา จะมาช่วยเรานั้น เขาควรมีคุณสมบัติอะไรบ้างในเชิงพฤติกรรม เช่น ต้องเป็นนักพูด เป็นนักประสาน หรือเป็นคนทีพุดกับชาวบ้านรู้เรื่อง จึงจะทำงานนี้ได้สำเร็จอย่างแน่นอน นั่นคือ เรากำลังหาคนที่ถูกต้องเหมาะกับงานนั่นเอง (Right Man)”

ซึ่งประเด็นความท้าทายตรงนี้ ต้องคิดร่วมกันระหว่างเรากับ Direct Partner หากว่าเราสามารถสนับสนุนให้เขามีคุณสมบัติเหล่านี้ได้ ผลลัพธ์ จะตามมาเอง และเราเริ่มจะมีบทบาทน้อยลง ชุมชนเริ่มจะมีบทบาทมากขึ้น ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเริ่มมากขึ้นตามมา

ที่จริง OM มีขั้นตอนทั้งหมด มากกว่านั้นนะคะ แต่ครั้งนี้ แม่ตั๋ยเล่าเรื่องขั้นตอนที่สำคัญมากๆ ให้เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในส่วนของกรอบการพัฒนาซึ่งมี ๗ ขั้นตอนด้วยกัน

ขั้นตอนที่เหลือที่เป็นจะเป็น ตัวบ่งชี้ความก้าวหน้า แผนที่ยุทธศาสตร์ และการดำเนินงานในองค์กร แต่ละขั้นตอนนั้นจะเป็นเหตุเป็นผล ผลักดันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมโยงโยคล้ายโยงแมงมุม แต่ก็มี ความมั่นคง เหนียวแน่น และก่อความยั่งยืน. กับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นความฝันของเรา

ในที่ประชุม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างมากมาย เพราะว่าโรงพยาบาลหลายแห่งได้ทดลองทำแล้ว จากประสบการณ์จริง จึงทำให้บรรยากาศ การแลกเปลี่ยน สนุกสนาน เห็นภาพจริง และก่อให้เกิดความเข้าใจจริงๆ

แม่ตั๋ยอยากจะขอขอบคุณ ท่านอาจารย์ ดร. ประพนธ์ ผาสุขยัต อีกครั้งหนึ่งด้วย ความจริงใจ ด้วยความศรัทธา และเห็นว่าอาจารย์ เหนียวจริงๆคะในวันนั้น ไม่ทราบว่าได้รับประทานอาหารกลางวันหรือไม่เสียด้วยซ้ำ

ก่อนที่จะปิดการประชุมในวันนั้น มีน้องมากระซิบบอกแม่ตั๋ยว่า

“อาจารย์คะ ท่าน ดร.ประพนธ์ ให้โอนเงินค่าตอบแทน ให้มูลนิธิที่ท่านทำงานคะ ท่านไม่รับค่าตอบแทนคะ”

แม่ตั๋ยรู้สึกดีใจเหลือเกิน รู้สึกมีแสงสว่างวาบขึ้นในใจมาทันทีว่า บ้านเมืองเรานี้ ยังมีคนที่ดีมีอุทิศชีวิตให้กับ บ้านเมืองและสังคมอย่างมากมายเช่นนี้ เราควรมาช่วยกันทำความดีให้บ้านเมืองเรากันมากๆ เช่น อาจารย์ประพนธ์นี้

แม่ตั๋ยจึงอยากสัญญากับอาจารย์ว่า แม่ตั๋ยและทีมงานทุกๆคนจะพยายามนำความรู้ทั้งหมดลงไปช่วยให้เกิดประโยชน์จริงๆ ให้คุ้มค่ากับที่ท่านอาจารย์ เสียสละเวลาอันมีค่ามานะนำให้พวกเรา

สวัสดิ์ค่ะ

มูมมอใหม่ ไม่ติดตำรา

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

24 พฤษภาคม 2552

แม่ตั๋ยมีสมุดเล่มหนึ่งซึ่งได้รับจากเพื่อนๆ และแม่ตั๋ยชอบมากเนื่องจากเป็นสมุดที่สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ขออนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำรินำมาหลักในการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอันทรงคุณค่ายิ่งมาพิมพ์ในสมุดเล่มนี้เพื่อเผยแพร่แก่ปวงชนชาวไทยเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจหลักในการทรงงานในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติในการเจริญรอยตามเบื้องพระยุคลบาท ให้คนสามารถพึ่งตนเองได้ ขยายไปสู่ชุมชนเข้มแข็งและนำไปสู่สังคมที่ร่มเย็นเป็นสุขต่อไป

หลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวประการหนึ่งที่จะขอนำมาเผยแพร่ในบทความเรื่องนี้คือเรื่อง "ไม่ติดตำรา"

การพัฒนาตามแนวพระราชดำรินี้ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มีลักษณะของการพัฒนาที่อนุโลมและรวมกลมกับสภาพธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และสภาพของสังคมจิตวิทยาแห่งชุมชน ไม่ผูกมัดติดกับวิชาการและเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับสภาพเป็นอยู่ที่แท้จริงของคนไทย..

และเป้าหมายที่สำคัญของโครงการที่ต่อไปนี้ แม่ตั๋ยจะเรียกว่า "SHA" เพื่อให้สั้นและเป็นที่เข้าใจง่าย ก็เพื่อที่จะเจริญรอยตามเบื้องพระยุคลบาท ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชนด้านสุขภาพให้พึ่งพาตนเองได้ เข้าใจสภาพที่แท้จริงของชุมชน ใช้มิติทางด้านจิตใจ และสติปัญญาในการอยู่ร่วมกัน มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่ สังคมที่เอื้ออาทร และร่มเย็นเป็นสุขเป็นประการสำคัญ

ดังนั้นในการประชุมในวันแรกอันเป็นจุดเริ่มต้นของการผลักดันโครงการนี้ เราจึงได้มีการพูดคุยกันถึงแนวทางและ ทำความเข้าใจในเบื้องต้นของแนวความคิดนี้เสียก่อน เพื่อให้ทุกคนมีพื้น หรือมีแรงบันดาลใจที่ใกล้เคียงกันนั่นเอง

หลังจากที่อาจารย์ โกมาตรได้สร้างแรงบันดาลใจ และเสนอมุมมองอีกด้านของการพัฒนาไปสู่การยั่งยืนแล้ว อีกวันต่อมาแม่ตั๋ยมีความประทับใจมากกับท่านวิทยากรที่ได้มาแลกเปลี่ยนแนวคิดนี้กับที่ประชุม ทั้งๆที่ทุกคนเคยทำงานร่วมกับแม่ตั๋ยมานานแสนนาน แต่วันนี้แม่ตั๋ยได้เห็นความสด ความใหม่ที่อดไม่ได้ที่จะนำมาเล่าต่อให้ฟังดังนี้คะ

เวทีสาม.. มูมมอ..

เป็นการสร้างเวทีสนทนา เพื่อให้เห็นว่าการสร้างเสริมสุขภาพที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายนั้น บาง

ที่อาจจะต้องคิดไปให้ไกล หรือคล้ายๆความคิดนอกกรอบ หรือความใฝ่ฝันสิ่งที่เราต้องการเห็นนั่นเอง
วิทยากรในวันนั้น มีอาจารย์วรารุณ สุรพฤกษ์ อาจารย์นันทา อ่วมกุล และคุณหมอมหิทธิ จาก
โรงพยาบาลอุบลรัตน์

"เป็นการฉายภาพให้เห็นมุมมองอีกด้านของโรงพยาบาล"

เริ่มจากคุณหมอมหาวิชา ที่ประสบการณ์ของคุณหมอนั้นคลุกคลีดีโง่ในชุมชนมาตลอด ตั้งแต่เรา
เริ่มโครงการมาเมื่อสี่ปีที่ผ่านมา

ในความคิดและสายตาของคนไข้ที่มีต่อโรงพยาบาลนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่ง หรือเล็กๆ ของ
ความเชื่อ ความศรัทธา.เท่านั้น หากเราจะสังเกตดูให้ดี"

"คนไข้หลายคนเมื่อมาหาหมอที่โรงพยาบาล หากยังไม่หาย เขาจะบอกว่าจะไปขอให้ทางบ้านรำ
ปอบผีฟ้าให้ดีกว่า...และบังเอิญหากว่าคนไข้คนนี้จะหายก็จะกลายเป็นศรัทธาที่ฝังจิตใจของเขา"

"และที่แปลก ไม่เคยเห็นคนไข้ฟ้อง หมอผี หมอตำแยให้เราได้เห็น เรายังมีเรื่องราวอีกมากมายที่เรา
ยังไม่รู้จักและเข้าถึงคนไข้"

คุณหมอนันทา ที่เป็นหลักด้านการสร้างเสริมสุขภาพของกรมอนามัย กล่าวว่า

"ก่อนอื่นอยากจะทำความเข้าใจก่อนว่า ทุกวันนี้ที่เราเป็นหมอ เป็นพยาบาล เราต้องการเห็นอะไร?
เราคงไม่ต้องการเห็นเพียงแค่การซ่อมแซมสุขภาพเท่านั้น แต่ที่จริงแล้วสิ่งที่เป็นความปรารถนาของ
เราคือการที่ประชาชนมีสุขภาพดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดี"

"เดิมเรามักจะคิดว่า การสร้างเสริมสุขภาพเป็นการไปช่วยประชาชนให้เขาทำโน่นทำนี่ มีกิจกรรม
ต่างๆมากมายกายกอง แต่เราลืมไปว่าเรื่องการสร้างเสริมสุขภาพนั้นเป็นเรื่องของทุกๆ คนที่มาช่วยกัน ที่
สำคัญคือ เราต้องให้เขารู้ว่า ตอนนีสุขภาพเขาเป็นอย่างไร? เขาควรดูแลตนเองอย่างไร มันจะเชื่อมโยงไป
ถึง สภาพเศรษฐกิจและสังคมด้วย อันนี้เป็นการเพิ่มความสามารถของมนุษย์ กระบวนการเราต้องค่อยๆ
เปลี่ยนแนวความคิดนี้"

"แต่ก่อน เราเคยคิดมาตลอดว่า เรานั้นเป็น เจ้าของปัญหาสุขภาพ เพราะข้อมูลทั้งหมดอยู่ที่เรา เรา
จึงเป็นเจ้าของ แต่ตอนนี้เราต้องค่อยๆ คืบข้อมูลนี้ ปัญหาให้กับประชาชน และช่วยกันคิดแก้ไขให้เจ้าของ
ปัญหาที่แท้จริงมาช่วยคิด"

คุณหมอมหิทธิ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอุบลรัตน์ ที่ใครๆ ก็กล่าวถึงว่าเป็นคนคิดนอกกรอบ ทำ
อะไรแปลกๆ มาร่วมวงสนทนาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม อบอวล อย่างคนที่เข้าใจกระแสเชิงบวกของแนวคิด
วัตุนิยม

"อะไรที่ทำให้คุณหมอ มาเป็นคนที่คุณคิดอะไรไม่เหมือนคนอื่น หรือที่เรียกว่าคิดนอกกรอบครับ? คุณ
หมอมหาวิชา ถามตรงเป้าเลยละคะ

ด้วยใบหน้าที่ยังคงยิ้มแย้ม คุณหมอค่อยๆ เล่าให้พวกเราฟัง ถึงชีวิตการทำงานในอดีต..

"สมัยก่อนผมก็เหมือนกับพวกเราทุกคนครับ คิดตลอดเวลาว่าระบบสุขภาพ หรือโรงพยาบาลนั้นคือ

ที่ฟังของประชาชนเพียงอย่างเดียว"

"ตอนนั้นคนไข้มากล้นทั้งคนไข้นอกและคนไข้ใน คล้ายๆกับร้านขายอาหารที่ต้องแย่งเก้าอี้แย่งโต๊ะ แต่อันนี้แย่งเตียงนอนป่วย คุณหมอบรรยายจนเห็นภาพชัดแจ๋ว"

"เราทำงานกันเหนื่อยมาก ทрудโทรม ระบบที่เรา میگี้ส่งเสริมในด้านทุนเต็มตัว คือ หากคนไข้มากจะได้เงินมากตามไปด้วย คุณหมอมตามด้วยดาบคมกริบที่สองอย่างไม่ง้อ"

"อยากจะเรียนไว้เลยครับว่า เมื่อคนไข้มากขึ้น เงินมากขึ้น แต่ปัญหาทุกอย่างก็จะมากตามมานั่นเอง"

"ในสังคมบ้านเราได้ถูกวางไว้โดยระบบใหญ่ว่าคนที่ท้อแท้สิ้นหวังจะต้องกลับไปที่ชนบท เพื่อรอใครสักคนมาช่วย"

ชาวบ้านจะพยายามกู้หนี้ยืมสินเพื่อส่งลูกหลานไปเรียนหนังสือเพื่อเป็นเจ้าคนนายคนและมีเงินเดือนใช้ ปราบกการณ์และความเชื่อนี้ทำให้เกิดสิ่งหนึ่งคือการรอคอย วันที่ ๑ หรือ ๑๖ และทุกคนเป็นหนี้สิน

"การทำงานในโรงพยาบาลชุมชน ต้องเข้าถึงชุมชนและสร้างให้เป็นจุดแข็ง ให้ได้ครับ เอาชาวบ้านมาร่วมให้ได้ ผมคิดว่าเพื่อนๆ ทุกๆ คนในที่นี้ไปอยู่ที่ โรงพยาบาลชุมชนด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจ และที่นั่น เรามีอิสระที่จะทำให้ชาวบ้านเขยื้อนได้ด้วยตัวเขาเองจากแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง คือ มีความรู้ในเรื่องของชุมชนอย่างลึกซึ้ง จริงจัง และ ต้องมีคุณธรรม มีความอดทน มีความอดกลั้น และมีความเพียรในการทำงานกับประชาชนให้เขาเห็นในศักยภาพเขาให้ได้ จุดอ่อนของชุมชน คือเศรษฐกิจตาโต (ทุนนิยมแม่ตั๋ยแปล) เป็นวงสนทนาที่แม่ตั๋ยคิดว่า เราได้เห็นผู้ที่อุทิศตนให้สังคมอย่างจริงใจ ทั้งสามท่านโดย ไม่หวังชื่อเสียงใดๆ

สำหรับเรื่องราวของชาวบ้านที่สามารถประคับประคองชีวิตที่ถูกพิษเศรษฐกิจเล่นงานจนมีหนี้สินล้นพ้นตัว และคุณหมอภิสิตฤทธิ์ได้ใช้โอกาสของการเป็นแพทย์ในโรงพยาบาล กระตุ้นให้คนที่เคยคิดสั้นกลับกลายเป็นผู้ที่ยืนได้ด้วยตนเอง และปัจจุบันเป็นที่เรียนรู้ของชาวบ้านมาแล้วคะ

หลังนั้นที่ประชุมก็ได้สนทนากลุ่มต่อเพื่อเรียนรู้เรื่องราวดีๆ ที่มีมากมายในแต่ละโรงพยาบาล เอามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

สวัสดิ์ค่ะ

โลกนี้งดงาม ด้วยการเขียน

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

30 พฤษภาคม 2552

เรื่องเล่าเปลี่ยนโลกได้ เปลี่ยนสังคมได้ ซึ่งเราได้ใช้กันน้อยมาก เพียงได้อ่านเรื่องเล่าไม่กี่เรื่องทำให้เราถูกคิดอะไรได้หลายๆอย่างๆ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ที่ดีคือการปรับเปลี่ยนผ่านการเล่าเรื่อง

“การทำงานในโรงพยาบาล เราทำงานผ่านชีวิตของผู้คนมากมาย ซึ่งเราไม่สามารถเล่าความประทับใจ หรือความรู้สึกชื่นชมผ่านตัวเลขต่างๆได้”

“ที่สำคัญระบบสุขภาพมักจะมีบทลงโทษในด้านลบ”

ในห้องประชุมที่สวนสามพราน จังหวัดนครปฐม บรรดาแพทย์ที่เฝ้าสบายจากเครื่องปรับอากาศ ความคุ้นเคยของผู้เข้าร่วมประชุมที่เริ่มทำความรู้จักกันผ่านกิจกรรมที่สนุกสนานตั้งแต่เมื่อวานเย็นจนถึงตีทุ่ม ทำให้การเริ่มต้นของหลักสูตร “Narrative medicine” ของเช้าวันแรกเต็มไปด้วยความผ่อนคลาย โน้มนำให้ผู้เข้าเรียนนั่งฟังอย่างตั้งใจ คุณหมอโกมาตรเริ่มต้นเล่าเรื่อง “เรื่องเล่าเปลี่ยนแปลงโลก” อย่างถึงแก่นความจริง นื่องๆ ทุกคนนั่งเฝ้ายอย่างใจจดจ่อ

แม้ว่าหลายๆคนยังมีแววตาที่งุนงงสงสัย ปนความไม่แน่ใจว่า หลักสูตรนี้จะให้อะไรกับเขาได้ หรือเมื่อครบสามวันแล้ว จะสามารถที่จะเอาเรื่องราวการทำงานในชีวิตประจำวันมาเขียนเป็นเรื่องเล่าได้อย่างไรกัน ? มันไม่น่าจะเป็นไปได้?

และแม่ตั๋ยเองก็มีความรู้สึกเช่นเดียวกัน? เพราะเมื่อคืนที่ผ่านมา นื่องๆหลายคนได้แนะนำตัวเองว่าที่มาครั้งนี้ เพราะว่าโรงพยาบาลไม่มีใครมา เขาเลยให้หนูมา แม่ตั๋ยแอบใจเสียใจเหมือนกันนะคะ ที่ได้ยิน นื่องๆพูดเล่นๆ ว่า แม่ตั๋ยปลอบใจตัวเอง ปลอบใจวิทยากรด้วย

คุณหมอโกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ เป็นวิทยากรหลักในหลักสูตรนี้ โดยมีวิทยากรผู้ช่วยซึ่งเป็นน้องๆ ที่ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนบ้าง โรงพยาบาลศูนย์บ้าง หรือมาจากสถานีนอนาถาบ้างมาช่วยเป็นวิทยากรพี่เลี้ยง และมาให้กำลังใจแก่ผู้ที่จะหัดเป็นนักเขียนเรื่องเล่าระบบสุขภาพในโรงพยาบาล

ผู้เรียนจะแบ่งเป็นกลุ่มๆ มีพี่เลี้ยงทุกกลุ่มซึ่งจะคอยแนะนำ ให้กำลังใจ หรือชี้ประเด็นตลอดระยะเวลาสามวัน

แม่ตั๋ยลงไปนั่งในกลุ่มที่ ๓ ซึ่งมี น้องอิว หรือชื่อจริงว่า คุณอมรรัตน์ เอมอาจ จากสถานีนอนาถา ตำบลวัดแก้ว อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี เป็นพี่เลี้ยง

การเรียนเป็นไปด้วยความสนุกสนาน มีเสียงหัวเราะเฮฮา สลับการบรรยายเป็นระยะๆ คุณหมอโกมาตรมีเรื่องเล่าอย่างมากมาย และด้วยลีลาท่าทาง น้ำเสียง ตลอดจนวิธีการเล่า ทำให้คนเรียนซึมซับเรื่องเล่าได้ จนสามารถที่จะแปลความหมายของเรื่องที่ได้ฟังได้อย่างไม่รู้ตัว

บทเรียนดำเนินไปในหลายๆ รูปแบบ จากการจินตนาการตัวละคร การวิจารณ์หนังสือ (สนุกมาก)

เพื่อหาหัวใจของเรื่อง หรือจากการสร้างฉากจากภาพที่เราเห็นด้วยถ้อยคำและภาษาที่งดงาม

ทุกๆ คำคินน้องๆ ทุกคนจะมารวมตัวกันในห้องประชุมถึงสี่ทุ่ม หรือห้าทุ่ม เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน หรือ ฟีกัดการเขียน ไม่มีใครแม้แต่สักคนที่จะแสดงความอ่อนล้าหรือเบื่อหน่ายให้เห็น

ในวันที่เริ่มฝึกการเขียน น้องๆ จะไปแอบตามมุมสงบเพื่อสร้างเค้าโครงและหัวใจของเรื่อง แม่คอยแอบมองน้องๆ มีสีหน้าเอาใจจริงเอาใจในการหยิบจับปากกาและสมุด รวากับนักเขียนมืออาชีพที่คุ้นเคยในการเขียนเรื่องมาแรมปี

ไม่มีใครรู้ว่า ด้วยกระบวนการการสอนที่ค่อยเป็นค่อยไป ค่อยๆ ดึงศักยภาพของน้องๆ ออกมา และด้วยข้อมูลที่น้องๆ มีอย่างเต็มเปี่ยมทำให้แม่ต๋อยอดที่จะทิ้งไม่ได้ว่า หลายๆ คนที่มาเรียน สามารถเขียนเรื่องราวได้ดี เหมือนคนที่ผ่านงานเขียนมาโชกโชก ด้วยวิธีการเปิดฉาก การดำเนินเรื่อง และการสร้างความสมจริงของตัวผู้คนในเรื่องเล่าเหล่านั้น

“ดีกว่าหลายๆ เรื่องที่แม่ตั๋ยไปซื้อเข้ามาอ่าน” เสียงปรบมือดังอย่างถูกต้องเมื่อแม่ตั๋ยออกมาให้
กำลังใจหน้าห้อง

น้องๆคงนึกว่าแม่ตั๋ยเพียงแค่ว่าพูด แต่แม่ตั๋ย หมายความว่าอย่างนั้นจริงๆ

“หมดต้องเขียนตอนที่สอง ต่อนะคะ”

แม้ตัวย่อย่อยปากกับคุณหมอสุนทร จากรพ.สงขลานครินทร์ เพราะว่าคุณหมอบใจเรื่องนี้แบบเข้าใจจริงๆ มันช่างเข้าใจจนอยากที่จะอ่านต่อเพื่อ ลุ้นว่า อาจารย์ แพทย์ ที่เป็นตัวละครของเรื่องซึ่งป่วยด้วยโรคมะเร็งจะดำเนินชีวิตอย่างไร ระหว่างงานที่รับผิดชอบกับสุขภาพของตัวเอง

เสียงสนับสนุนดังแข็งแรงแจ้จริงฯ หมอต้องเขียนต่อให้จบ แม้ด้อยมีกองเชียร์มากมาย คุณหมอส่ง
สายตาแวววาวด้วยความดีใจที่ผลงานเป็นที่ชื่นชอบ

น้องๆ เขียนจากงานประจำที่ดูเหมือนแห้งแล้งและขมขื่น แต่เมื่อแปรเปลี่ยนมาเป็นเรื่องเล่า สัมผัสได้ถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความมีชีวิตชีวา ทำให้แม่ตั๋ยเห็นตัวละครเอกเด่นเร้าในทุกที่ทุกหนทุกแห่ง

ดังเช่นเรื่องของคุณหมอจิรฐา บุตรแก้ว (ANNY) จากขอนแก่นได้สัมผัสความรู้สึก ความเหน็ดเหนื่อย และความรับผิดชอบอย่างมากของคนที่ทำหน้าที่เป็นแพทย์ในชนบทที่ทำงานบนความคาดหวังจากคนไข้ คนรอบข้าง และสังคมอย่างสูง จนทำให้บางครั้งมีความท้อแท้ และหมดกำลังใจ แต่เมื่อได้มีโอกาสไปเรียนต่อที่ต่างประเทศ ไปทำงานให้การรักษาก่อนคนไข้ที่ไม่เคยรู้จัก รวมไปถึงคนไทยทำให้คุณหมอเปลี่ยนแนวคิดมาเป็นอีกมุมมองหนึ่งได้

เรื่องเล่านี้ช่างทรงพลังเสียเหลือเกิน ทุกคนในห้องนั่งเงียบ เงียบเพื่อฟังเรื่องเล่านี้ จนแม่ตั๋ยว่า แม้แต่เข็มตอกกับพื้นสั๊กเล่ม เราคงได้ยินแน่ๆ

ในช่วงเวลาสามวันนี้ แม่ตั๋ยคิดว่ามีสิ่งมหัศจรรย์ อย่างน้อยสามอย่างที่เกิดขึ้น

อย่างแรก แม่ตั๋ยได้เห็นพลังที่เต็มปรีของคุนหมอมโกมาตร ที่สอนตั้งแต่แปดโมงครึ่งถึงสี่ทุ่มครึ่ง..
ไม่มีอาการล้า เพลียหรือ แสดงสักนิดว่าเหนื่อย (แม่ตั๋ยว่าเวลานอนคงหลับปุ๋ยแน่ๆ ฮ่าๆ)

อย่างที่สอง แม่ตั๋ยก็เห็นว่าคนที่มาเรียนก็ มีความตั้งใจมากจริงๆคะ ตั้งแต่แปดโมงเช้าถึงสี่ทุ่ม
บางคนถึงเที่ยงคืนก็มี

อย่างที่สาม แม่ตั๋ยได้เห็นศักยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวของพวกเขาอย่างน่าอัศจรรย์ใจ

ก่อนจากกันในวันสุดท้าย

พวกเขาก็ได้คำตอบว่า เขียนเรื่อง เขียนโลก เป็นอย่างไร?

สวัสดิ์และขอบคุณมากคะ

SHA ขอนแก่น

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

19 มิถุนายน 2552

ท่ามกลางพายุฝนที่ตกหนัก และเมฆหมอกที่มีดครึ้มราวกับมีผ้าสีดำผืนใหญ่ครอบคลุมทั่วท้องฟ้า แม่ต๋อยและน้องๆ กำลังเดินทาง จากสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อไปที่จังหวัดขอนแก่น ในโครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนหรือที่พวกเรา เรียกกันจนติดปากว่า SHA

นี่เป็นการไปพบปะกับน้องๆ ในโครงการเป็นครั้งที่สอง หลังจากในครั้งแรกได้ไปจัดที่หาดใหญ่ ซึ่งยังมีความทรงจำที่ดีดี และบรรยากาศที่สนุกสนานติดตาตลอดมา

ระยะทางที่ใช้เวลาประมาณ ๔๕ นาทีคราวนี้ ดูเหมือนว่าจะยาวนานเสียจริงๆ เนื่องจากสภาพอากาศ แปรปรวนตลอดเวลา เครื่องบินเหวี่ยงวาบ ตกหลุมอากาศ จนอาจารย์เรวดี (แหว) ที่นั่งข้างๆ แม่ต๋อยบ่นออกมาเบาๆ ว่า

“โห ..แบบนี้ไม่ชอบเลยจริงๆ”

แต่ว่าในที่สุดเครื่องบินก็ถึงสนามบินที่จังหวัดขอนแก่นด้วยความเรียบร้อย พวกเราช่วยกันขนสัมภาระ ราวกับเป็นคนงาน เพราะมีทั้งกระเป๋าเสื้อผ้า กล่องกระดาษเอกสาร เครื่องใช้อุปกรณ์ในการอบรม และเราต้องมีความว่องไวในการขนสิ่งของขึ้นรถรับส่งของโรงแรมที่เราจะไปพัก อย่างรวดเร็ว หากไม่เช่นนั้น อาจจะต้องมีใครสักคนต้องตีตัวขึ้นไปเป็นแน่แท้

แม่ต๋อยนั่งคิดในใจตลอดทางว่า พຼ່ງนี้ในการประชุม จะทำอย่างไรดี ที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ และได้รับประโยชน์มากที่สุด เพราะว่ามีโรงพยาบาลมากถึง ๑๘ แห่ง ก็น่าจะมีคน มากกว่าหนึ่งร้อยคนอย่างแน่นอน

ที่โรงแรม แม่ต๋อยได้พบน้องไก่ ประกาย และน้องกุ้ง สุธีรา ที่แม่ต๋อยได้เชิญให้มาเป็นวิทยากรในคราวนี้ด้วย

น้องทั้งสองคนมารอรับที่หน้าโรงแรมเลยทีเดียว น้องกุ้งนั้นตั้งใจมาเพื่อเตรียมตัวในการพูดคุยกับแม่ต๋อยถึง แนวทางในการบรรยายในหัวข้อมิติด้านจิตวิญญาณในวันพຼ່ງนี้ โดยตรงเลยทีเดียว

รุ่งขึ้นอีกวันในวันประชุม เมื่อแนะนำตัวกัน แม่ต๋อยจึงทราบว่า น้องๆ ที่มาเข้าประชุม ล้วนแล้วแต่เป็นคนทำงานระดับแกนนำของโรงพยาบาล การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงมีทั้งความสนุกสนาน ได้ความรู้ น่าจะเป็นนิมิตหมายของการริเริ่มนำร่องให้เกิดสิ่งที่ดีดี มากไปกว่าที่มีอยู่เดิม แม่ต๋อยแอบหวังในใจ

ทีมงานมีความกระตือรือร้น และที่สำคัญคือ เมื่อเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้ ได้เห็นความสดใหม่ของกระบวนการทำงานที่แม่จะมีความแตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายอันเดียวกัน คือสุขภาวะที่ดีของประชาชน และความสุขของคนทำงาน

“ในการเรียนรู้ เริ่มจากการสร้างความรู้สึกจากแรงบันดาลใจของทีมงาน สร้างภาพฝันของโรงพยาบาลที่เขาอยากเห็น ผ่านความรู้สึกของทีมทั้งหมด เป็นความรู้สึกที่มาจากหัวใจของคนทำงานจริง”.

“ภาพที่เล่าคุณหมอ ท่านผอ.โรงพยาบาล ทีมงานต่างช่วยกันวาดภาพโรงพยาบาลที่เขาอยากเห็น ช่วงเป็นภาพที่งดงาม น่าอึ้งเอิบใจเป็นอย่างยิ่ง มันเป็นฝันของคนทำงานในพื้นที่จริงๆ”

บางทีความรู้ที่เขาอยากได้ ก็อาจจะเกิดจากภายในของเขา หรือจากคนทำงานนี้เอง ใครล่ะ? ที่จะกล้าฝันแทนเขาได้

ในขั้นตอนต่อมา น้องๆ ก็จะมาทบทวนการทำงานของเขาเองจากการยกตัวอย่างในเรื่องใดก็ได้ ใช้หลักของการตามรอย ตั้งแต่การค้นหาค้นไข จนกระทั่งถึง การทำงานกับชุมชน ว่าในขั้นตอนใดที่ดีแล้ว สามารถเชื่อมโยงหรือมีแนวคิดด้านมิติจิตใจ หรือเชื่อมโยงกับมาตรฐานโรงพยาบาลในเรื่องใดบ้าง

“ที่สำคัญคือ แล้วสิ่งเหล่านี้ สามารถช่วยให้ภาพฝันของเขาเป็นจริง หรือไม่อย่างไร”

แทบไม่น่าเชื่อว่า น้องๆ สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้อย่างงดงาม หากเอาวิธีการเรียนรู้ในวันนี้ไปทำต่อ แม้แต่ยังเชื่อว่า ภาพฝันอันเกิดจากแรงบันดาลใจที่ได้วาดไว้อย่างงดงามนั้นต้องมีวันที่จะเป็นจริงได้แน่ๆ

ที่น่าเสียดายคือ แม้แต่ยังไม่มีโอกาสได้รับรู้กิจกรรมของทุกๆ แห่งที่น้องๆ อดสูห์ทำด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่อย่างสุดฝีมือ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วยนะค่ะ แต่ก็รู้อย่างแน่นอนว่าล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่มีความค่า หากมีเวลา มากกว่านี้คงเกิดประโยชน์มากมายมหาศาล

น้องกุ้งได้มาแลกเปลี่ยนความรู้ในหัวข้อ มิติด้านจิตใจ แม้แต่ยังเอง เพิ่งรู้ในวันนี้ว่านอกจากเธอจะเป็นพยาบาลที่มีใจงามแล้ว เธอยังเป็นนักร้องเสียงเสน่ห์ อีกด้วย เธอเปิดการบรรยายของเธอด้วยเสียงเพลงภาษาอีสาน(แม้แต่ยังแปลไม่ได้ละ) เสียงกรีดดังกระหึ่มลั่นห้องเลยทีเดียวนะ

แต่ครั้งเธอนำเรื่องราวของคนไข้ที่จากไปในวันเพียงเก้าขวบและทิ้งความโศกเศร้าให้กับ คุณตาที่เคยเลี้ยงดู อุ้มชู อยู่เบื้องหลังแทบหัวใจสลาย เธอก็ทำให้คนทั้งห้องเงยบกริบ แม้แต่ยังแอบเห็นบางคนซับน้ำตา

การพัฒนาความรู้สึกด้านจิตวิญญาณของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ มากพอกับการที่เราเหล่าผู้ให้บริการต้องสามารถสัมผัส ความต้องการด้านนี้ของคนไข้และญาติ

คุณหมอสุรัชย์ ปัญญาพฤทธิพงษ์ ได้มาช่วยเติมเต็มให้ หัวข้อนี้มีความเข้มข้นมากยิ่งขึ้น แม้แต่ยังอดยิ้มไม่ได้เมื่อคุณหมอลาม น้องๆ ว่า

วันนี้เรามาเรียนรู้เรื่องจิตวิญญาณนะคร๊า..

“มิติด้านจิตวิญญาณของเมียหลวง คืออะไร? (เพื่อต้องการเปรียบเทียบให้เข้าใจน่า อย่าคิดมาก – ฮา-)

ไม่รอช้า..มีน้องพยาบาลคนหนึ่ง รีบคว้าไมค์ ทันที

“หนูไม่ได้เป็นเมียหลวง หรือเมียน้อยนะคะ แต่เป็นเมียเดียว (ฮา) แต่มีจิตวิญญาณของหนูคือ ถ้าเขาไม่รักเราก็เอาไปเลย (ฮาๆๆๆ)” เรียกว่าจิตวิญญาณของน้องแน่มากๆ

วิทยากรร่วมมามุกนี้ กว่าน้องกึ่งจะตึงเข้าเรื่องได้ แม่ตั๋ยก็นั่งลุ้นจนตัวโก่ง

ที่แม่ตั๋ยยังไม่ได้เล่าคือ แม่ตั๋ยโชคดีมากที่เจอน้องๆ ชาว Gotoknow มากมาย เช่น น้องแดง น้องแก้ว น้อง หนูแดง (ป้าแดง) ที่จริงแม่ตั๋ยหมายมั่นปั้นมือว่า ในโอกาสต่อไปจะต้องขอเชิญมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่น้องๆ แต่ละคนมีความชำนาญ

ในวันนี้แม่ตั๋ยได้สัมผัสถึง การเรียนรู้ที่เกิดจากความร่วมมือ ร่วมใจ ไม่มีความขัดแย้ง ได้เห็นแนวความคิดพัฒนากายได้สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติโดยไม่มีการต่อต้านหรือฝืนธรรมชาติ (เช่น การใช้ fish index ของ รพ.อุบลรัตน์) ได้เห็นการเรียนรู้ที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร พร้อมทั้งจะจับมือกันเดินตลอดไป ขอขอบคุณมากๆ นะคะ

การที่มีโอกาสมาจัดประชุมที่จังหวัดขอนแก่นคราวนี้ นอกจากจะได้แลกเปลี่ยนแนวคิดในการต่อยอด การพัฒนาคุณภาพไปสู่ความยั่งยืนแล้ว แม่ตั๋ยยังมีโอกาสดี ในการได้เข้าไปรู้จักและเรียนรู้ แนวคิดวิธีการทำงานของผู้ที่ทำงานในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือทีมงาน ได้เห็นความคิดที่ดี ของทีมงาน ที่พยายามทุกวิถีทางที่จะให้ประชาชน มีสุขภาวะที่ดี

เมื่อสิ้นสุดการประชุมในวันแรก ซึ่งกว่าจะเลิกก็เป็นเวลาห้าโมงเย็นแล้ว แม่ตั๋ยสังเกตว่า แม้ว่าจะใช้เวลาทั้งวันในการเรียนรู้ แต่น้องๆก็ยังคงอยู่ พุดคุยกันบ้างในห้องประชุม เพราะว่าส่วนใหญ่ น้องๆ พักที่โรงแรม (สนับสนุนจากพรพ.) จึงไม่ต้องรีบร้อนที่จะต้องเดินทางกลับเหมือนทุกครั้ง

เย็นวันนั้น แม่ตั๋ยพาทีมน้องๆ จากพรพ. และ น้องกุ่มไปทานอาหารประจำท้องถิ่น ที่แม่ตั๋ยโปรดปรานเป็นที่สุด อันได้แก่ ส้มตำ ปลาหนึ่ง แงอ่อม และชนิดอื่นๆอีกมาก

แม่ตั๋ยได้เห็นความสามารถของน้องพอลล่า ลูกน้องคนเก่งของแม่ตั๋ยอีกด้านหนึ่ง ที่ยังไม่เคยเห็นมาก่อน คือวันนั้นเราขอยืมรถ Ambulance ของโรงพยาบาลเป็นพาหนะ เพราะอย่างที่บอกไว้ตั้งแต่ต้นว่า งานนี้ทาง พรพ.เป็นเจ้าภาพ จึงไม่มีเจ้าภาพจริงๆ ที่ขอนแก่นที่จะมาคอยดูแลเป็นเรื่องเป็นราว พอลล่าเป็นไซเฟอร์ ขับรถให้เรานั่งอย่างคล่องแคล่ว โดยมีแม่ตั๋ยนั่งภาวนาไปตลอดทางว่าหากถูกตำรวจเรียกจับ เราจะทำยังไงดีน้ำ

แต่ว่าทุกกลับอย่างราบรื่น หลังจากพวกเราทานส้มตำเสร็จ แม่ตั๋ยเริ่มทำตาปริบๆ น้องกุ่มมาชวนแม่ตั๋ยว่า

“ไปเที่ยวที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กันไหมคะ แม่ตั๋ย?”

น้องพอลล่าก็เสริมอีกว่า

“ไป ไปนะแม่ตั๋ย จะเอาตุ๊กตาไปให้น้องด้วย มีคนฝากมาให้สองตัว”

เราจึงตัดสินใจในใช้รถ Ambulance คันนั้นไปที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อีกครั้งหนึ่ง แต่คราวนี้ดูค่อนข้างสมศักดิ์ศรี ขึ้นมาบ้าง เพราะว่าเราจะไปเยี่ยมคนไข้กัน น่าจะมีเหตุผลในการเจรจากับตำรวจ

ที่จริงเป็นความตั้งใจของแม่ตั๋ยเหมือนกันที่จะได้มีโอกาสดีดี มาเยี่ยมที่ทำงานของน้องๆ ไม่ว่าจะเป็นน้องกุ่ม น้องไก่อ หรือน้องแดง น้องแก้ว ที่มีเรื่องเล่าที่ดี ผ่านบล๊อคนี้

และโอกาสนี้ก็มาถึงแม่ตั๋ยในวันนี้แล้ว....

แม่ตั๋ยและน้องๆ ได้เข้าไปเยี่ยมในแผนกผู้ป่วยเด็กมะเร็ง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคนไข้ระยะสุดท้าย เมื่อเปิดประตูลิฟท์ ออกไป สิ่งแรกที่สัมผัสคือ ห้องโถง สีขาว ปนเขียวอ่อน ให้ความรู้สึกสบายตามีเตียงน้องๆ คนไข้ที่มีอาการดีขึ้นอยู่ประมาณสักสองสามเตียง รอบๆ เตียงเต็มไปด้วย บรรดาของเล่น ลูกโป่งสีสวยๆ

หรือตุ๊กตาบ้าง

มีเด็กประมาณ ๓ หรือ ๔ เตียงที่อยู่ในบริเวณนี้ และทุกเตียงจะมีแม่ หรือญาติของน้องๆ คอยดูแลอย่างใกล้ชิด

น้องกึ่งพาแม่ตั๋ยเข้าไปทักทายน้องโชค ที่น่าจะมีอายุสัก ๘ หรือ ๙ ขวบเท่านั้น แต่ก็ป่วยแล้วด้วยโรคร้าย

น้องโชคกำลังเล่นเกมคอมพิวเตอร์ ที่ทาง Ward นี้จัดให้ คงเหมือนเด็กชายทั่วไปที่เกมส์นี้เป็นที่โปรดปราน และโรงพยาบาลก็คงจะเข้าใจจึงได้จัดหามาให้

“เป็นคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับบริจาคมาคะ” น้องกึ่งอธิบายเพิ่มเติม

น้องโชคผลจากเกมส์ คอมพิวเตอร์ ที่กำลังเล่น หันมามือไหว พวกเราที่เป็นแขกยามวิกาล ใบน้ำยิ้มแย้มไม่มีร่องรอยของความทุกข์ใจจาก โรคของตัวเองแม้สักนิด

“ปกติจะร้องเพลงเก่งคะ คุณแม่ที่มาเฝ้าเล่าให้แม่ตั๋ยฟัง..”

“น้องโชคจะร้องเพลงให้คนอื่นฟังเสมอเลย แต่ต้องมีดนตรีด้วยนะคะ..”

เมื่อแม่ตั๋ยแวะไปเยี่ยมน้องอีกเตียงที่อยู่ตรงข้าม ตอนแรกคิดว่าเป็นเด็กผู้ชาย เพราะตัดผมเกรียนสั้น นิ่งใจจดใจจ่อทำอะไรสักอย่าง ด้วยความชะม้กเขม้น

“ยังไม่นอนอีกหรือคะ? แม่ตั๋ยลองถามดู”

ด้วยใบน้ำยิ้มๆ น้องหันมาตอบแม่ตั๋ย

“ยังคะ” ถึงทราบว่าเป็นเด็กสาววัยรุ่นน่าจะประมาณ ๑๔ -๑๕ ปี เธอกำลังพับรีบบิ้นสีสวยบนเหรียญขนาดต่างๆ มีเหรียญหนึ่งบาท ห้าบาท เมื่อเสร็จแล้ว จะเป็นรูปดอกบัวแปดกลีบมีเหรียญอยู่เงินภายใน

“เอาไว้สำหรับให้เขาโยนตอนบวชนาคคะ สวยดี” เธอบอก

แม่ตั๋ยน้ำตาเริ่มขึ้นมาทั้งสองข้างในทันที ชีวิตเยาว์วัยของเธอถูกคุกคามด้วยโรคร้าย แต่เธอกลับใช้ชีวิตที่เหลือ ทำเพื่อคนอื่น

“เธอมีมะเร็งในร่างกาย แต่เธอไม่ได้เป็นมะเร็ง”

แม่ตั๋ยแทบไม่เชื่อว่าเธออยู่ในระยะสุดท้ายของการรักษาแล้ว

เธอสามารถ สร้างสุขภาวะ ให้เกิดขึ้นกับร่างกาย จิตใจ และวิญญาณของเธอเองด้วยอย่างงดงาม

เมื่อแม่ตั๋ยเข้าไปเยี่ยมด้านในเข้าไปอีก จะเป็นผู้ป่วยที่มีอาการค่อนข้างหนัก ต้องใช้อุปกรณ์

การแพทย์ตลอดเวลา หรือต้องการการดูแลต่อเนื่องใกล้ชิด

ทุกๆ เตียง จะมีน้องๆ ที่ป่วยนอนบนเตียง มีแม่และพ่อเฝ้าดูแลอย่างใกล้ชิด บนเตียงจะมีของใช้ต่างๆ ของน้องๆ วางรอบๆ เหมือนบ้านหลังเล็กๆ เตียงก็มีความกว้างขวางพอที่แม่จะเข้าไปนอนเพื่อปลอบโยนให้ลูกได้ซบไถอุ่นได้ เวลาเจ็บปวด หรือหวาดกลัว

ใครที่ไม่เคยสัมผัสความรักของพ่อแม่ น่าจะมีโอกาสได้เห็นบรรยากาศนี้ มันสามารถแทนคำบรรยายได้สักพันคำหมื่นคำ

คนไข้เตียงหนึ่ง เป็นเด็กชายอายุสัก ๗ ขวบ หรือมากกว่านั้นสักนิด หน้าตาซีดเซียว ท่าทางอ่อนเพลีย กำลังใช้เครื่องไตเทียมช่วยบนเตียง ข้างๆเตียงมีพ่อและแม่คอยดูแล เช็ดตัว คอยประคองลูกชายอยู่ไม่ห่าง

“มาเฝ้าทุกวัน ไหมคะ?” แม่ต้อยถาม

“มาทุกวันคะ” แม่คนไข้ตอบ พลันสายตาของแม่ต้อยก็มองเห็นหงส์ สีขาว เรียงรายอยู่บนหัวเตียง คนไข้ รู้สึกแปลกตาดี

เป็นหงส์สีขาวที่สวยงาม วางเรียงราย ตั้งแต่ตัวใหญ่ไล่ลงมาตัวเล็ก ๆ

น้องก้องคงรู้ใจจึงไปหยิบมาให้แม่ต้อยดู เป็นสิ่งประติมากรรมที่มีความงดงามมาก คนทำต้องใจเย็นและมีสมาธิเลยทีเดียว จึงจะออกมาสวยงามแบบนี้

“คุณพ่อ กับคุณแม่ ของน้อง เขาช่วยกันทำคะ พยาบาลจะเอาแผ่นสติ๊กเกอร์ที่ลอกด้านบนออก แล้วมาสอนให้ พ่อแม่น้องทำสิ่งประติมากรรม”

หงส์สีขาว หลากหลายตัวนั้น อย่างน้อยๆ ก็คงช่วยสร้างสมาธิ สร้างความสงบในจิตใจของผู้เป็นพ่อเป็นแม่ได้บ้าง แต่ที่มากกว่านั้นคือ กระดาษทุกชิ้น ที่ประกอบขึ้นเป็นหงส์ ตัวนั้น กลั่นมาจาก จิตใจที่รักลูก พร้อมทั้งจะเสียสละให้ลูกได้

แม่ต้อยทราบทีหลังว่า พ่อแม่คู่นี้ มีลูกชายเพียงคนเดียว ดังนั้นเมื่อลูกชายป่วยจึงลาออกจากการทั้งคู่ เพื่อมาดูแลลูกอย่างใกล้ชิด วันที่พบบัน สายตาของทั้งคู่ยังมีความหวัง ในโอกาสการหายของลูกชายคนเดียว

“เป็นความรักอย่างลึกซึ้ง และปราศจากเงื่อนไข ที่ พ่อแม่จะ มีให้ลูกคนหนึ่งได้” อย่างที่สุคนธ์จะพิชิตมะเร็งได้ แม่ต้อยอยากจะทำอย่างนี้

วันนั้น เราจึงกลับมาพร้อมกับหงส์ขาวนับสิบตัว เมื่อแม่ต้อยมาแล้วเรื่องของน้องๆให้ ผู้เข้าประชุมฟังทุกคน

แทบไม่น่าเชื่อ ในเวลาไม่ถึง ๑๐ นาที หงส์สีขาว ได้เปลี่ยนไปเป็นเงินจำนวนหนึ่ง อาจจะไม่มากนัก แต่ก็แสดงถึงการให้ ความรัก ความเสียสละ ระหว่างคนที่ทำหน้าที่เป็นแพทย์ พยาบาล ซึ่งเป็นชีวิตหนึ่ง..กับอีกชีวิตหนึ่งซึ่งทุกข์ทรมานกับความเจ็บป่วย..ทุกขในใจของคนที่เป็นพ่อเป็นแม่..

เรื่องราวของ เด็กหญิงที่ป่วยด้วยโรคมะเร็งระยะสุดท้ายที่กำลังพับเพรียญให้สวยงามสำหรับงานบวชของใครบางคน ที่เธอคงไม่มีโอกาสได้ไป”

เรื่องราวของน้องโซคที่แม้ว่าตัวเองจะเจ็บป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตแต่ก็ยังมีความสามารถร้องเพลงขับกล่อมให้เพื่อนพี่ยามเพื่อนเจ็บป่วย

และเรื่องราวของพ่อแม่ที่นั่งพับกระดาษขึ้นเล็กๆ เพื่อทำเป็นหงส์สีขาว และรอเวลาที่ลูกชายคน

เดี๋ยวจะหาย แม้ความหวังจะริบหรี่ดังแสงเทียน

และสุดท้าย เรื่องราวของน้องๆ ผู้เข้าประชุม ทั้งแพทย์ พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์ นักวิชาการ ในวันนั้น ได้ร่วมมอบปันน้ำใจให้น้องแม้ว่าไม่เคยได้พบเห็นกันมาก่อน

ทำให้แม่ตั๋ยนึกถึง คำพูดประโยคหนึ่งในหนังสือ ผู้พิชิตมะเร็ง ที่แปลโดยคุณหมอ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ใจความว่า

“ความหมายของชีวิต ไม่ได้วัดกันที่ความยืนยาว”

แต่ด้วยการให้ และการอุทิศให้ด้วยความรัก”

เป็นการอยู่อย่างมีชีวิต และฟูมฟักให้เบิกบาน.

แม่ตั๋ยขอขอบคุณ นายแพทย์ จะเด็ด ท่าน ผอ.รพ.ชุมพลบุรี และทีมงานน้อง พรพ.ที่มาช่วยสร้างการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือน้องที่เจ็บป่วยวันนั้นนะค่ะ

SHA เชียงใหม่

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

29 มิถุนายน 2552

กลับจากเชียงใหม่มาตั้งหลายวัน แม่ต๋อยเพิ่งจะมีเวลาในวันนี้เองคะ เนื่องจากปัจจัยหลายๆอย่าง ทั้งเรื่องการทำงานและเรื่องของตนเอง ที่หมูนั้ซึกมีอาการไม่ค่อยจะดี คือชอบเป็นลม วิงเวียน ไปซะงั้น แปลกเสียจริงเทียว แต่ครั้นมาทบทวนแล้วก็คิดว่าที่จริง ก็อายุขนาดนี้แล้ว ย่อมมีโรคภัยไข้เจ็บเป็นเรื่องธรรมดา

การประชุมที่จังหวัดเชียงใหม่คราวนี้ นับว่าเป็นการประชุมขนาดใหญ่จริงๆ เพราะมีโรงพยาบาลในเขตภาคเหนือเข้าร่วมในโครงการ SHA มากถึง ๒๒ แห่งทีเดียวคะ เป็นการพบปะ ระหว่าง รพ. ในอีกรูปแบบหนึ่งที่นำเสนอและเป็นการเรียนรู้ที่ดี เพราะว่ารพ. แต่ละแห่งมีจุดเด่นเป็นของตัวเองทั้งนั้น

ที่ติดอกอย่างคือแม่ต๋อยก็ได้มีโอกาสเจอบรรดาน้องๆ ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่จำเป็นก่อนหน้านี้ เช่น Narrative Medicine หรือ Outcome Mapping และเป็นโอกาสงามๆของแม่ต๋อยที่จะถามว่า

“ตอนนี้อยู่เขียนเรื่องเล่าได้กี่เรื่องแล้วคะ 555?” (ก็น้องๆแต่ละคนความสามารถหายอกๆเสียเมื่อไหร่ ลองอ่านในตัวอย่างที่ว่าแม่ต๋อยเองไล่สี่คะ แล้วจะรู้ว่าจริงๆนา) แม่ต๋อยเลยอยากได้มากๆ ใจคะ กะจะรวมเล่มเลยงานนี้

“อาจารย์คะ จำหนูได้ไหมคะ?”

น้องนำตานำรักราวกับดาราเกาหลีที่กำลังฮิต เข้ามาสวัสดีแม่ต๋อย หน้าห้องน้ำ มาเจอกันตรงนี้พอดี (ที่จริงในห้องน้ำนี่แม่ต๋อยแอบได้ยินความลับหลายๆ ประการคะ เขาไม่ได้ตั้งใจแต่ได้ยินเอง ไม่ว่าจะดีจะชมได้ยินไปไม่ผิด)

“หนูเองคะ คนที่เขียนว่า ไปเข้าหลักสูตร Narrative Medicine นี่มันไกลโคตรเลยใจ” พร้อมกับหัวเราะก๊ากก้อย่างถูกใจ เมื่อเห็นว่าแม่ต๋อยทำท่าว่าจำได้

ในการฝึกเขียนเรื่องเล่า ผู้เรียนทุกคนจะเขียน เรื่องราวที่ตนเองสนใจ และน้องหน้าตาดีคนนี้แหละ เธอเขียนเรื่องได้อย่างเห็นภาพชัดเจน ตั้งแต่มีพี่คนหนึ่งมาบอกว่าให้เธอมาเรียน (แบบว่ามามากุเดิมคือที่จริงพี่อยากไปเองแต่ไม่ว่างเลยให้น้องมาแทนอะไรทำนองนั้นแหละ) และเธอก็ตกลงเพราะคนที่มาบอกนั่นคือพี่ที่เป็นหัวหน้า การไปคราวนั้น เธอก็มีความหวังว่าอาจจะมีโอกาสได้ไปแวะไหว้พระปฐมเจดีย์สักครั้งเพราะเพิ่งเป็นครั้งแรกที่ได้มาจังหวัดนครปฐม

แต่จนแล้วจนรอดก็ไม่มีแว่วว่าจะได้ไปกราบพระปฐมเจดีย์ เพราะอยู่ในห้องเรียน ตั้งแต่เข้ายันสัปดาห์ จบ จบกับการที่เธอขับรถมาเองจากลำปางโดยลำพัง ระยะทางที่แสนไกลนั้นเมื่อเธอนำมาเขียนเรื่องเล่าจึงสนุกสนานปนรันทดใจ คำนิยามว่า “ไกลโคตรๆ” นั้นมันช่างชัดเจนจนแม่ต๋อยจำได้แม่นและหยิบเอาเรื่องเธอไปสรุปอีกครั้ง (ด้วยความเห็นใจ ฮ่าๆ)

หรือน้องอภิสิทธิ์ จากเรื่อง “เสียงสะท้อนจากความสับสน” ก็มาร่วมด้วยเช่นกัน จนถูก แช่วตลอดเวลาเลยทีเดียว สำหรับเภสัชกรหนุ่มคนนี้

มีเสียงเรียกร้อง ให้เอาวีซีดี ของโรงพยาบาลลำพูนมาเปิดให้ดูอีกครั้งหนึ่ง แม่ตั๋ยเลยจัดให้ แต่คราวนี้มี คุณหมอตัวจริงเสียงจริงที่ปรากฏในเรื่องเล่า นั้น มาร่วมแจมด้วยจึงทำให้บรรยากาศสดๆ น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

มีรพ.หลายๆ แห่งที่เป็นตัวแทนของจังหวัด เช่น รพ.สวนปรง คุณหมอน้อง คนสวย แปลกใจมาก ๆ ว่า

“เสียงใหม่มีโฮงเดียวกาเจ้า?”

แม่ตั๋ยก็เลยบอกว่ามีรพ.สนใจมากมายแต่ในปีนี้จะเริ่มแบบค่อยเป็นค่อยไปคะ เราเลยเลือกให้กระจายกันไปแบบนี้เอง

"จ้ะรพ.ของเขา..สวนปรงต้องให้สมศักดิ์ศรีของตัวแทนจาวเจียงใหม่".. หมอน้องประกาศก้อง.. ตามแบบฉบับของผู้หญิงเก่งเช่นเธอ

ไหนๆ ก็มาภาคเหนือแล้ว ส่วนใหญ่ก็มาแลกเปลี่ยนกันเป็นกำเมืองพ่อง บางครั้งก็สลับเป็นภาษากลางบ้าง ดูเฮฮาน่ารักไปอีกแบบคะ

แม่ตั๋ยได้นำข้อเขียนของ คุณ ส. มหาวิทยาลัยชีวิต ที่มาแลกเปลี่ยนกับแม่ตั๋ยในบล็อกนี้ ไปเป็นข้อมูลในการแลกเปลี่ยนกับทีมงานด้วยคะ แม่ตั๋ยขอคัดมาบางส่วนนะคะ

มารักษาแม่ ยังไม่รู้เลยคุณหมอคนไหนรักษา แม้แต่พยาบาลก็เปลี่ยนกะ จะถามใครก็เกรงใจไปหมด เหมือนพยาบาลยุ่งทั้งวัน พอจะถามพยาบาล พยาบาลก็จะเสียงคอยถามหมอนะคะ

ในที่สุดแม่ก็จากไป ยังคิดถึงเมื่อครั้งแม่อยู่โรงพยาบาล นอนหลับไม่กระตุกกระดิก เราได้แต่สังเกตอาการ สงสารแม่ตอนที่หมอเสียบเครื่องช่วยหายใจลงไป ในคอ แก่ดินทุรนทุราย และพยายามจะดิ้นออก คงจะทรมานมาก อยากจะบอกหมอว่า ลีนแม่แข็ง คอแม่ก็แข็ง ยัดอะไรลงไป จะเป็นเช่นไร แข็งบวกแข็งแต่ก็เกรงใจหมอ เพราะเรามาพึ่งหมอ เชื้อมันในหมอ แต่แม่ทรมาน น่าสงสารแม่คะ

เมื่อแม่ตั๋ยเอาเรื่องนี้ขึ้นมาเล่าเพื่อสะท้อนความรู้สึกของคนที่เป็นลูก ทั้งห้องเงียบกริบ แม่ตั๋ยแน่ใจเหลือเกินว่า นับต่อแต่นี้ไปสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่เป็นมิติด้านจิตใจจะรับรู้โดยทีมงานของน้องๆ มากยิ่งขึ้น และมากยิ่งขึ้น

ก่อนที่จะปิดการประชุม เราสัญญากันว่า เราจะมาพบกันอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำเรื่องดีดี มาเล่าสู่กันฟังอีกครั้งหนึ่งต่อไป แม่ตั๋ยหวังใจว่า เราจะมีความสุข สนุกสนาน และพบปะกัน แบบม่วนอกม่วนใจ่ กันอีกนะคะ

อยู่เย็น...เป็นสุข

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

5 กรกฎาคม 2552

สวัสดีค่ะ หมู่นี้แม่ตั๋ยรู้สึก (และรู้ตัว) ว่าได้หายหน้าหายตาไปจากการเขียนเรื่องราวในบล็อกนานไปสักนิดหนึ่ง เนื่องจากตอนนี้ที่ทำงานของแม่ตั๋ยกำลังอยู่ในระหว่างการเปลี่ยนสถานะจากองค์กรเดิมคือสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เรียกกันติดปากมาตลอดระยะเวลา ๑๐ ปีว่า พรพ. แต่ตอนได้เปลี่ยนสถานะตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มีชื่อย่อใหม่ว่า สรพ. จึงมีเรื่องอีกมากมายที่จะต้องดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาใหม่นี้

ตอนนี้ใครๆ ที่จะเรียกแม่ตั๋ย คงต้องเรียกว่าแม่ตั๋ย สรพ. แทนนะค่ะ

เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมามีเรื่องอยากเล่าสู่กันฟังมากมายเลย มีโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ SHA แห่งหนึ่งคือโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ได้เชิญแม่ตั๋ยไปบรรยายในงานมหกรรมคุณภาพ ในหัวข้อ Seamless & Humanized health care ซึ่งงานมหกรรมคุณภาพแบบนี้โรงพยาบาลนี้ได้จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี แม่ตั๋ยเองก็ได้รับเชิญให้ไปทุกปีเช่นกัน เลยกลายเป็นว่า หากได้รับเชิญแม่ตั๋ยก็ต้องทำตัวให้ว่าง

การที่ได้มีโอกาสไปทุกครั้งนี้เองจึงทำให้แม่ตั๋ยได้เห็น ความก้าวหน้า การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาได้อย่างชัดเจน รวมทั้งได้เห็น ความตั้งใจจริงของทั้งผู้บริหาร แกนนำของโรงพยาบาล และทีมงานด้วย

นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังได้เชิญโรงพยาบาลในเขตใกล้เคียงมาร่วมด้วย แม่ตั๋ยจึงมีโอกาสดูพบน้องๆ ในบล็อกนี้หลายๆ คน เช่น น้องแหวน จากโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นต้น ที่ได้เข้ามาเรียนรู้ร่วมกันในวันนี้

ในวันนั้นแม่ตั๋ยได้เล่าๆแนวความคิด Seamless & Humanized Health Care ว่าแนวคิดนี้คือ

- ระบบบริการสุขภาพที่บูรณาการหรือเชื่อมต่อกันอย่างแนบเนียนสนิท
- ระบบบริการที่เสมือนเป็นหนึ่งเดียว
- มีพลังหล่อเลี้ยงระบบ ไม่เสียสมดุล

การเชื่อมต่อกันอย่างไร้รอยต่อนั้นหมายถึงความถึง ทั้งภายในโรงพยาบาลเองซึ่งควรไม่แยกส่วน ไม่มีเขา ไม่มีเรา มองผลลัพธ์ ของการรักษา หรือเป้าหมายที่คนไข้เป็นหลัก หรืออาจจะไม่มี ช่องว่างระหว่างโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลจังหวัด จะเป็นระบบบริการที่เป็น "หนึ่งเดียว"

ที่สำคัญในองค์กร หรือในระบบต้องมีพลังด้านบวกที่จะหล่อเลี้ยงระบบไม่ให้เสียสมดุลด้วย โดยการเข้าไปนั่งในหัวใจของผู้ป่วยของสังคม และของเราเองด้วย ทำในทุกอย่างที่จะคืนสุขภาพที่ดีกลับคืนให้ผู้ป่วยโดยเร็ว หรือส่งเสริมป้องกันสุขภาพเดิมที่มีอยู่ไม่ให้เสื่อมสลายลง

ระบบสุขภาพที่ไร้รอยต่อ จึงหมายความว่าถึงระบบสุขภาพที่เนียนเข้าไปทั้งความไร้รอยต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไม่สามารถแยกตัวเราออกมาจากคนไข้ได้ ไม่สามารถแยกองค์กรออกมาจากชุมชนหรือ หน่วยงานอื่นได้ เราจึงต้องมองออกไปแสวงหาความร่วมมือรอบตัว เอื้อมมือไปหาผู้ให้บริการที่อยู่ต้นทาง เอื้อมมือไปหาผู้ที่เราต้องการส่งคนไข้ไปรักษาต่อ หรือเอื้อมมือไปหาความร่วมมือกับชุมชน

โรงพยาบาลที่มุ่งสู่เป้าหมายของความยั่งยืนน่าจะมีคุณลักษณะ ดังที่ว่านี้ด้วย นอกเหนือจากระบบมาตรฐานที่มีในการทำงานประจำวันแล้ว

ความยั่งยืนนี้ จะทำให้เราไปถึงจุดที่เรียกว่า..อยู่เย็นเป็นสุข.

“อยู่เย็นเป็นสุข” มีความอยู่เย็นเป็นสุขภายในองค์กร ด้วยสภาวะสิ่งแวดล้อมที่ดี ทั้งด้านกายภาพ ด้วยความงามของจิตใจ เพื่อนร่วมงานที่เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ที่งานที่ดี ระบบงานที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน มีความรับผิดชอบที่ดีต่อสุขภาพของทุกคน

แม่ตั๋ยได้รับเกียรติให้เป็นประธานในการเปิดนิทรรศการร่วมกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลด้วย มีน้องๆที่นำเสนอเรื่องราวที่ดีดี มากมาย รวมทั้งเรื่องเล่าของทีม Narrative Medicine ที่มานำเสนอเรื่องเล่าด้วยความภาคภูมิใจด้วยคะ

แม่ตั๋ย ชอบใจในพิธีเปิดการประชุมมากๆ เพราะเขามีลิเก มากล่าวเปิดฉาก นี่หากแม่ตั๋ยรู้ล่วงหน้าเห็นที่จะต้องฝึกซ้อมลิเกไปสู๊ เสียหน่อยนะ แหม ก็ล้าต๋ยยังสู้มาแล้ว ลิเกอีกสักครั้งคงไม่เป็นไรคะ

โอกาสนี้แม่ตั๋ยได้มีโอกาสได้รับกรุณาจากคุณหมอท่านหนึ่ง ที่ทราบว่ แม่ตั๋ยมีอาการของ Vertigo เป็นคู่รักคู่แฝด ประจำตัวแม่ตั๋ยตลอดเวลา

คุณหมอได้แนะนำ วิธีการบริหารร่างกาย เพื่อให้ร่างกายสดชื่น มีระบบ การไหลเวียนที่ดี เพื่อบรรเทา จากอาการที่ว่านี้ แม่ตั๋ยมีความประทับใจในความห่วงใยและต้องขอบคุณ คุณหมอณรงค์ อภิกุลวณิช ท่านรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์มา ณ ที่นี้ด้วยนะคะ

แม่ตั๋ย ขอให้ทีมบริหาร ทีมทำงานของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา สามารถไปสู่เป้าหมายของโรงพยาบาลคุณภาพที่มีความยั่งยืนและมีความสุข ในการทำงานได้ นะคะ..ที่สำคัญขอให้ “อยู่เย็นเป็นสุข ..”ได้ในทุกสถานการณ์ ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการคะ”

พลังของคนหนุ่มสาวในโรงพยาบาลชุมชน

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

22 สิงหาคม 2552

วันนี้แม่ต๋อยได้รับข่าวคราวจากเพื่อนคนหนึ่ง ซึ่งเป็นแพทย์อาวุโสที่มีชื่อเสียงมากในโรงพยาบาลของรัฐ ที่จังหวัดนครราชสีมา ที่โรงพยาบาลมหาราชจังหวัดนครราชสีมา นั่นเอง คุณหมอสุรัชย์ ปัญญา พุทธิพงษ์ นอกจากเป็นกัลยาณมิตรที่ดีแล้วยังเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการคุณภาพที่หาตัวจับยากในขณะนี้อีกด้วย

ด้วยความที่คุณหมอเป็นคนอารมณ์ดี เข้าใจในเนื้องานและภาระงานของผู้ให้บริการ การเข้าเยี่ยมของคุณหมอเพื่อให้น้องๆ ในโรงพยาบาลมีความเข้าใจในกระบวนการคุณภาพจึงอยู่บนพื้นฐานของคนทำงานด้วย มีความเข้าใจในกระบวนการคุณภาพด้วยอย่างผสมผสานกัน

แต่ยังมีอีกอย่างหนึ่งที่คนทั่วไปหรือน้องๆ อาจจะยังไม่เคยได้สัมผัสความสามารถอีกด้านหนึ่งของคุณหมอ คือความสามารถในการเล่าเรื่อง และเป็นเรื่องเล่าที่ดี จากการที่ท่านได้เข้าเยี่ยมในโรงพยาบาลนับไม่ถ้วนนั่นเอง

แม่ต๋อยจึงขอเอาเรื่องเล่า ที่น่าประทับใจ ของคุณหมอสุรัชย์มาถ่ายทอดต่อ เพราะอ่านแล้วรู้สึกมีพลัง มีความหวังที่ดีดี และอยากช่วยเป็นกำลังใจให้คนหนุ่มสาวที่มีพลังเหล่านี้

"พลังของคนหนุ่มสาวในโรงพยาบาลชุมชน"

ผมมีโอกาสเยี่ยมให้คำปรึกษาการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชนหลายสิบแห่งในรอบหลายปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลเหล่านั้นประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หนุ่มสาวเป็นส่วนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกร เพราะส่วนมากใช้ทุนทำงานในโรงพยาบาลชุมชนระยะหนึ่ง เมื่อครบกำหนดเวลาใช้ทุนมักไปเรียนต่อหรือย้ายเข้าจังหวัดหรือกลับมาภูมิลำเนา อย่างไรก็ตามมีบางแห่งที่นายแพทย์ผู้อำนวยการอยู่มานานนับสิบปี โดยไม่คิดย้ายไปไหน คุณหมอเหล่านี้มักมีอุดมการณ์และมีความผูกพันกับประชาชนพื้นที่ มีชีวิตที่ลงตัวในชนบท และมีความสุขในการทำงาน

บางโรงพยาบาลที่เปิดใหม่ ทั้งที่มีแต่คนหนุ่มคนสาว โรงพยาบาลแห่งหนึ่งหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลซึ่งอาวุโสสูงสุด ดำรงตำแหน่งซี 4 ครั้งหนึ่งกระทรวงสาธารณสุขเปิดอบรมหลักสูตรผู้บริหารเพื่อเตรียมพยาบาลขึ้นเป็นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล กำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ซี 5 ขึ้นไป ทางโรงพยาบาลส่งพยาบาลซี 4 เข้าอบรม จึงได้รับการปฏิเสธจากผู้จัดการอบรม

เธอคนนั้นยังคงดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายต่อไป โดยไม่ต้องรับการอบรมเพิ่มเติมวิทยายุทธ เพียงเพราะอาวุโสไม่ถึงระดับซี 5

โรงพยาบาลชุมชนเปิดใหม่อีกแห่งหนึ่ง ผู้อำนวยการเป็นคนหนุ่มไฟแรง ทำงานในชนบทห่างไกลด้วยความมุ่งมั่นพัฒนาโรงพยาบาล ส่งผลให้เกิดระบบงานที่ดี เน้นคนไข้เป็นศูนย์กลาง พัฒนา

เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตัวท่านผู้อำนวยการเอง จนเกิดระบบที่สามารถใช้เป็นตัวอย่างแก่โรงพยาบาลอื่นๆได้

ผู้อำนวยการเป็นหนุ่มโสด ครอบครัวมีฐานะดีและอยากให้อยากกลับบ้าน แต่เขาขออยู่เพื่อทำงานให้โรงพยาบาล และประกาศว่าจะไม่ย้ายไปไหน ถ้าโรงพยาบาลยังไม่ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นได้รับการรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

หมอหนุ่มใหญ่วัยกลางคนคนหนึ่งเป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง เป็นคนพูดน้อย แต่งตัวชุดทำงานสีขาวหม่นๆ จนผมไม่แน่ใจว่า สีขาวหม่นๆเป็นสีเนื้อผ้า หรือหม่นเพราะชักจนเก่า แต่เมื่อได้มีโอกาสเยี่ยมชมการทำงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พบว่าเป็นคนตั้งใจทำงานเพื่อคนไข้ ออกตรวจคนไข้ทุกวันทั้งคนไข้ในคนไข้นอก และยังจัดเวลาออกไปตรวจคนไข้ที่ศูนย์แพทย์ชุมชน เมื่อคนไข้เรียกร้องสิ่งใดก็พยายามจัดหาให้ บางครั้งคนไข้ไม่ยอมกลับบ้าน ขอนอนพักต่อก่อนญาติ จนคนไข้ล้นเตียง ต่อไปนี้เป็นส่วนหนึ่งของความคิดเห็นของผู้อำนวยการท่านนี้

“หมอเราแค่ออกกับคนไข้ ดูแลคนไข้ก็เป็นหมอดีแล้ว หมอเพิ่มพูนทักษะที่มาอยู่กับผม ผมแนะนำให้อยู่กับคนไข้ เรียนรู้จากคนไข้ ผมไม่กล้าพูดว่าให้ดูแลเหมือนญาติ ซึ่งถ้าทำได้อย่างนั้นจริง ก็ดีมาก”

“ลูกผมอยากเรียนหมอ ผมเฉยๆ ทั่วๆ ที่คนอื่นอยากให้ลูกเรียนหมอ ผมถามลูกว่า เรียนหมอเพื่ออะไร ถ้าไม่แน่ใจว่าจะเป็นหมอที่สามารถอยู่กับคนไข้ได้ก็อย่าเรียนหมอ”

หมอคณีนี้นับเป็นหมอที่ดีอีกคนหนึ่งทำงานอย่างเรียบง่ายในชนบท

หมออีกคนหนึ่งอยู่โรงพยาบาลชุมชนมาเกือบ 20 ปี เป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์ ท่านแก้ไขปัญหาด้านแคลนพยาบาล โดยรับนักวิทยาศาสตร์สุขภาพจากสถาบันราชภัฏมาทำงานในฝ่ายส่งเสริมแทนพยาบาล โดยท่านมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมและรับเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาเหล่านี้

ท่านทำงานโดยเน้นความสะดวกของคนไข้บวกกับความสามารถในการบริหาร จึงสามารถบริหารจัดการส่งคนไข้ไปผ่าตัดในโรงพยาบาลเอกชนโดยเสียค่าใช้จ่ายไม่มากกว่าการส่งไปผ่าตัดที่โรงพยาบาลรัฐบาล และสามารถให้แพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนมาตรวจและทำการผ่าตัดในโรงพยาบาลชุมชนได้ โดยคนไข้ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

ท่านสามารถทะลายกำแพงระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนได้ โดยกลยุทธ์การบริหารที่ให้ความสำคัญต่อคนไข้เป็นอันดับแรก

เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนแห่งนี้ต้องรับดูแลคนไข้ระยะสุดท้ายจากโรคเรื้อรังและโรคมะเร็งที่โรงพยาบาลจังหวัดส่งกลับมาอยู่สถานพยาบาลใกล้บ้าน ท่านจึงปรับระบบการให้การดูแลคนไข้ระยะสุดท้ายโดยให้ความสำคัญด้านจิตวิญญาณของคนไข้และญาติ และเกิดแนวคิดที่จะสร้างอาคารพิเศษขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น

ความตายเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ความสุขและความทุกข์ก่อนตาย เป็นสิ่งที่สามารถ

บริหารจัดการได้

โรงพยาบาลชุมชนหลายแห่งพัฒนาศักยภาพในการให้บริการคนไข้สูงขึ้น หลายแห่งสามารถทำหัตถการผ่าตัดคนไข้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ภาวะอาหารทะเล โดยอาจไม่มีแพทย์เฉพาะทาง ศัลยกรรม สูติกรรม และส่วนมากไม่มีหมอดมยา ส่วนมากแพทย์ผู้ผ่าตัดจะร่วมกับทีมวิสัญญีพยาบาลทำการให้ยาสลบ ฉีดยาชาเข้าไขสันหลัง หรือฉีดยาชาเฉพาะที่ให้คนไข้

การทำหัตถการเหล่านี้ แพทย์ พยาบาล และทีมงาน อาจทำเกินหน้าที่ เพราะไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง แต่ในบริบทชนบทไทย บริบทโรงพยาบาลชุมชน บางครั้งก็เป็นการช่วยเหลือคนไข้ที่เหมาะสมที่สุด เพราะหากต้องส่งคนไข้ทุกคนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจังหวัดหรือโรงพยาบาลศูนย์ เป็นการเพิ่มภาระงานแก่โรงพยาบาลจังหวัดหรือโรงพยาบาลศูนย์ นอกจากนั้น บางครั้งการส่งต่อคนไข้ต้องใช้เวลาเดินทางหลายชั่วโมง คนไข้อาจมีอาการทรุดลงในระหว่างการส่งต่อ ความตั้งใจดีเหล่านี้บางครั้งสังคมก็ไม่เข้าใจ โดยเฉพาะหากผลลัพธ์การรักษาไม่ดีตามความคาดหวัง

ข้อเท็จจริงทางการแพทย์มีว่า มีตัวแปรเกิดขึ้นมากมายในกระบวนการรักษาพยาบาล บางครั้งเกิดจากพยาธิสภาพของโรคที่ไม่อาจวินิจฉัยได้ชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดทางเทคโนโลยี และบางครั้งภาวะแทรกซ้อนก็อยู่เหนือการควบคุมทางการแพทย์ เช่น การแพ้ยาขั้นรุนแรง แม้ว่าจะมีการคัดกรองและทดสอบตามเกณฑ์มาตรฐานทุกขั้นตอนแล้ว

ข่าวแพทย์หญิงคนหนึ่งต้องคดีอาญาถึงจำคุกและไม่รอลงอาญา เมื่อการให้ยาเข้าไขสันหลังเป็นเหตุให้คนไข้เสียชีวิต สร้างความวิตกกังวลแก่แพทย์ในชนบทไม่น้อย หลายคนเริ่มทบทวนตนเอง การให้การช่วยเหลือคนไข้ที่พวกเขาทำอยู่นั้นสมควรทำต่อหรือไม่

แน่นอนบทเรียนนี้มีค่าอย่างยิ่ง ในการให้แพทย์และทีมงานให้การรักษาพยาบาลคนไข้ด้วยมาตรฐานวิชาชีพอย่างถูกต้องทุกขั้นตอนโดยไม่ประมาท

อย่างไรก็ดีในบางครั้งที่เกิดความไม่พร้อม เมื่อคนไข้จำเป็นต้องได้รับการรักษาพยาบาลอย่างเร่งด่วน ในสถานะเช่นนี้ ถ้าแพทย์ตัดสินใจเสี่ยงทำหัตถการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมุ่งหวังช่วยชีวิตคนไข้ โดยไม่สามารถทำตามเกณฑ์มาตรฐานทุกขั้นตอนในเวลาที่ยากัด แน่ละคนไข้มีโอกาสรอด และคนไข้มีโอกาสเกิดภาวะที่ไม่พึงประสงค์ได้เช่นกัน

ผลการรักษาพยาบาลในสถานะเช่นนี้ เป็นเหตุให้เสี่ยงต่อการทำผิดคดีอาญา

แพทย์ควรทำอย่างไร?

เมื่อนึกถึงความตั้งใจของคนหนุ่มสาวในโรงพยาบาลชุมชน ผมได้แต่หวังว่า คงมีทางออกที่ดีสำหรับคนเหล่านั้นในการทำงานเพื่อคนไข้ต่อไป

.....
ขอขอบคุณ เรื่องราวดีดี จากนายแพทย์ สุรัชย์ ปัญญาพฤทธิพงษ์

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้สู่สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

23 สิงหาคม 2552

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment) หลายคนที่ได้ฟังหรือได้ยินคงจะนึกว่า เป็นเรื่องใหม่ๆที่จะต้องเอามาทำกันอีกแล้ว แต่ที่จริงความหมาย หรือแนวคิดนี้ ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้นำมาเผยแพร่ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ตั้งแต่ ๒ ปีที่ผ่านมา

ครั้นเมื่อทางสถาบันฯ ได้ริเริ่มทำโครงการนำร่อง เพื่อสร้างมิติจิตใจ และ ความยืดหยุ่นในระบบบริการสุขภาพ ภายใต้ โครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน หรือมีชื่อย่อสั้นๆว่าSHA นั้น ก็ได้นำแนวคิดนี้มาขยายผลอย่างจริงจัง อีกครั้งหนึ่ง

อันที่จริง Healing Environment นี้ เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพนั่นเอง ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่นั่นนั้นควรต้องมีความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นสำคัญในอันดับแรก

และเนื่องจากโรงพยาบาลคุณภาพนั้นควรต้องเป็นองค์กรสำหรับการเรียนรู้ด้วยสิ่งแวดล้อมจึงควรพัฒนาเพื่อการเรียนรู้อีกด้านหนึ่งด้วย เช่น การออกกำลังกาย ความสะอาด การทิ้งขยะที่ถูกต้อง หรือการเป็นตัวอย่างที่ดีของบุคลากรในด้านสุขภาพ การใช้วิถีชีวิตแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ เศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

ในมิติจิตใจนั้น หากโรงพยาบาลสามารถพัฒนาหรือต่อยอดให้ สิ่งแวดล้อม ทั้งทางด้านกายภาพ การสัมผัส แสง สี เสียง หรือประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ในโรงพยาบาลนั้น มีความนุ่มนวล เข้าถึงจิตใจ ความเป็นอยู่ของประชาชน เข้าใจถึงความหวาดกลัว ความแปลกแยกจากสิ่งที่คุ้นเคย หรือวิถีชีวิตดั้งเดิมที่คุ้นชินได้ ก็จะสามารถเยียวยา จิตใจและความทุกข์ของคนไข้ได้ไม่น้อยทีเดียว

หลายต่อหลายครั้งที่แม่ต๋อย เคยได้พูดคุยกับชาวบ้าน หรือประชาชนทั่วไป เขามักจะบอกว่า “ไปโรงพยาบาล หากเจอคุณหมอหรือคุณพยาบาลที่ใจดี ยิ้มแย้ม ใจมาเป็นกอง หายไปครึ่งหนึ่งแล้วค่า”

ในโครงการ SHA จึงสนับสนุนให้โรงพยาบาลลองใช้แนวคิดนี้ในการพัฒนา เพื่อให้เข้าถึงมิติจิตใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ เรียกได้ว่ามีความสุขทั้งสองฝ่ายคะ

วันนี้แม่ต๋อยได้รับ บทความจากคุณหมอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล ท่านผอ. คนขยันของแม่ต๋อยคนนี้แหละคะ คุณหมอได้เขียน เรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อเรียนรู้ไว้น่าสนใจมาก จึงขอนำเอามาขยายต่อดังนี้นะคะ

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ในโรงพยาบาลจิตเวช

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ผมได้มีโอกาสไปรับการบำบัดรักษาในโรงพยาบาลจิตเวช

อย่าเข้าใจผิด ว่าผมมีอาการป่วยทางด้านจิตประสาท เพียงแต่เราได้มีโอกาสไปร่วมประชุมในจังหวัดนั้น แล้วโรงพยาบาลเชิญไปเยี่ยมชม จึงได้มีโอกาสใช้บริการนวดแผนไทย และจ่ายค่าบริการด้วยการพูดคุยเรื่องงานคุณภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งการจุดประกายเรื่องงานสร้างเสริมสุขภาพ

ผู้ประสานงานเริ่มต้นด้วยความตื้อหรือร้นในการที่จะทำให้เป็นโรงพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพ ผมสรุปหัวใจของการทำงานสร้างเสริมสุขภาพว่า อย่าเริ่มต้นด้วยกิจกรรมจำนวนมากที่โรงพยาบาลต่างๆ ทำกัน แต่พยายามสอดแทรกเข้าไปในงานประจำว่าผู้ป่วยแต่ละราย ขั้นตอนการดูแลแต่ละขั้น เราสามารถนำแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยได้อย่างไร ทำให้ผู้ป่วยจิตเวชมีความสามารถในการดูแลสุขภาพของตนมากขึ้นได้อย่างไร

เราได้คุยกันไปถึงเรื่องของการสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ ผู้ประสานงานขยับจะคุยเรื่องบอร์ดให้ความรู้ ผมตั้งคำถามว่าได้เคยทบทวนหรือไม่ว่าบอร์ดทั้งหลายที่เราติดไว้นั้นได้ผลตามที่เรามุ่งหวังเพียงใด และยังเป็นบอร์ดสำหรับผู้ป่วยจิตเวช จะเป็นอย่างไร

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ป่วยจิตเวช น่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้ผู้ป่วยมีความพร้อมที่จะกลับไปอยู่ในสังคมได้เช่นเดียวกับผู้อื่นๆ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือครอบครัวของผู้ป่วยเอง

ดูเหมือนว่าการสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้ป่วยจิตเวช จะไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่เฉพาะในรั้วโรงพยาบาล แต่จะต้องคิดถึงการเชื่อมต่ออย่างไร้รอยตะเข็บกับครอบครัว

การที่ครอบครัวจะมีส่วนร่วมดังกล่าวได้ จะต้องเกิดจากความเชื่อที่เกื้อหนุน เนื่องจากความเชื่อที่ฝังลึกเป็นจุดตั้งต้นของเจตคติและพฤติกรรมที่แสดงออก ตามทฤษฎีของ cognitive behavioral therapy

ผมเองก็เพิ่งตระหนักถึงความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นระหว่างความเชื่อ กับการเรียนรู้

เรามักจะมองเห็นสิ่งต่างๆ เป็นปัญหาอุปสรรค ก็เพราะความเชื่อของเราเอง ประกอบกับความเชื่อของสังคม

ความเชื่อของเราอาจจะอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของเรา เป็นอุปสรรคที่ทำให้เราไม่กล้าทดลองสิ่งใหม่ๆ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น และไม่กล้าอะไรอีกหลายๆ อย่าง

มาคุยต่อในเรื่องของการสร้างสิ่งแวดล้อมให้กับผู้ป่วยจิตเวช

การอยู่ในโรงพยาบาลย่อมไม่เหมือนกับการอยู่ที่บ้าน กิจกรรมต่างๆ เป็นกิจกรรมที่ผู้ป่วยอยู่ในลักษณะ passive ต้องทำตามโปรแกรมที่โรงพยาบาลกำหนดให้ ซึ่งไม่มีความเป็นธรรมชาติที่ชีวิตของคนคนหนึ่งจะดำรงอยู่เช่นนั้น และอาจจะทำให้กลายเป็นชีวิตที่ปราศจากความหมาย ปราศจากคุณค่ามากยิ่งขึ้น

เราสามารถทำให้การอยู่โรงพยาบาลใกล้เคียงกับการอยู่บ้านได้หรือไม่

โรงพยาบาลเคยจัดกิจกรรมการเกษตรให้กับผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสปลูกต้นไม้ ทำสวน ในบริเวณหอผู้ป่วย แต่เมื่อฝ่ายบริหารนำข้อมูลค่าน้ำที่เพิ่มขึ้นเดือนละหลายหมื่นบาทมาให้อำนาจ กิจกรรมนั้นก็ชาลงไป

ถ้ามองว่าค่าน้ำเป็นค่าน้ำ เราจะรู้สึกว่ามันแพง

แต่ถ้ามองว่าจำนวนเงินดังกล่าวเป็นค่ายา เราอาจจะพบว่ามันเป็นค่าใช้จ่ายที่ถูกลงมาก

โรงพยาบาลสามารถจัดกิจกรรมให้ใกล้เคียงกับชีวิตปกติของผู้คนทั่วไปได้หรือไม่ เช่น การเล่นเกมกีฬาที่หลากหลายในช่วงเย็น พบว่าอุปสรรคสำคัญมาอยู่ที่กำลังคน หากจะจัดกิจกรรมกลางแจ้งมากขึ้น ต้องใช้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมากขึ้นมาดูแลผู้ป่วยเพื่อไม่ให้ผู้ป่วยหลบหนี

จึงเกิดความคิดต่อไปว่า เราสามารถหาอาสาสมัครมาร่วมกิจกรรมเหล่านี้ได้หรือไม่ มีใช่อาสาสมัครที่จะมาคอยพาคนไข้เดินไปตามจุดต่างๆ แต่เป็นอาสาสมัครที่มาร่วมกิจกรรมกับผู้ป่วยจิตเวช มาเตะฟุตบอล เตะตะกร้อ หรือเล่นดนตรีร่วมกัน รวมทั้งมาคอยดูแลมิให้มีการหลบหนี

คราวนี้ ความเชื่อของผู้คนในสังคมจะมีบทบาทสำคัญ คนทั่วไปเชื่อว่าผู้ป่วยจิตเวชเป็นผู้ที่น่ารังเกียจ เป็นบุคคลอันตราย ไม่สามารถอยู่ร่วมกับผู้คนปกติได้ ถ้าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงความเชื่อของผู้ที่มีศักยภาพจะมาเป็นอาสาสมัครตรงนี้ได้ เราก็ไม่สามารถจะขับเคลื่อนไปสู่โรงพยาบาลในอุดมคติได้

นี่คือความท้าทายอย่างยิ่ง ทำลายที่จะเปลี่ยนความเชื่อของเราเอง เปลี่ยนความเชื่อของสังคม และร่วมกันบำบัดเยียวยาสมาชิกในสังคมได้ดีกว่าที่เป็นอยู่ และที่เสนอมาเป็นเพียงตัวอย่างเพื่อจุดประกายความคิด ในเรื่องจริงมีโอกาสอีกมากมายที่อาจจะแตกต่างไปจากที่นำเสนอ

ก็เป็นแนวคิดเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาที่นำมาฝากในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์นี้ค่ะ

ศรัทธาและกัลยาณมิตร คือ พลังอันยิ่งใหญ่

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

21 กันยายน 2552

เมื่อแม่ตั๋ยเข้ามาโลดแล่นในวงการนักเขียนเรื่องเล่ามือสมัครเล่นในบล็อก Gotoknow แห่งนี้ในเบื้องต้นก็คือ เพื่อที่จะฝึกทักษะการ เขียน การเล่าเรื่องราวต่างที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แต่สิ่งที่ได้เกินกว่าความตั้งใจก็คือ แม่ตั๋ยได้มีโอกาสได้เรียนรู้วิถีคิด และองค์ความรู้ต่างๆมากมาย จากชุมชนในบล็อกแห่งนี้ จนเกิดความศรัทธา ที่อยากจะมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนวิถีคิดต่างๆ อย่างลึกซึ้ง

“ไม่มีสิ่งใดที่เป็นไปไม่ได้ หากว่าเราอยากจะทำ และเริ่มจากพลังศรัทธาของเราเอง”

ในโครงการ SHA หรือการสร้างเสริมสุขภาพผ่านการรับรองคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน ซึ่งเราต้องการใช้แนวคิดเชิงบวก การเรียนรู้ที่ต้องพัฒนาด้านจิตวิญญาณ ความเข้าใจในเพื่อนมนุษย์อย่างลึกซึ้ง เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน ซึ่งแม่ตั๋ยทำหน้าที่สำคัญในการเป็นผู้จัดการโครงการนั้น เราต้องการเรียนรู้ ทั้งศาสตร์ และศิลปะด้านนี้ เพื่อหล่อหลอมวิถีคิดในการทำงานของเรา

และแม่ตั๋ยนึกถึงคนๆหนึ่ง

คุณจตุพร วิศิษฐโชติอังกูร หรือน้องเอกราชเอง แต่แม่ตั๋ยโชคดียิ่งกว่านั้นเพราะว่า..

ในวันนี้ แม่ตั๋ยและทีมงานไม่เพียงแต่ได้ พบกับกัลยาณมิตร เช่น คุณจตุพร วิศิษฐโชติอังกูร เท่านั้น แต่ยังได้พบกับ ลุงเอก หรือ พลเอก เอกชัย ศรีวิลาส และน้องศิลา ที่แม่ตั๋ยเพิ่งเห็นกับตาว่า ตัวจริงนั้นสวยกว่าที่เห็นในรูปมากมายหลายร้อยเท่าเลยทีเดียว สำหรับชื่อจริงของน้องศิลาก็แสนไพเราะสมตัวมากๆ ค่ะ)

ในตอนเช้าน้องเอก และน้องศิลาเริ่มการเรียนรู้สิ่งแรกที่เป็นในการที่จะเข้าไปทำงานกับผู้คน มันเป็นทางลัดที่เราจะเข้าใจทั้งตนเองและคนอื่น

น้องศิลา ทำให้พวกเรารู้จักตัวตนและกิเลสที่อยู่เบื้องหลัง โดยใช้แนวคิดการพัฒนาจิตด้วยนพลักษณ์ ที่อธิบายลักษณะและกิเลสของมนุษย์ ซึ่งจะเป็นแผนที่ชีวิตที่ดีในการรู้จักและการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่อยู่รอบข้าง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไป เป็น ๙ ประการด้วยกัน

และความแตกต่าง ๙ ประการนี้จะมาจากฐานเดิมของมนุษย์ที่ประกอบไปด้วย ใจ สมอง กาย ดังนั้นมนุษย์ทุกคนจะมีฐาน หรือศูนย์จาก ใจ สมอง หรือกาย ซึ่งจะมีผลต่อบุคลิกภาพ ความคิด การกระทำ ซึ่งหากเรา มีความเข้าใจอย่างละเอียดอ่อน จะทำให้เข้าใจถึงแก่นหรือราก

น้องศิลา เราต้องรับรู้สิ่งเหล่านี้ด้วยความเป็นกลางและอย่างมีสติ เข้าใจผู้อื่นได้มากขึ้น

น้องศิลา เป็นวิทยากร ที่เก่งมากๆ ค่ะ สร้างอารมณ์ร่วมและสร้างการมีส่วนร่วมได้สูงมากๆ ทุกคนสามารถเปิดเผยตัวตนที่แท้จริงออกมาได้

การถอดบทเรียน หรือการสร้างความรู้ ให้คนอื่น เราต้องรู้ตัวเอง และเข้าใจคนอื่น ความสำเร็จจึง

จะเกิดขึ้น

แม่ตั๋ยชอบมาก ชอบแบบจับใจกับคำพูดของน้องศิลาที่ว่า

“ในทางโลก เราสู้เพื่อตักตวง

“ในทางธรรม เราสู้เพื่อจะละ

ในเวลาเพียงครึ่งวัน แม่ตั๋ยว่า พวกเราทีมงานได้รับสิ่งต่างๆที่เป็นประโยชน์ ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน และการทำงานได้อย่างยอดเยี่ยม

น้องศิลา บอกกับแม่ตั๋ยว่า วันนี้ที่จริงมีงานอื่น แต่ก็อยากมาช่วย เพราะน้องเอก โทรศัพท์ไปชวนให้มาให้ได้

เวลามีน้อยมาก จนแม่ตั๋ยต้องจัดอาหารกล่องให้รับประทานระหว่างทาง

ต้องขอขอบคุณมากๆอีกครั้งหนึ่งนะคะ ขอขอบคุณในน้ำใจงามครั้งนี้คะ

กลางวัน จึงเหลือน้องเอก แลพี่เอก (หรือลุงเอก) ที่ร่วมกินข้าวด้วยกันริมคลอง อันแสนสบาย น้องเอกเล่าให้แม่ตั๋ยฟังว่า ใช้เวลาเกือบสองวัน ตั้งแต่เช้ามีดจนถึงเกือบสี่ทุ่ม ที่จัดเตรียมเอกสารให้ทีมของสรพ.

แม่ตั๋ยรู้สึกและสัมผัสถึงความพยายามของน้องเอกที่มีให้พวกเราอย่างเต็มที่ และก่อนที่จะบรรยาย น้องเอกบอกแม่ตั๋ยว่า

“การถอดบทเรียนของผม ไม่ยึดติดในวิธีวิทยาอย่างหนึ่งอย่างใด เพราะการยึดติดรูปแบบ จะเป็นตัวขัดขวางความก้าวหน้าในการพัฒนาความรู้ โดยเฉพาะการพัฒนาด้านจิตวิญญาณ”

โอ้โฮ.. นี่แทบจะเรียกได้ว่า เอาหัวใจมาถอดมาวางไว้เลย แทบจะเป็นบทสรุปของการถอดบทเรียนทั้งหมด

และเมื่อได้ฟังการบรรยายยิ่งเข้าใจได้มากขึ้นว่าชีวิตของน้องเอกนั้น มีเป้าหมายที่ชัดเจนมากในเรื่องของการช่วยเหลือสังคม การทำงานในพื้นที่เสี่ยงภัยและยากลำบากดูจะเป็นเรื่องที่น้องเอกให้ความสนใจเป็นพิเศษและทุกแห่งที่น้องเอกเข้าไปทำงานไม่ว่า ภาคเหนือ ภาคใต้ หรือที่ไหนก็แล้วแต่

ความสามารถในการเรียนรู้ หรือที่เราเรียกว่า ถอดบทเรียนว่าสิ่งใด ดี สิ่งใดไม่ดี หรือการบอกคุณค่าสิ่งที่มีอยู่ในแต่ละสังคมนั้น สามารถเอาจุดที่ดี มาพัฒนาต่อเนืองไปได้ จนทำให้หลายหมู่บ้านมีการพัฒนา เป็นที่รู้จักจนกระทั่งปัจจุบัน

สิ่งสำคัญ ของการเรียนรู้ หรือการสร้างความรู้ หรือการถอดบทเรียน แล้วแต่ว่าใครจะเรียกว่าอย่างไร ขอเพียงอย่างเดียว คือ ให้มีความสุขและได้รับประโยชน์ ทั้งสองฝ่าย

ที่จริงน้องเอกได้ให้ข้อคิดมากมายเป็นรายละเอียดที่มีคุณค่ามากๆ สำหรับแม่ตั๋ยและทีมงาน

และสิ่งเหล่านี้ ทางสรพ.จะได้นำไปใช้ต่อไปอย่างแน่นอนคะ

“ขอสัญญา”\

บ่ายแก่ๆ เรามีท่านพลเอก เอกชัย ศรีวิลาศ หรือลุงเอกที่ใจดี (แม่ตั๋ยจะเรียกว่าพี่เอกดีกว่าไหม?) พี่เอกได้มาร่วมให้ข้อคิดที่ดีมากมาย แนวคิดคือไม่ติดตำรามากเกินไป เพราะ หลายๆ คนเขาอาจจะทำได้มากกว่าตำรา และทุกสิ่งที่เราคิดทำจะต้องเกิดผลดีต่อ สังคมมากๆ

ที่นี้วิธีปฏิบัติ ที่น่าจะได้ผลดีคือ แบบไม่เป็นทางการ ให้เป็นธรรมชาติ เพราะหากฝืนธรรมชาติจะเกิดความทุกข์แน่ๆ สอดคล้องกับวิถีชีวิต และอย่าลืมรากเหง้า พื้นฐานของคนไทย ที่มีสุนทรียศาสตร์ (Human Touch Culture) และสุดท้ายคือ ควรมี สมาริ ฝึกอารมณ์ และมีสติในการทำงาน

แม่ตั๋ยมีความรู้สึกว่ วันนี้ทั้งวัน พวกเรา เกิดพลังขับเคลื่อนที่ดี อันเกิดจากศรัทธา เกิดจากความ มีน้ำใจของกัลยาณมิตรอย่างแท้จริง

แม่ตั๋ยต้องขอขอบคุณ กัลยาณมิตรทั้งสามท่าน ที่ทำให้แม่ตั๋ยและทีมงานได้เรียนรู้ ได้กำลังใจ และมีศรัทธาในการทำความดีต่อไป

“เชื่อมั่นแล้วว่า ศรัทธา คือพลังจริงๆ”

คุณชาย

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

24 กันยายน 2552

แม่ตั๋ยได้รับการประสานงานจากน้องศิริมา นามประเสริฐ หรือน้องหนึ่งจากสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นในเช้าวันหนึ่ง

“อาจารย์คะ จำหนึ่ได้ไหมคะ? หนึ่อยากเชิญอาจารย์มาบรรยายเรื่อง” *ผู้หล่อเลี้ยงองค์กรที่มี
คุณภาพที่มีชีวิตและยั่งยืนนะค่ะ*”

น้องหนึ่งเป็นนักวิชาการประจำสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นที่แม่ตั๋ยรู้จักมานาน จากการทำงาน
ด้านคุณภาพนี่ละคะ ซึ่งแม่ตั๋ยจะมีนิสัยอย่างหนึ่งคือรับปากไว้ก่อน แล้วค่อยมาแก้ไขปัญหาทีหลังเมื่อ
จวนตัว

งานนี้แม่ตั๋ยเดินทางไปคนเดียว น้องพอลล่าจึงโทรบอกให้น้องกั๋งสุธีรา จาก รพ.ศรีนครินทร์ (ที่
เพิ่งพักฟื้นจากการรับรองครั้งที่ ๒ ยังไม่หายไข้เลย) ให้มาช่วยดูแลแม่ตั๋ยด้วยเกรงว่าจะเป็นลมเป็นแล้ง
ก่อนที่จะได้ทำงานให้สำเร็จเสียก่อน

น้องกั๋งบอกว่าตอนนี้ดสามสาว ที่มีชื่อย่อว่า ก. ได้หมดแล้ว อันประกอบด้วย น้องกั๋ง น้อง
แก้ว และน้องไก่ เพื่อพาแม่ตั๋ยไปปรับปรุ่ทานส้มตำปลาร้า อาหารสุดชอบของแม่ตั๋ยนั่นเอง

น้องกั๋งบอกว่า “กลัวแม่ตั๋ยจะไม่ได้กินส้มตำเลยต้องเรียกทีมด่วน”

แต่เสียตายคะ ที่แม่ตั๋ยไม่สามารถรับความปรารถนาดีได้ ทั้งที่ใจสุดแสนเสียตาย ไว้โอกาสหน้านะ
คะ

ทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จัดประชุมวิชาการในหัวข้อที่น่าสนใจมากๆ ในเรื่อง
“ง่าย มัน ดี มีสุข กับงานสาธารณสุขยุคใหม่” มีคนเข้าร่วมประชุมประมาณ ๖๕๐ คนแต่แบ่งเป็นหัวข้อ
ต่างๆ เช่นความรู้เรื่องคุณภาพ ความรู้เรื่องกฎหมาย ความรู้เรื่องงานวิจัย

เมื่อแม่ตั๋ยบรรยายเสร็จเรียบร้อย ก็ต้องรีบไปนอนพักเพราะว่ามีอาการหน้ามืดอย่าง
กระทันหัน แต่ก็ยังทันได้หยิบเอกสารประกอบการประชุมขึ้นไปอ่านด้วยเพื่อไม่ให้ได้เสียโอกาสในการ
เรียนรู้ จากสิ่งที่ดี ที่น้องๆได้พยายามเรียนรู้และจัดทำขึ้น

แม่ตั๋ยได้เห็นแนวโน้มของระบบบริการที่มีมิติด้านจิตใจ ต่อยอดจากงานบริการที่ได้พัฒนา
คุณภาพแล้วจากหลายๆโรงพยาบาล มีเรื่องหนึ่งที่น้องๆเขียนอย่างเรียบง่าย แต่ได้สะท้อนการทำงาน ที่ทำ
จากใจจริง ๆ ของทีมงานบนพื้นฐานของความเป็นจริงที่เราู้กันอยู่แล้วว่างานให้บริการบนความขาดแคลน
นั้นมันแสนที่จะลำบากมากขนาดไหน

แม่ตั๋ยอยากจะตั้งชื่อเรื่องนี้ว่า “คุณชาย”

โรงพยาบาลเวียงใหญ่ ขนาด ๓๐ เตียงในจังหวัดขอนแก่นติดเขตชายแดนชัยภูมิ ซึ่งเป็นปกติที่

แผนกคนไข้นอกจะมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับบุคลากรที่มีจำนวนน้อย และสำหรับแผนกคนไข้ในของรพ. ชายขอบเช่นนี้ก็ต้องรับภาระหนักในการรับคนไข้ทุกประเภท พระ นักบวช ชาย หญิง เด็ก จิตเวช คลอด ตลอดจนคนไร้ที่พึ่ง

วันหนึ่งมีคนไข้ชายไม่ทราบชื่อ ไม่มีข้อมูลใดๆ ถูกนำส่งโรงพยาบาลด้วยรถกู้ชีพ ที่พบชายคนนี้นอนข้างทาง นั่นเป็นเพียงข้อมูลเดียวที่เราทราบ

การดูแลรักษาเป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากการสื่อสารที่ไม่รู้เรื่อง ได้เพียงแต่การสบตาเท่านั้น ไม่มีความเข้าใจใดๆเกิดขึ้นระหว่างกัน แม้แต่ชื่อ เรายังไม่รู้จัก ดังนั้นพวกเราจึงพร้อมใจกันเรียกเขาว่า “คุณชาย”

เราพยายามรักษาคุณชายตามอาการ แต่ไม่ดีขึ้น จึงส่งต่อไปที่รพ.จิตเวช โดยมีพวกเราคอยติดตามถามอาการคุณชายอย่างใกล้ชิด

ต่อมาคุณชายได้ถูกส่งต่อไปที่รพ.ศูนย์ อีกต่อหนึ่งเพื่อการรักษาโรคเรื้อรังที่เกิดขึ้น โดยมีทีมเราที่แสดงตัวเป็นญาติและเจ้าของไข้ของคุณชายคนนี้ จากพยาธิสภาพและ โรคเรื้อรัง ทางโรงพยาบาลศูนย์ได้แจ้งให้ไปรับคนไข้กลับเพื่อรักษาระยะสุดท้าย ที่โรงพยาบาลของเราเอง

ทีมเราวางแผนอย่างดีให้คุณชาย ตั้งแต่ การอาบน้ำ การตัดเล็บ เสื้อผ้า บ้วนข้าว บ้วนยา การขับถ่าย กายภาพบำบัด แต่เขาก็กังขังไม่เคยเอ่ยปากคุยกับพวกเราเลย แม้แต่สัปดาห์ให้ได้ยิน

วันหนึ่งขณะที่เรากำลังบ้วนข้าวให้ ทันใดนั้นคุณชายเอ่ยปากแผ่วเบา

“ผมชื่อ”

แต่พอเราถามนามสกุล ด้วยความดีใจ ที่จะได้รู้จักและช่วยสืบค้นญาติ พี่น้องให้ แต่กลับมีแต่ความเงิบเข้ามาแทนที่ดังเช่นเคย เราคงหมดหวังที่จะรู้จักตัวตนที่แท้จริงของคุณชายเสียแล้ว

เราพยายามติดต่อประสานงานไปทุกที่ หน่วยราชการต่างๆ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน วิทยุชุมชน จนกระทั่งคุณชายที่ไร้ญาติ ต้องมาเป็นญาติสนิทของเราเอง..

๓ เดือนผ่านไปอาการคุณชายไม่ดีขึ้น ฝ่ายผสม ซึม ไม่มีรอยยิ้ม หรือการสบตาดังที่เคยเห็น ไม่ยอมกลืนข้าว หรือแม้แต่น้ำ แม้ว่าพวกเราจะเพียรอ่อนน้อม แพทย์ได้ให้อาหารทางสายยางแทน ร่างกายเริ่มมีปฏิกิริยา ตามกระดูกสันหลัง สะโพก สะบัก ซี่โครง อย่างชัดเจน

ในที่สุดคุณชายก็จากพวกเราไป พวกเราเฝ้าดูคุณชายจนกระทั่งลมหายใจสุดท้ายของเขาอย่างสงบ

เราทำทุกอย่างให้คุณชาย การแจ้งตายโดยไม่มีแม่เลขประจำตัว

ขอบคุณ คุณชายที่ทำให้เราได้ใช้ความรักอย่างเบ่งบานและเต็มที่

ขอบคุณ สื่อต่างๆ ที่ประกาศหาญาติให้คุณชาย

ขอบคุณงานทะเบียนราษฎร อำเภอเวียงใหญ่ ที่ทำให้การตายของคุณชายถูกกฎหมาย

ขอบคุณ มูลนิธิพุทธญาณบ้านไผ่ ที่ทำให้ศพไม่มีญาติ มีศักดิ์ ศรีความเป็นมนุษย์

ขอบคุณ ทีมสุขภาพโรงพยาบาลแวงใหญ่ที่ทำให้รู้จักความหมายของคำว่า “ทีม”
และสุดท้าย ที่พวกเรายังต้องการที่จะรู้
“คุณชาย คุณคือใครคะ?”

.....

แม่ตั๋ยอ่านเรื่องนี้ เป็นเรื่องแรกของเรื่องเล่าหลายๆ เรื่องที่นำมาเสนอในวันนี้ แค่อ่าน ก็ได้
ประจักษ์ถึงพลังน้ำใจของคนทำงานอย่างแท้จริง และยังมีเรื่องเล่าดีๆ จากโรงพยาบาลแห่งอื่นอีกมากมาย
การทำงานในด้านหนึ่งคือการให้ได้มาซึ่งสิ่ง หรือปัจจัย ที่จะนำมาหล่อเลี้ยงชีวิต แต่ความงดงาม
อีกด้านหนึ่งก็คือสิ่งที่หล่อเลี้ยงชีวิตและศักดิ์ศรีความภาคภูมิใจ การทำงานด้วยความเรียบง่ายและด้วย
จิตใจที่แบ่งปันกัน เอื้อเฟื้อกันทำให้การงานนั้น เกิดผลดี และมีความสุข และความยั่งยืน ที่ทุกคนต้องการ
แม่ตั๋ยอยากจะบอกชาวจังหวัดขอนแก่นว่า ที่จริงแล้ว ทีมงานและโรงพยาบาล น่าจะได้คำตอบ
แล้วว่า การทำงานที่ง่าย มัน ดี และมีสุข นั้นเป็นอย่างไร?
และทำให้แม่ตั๋ยนึกถึงบทกวีของท่านอังคาร กัลยาณพงศ์ ที่มีความไพเราะและความหมายที่ดี
มาก ดังนี้

“น้ำไหล อายุไขก็ไหลร่วง
ใบไม้ร่วงชีพก็ร่วงอย่างความฝัน
ฆ่าชีวา คือพราฆ่าคืนวัน
จะกำนัลโลกนี้มั่งงานใด”

ในวินาทีแรกที่เราก้าวลงจากรถตู้ที่พวกเราเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อไปเยี่ยมโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูธร สุพรรณบุรีนั้น

สิ่งที่ทำให้แม่ตั๋ยรู้สึกแปลกใจ มากกว่าที่แห่งอื่นๆ นอกจากบรรยากาศอันคุ้นชินของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีคนไข้ ญาติ และความวุ่นวายจาก การรับ การส่งคนไข้ที่บริเวณ หน้าโรงพยาบาลแล้ว อันเป็นปกติแล้ว ภาพของทีมงาน โดยมีท่านผู้อำนวยการ เป็นหัวหน้าทีมมาต้อนรับพวกเราอย่างอบอุ่น นั้นนับว่า พวกเราแทบจะไม่เคยเห็น เพราะตามปกติ ท่านจะมาพบเราในห้องประชุม หรือหลายๆ แห่งก็ส่งผู้แทนมารับ เนื่องจาก บทบาทของผู้บริหารนั้นยากนักที่จะมีเวลา ยิ่งในโรงพยาบาลขนาดใหญ่มากแบบนี้ด้วย แม่ตั๋ยจึงรู้สึก แปลกใจ ระคนกับความใคร่รู้ และความประทับใจ

อาจารย์ Marion ที่ไปด้วย แอบกระซิบถามแม่ตั๋ยที่ช่างพูดด้วยความรวดเร็ว ก่อนจะลงจากรถว่า “นั่น ใช่ว่าท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล หรือเปล่า?”

แม่ตั๋ยพยายามมองอีกครั้ง ก่อนที่จะตอบด้วยความไม่แน่ใจว่า “ไม่แน่ใจ แต่น่าจะใช่เนะ”

เมื่อเราลงไปพร้อมหน้าพร้อมตากัน จึงทราบว่าท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล ได้พาทีมมาต้อนรับพวกเราด้วยตนเองจริงๆ รวากับแม่ตั๋ยและทีม คือแขกที่มีเกียรติยิ่ง

สัมผัสแรก แม่ตั๋ยนึกถึงคำพังเพยของคนไทยที่สั่งสอนพวกเรามารุ่นต่อรุ่นว่า

“ธรรมเนียมไทยแท้แต่โบราณ ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ ให้ดีเลิศตามมีและตามเกิด ให้เพลินเพลิดกายากว่ากลับ” ขึ้นมาทันที

พลันรู้สึกอบอุ่นใจ ใจนึกเตลิดไปถึงคำๆ หนึ่งอีกคือ Sense of place ที่คุณหมอโกมาตรชอบพูดถึงความหมายคือ เราสามารถสร้างความรู้สึกอบอุ่น ให้แก่ คนที่มาใช้บริการได้ ว่า ที่นี่แหละคือที่เราจะสามารถรักษาตัวเราได้ดี เรามีความอบอุ่น เรามีความมั่นใจ และเรามีศรัทธา

ความรู้สึกที่ดีๆ สัมผัสที่ดีๆ เล็กๆ น้อยๆ เยี่ยงนี้ สามารถสร้างได้ ไม่เพียงเฉพาะแขกที่มาเยี่ยม แต่รวมไปถึงคนที่มารับบริการด้วย

ทีมงานพาพวกเราเดินลัดเลาะไปตามทางเดิน ที่ผ่านระเบียบตึก ซ้ำๆ เป็นสวนหย่อม น้องเจี๊ยบอธิบายว่า

“นี่เป็นสวนหย่อม สำหรับ ทั้งเจ้าหน้าที่และญาติ ตลอดจนคนไข้มานั่งพักผ่อน ตอนเช้าจะมีกิจกรรม สวนเท้าเปล่าเพื่อให้คนได้สัมผัสกับธรรมชาติ ต้นไม้ใบหญ้า”

แม่ตั๋ยนึกในใจ ทีมงานของโรงพยาบาล คงจะเข้าใจดีว่า เรื่องสุขภาพกับเรื่องสุนทรียภาพ ความงาม ธรรมชาติ ที่แท้จริงแล้วไม่สามารถแยกจากกันได้ ทุกผู้ทุกนาม ต่างก็โหยหาและอยากใกล้ชิดกับ

ธรรมชาติ และวิถีชีวิต หรือภูมิหลังที่ตามมา สิ่งเหล่านี้ช่วยเยียวยาควบคู่ไปกับแผนการรักษาได้เป็นอย่างดี...แม่ตั๋ยชักอวยากลอง เดินเท้าเปล่าในสวนสักครั้ง

“เราเริ่มต้น ๗ โมงเช้าคะ ทั้งเจ้าหน้าที่และคนไข้คะ” เสียงอธิบาย ตามหลัง รวากับจะรู้ว่าแม่ตั๋ยคิดอะไรอยู่

โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด ๖๐๐ เตียง ก่อตั้งโดยเจ้าพระยามรราช (ปั้น สุขุม) เมื่อปี พ.ศ. ๒๔๖๙ ท่านผู้อำนวยการ เล่าให้ฟังว่า ท่านอยู่ในจิตใจของคนทำงานทุกคนที่จะทำให้โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง

ในวันที่พวกเราเข้าไปเยี่ยมท่านผู้อำนวยการบอกว่าวันนี้จะมีทีมจากที่ต่างๆ มาสามทีม สามคณะ แต่น่าที่ที่โรงพยาบาล สามารถบริหารจัดการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทั้งสามทีม

อันที่จริงแม่ตั๋ย ค้นเคยกับโรงพยาบาลแห่งนี้มานานแสนนาน จึงได้เห็นพัฒนาการตามลำดับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปรับปรุงอาคารสถานที่ การพัฒนาด้านคุณภาพ หรือนโยบายต่างๆ ที่มีผลดีต่อประชาชนได้อย่างสมบูรณ์

แต่ในวันนี้สิ่งที่แม่ตั๋ยได้เรียนรู้กับท่านผู้อำนวยการ เป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง ท่านเล่าให้แม่ตั๋ยฟังว่า

“แม้ว่าเราจะทำงานในลักษณะของโรงพยาบาลเฉพาะทางก็ตามครับ แต่ผมเห็นว่า เราต้องมีมุมมองที่กว้าง และลงไปจนถึง ประชาชน รวมทั้งเครือข่ายต่างๆ เพื่อเสริมการทำงานให้ดีขึ้น”

“ผมจึงบอกใครต่อใครว่า เราเป็นโรงพยาบาล Tertiary ที่มีหัวใจ Primary ครับ”

เป็นคำพูดที่มีความหมายมาก ในการคุยกันเข้าวันนั้น และจากการที่เราได้มีโอกาสไปเยี่ยมชมทั้งในโรงพยาบาล หรือการให้บริการร่วมกับเครือข่ายต่างๆ จึงได้เห็นหัวใจ Primary ที่ผสมผสานในการทำหน้าที่ Tertiary นั้นเป็นอย่างไร

คนไข้หลายรายที่มารับการรักษาพยาบาลด้วยโรคเฉพาะทาง หรือโรคเรื้อรัง เช่น ไตวาย มะเร็ง เมื่อการรักษาที่โรงพยาบาลได้ผลดีแล้วทีมงานมิได้แค่เพียงส่งกลับให้ ไปรับการรักษาที่หน่วยงานใกล้เคียงเท่านั้น

แต่ยังติดตาม เฝ้าดูแล ทั้งด้านจิตใจ ความวิตกกังวล การใช้ชีวิต กับครอบครัว การพึ่งพาหน่วยงานอื่นๆ ในการร่วมสนับสนุนให้คนไข้มีความมั่นใจ ดูแลตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระในการมาที่โรงพยาบาลบ่อยๆ

แม่ตั๋ยได้มีโอกาสเยี่ยมคนไข้ที่บ้านคนหนึ่งซึ่งป่วยด้วยโรคไตวาย คนไข้คนนี้อายุสี่สิบกว่าปี มีลูกชายสามคน ไม่ได้คิดว่าตนเองจะเป็นโรคที่จะต้องล้างไต ถึงวันละสามครั้ง นอกจากป่วยกายแล้ว คนไข้คนนี้นี้ยังป่วยใจ และยังมีภาระคือลูกชายอีกสามคนที่กำลังเรียนหนังสือ คนที่เป็นพ่อแม่มองเข้าใจความรู้สึกนี้ดี

เมื่อไปถึงบ้าน คนไข้คนนี้ก็กำลังซักผ้าของตัวเอง เรานั่งคุยกัน ในขณะที่คุยกันก็มีคนทยอยเข้ามาคุยด้วยมากหน้าหลายตาคะ มาทราบดีที่หลังว่ามีทั้ง ชาวบ้านที่เป็นอาสาสมัคร ท่านนายกองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ที่มาช่วยสร้างห้องเพื่อความสะอาดและสภาพอในการล้างไตด้วยตนเอง

คนไข้เล่าว่า ตอนแรกรับไม่ได้ทุกขใจเหลือเกินที่เราทำไมต้องมาเป็นแบบนี้ ทำไมเราโชคร้ายมาก เรื่องนี้ทำไมเกิดกับเรา

เมื่อได้ พูดคุยกับทีมงาน อยู่เรื่อยๆ (การรับฟังความทุกข์ของคนไข้ หรือการฟังที่ดี) รู้สึกว่า เรามี คนที่มาช่วยเยอะ และเริ่มปลงแล้วว่าอย่างไรเสียเราต้องยอมรับ (คนไข้ยอมรับและมีสติในการที่จะ ดำรงชีวิตต่อไป)

“ตอนนี้รู้สึกดีขึ้น มีกำลังใจมากขึ้น เราเองก็สามารถทำอะไรได้เองโดยไม่เป็นภาระใคร เช่น ทำกับข้าวกินเอง ซักผ้า ดูแลบ้านเรือน สอนลูกเรื่องสุขภาพ ให้อุ้มตัวอย่างที่ดีแม่”

“หากต้องการมีสุขภาพดี ขอให้เชื่อแม่” (เริ่มสร้างภูมิคุ้มกัน ให้กับครอบครัวก่อน โดยเฉพาะลูก ชายที่เธอรัก) มีกำลังใจจากเพื่อนบ้านที่มาช่วยดูแล.. ดีกว่าตอนที่เริ่มเป็นใหม่ๆมากเลย..

แม่ได้อยู่จากครอบครัวคนไข้ และเครือข่ายที่มาเยี่ยมด้วยความเต็มใจในใจ การบริการสุขภาพ ที่มุ่งเน้น “คน” มีสิ่งที่เป็นความละเอียดอ่อนมากมาย ที่ต้องเรียนรู้

เดินผ่านมาทางสวนหย่อมอีกครั้ง คราวนี้แม่ได้อยู่ไม่เพียงแต่เห็นความร่มรื่นของต้นไม้ สวนดอกไม้ เท่านั้น แต่แม่ได้อยู่ได้ยินเสียง เพลงจากการเล่นกีตาร์ เพลงรักหวานๆ แฝงเบามาจากใต้ต้นไม้ที่ร่มรื่น หลาย ครอบครัวทั้งพ่อ แม่ลูก นั่งตามโต๊ะที่จัดวางไว้อย่างสวยงาม คงเป็นครอบครัวที่อบอุ่นและอาจจะมีใครคน ใดคนหนึ่งที่ไม่สบาย แต่วันนี้โรงพยาบาลคงคล้ายๆ สวนสาธารณะที่เขาคุ้นเคย

แม่ตั้งถามว่า “คนเล่นกีตาร์ เป็นใครคะ? เล่นได้ไพเราะมาก (เพราะเล่นเพลงเก่าๆ ที่แม่ชอบ)

น้องเจ็บบตอบทันที “เป็นคนไข้เบาหวานคะ และเป็นสามีเจ็บบเองคะ เขาชอบเล่นกีตาร์มาก และ เขาก็ชอบและมีความสุขที่ได้มาทำกิจกรรมนี้คะ”

เมื่อแม่ตั้งมาพบกับอาจารย์ Marion ซึ่งได้มีโอกาสเยี่ยมภายในหน่วยงานของโรงพยาบาลอีกครั้ง เราก็มีเรื่องแลกเปลี่ยนกันมากมาย

แม่ตั้งต้องขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลอีกครั้ง นายแพทย์ ธีรรินทร์ ปิ่นสุวรรณ รวมทั้งทีมงานทุกท่านของโรงพยาบาล

ที่ช่วยผลักดันให้การบริการสุขภาพ ก้าวไปอีกระดับหนึ่ง

“Tertiary care หัวใจ Primary “ ที่ไม่มีวันลืม

ความสุขที่ด้านซ้าย

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

17 ตุลาคม 2552

เข้าตู่ที่รื้อสอร์ทในอำเภอด่านซ้าย แม่ตั๋ยถูกปลุกให้ตื่นด้วยเสียงขันของไก่พื้นบ้านที่ร้องขันเซ็งแซ่ ได้ยินมาจากที่ใดที่หนึ่ง ฝนคงตกหนักเมื่อคืนนี้เพราะว่า ต้นไม้เปียกฝนใบลู่ แต่ทำให้อากาศเย็นสบาย เป็นบรรยากาศที่ไม่เคยมีในกรุงเทพฯ นานหลายสิบปีแล้วที่แม่ตั๋ยไม่มีโอกาสได้ซึมซับแบบนี้

เรารับประทานอาหารเช้าที่แสนอร่อย และเตรียมตัวเข้าเยี่ยมโรงพยาบาล อย่างไม่ยอมให้เสียเวลาเลย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชด่านซ้าย ซึ่งเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลในโครงการ SHA นั้น ทีมเราซึ่งประกอบด้วย แม่ตั๋ย แพทย์หญิงนันท์ อ่วมกุล Mrs. Marion ซึ่งเป็นที่ปรึกษาชาวแคนาดา เธอชอบมาเรียนรู้การทำงานของเรามาก จนในโรงพยาบาลบางแห่งเข้าใจว่า โครงการ SHA นี้เป็นแนวคิดของต่างประเทศ ซึ่งที่แท้จริงแล้ว เขามาเรียนรู้จากเรา อีกคนคือน้องพอลล่า คนนี้เองคะ

เราได้รับการต้อนรับจากท่านผู้อำนวยการ คุณหมอมักดี สืบบุญการณ และทีมงานด้วยความอบอุ่นใจอย่างยิ่ง

อันที่จริงในคืนแรกที่แม่ตั๋ยและทีมมาถึงด่านซ้าย น้องเยาวภา หรือน้องหนู่ย เจ้าแม่งานชุมชนและน้อง อ้อย เกสัชร คนขยัน ได้มาร่วมทานข้าวเย็นและพูดคุยกันก่อนหน้านี้อแล้วชั้นหนึ่ง อนุ่งที่ได้เล่าไปแล้ว เราคุยกันอย่างสนุกสนาน แม่ตั๋ยจำได้ว่า ทีมนี้แหละเป็นทีมที่ไปร่วมประชุมที่จังหวัดขอนแก่น เพราะยังจำเสียงหัวเราะของน้องอ้อยที่มีเอกลักษณ์ พิเศษ และ วิธีการนำเสนออย่างเคร่งขรึมของน้องหนู่ยได้เสมอ

เรื่องราวที่แม่ตั๋ยได้ รับเรียนรู้จากท่านผู้อำนวยการและทีมงานนั้นมันช่างมีมากมาย น่าทึ่งว่า ทีมงานที่มีอยู่พัฒนางานที่มีคุณค่าออกมาได้อย่างไร แต่เมื่อค่อยๆ เรียนรู้ และสังเกตจากแนวทางการทำงานแม่ตั๋ยจึงเห็นว่า สิ่งที่ทำให้ โรงพยาบาลมี สิ่งสร้างสรรค์ และผลงานที่ดี นั้น เพราะ ที่แห่งนี้ “มีความสุข”

คุณหมอมักดี บอกว่า “เราไม่เคยขาดบุคลากรเลย ทั้งนี้ เพราะโรงพยาบาลเราให้ความสำคัญกับบุคลากร เป็นอันดับแรก”

ดังนั้นจึงมีโครงการต่างๆ มากมาย ที่ทำให้โรงพยาบาลทั้งในปัจจุบัน และในอนาคตจะไม่ขาดแคลน บุคลากร และยังเป็นบุคลากรที่มีความรัก ความเอื้ออาทรต่อกันด้วย เช่น โครงการพานักเรียนทุนพยาบาล กลับบ้าน ใช้คนในพื้นที่ทั้งหมดในการเข้าเรียนพยาบาล รวมทั้งการสร้างสวัสดิการต่างๆ ที่ทำให้คนมีความรัก มีความผูกพัน อยู่ร่วมกันได้ ไม่แบ่งแยกวิชาชีพ

หากใครมีโอกาสได้เดินในโรงพยาบาลนี้ จะเห็นว่าทุกที่ทุกแห่งทุกบ้านพักจะมีรถจักรยาน จอด

เรียงราย หลากสีส่น เจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาล ร่วมกันชี้จักรยาน ในการออกกำลังกาย ในการเป็นแบบอย่างในการใช้พลังงานอย่างประหยัดและลดมลพิษ

“ผมเริ่มจากการที่ผมชอบออกกำลังกายและชอบจักรยานครับ จึงชวนกันทีละคนสองคน ตอนแรกจักรยานแพงมาก เราจึงจัดสวัสดิการให้ผ่อนกันได้ พอเราเริ่มมีกันมากขึ้นก็เริ่มชี้จักรยาน

ในทุกเช้า จึงเห็น ทีมเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล จะชี้จักรยานเป็นกลุ่ม เลียบเลาะแม่น้ำหมัน แม่น้ำสายสำคัญของชาวด่านซ้าย แวะเยี่ยมทักทายชาวบ้าน หรือถือโอกาสเยี่ยมบ้าน ชักชวนชาวบ้านออกกำลังกาย ชาวบ้านที่เห็นต่างก็โบกมือทักทายคุณหมอของพวกเขา

ภาพที่เห็นจากการนำเสนอ เป็นภาพคุณหมอคนหนึ่ง ในชุดออกกำลังกาย ชี้จักรยานแวะเยี่ยมคนไข้เบาหวาน นั่งคุยกันที่แคร่ไม้ ใต้ต้นไม้ใหญ่ ยังติดตามจนถึงเดี๋ยวนี้ เป็นการเยี่ยมบ้าน ที่ไม่มีพิธีรีตอง ไม้มีความเป็นทางการ ใดใดทั้งสิ้น ภาพที่เห็นคือ คนๆ หนึ่ง ที่มีความห่วงใยในเพื่อนคนหนึ่งที่กำลังเจ็บป่วย และต้องการกำลังใจ เป็นภาพที่งดงามที่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ และผู้ให้บริการ ที่เหนือกว่าการให้บริการที่เราพบเห็นตามปกติ

เมื่อประมาณเกือบ ๒๐ ปีที่ผ่านมา เมื่อคุณหมอกิติ ย้ายมาทำงานที่นี่ใหม่ๆ ได้จัดประกวดภาพวาดโรงพยาบาล มีเด็กผู้หญิงคนหนึ่ง ชื่อเด็กหญิงสายพิน เป็นผู้ได้รับรางวัลชนะเลิศ รูปนี้ติดที่ไว้บริเวณทางขึ้นชั้นที่สองของโรงพยาบาล

ในวันนี้เด็กหญิงคนนั้นสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และใช้เวลาว่างมาเป็นผู้ฝึกสอนศิลปะ การวาดรูปสำหรับน้องๆ ที่โรงพยาบาลแห่งนี้ เพื่อฝึกให้เด็กรุ่นใหม่ มีความละเอียดอ่อน รักในงานศิลปะ และสุนทรียศาสตร์ อันเป็นความปรารถนาในจิตใจของมนุษย์ ให้มีความอ่อนโยน

ประมาณสักเที่ยงวัน หรือใกล้ๆ เที่ยง จะมีเด็กๆ จำนวนหนึ่งถือกระดาษ สีน้ำ พู่กัน มารวมกลุ่มกันเพื่อการเรียนรู้ศิลปะการวาดรูป

เป็นลูกๆ ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั้งสิ้น ตั้งแต่ลูกท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล จนถึงลูกคนงาน มารวมกลุ่มกันบริเวณสนามหญ้า จะมีใครสักกี่คนที่คิดว่า นี่คือนามหญ้าในโรงพยาบาล

“พ่อ...แม่เขาภาคภูมิใจมากครับที่เห็นลูกๆ มีความสามารถ หรือพรสวรรค์ทางด้านนี้ บางรูปสามารถขายได้”

แม่ตั๋อยไปแอบมอง แทบไม่น่าเชื่อว่าน้องๆ จะวาดได้เก่งอย่างนี้

“วาดรูปจริงๆ ไม่ยากหรอกครับ” คุณหมอกิติ คง สังเกตเห็นแม่ตั๋อยเพ่งมองรูปอย่างเอาจริงเอาจัง (เดาความคิดแม่ตั๋อยได้ด้วย)

คงจะเป็นเพราะธรรมชาติ เชื้ออำนาจ หรือเป็นเพราะเทคนิคการฝึกฝนคนในองค์กรของผู้บริหาร ที่จะทำให้คนมีความอ่อนโยน รักธรรมชาติ เห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อม รักสามัคคีกัน จึงมีกิจกรรมหลายๆ อย่างที่แม่ตั๋อยได้เรียนรู้ ซึ่งทำให้แม่ตั๋อยยิ่งมั่นใจว่า “ความสุข” เหล่านี้ นี่เองที่ทำให้คนรักงาน รักในตัวคนไข้

ทุกๆ ปีเมื่อมีเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาทำงาน ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร พนักงานระดับต่างๆ คนขับรถ หรือคนงาน คนกลุ่มนี้จะถือว่าเป็นเพื่อนรุ่นเดียวกันโดยไม่แบ่งแยกวิชาชีพ และให้ไปทำกิจกรรมในชุมชนร่วมกัน สร้างความคุ้นเคย รวมทั้งเพื่อการเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นด้วย เรียกว่า “การเข้าค่ายน้องใหม่” เป็นการสร้างทีมตั้งแต่ก่อนการทำงานจริง

“จบแล้ว พอให้มาทำงานเลย ด้วยลักษณะวิชาชีพมันทำให้เราทำงานแยกส่วนกันครับ ดังนั้น กิจกรรมค่ายน้องใหม่นี้ ผมจึงได้ทีมคร่อมสายงานตั้งแต่แรกทำงานเลยครับ” ท่านผอ.เล่า

“นอกจากนั้น เรายังสามารถสร้างหัวหน้างานได้ด้วย โดยสังเกตจากกิจกรรมที่เขาทำร่วมกัน เราพอจะเห็นว่าใครที่มีลักษณะ หรือแนวโน้มที่จะเป็นหัวหน้างานได้

นี่เป็น *Team Building* ที่ดีที่สุดและยั่งยืนที่สุด เพราะนอกจากทะเลาะกำแพงระหว่างวิชาชีพแล้วยังสร้างความรัก สร้างเพื่อนได้อย่างลึกซึ้ง ยาวนาน

คุณหมอมักดีพาแม่ตั๋ย เดินไปรอบๆ โรงพยาบาล ผ่านห้องตรวจโรค ที่แยกเป็นสัดส่วนแยกประเภทคนไข้เฉพาะทางและคนไข้ทั่วๆ ไป สะอาดสะอาด ให้ความรู้สึกที่ดี แม้ว่าเราที่มาเยี่ยมยัง ไม่ได้เป็นคนไข้ก็ตาม เป็นการวางระบบงานที่ทำให้เกียรติคนมารับบริการอย่างมาก

มองเห็นพยาบาลกลุ่มหนึ่งกำลังง่วนอ่านบัตรคนไข้ แม่ตั๋ยจึงแวะเข้าไปทักทาย

“หนูกำลังเตรียมอ่าน ประวัติ ของคนไข้ที่จะมาพ่วงนี้คะ เป็นคนไข้ HIV คะ เราจะได้รู้ว่าพ่วงนี้คนไข้คนไหนที่เราจะต้องเตรียมตรวจอะไรบ้าง หรือเราต้องเตรียมที่จะให้การดูแลอย่างไรเพิ่มเติมอีกบ้าง?”

แม่ตั๋ยพูดอะไรแทบไม่ออก เงยหน้ามองสบตาคุณหมอมักดี ที่ยืนอมยิ้มอยู่ข้างๆ “น้องเขาเก่งครับ”

เป็นการเตรียมการดูแลคนไข้ที่มีความซับซ้อนอย่างปรารถนา ผ่างด้วยความรักความเมตตา ช่วงเวลาที่คนไข้มาโรงพยาบาลเป็นเวลาที่มีค่าสำหรับเขามาก น้องๆ ได้เพิ่มคุณค่าสำหรับคนไข้โดยการเตรียมการล่วงหน้า

เราเดินไปเรื่อยๆ ผ่านสนามหญ้าที่สะอาดสะอาดเขียวขจี เรียบกริบราวกับปูพรมสีเขียวผืนใหญ่ ต้นปีปอดดอกสีขาวบานสะพรั่งหล่นพุ่มเต็มลานหญ้า

“ผมบอก น้องคนทำสวน ว่าไม่ต้องกวาดดอกไม้ออกจากสนาม ให้ดอกสีขาวร่วงอยู่บนพื้นหญ้าแบบนี้แหละ คนไข้จะได้ มองดู สวยดีครับ”

แม่ตั๋ยนึกในใจว่าคนไข้ที่นี้ช่างโชคดีเสียจริงๆ การรักษาที่ไม่เพียงการดูแลเฉพาะการเจ็บป่วยทางกาย แต่รวมทั้งความรู้สึก ความประณีต ความละเอียดละออ เป็นการเยียวยาที่ทำให้คนไข้ได้ใกล้ชิดธรรมชาติอย่างดีที่สุด คงไม่มีอะไรที่จะช่วยเยียวยามนุษย์ได้ เท่ากับธรรมชาติ ที่เราคืนเคย

แม่ตั๋ยคงไม่เล่า เกินความจริงไปมากนัก เพราะว่า

เมื่อไปเยี่ยมที่ตึกคนไข้หลังคลอดอันร่มรื่นด้วยสนามและกลิ่นหอมอ่อนๆ ของดอกไม้ มีโต๊ะน้ำชาเล็กๆ ที่ริมระเบียงสำหรับคนไข้หรือญาติพักผ่อนทอดสายตาดูไปยังสวนดอกไม้ ด้านล่าง

“อาจารย์รู้สึกครับ ความสุขของครอบครัวที่มีชีวิตใหม่”

คุณหมอมักดี ชี้ชวนให้แม่ตั๋ย เห็นความงดงาม บนการทำงาน

ในห้องคนไข้จัดทำเป็นพิเศษ สำหรับที่ครอบครัวที่จะมาเยี่ยมหรือมาเฝ้า เป็นเก้าอี้บุหนังนุ่ม สามารถดึงออกมาเป็นเตียงนอนได้สบายให้ความรู้สึกอบอุ่นสำหรับคนที่มาคลอดที่ต้องการกำลังใจจากสามีหรือครอบครัว ในห้องหนึ่งจะมีประมาณสีเดียวที่เป็นชุดแบบนี้ ภาพที่ญาติๆ รุมกันชื่นชมสมาชิกใหม่ที่เกิดมา พร้อมคุณแม่คนใหม่ น่ารักอบอุ่นจริงๆ

“คนที่มาคลอด เขาจะได้คุยกันครับ บางทีเขาก็หารือกันวิธีการเลี้ยงลูก ไปด้วย”

การทำงานด้วยมิติจิตใจ จะนึกถึงความต้องการ ความหวัง ของคนอื่นเสมอ นี่เป็นอีกตัวอย่างหนึ่งของความเมตตา ความรักที่ผู้ให้บริการคิดที่จะให้คนไข้อย่างแท้จริง

ที่จริงมีอีกหลายเรื่องราวที่น่าประทับใจ เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม ซึ่งที่นี่ได้น้อมนำแนวคิดการกำจัดน้ำเสียตามแนวพระราชดำริโครงการแหลมผักเบี้ยมาเป็นแนวทาง จนเป็นที่เรียนรู้ของชุมชนด้วยเช่นกัน

เมื่อเราไปที่โรงซักฟอก แม่ตั๋ยได้เจอกับพี่วิรัช ที่ทำหน้าที่ในการซักผ้าทุกชนิดของคนไข้ ดูหน้าตาท่าทางพี่วิรัชมีความสุขมากๆ

“ทำงานเหนื่อยไหมคะ?” แม่ตั๋ยถาม

“ไม่เหนื่อยครับ สนุกครับ”

“การซักผ้านี้ ผมว่าเป็นเรื่องสำคัญนะครับ หากผ้าที่เราซักไม่สะอาด คนไข้ก็ไม่สบายตัว นี่ผมเอามาหมั่นเองได้เลยนะครับ”

“หากเหนื่อย ท่าน ผอ.ชวนผมไปส่งนครับ ตอนแรกผมวิ่งหนีนเลยครับ แต่ตอนหลังพอใช้กลัองส่งคุณเป็น ตอนนั้นผมเป็นหัวหน้าพาเด็กไปส่งนกับด้วย พาเขาไปเรียนรู้ ให้เขารู้จักรักษารัชมชาติของบ้านเรา”

“อาจารย์คะ พี่เขายังเป็นดีเจ ด้วยนะคะ” เสียงใสๆของพยาบาลสักคนแทรกเข้ามา เรียกเสียงหัวเราะดังครืน

“ผมหากว่างจากทำงาน ก็พาเด็กๆ ไปอ่านหนังสือ ไปเล่นิทาน ร้องเพลง “ลูกหลานเราทั้งนั้นครับ ตอนนีไครมาให้ไปอยู่ที่อื่นผมไม่ไปหรอก” พี่วิรัชกล่าวด้วยใบหน้าเปื้อนยิ้ม อย่างคนที่มีความหมายของชีวิต

แม้ว่าจะเป็นแค่ลูกจ้าง ผมก็จะขอยู่ที่นี่แหละครับ พี่วิรัชย้ำหนักแน่น ก่อนลาจากกัน

คืนนั้น ท้องฟ้าสว่างไสว ประดับประดาด้วยดวงดาวเต็มท้องฟ้าเช่นเคย ทีมเรานั่งคุยกับทีมโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชด่านซ้ายอย่างสุขใจ จนสามทุ่มกว่าๆ

ได้เรียนรู้ ความหมายของการมีชีวิตที่สมบูรณ์ ที่มีความงาม และไม่ปรารถนาสิ่งอื่นใด นอกจากความสุขใจที่ได้ทำงานที่รัก ได้เห็นความสุขของคนที่อยู่รอบข้างและสังคม

“ความสุขที่ด่านซ้าย” นั้นเป็นความสุขจากการทำงานที่มีฐานจาก ความรัก ความเมตตาและการ

ให้ เริ่มจากตัวเอง ทีมงาน คนไข้ และสังคม ชุมชน วัฒนธรรมอันดีงาม
เป็น Happiness Culture ที่น่าสนใจและน่าเรียนรู้เป็นอย่างยิ่ง

ไปดูเขาทำ SHA ที่นาโพธิ์

Gotoknow – SHA แม่ต้อย

17 ตุลาคม 2552

เมื่อสักสองสัปดาห์ที่ผ่านมา แม่ต้อยมีประสบการณ์ที่ดีในการเยี่ยมโรงพยาบาลซึ่งอยากจะเอามาเล่าให้เพื่อนๆ ได้รับรู้ร่วมไปกับแม่ต้อยด้วย

แม่ต้อยคิดว่าการเดินทางสำหรับการเยี่ยมโรงพยาบาลทั้งสองแห่งนั้น น่าจะใช้ระยะทางไปกลับรวมกันคงจะประมาณ ๑,๐๐๐ กิโลเมตรน่าจะดี เพราะว่า เราเดินทางโดยรถตู้จากกรุงเทพมหานคร แวะพักที่จังหวัดนครราชสีมา หรือโคราชบ้านเฮา นั้นแหละคะ เพื่อไปเยี่ยมรพ. ๒ แห่งคือ รพ.นาโพธิ์ และรพ.ประเทย

วันแรกแม่ต้อยกำหนดที่จะต้องไปเยี่ยมโรงพยาบาลนาโพธิ์ ขนาด ๓๐ เตียงซึ่งอยู่ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ห่างจาก โรงแรมที่พักในโคราช ไปประมาณ ๑๕๐ กิโลเมตร ไปกลับก็รวม ๓๐๐ กิโลเมตร

โรงพยาบาลนาโพธิ์นี้ มีความพิเศษกว่าแห่งอื่นๆ ที่แม่ต้อยไปเยี่ยมมา เพราะว่าเป็นโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน คือกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาตัวเอง แต่ได้รับการคัดเลือกจากสธพ.ในการเข้าร่วมโครงการ SHA นี้ ซึ่งจะมีโรงพยาบาลในขั้นตอนนี้อันดับ ๑๐ แห่งด้วยกัน

จำได้ว่า ในวันแรกที่เราเชิญผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุกแห่งมาร่วมสร้าง Future Scenario ที่กรุงเทพฯ นั้น แม่ต้อยได้แสดง ความเป็นออกมาแบบไม่น่าให้อภัยเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าได้ะที่จัดไว้สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล นาโพธิ์ นั้น มีน้องตัวเล็กๆ ผมยวๆ หน้าตาใสๆ นั่งอยู่ ท่าทางเจี๊ยบๆ

“น้องคะ ท่านผู้อำนวยการไม่ว่างหรือคะ” แม่ต้อยถามเป็นชุด

“เอ้อ.. หนูเป็นผอ.คะ อาจารย์”

โอ้โฮ นี่แม่ต้อยตาถั่ว พลาดขนาดนี้เชียวหรือ

“ขอโทษนะค่ะ” ก็คุณหมอหน้าตาเด็กเสียจริงๆนี่นา

และทุกครั้งที่ สธพ.จัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจในโครงการนี้ แม่ต้อยจะเห็นท่านผู้อำนวยการคนเก่งนี้ นำทีม มาร่วมเรียนรู้ทุกครั้งไม่เคยพลาด เป็นทีมที่ตั้งใจจริงๆ

แม่ต้อยเห็นความมุ่งมั่นในสายตาของคุณหมอใจทิพย์ (ท่าน ผอ.) อย่างชัดเจน และแน่ใจในสายตาของตัวเองว่า ในทุกครั้งที่ได้เจอกัน ความมั่นใจในการพัฒนาคุณภาพก็มีความชัดเจน มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

และในวันนี้ แม่ต้อยได้พบทีมของและหมอใจทิพย์ อีกครั้ง สิ่งที่ได้สัมผัสคือเห็นความเป็นทีม ของแพทย์ พยาบาล และการเรียนรู้ในการทำงานกับชุมชนของโรงพยาบาล

คุณหมอใจทิพย์ เล่าให้ฟังว่า เมื่อมาเริ่มทำงานกับชุมชน ได้เชิญผู้แทนชุมชนเข้ามาประชุมที่โรงพยาบาล ปรากฏว่า ไม่ค่อยมีคนเข้ามา บ้างก็ว่าไม่ว่าง บ้างก็ส่งคนเป็นผู้แทนเข้ามา ทำให้การที่ รพ.จะ

ไปสร้างภาพฝันกับเขาล้มเหลวไปโดยสิ้นเชิง

ดังนั้น ทีมจึงเปลี่ยนใหม่โดยการลงไปหาชุมชน ไปคุยกับเขา ไปเรียนรู้ ความคิดเขาแล้วค่อยๆ เริ่มต้นจากเรื่องที่เขาคิดว่าเป็นปัญหาของเขา

“โรงพยาบาลจึง ปรับการทำงานใหม่ โดยการลงไปในชุมชน แล้วเอาปัญหาที่เราพบ ลงไปคุยกับเขา หรือว่าเราจะมาช่วยกันทำอย่างไรดี เราจะทำอะไร ชุมชนจะทำอะไร”

“เอาข้อมูลเรื่องการที่มีเด็กในหมู่บ้านป่วยด้วยโรคไข้เลือดออกถึง ๒ คน เข้าไป ช่วยกันคิด ว่าหากเราจะให้หมู่บ้านนี้ปลอดจากยุงลาย เราจะมีวิธีการอย่างไร.. ผอ.เล่าด้วยสายตาเป็นประกาย”

“อาจารย์คะ บังเอิญว่าหมู่บ้านนี้ อาชีพที่ทำรายได้คือการเลี้ยงตัวไหม และการทอผ้าไหม

ดังนั้นการใช้จ่ายเพื่อ ฆ่ายุงลาย จึงไม่มีการยอมรับ เพราะว่าสารเคมี จะทำให้ตัวหม่อนไหม ตายไปด้วย รวมทั้งต้นหม่อนที่ชาวบ้านใช้เลี้ยงไหม ก็จะทำให้ตัวไหมตายด้วย”

การเรียนรู้ วิถีชีวิต อาชีพ และสิ่งแวดล้อม จึงเป็นปัจจัยสำคัญของการวางระบบบริการสุขภาพที่เอื้อต่อการพัฒนาที่มั่นคง และยั่งยืน

วิธีที่ดีที่สุดคือเราต้องใช้วิธีการป้องกัน ไม่ให้มีลูกน้ำยุงลายในหมู่บ้าน การทำให้บ้านเรือนสะอาด น่าอยู่

ผู้ใหญ่บ้าน และผู้นำชุมชน อาสาสมัคร จึงร่วมกันกำหนดเป็นข้อตกลงในหมู่บ้าน ว่าทุกๆบ้านจะร่วมแรงใจกันกำจัดลูกน้ำยุงลาย หากใครยอมให้มีลูกน้ำเกิดขึ้น ยินดีเสียค่าปรับตัวละ ๕ บาท

เมื่อแม่ต๋อยไปเยี่ยมชุมชนแห่งนี้จึงพบว่ามีคนเฒ่าคนแก่ ผู้ใหญ่บ้าน นายอำเภอ นายกเทศบาลมาพบกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลของเขา อย่างมากมาย ทำให้แม่ต๋อยพลอยได้ชื่นชมความสำเร็จของหมอใจทวิทย์ ไปด้วยความยินดี และตื่นตันใจแทน

หมู่บ้านนี้ สะอาดสะอาด ไม่มีขยะ หรือน้ำขังได้ดูบ้าน แต่ปรับสภาพบริเวณ บ้านให้เป็นที่พักผ้า เป็นที่เลี้ยงตัวไหม บริเวณ ลานหมู่บ้าน เป็นที่พบบะ และออกกำลังกายของเด็กๆและชาวบ้าน

แม่ต๋อยได้คุยกับผู้แทน ชาวบ้าน ผู้ใหญ่บ้าน ท่านนายกเทศบาล หรือนายอำเภอ ชื่นชมคุณหมอใจทวิทย์มากๆ บอกว่า เป็นคุณหมอใจดี ชาวบ้านอยากจะช่วยหมอทำงานด้านอื่นๆอีก เพราะทำแล้ว ชาวบ้านปลอดภัย มีสุขภาพที่ดี

“หนูอยากจะออกชุมชนมากคะ เพราะเห็นว่าการที่ชุมชนมาร่วมด้วยในงานสุขภาพจะทำให้ การระบาดของโรค ลดไปได้มาก” คุณหมอใจทวิทย์ คุยระหว่างเรานั่งรถกลับมาที่โรงพยาบาล

แม่ต๋อยแน่ใจว่าท่าน ผอ.คนนี้จะต้องมี แนวคิดอื่นๆที่จะมาร่วมกับชุมชนอีกแน่นอนในไม่ช้านี้

ที่น่าสนใจในโรงพยาบาลนี้อีกอย่างคือการใช้แนวคิด Outcome Mapping มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริการ โดยเลือกพฤติกรรมที่เคยถูกร้องเรียน หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ มาแสดงบทโดยเพื่อนๆ ทำให้คล้ายๆ กับกระจกส่องดูตนเอง

“พอดู เพื่อนๆ แสดงกิริยา หรือ สิ่งที่เราเคยทำกับคนไข้ ทำให้เราคิดได้ว่าเราเคยทำจริงๆ ภาพนั้น

มันติดตา และเราจะเตือนตัวเองคะ ว่า เราจะไม่ทำอีก”

“ไม่โกรธ เพื่อนคะ เพราะเราทำจริงๆ” คุณพยาบาล ตอบแม่ตั๋วยิ้มๆ

และต้องปรบมือให้สำหรับทีม PCT ที่มีการทบทวน ทุกโรค อย่างละเอียด จนทราบประเด็นที่
จะต้องปรับปรุง ซึ่งคงจะต้องนำมาวางเป็นระบบ ของโรงพยาบาลต่อไป

แม่ตั๋ยจะเป็นกำลังใจให้ทีมโรงพยาบาลนาโพธิ์ทุกท่าน ที่มีระดับการพัฒนาที่ก้าวหน้า มองเห็น
เป้าหมายที่ชัดเจน

เมื่อแม่ตั๋ยเดินทางกลับที่พัก เห็นต้นข้าวสีเขียวข้างทาง ชูยอดแกว่งไกว พร้อมที่จะออกรวงข้าวอัน
งดงาม เต็มท้องทุ่งนา ดูน่าผลิตเพลินและอิ่มเอิบใจนัก

คงเหมือนการพัฒนาคุณภาพที่โรงพยาบาลนาโพธิ์ ที่อีกไม่ช้า คงจะออกดอก ออกผล ที่งดงาม
เช่นเดียวกัน ขอเป็นกำลังใจให้คะ

ปฏิบัติธรรม...ปฏิบัติงาน

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

26 ตุลาคม 2552

หากมีใครสักคนมาบอกเราว่า มีโรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่เราสนใจแนวคิดหรือปรัชญาร่วมในหมู่แพทย์พยาบาล หรือคนทำงานทั้งหมดร่วมกันว่า “เราจะดูแลผู้ป่วยเสมือนแม่ที่ดูแลลูกคนเดียวของตนที่กำลังป่วย” แม่ต๋อยเชื่ออย่างน้อยๆ แม้ว่าตอนนี้เรายังไม่มีการเจ็บป่วย แต่ว่าแนวคิดหรือปรัชญา หรือจุดยืนในการทำงานของเหล่าแพทย์ พยาบาลและทีม น่าสนใจ และรู้สึกอบอุ่นใจมากๆ ที่น่าทึ่งคือ แนวคิดนี้เขาจะทำได้อย่างไร? ลองนึกถึงภาพของแม่สักคนหนึ่งที่มีลูกเพียงคนเดียว และยามนั้นลูกน้อยเกิดการเจ็บป่วย ผู้เป็นแม่คงต้องทุ่มเท ทั้งกายและใจ แม้จะแลกด้วยชีวิตก็อาจจะต้องยอม

แม่ต๋อยเองก็เช่นเดียวกันคะ เมื่อหลายปีก่อน โรงพยาบาล ชานคามิลโล จังหวัดราชบุรี เป็นโรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่ได้เสนอให้ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพ และเนื่องจากแม่ต๋อยต้องศึกษารายละเอียดทั้งหมดของโรงพยาบาลทุกแห่ง ก่อนการพิจารณา เมื่อได้เห็น core value ของโรงพยาบาลนี้ รวมทั้งกิจกรรมอันหลากหลาย จึงยังติดใจเสมอมา และตั้งใจว่า สักวันหนึ่งอาจจะมีโอกาสได้เข้าไปเยี่ยมชมบ้าง เป็นเรื่องที่น่าสนใจมากๆเลยใช้ไหมคะ

ในปีนี้อรพ.แห่งนี้ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมในโครงการ SHA ด้วย จึงเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกๆที่แม่ต๋อยได้เข้าไปเยี่ยมชม

โรงพยาบาลก่อตั้งมาจากมูลนิธินักบุญคามิลโล ร่วมเกือบ ๖๐ ปีมาแล้ว เป็นโรงพยาบาลขนาด ๑๐๐ เตียง รมรื่น สะอาดสะอาด นุเคราะห์ในโรงพยาบาล ทำทางมีความสุข ส่วนหนึ่งเป็นนักบวช กิจกรรมของโรงพยาบาลนอกจากการดูแลผู้ป่วยในอำเภอดังแล้ว ยังมีกิจกรรมที่ร่วมกับชุมชนในการส่งเสริมสุขภาพ ฝึกอบรม ผู้ป่วย ผู้เจ็บป่วย หรือจากภัยพิบัติต่างๆด้วย

“สิ่งที่ทำให้ทีมงานเราพัฒนาอย่างยั่งยืน เพราะว่า เราได้ใช้หลักจิตตารมณ์ ของนักบุญ เข้ามาผสมผสานกับงานประจำของเรา คือการที่เราจะดูแลผู้ป่วยเหมือนแม่ที่ดูแลลูกคนเดียวของเราที่กำลังป่วย”

บาทหลวง สิริพนธ์ สรรเพชร ซึ่งเรียกว่าท่านอธิการ อธิบายแนวคิดการทำงาน ให้พวกเราฟังรวมทั้ง การหล่อหลอมแนวคิดการอุทิศตนเพื่อช่วยคนที่ประสบทุกข์ภัยพิบัติ โดยการปลุกฝังให้ทีมมีจิตใจที่อ่อนโยน พร้อมช่วยเหลือผู้อื่นที่ลำบากกว่าตน

“ฉันอยากจะมีมือสัก ๑๐๐ มือ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย”...

งานในโรงพยาบาล จึงมิได้ แคภายในรั้วโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ ได้ช่วยเหลือสังคมด้านต่างๆมากมาย เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบภัย สึนามิ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือระยะยาว

การช่วยเหลือ แรงงานต่างด้าวด้านสุขภาพ ภาวะทุพโภชนาการ รวมถึงการมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่

สำหรับประชาชนในถิ่นทุรกันดารทั่วทั้งประเทศด้วย

งานดูแลคนไข้ที่ผสมผสานมิติด้านจิตใจเข้าไปนั้น โรงพยาบาลได้งานอภิบาล (pastoral) เป็นส่วนหนึ่งในการดูแลผู้ป่วยด้วย โดยจะมีการเยี่ยมโดยท่านจิตตาทิการและทีมที่ผ่านการอบรมมาแล้ว เพื่อรับฟังความทุกข์ ของคนไข้ อันถือว่าเป็นงานประจำวันวันคืนตาของผู้ป่วยที่มารับบริการ

“คนไข้ที่นี้จึงได้รับการดูแลด้านการเจ็บป่วยทางกาย และการเยียวยาเพื่อให้มีพลังชีวิตต่อไปอีกด้วย”...

การผสมผสานมิติจิตใจในงานดูแลคนไข้ จะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นจาก ตัวอย่างที่ ท่านบาทหลวงที่กล่าวว่า

“การวัดความดันโลหิต สำหรับคนไข้ที่ทำตามปกติ ..กับการวัดความดันโลหิต ที่ทำด้วยจิตใจและด้วยความรักนั้นจะมีความแตกต่างกัน.. ที่คนไข้สามารถสัมผัสได้..”

ที่น่าประทับใจคือแม้ว่าโรงพยาบาลนี้จะมีจุดกำเนิดมาจากศาสนาคริสต์ แต่ทว่าโรงพยาบาลได้ใช้หลักศาสนาทุกศาสนาตามความเชื่อของคนไข้มาร่วมในการดูแลด้านจิตใจด้วย ไม่ว่าศาสนาพุทธ หรืออื่นๆ

การที่โรงพยาบาลใช้หลักความเชื่อสูงสุดมาเป็นหลักค่านิยมในการทำงานจึงส่งผลให้ ทีมงานเจ้าหน้าที่ล้วนแล้วแต่มีจิตใจที่เยือกเย็น และมีความสุขในการทำงาน ไข้ชีวิตอย่างเรียบง่าย มีความรักให้แก่กัน และที่สำคัญคือการปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเสียสละ และให้การช่วยเหลือผู้ที่ยากไร้ หรือลำบากกว่าตนเอง

จึงไม่แปลกใจที่แม่ตั๋ยจะมองเห็นความสุขและความสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมในระหว่างเจ้าหน้าที่ ในช่วงขณะที่เราทดลองเรียนรู้ด้วยกันในกระบวนการกลุ่ม ภาพเหล่านี้ได้แสดงออกมาอย่างชัดเจน

การที่มีโอกาส ได้เยี่ยมในโรงพยาบาลที่มีความแตกต่างหลากหลาย ทั้งในแง่จุดเริ่มต้น ค่านิยม หรืออุดมการณ์ ก็ตามที แต่สิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพ คือ การสร้างวิถีคิด การสร้างคนทำงานที่มีความพร้อม และสัมพันธ์ภาพที่ดี ความอบอุ่น บรรยากาศที่เสริมสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

แม้ว่าแม่ตั๋ยและทีมงานจะเป็นเพียงแขกที่ไปเยี่ยมโรงพยาบาลในระยะเวลาอันสั้นๆ แต่ก็ สัมผัสกับความอบอุ่น ที่เจือด้วยบรรยากาศของความสงบ และ เมตตาของนักบุญ แพทย์ พยาบาล โรงพยาบาลนี้จึง สมกับเป็นสถานที่พักพิงของผู้ที่มีความทุกข์ทั้งกายและใจ อย่างแท้จริง

นี่ถึงคำพูดหนึ่งที่ว่า “ ผู้ประพาศิธรรม ” คือการพัฒนาจิตให้มีสติในงาน จนสามารถก่อให้เกิดการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดผลที่ดีได้ อาจจะมีได้ไม่ครบถ้วนทั่ว แต่หากมีแนวทาง มีหลักชัยให้ก้าวไปได้ถึงแล้ว ก็นับว่าเป็นโชคดี ของผู้ป่วยและประชาชน

และนี่คือใจที่ได้แวะมาเยี่ยมโรงพยาบาลแห่งนี้.. สมกับที่ได้ตั้งความหวังไว้นานแสนนาน..

ประทับใจที่ประทาย

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

31 ตุลาคม 2552

การที่เราจะสามารถทำเรื่องราวของมิติจิตใจได้ดี หรือการที่เราจะสามารถแผ่แผ่ความรักของเราให้คนอื่นได้นั้น สิ่งที่สำคัญคือการให้ตัวเราเล็กลง.. หรือลดอัตตาของเราลง .. เราจึงจะมีความรักอันไพศาลให้กับคนอื่นได้ดี..

ถ้าหากว่าจะเล่าเรื่องการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ หรือ Humanized Health Care โดยไม่ได้กล่าวถึงโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง หรือคุณหมอคนหนึ่ง แม่ตั๋ยชอบเรียกว่า” หมอนัท” ก็อาจจะทำให้มุ่มมองบางส่วน หายไปก็ได้

“หมอนัท” หรือชื่อเต็มๆว่า นายแพทย์ นิวัฒน์ นามศิริชัยกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลประทาย จังหวัดนครราชสีมา

เมื่อหลายปีที่ผ่านมา สักประมาณ สามหรือสี่ปี น่าจะประมาณนี้ แม่ตั๋ยมีโอกาสคุยกับคุณหมอสุรัช ซึ่งท่านเป็นผู้เยี่ยมสำรวจคนสำคัญของสรพ.เลยทีเดียวนะ ท่านบอกกับแม่ตั๋ยว่า มีหมอคนหนึ่งอยากจะแนะนำให้ได้รู้จักเพราะว่า เป็นคนที่มีแนวโน้มจะมาช่วยงานพัฒนาคุณภาพได้สูงมาก

“แล้ว บ้าต้องชอบ..” คุณหมอสุรัชชอบเรียกว่า บ้า..ข้างไม่รู้เลยว่า ผู้หญิงไม่ชอบชอบหรอกัน.. ฮ่าๆๆ แต่เอาเหอะน่า ไม่ว่ากัน..

“คุณหมอ นิวัฒน์ เป็นคนดี เก่ง น่าจะมาช่วยงานของพรพ.(ในขณะนั้น) ได้..” คุณหมอสุรัชแนะนำอย่างมั่นใจ แม่ตั๋ยจึงได้มีโอกาสได้รู้จัก และก็เป็นอย่างจริงตามนั้นเพราะว่า ไม่ว่าโครงการใดที่สรพ. ได้คิด เพื่อพัฒนา คุณหมอนัท มักจะเป็นคนหนึ่งที่มาร่วมงานอย่างเต็มอกเต็มใจ เรียกได้ว่า เป็นคนช่วยนำร่องให้ก่อน..

และเมื่อคราวที่ทางสรพ.จะเริ่มต้นสนับสนุนให้ โรงพยาบาล นำแนวคิดเรื่อง Humanized health care มาผสมผสานการทำงานในโรงพยาบาล ก็เป็นหมอนัท นี่แหละ ที่เป็นหนึ่งใน ๖ รพ.ที่อาสาเป็นโครงการนำร่องให้เกิดการเรียนรู้ จนขยายอย่างกว้างขวางในปัจจุบันนี้ แม่ตั๋ยทราบดีว่าตอนที่เราร่วมโครงการ นี้หมอนัท ยังทำงานที่รพ.บ้านเหลื่อม และได้ย้ายมาทำงานที่รพ.ประทาย หลังจากที่เริ่มโครงการได้ไม่นานนัก

โรงพยาบาลประทาย จึงเสมือนจุดเปลี่ยน แนวคิดการทำงานของหมอนัท ในการที่จะพยายาม นำแนวทางด้านมิติจิตใจ มาเชื่อมโยงในการบริหารโรงพยาบาล การสร้างเครือข่าย และการดูแลรักษาผู้ป่วย เพียงในปีที่ ๒ ของการทำงานที่นี้ คุณหมอนัท ได้รับรางวัลอันน่าภาคภูมิใจ นั่นคือรางวัล Humanized health care award ทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล ในปี ที่ผ่านมานี้ จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

แม่ตั๋ยมมีโอกาสมาเยี่ยมโรงพยาบาลประทาย เป็นครั้งที่๒ ในระยะห่างกันไม่น่าจะเกิน ๒ ปี แทบไม่น่าเชื่อว่าเพียงระยะเวลาไม่นานมากนัก โรงพยาบาลได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย จนแม่ตั๋ยมแปลกใจมากๆ หรือความจำเราไม่ดีหนอ..

เมื่อวันทีไปถึงจึงเพียรพยายามถามน้องๆที่มารับที่หน้าโรงพยาบาล ว่า “คราวที่แล้ว อาจารย์มาร่วมประชุมกับน้องๆ ที่ตึกไหนนะคะ?”

เพราะมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับแนวคิดของ “สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาหรือ Healing environment “ นั่นเอง

ซึ่งแม่ตั๋ยมคิดว่าทีมงานของโรงพยาบาลต้องการเน้นการพัฒนา ตรงจุดนี้ให้เกิด เพื่อสร้างบรรยากาศ ให้คนไข้รู้สึกปลอดภัย อบอุ่น ผ่อนคลาย และเชื่อมั่น เป็นการขจัดความวิตกกังวล ความเครียดของคนไข้ อันนับว่าเป็นมิติหนึ่งที่จะช่วยเยียวยาผู้ป่วย ควบคู่ไปกับการรักษาอย่างดีเยี่ยม

การมาเยี่ยมรพ.ประทายในวันนี้เรามากันเป็นทีมขนาดใหญ่ และไม่บ่อยครั้งนักที่อาจารย์อนุวัฒน์ และแม่ตั๋ยมจะได้มีโอกาส ออกนอกที่ทำงานพร้อมๆกันเช่นนี้

หมอนัท คงจะว่าวุ่นในมิใช่น้อย เพราะแม่ตั๋ยมแอบสังเกตดูว่าโทรศัพท์ ติดตาม ชาวคราวตลอดเวลาเลยทีเดียวนะ คงเครียดแน่ๆ

เมื่อมาถึงโรงพยาบาลเห็นตึกป้ายภาษาอังกฤษ ขนาดใหญ่บะเล็มเอี่ยม เด่นเป็นสง่าแต่ไกล เพื่อด้อนรับอาจารย์ Marion ซึ่งมาจากแดนไกลถึงแคนาดา (ให้รู้เสียบ้างว่าไผเป็นไผ)

“อาจารย์ ครับ นี่พีทิตติ ครับ เป็นคนไข้เบาหวานตั้งแต่ผมอยู่บ้านเหลื่อม และมาเจอกันที่นี่อีก ครับ ตอนนี่พีทิตติ มาช่วยโรงพยาบาลทำ 5 ส. ครับ เพราะว่าพี่เขาได้รับรางวัลชนะเลิศระดับเขต ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครับ”..

หมอนัท นี่เก่งจังเลย.. สามารถสร้างความเป็นเจ้าของ หรือการเป็นภาคีหุ้นส่วนได้อย่างยอดเยี่ยม คนไข้คนหนึ่งในเวลาี่ได้เปลี่ยนเป็นเจ้าภาพ ..เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนาโรงพยาบาลจากความชำนาญที่เขาได้อยู่อย่างเต็มที..โดยไม่ต้องใช้เงินงบประมาณไปจ้างใครที่ไหนมาแพงๆ..

แม่ตั๋ยมก็แอบชมหมอนัทในใจ...และมาชมอีกครั้งก็ในบล็อกละคะ

เมื่อเข้าไปในห้องประชุม ก็ไม่ใช่เพียงเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเท่านั้นที่มาคอยต้อนรับอย่างอบอุ่น ในห้องนั้นมีพระคุณเจ้าจากวัดที่ใกล้เคียง มีคนไข้ที่ผันตัวเองมาช่วยกิจกรรมต่างๆในโรงพยาบาล ซึ่งมีมากมาย นับตั้งแต่การมาช่วยตัดผม ทำสวน ทำความสะอาด ดูแลคนไข้ จนแม่ตั๋ยมที่เพิ่งมาถึง แยกไม่ออกว่าใครเป็นใคร

เพราะที่นั่นๆ หรือทำงานอยู่ ไม่มีใครสักคนที่มีท่าทางว่าเคยเป็นคนเจ็บป่วยสักนิด

“ป้า..หนูพิน เป็นคนไข้เบาหวาน ตอนนี่มาช่วย ตัดผมให้คนไข้อื่นๆที่เป็นเบาหวาน เวลาตัดผมก็ช่วยแนะนำการกินอาหาร การปฏิบัติตัวไปด้วยครับ..” หมอนัทกล่าวเสริม เมื่อป้าหนูพิน แนะนำตัวกับพวก

เรา..

การที่สามารถพัฒนาให้คนไข้ที่มีความเจ็บป่วยเหมือนกันและผ่านการรักษา ผ่านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้วยตนเอง จนสำเร็จ มาเป็นพี่เลี้ยง ช่วยเหลือกำลังใจ มาช่วยแนะนำสำหรับผู้ป่วยรายใหม่กัน ด้วยความเอื้ออาทรนี้ เป็นแนวคิดที่ดีมากๆ เพราะว่า เขาย่อมมีความเข้าใจในความรู้สึก อาการของโรค ความท้อแท้ได้เป็นอย่างดี

“ต้องขอคารวะ นายแพทย์สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ ที่เมื่อเจ็บป่วย ยังเข้าใจในความเจ็บป่วยด้วยกัน มีความเห็นใจในความทุกข์ทรมานของผู้ที่ป่วย จึงได้นำแนวคิดนี้มาขยายต่อ..จนบัดนี้ แม้ว่าท่านจะจากโลกนี้ไปสักระยะแล้ว... แต่ความห่วงใยของท่านก็ทำให้ มีคุณูปการในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง..”

“ใครเล่าจะมีความเข้าใจ ในความทุกข์ของคนป่วยได้ดี เท่ากับคนที่เคยป่วยด้วยโรคเดียวกัน”

แม่อ้อยกับอาจารย์ Marion ได้เดิน เยี่ยมห้องๆที่ทำงานรอบๆโรงพยาบาล ทุกหนทุกแห่ง ที่งานพยายามสร้างวัฒนธรรมการทำงานบนพื้นฐานคุณภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อผู้มารับบริการ

แม่อ้อยนี่คงน่าจะเป็น” แม่ใหญ่” ของภาคอีสานได้เสียกระมัง เพราะตอนที่แม่อ้อยไปเยี่ยมคนไข้ที่ตึกคลอด มีพยาบาลมาบอกแม่อ้อยว่า “อาจารย์คะ ช่วยผูกข้อมือนี้อะให้หลานหน่อย สักนิดเถอะคะ”

แม่อ้อยเลย ทำหน้าที่ในการผูกข้อมือ รวมทั้งให้ศีลให้พรเด็กแรกคลอดที่อยู่ในอ้อมกอดของแม่ ในวันนั้น..โดยมีแม่เด็กๆ ยิ้มอย่างสุขใจ

“เด็กแรกคลอด คงเป็นของขวัญล้ำค่า ที่สำคัญที่สุด สำหรับพ่อ แม่ หากมีใครสักคน ร่วมชื่นชมยินดี ให้พร ในวันสำคัญนี้ก็น่าจะเป็นความประทับใจที่ไม่มีวันลืม..”

ทุกแห่งที่แม่อ้อยเข้าไปเยี่ยม จะมีการตกแต่งอย่างน่ารักโดยใช้วัสดุจากท้องถิ่น จึงให้โรงพยาบาลกลายเป็นที่พักผ่อน สำหรับคนชาวอำเภอประทายที่มีอาการเจ็บป่วย เลยทีเดียว

เมื่อถึงเวลารับประทานอาหารกลางวัน เรากลับมาพบกันอีกครั้ง โดยมีรายการอาหารสูตรพิเศษสำหรับระดับไอพี คือส้มตำที่แสนจะอร่อยมากๆคะ

แม่อ้อยอยากจะเล่าว่า ระหว่างรับประทานอาหาร แม่อ้อยสังเกตเห็นบางสิ่งบางอย่างในห้องอาหารนี้...เป็นสิ่งที่ไม่ค่อยได้เห็นเลย.

คุณหมอนัท รับประทานอาหารสักครู่ แล้วก็ลุกออกไปยกหม้อข้าวมาแนบไว้กับอก พร้อมกับเดินไปรอบๆโต๊ะ เพื่อตักข้าวเพิ่มให้กับแขกและลูกน้อง..

การที่เราจะสามารถทำเรื่องราวของมิติจิตใจได้ดี หรือการที่เราจะสามารถแผ่แผ่ความรักของเราให้คนอื่นได้นั้น สิ่งที่สำคัญคือการให้ตัวเราเล็กลง.. หรือลดอัตตาของเราลง .. เราจึงจะมีความรักอันไพศาลให้กับคนอื่นได้ดี..

“วันนี้มาเห็นกับตาแล้ว..ว่าคนที่สามารถลดตัวตนได้นั้นเขาเป็นอย่างไร?... ”

แม่อ้อยย้อนนึกถึงในปีที่ผ่านมา แม่อ้อยกับน้องพอลล่าได้มาคุยกับเจ้าหน้าที่คนหนึ่งซึ่งเป็นพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ เธอเล่าว่า “หนู ทำงานมา หลายสิบปีคะ... ตำแหน่งอย่างหนูก็ช่วยเหลืองาน

ท้าวไปคะ..

มีอยู่วันหนึ่งหนูได้รับมอบให้ยกกาแฟไปเสิร์ฟผู้อำนวยการโรงพยาบาล..

“หนูตกใจมาก เพราะท่านผอ. ยกมือไหว้หนู และบอกว่า..ขอบคุณครับ..”

ตั้งแต่นั้นหนูทำงานมา ยังไม่เคยพบท่านผอ. ท่านใดมายกมือไหว้หนูเลย.. เธอพูดพร้อมกับน้ำตาซึมๆ

“หนูรู้สึกตัวหนูมีค่ามากมาย..เหลือเกิน.. หนูจึงอยากทำงานให้ดีที่สุด..เท่าที่จะทำได้..”

จึงไม่แปลกใจที่ แม่ตั๋ยเห็นความรัก ความอบอุ่นเจือในสายตาของคนนี้นั่น

ก่อนจากกัน แม่ตั๋ยถามว่า “น้องวิวัฒน์ ไปไหนละคะ?”..

น้องวิวัฒน์ คือ คนไข้หนุ่ม หน้าตาดี อายุราวี่สิบกว่าๆ เกิดโชคร้ายประสบอุบัติเหตุ รักษาตัวนานมาก ผลพวงจากอุบัติเหตุ ทำให้ขาทั้งสองข้างเป็นอัมพาตไม่สามารถเดินได้ ต้องนอนที่บ้าน กับแม่เพียงสองคน

ทีมงานกายภาพบำบัดได้เข้าไปช่วยเหลือ อย่างเต็มที่ หลายต่อหลายครั้งที่น้องวิวัฒน์ คิดสั้น เพราะอับจนต่อชะตาชีวิต ไม่อยากอยู่ให้เป็นภาระของใคร

ด้วยความเข้าใจในความทุกข์ และความอดทนของทีมงานจึงทำให้น้องวิวัฒน์สามารถ ร่วมมือในการรักษา ด้วยกำลังใจที่เข้มแข็ง จนสามารถเดินได้ มีชีวิตได้อย่างงดงาม

“อ้อ..วันนี้้องวิวัฒน์ ไปเป็นวิทยากรคะ..” น้องเอื้อย กายภาพบำบัดเจ้าของไข้ส่งเสียงตอบจากคนไข้ที่เดินไม่ได้..กลายมาเป็นคนที่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ..และวันนี้พัฒนาตัวเองเป็นวิทยากรแล้ว..น่าภาคภูมิใจแทนน้องวิวัฒน์ เสียจริงๆคะ

คราวนี้แม้ว่าแม่ตั๋ยจะเดินทางระยะทางรวมกันแล้วน่าจะประมาณ ๑๐๐๐ กิโลเมตร แม้ว่าจะเหนื่อย ..แต่ก็มีความสุขจาก สิ่งที่ได้ พบเห็น..

คิดเหมือนแม่ตั๋ยไหมคะ?

ชีวิตที่เลือกแล้วที่ท่าบ่อ

Gotoknow – SHA แม่ต้อย

10 มกราคม 2553

เมื่อวันแม่ต้อยได้มีโอกาสเข้าไปเยี่ยมการทำงานที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ในช่วงก่อนเทศกาลปีใหม่นี้ แม่ต้อยอดที่จะตื่นตะลึงในความทันสมัย ความโอ่อ่า ยากที่จะได้พบสำหรับโรงพยาบาลที่อยู่ในต่างจังหวัดเลยที่เดียว

ด้วยภาพลักษณ์ที่ทันสมัย เน้นความสะดวกสบาย บรรยากาศผ่อนคลาย คล้ายๆโรงพยาบาลเอกชนอย่างไร อย่างนั้น....

โรงพยาบาลมีปรัชญาแนวคิดพื้นฐานว่า “พัฒนาทุกด้าน บริการทุกคน มาตรฐานสากล สุขุมชน สุขภาพดี” ขยายความเพิ่มเติมด้วยอีกว่า เป็นองค์กรในฝันของคนทำงาน เป็นโรงพยาบาลในฝันของคนไข้

แม่ต้อยลองสมมติตัวเองเป็น คนไข้คนหนึ่ง หากเป็นครั้งแรกที่ได้มาที่นี่จะมีความรู้สึกอย่างไร? สิ่งที่ได้รับรู้ คือความตั้งใจจริงของผู้บริหารและทีม พยายามอย่างยิ่งที่จะให้ โรงพยาบาลแห่งนี้มีบริการครอบคลุมทุกด้านสำหรับผู้ป่วย

ไม่ว่าจะเป็นการผ่าตัดในถุงน้ำดีด้วยกล้องวิดิทัศน์ การสลายนิ่วด้วยเครื่องสลายนิ่ว หน่วยไตเทียม การดูแลรักษาโรคกระดูกและข้อ ศูนย์การผ่าตัดต่อกระดูก เป็นต้น

จึงไม่น่าแปลกใจที่คนไข้ที่นี่จะล้นหลาม เอาเสียจริงๆ เพราะมาจากทั่วทุกสารทิศ รวมทั้งพี่น้องจากประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยลาวด้วย

การปรับปรุง สิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ ในโรงพยาบาล อย่างสวยงาม คนป่วยมีความผ่อนคลาย สุขสบาย อันนี้จะทำให้คนทำงานมีความสุขไปด้วย

ไม่เชื่อดีลองถาม บ้าแดง ดูได้นะคะ ว่า บ้าแดงซึ่งทำงานที่นี่มีความสุขหรือเปล่า?

การบริการบางอย่างของที่นี่ได้รับรางวัล ประเภทการท่องเที่ยวและการบริการด้วย เช่น ศูนย์การแพทย์ แผนไทย ที่สวยงามมากจนน่าอึ้ง เสียदानที่แม่ต้อยไม่ได้เข้าไปทดลองใช้บริการ

แม่ต้อย ลองเข้าไปทดลองใช้ส้วมของคนป่วย อันนี้แม่ต้อยขอบจริงๆคะ ขอบอกว่าสุดยอดจริงๆ

“หากผู้ให้บริการ แพทย์ พยาบาล หรือผู้บริหาร รวมทั้งแขกที่มาเยี่ยมโรงพยาบาล สามารถใช้ห้องส้วมร่วมกับคนไข้ที่มารับบริการ ได้อย่างสนิทใจ อันนั้นถือว่า เยี่ยมยอดแล้ว”...

วันที่แม่ต้อยได้เข้าไปเยี่ยมโรงพยาบาลนั้น มีบ้าแดง เป็นหัวหน้าทีมต้อนรับ เพื่อเล่าเรื่องราวของการทำงานด้วยมติดิจิตใจให้ทีมแม่ต้อยได้ร่วมชื่นชม

ที่จริงแล้ว โรงพยาบาลคงมีเรื่องราวที่ดี ที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐาน และความปลอดภัย Safety standard ด้วย เพราะว่าได้ผ่านการรับรองแล้วจนเข้าสู่โครงการ SHA นี้

จากการที่คนไข้มารับบริการอย่างล้นหลาม ทำให้โรงพยาบาลมีโครงการสร้างอาคารผู้ป่วยใหม่ ด้วยเงินบริจาคทั้งหมด

สิ่งที่ดึงดูดสายตาแม่ตั๋ย คือ บ้ายขนาดเล็กๆ มีรายชื่อของ คนทำงานในโรงพยาบาลที่มีจิตกุศล ร่วมบริจาคเงินจากเงินเดือนเพื่อสร้างตึกให้กับคนไข้ของเขา

บางคนบริจาคเงินเดือนทั้งเดือน...

แม่ตั๋ยเห็นความงามในการทำงาน เห็นความปรารถนาดีต่อกัน ความเมตตากรุณา ความเสียสละ ให้แก่คนอื่น ๆ

ทำให้นึกถึงข้อความจากที่อ่านบทความของ อาจารย์ บุปผาสวัสดิ์ รัชชตาตะนันท์ และจำได้จนถึงทุกวันนี้..

“ชีวิตคนเรานั้นเลือกได้ เราเลือกที่จะทำสิ่งที่ เป็นกุศล ให้กำลังใจตนเอง ในการช่วยเหลือผู้อื่น.. เราจะมีความสุข สุขเล็กๆ เหล่านี้จะค่อยๆ กระจาย เป็นวงกว้าง ไปสู่สังคมและโลก...”

ขอขอบคุณทีมงานโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ที่มีชีวิตอันงามให้เรียนรู้ ก่อนที่จะเริ่มชีวิตในปีใหม่นี้

และในโอกาสนี้ แม่ตั๋ยก็ขอให้คุณงามความดี ที่ทุกๆ ท่านได้ปฏิบัติมาทั้งชีวิตจงส่งผลให้ทุกท่านๆ ได้รับแต่สิ่งที่ดี ที่งาม ตลอดไป..

คงไม่ช้าจนเกินไปนะคะ ที่จะกล่าวสวัสดิ์ปีใหม่กับกัลยาณมิตรทุกท่าน

ความจริง ความดี ความงาม ยังคงมีที่หนองวัวซอ

Gotoknow – SHA แม่ต้อย

10 มกราคม 2553

อากาศในช่วงปลายปีที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือที่อีสานบ้านเฮานั้น น่าพิศมัยเป็นอย่างนัก
เช้าๆมีหมอกบางๆ เย็นสบาย วันนี้แม่ต้อยมีกำหนดการไปเยี่ยม โรงพยาบาลหนองวัวซอ ที่จังหวัดอุดรธานี
ซึ่งเป็นอีกแห่งที่เข้าร่วมในโครงการSHA ในปีนี้ ก่อนเข้าเยี่ยม แม่ต้อยมีโอกาสดำเนินข้อมูลเบื้องต้น รวมทั้ง
กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่สำคัญของโรงพยาบาลไว้บ้างแล้ว

สิ่งที่อยากจะชื่นชมคือ ได้เห็นว่า ทางโรงพยาบาลมีความเข้าใจและสามารถผสมผสาน มิติจิตใจ
การทำงานกับชุมชน เข้ากับการทำงานคุณภาพเดิมโดยไม่แยกออกจากกันได้อย่างน่าชมเชย

และยังมีนวัตกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจาก การใช้เรื่องเล่าเป็นตัวเดินเรื่องอีกมากมาย
คุณหมอ ทวีรัชต์ ศรีสกุลวงศ์ หรือคุณหมอโตโต้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพร้อมทีมงาน มารอรับพวกเราที่
หน้าโรงพยาบาลเมื่อเราไปถึง อย่างอบอุ่นยิ่ง

ชะรอยว่า การมาเยี่ยมของแม่ต้อยและทีม อาจจะก่อให้เกิดความเครียดเล็กๆ ก็เป็นไปได้ แม่ต้อย
แอบสังเกต เอ.. หรือเป็นเพราะว่า วันนี้มีอาจารย์ ประมินทร์ ที่เป็นผู้เยี่ยมสำรวจ มีอณมัยมาร่วมด้วยก็ไม่ว
นะ ...

แม่ต้อยจึงร่วมกับ ท่านผอ.โรงพยาบาลในการแลกเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานของโครงการ SHA
บรรยากาศที่ผ่อนคลาย แบบสนุกสนาน ทำให้ ได้มีโอกาสได้เห็นสิ่งต่างๆที่ทางทีมงานได้ทำ
มากมาย

ระหว่างพัก แม่ต้อยถาม ท่านผอ.ว่า

“หนองวัวซอ .. แปลว่าอะไรคะ? “

“อาจารย์ รู้จักภาษาอีสานไหม? “ คุณหมอทวีรัชต์ ถามกลับ

“คำว่าซอแซ.. ภาษาอีสาน แปลว่ามาซอแซกัน.. คือมารวมๆกัน ..คล้ายๆอย่างนั้น..”

ที่นี่เดิม เป็นบริเวณ ที่มีหนองน้ำและมีฝูงวัวมาดื่มน้ำ เขาจึงเรียกว่า วัวมาซอแซกัน...

เข้าใจละคะ.. แม่ต้อยถึงบางอ้อ

ในการเยี่ยมชมในโรงพยาบาล ได้เห็นกิจกรรม ที่ใช้กิจกรรมเชิงบวกมาผสมผสานในการทำงาน
ปกติ มีการทบทวนการดูแลผู้ป่วยทุกขั้นตอน ทั้งด้านความเสี่ยง และ ทางด้านมิติจิตใจ โดยการใช้ Self
Enquiry มาเป็นเครื่องมือ

โรงพยาบาลได้ดัดแปลง สถานที่รับรองคนไข้ กลุ่มที่ต้องมาอย่างต่อเนื่อง โดยทำเป็น ศาลาโล่งๆ
เห็นบรรยากาศ ต้นไม้ ดอกไม้ที่อร่ามๆ ก็น่าสบายดีมากๆ

“ผมมีงบประมาณ ไม่มาก เลย ทำเป็นห้องโล่งๆ แบบนี้ คนไข้ก็ชอบนะครับ”

แม่ตั๋ยก็ชอบเหมือนกันคะ เหมือนมานั่งคุยกันดี

วันที่เราไปเยี่ยมนั่นเป็นวันศุกร์ จึงมีผู้สูงอายุ มาร่วมทำกิจกรรมกัน กลุ่มใหญ่

ที่จริงแม่ตั๋ย เข้าเป็นสมาชิกได้โดยทันที เพราะว่าชอบถามกันแล้ว ก็รุ่นราวคราวเดียวกันเองแท้ๆ

ฮ่าๆ

หลังจากนั้นแม่ตั๋ยมีโอกาไปเยี่ยมชุมชน แทบไม่น่าเชื่อว่า จะมีชาวบ้านที่มีความสัมพันธ์ที่ดี จากโครงการสายใยรักครอบครัว พร้อมใจกันมา พบปะและเล่าเรื่องราวที่น่าประทับใจให้ ทีมพวกเราที่ไปเยี่ยมได้รับทราบ อย่างอุ้นหนาผาคังขนาดนี้

ในชุมชน เราจึงเห็นคนทั้งสามวัยมาร่วมกัน ใช้ภูมิปัญญาดั้งเดิมมาถ่ายทอด ผ่านบทเพลงกล่อมลูก การเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ และการพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน ด้วยการสร้างความสามารถในการพึ่งตนเองได้ มีสิ่งของหลายอย่างที่ชาวบ้านผลิตขึ้นมา เพื่อใช้ในครัวเรือน และนำมาขาย

แม่ตั๋ย ได้เห็นความสามัคคี การร่วมมือ ระหว่างชาวบ้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐ

คุณหมอทวีรัชต์ เดินเข้าไป หาชาวบ้าน ราวกับเป็นดารา เพราะว่าเสียงร้องทักมีดังเกรียวกราว ตลอดทาง เมื่อเราเดินผ่าน ชุมหนึ่งที่แสดงพัฒนาการของเด็กๆ ในหมู่บ้าน คุณหมอ ทวีรัชต์ ได้บอกแม่ตั๋ย ว่า

“วิสัยทัศน์ ของผมคือ เด็กในรูปนี้จะต้องเป็นหมอ อย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อมาดูแลประชาชน แทนผม..”

แม่ตั๋ยนึกนิยมชมชื่น ในใจ (แต่ตั้งใจที่จะมามาเล่าในที่นี้) เพราะการที่เราสามารถกระตุ้น สร้างแรงบันดาลใจให้กับเด็กๆ ให้เขามีความฝัน ความพยายามตั้งแต่แรกเริ่ม นั้นเป็นการปลูกฝังความคิดที่ดีให้กับเขา

และเชื่ออีกว่า เมื่อไหร่ที่เราเข้าใจภาระกิจของเราอย่างถ่องแท้ และพยายามถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ลงสู่เด็กอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่ใช่การพูด แต่กระตุ้นให้เห็นจากการกระทำที่ดี เป็นตัวอย่างจากการปฏิบัติจริง ย่อมจะส่งผลให้เด็กได้ซึมซับ ได้เข้าใจ และเป็นแบบอย่าง เป็นเป้าหมายชีวิตของเขาได้

และก็เป็นเหมือนที่คุณหมอทวีรัชต์ ได้ปฏิบัติอย่างนี้ ในเวลานี้นั่นเอง

ในห้องประชุม แม่ตั๋ยเห็นคนจำนวนมากมาย มานั่งคุยกัน พร้อมทั้งจะนำเสนอ ความภาคภูมิใจ อันเกิดจากความร่วมแรงร่วมใจของเขาเอง

ผู้ใหญ่บ้าน นำเสนอผลงาน อย่างชัดเจน ที่น่าทึ่งสุดๆ คือ นำเสนอผลความสำเร็จผ่านตัวชี้วัด ของ Out come mapping เสียด้วย

ที่น่าสนใจอีกอย่างคือ ชาวบ้านไม่ว่าจะเป็นคุณยาย หรือแม่บ้าน ต่างก็สามารถเป็นตัวแทนมาเล่าเรื่องราว อันเป็นตัวอย่างที่ดีได้

แม้ว่าจะกลับจากโรงพยาบาลหนองวัวซอมา แล้วหลายๆวัน แต่แม่ตั๋ยยังไม่เคยลืมบรรยากาศ ที่น่าประทับใจนี้เลยจริงๆ

แต่ก็ยังมีเรื่องเล่าที่ดีดี ติดมือมาด้วยพร้อม ซิดี อีก๑ แผ่น เป็นของที่ระลึกที่มีคุณค่า
ต้องขอขอบคุณทีมงาน ท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล อีกครั้งนะคะ

มากกว่าการรักษา

Gotoknow – SHA แม่ต้อย

6 กุมภาพันธ์ 2553

สองสามวันที่ผ่านมานี้ แม่ต้อย ได้มีโอกาสเข้าเยี่ยมชมสถานที่จริงของโรงพยาบาลบางแห่ง ที่ส่งผลงานเข้าร่วมในเรื่อง Healing Environment ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของโครงการ SHA ในการสนับสนุนแนวคิดในมิติจิตใจ ความละเอียดอ่อน ในการดูแลคนไข้ ร่วมกับการมีคุณภาพมาตรฐานที่ดีเยี่ยม นี่แหละค่ะ

อันที่จริง แม่ต้อยหายหน้า หายตาไปจาก บล็อกนี้พอสมควร ตั้งแต่ปีใหม่เป็นต้นมา แต่ว่าก็ยังคิดถึงทุกคนเช่นเดิม มีน้องๆบางคนถึงกับโทรไปหาแม่ต้อยว่า หายไปไหน?

ถ้าใครเคยอ่านเรื่องราวของแม่ต้อยเรื่อง “ เมื่อคุณยายเข้า ICU “ ในปี ที่ผ่านมานี้เอง กลางเดือนมกราคม คุณยายได้จากไป ด้วยความสงบ ใบหน้ายิ้มละมัย ด้วยอายุ ๙๖ ปี จึงเป็นสาเหตุหนึ่งของการหายหน้าหายตาไปด้วยค่ะ

ที่นี่ เรื่องราวของ Healing Environment แม้ว่าจะเป็นการเริ่มโครงการในปีแรก ก็ตาม แต่ว่ามีโรงพยาบาลให้ความสนใจมากมาย น่าชื่นชมเป็นที่สุด

แนวคิด ของ Healing Environment นั้น ไม่ได้เพียงแค่มีสถานที่ที่สวยงามสะอาดตา ดอกไม้ที่สวยงามในโรงพยาบาลเท่านั้น

แต่ส่วนประกอบหรือปัจจัยอื่นๆ ก็เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เป็นสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาได้ไม่ว่าจะเป็นการจัดวาง อุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่อความสะดวก การให้สี แสง สะท้อนถึงความอ่อนโยนและมีผลต่อประสาทสัมผัส ทั้ง ๕ เลยทีเดียว

สิ่งที่จะมีความสำคัญต่อ การเยียวยาที่สำคัญ อีกอย่างหนึ่งคือ ทีมผู้ให้บริการที่ต้องมีจิตใจที่ละเอียดอ่อน มีความอ่อนโยน ทั้งการสัมผัสผู้ป่วย การสื่อสาร และ สายตา เรียกได้ว่า เป็นงานคุณภาพที่ละมุนละไม จริงๆ

อ่านที่แม่ต้อยเขียนแล้ว คงจะนึกภาพว่ายาก ที่จะเห็นบรรยากาศ แบบนี้ได้ในโรงพยาบาล แต่ต้องน่าชื่นชมจริงๆ ที่ บรรดา โรงพยาบาลหลายๆแห่งได้ ทำให้เรื่องราวอย่างนี้เป็นจริงขึ้นมาได้

อย่างเช่นที่แม่ต้อยไปที่โรงพยาบาล บี แคร่ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเล็กๆ ในเขตกรุงเทพมหานครนี้เอง ผู้บริหาร เป็นแพทย์ ที่รักธรรมชาติ และมีความคิดว่า คนที่มาใช้บริการควรต้องมีความสุข จึงได้พัฒนาโรงพยาบาลให้สวยงามรื่น กลางธรรมชาติ การจัดระบบในโรงพยาบาล นึกถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

ในบริเวณโรงพยาบาล ยังมี บ้านหลังงาม สไตล์อังกฤษ เป็นที่สวดดนตรี ศิลปะต่างๆ ต้นไม้ใหญ่ในสวน ช่างสระว่ายน้ำ สำหรับคนไข้ และบริเวณ ที่จัดไว้เป็นส่วนของการทำสปา เพื่อผ่อนคลาย

สำหรับอาหาร ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และ การหายจากการเจ็บป่วย นอก จากถูกต้องตามหลักโภชนาการแล้ว เรื่องรสชาติ ประเภท อาหาร นับว่าเป็นอีกสัมผัสหนึ่งที่จะช่วยเยียวยา ได้ เป็นอย่างดี

รุ่งขึ้นอีกวัน เราไปที่รพ.รามารับดี เพื่อไปเยี่ยมชมห้องผู้ป่วยหนัก ICU ที่แสนจะรื่นรมย์ ด้วย การ บริการที่ใช้ระบบ เจ้าของคนไข้ที่สามารถดูแลได้อย่างต่อเนื่อง เข้าใจความต้องการ การผู้ป่วยอย่างถ่องแท้ เกิดความผูกพัน และร่วมมือในการรักษาอย่างดี

โทนสีในห้องผู้ป่วยดูอ่อนละมุน ไม่มีกลิ่นฉุนของยาฆ่าเชื้อโรค อย่างที่เราคุ้นชิน แต่กลับเป็นกลิ่น หอมอ่อนๆ ของอโรมา ที่คุณพยาบาลใช้นวดให้คนไข้ เพื่อไม่ให้เกิดแผลกดทับ นั่นเอง

แม้ว่าเป็นผู้ป่วยหนัก แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะหมดโอกาสในการชื่นชม ความสวยงาม และ ธรรมชาติ อันเป็นโอสถชนานวิเศษ ที่จะช่วยเยียวยาทั้งร่างกาย และจิตใจ

ข้างเตียงของคนไข้ จึงสามารถมองเห็นท้องฟ้าสีคราม ต้นไม้สีเขียวออกดอกบานสะพรั่ง บางครั้งก็ จะได้ยินเสียงนกร้องจิบๆ อย่างแผ่วเบา แม้ว่าบางครั้งจะเป็นเสียงนกเลียนแบบที่คุณพยาบาลเอามาติดไว้ ก็ตาม

แต่บ่อยครั้ง ที่พบว่า เจ้าสัตว์ที่น่ารักจะบินมาร้องเพลง และเมียงมองข้างเตียง รวากับจะเป็น กำลังใจ ให้คนไข้ หายเร็วๆ

ในการดูแลผู้ป่วยหนัก ที่ต้องการความเอาใจใส่เป็นพิเศษ นั้น ทีม พยาบาลเล่าให้แม่ตั๋ยฟัง ว่า จะต้องมีการเตรียมร่างกายและจิตใจก่อน เพื่อให้มีความพร้อมในการดูแลผู้ป่วย เช่น การพักผ่อนที่ เพียงพอ การมีสมาธิ และการมองเห็นคนไข้ทุกคนเป็นคนพิเศษสำหรับตนเอง

ญาติคนไข้ทุกคน จะมีความเป็นส่วนตัวในการได้เข้าไปเยี่ยมคนที่เขารัก มีความรู้สึกว่าเป็นคน พิเศษ เพราะว่าที่นั่งของญาตินั้น สวยงามสะอาด และอบอุ่นยิ่งนัก

บรรยากาศแบบนี้ ทำให้ผู้ให้บริการเองก็มีความสุข มีความภาคภูมิใจ ในสิ่งที่ตัวเองได้ทำ

ในงานประชุมวิชาการประจำปี ที่ทางสพ.จะจัดในเดือนมีนาคมนี้ หากใครมีโอกาสได้เข้าประชุม ก็คงจะได้เห็น ตัวอย่างที่ดีดี ที่แม่ตั๋ยคิดว่าจะนำไปแสดง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

นี่เป็นเพียง สองแห่ง จาก เกือบ๗๐ แห่งที่ ได้ส่งผลงานมา แม่ตั๋ยมีความอยากเห็นในทุกแห่ง ใน ทุกๆที่ หากว่าสามารถทำได้

ที่แปลกอีกอย่างคือ ไม่ว่าจะเป็นที่ไหน จะสังเกตว่า ผู้บริหาร หรือทีมงานที่รังสรรค์งาน ละเอียดอ่อนแบบนี้ มักจะเป็นผู้ที่ แม่ตั๋ยสามารถสัมผัสได้ถึง ความ เมตตา กรุณา จากแววตา จากคำพูด การสื่อสาร คือสามารถสัมผัสได้ถึง ความเย็นของจิตใจที่ออกมาจากภายในได้

เรื่องราวบางสิ่งบางอย่าง จึงต้องควรมีการค้นหา และนำมาขยายผล ดังเช่นที่แม่ตั๋ยได้นำมา แลกเปลี่ยนในวันนี้ นั่นเอง

ที่สำคัญ ผู้ที่ทำด้วยใจรัก ด้วยใจที่ผูกพัน กับสิ่งที่เขาได้ทุ่มเทให้กับคนไข้ ควรเป็นสิ่งที่น่ายกย่อง ชื่นชม

และให้กำลังใจ

แม่ตั๋ยจึงขอกำลังใจจากทุกท่านด้วยนะคะ สวัสดิ์ค่ะ

สู่สุขภาพะ

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

21 มีนาคม 2553

ในการประชุมวิชาการ HA National Forum ที่ผ่านมา แม้ว่าจะล่วงเลยมาเป็นเวลาหลายวัน แต่ก็ยังมีเรื่องชวนให้คิดตามมาอย่างต่อเนื่อง เมื่อสัปดาห์ที่ผ่านมา มีรายการทีวี ช่องหนึ่ง คือทีวีไทย ก็มาขอสัมภาษณ์ พูดคุยกับแม่ตั๋ย เกี่ยวกับการที่ทางสรพ. ส่งเสริมให้โรงพยาบาลจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาที่น่าจะเป็นเรื่องฮิตประจำปี ว่าที่จริงแล้วมันคืออะไร? กันแน่

ที่จริงเมื่อตอนที่แม่ตั๋ย ขึ้นเสวนากับคุณหมอโกมาตร บนเวทีSHA นั้น มีคำถามเด็ดๆ ที่ทำให้แม่ตั๋ยถึงกับอึ้งไปชั่วครู่เหมือนกัน

“ทำไม ?สรพ. จึงมาคิดได้ตอนนี้ว่าการพัฒนาคุณภาพ จะต้องผสมผสาน มิติจิตใจ และความละเอียดอ่อน เน้นการเยียวยาเข้าไปด้วย? นี่เป็นคำถามระดับเทพ ของหมอโกมาตร ”

จำได้ว่า ในวันนั้นแม่ตั๋ยใช้เวลา แวบหนึ่ง ทบทวนและใคร่ครวญว่า เราจะตอบคำถามนี้ อย่างไรดี?

“ที่จริง แล้วการพัฒนามาสู่ระดับนี้เป็นการตกผลึกทางความคิด และเป็นการลองผิดลองถูกมาร่วม ๑๐ ปี เราเริ่มมีการจัดธีมการประชุม เรื่อง Living organization การประชุมวิชาการ เรื่อง “ คืบหัวใจ ให้ระบบสุขภาพ “ และล่าสุด เรื่อง Lean& Seamless”

รวมทั้งการสั่งสมประสบการณ์จากการนำแนวคิด Humanized Health Care ไปใช้ในการทำงาน จนเกิดการมอบรางวัลเกียรติยศ ตั้งแต่ปี ๒๕๕๐ เป็นต้นมา..

ดร.มังกร ประพันธ์วัฒนะ ที่เป็นกัลยาณมิตรอันแนบแน่นกับสรพ.มายาวนาน ได้เขียนในเอกสารที่แจกในการประชุมว่า

“การประชุมในปีนี้ ธีม การประชุมคือ” การพัฒนาที่ยั่งยืนและยืดหยุ่น ในส่วนตัวถามตัวเองตั้งแต่แรกว่า แนวคิดที่อยู่เบื้องหลังธีมคืออะไร?” ซึ่งแตกต่างจากทุกปีที่เราจับต้องได้...”

แต่เมื่อพิจารณาให้ดี จะพบว่านี่คือหลักการสำคัญที่เรามักจะลืม.. บ่อยครั้งที่โรงพยาบาลสร้างกรอบการทำงาน ด้วยความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าต้องทำแบบนั้น ต้องทำแบบนี้ ส่งผลให้การคิดติดกรอบ ยึดติดรูปแบบ เกิดแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นตัวตนและสิ่งแวดล้อม... จึงยากที่จะคงอยู่ และยากที่จะยั่งยืน เพราะว่าคงคล้ายกับต้นไม้ที่ปราศจากรากแก้ว และไม่โอนอ่อนตามกระแสแรงของพายุ..

สรพ.ขยับการพัฒนาโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลมาถึงจุดที่เรียกว่า เราต้องช่วยกันสร้าง” สุขภาพะ”

นั่นคือ “เราจะสร้างคุณภาพในงานของเราให้มีประโยชน์สำหรับคนไข้ มีประโยชน์และความสุขบน

มือของผู้ทำงาน หรือที่เรียกว่า “มือของผู้ที่ให้” เป็นระบบคุณภาพที่อ่อนแอและเข้าใจในแง่มุมของทุกชีวิต รวมทั้งเจ้าหน้าที่ คนไข้ ญาติ และชุมชน และเป็นระบบคุณภาพที่ไม่แปลกแยกจากวิถีชีวิตวัฒนธรรมประเพณี ที่สำคัญคือไม่ทำลายธรรมชาติ และมีความพอเพียงในนั้น..”

ดังนั้น ในการทำงาน เราจะต้องนึกถึงพื้นฐานสำคัญ ที่สุดเสมอ คือ ความปลอดภัย (Safety) การมีมาตรฐาน (Standard) การคำนึงด้านจิตใจความต้องการ ความทุกข์ยากของผู้ทำงาน ของคนไข้ และของญาติ ทั้งหมดนี้รวมเป็นมิติจิตใจ (Spiritual)

การที่เราพัฒนาขับเคลื่อนระบบ ด้วยความรู้ที่ชัดเจน ที่ไม่ไหลเลื่อนตามกระแสเทคโนโลยีอย่างไม่ลืมหูลืมตา หรือใช้ทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือย มีความพอเพียง และพอดี มีคุณธรรม คือการนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้อย่างถูกต้อง (self. Sufficiency)

Healing Environment เป็น กิจกรรมหนึ่งที่ ทางสพ.ส่งเสริมให้นำแนวคิดทั้งหมด เข้าไปในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้มีความประณีต สะดวกสบาย อบอุ่น เหมือนบ้าน และ คนที่มาเกิดความรักและห่วงใยในคุณค่าของธรรมชาติ วัฒนธรรม ความเชื่อ ดั้งเดิม เช่น การที่คนไข้ที่ป่วยหนัก มีโอกาส ได้สัมผัสกับธรรมชาติ ต้นไม้ แสงแดดอ่อนๆยามเช้า เสียงนกร้องเบาๆสิ่งเหล่านี้ อาจจะทำให้คนไข้ มีความรู้สึกรักและชอบคุณธรรมชาติเล็กๆน้อยๆ ที่อาจจะไม่เคยนึก หรือเห็นความสำคัญมาก่อน

หรือการที่โรงพยาบาลในจังหวัดภาคใต้ ได้ปรับเอาหลักการศาสนา ความเชื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการ ทำให้เกิดความศรัทธาระหว่างกัน เกิด ความเข้าใจระหว่างกัน

บางโรงพยาบาลในภาคอีสาน เห็นความทุกข์ยาก เห็นความขาดแคลน และเห็นการขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการ จึงได้จัดระบบบริการภายในโรงพยาบาลให้เท่าเทียมกับแห่งอื่น แต่ก็ไม่ลืมที่จะ ยกย่องวัฒนธรรมดั้งเดิม หรือ ความเชื่อดั้งเดิม..ระบบบริการเช่นที่วານี้ เป็นการพัฒนาที่ยกระดับมิติจิตใจ ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

มีความรู้สึกหลากหลายของผู้ที่มาร่วมประชุม และแม่ตั๋ยจะขอนุญาตนำมาเผยแพร่ต่อดังนี้คะ

“ คนพิการไม่ต้องการให้คนปกติอุ้มชู.. ขอเพียงกำลังใจ ชี้อ่่องทางให้คนพิการทำงานได้.. หรือใช้ชีวิตในสังคมอย่างปกติ ไม่เป็นภาระ..” (คุณสถิตย์ ทาอ้อ ศูนย์การศึกษาพิเศษเขตการศึกษา ๑๑)

“ เมื่อเราบันทึกเรื่องราวที่ดี ที่ผ่านเข้ามา ที่ได้ทำไว้ เมื่อเกิดปัญหา หรือจิตตก เราอ่านบันทึกนั้น.. จะสร้างเสริมกำลังใจได้ ส่งผลในการพัฒนาองค์กร.. (นพ. วิโรจน์ ตระการวิจิตร รพ.นครพนม)

“ ศิลปะ.. คือความดีงามที่ซ่อนอยู่ องค์กรต้องปรับสมดุลย์ การรับรู้ด้วยจิต อย่าคิดแค่สมองคุณค่าของชีวิตหนึ่งมีค่าเสมอ” (ทพญ. วรวงศ์ ศิริขจรพันธ์ รพ.สีชมพู)

“ สังคมไทย เราเปลี่ยนบุญนิยมไปสู่ ทุนนิยม เข้าสู่โลกาภิวัตน์มากจนเกินไป สังคมจึงเปลี่ยนจากการช่วยเหลือเกื้อกูลไปสู่ความยุ่งเหยิง มนุษย์ภายในปัจจุบัน โอกาสนี้ พวกเรา นำหวนกลับมาสู่มุมมองเชิงจิตวิญญาณ ซึ่งเคยมีมาในสังคมไทยมาก่อน(แทนคุณ จิตตอิสระ)

“ การที่เราไปช่วยเหลือคนอื่นนั้น มีเหตุผลเดียวคือ เกิดมาแล้วชาติหนึ่งไม่อยากเสียชาติ

เกิด อย่างน้อยในชีวิตนี้ได้ทำประโยชน์ให้กับคนอื่น แม้ว่าจะไม่มีรางวัลใดใดก็ตาม เป็นความสุขใจที่ไม่มีใครเห็น (โจนาส แอนเดอร์สัน)

“มันเหมือนบูมมาแรง เราไปช่วยคนอื่น อันดับแรก คือเราปิติ และสุขใจเมื่อเห็นเขาดีขึ้น .. บางครั้ง เรื่องร้ายๆที่คิดว่าต้องเกิดขึ้นกับเราแน่นอน ก็กลับกลายเป็นเรื่องดีดี.. (คริสตี้ กีบสัน)

ทั้งหมดนี้ คือเรื่องราวของการที่เราจะก้าวอย่างผู้สังคม” สุขภาวะ” ที่ไม่ได้มีเพียงคนในระบบสุขภาพ เท่านั้น เป็นสังคมที่ มุ่งเน้น สุขภาวะทั้งผู้ให้และผู้รับ..

รพ.สอง...สองนาง พระเพื่อน พระแพง

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

9 พฤษภาคม 2553

สำหรับโรงพยาบาล สอง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่แม่ตั๋ยวางแผนการเยี่ยมในโครงการ SHA ตั้งแต่ปลายปีที่ผ่านมา แต่ก็เลื่อนมาเรื่อยๆ จนกระทั่งเมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคมที่ผ่านมาแม่ตั๋ยจึงได้ถูกส่งมามายมดีอีกครั้งในการเดินทางไปอำเภอสอง อันเป็นต้นกำเนิดของ วรณคดีอันเลื่องลือชื่อ “ลิลิตพระลอ” นั่นเอง

น้อง ตี๋ และน้องแตก มาคอยรับที่สนามบินเชียงใหม่ ด้วยชุดประจำท้องถิ่นอันสวยงาม และมีการตระเตรียมเสบียงกึ่งในการเดินทางจากเชียงใหม่ไป แพวอย่างครบเครื่อง มีทั้ง ของขบเคี้ยวสำหรับผู้มีอาการเมารถ หรือ เวียนศีรษะ แบบแม่ตั๋ยไว้อย่าง เรียบร้อย เช่น มะดันเปรี้ยว น้ำมะขามป้อม เป็นต้น (แม่ตั๋ย ไม่เคยเมารถคะ .. แต่จะมีอาการบ้านหมุน โดยไม่จำเป็นต้องนั่งรถ) แต่ความมีน้ำใจของน้องๆ ทำให้แม่ตั๋ยตื่นตัวเสียจริงๆ

น้องตี๋ ผู้มีอารมณ์ดี จะจอดแวะเพื่อให้แม่ตั๋ยและน้องพอลล่า ซื้ของที่ระลึก หรือขนม ตลอดทาง เธอบอกว่า

“แม่ตั๋ย ทำโครงการ SHA นี่ต้องมีเพิ่มอีก 1 S นะคะ..”

เมื่อเห็นแม่ตั๋ยทำหน้าตาเหวอเหวอ น้องตี๋ ก็บอกว่า

“ก็ S shopping ไงคะ..” ฮ่า ฮ่า เข้าทีดีคะ .

เส้นทางที่คดเคี้ยวไปมาบนไหล่เขา ทำให้การเดินทาง ต้องใช้ความระมัดระวัง รวมทั้งในเวลาเย็น ย่ำ เราถึงในอำเภอมืองแพวเวลาทุ่มกว่าๆ เพื่อ รับประทานอาหาร อันแสนอร่อย (ที่แม่ตั๋ยไม่ได้ กินมานาน แสนนาน เช่นกัน เช่น ลาบปลาเพี้ย หลามบอน แกงส้มคูน น้ำพริกฮอง .. จำแต่ๆ เจ้า)

เรื่องราวอันไม่คาดฝันเกิดขึ้นเมื่อเราจะเข้าพักที่โรงแรม ขณะที่กำลัง ยกกระเป๋าลงจากรถตู้ เพื่อขึ้นขึ้นห้องพักนั้น

น้องตี๋ อยู่ๆ ก็พูดขึ้นมาลอยๆ ว่า

“สงสัยกระเป๋ อีกใบอยู่ที่สนามบินเสียละมัง?..”

ในตอนนั้น แม่ตั๋ย พูดว่า “ ไม่เป็นไรคะ เดียวไปหาชุดใหม่ได้..”

แต่ ราวกับโลกหยุดหมุน ปรากฏว่า กระเป๋าใบสวยของแม่ตั๋ย ไม่มีจริงๆ น่าจะค้างที่สนามบิน!!!!

หลังจากโทรศัพท์ ตรวจสอบ กันหลายทางแล้วจึงทราบแน่ชัดว่า กระเป๋าถูกวางไว้ที่หน้าสนามบินนั่นแหละคะ เพราะไม่ได้ ขึ้นรถแต่อย่างใด เจ้าหน้าที่การทำจึงนำไปเก็บรักษาไว้ให้

คืนนั้น แม่ตั๋ยจึงต้องไปซื้อชุดนอนใหม่ ส่วนชุดทำงาน นั้นได้รับอภินันทนาการจากโรงพยาบาล

สอง ให้ยืมใส่คะ เป็นเหตุการณ์ที่น่าสนุก และน่าจดจำดีคะ ได้เรียนรู้การแก้ไขปัญหา ในยามฉุกเฉินด้วยคะ

รุ่งเช้า ก่อนเข้าเยี่ยมรพ.สอง แม่ตั๋ยจึงตื่นแต่เช้าเพื่อแวะนมัสการพระธาตุช่อแฮ อันศักดิ์สิทธิ์ ของ จังหวัดแพร่เสียก่อนคะ เพื่อรับโชคและสเดาะให้เคราะห์ อำๆๆ

เมื่อไปถึงที่รพ. ทีมงานได้รื้อพวกเราแล้วอย่างอบอุ่น รพ.สองเป็นรพ.ที่เล็กกะทัดรัด มีทีมงานที่ขยันขันแข็ง แม้ว่าจะอยู่ห่างไกล แต่มีความพยายามในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงไม่น่าแปลกใจที่จะเห็นตู้โชว์รางวัลประเภทต่างๆที่ได้รับมากมาย

คนไข้ที่แผนกผู้ป่วยนอกมีมากมาย ทั้งเช้าและบ่าย น้องๆ ที่ตรวจคนไข้ คงต้องทำงานหนักตลอดเวลา ทักษะการประเมินคนไข้ อย่างรวดเร็ว เพื่อการวินิจฉัย หรือการส่งต่อหากเกินขีดความสามารถ จึงเป็นสิ่งที่ทีมให้ความสำคัญเสมอ

คุณหมอเพียงคนเดียวที่ประจำที่ แผนกผู้ป่วยนอกและฉุกเฉินให้ความสำคัญกับการบันทึกเวชระเบียนอย่างละเอียด ถี่ถ้วน เพื่อการรักษาที่ดีที่สุดและการสื่อสารระหว่างทีม

“ หากเรา สามารถ บันทึกข้อมูลของผู้ป่วยไว้ได้ครบ ก็จะเป็นผลดีในการรักษาคนไข้ครับ”

นี่เป็นมิติความละเอียดอ่อนที่ส่งผลถึงวิถีคิด และการปฏิบัติต่อผู้ป่วย

ด้วย บริบทของพื้นที่ ที่อยู่ห่างไกล ความภาคภูมิใจของทีมงานคือ การจัดรถบริการรับผู้ป่วยถึงบ้านในระยะทาง ๓๐ กม. เพื่ออำนวยความสะดวกและเพื่อช่วยเหลือคนไข้ได้ทันทั่วถึง

และแน่นอน การจัดทีม EMS นี้ เจ้าหน้าที่ต้องฝึกปรือความสามารถ และทักษะที่สำคัญในการช่วยชีวิตยามฉุกเฉินได้ รวมทั้งการตัดสินใจบนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพอย่างดีที่สุด

โรคที่สำคัญ ทางรพ.ได้จัดให้มี ผู้จัดการดูแล ที่เรียกว่า Project manager เพื่อ เชื่อมระหว่างการดูแลในรพ.และชุมชน รวมทั้งรวบรวมขั้นตอนที่ยังบกพร่องและผลลัพธ์ที่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

แม่ตั๋ยได้ลงไปเยี่ยมชุมชน ซึ่งทางรพ.ได้ใช้แนวคิดของ Out Come mapping โดยการสืบปัญหาสุขภาพจากการออกตรวจร่างกายให้ ภาควิชาหุ่นส่วนได้รับทราบและร่วมกันกำหนดแนวคิด รวมทั้งกิจกรรม

ในวันนั้น เราจึงได้พบทั้ง ชุมชนผู้สูงอายุ ที่ยังมีศักยภาพและความคิดที่เฉียบแหลม เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่เพิ่งเกษียณจากราชการ ได้พบ เยาวชน ที่รวมตัวกันมาเรียนรู้ วัฒนธรรม จากพ่ออยู่แม่ใหญ่ของเขา

รวมทั้งภาคีหุ้นส่วนอื่นๆที่สำคัญ จากองค์กรส่วนท้องถิ่น

แม่ตั๋ยได้เห็นและตระหนักด้วยตนเองว่า หากประชาชน มีความเข้มแข็ง และมีส่วนกำหนดกิจกรรมที่ เขาเห็นว่ามประโยชน์ต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตแล้ว งานในชุมชนที่เคยเป็นภาระขององค์กรต่างจะลดลงไปมากมาย อย่างเช่นที่ในชุมชนนี้ ทางชุมชนได้เห็นความสำคัญของการนำขยะจากครัวเรือนมาทำประโยชน์ใหม่ รวมทั้งการให้ความรู้ในการจัดการขยะประเภทต่างๆ ที่อาจจะก่อให้เกิด ความเสี่ยงหรือภาวะที่สร้างมลพิษ

การกำหนดนโยบายนี้ของชุมชน จึงทำให้การจัดเก็บขยะในหมู่บ้าน ซึ่งเดิมเป็นหน้าที่ของเทศบาลตำบล กลายเป็นหน้าที่ของทุกคนในชุมชน และยังก่อให้เกิดรายได้ จากการขายขยะ นี้นำมาใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาด้านอื่นๆได้ด้วย

ทางรพ.สองได้จัดวงเสวนาเล็กๆบริเวณ ศาลาวัด ให้ชาวบ้าน ท้องถิ่น และแขก เช่นแม่ตั๋ย ได้มานั่งคุยกันแบบสบายๆ

คุยแบบสบายๆแบบนี้แหละ ที่แม่ตั๋ยว่าเราได้เรียนรู้วิถีคิด และความต้องการของชุมชนได้อย่างดีเยี่ยมเลยทีเดียว

ในช่วงกลางวัน เราได้มีโอกาสนั่งทานอาหารกลางวันแบบชาวบ้าน เป็นรอบที่๒ แต่คราวนี้เป็นแบบขันโตกดั้งเดิม บรรดา พ่ออู๋ แม่อู๋ นั่งล้อมวง เล่นสละล้อ ซอ ซึ่ง อย่างมีความสุข แม่ตั๋ย จึงมีโอกาสรับฟังเพลงพื้นบ้านดั้งเดิม แบบชาวเหนือ ที่ไม่ได้มีโอกาส ดีดี แบบนี้มานานแล้ว...

ท่านผอ. รพ.สอง ได้ร่วมวงสนทนาด้วย อย่างเป็นกันเอง และในช่วงอาหารกลางวันแบบทางเหนือๆ นี้แหละ ที่แม่ตั๋ยเผลอไผล ทานข้าวเหนียวจนเพลิน (อี อี) ลำแต่ๆเจ้า...

ชาวบ้านได้ร่วมแรงร่วมใจกันในการปลูกผักปลอดสารเคมี เพื่อใช้กินเอง และจำหน่ายให้เพื่อนบ้าน รวมทั้งช่วยกันอนุรักษ์ ผักพื้นบ้านที่หายาก ที่เราไม่ค่อยจะได้พบมากนักไว้ด้วย

เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว จนน้องต้องเตือนแม่ตั๋ยว่า จนวนจะหมดเวลาแล้ว เพราะว่าต้องนั่งรถเพื่อไปขึ้นเครื่องบินที่จังหวัดเชียงใหม่อีกครั้งหนึ่ง

และเพื่อไปรับกระเป๋าดูทางของแม่ตั๋ย ที่ไม่มีวาสนามาเที่ยว เมืองผู้หญิงสวย เช่น พระเพื่อน พระแพง ในคราวนี้

แม่ตั๋ย แน่ใจว่า ทีมงาน และทีมงานของโรงพยาบาลสองแห่งนี้ คงจะมีธงการทำงานให้ดีขึ้น และดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

และมีชื่อเสียงสำหรับชาวอำเภอสอง ไม่น้อยไปกว่า ความภาคภูมิใจ ใน บทประพันธ์ เรื่องลิลิต พระลอ เรื่องราวของเมืองสอง ในอดีต ซึ่งนับว่าเป็นลิลิต ที่มีความเป็นสุดยอด ไพเราะ งดงาม และเต็มไปด้วยสุนทรียศาสตร์ ที่เราจำได้ไม่มีวันลืม

เสียงลือเสียงเล่าอ้างอันใด พี่เอ๋ย
เสียงย่อมยอศใคร ทว่าหล้า
สองเชื้อพี่หลับไหลลืมนั่น ลืมตื่น ฤาพี่
สองพี่คิดเองอ้อ อย่าได้ถามเฝ้า

และ แม่ตั๋ยจะขอเอาใจช่วยตลอดไปคะ

SHA Season 2

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

17 มิถุนายน 2553

วันแรกของการประชุมสำหรับผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการ SHA รุ่นที่๒ ก็ผ่านไป ด้วยความชื่นมื่น สนุกสนาน และเรียบร้อยดี

แม้ว่าจะมีโรงพยาบาลบางแห่งที่ท่านผู้อำนวยการติดภาระกิจ(จริงๆ) มาไม่ได้ แต่ก็ส่งผู้แทนที่จะต้องทำหน้าที่นี้โดยตรงมา

เรา เริ่มให้คนที่เพิ่งมาเจอกันครั้งแรก ทำความรู้จักกันก่อน ตามสไตล์ของน้องพอลล่า และน้องแอน ทำให้บรรยากาศเริ่มเป็นกันเอง ไม่เก็บตัวมิดชิด หรือนั่งอ่านเอกสารตามลำพังดังเดิม

จากนั้นก็เป็นการเกริ่นเข้าสู่แนวคิดกว้างๆของ SHA โดยแม่ต๋อยเอง และขยายไปจนถึงการปฏิบัติ โดยคุณหมอจะเด็ด ท่านผอ.รพ.ชุมพลบุรี จากรพ.ในโครงการ SHA รุ่นที่๑ ซึ่งมีข้อคิดที่ดีดี ในฐานะผู้บริหาร และเป็นพี่เลี้ยงให้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนในพื้นที่

ที่สำคัญคือ ได้นำแนวคิด SHA นี้ลงไปขยายผลสู่การสอนนักศึกษาพยาบาลในการทำงานด้วย

ท่านอาจารย์ อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ ซึ่งเป็นกรรมการบริหารแผนงานที่๖. จากสสส. แหล่งทุนของโครงการนี้ได้มาร่วมด้วยและได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การที่เราจะทำงานเพื่อให้คนทำงานมีความสุขนั้น น่าจะมีองค์ประกอบอย่างน้อย ๓ ประการ คือ ผู้รับมีความสุขพึงพอใจ ผู้ให้มีความสุข และสิ่งนั้นมีคุณค่า

ดร. โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ วันนี้ได้ตั้งใจอย่างเต็มที่ในการถ่ายทอด แนวคิด ของโครงการ SHA อย่างละเอียด ถี่ถ้วน มีตัวอย่าง ประกอบชัดเจน จนทำให้ห้องประชุม เงียบกริบไปทั้งห้อง ด้วยพลังการบรรยายแบบเหนือชั้น

แม่ต๋อยว่า แค่นี้เท่านี้ ทางผู้บริหารรพ.น่าจะได้นำแนวคิดไปปรับปรุง เพื่อทำให้เป็นโรงพยาบาล SHA ได้บ้างแล้วละน่า

ภาคบ่าย เป็นการฝึกการเล่าเรื่อง ของทุกคนในกลุ่ม เพื่อให้สามารถสะท้อนออกมาได้ มีคำถามสามข้อ ดังนี้

๑. เรื่องที่เราทำสำเร็จ หรือเรื่องที่เราภาคภูมิใจที่สุด
๒. เรื่องที่เมื่อเวลาผ่านไปแล้ว เราเสียดายที่ไม่ได้ทำ
๓. เรื่องที่อยากจะทำ เป็นความหวัง เป็นความฝัน แต่ยังไม่สำเร็จ

ตอนนี้น่าจะเป็นตอนที่สนุกและรู้จักกันมากขึ้นจากเรื่องเล่าสั้นๆ ความจริงแล้ว เรื่องเล่าเหล่านั้นเองสามารถสะท้อน วิถีคิด แนวทางการทำงาน ความภาคภูมิใจ และเป้าหมายความใฝ่ฝันของแต่ละคน ซึ่งเป็นชุมพลังชีวิต หรือมิติด้านจิตใจได้

และต่อยอดด้วยความฝันแบบไร้ข้อจำกัดของกลุ่มว่า ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า เราต้องการเห็นระบบ

สุขภาพของเราเป็นอย่างไร?

มีความผันผวนหลายรูปแบบ ที่นำเสนอ แม่ตั๋ยภาวนาว่าขอให้เฉียดๆ SHA สักนิดเหอะน่า
แต่ก็มีที่ใกล้เคียงหรือใช้เลย มากนะคะ

ตอนบ่ายแก่ๆ ก็เติมจากของจริงอีกระลอก เพื่อให้เห็นว่า ความผันนั้น มันสามารถเป็นความจริงได้
โดยมีวิทยากรจาก ศูนย์การแพทย์ สิริกิตติ์ รพ.รามาริบดี ผศ.นพ.พนันชัย บุญบุรพงค์ อันเป็นหน่วยงานที่
ได้รับรางวัล Healing Environment Award ในปีนี้ และนพ. ชาญชัย จันทรรักษ์กุล ผอ.รพ. ยางตลาดที่มี
การทำงานแบบอิสระ และเชื่อมเข้าสู่มาตรฐานได้อย่างงดงามที่สำคัญเกิดความยั่งยืนและมีความสุข

แม่ตั๋ยต้องขอขอบคุณทุกๆท่านที่ทำให้วันนี้เป็นวันเริ่มต้นที่ดี ที่งดงาม ขอขอบคุณ ทีมวิทยากร และ
น้องๆจากสรวท.ที่ยกทีมมาช่วยอย่างไม่มีความเหน็ดเหนื่อย

พรุ่งนี้เราคงได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อีกแน่นอน

หนูคิดถึงคนไข้

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

5 กรกฎาคม 2553

เช้าตรู่ของวันที่ ๒ กรกฎาคม ที่ผ่านมานี้ แม่ตั๋ยตื่นประมาณตีห้ากว่าๆ เพื่อเตรียมตัวไปบรรยายให้กับรพ.ตำรวจเกี่ยวกับงานพัฒนาคุณภาพที่ผสมผสาน มิติจิตใจ หรือที่รู้จักกันว่าโครงการ SHA นั่นเอง

เนื่องจากตอนนี้ แถบบ้านพักของแม่ตั๋ยนั้นมีความโชคดีอยู่ประการหนึ่งคือที่หลายๆคนอาจจะแอบ อิจฉา เพราะว่าได้รับการพัฒนาให้เป็นคนเมือง หรือเข้าสู่ความเจริญ เพราะวาร์ตไฟฟ้าสายสีม่วง กำลังจะมา ฮ่าๆ

ดังนั้นไม่ว่ารถจะติดเป็นตังเมสักแค่ไหน เราก็ไม่หวั่นไหว ไม่ปริปากบ่นแต่ประการใด เพราะคิดเสียว่า อดเบรียวไว้กินหวาน ฮ่าๆ

เวลาจะไปที่ไหนแม่ตั๋ยต้องคำนวณระยะทางแล้วจะ เพิ่มให้อีก ๑ ชั่วโมงสำหรับความคลาดเคลื่อนเสมอ เอาให้มันใจไปเลยว่าเราต้องไปถึงก่อนเวลาอย่างแน่นอน

แต่ไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นมา ในวันนั้นฝนตกพริ้วๆ ทั้งคืนอย่างต่อเนื่อง ลามมาจนถึงตอนเช้าไม่มีหยุด สิ่งที่เกิดขึ้นคือรถติดเป็นกระบวนไม่สามารถขยับไปได้มาก แม่ตั๋ยใช้เวลาจากบ้านที่นนทบุรีไปรพ.ตำรวจใช้เวลาทั้งสิ้น ๔ ชั่วโมง เท่ากับขับรถจากกรุงเทพฯ ไปนครสวรรค์ เลยทีเดียว

ทีมงานของน้องๆที่รพ.ตำรวจน่ารักมาก ได้จัดโปรแกรมใหม่ขึ้นมาอย่างมืออาชีพ ทำให้แม่ตั๋ยรู้สึกสบายใจมากๆ ที่ไม่ต้องให้มีการรออย่างยาวนาน

แม่ตั๋ยได้เปิด วิทีอาร์ ของรพ.ที่เข้าร่วมในโครงการ SHA ให้น้องๆได้ชม หลังจากนั้นก็เล่าเรื่องและบรรยายตามที่ได้เตรียมมา

เมื่อจบการบรรยาย (ที่จริง ยังไม่จบคะ แต่เวลาหมดเสียก่อน) ก็ถึงเวลาสำคัญคือการรับประทานอาหารกลางวัน แม่ตั๋ยเห็นน้องคนหนึ่ง เข้ามานั่งติดใกล้ๆ บอกว่ามาจากเชียงใหม่ เรากินข้าวกันไปคุยกันไปตามเรื่องตามราว

สังเกตุดูเห็นน้องคนนั้นมีท่าทางครุ่นคิด สักพักเธอก็บอกแม่ตั๋ยว่า

“อาจารย์คะ หนึ่งเมื่อกี้ (วิทีอาร์) เเทงใจหนูมากเลยคะ”

“ หนู..คิดถึงคนไข้คนหนึ่ง..คะ..”

และอย่างไม่ทันรู้ตัว เธอร้องไห้ น้ำตาไหลออกมากลางวงอาหารนั่นเอง แม่ตั๋ยก็ตกใจ ร้อง อ้าว..เป็นอะไรไปคะ?

“ คือหนูดูหน้าที่อาจารย์ เอามาให้ดูแล้ว ทำให้หนูคิดถึงคนไข้คนหนึ่ง.. ที่หนูเคยปฏิเสธเขาออกไป ไม่ยอมดูแล..นี่หนูจะกลับไปโทรศัพท์หาเขาคะ.. ป่านนี้ไม่ทราบว่าจะเป็นอย่างไร?

เมื่อเห็นแม่ตั๋ย นั่งฟัง น้องจึงเล่าต่อ..

“ตอนนั้น หนูเพิ่งรู้สีกว่างานหนูมาก มากกว่าคนอื่น ๆ หนูจึงปิดการดูแลคนไข้คนนี้จะ.. เขาเป็นผู้ป่วยTB ต้องการ การรักษาอย่างต่อเนื่อง .. แต่หนูก็ไม่สนใจเขา เพราะเกี่ยงงานกับเพื่อน ทำให้เขาLoss การรักษา..”

ถึงตอนนี้เธอยังร้องไห้หนักมากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ..จนในที่สุด เธอได้คำตอบ... ด้วยตัวเธอเอง

“อาจารย์คะ หนูจะรีบกลับไปหาคนไข้คนนี้จะ คงยังไม่สายจนเกินไปนะคะ..”

ไม่มีวันสายอย่างแน่นอน.. แม่ด้อยตอบน้องไป..

อย่างน้อยก็ได้ทบทวน และตรึกตรองผ่านเรื่องราวที่ดีดี และสะท้อนมาที่การปฏิบัติของตัวเอง เกิดความคิดใหม่ขึ้นมาว่า เราเป็นใคร เราทำหน้าที่อะไร เราทำดีแล้วหรือยัง เมื่อคิดได้เช่นนี้แล้ว.. จะเรียกว่าสายเกินไปได้อย่างไร?

ใช่ไหมคะ?

หลังจากที่โครงการ สร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน หรือที่เรารู้จักมักคุ้นกันในชื่อย่อ หรือชื่อเล่นว่า SHA ได้สิ้นสุดโครงการในปีแรกนั้น

มีผลงานมากมายอันเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของโรงพยาบาล หลายๆเรื่องได้นำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติ ที่อิมแพคเมืองทองธานี เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการขยายผล

แม่ตั๋ยจึงได้รวบรวมแนวคิดของโครงการนี้ กลวิธีที่สร้างความเปลี่ยนแปลง และต่อยอดด้วยความสำเร็จที่เกิดขึ้นภายในเวลาอันไม่นานนัก เพื่อเสนอในเวทีวิชาการระดับโลก หรือ 20th IUHPE world conference on Health Promotion ที่ เจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์

เราได้รับการคัดเลือกให้นำเสนอ แบบ Oral presentation มีหลายๆผลงานวิชาการที่ได้รับการคัดเลือกไปพร้อมกันคราวนี้ แต่ส่วนใหญ่เป็นการนำเสนอแบบโปสเตอร์ จึงได้มีโอกาสเรียนรู้จากสหวิชาชีพในกลุ่มของเราเองด้วย สนุกมากๆคะ

แม่ตั๋ยจึงพร้อมด้วยอาจารย์ อนุวัฒน์ จึงได้มีโอกาสไปร่วมประชุม และนำเสนอผลงานของโครงการSHA ด้วยความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

Theme การประชุมปีนี้เป็นเรื่องการสร้างความยั่งยืนให้กับระบบสุขภาพ ซึ่งในระดับโลกนั้นจะมีปัจจัยมากมายที่มีผลต่อระบบการสร้างสุขภาพที่ดีของ ประชาชน เช่น วิกฤติทางการเงิน สิ่งแวดล้อม ความไม่เสมอภาค และปัจจัยอื่นๆซึ่งในแต่ละประเทศ หรือแต่ละทวีปก็จะมีประเด็นที่แตกต่างกันออกไป

การประชุมในระดับโลกเช่นนี้จึงทำให้เราขยายกรอบความคิดออกไปได้มากมายเลยทีเดียว

แม่ตั๋ยคิดว่าในหลายๆเรื่องราวประเทศไทยเราน่าจะล้ำหน้าเขาไปแล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เหล้า บุหรี่ และการสร้างเสริมสุขภาพ

เรื่องราวของ SHA ได้ถูกจัดให้นำเสนอในห้องที่เป็น model of health care system เลย คงจะเป็นรูปแบบที่เขาต้องการให้มีการเรียนรู้ด้วย ที่น่าทึ่งคือประเทศไทยเรามี SHA แต่ของ ยุโรป เขามี SHE นะคะ แม่ตั๋ยเลยต้องเอามาเปรียบเทียบกับกันสักนิด

เมื่อถึงคิวของประเทศไทย อาจารย์ อนุวัฒน์ เป็นผู้นำเสนอได้อย่างสนุกสนาน คนฟังทั้งห้องนั่งฟังด้วยความสนใจ ระคนความทึ่งที่เราสามารถทำได้ขนาดนี้(ไม่ได้คุยนะคะ เขวากันอย่างนั้นจริงๆ)

แม่ตั๋ยและทีมคนไทยนั่งเชียร์กัน เพราะเนื่องจากว่ามีเพียงเรื่อง เดียวเท่านั้นที่เป็นการนำเสนอแบบ Oral presentation

การนำเสนอจบลง แต่ความสนใจยังไม่หมดสิ้น ผู้เข้าประชุมมาถามแนวคิดและวิธีการทำงาน จนอาจารย์ อนุวัฒน์ ต้องให้แม่ตั๋ยมาช่วยขยายความอีกคนหนึ่ง

แม่ตั๋ยจึงคิดว่า ไม่ว่าที่ไหนๆ ในโลกนี้ ทุกคนก็อยากที่จะทำงานอย่างมีความสุข เห็นคุณค่าของงานที่เราทำ ปีติกับงานที่เราทำอย่างตั้งใจด้วยกันทั้งนั้น

มีคนหนึ่งมาถามแม่ตั๋ยว่า ผสมผสานความสุขเข้าไปได้ เพราะว่างานที่เขาทำ เน้นแต่ด้านตัวเลข เขาอยากทำอะไรที่จะทำงานที่ไม่ใช่เหมือนหุ่นยนต์

แม่ตั๋ยจึงอยากที่จะขอบคุณทุกคนที่ร่วมในความสำเร็จครั้งนี้ด้วย และน่าที่จะเป็นเรื่องบังเอิญ หรืออะไรก็ตามที่ การประชุมคราวนี้มีการนำเสนอในหัวข้อเรื่อง Saluto genesis มากไม่ว่าจะเป็นการบรรยาย หรือการนำเสนอผลงานวิจัย

แม่ตั๋ยจึงมีโอกาสได้คุยและฟังการบรรยายของคุณ Monica ที่เขาเริ่มต้นและ ทำงานวิจัยเรื่องนี้นานจนเห็นการเปลี่ยนแปลงได้โดยอาศัยแนวคิดนี้

และในโครงการ SHA ปีที่๒ นี้เอง ได้จัดให้มีแนวคิดเรื่องนี้สำหรับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการ โดยท่านอาจารย์ สกล สิงหะ จะเป็นผู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ แม่ตั๋ยเองคงต้องเข้าไปร่วมเรียนรู้พร้อมกับโรงพยาบาล ด้วยเช่นเดียวกัน เพราะว่าเป็นเรื่องที่ยังใหม่มากๆ

จากการที่ไปรับฟังมาคือ คือการคำนึงถึงแหล่งและปัจจัย ที่ทำให้เรามีสุขภาวะ ซึ่งควรจะมีได้ในทุกระยะของชีวิต และเราต้องเรียนรู้ที่เริ่มจากตัวเราเองก่อนด้วย น่าสนใจจริงๆคะ

ยังมีอะไร อีกหลายเรื่องราว ที่แม่ตั๋ยจะนำมาเล่าอีกหากมีโอกาสดีทีนะคะ

SHA Season 2 ความประณีต เริ่มจากสิ่งเล็กๆ ตัว

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

3 สิงหาคม 2553

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับสมาชิกของโรงพยาบาลในโครงการ SHA รุ่นที่2 นั้นได้เริ่มต้นขึ้นแล้ว จาก ระดับผู้นำโรงพยาบาล แล้วค่อยๆไล่ลงมาจนถึงผู้นำระดับต่างๆ ที่ทางสรพ. ได้จัดให้อย่างมากมาย

เนื่องจาก ในโครงการ SHA นั้นเป็นการผสมผสาน มิติความละเอียดอ่อน มิติจิตใจ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างการทำงาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานที่มีผลลัพธ์ของผู้รับประโยชน์อย่างชัดเจน ลงสู่ในงานประจำ

ดังนั้นจึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างกว้างขวาง ในแง่มุมการทำงานที่ต้องใช้มิติที่ลุ่มลึก เน้นการเรียนรู้ และเน้นความยั่งยืนในระบบงาน รวมทั้ง เน้นที่ทำให้คนทำงานมีความภาคภูมิใจในงานของตนเอง

ในระยะสองวันนี้ เราจึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับทีมที่ทำงานกับชุมชน สำหรับโรงพยาบาลจำนวน ๖๔ แห่ง ในเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่งคือ out come mapping

ปีนี้แม่ตั๋ยได้เชิญทีมงานของโรงพยาบาล SHA รุ่นที่๑ มาเป็นพี่เลี้ยงและช่วยเพื่อนๆให้มีความเข้าใจในทางปฏิบัติให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ความงดงามของโครงการนี้คือ ความรัก ความผูกพันจากรุ่นสู่รุ่น สมดังการเป็นกัลยาณมิตรที่ดี ความงดงามของและมีน้ำใจงาม การให้เกียรติ และการแบ่งปัน

แม่ตั๋ยต้องขอขอบคุณ เกสัชกรหญิง ลีตีแอสေး จากรพ. หนองจิก นราธิวาส หรือที่แม่ตั๋ยจะเรียกชื่อเล่นๆว่า น้องเฮาะ

ขอบคุณ ท่านผู้อำนวยการ รพ. ยางตลาด คนเก่ง คุณหมอชาญชัย ซึ่งได้พาทีมงานที่แข่งขันมาร่วมเป็นพี่เลี้ยง ให้กำลังใจ และร่วมเรียนรู้ โดยเฉพาะน้องสิงห์โต นักวิชาการมาดาม ที่สร้างการเรียนรู้ คู่กับน้องเฮาะได้อย่าง ชัดเจน และเรียบง่าย

เนื่องจากผู้เข้าร่วมส่วนหนึ่งเป็นน้องๆที่มาจากภาคใต้ ดังนั้นก่อนเข้าประชุม เราจึงมีการเตรียมอาหารที่ผ่านกระบวนการ ฮาลาล แยกไว้เป็นพิเศษ

เมื่อถึงเวลาอาหารกลางวัน แม่ตั๋ยจึงไปแวะเยี่ยมเยียนน้องๆที่โต๊ะนี้เพื่อดูว่า อาหารเป็นอย่างไรบ้าง? น้องๆจะรับประทานได้ไหม?

และ อันที่จริง แม่ตั๋ยไปแวะดู เพราะว่าอาหารน่ากินมากมายคะ น้องๆเลยชวนแม่ตั๋ยนั่งร่วมสนทนาด้วยเลยโดยมีน้องเฮาะ คอยดูแลช่วยตักอาหารให้ไม่มีขาด ..

“ อาจารย์ ครับ “ เสียงจากน้องผู้อำนวยการรพ.แห่งหนึ่งจากปัตตานีเอ่ยขึ้น ท่ามกลางวงอาหารอันเอร็ดอร่อย

“ ผม มักจะยกตัวอย่างสรพ.เสมอ เวลาพวกผมไปประชุมที่อื่นๆ “

ตอนนี้แม่ตั๋ยเริ่มงแล้ว..

“ผม จะเปรียบเทียบว่า ทำไม เวลา สรพ.เชิญ ผมจึงให้ความร่วมมือ ผมจึงมา เพราะว่า สรพ. ให้ความสำคัญ เรื่องที่ละเอียดอ่อน เข้าใจถึงจิตใจ ..” หากหน่วยงาน หรือหน่วยราชการ ไม่เข้าใจกันเอง แล้วเราจะไปเข้าใจ เราจะไปช่วยเหลือประชาชนได้อย่างไร..?

คำพูดสั้นๆของผู้อำนวยการหน้าใสๆ คนนั้นกระทบในใจแม่ตั๋ยอย่างมาก แม่ตั๋ยมองสบตาน้องๆด้วยความเข้าใจ

สิ่งเล็กๆน้อยๆและลงรายละเอียด เช่นนี้ มันอาจจะเป็นความยิ่งใหญ่ สำหรับคนอื่นหลายๆคน และส่งผลถึงความร่วมมือ การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

แม่ตั๋ยจึงรู้สึก ดีใจ และปลาบปลื้มใจ เหลือเกินที่ทีมงาน น้องๆที่สรพ. ไม่ดูดาบในเรื่องนี้ เพราะว่าอันที่จริง โรงแรมที่เราไปจัดประชุมนี้ ไม่มีอาหารแบบฮาลาลให้ เพียง แต่สามารถประยุกต์เป็นอาหารมุสลิมได้เท่านั้น

น้องๆได้เสาะแสวงหา และสามารถให้คนภายนอกจัดอาหารที่ถูกต้อง(และรสอร่อยมากๆ) มาจัดให้ได้ในโรงแรมแห่งนี้ และสามารถจัดมาจนได้จนน่าชื่นชม

ความประณีต ความงดงาม คงมิได้อยู่ในเพียงการเรียนรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนต่อกันเท่านั้น แต่แม่ตั๋ยว่า ความประณีต ความงดงาม มีอยู่ทั่วไป ในรายละเอียดทุกกิจกรรม เป็นการแสดงความเคารพ ในศักดิ์ศรีของเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอย่างเท่าเทียม

นี่แหละ เป็นสาระ สำคัญ และเป็นจุดเริ่มต้นของการนำไปสู่ SHA ที่ยั่งยืน

SHA Season 2 ผู้ชายคนนั้น

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

5 สิงหาคม 2553

วันนี้ที่ร. ดิเอมเมอร์ล การประชุมเครือข่าย SHA รุ่นที่ 2 ได้เริ่มขึ้นด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นจากบรรดา SHA รุ่นพี่ๆ ได้มาร่วมการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างคับคั่ง

และเพื่อเป็นการเรียนรู้สำหรับการดำเนินการต่อไปอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ภาพที่ SHA รุ่นพี่ ส่งมอบความรัก ความปรารถนาดีต่อ SHA รุ่นที่ 2 แสนประทับใจ ด้วยรอยยิ้ม และด้วยความเอื้อเฟื้อจากใจจริงๆ

ในตอนแรก การเรียนรู้อาจจะดูแปลกสัณฐานสำหรับผู้เข้าประชุมที่ค่อนข้างอาวุโส(มากๆ) เพราะคราวนี้ แม่ตั๋ยได้เรียนเชิญรพ.ขนาดใหญ่มาร่วมมากขึ้น

บางครั้งการเรียนรู้ไม่ใช่การนั่งฟังเลคเชอร์ แต่เพียงอย่างเดียว แต่จะมีการสร้างความสัมพันธ์ สลับกับการฝึกการมีสมาธิ และการใช้มิติที่เน้นสุนทรียศาสตร์ เช่นการวาดรูป เทคนิคการฟัง เป็นต้น รูปแบบการเรียนรู้ดังเช่นที่วันนี้ อาจจะดูไม่ใช่สิ่งที่คุ้นเคย จึงดูท่าทางหลายๆท่านดูขงขะในตอนแรกๆ

แต่อย่างไรก็ตาม แม่ตั๋ยสังเกตว่า ผู้เข้าประชุมมีความสนใจมาก และเมื่อเวลาผ่านไป ความเคร่งเครียด ค่อยๆคลาย กลายเป็นความสนุกสนาน และผ่อนคลายแทนที่ ซึ่งแม่ตั๋ยว่า บรรยากาศแบบนี้ช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ได้อย่างดี

ในภาคบ่าย แม่ตั๋ยแอบเลียบๆเคียงๆถามแพทย์อาวุโสท่านหนึ่งที่มาจากรพ.ขนาดใหญ่ใจกลางกรุงเทพมหานคร

“ อาจารย์ เปื่อใหม่คะ?

แพทย์ ผู้ใหญ่ท่านนั้น อึ้งสั๊กพัก พร้อมกับรอยยิ้มบนใบหน้า

“ ผมเกิดความปิติทั้งวันเลยครับ.. เสียายที่ท่านผู้อำนวยการผมไม่ได้มาร่วมในวันนี้ด้วย..”

คุณหมอรอชาลี จากรพ.รามัน เดินทางแสนไกลมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันแรกนี้ โดยมีอาจารย์ อภากร จากสรพ.มาเชื่อมเรื่องราวของรพ. เข้ากับมาตรฐาน

ในปีนี้โครงการ SHA แม่ตั๋ยมีวิทยากรหนุ่มรูปหล่อ อาจารย์ โกศล จิงเสถียรทรัพย์ มาร่วมสร้างสีสัน ร่วมกับอาจารย์ วราภรณ์ หรือ น้องพอลล่าเจ้าเก่าของแม่ตั๋ยเอง จึงทำให้น้องพอลล่า คึกคักเป็นพิเศษ

แม่ตั๋ยได้ให้ผู้เข้าประชุมลองเล่าเรื่อง ดีดี ที่เรามีความประทับใจ และลองเชื่อมกับมาตรฐาน

หลายๆกลุ่ม มีเรื่องเล่ามากมาย บางคนถึงกับซบหน้าตาหลายต่อหลายครั้งที่เดียว

แม่ตั๋ยๆได้ร่วมรับฟังเรื่องหนึ่งที่น่าประทับใจ จากคุณหมอระดับผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ แม่ตั๋ยอยากจะทำตั้งชื่อเรื่องเล่านี้ว่า " ผู้ชายคนนั้น"

ผู้ชายคนนั้น

“ผม รู้จักผู้ชายคนนั้น เพราะว่า เขาเป็น คนไข้คนหนึ่ง เป็นโรคมะเร็งที่ตับ และเป็นระยะสุดท้าย”

คนไข้คนนี้มีอาการปวดมาก กระสับกระส่ายตลอดเวลา มีภรรยาเฝ้าดูอาการ.. เมื่อคุณพยาบาล รายงานอาการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ผมทำได้คือการให้ยารักษาอาการ ปวดเพื่อประคับประคองอาการ..

“วันนั้นเป็นวันเสาร์ คนไข้มีน้อยผมจึงเดินไปดูอาการคนไข้คนเดียว ผมเห็นว่าคนไข้ทรมานมาก หายใจหอบ แน่นในท้องมาก..”

แต่เมื่อผมเดินไปถึง แทนที่จะขอยา ผมกลับได้ยินคำพูดจากคนไข้ จากผู้ชายคนนั้นว่า

“หมอครับ.. ผมอยากพบแม่”

ผมแปลกใจอย่างมาก คนไข้มีภรรยาคอยดูแลอาการ.... แต่อยากพบแม่.. แล้วตอนนี้แม่ของชาย คนนี้ไปไหนเล่า..

เย็นวันนั้นผมมีโอกาสดูแลกับพี่สาวของชายคนนี้.. เธอเล่าว่า.. เรามีกันสองคนพี่น้อง น้องชาย .. ที่กำลังป่วยนี้ เป็นคนเกรมมาก เคยทำให้แม่เสียใจบ่อยครั้ง.. แม่ร้องไห้บ่อยครั้งกับลูกชายคนนี้

“เขาคงอยากพบแม่.. เขารู้ตัว .. เธอรำพึง แต่ตอนนี้ แม่อยู่ที่อเมริกา ไปทำงานนานมาแล้ว

ผมเหลือบเห็นโทรศัพท์มือถือ วางข้างๆเตียง จึงบอกว่า

“โทรศัพท์ ไปหาแม่ไหมครับ?..

ในที่สุดคนไข้คนนี้.. ผู้ชายคนนี้ได้มีโอกาสคุยกับแม่สนใจ

เขาใช้เวลาคุยกับแม่ เกือบหนึ่งชั่วโมง

แทบไม่น่าเชื่อว่า ในวันรุ่งขึ้น ผู้ชายคนนี้ดูสดชื่น ไม่มีอาการปวด หรือกระวนกระวาย และอีกวัน ต่อมาชายคนนี้ก็จากไปด้วยความสงบ

ผมนึกถึงเรื่องราวของชายคนนี้ครั้งใด ผมก็ต้องมาย้อนนึกถึงตัวเองทุกครั้งไป

ผมเองก็เคยทำให้แม่เสียใจหลายครั้ง ผมทราบว่าแม่ต้องการให้ผมได้ดีที่สุด เท่าที่แม่คนหนึ่งจะทำได้ จนบางครั้งผมกับแม่ต้องขัดใจกัน ชายคนนี้ทำให้ผมตัดสินใจในสิ่งที่ผมไม่ได้คิดว่าจะทำมาก่อนในชีวิตของผม ในวันคล้ายวันเกิดของผมปีนั้น ผมจัดพานดอกไม้ และเดินทางไปหาแม่

“แม่ครับวันนี้วันเกิดของผม..ผมอยากได้สิ่งหนึ่งจากแม่...แม่จะให้ผมได้ไหมครับ? ผมพูดพร้อม กราบที่เท้าแม่ แม่ผมดูงุนงง แต่ก็บอกว่าจะขออะไร ทุกอย่างแม่ให้ลูกไปหมดแล้ว..แต่หากแม่ให้ได้แม่ก็ให้ ทั้งนั้น นี่คือการตอบของแม่ผม

“ ผมจะขอให้แม่ยกโทษ ในทุกสิ่งทุกอย่างที่ผมเคยทำให้แม่เสียใจ ยกโทษให้ผมนะครับ..”

อาจารย์ ครับ ผู้ชายคนนี้ได้เปลี่ยนความคิดและชีวิตของผมโดยสิ้นเชิง ผมกลายเป็นคนที่จะต้อง ลงมาเยี่ยมคนไข้ให้ได้ทุกวันในช่วงโมงเช้า.. ก่อนที่จะไปทำงานอื่นๆ หรือการไปประชุม ผมว่าการที่เราทำ

สิ่งที่ดีกับคนไข้ ย่อมส่งผลดีต่อเราไม่ว่า วันใดวันหนึ่ง

ผมว่า ชีวิตผมดีขึ้นมาก คงเป็นเพราะสิ่งต่างๆที่ผมคิดว่าเป็นความดี ที่เราทำต่อพ่อแม่ และการทำดี ต่อคนไข้ที่มาพึ่งพิงเราในยามเขามีความทุกข์ อย่างแสนสาหัส..

วงสนทนาวันนี้เงียบกริบ น้องๆผู้หญิงก้มลงแอบเช็ดน้ำตาแม่ตั๋ยเดว่า วันแม่ปีนี้คงจะเป็นวันพิเศษของน้องๆหลายคนเป็นแน่
รวมทั้งแม่ตั๋ยด้วย

บ่ายคล้อยลงมากแล้ว เวลาผ่านไปจนเกือบห้าโมงเย็น วงสนทนา ของ SHA2 ยังไม่มีวี่แววว่าจะเลิก จนแม่ตั๋ยต้องขอเลิกประชุมเสียเอง

เห็นสายตาที่มุ่นมั่น เห็นกำลังใจจาก SHA รุ่นพี่ที่มาช่วยให้กำลังใจ เห็นความผูกพันที่ก่อสานขึ้นอย่างรวดเร็วแล้ว

แม่ตั๋ยเชื่อมั่นว่า คงจะมีสิ่งที่ดีๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อีกแน่นอน

SHA Season 2 พาให้เป็น

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

7 สิงหาคม 2553

เช้าวันที่ ๒ ของการประชุมเครือข่าย SHA พวกเราใส่เสื้อยืดคอกกลมมีลายขวางตรงกลาง โลโก้เขียนไว้ว่า SHA... Together. มองไปทางไหนก็เจอเจอคนใส่เสื้อสีนี้ทำให้มีความรู้สึกอบอุ่นใจ บรรยากาศดูเป็นกันเองขึ้นมาก

หลายๆคนในวันแรกใส่ชุดดูน่าเกรงขาม มาวันนี้เสื้อที่สวมใส่ดูลำลอง ผ่อนคลาย และเป็นกันเองหลายคนจึงหยอกเย้ากันว่าดูหนุ่มจัง ดูสาวจริง

เริ่มต้นในวันที่ ๒ ด้วย วิทอาร์สั้นๆ ที่ประทับใจของเพื่อนร่วมวิชาชีพ ที่ทำงานด้วยการใช้ พื้นฐานของความรัก และความเมตตา ส่งผลให้คนทำงานมี ความปิติ และรู้คุณค่าของการเป็นผู้ให้ ที่สำคัญผลงานนั้นมีคุณภาพ

ผลงานชิ้นนี้เป็นของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการ SHA รุ่นแรก น้องๆหลายคนมาถามต่อว่า “ อันนี้เป็นเรื่องจริง หรือเป็นการถ่ายทำคะ แม่ตั๋ย ”

แม่ตั๋ย อาจจะบอกว่า การแสดงที่ยากยิ่งนั้นคือการแสดงที่ต้องเลียนแบบ การกระทำที่ออกจากใจ จากสายตาที่กรุณา และจากคำพูดจากใจโดยไม่ต้องมีบท

แม่ตั๋ยเลยตอบสั้นๆว่า " เป็นเรื่องราวการทำงานจริงของเราเองคะ"

วันนี้เราได้จัดให้มีการเรียนรู้ประสบการณ์จริงจากโรงพยาบาลที่ได้ทดลอง นำแนวคิดนี้ไปทำใน ระยะ ๑ ปีที่ผ่านมา มีข้อคิดหลายๆอย่างที่ชวนให้เรียนรู้

เช่น น้องจากรพ.หนองจิก จังหวัดปัตตานี ที่พกพาอารมณ์ขัน และประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยในสังคมแบบทวิลักษณ์ มาแลกเปลี่ยนแบบชัดเจน จริงใจ และอย่างชนิดที่ไม่มีใครกล้าแย้งได้

“ หากไม่เข้าใจประชาชน ยังไม่ต้องคิดเรื่องการพัฒนา” คำประโยคแรกของน้องเขาะ ก็สะกิดคนฟังให้เงิบไปทั้งห้องแล้ว

ไม่เชื่อก็ต้องเชื่อว่าแค่เพียงเรื่องยา เรื่องระบบยาในโรงพยาบาล แต่ถ้าหากเรานำมิติเรื่องจิตใจเข้าไปผสมผสานด้วยเพื่อให้เป็น “ ยา.. SHA “ นั้น มีเรื่องละเอียดอ่อนมากมาย

ซึ่งหากเราเพียงแค่มีระบบที่ดี มีการส่งมอบ ยาให้ถึงมือคนไข้ อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ถูกคน ถูกเวลา ไม่มีผิดพลาดแล้วก็ตาม ก่อนที่คนไข้จะกลับบ้าน

แต่ทว่า ยานั้นอาจจะไม่ส่งผลใดๆกับคนไข้เลยก็ได้ หากเราไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึง ความเชื่อ ความไม่เข้าใจ ความไม่คุ้นเคยของคนไข้

ภาพที่น้องเขาะ ไปตามเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้านและมีถุงยานับสิบถุงแขวนไว้ที่เสาบ้าน ยาไม่มีพร่องไปสักเม็ด นั้นย่อมเป็นประจักษ์พยานที่ดี

เราจึงต้องเข้าใจคนไข้ว่าทำไมจึงเป็นอย่างนั้น สิ่งที่เราได้เรียนรู้คือ ชาวบ้านมีความเชื่อว่า มีข้อห้ามมิให้กินยาพร้อมกับอาหารหลายๆประเภท นับว่าเป็นอาหารต้องห้าม ซึ่งเมื่อรวบรวมรายชื่อแล้ว มีรายการมากมายนับไม่ถ้วน จึงไม่ต้องสงสัยว่าทำไม คนไข้ถึงยังมีอาการคงเดิม หรือกลับไปหาหมออีกบ่อยครั้ง

การทำงานคุณภาพ ที่ใช้ความประณีต ด้วยความกรุณา จึงต้องมีความละเอียดอ่อนที่จะเข้าใจ และหาทางโอบอุ้มด้วยวิธีการที่นุ่มนวลเข้าใจ

ในรพ.อีกแห่งที่มาร่วมแลกเปลี่ยนแนวคิดในการทำงาน คือน้องจากรพ.เสาให้ การเริ่มต้นทำงานอย่างประณีตและใช้มิติจิตใจ ทางรพ.เริ่มจากทีมของรพ.เองก่อน

โดย การปลูกฝังวิถีคิดใหม่ให้กับทีมงาน ให้คิดบวก ฝึกการให้อภัย ฝึกการอ่อนน้อมถ่อมตน ต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นระดับหัวหน้างานที่มีอายุน้อยก็สามารถก้มหัวและ ยกมือไหว้คนงานที่มีอาวุโสกว่าได้ ฝึกการมีวินัย ฝึกการเป็นผู้ให้ และที่สำคัญคือการฝึก” แพ้ให้เป็น”

แม่ตั๋ยรู้สึกปลื้มปิติกับการแลกเปลี่ยนเรื่องราวดีดีอย่างนี้เป็นอย่าง ยิ่ง รู้สึกว่ามีคุณค่าและเป็นโอกาสที่ เป็นแรงบันดาลใจให้เราอยากจะร่วมกันฝ่าฟันไปอย่างไม่หยุดยั้ง

การนำเสนอของน้องๆ เป็นความงดงาม เป็นการทำงานของคนเล็กๆ แต่ทว่ายิ่งใหญ่

แม่ตั๋ยว่า น้องๆกำลังขับเคลื่อนตัวเองไปสู่ระดับที่เรียกว่า จิตสำนึกใหม่ จิตสำนึกที่เหนือกว่าการนึกถึงตนเอง แต่มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการเป็นผู้ให้ ที่ยิ่งใหญ่

“ การแพ้ให้เป็น” แท้ที่จริงแล้ว คือการลดความยิ่งใหญ่ของตนเอง ลดอัตตาตัวเองลงให้ได้ เพื่อที่จะสามารถทำงานที่ยิ่งใหญ่ได้กว่า นั่นคือการเป็นผู้ให้

ก่อนจบการประชุมในเย็นวันนั้น แม่ตั๋ยได้ขอให้ผู้แทนของรพ. SHA รุ่นที่ 2 มาพูดแสดงความรู้สึกก่อนจากกันไป

ท่านผู้อำนวยการรพ.ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในกทม. กล่าวสั้นๆว่า

“ ตั้งแต่ผมได้ เข้าร่วมอบรม สัมมนามา ผมชอบครั้งนี้มากที่สุด ขอให้พวกเรา SHA2 จิตใจที่ได้มาร่วมเส้นทางนี้ ผมขอขอบคุณ สรพ.มาก ครับ “

ในช่วงนั้น แม่ตั๋ยนึกในใจว่า

“เส้นทางนี้.. แม้ว่าจะยังยาวไกล..

แต่ระหว่างทาง ก็เริ่มมีความงาม ให้เห็นได้ชื่นใจ....

นั่นก็เพียงพอแล้ว กระมัง

SHA Season 2 – บ้านของเรา (Healing Environment)

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

12 สิงหาคม 2553

เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วเหลือเกิน เสรีจาก การประชุมเครือข่าย SHA ได้แค่วันสองวัน เราก็เริ่มเข้าสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอีกหนึ่งองค์ประกอบในโครงการ SHA นั่นคือการสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา หรือที่เรียกชื่อเป็นภาษาฝรั่งว่า Healing Environment นั่นเอง

คราวนี้เราได้เชิญผู้ทำงานในรพ.ที่รับผิดชอบเรื่องสิ่งแวดล้อม หรือเรื่องคุณภาพมาร่วมเรียนรู้ ความจริงแม่ต๋อยตั้งใจหมายมั่นที่จะพยายามให้เป็นผู้รู้จริง เกี่ยวกับเรื่องนี้โดยเฉพาะเลยทีเดียว เนื่องจากเป็นครั้งแรกที่เราจัดหลักสูตรนี้ขึ้นมา

ไม่แน่ใจในระบบการคัดเลือกของโรงพยาบาลเท่าไรนัก อาจจะเป็นเพราะการสื่อสาร หรืออะไรก็สุดแล้วแต่ ปรากฏว่าหลายๆคนที่มาต่างก็ไม่รู้ตัวว่าทำไมถึงได้รับการคัดเลือก และหลายๆคนก็เป็นคนเดิมๆที่เข้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งแรกนั่นเอง แต่ก็ดีนะ เพราะทำให้น้องๆ ตั้งใจเรียนรู้มากขึ้นนะคะ แม่ต๋อยว่า

ความตั้งใจคือ พยายามที่จะจัดทีม และสร้างการเรียนรู้เป็นกลุ่มๆ เพราะแต่ละเรื่องราวก็จะมีความเป็นพิเศษลงไป เมื่อรวมทีมที่เข้ามาอบรมในแต่ละหัวข้อแล้ว ทั้งรพ.จะมีทีมประมาณ ๑๐ คนที่เข้าใจและผสมกันทำงานได้ดี และทุกการอบรมก็ต้องใช้มิติจิตใจและความละเอียดอ่อนเป็นพื้นฐานความคิดทั้งสิ้น

แต่หารพ.ใดส่งคนเดิมๆมาก็จะทำให้ทีมมีจำนวนน้อยลงไปตามนั้น แต่อันนี้แม่ต๋อยคิดว่าเป็นการออกแบบของรพ.เองด้วย

สำหรับกลุ่มนี้ ความเจาะจงคือการเรียนรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา ซึ่งเป็นองค์ ประกอบหนึ่งของ SHA

ที่ใช้คำว่า “เยียวยา” นี้แท้ที่จริงเพื่อต้องการให้เกิดการบูรณาการ ทั้งทางกาย จิตใจ สังคม ความเชื่อ ตลอดจนวัฒนธรรมท้องถิ่น หลอมรวมกับระบบโครงสร้าง สิ่งแวดล้อม ซึ่งหมายความว่ารวมถึงสัมผัสทั้ง ๕ อันได้แก่ การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัส การลิ้มรสชาติอาหาร สิ่งแวดล้อมทางจิตใจ ที่ต้องการได้รับการตอบสนอง เช่น ความรัก การเคารพ สิทธิที่พึงจะได้รับ หรือการขอโทษ และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดคือเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคนกับคนในระบบบริการ ด้วย

และที่แม่ต๋อยจะต้องคอยย้ำเตือนเสมอว่า เรื่อง Safety นั้นก็เป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญด้วยเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากเป็นมาตรฐานในระดับที่ ๑ หรือบันไดขั้นที่ ๑ ของการเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ

การสร้างสรรพื้นที่เพื่อการเยียวยานั้น เป็นการยกระดับประสาทสัมผัสที่คนจะสามารถรับรู้และสัมผัสได้

“คน” ในที่นี้แม่ตั๋ยอยากที่จะให้ความสำคัญสำหรับทั้งคนที่ทำงานในองค์กรเป็นอันดับแรก เพราะที่ทำงาน หรือโรงพยาบาล คล้ายกับเป็นบ้านหลังที่๒ ของเราเอง บ้านหลังนี้จึงควรมี” รัก” เพื่อคอย ประคับประคองและขับเคลื่อนหลังชีวิตในการทำงานอย่างดียิ่ง และโรงพยาบาล ก็น่าจะเป็น “ บ้าน” หลังที่สองของคนไข้ หรือของญาติ ยามที่เขาเจ็บป่วย ซึ่งเป็นช่วงชีวิต ที่เขาอยู่ในภาวะถดถอย ท้อแท้ และสูญเสีย

ในช่วงนี้เอง กระบวนการรักษาพยาบาลจึงต้องมีการผสมผสานมิติจิตใจ ของปัจเจกบุคคล รวมทั้ง สิ่งแวดล้อมที่ทำให้ผ่อนคลาย ไม่วิตกกังวล ไม่หวาดกลัว ซึ่ง เราจะให้ความสำคัญกับธรรมชาติ อากาศบริสุทธิ์ ต้นไม้ ดอกไม้ งานด้านศิลปะต่างๆ เสียงดนตรี รวมทั้งพื้นผิวที่สัมผัสกายอันอบอุ่นบางของ คนไข้ อาหารที่เหมาะสม การลดโทนเสียงที่ก่อให้เกิดมลพิษ เป็นต้น

มีอยู่ตอนหนึ่ง แม่ตั๋ยก็บอกน้องๆว่า

“ เวลาทำเรื่อง สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา เราต้องเข้าใจว่า เป้าหมายของการเยียวยา นั้นคือกลุ่ม ใด สิ่งที่เป็นมิติจิตใจหรือความต้องการของเขาคืออะไร หากเราสามารถค้นหาได้ เราจะเริ่มเห็นแนวทาง “

ที่นี้การวางระบบเพื่อจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อก็จะตามมา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแสง สี เสียง ธรรมชาติ วาจา การสื่อสารที่จะทำความเข้าใจ สัมพันธภาพต่างๆ ภายใต้เงื่อนไขนั้นๆให้ดีที่สุด

แต่ไม่ใช่ว่า ไปทุกแห่งก็จะเห็นน้ำตกจำลอง หรือมีเพลงขับกล่อมที่ OPD โดย ไม่รู้ว่าเนื้อแท้คนไข้ ต้องการอะไร ? เรียกเสียง ฮาครืนจากน้องๆ เลยทีเดียว

ที่จริงในวันแรก อาจารย์ โกมาตร (ปรมาจารย์ ชัยเทพ) ก็เกริ่นนำเรื่องนี้มาพอสมควร แต่เวลา อาจจะน้อยไปหน่อย อีกอย่าง เมื่อไหร่ก็ตามที่แม่ตั๋ยมีโอกาส บรรยายคู่กับอาจารย์ โกมาตร ทำมัย.. ทำไม เวลามันสั้นเสียจริงๆ

สิ่งแวดล้อมที่สำคัญที่สุดคน หรืออาจจะเรียกว่าเป็นสิ่งแวดล้อมในกายมนุษย์ก็ว่าได้ ผู้รักษา พยาบาลที่ดี ต้องตรวจไปให้ถึงความต้องการระดับจิตวิญญาณของคนไข้

การสื่อสารด้วยวาจา บางครั้งก็สามารถทำร้ายผู้คนได้ เช่นกัน ดังนั้นการเยียวยาที่ดี อาจจะไม่ได้อ เริ่มต้นที่การปรับปรุงโครงสร้างตึก หรือ ทาสีใหม่ก็ได้ ที่สำคัญกว่าและลงทุนน้อยกว่าคือ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือการสร้างความเมตตา เอื้ออาทรต่อกัน คำพูดที่บั่นทอนคนอื่นโดยที่เราไม่ได้ตั้งใจ อาจจะมีมากมาย การมีสติและกลั่นกรองคำพูดรวมทั้งภาษา กาย ท่าทางต่างๆเพื่อมิให้ทำร้ายคนอื่น ไม่ทำให้คนอื่นเสียใจ ผิดตนเองให้มีความนุ่มนวล รู้จักให้อภัย และ ขอโทษ

แม่ตั๋ยว่านี่คือการเยียวยาที่ดีที่สุดในระดับปัจเจกบุคคลที่เราจะเริ่มต้นได้ในทุกขณะจิต

ที่เป็นสุดยอดคือหากโรงพยาบาลใด พัฒนาจนเป็นสถานที่ให้การรักษาอย่างมีมาตรฐาน มี สิ่งแวดล้อมที่สำคัญคือความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคล ที่มีเมตตา เอื้อเฟื้อและเข้าใจ แสดงออกด้วยการสัมผัส ทางกาย ทางคำพูดด้วยวาจา และ ด้วยใจทั้งดงาม

เพิ่มความละเอียดอ่อน และประณีต ด้วยการวางโครงสร้างทางกายภาพที่เอื้อต่อการเยียวยา ซึ่งรวมความถึง พื้นที่ สัดส่วน การออกแบบผังพื้นที่ การใช้สี การใช้แสงที่เหมาะสมกับผู้ป่วยและความรู้สึก การจะเฟอร์นิเจอร์ บรรยากาศ งานศิลปะกรรมต่างๆ กลิ่น ฯลฯ โครงสร้างเหล่านี้สามารถรับรู้ได้ด้วยสัมผัสอันละเอียดของมนุษย์ นับตั้งแต่ย่างก้าวเข้ามาในโรงพยาบาล

โรงพยาบาล นี้ คงเป็นเหมือนบ้านที่สองของทั้งคนทำงานและคนที่มารับบริการ และทั้งหมดนี้คือความหมายของสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา

แม่ตั๋ยอยากจะบอกว่าในแต่ละแห่งก็มีความแตกต่างกันออกไป ไม่สามารถที่จะยกจากที่หนึ่งไปไว้ที่หนึ่งได้ เราจึงเรียนรู้ได้ แต่อาจจะไม่สามารถลอกแบบได้ทั้งดุ้นโดยไม่มีการดัดแปลงให้เข้ากับสภาพของเราเองได้ จึงเป็นอีกหนึ่งมิติที่น่าสนใจมากๆ ใช่ไหมคะ?

สำหรับการอบรมรุ่นนี้ แม่ตั๋ยเห็นแววตาที่มุ่งมั่น ความสนใจใฝ่รู้ของน้องๆ มากมาย พร้อมทั้งจะนำเสนอผลงานและความคิดสร้างสรรค์ให้กับทีมงาน ให้กับโรงพยาบาล และให้กับคนไข้ของเขาและเธอเอง

ขอชื่นชมในความคิดที่ดีดีมากมาย ที่น้องๆ ได้นำเสนอในวันนั้น

ก่อนที่จะจบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทางสรพ. ได้จัดเวลาให้มีการไปเยี่ยมชมโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัล Healing Environment Award ทั้งสองแห่งคือที่คณะแพทยศาสตร์ รพ.รามาธิบดี และที่รพ.บีแคร์

ต้องขอขอบคุณ คณะผู้บริหารทั้งสองรพ. ที่ได้กรุณาให้พวกเราได้เยี่ยมชม พร้อมทั้งตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ ด้วยความเอื้ออาทร ด้วยความเป็นกัลยาณมิตรที่แท้จริง

เชื่อว่า น้องๆ ใน SHA2 คงจะจำในใจแล้วว่า สิ่งแวดล้อมเพื่อ การเฝ้าวยานั้น ต้องทำอย่างไร และเริ่มที่ใคร?

ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แม่ตั๋ยชอบใจชื่อของกลุ่มหนึ่ง เขาตั้งชื่อว่า SHA shi mi shi mi ตอนแรกไม่รู้ว่าจะแปลว่าอะไร ในที่สุดก็ถึงบางอ้อ

เขาแปลว่า SHA ใช่ไหม? ใช่ไหม? (shimi คือใช่ไหม) ฮ่าๆ แม่ตั๋ยเขยอีกแล้ว

เขาเป็นว่าในเร็ววันนี้ เราคงเห็นภาพฝันของน้องๆ โดดเด่นออกมาปรากฏในทุกแห่งแน่นอนนะคะ

สิ่งที่ลดทอนไม่ได้

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

19 สิงหาคม 2553

บรรยากาศในยามนี้ที่สวนสามพรานชุ่มฉ่ำด้วยสายฝนที่โปรยปรายอย่างไม่ขาดสาย ต้นไม้ใบหญ้าที่เรียงรายในสนามกว้างไกวโยกย้ายกิ่งใบ รับสายฝนราวอย่างเรีงร่า

ไม่นานสักเท่าไรเลย ที่แม่ตั๋ยได้เคยมานั่งร่วมประชุมกับน้องๆโรงพยาบาลในโครงการ SHA รุ่นที่๑ เพื่อฝึกฝนการเป็นนักเขียนทางด้านการแพทย์ หรือ Narrative Medicine ที่สภพ.ได้จัดเป็นพิเศษสำหรับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมในโครงการSHA

ไม่นานสักเท่าไรเลย.. วันนี้แม่ตั๋ยได้มาอยู่ที่นี้อีกครั้งพร้อมกับน้องๆจากรพ. SHA รุ่นที่2 แล้วช่วงรวดเร็วเสียจริง..

แม่ตั๋ย ได้รับรู้และเห็นว่า คุณหมอโกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ ได้ทุ่มเทในการฝึกฝนให้ความรู้อย่างเต็มที่สำหรับผู้เข้าอบรมในหลักสูตรนี้ จนทำให้แม่ตั๋ยรู้สึกเสียดายแทนสำหรับโรงพยาบาลที่ไม่ได้ส่งคนเข้ามาอบรม เสียจริงๆ

การที่แม่ตั๋ยอยากที่จะให้มีการเรียนรู้เรื่อง Narrative Medicine ในโครงการ SHA นั้นก็เพราะว่าเรื่องราวบางเรื่องในการทำงานในระบบสุขภาพนั้น บางครั้งผลงานในด้านคุณภาพนั้นไม่อาจที่จะนำเสนอในเชิงปริมาณได้เพียงมิติเดียว แต่ทว่ายังมีคุณภาพในมิติทางด้านจิตใจ ความดี ความเสียสละ เพื่อเพื่อนมนุษย์ หรือความดีงามของคนที่มางานในระบบคุณภาพที่ได้ปฏิบัติต่อผู้ป่วย

เรื่องเล่าทางการแพทย์ นี่เอง จึงทำให้มิติทางด้านจิตใจ หรือสิ่งที่เป็นามธรรมนั้นโดดเด่นออกมา

หรือ เรื่องราวของ ความดี ความงาม และจิตวิญญาณนั้น ไม่สามารถนำเสนอได้เพียงตัวเลขแต่อย่างใด

ที่สำคัญ เรื่องราวเหล่านี้ สามารถเยียวยาได้ทั้งผู้ให้บริการและทั้งผู้ป่วย หรือ ที่รู้จักกัน ว่า Hearing... Healing การได้เล่า กับการได้ฟัง เป็นการเยียวยา

ราวกับปาฏิหารย์ ในช่วงเวลาอันสั้นๆ แม่ตั๋ยได้ค้นพบว่าน้องๆหลายๆคน มีพรสวรรค์ มีเรื่องราวที่ดีดี และสามารถถ่ายทอดเป็นภาษาได้อย่างงดงาม ชวนติดตามอย่างน่าฟัง

ทุกช่วงเวลาของการเรียนรู้ อาจารย์ โกมาตร สร้างบรรยากาศที่แสนสนุก อารมณ์ขันของอาจารย์ทำให้น้องๆทุกคนคลายความกังวล และ มีความกล้าที่จะแสดงออกอย่างเต็มที่ ไม่มีความหวาดกลัว หรือ เพียงแต่เป็นผู้ฟังฝ่ายเดียว ดังเช่นที่พบเห็นในหลักสูตรอื่นๆ

อาจารย์ โกมาตร ได้คุยกับแม่ตั๋ยก่อนที่จะเปิดการอบรมว่า

“ แม่ตั๋ยมาหรือเปล่า คราวนี้”

“ มา...มาสิ “ แม่ตั๋ยรีบตอบระหว่างนั่งรถมาที่สวนสามพราน

“ ไม่เบื่อหรือ..”

แม่ตั๋ยอยากจะทำบอกว่า ไม่ว่าจะสักกี่ครั้งที่แม่ตั๋ยได้ฟังอาจารย์ โกมาตรบรรยาย แม่ตั๋ยไม่เคยเบื่อเลย ยิ่งฟังยิ่งชอบ เรียกว่าเป็นแฟนพันธุ์แท้ ที่เที่ยวเที่ยว และที่อยากจะทำบอกเพิ่มเติมด้วยอีกว่า อาจารย์โกมาตรเป็นวิทยากร เพียงไม่กี่คนที่แม่ตั๋ยสามารถฟังได้อย่างซ้ำๆโดยไม่มีเบื่อ

และคิดว่าน้องๆ ก็คงเช่นกัน เพราะว่าเสียงหัวเราะอย่างสนุกสนานมีต่อเนื่องไม่ขาด ตลอดระยะเวลาการเรียนรู้ร่วมกัน และที่แน่นอนกว่านั้นคือ ผลงานที่ออกมานำเสนอโน้นเจียบขาดจริงๆ

การเขียนเรื่องเล่าทางการแพทย์นั้น มีรายละเอียดมากมาย เพราะว่าที่แท้จริงแล้ว เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ที่มีคุณค่ายิ่ง เพราะเป็นการนำเสนอในมิติด้านจิตใจ ที่ศาสตร์ด้านอื่นยังไม่สามารถดึงออกมาได้

การอ่านเรื่องเล่ามีพลังที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีคิด เปลี่ยนแปลงการทำงานได้ คนที่อ่านจะมีจินตนาการได้อย่างไม่หยุดยั้ง

แต่จะอย่างไร? ที่จะทำให้อ่านเรื่องเล่าได้ดีให้เราฟังได้ อันนั้นก็ไปอีกทักษะหนึ่งที่สำคัญ และนักเขียนเรื่องเล่าจำเป็นต้องฝึกฝนด้วย

ทักษะนั้นคือ การฟังที่ดี หรือ Deep listening นั่นเอง แม่ตั๋ยว่าพวกเราคงคุ้นเคยกันอยู่มากแล้ว ความหมายสั้นๆของการฟังแบบลึกซึ้งคือ การฝึกภาวนา ในยามที่เราฟังคนอื่น ๆ หรือ” ฝึกความไม่มีอารมณ์” ให้เกิดขึ้นให้ได้

บทแรกที่อาจารย์ โกมาตรให้อ่านเรื่องอีเมลดา และแสดงความรู้สึกนั้น แม่ตั๋ยว่า น้องๆเริ่มได้ระดับจากคนปกติเป็นเทพน้อยๆละคะ ฮ่าๆๆ

ยิ่งเริ่มให้ฝึกการเขียนจาก ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่เราจะนำคนอ่านเข้าสู่โลกของเรื่องราว ซึ่งนักเขียนจะต้องบรรยายรายละเอียดของแก่นนั้นๆให้ครบผัสสะทั้ง๕

เปรียบเทียบคล้ายกับเป็นการเปิดฉากละคร เราต้องมีเวทีที่พร้อม เพื่อการแสดงในตอนต่อไปนั่นเอง และเป็นกิจกรรมที่ดีดีเสียด้วยในการที่เราจะลำดับการเขียนในตอนต่อไป

ในหัวข้อนี้แม่ตั๋ยว่าน้องๆ สนุกสนานและผ่อนคลายมากๆ และที่น่าทึ่ง แทบไม่น่าเชื่อคือ น้องๆหลายคนได้แจ้งเกิดในงานนี้แล้วแน่นอน ไม่เชื่อก็ต้องเชื่อละคะ

เชื่อแล้วละคะ ว่าน้องๆที่สุดยอดจริงๆ

แต่แม่ตั๋ย อยากจะทำบอกสิ่งๆ หลายๆคนอาจจะยังไม่มีใครรู้ ในช่วงสัปดาห์นี้ ทั้งอาจารย์ โกมาตร และทั้งแม่ตั๋ย ล้วนแล้วแต่ป่วยด้วยกันทั้งคู่

วันแรกแม่ตั๋ยถึงกับต้องไปนอนพักในช่วงบ่าย ส่วนคุณหมอโกมาตร นั้นนอนไปป่วยไป กลางคืนต้องทานยาอย่างเต็มที่ เพื่อให้ร่างกายได้พักผ่อน

ด้วยจิตวิญญาณของคนที่เป็น “ ผู้ให้” จึงไม่มีวีแววของความเจ็บป่วยแม่แต่น้อย ยามที่ยืนในห้องเรียนกับพวกน้องๆ ทุกครั้งที่หยุดพัก แม่ตั๋ยต้องเข้าไปถามตลอดเวลาว่า

“ ไหวไหมคะ? ...พี่ช่วยอะไรไหมคะ.. แม้ว่าใบหน้าจะซีดเซียว แต่แวต่ายังเป็นประกายระยิบระยับ

“ไม่เป็นไรครับ.. ทานยามาแล้ว “

แม่ตั๋ยต้องขอขอบพระคุณในน้ำใจที่งดงามของคุณหมอโกมาตรมาในโอกาสนี้อย่างที่สุด
ขอขอบคุณจริงๆค่ะ

พยาบาลที่ไร้หมวก แต่ไม่ไร้ใจ

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

19 สิงหาคม 2553

แม่ตั๋ยรู้สึกกว่าตัวเองเป็นคนโชคดี.. โชคดีมากๆ ที่ได้มีโอกาสรู้จักกับผู้หญิงคนหนึ่ง จากการ
ทำงานในโครงการSHA นี้เอง

น้องคนนี้เป็นพยาบาลที่โรงพยาบาลภาชี แต่ได้อุทิศตนในการทำงานด้านชุมชน ที่สำคัญเธอเป็นนักเขียน
ที่มีคุณภาพคนหนึ่ง

แม่ตั๋ยได้รู้จักเรื่องราวของเธออย่างละเอียด ก็จากหนังสือของเธอแหละ

เมื่อปีที่ผ่านมาในการอบรมการเขียนเรื่องเล่า เธอได้มาเป็นวิทยากรพี่เลี้ยงให้กับกลุ่มน้องๆที่มาฝึก
ในการเขียนเรื่องราวการทำงานผ่านชีวิตการทำงานของแต่ละคน

ก่อนกลับเธอเดินมาหาแม่ตั๋ย พร้อมกับยื่นหนังสือเล่มหนึ่งให้แม่ตั๋ย พร้อมกับพูดเบาๆว่า “ เป็น
ที่ระลึกคะ” หนังสือเล่มนี้มี ชื่อว่า “ พยาบาลไร้หมวก”

เมื่อพลิกดูด้านในเธอเขียนชื่อเธอไว้ด้านในของหนังสือด้วย

“ เพ็ญลักษณ์ ขำเลิศ “

แต่แม่ตั๋ยประทับใจสำหรับชื่อเล่น และชื่อที่ใช้เป็น นามปากกา เพราะว่าให้ความหมายที่ลึกซึ้ง
สำหรับการหล่อเลี้ยงคนที่สิ้นหวัง มีความเมตตากรุณาหล่อเลี้ยงในคำๆนี้โดยไม่ต้องให้ความหมายได้อีก
เลย “ หยดน้ำ “ คือนามปากกา หรือชื่อเล่นของเธอเอง

หนังสือเล่มเล็กๆของเธอนี้ ตั้งแต่หน้าแรกจนถึงหน้าสุดท้าย เป็นหนังสือที่อ่านแล้ว วางไม่ลง

ในสมองและจินตนาการของแม่ตั๋ยเห็นภาพของเด็กสาวคนหนึ่งที่น่ารัก เป็นนักกีฬา และมีความ
ใฝ่ฝันที่จะเป็นพยาบาล สวมใส่ชุดสีขาว และสวมหมวกสีขาวที่น่าภาคภูมิใจ และในที่สุดเธอก็ทำได้สำเร็จ
งดงามตามเป้าหมายที่เธอได้ใฝ่ฝันไว้

แต่การที่ได้สวมเครื่องแบบสีขาวที่เธอใฝ่ฝันนั้นแม้ว่าเป็นความภูมิใจและสร้างความมั่นใจในการ
ทำงาน แต่ความคิดนอกกรอบของเธอนั้น บางครั้งกลับมีความรู้สึก ว่า เครื่องแบบและหมวกที่มีแถบดำคาด
อยู่ แม้ว่ามันจะสร้างความภาคภูมิใจก็จริง แต่ว่าอีกด้านหนึ่ง ได้สร้างอำนาจและความมั่นใจให้กับเธอจน
บางครั้งถึงกับละเมิดมนุษย์คนอื่นได้เหมือนกัน

เมื่อเรามีโอกาสสนทนากันอีกครั้งในการประชุมอีกครั้งในปีี้ เนื่องจาก เธอหมั่นแวะเวียนมาดู
อาการแม่ตั๋ยเสมอเมื่อทราบว่า มีอาการไม่ค่อยสบายเท่าใดนัก หมั่นมาเตือนให้แม่ตั๋ยพักผ่อนมากๆ

แม่ตั๋ยเลยถือโอกาสนี้ ขวนเธอเล่าเรื่องของเธอให้ฟังอีกครั้งหนึ่ง

"บางครั้งการทำงานที่มีกรอบ มีความเป็นทางการ มีระบบคำสั่งทำให้เราไม่สามารถทำงานได้อย่าง
เต็มที่ มันมีขีดจำกัด บางครั้งก็ทำงานกับกระดาษมากเกินไป "

“เราอยากทำงานกับตัวคนไข้ มากกว่ารับ“ สิ่งจากคนอื่น หรือจากแพทย์” เป็นความรู้สึก ที่มีอยู่ในใจเธอเสมอ

นับตั้งแต่วันนั้น ช่วงปี พศ. ๒๕๔๔ เธอจึงสละเครื่องแบบสีขาวและหมวกพยาบาลที่เธอภาคภูมิใจ เพื่อปลดปล่อยความยึดติดต่างๆออก เหลือเพียงความเป็นมนุษย์ เท่านั้นที่จะใช้สัมผัสคนไข้ และอาสาผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อลงมาทำงานเป็นพยาบาลชุมชน

“ทำให้เขาดู.. ดีกว่าพูดให้เขาฟัง” เธอบอกเหตุผลเมื่อแม่ต้อถามว่า คิดอย่างไรจึงขอไปเป็นคนที่จะทำงานกับชุมชน

“มันน่าจะเป็นงานที่มีประโยชน์ คนไข้ที่เขาอยู่ตามบ้าน ไม่มีโอกาสได้มาโรงพยาบาล เราจะทำอย่างไรจึงจะเอาบริการนี้ไปส่งให้เขาที่บ้าน”

แม่ต้อเห็นแววตาที่เธอจริงใจจริง แม้ว่าเวลานั้นผ่านมาแล้วนานนับสิบปี ตั้งแต่วันที่เธอตัดใจทิ้งเครื่องแบบ และกลายเป็นพยาบาลไร้หมวกโดยสิ้นเชิง

“งานชุมชนเป็นงานที่ยากมาก.. ไม่มีอะไรที่จะมาสนับสนุนต้องใช้สิ่งของเครื่องใช้ทุกอย่างของเราเอง ไม่ว่าจะเป็นรถจักรยาน ของเครื่องใช้ต่างๆ แต่หนูก็ไม่เคยท้อใจ..

“ไม่ต้องการให้ใครมาเห็นว่าเราทำอะไร.. เพราะคนที่รู้จักก็คือเรา และอีกอย่างหากเราทำดี คนที่รับรู้ก็คือชาวบ้านนั่นเอง.

น้องหยดน้ำทำทุกอย่างให้กับชุมชนด้วยหยาดเหงื่อและความเมตตา อดทนและเสียสละ อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่วันนั้นเป็นต้นมา..

คนไข้ที่ถูกทอดทิ้งนับไม่ถ้วน ที่หยดน้ำนี้ได้เข้าไปช่วยฟุ่มฟักรักษาพยาบาล ให้ได้กลับมามีชีวิต มีบ้าน มีอาหาร และสุขภาพที่ดี ได้อยู่กับครอบครัวที่เขารัก และในชุมชนของเขาเอง

ภาพของน้องหยดน้ำที่เข้าไปดูแลคนไข้โรคเรื้อรัง ไร้ญาติขาดมิตรสามารถช่วยตนเองได้ คนไข้ระยะสุดท้ายที่สิ้นหวัง คนไข้ที่ป่วยกาย ป่วยใจ หรือคนไข้มะเร็ง ที่มีมากขึ้นในชุมชน ฉายขึ้นมาราวกับหนังสือชีวิต

คนไข้ระยะสุดท้ายเขามีโอกาสที่จะเลือกอยู่โรงพยาบาล หรืออยู่ที่บ้าน

คนไข้ที่อยู่ที่บ้าน ทำอย่างไรจึงจะทำให้เขามีความสุข ไม่ให้เขากังวล เครียด พยาบาลชุมชน จะทำตัวเหมือนญาติ ไปดูแลเขา ไปเบิกยา ไปเช็ดตัว ทำแผล ดูแลเรื่องอาหาร

" เวลาไปเยี่ยมคนไข้ หนูก็ปฏิบัติเหมือนกับเขาเป็นญาติ พี่น้อง ไม่เคยรังเกียจ.."

ส่วนคนไข้ระยะสุดท้ายที่ผ่านการรักษาจนครบแล้วและตัดสินใจไม่รักษาต่อ เธอทำโครงการ “ อยู่อย่างสงบจบชีวิตที่บ้าน” เพื่อเผชิญความตายอย่างสงบร่วมกับญาติและบ้านที่คุ้นเคย

“หนูทำงานโดยไม่สนใจว่าใครจะเห็นหรือใครจะมาชมเชย แต่การที่เราไปเช็ดขี้ เช็ดเยี่ยว ไปทำแผลให้คนไข้เหล่านี้ บางครั้งหนูว่าเทวดา ต้องเห็นบ้าง ” เธอเล่าไปยิ้มไป

เพราะว่าหากหนูอยากได้อะไร หนูจะได้สิ่งนั้นอย่างไม่คาดฝัน เช่นหนูอยากได้เตียงนอนน้ำสำหรับคนไข้แผลกดทับก็จะมีคนมาช่วยบริจาค.. อยากได้อะไรที่จะมาช่วยคนไข้ ก็จะมีคนมาสนับสนุนทุกครั้งไป มีคนเคยแฝงตัวไปเยี่ยมบ้านกับหนู โดยที่หนูไม่รู้รู้จักเขาเลย คิดว่าเป็นญาติคนไข้ ตอนหลังมาทราบว่าเป็นคนที่จะมาบริจาคของให้หนูนั่นเอง..

ปัจจุบันน้องหยดน้ำได้สานต่องานที่เธอทำด้วยจิตที่มีเมตตาจากการปฏิบัติธรรม ในหนังสือที่เธอเขียนในตอนหนึ่งเธอบอกว่า

“ ถ้าการทำงานของฉันทุกวัน คือการเจริญเมตตา ฉันรู้สึกภูมิใจมากที่ทุกวันนี้ได้ทำงานที่รัก กับคนไข้ ที่เปรียบเสมือนญาติ ด้วยความเมตตาทุกวัน ”

ถึงแม้ชีวิตจะจบในเร็ววันฉันก็พร้อมที่จะไป แต่เมื่อชีวิตยังไม่จบ ฉันก็พร้อมที่จะทำหน้าที่ ที่ฉันรักได้แก่ เป็นลูกที่ดี เป็นแม่ที่ดี เป็นพยาบาลที่มีโอกาสทำความดี สำหรับชีวิตฉันในชาตินี้ฉันเพียงพอแล้วกับการได้เกิดมาพบผู้คนมากมายโดยเฉพาะ กัลยาณมิตร ทุกคน “

โลกนี้ย่อมมีสิ่งทดแทนเสมอ งานที่เธอทำแบบปิดทองหลังพระนี้ ได้รับการกล่าวขานจากคนไข้รายแล้วรายเล่า จนทำให้เธอได้มีโอกาสรับรางวัลที่สำคัญมากมาย เช่น รางวัลผู้ให้บริการมิตรภาพดีเด่นของ นายแพทย์ สงวน นิยาธัมภ์พงศ์ รางวัล เพชรกาสะลอง พยาบาลดีเด่นประเภทปฏิบัติงานในชุมชน รางวัลคนดีของแผ่นดิน จากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ และอื่นๆมากมาย

เธอบอกแม่ตั๋ยว่า " ที่จริงแล้วคนอื่นมากมายก็ทำงานเหมือนหนูนี้แหละคะ รางวัลนี้หนูจึงบอกใครต่อใครว่า เป็นรางวัลสำหรับคนทุกคนที่ทำงานเพื่อคนไข้ ไม่ใช่ของหนูคนเดียว "

เรื่องราวน้องหยดน้ำ จึงเป็นเหมือนหยดน้ำอันวิเศษ ที่นำความเย็น ความชื่นบาน แผ่ซ่านในจิตใจ และเป็นความหวังของระบบสุขภาพและของผู้ที่เจ็บป่วยทุกข์ทรมานทุกคน

แม่ตั๋ยจึงโชคดีเหลือเกินที่ได้รู้จักเธอ ได้เรียนรู้จากเธอ และต้องขอขอบคุณสำหรับผู้หญิงคนหนึ่ง ที่ชื่อ..

“ เพ็ญลักษณ์ ขำเลิศ.. หยดน้ำ “

ผู้หญิง ที่ทำให้โลกใบนี้น่าอยู่ และชีวิตการทำงานของเธอเปลี่ยนแปลงชีวิตของหลายๆคน รวมทั้งการได้สัมผัสกับคำว่า "ความรักที่ไม่มีเงื่อนไข"

เธอมักจะบอกใครๆว่า เธอเป็น "พยาบาลไร้หมวก..แต่ไม่ไร้ใจ.." จึงขอใช้ชื่อนี้สำหรับบทความครั้งนี้คะ

เธอยิ่งใหญ่ในใจของแม่ตั๋ยเสมอ

ผู้ชนะ 11 ทิศ

Gotoknow – SHA แม่ต้อย

17 กันยายน 2553

ในรอบหนึ่งปีสพ.จะมีหลักสูตรหนึ่งที่จัดเป็นพิเศษสำหรับผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีความสนใจในการพัฒนาคุณภาพ แต่ในปีนี้เป็นพิเศษมากกว่าทุกปีเพราะว่า มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากถึงร้อยกว่าคน

ที่พิเศษมากกว่านั้นคือในปีนี้มีผู้บริหารจากสาธารณสุขวิชาชีพไทยประชาชนลาวมาร่วมเรียนรู้ด้วยเกือบยี่สิบคน

แม่ต้อยซึ่งรับผิดชอบและออกแบบหลักสูตรค่อนข้างกังวลใจพอสมควร เพราะการให้คุณค่าสำหรับผู้เข้าอบรมในช่วงสั้นๆและความคาดหวังที่อาจจะแตกต่างกัน จำเป็นต้องทบทวนกันด้วยว่าในบทบาทของผู้ที่ทำหน้าที่บริหารหรือการเป็นผู้นำนั้นควรจะมีการแลกเปลี่ยนในประเด็นใดจึงจะมีประโยชน์ที่สุดในระยะเวลาอันสั้นๆนี้

จึงต้อง เป็น"ยอด" ขององค์ความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนกัน เพื่อเป็นการจุดประกายความคิดเพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการนำองค์กรต่อไป

แม่ต้อยเรียนเชิญ อาจารย์ โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ มาเปิดฉากการเรียนรู้ในประเด็นที่เราไม่ค่อยได้นึกถึงคือ การบริหารประสบการณ์ในเชิงบวกสำหรับคนไข้ หรือ Managing patient Experience ซึ่งนับว่าเป็นเรื่องราวที่น่าสนใจมากๆ เพราะประสบการณ์ของคนที่มาใช้บริการนี้เองที่มีผลต่อความคาดหวังในการรับบริการอย่างสูงเลยทีเดียว

และที่น่าสนใจอีกด้านหนึ่งคือการบริหาร "ความเคยชิน" ของผู้ให้บริการที่อาจจะถูกระบบเดิมๆในองค์กร กลืนจนเปลี่ยนนิสัยที่ดีที่มีมาตั้งแต่แรกๆให้หมดสิ้นไปไป กลายเป็น "ความเคยชิน" ในการทำสิ่งเดิมซึ่งมีผลลบต่อองค์กรและผู้รับบริการ และการทำงานเป็นทีม

"ลองสังเกตดู นะครับ.. ตอนที่เรารับคนมาทำงานใหม่ๆ ไม่มีคนไหน กล่าวคนไข้หรอก..แต่สักสามเดือนเท่านั้นแหละประสบการณ์จากระบบ จากคนเดิมในองค์กร ทำให้พนักงานคนนั้น สามารถดูคนไข้ได้...

"จากเรื่องที่ไม่เคยทำ...กลายเป็นเรื่องทำได้คล่อง.. พอถึงปีก็รับประกาศนียบัตรได้.." คุณหมอโกมาตร อธิบาย รวบรวมจำลอง เหตุการณ์นั้นมาให้เห็นตรงหน้า

เรียกเสียงฮาได้เต็มห้องทีเดียว ฮ่าๆๆ

ตอนพักอาหารว่าง มีผู้บริหาร คนหนึ่ง หนึ่งมาคุยกับแม่ต้อยเพิ่มเติมอีกว่า

"ผมว่าจริงๆนะครับ พนักงานที่รับมาใหม่ๆไม่เคยดูหรอก แต่พอนานไปนี้ผมเห็นทุกรายเลย "

อืมม.. แม่ต้อยว่า เรื่องละเอียดและอยู่ใกล้ตัวเราเองอาจจะเป็นเรื่องที่เรา มองข้ามไปได้เหมือนกันในการบริหารองค์กร"

ยากเหมือนกันนะ การเป็นผู้นำที่ดี....

ยังมีหัวข้อการบรรยายอื่นๆที่น่าสนใจ เช่น Lean in Health Care , เสนวนาระหว่างผู้บริหาร เรื่อง การขับเคลื่อนกระบวนการคุณภาพในบทบาทของการนำ ซึ่งน่าจะมีประโยชน์มากสำหรับผู้บริหารทุกท่าน

How to become a successful leadership เป็นอีกหัวข้อที่น่าสนใจ โดยนายแพทย์ ชาตรี ดวงเนตร ได้ให้เกียรติมาร่วมแลกเปลี่ยน ซึ่งทำจะมีเวลาให้เป็นพิเศษสำหรับหลักสูตรนี้เท่านั้นเอง

“ผู้นำที่ดี ต้องเป็น.. ผู้ชนะสิบ ๑๑ ทิศ”

ผู้บริหารที่จะเป็นผู้นำที่ดีได้นั้นจะต้อง เป็นผู้ที่มีนัยสมอง มีน้ำใจ มีกึ๋น นำทีมโดยใช้แนวทางของการเป็นผู้ปกครอง (Parenting) เชื่อในกฎแห่งกรรมและต้องเป็นผู้ชนะ ๑๑ ทิศด้วย อันได้แก่

- | | |
|--|--|
| 1. UP your boss 1 | 2. Sides your co worker. 2 |
| 3. Front your supporting colleagues. 3 | 4. Back. Your non supporting colleagues. 3 |
| 5. Down your subordinates.1 | 6. your family. 1 |

คือ ต้องชนะใจคนที่อยู่รอบทิศให้ได้และต้องชนะใจครอบครัวด้วย เรียกว่าต้องให้ได้สมดุลทั้งการทำงานและครอบครัวนั้นแหละ

แม้ตัวย่อว่าคงไม่เฉพาะผู้บริหาร หรือคน คงเหมาะสำหรับทุกคนเลยละคะ ในการทำงานประจำวัน

ผู้บริหารจากประเทศลาว ร่วมแลกเปลี่ยนอย่างสนุกสนานตลอดการประชุมครั้งนี้

แม้ตัวย่อมีโอกาสนำเสนอเรื่อง SHA movement ในช่วงหนึ่งด้วย

เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม คุณหมอตานหนึ่ง จากประเทศลาว มากล่าวคำขอบคุณ และบอกว่า

“อาจารย์ไปสอน SHA ที่ประเทศลาวได้ไหม?.. บ้านเมืองลาวมีวัฒนธรรมดี มีความรัก มีความเอื้อเฟื้อ เราอยากให้เอามาใช้กับคนของเรา.กับคนไข้ของเราบ้าง .”

พร้อมกับยกมือไหว้อย่างสวยงาม ก่อนลาจากไป

โอ้โฮ.. แม้ตัวย่อว่าแค่เขาคิด . เขาก็ทำได้แล้วละ.. ส่วนแม่อตัวย่อก็คงแวะเวียนแถวๆบ้านเรานี้ต่อไป... ก็เรารักวัฒนธรรมที่ดี พื้นฐานที่ดีของเราเหมือนกันนะสิคะ

อีกอย่างต้องใช้เวลา หาหนทางเพื่อเป็นผู้ชนะ ๑๑ ทิศดูบ้าง

เรื่องของหมอซัซ

Gotoknow – SHA แม่ตั๋ย

23 กันยายน 2553

แม้ว่าการประชุมเครือข่าย ระดับภูมิภาคของโครงการ SHA ที่จังหวัดอุดรธานี จะผ่านมาหลายวันแล้วก็ตาม แต่แม่ตั๋ยก็ยังระลึกถึงภาพบรรยากาศที่น่าประทับใจนั้นได้อย่างไม่รู้ลืมเลยทีเดียว

ทีมงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานีไปปรับทีมงานถึงสนามบินอย่างอบอุ่น นำทีมโดยน้องน้อยคนขยัน ยังไม่ทันเข้าโรงแรมที่พักก็พาเราเลยไปที่ร้านส้มตำเจ้าอร่อยเสียก่อน (ถูกใจคนรักปลาร้าเยี่ยงแม่ตั๋ย เสียทีเดียว)

วันเปิดการประชุม ความน่ารักของโรงพยาบาล SHA1 เปิดฉากโดยการรับขวัญผูกข้อมือเพื่อน SHA2 ตามประเพณีอีสานแท้ๆ แม่ตั๋ยจำได้ว่า ประเพณี “ผูกเสี่ยว” นั้นมีความหมายที่ดีมาก เป็นวัฒนธรรมที่ควรมีการสืบสานต่อไป เพราะว่า เป็นสร้างความผูกพันระหว่างเพื่อน ที่มีความหมายลึกซึ้งว่าเราจะเป็นเพื่อนที่ดีซื่อสัตย์ ต่อกันตลอดไป

อันนี้หากแม่ตั๋ยแปลความหมายผิดไปก็ต้องขออภัยมาด้วยนะคะ

และแม่ตั๋ยก็แอบหวังในใจว่า การผูกเสี่ยวนี้ จะทำให้กลุ่มเครือข่ายนี้ เป็นเพื่อนเสี่ยวที่ผูกพันกันตลอดไปนานแสนนาน
วิทยากรหลายๆท่านได้เดินทางจากที่ต่างๆเพื่อมาแลกเปลี่ยนและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้ด้วย

คุณหมอก๊กดี คนดังของ SHA1 ได้มาเล่าความรู้สึกและการทำงานอันเปี่ยมไปด้วยจิตของผู้ให้และผู้มีความกรุณาและความรักอย่างเต็มเปี่ยม

ภาพแล้วภาพเล่าที่ผ่านจอตมผลงานกับเรื่องราวที่หลังไหลมากแนวคิดและแรงบันดาลใจในการทำงาน ของคุณหมอก๊กดี ทำให้ที่ประชุมเจียบกริบ รวากับถูกมนต์สะกดอย่างไรอย่างนั้น

ทำให้แม่ตั๋ยย้อนระลึกถึงบทความของแม่ตั๋ยที่เคยเขียนคำนิยามของพร.ด้านซ้าย ไว้เมื่อปีที่ผ่านมว่าเป็นโรงพยาบาลที่ “เหนือกว่า โรงพยาบาล “ มาวันนี้ก็ได้ตอกย้ำให้ภาพนั้นเด่นชัด แจ่มจรัสมากขึ้นจริงๆ

สังเกตว่าเครือข่ายภาคอีสานนี้น้องๆจากรพ. มีเรื่องเล่ามากมายหลายหลากและทุกเรื่องน่าประทับใจทั้งสิ้น เพียงแต่ว่า โอกาสการนำเสนอไม่สามารถทำได้ทุกกลุ่ม น่าเสียดายเป็นที่สุด

แต่แม่ตั๋ยก็ยังมีโอกาสได้รับฟังเรื่องที่ดี และน่าชื่นใจจากหลายๆกลุ่ม

ที่แม่ตั๋ยจะนำมาเล่านี้ คนเล่าเรื่องเป็นคุณหมอหนุ่มหน้าตาดี จากรพ.ศรีนครินทร์ ขอนแก่น ชื่อคุณหมอซัซ แม่ตั๋ยจึงขอตั้งชื่อเรื่องที่จะเล่าต่อไปนี้ว่า

“เรื่องของหมอซัซ”

คุณหมอซัซ เป็นหมอที่ประจำอยู่แผนกศัลยกรรมที่รพ.ศรีนครินทร์ มีชีวิตและการทำงานไม่แตกต่างจากหมอโรงพยาบาลใหญ่ๆโดยทั่วไปนั่นก็คือ ให้การรักษาผู้ป่วยในเขตและรักษาผู้ป่วยที่ส่งต่อจากรพ.ใกล้เคียง

วันหนึ่งมีคนไข้ที่ได้รับอุบัติเหตุจากเครื่องปรับอากาศระเบิด มีแผลฉีกขาดบริเวณเหนือเข่า บาดแผลลึกมาก คนไข้คนนี้ถูกส่งต่อมารพ.ใกล้เคียงเพื่อรับการรักษาที่ดีที่สุด และคุณหมอซัซได้เป็นเจ้าของคนไข้รายนี้

ทีมแพทย์ได้ร่วมกันวินิจฉัยและลงความเห็นว่าการรักษาที่ดีที่สุดในตอนนั้นคือควรตัดขาทั้งสองข้างเพื่อใส่ขาเทียม เนื่องจากบาดแผลลึกมากเสี่ยงต่อการติดเชื้อและการหายของแผล

เมื่อคุณหมอซัซ จะต้องสื่อสารเรื่องนี้กับคนไข้จึงรู้สึกหนักใจมาก และรู้สึกหนักใจมากเป็นเท่าทวีคูณเมื่อพบว่าคนไข้คนนี้มีภรรยาและบุตรชายเล็กๆคนหนึ่งที่มารอเฝ้าดูอาการด้วยความเป็นห่วงทุกวันที่เพียงคนไข้คนเดียว

ราวกับคนไข้จะเดาใจหรือมีสัมผัสที่รับรู้ได้ จึงได้พูดก่อนที่คุณหมอจะได้เอ่ยปากว่า

“คุณหมอครับ.. ผมไม่อยากเสียขา.. ช่วยผมหน่อยนะครับ ”

สายตาและแววตาของคนไข้รวมทั้งคำพูดในวันนั้นทำให้คุณหมอต้องมาครุ่นคิดอย่างหนัก ..ว่าจะทำอย่างไรดี..

ในที่สุดหมอ ซัซตัดสินใจอย่างแน่วแน่ที่จะรักษาคนไข้โดยโดยไม่ตัดขา แม้ว่าจะเสี่ยงต่อโอกาสการติดเชื้อ และต้องทำแผลต่อเนื่องไม่ต่ำกว่าวันละ ๔ ครั้ง วางแผน ร่วมกับทีมที่มีอยู่ ใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มกำลัง.. และเต็มหัวใจ

และหลังจากนั้นไม่นาน คุณหมอซัซมีโอกาสดำเนินชีวิตไปศึกษาต่อต่างประเทศ ราวๆ ๖ เดือน และเรื่องราวของคนไข้คนนั้นแทบจะจางหายไปจากความทรงจำ

เมื่อกลับมาทำงาน อีกครั้งหนึ่ง ก็มีภาระงานดังเช่นเคย

“คุณหมอคะ มีแขกมาขอพบคะ” เสียงพยาบาลผู้ร่วมงานดังขึ้น ปลุกคุณหมอให้เงยหน้าจากภาระงานที่อยู่ตรงหน้า

ภาพที่เห็นตรงหน้าคือ ชายคนหนึ่งเดินมาพร้อมจูงแขน ลูกชายเล็กๆและภรรยา จำได้ว่าเป็นคนไข้คนนั่นเอง คนไข้ที่เรียกร้องขอความช่วยเหลือเมื่อเกือบปีที่ผ่านมา

“ผมมาหา คุณหมอ เพื่อจะมาขอบคุณครับ ”

อย่างไม่น่าเชื่อชายคนนั้นก้มลงกราบคุณหมอซัซอย่างระลึกในบุญคุณเป็นอย่างยิ่ง พร้อมลูกชายและภรรยา

“หากไม่มี คุณหมอ วันนี้ผมคงเดินไม่ได้แบบนี้ ผมคงไม่มีโอกาสได้อุ้มลูก หรือให้ลูกชายผมขี่คอเดินเล่น.. หรือเก็บผลไม้ที่เขาชอบได้..”

“ผมขอขอบคุณ จริงๆ ครับ “

สายตาของ หมอ ชัช ยามที่เล่าเรื่องดูเป็นสุขและภาคภูมิใจในวิชาชีพของตนเองเป็นที่สุด เป็น
สายตาที่บ่งบอกว่าได้ค้นพบ “ ความหมาย “ และศักยภาพบางอย่างที่อยู่ในตัวตน

ที่สำคัญที่สุดคือการค้นพบ “ ความเป็นไปได้ “ และความรู้ใหม่ที่บังเกิดขึ้นมา จากการแก้ไขปัญหา
ให้กับคนไข้รายนี้

เรื่องของคุณ หมอชัชหล่อเลี้ยงทั้งคนไข้...ครอบครัว ลูกชายคนน่ารักคนนั้น หล่อเลี้ยงผู้คนที่ได้รับรู้
เรื่องราวอันดีงามนี้ และหวังว่าจะช่วยหล่อเลี้ยงใครสักคนที่ได้อ่านเรื่องราวนี้ในวันนี้ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ
ในการทำอะไรที่ดี กับการใช้ชีวิตอยู่

ดังเช่นเรื่องของหมอชัช..

ความมั่งคั่งที่ฝากไว้ในแผ่นดิน

Gotoknow – SHA แม่ต๋อย

15 มีนาคม 2553

แนวคิดระบบบริการสุขภาพด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ได้รับการจุดประกายจากศาสตราจารย์ นายแพทย์ประเวศ วะสี ในการประชุม HA National Forum ครั้งที่ 7 และในปีต่อมาได้มาเป็นหัวข้อหลักของการประชุม “คืนหัวใจให้บริการสุขภาพ”

การจุดประกายดังกล่าวทำให้พวกเราหันกลับไปทบทวนต้นทุนเดิม รดน้ำใส่ปุ๋ยให้กล้าอ่อนได้ เติบโต นำเรื่องราวดีๆ มาเล่าสู่กันฟัง ทำให้เมล็ดพันธุ์แห่งความดีได้มีโอกาสเติบโตและแพร่ขยายออกไป ต้นแล้วต้นเล่า เกิดความอุดมด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ขึ้นในระบบบริการสุขภาพ

พวกเราได้สัมผัสศักยภาพในการที่จะเข้าถึงความจริง ความดี ความงาม เริ่มมีความรู้สึกและสำนึกที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดอิสรภาพและความสุข เกิดความรักต่อเพื่อนมนุษย์และมีความกลมกลืนกับธรรมชาติ

จากความรักในเพื่อนมนุษย์ ทำให้เราได้เห็นถึงจิตใจที่เสียสละของคนทำงาน ติดตามแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยจนลุล่วงแม้ว่าจะต้องเหนื่อยยากและใช้เวลามากขึ้น ด้วยตระหนักว่านั่นคือหน้าที่ที่มนุษย์พึงช่วยเหลือกัน จิตใจของแต่ละคนได้รับการยกระดับขึ้นจากงานที่ทำในหน้าที่ จากความเหนื่อยยาก จากการเห็นความทุกข์ยากของผู้อื่น เป็นกำไรสองชั้นที่เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยและเพิ่มศักยภาพของคนทำงาน เราใส่ใจกันมากขึ้นต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ใช้กระบวนการสุนทรียสนทนาเพื่อรับฟังกันอย่างลึกซึ้ง

เราใส่ใจกันมากขึ้นต่อเรื่องของผัสสะและสุนทรียภาพ นำมาสู่การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา มีความประณีตในองค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อการฟื้นตัวของภาวะสุขภาพพร้อมกับวิธีการบำบัดรักษาอื่นๆ

ขณะที่เรื่องความปลอดภัยและมาตรฐานยังคงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ เราได้ผสมผสานมิติด้านจิตวิญญาณ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การสร้างและใช้ปัญญาความรู้ หลอมรวมเข้ามาเป็นทิศทางการพัฒนาที่เป็นเอกลักษณ์ของประเทศไทย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้มีโอกาสพบกับเมล็ดพันธุ์แห่งความดี ความงาม ที่งอกงามขึ้นในที่ต่างๆ จากการเยี่ยมสำรวจ จากการนำเสนอของโรงพยาบาลในเวทีต่างๆ และจากการทำกิจกรรมร่วมกันในโครงการ SHA

เมื่อได้พบเห็นจิตใจที่ยิ่งใหญ่ และความทุ่มเทของทีมงานเหล่านี้แล้ว ก่อให้เกิดปิติ ความสุข รู้สึกชื่นชม ใครที่จะให้ผู้อื่นได้รับรู้ และน้อมนำความดี ความงาม เหล่านี้ไปช่วยกันขยายผลให้เกิดประโยชน์สุขอันไพศาลยิ่งขึ้น

แม่ต๋อยดีใจและซาบซึ้งใจมากมายที่ได้เห็นความมั่งคั่งของเมล็ดพันธุ์แห่งความดีต่างๆ จากเส้นทางที่โครงการ SHA ได้พาดผ่าน ทุกอย่างมีความหมายที่ลึกซึ้ง ต่อยอดการพัฒนาคุณภาพแบบใหม่ที่ลงลึกทั้งด้านคุณค่าและความดี ดังวลีที่ว่า “HA สร้างคุณค่า...SHA ศรัทธาคนดี” เมื่อทั้ง 2 อย่างมารวมเข้า

ด้วยกัน สามารถนิยามออกมาเป็นแนวคิดคุณภาพแนวใหม่ที่จะทำให้การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล
เกิดความสุขและก้าวไปสู่ความยั่งยืนอย่างแน่นอน
แม้ต้องขอขอบพระคุณอย่างยิ่งจากใจจริง มา ณ ที่นี้

ดวงสมร บุญผดุง