

# Spirituality in Healthcare

## การขับเคลื่อนระบบสุขภาพไทยสู่ความยั่งยืน

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชติกุล

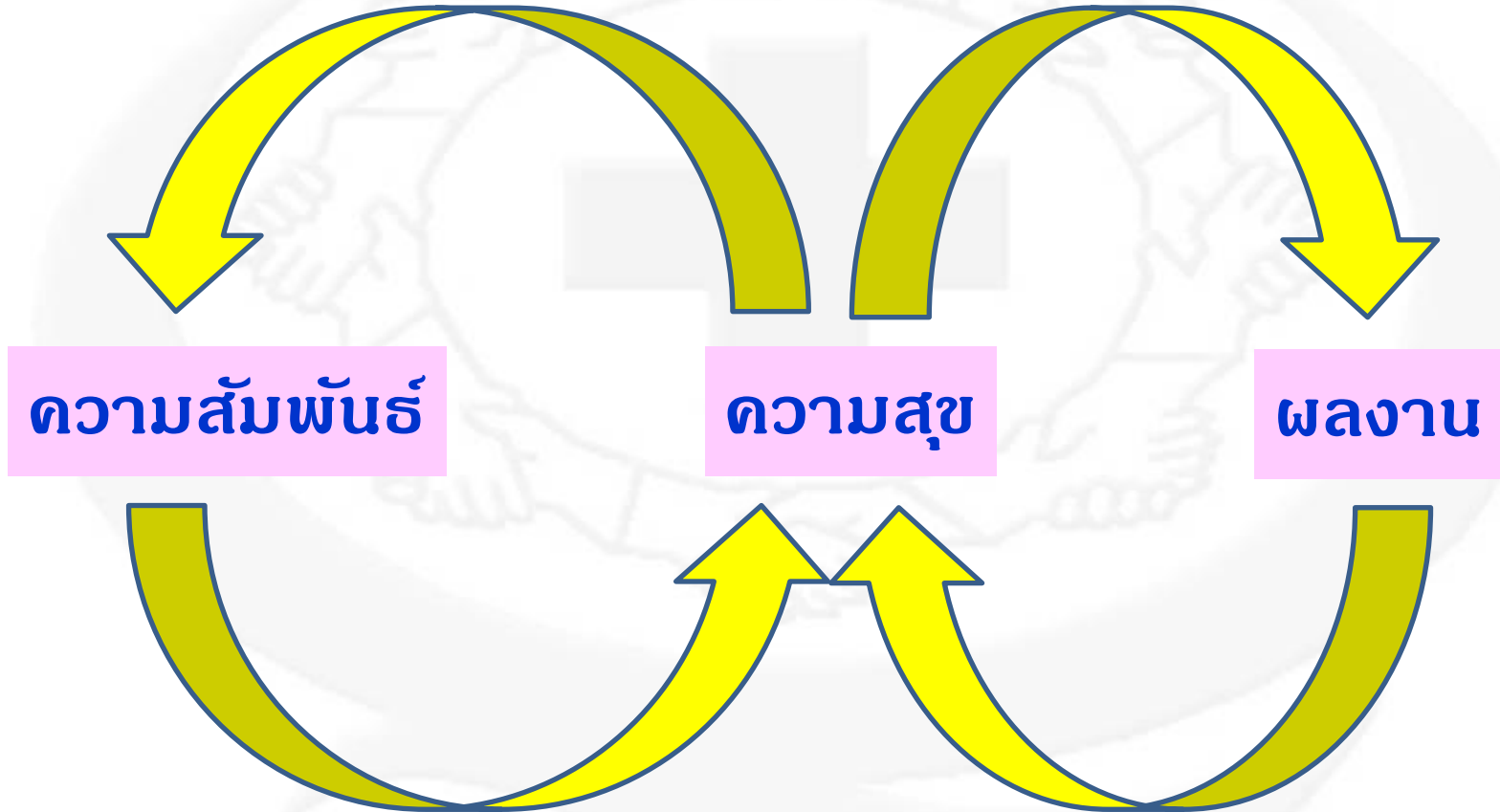
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

การประชุม Spiritual Healthcare: SHA Network ภาคเหนือ

โรงแรมดิเอ็มเพรส 12 กุมภาพันธ์ 2557



# ความสุขเป็นพื้นฐานของความยั่งยืน



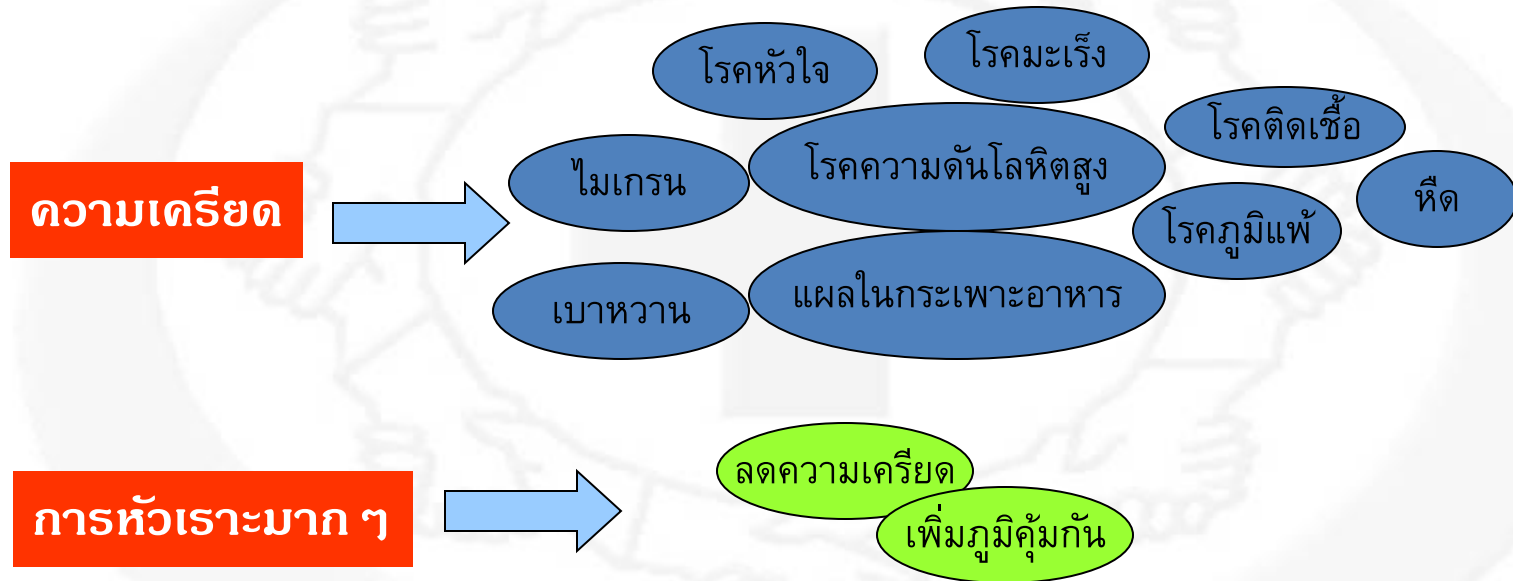


# กุศโลบายเพื่อสร้างความสุข

- เคารพผู้อื่น
- คลายอึดตา
- ทำใจ ไม่คาดหวัง
- หยุดคิด
- รับผิดชอบต่อทุกสภาวะ
- A-I-C
  - Appreciate the whole
  - Influence the part
  - Control the self



# กาย-จิต เชื่อมโยงกัน



จิต-ระบบประสาท-ระบบเอ็นโดครีน-ระบบอิมมิวโน นั้นเชื่อมโยงกัน

## Psycho-neuro-endocrino-immunology



# ตัวอย่างของเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับดุลยภาพ

กาย

DNA อณู เซลล์ อวัยวะ เชื้อโรค อาหาร ยาเสพติด อุบัติเหตุ neurotransmitters

จิต

ความเครียด ความเชื่อ สมาธิ ปัญญา โลกทรรศน์ วิธีคิด

สังคม

การอยู่ร่วมกัน สงคราม สันติภาพ โครงสร้างของสังคม

สิ่งแวดล้อม

อุณหภูมิ ความชื้น แสงแดด รังสี UV มลพิษ น้ำท่วม สภาพการทำงาน



# ความรู้สึกดี ๆ เป็นบ่อเกิดของความสุข

ความรู้สึกดี ๆ จะกระทบทั่วร่างกายไปหมด

## (1) สมองของเราจะจำเรื่องร้ายมากกว่าเรื่องดี

แต่จริงๆ เรามีเรื่องดีมากกว่า คือเราได้ทำงานร่วมกันมา ก็ถูกใจบ้าง มีปัญหาบ้าง เพราะเราเป็นปุถุชน  
ถ้าระวังตรงนี้ก็จะได้ไม่พุดจาให้บาดหมางกัน



## (2) ชีวิตเราอยู่ได้เพราะคนอื่นและสิ่งอื่น เราเป็นอยู่ได้เพราะคนอื่นทั้งสิ้น ถ้าเรามีความสำนึกอย่างนี้ตลอดเวลาและมีความกตัญญูต่อสรรพสิ่ง จิตใจของเราจะอ่อนโยน อ่อนตัวไปตามธรรมชาติที่เป็นจริง ไม่อย่างนั้นจิตใจเราจะแข็งกระด้าง แข็งได้แต่ด้วยอหังการมมังการ ความรู้สึกดี ๆ ก็ส่งโมเลกุลต่างๆ ไปทั่วตัว

## (3) มีความเมตตาแผ่ไปทุกทิศทุกทาง (อัปปมัญญา) เมื่อแผ่เมตตา จิตใจจะเป็นอิสระ จะเกิดความปิติเกิดความสุขท่วมท้นไปในร่างกาย การต่อสู้กับความยาก ความซับซ้อน มันเป็นเรื่องอื่นอีกอย่างหนึ่งมากกว่าการเผชิญหน้าด้วยความโกรธ



# การพัฒนาที่ยั่งยืน







# สมดุลของการพัฒนาสามแนวทาง

Visionary Leadership

## Sustainable Healthcare Organization

Quality/Safety, Efficiency, Morale

Value on Staff

### Heart

### Hand

### Head

#### Spirituality

#### System

Lean-R2R

#### Knowledge

Focus on Health

- Health Promotion
- Humanized HC
- Living Organization
- Narrative Medicine
- Contemplation
- Appreciative
- Aesthetics

Agility

### 3C - PDSA

Review  
Monitoring  
Scoring  
SPA (Standards-Practice-Assessment)  
Gap Analysis  
Tracing

- Evidence-based Practice
- KM (Knowledge Management)
- Data analysis
- R2R (Routine to Research)

ใช้ความรู้และปัญญา เพื่อสลายการติดกรอบ

ฝึกอยู่กับปัจจุบัน แบ่งปันพลังบวกให้ผู้ป่วย

สร้างระบบคุณภาพ ด้วยจิตอิสระ สร้างสรรค์

## พัฒนางาน พัฒนาคคน เพื่อประโยชน์ของผู้รับผลงาน

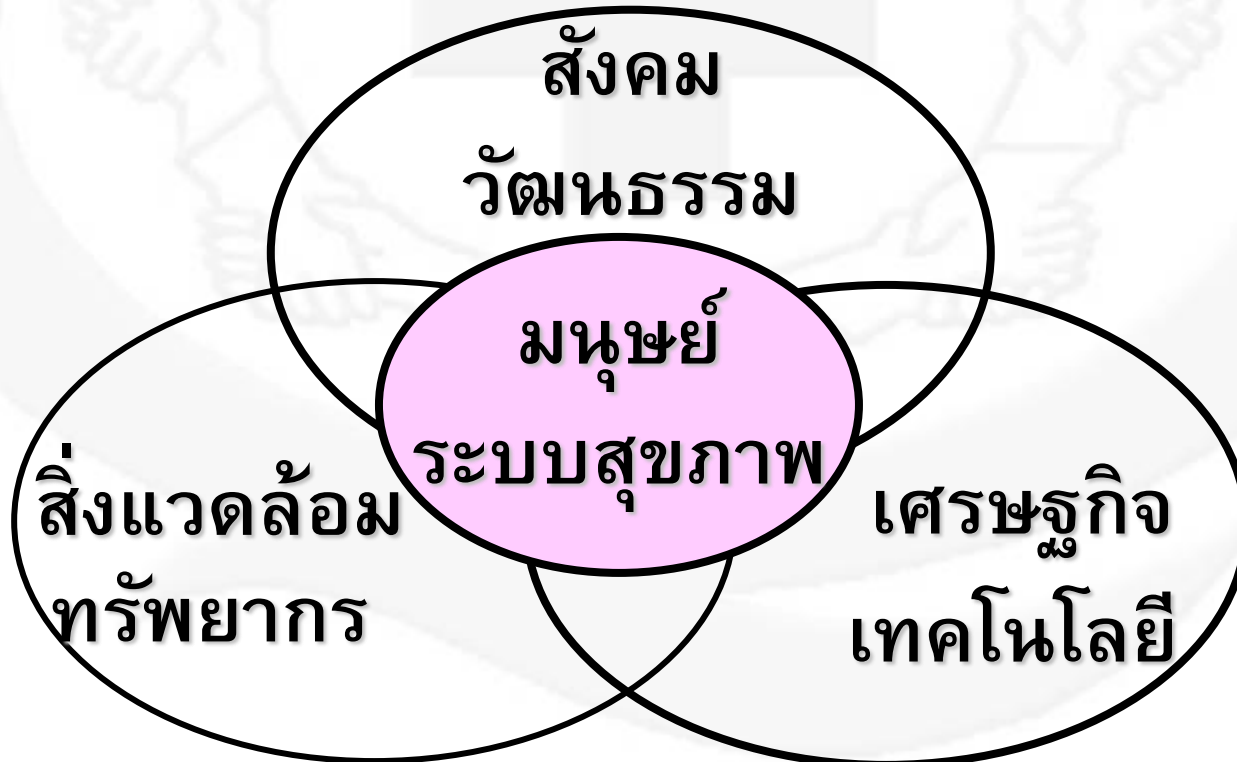




# การพัฒนาที่ยั่งยืน



ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสี่ดำเนินไปด้วยดี





# กระบวนการพัฒนาที่ยั่งยืน

คนเป็นศูนย์กลาง: พัฒนาคณก่อน, คนเป็นแกนการพัฒนา, พัฒนาเพื่อคน (ดี งาม สมบูรณ์)  
ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้งสี่ดำเนินไปด้วยดี

**พัฒนาคณ**  
พฤติกรรม จิตใจ ปัญญา



**การพัฒนาที่ยั่งยืน**  
มนุษย์ สังคม ธรรมชาติ เทคโนโลยี

**พฤติกรรม:** สร้างสรรค์ เกื้อกูล ไม่เบียดเบียน  
**จิตใจ:** รักธรรมชาติ เมตตา สันโดษ สติ อุดมคติ  
**ปัญญา:** รู้เหตุผลและคุณค่า บริโภคด้วยปัญญา  
ความเชื่อ/ค่านิยม ไม่ประมาท เข้าใจโลก

**มนุษย์:** ปัจจัยในการพัฒนา, เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์  
**สังคม:** ระบบทั้งหมดอยู่บนฐานความเป็นจริงแห่งกฎ  
ธรรมดา, ผลการพัฒนามีใช้จุดหมายแต่เป็นปัจจัย  
เอื้อต่อการพัฒนาคณ, สร้างบรรยากาศแห่งการ  
ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เบียดเบียน  
**ธรรมชาติ:** มนุษย์อยู่ร่วมกับธรรมชาติอย่างสันติ ไม่  
เบียดเบียนเอาเปรียบ  
**เทคโนโลยี:** มนุษย์ใช้เทคโนโลยีเกื้อหนุนในการ  
พัฒนาตน

## Spiritual Development



# Spirituality





# สุขภาวะทางจิตวิญญาณ

**ภาวะที่สังคมมีศีลธรรม**

**มนุษย์ทำหน้าที่ถูกต้องตามความสัมพันธ์ระหว่าง**

**มนุษย์กับมนุษย์**

**มนุษย์กับสิ่งแวดล้อม**

**มนุษย์กับสิ่งเหนือธรรมชาติที่ตนศรัทธา**



# Spirituality

เป็นเรื่องของความมีจิตใจสูง งดงาม เมตตา รับผิดชอบ สมานฉันท์  
เกื้อกูลกัน ไม่เห็นแก่ตัว  
เป็นเรื่องของความเชื่อในสิ่งยึดเหนี่ยว  
เป็นเรื่องของการสำนึกรู้ภายใน  
เป็นเรื่องของคุณค่า เป็นเรื่องของอุดมคติ  
เป็นความสามารถที่จะให้ความหมายแก่ชีวิตและทุกสิ่ง  
เป็นขุมพลังภายใน เป็นเรื่องของพลังชีวิต  
เป็นวิถีอันศักดิ์สิทธิ์ของการดำเนินชีวิตอย่างกลมกลืนกับความงาม  
โดยรอบ และความงามในตัวเรา  
เป็น inner resource for healing



## ศีริมานนทสูตร

“ดูก่อนอานนท์ ถ้าเธอเข้าไปหา แล้วกล่าวสัญญา 10 ประการแก่พระศีริมานนท ภิกขุ อพาธของเขาจะพึงสงบโดยพลัน การฟังสัญญา 10 แล้วโรคระงับ เป็นเรื่องที่เป็นไปได้”

สัญญาได้แก่หลักหรือแนวความคิดสำหรับใช้กำหนดการพิจารณาในการ เจริญกรรมฐานเพื่อรักษาโรค

สัญญา 10 โดยย่อได้แก่ อนิจจสัญญา ชั้นธ 5 ไม่เที่ยง, อนัตตสัญญา ร่างกายนี้ไม่ใช่ของเรา, อสุภสัญญา ร่างกายนี้ไม่งาม, อาทีนวสัญญา ร่างกายเป็นรังของโรค, ปหานสัญญา พึงละความ วิตกกัลวล, วิราคสัญญา พึงละความยินดี, นิโรธสัญญา พึงละความ ออยาก, กำหนดรู้โลกว่าไม่น่ายินดี, กำหนดรู้สังขารทั้งปวงว่าไม่เที่ยง, อานาปาสนติ กำหนดรู้ลมหายใจเข้าออก





“สมัยหนึ่งพระพุทธเจ้าประทับอยู่ที่วัดเวฬุวัน ได้ทราบข่าวว่าพระมหากัสสปะอาพาธ เลยเสด็จไปเยี่ยม เมื่อเสด็จไปถึงที่อยู่ของพระมหากัสสปะ ตรัสถามอาการว่า ดูก่อนกัสสปะยังพอทนได้ไหม พอยังอัตภาพให้เป็นไปได้ไหม ทุกขเวทนาผ่อนคลายลงหรือกำเริบขึ้น พอทุเลาแล้วหรือยัง ไม่กำเริบแล้วใช่ไหม?

พระมหากัสสปะกราบทูลว่า ข้าแต่พระองค์ผู้เจริญ ข้าพระองค์อดทนไม่ได้ ยังอัตภาพให้เป็นไปไม่ได้ ทุกขเวทนาของข้าพระองค์กำเริบหนักยังไม่คลายไป ความกำเริบย่อมปรากฏ ความทุเลาไม่ปรากฏ

เมื่อพระพุทธเจ้าได้ทรงทราบว่าอาการอาพาธของพระมหา กัสสปะอยู่ในขั้นหนักหนาสาหัส จึงทรงแสดงโพชฌงค์อันเป็นองค์ธรรมแห่งการตรัสรู้แก่พระมหากัสสปะว่า **ดูก่อนกัสสปะ โพชฌงค์ ๗ เหล่านี้เรากล่าวไว้ชอบแล้ว อันบุคคลเจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมเป็นไปเพื่อความรู้อยิ่ง เพื่อความตรัสรู้ เพื่อนิพพาน**

พระมหากัสสปะกราบทูลว่า ข้าแต่พระผู้มีพระภาคเจ้า โพชฌงค์ดีนัก ข้าแต่พระสุคตโพชฌงค์ดีนัก พระมหากัสสปะปลื้มใจ ชื่นชมภาชิตของพระพุทธเจ้า พระมหากัสสปะหายจากอาพาธนั้น”







## โพชฌงค์ 7

“โพธิ”+“องค์” คือธรรมที่เป็นองค์แห่งการตรัสรู้ หรือองค์ของผู้ตรัสรู้

1. สติ (สติสัมโพชฌงค์) ความระลึกได้ สำนึกพร้อมอยู่ ใจอยู่กับกิจ จิตอยู่กับเรื่อง
2. ธัมมวิจยะ (ธัมมวิจยสัมโพชฌงค์) ความเพียรธรรม ความสอดส่องสืบค้นธรรม
3. วิริยะ (วิริยสัมโพชฌงค์) ความเพียร
4. ปีติ (ปีติสัมโพชฌงค์) ความอิมใจ
5. ปัสสัทธา (ปัสสัทธาสัมโพชฌงค์) ความสงบกายใจ
6. สมาธิ (สมาธิสัมโพชฌงค์) ความมีใจตั้งมั่น จิตแน่วในอารมณ์
7. อุเบกขา (อุเบกขาสัมโพชฌงค์) ความมีใจเป็นกลาง เพราะเห็นตามเป็นจริง

เครื่องมือปลดปล่อยออกจากคุกแห่งอารมณ์

กระบวนการกำจัดมลพิษในจิตวิญญาณ

ธรรมแห่งความสำเร็จ สหามปฏิบัติทางปัญญา



Apply Oneself วิริยะ

3. พากเพียร  
กล้าหาญ

4. อิ่มใจใน  
งานทุกชั้น  
Appreciate ปิติ

5. ปรับประสาน  
ให้เข้ารูป  
Adjust/Improve ปัสสัทธิ

6. จิตตั้งมั่น  
ว่องไว  
Attention/Sensitive สมาธิ



2. เลือกสรร  
ให้เหมาะสม  
Analyze/Select  
ธัมมวิจยะ

1. รู้รอบ รู้ทั่ว  
Aware สติ

7. นั่งดูผล  
Await อุเบกขา



# Spirituality

ต่อตัวเอง

New Consciousness

ต่อผู้ป่วย

Humanized Healthcare

ต่อองค์กร

Living Organization

ต่อระบบบริการ

Lean & Seamless

ต่อสรรพสิ่ง

Systems Approach

Flexible & Sustainable

Beauty in Diversity



# บททวนตนเอง





## 1. สิ่งที่ทำได้ดีกว่าตะวันตกในเรื่องจิตวิญญาณ

- ความเอื้ออาทร
- การใช้ความเชื่อทางจิตวิญญาณของคนตะวันออกมาใช้
- รวมถึงวิถีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการนำมิติจิตวิญญาณมาใช้

## 2. สิ่งที่เราน่าจะจะได้เรียนรู้จากตะวันตก

- การคิดอย่างเป็นระบบ
- การทำงานอย่างมีระบบ
- การใช้เทคโนโลยี
- การนำวิชาการมาประยุกต์ใช้
- การทำวิจัย เพื่อใช้เนื้อหาวิชาการมาอ้างอิงในการทำงาน



## ปัญหาในการดำเนินงาน

- การเชื่อมโยงแนวคิด หลักปฏิบัติต่าง ๆ มาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ไม่เกิดการบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานเดิมที่ทำอยู่ทั้งที่เป็นการบริการเหมือนกัน
- มีการคิดแบบแยกส่วน เรื่องนี้เป็น SHA เรื่องนี้ไม่ใช่ SHA
- ทำให้คนรู้สึกว่าเป็นเครื่องมือหรือมาตรฐานที่ทำให้เค้าต้องมีภาระในการทำงานมากขึ้น



### 3. อุปสรรคในการทำงาน SHA

- การเปลี่ยนทัศนคติคนทำงาน
- ความต่อเนื่องในการดำเนินการ
- การติดตามประเมินผล
- ขาดการสนับสนุนจากผู้นำเชิงนโยบายที่ชัดเจน

### 4. การก้าวผ่านปัญหา

- สร้างระบบการติดตามให้ต่อเนื่อง
- ใช้ทีม เครือข่าย
- ใช้เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งในและนอก รพ.
- มีระบบประเมินผลด้านจิตวิญญาณให้เป็นที่ยอมรับ





มองดูคนอื่น

แล้วเดินกลับมาพัฒนาของเราอย่างผสมผสาน

Planetree Designation Program







## I. การนำองค์กร

I.A. องค์กรมุ่งมั่นที่จะให้การดูแลโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการรวบรวมข้อมูลที่มีความหมายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอด้วยหลากหลายวิธีที่ประสานสอดคล้องกัน (orchestrated methodology)

I.B. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีโอกาสที่จะเข้าร่วมใน **patient centered retreat experience** และมีการเข้าร่วมอย่างน้อย 85%

I.C. มีการสื่อสารความมุ่งมั่นขององค์กรที่จะให้การดูแลแบบ patient centered care ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (ระบุในพันธกิจ แผนกลยุทธ์ ค่านิยมหลัก, มีโครงสร้างสนับสนุน เช่น ผู้ทำหน้าที่ประสานงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง, การให้ความรู้เพื่อหนุนเสริมแนวคิด การปฏิบัติ และพฤติกรรมเรื่อง patient centered care, การปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ patient centered care, ตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามความก้าวหน้าและการสื่อสาร, การสื่อสารความหมายของ patient centered organization)





- I.D. มีการนำความต้องการของชุมชนและการรับรู้ของผู้ป่วยมาใช้ใน**การวางแผน**และดำเนินการ (patient/community advisory council หรือกลไกอื่นในการรับข้อมูลจากผู้ป่วย/ชุมชน และการเชื่อมโยงกับทีมงานที่เกี่ยวข้อง)
- I.E. คณะทำงานสหสาขาวิชาชีพ (ทั้งด้านคลินิกและมีใช้คลินิก ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร) มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ **ติดตามกำกับ** และให้ความช่วยเหลือการดำเนินการในเรื่อง patient-centered care
- I.F. ระบบการนำสร้าง**แรงจูงใจ แรงบันดาลใจ สร้างขวัญกำลังใจ** ส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดี และเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องค่านิยมองค์กรเรื่อง patient-centered (รวมถึงการที่ผู้นำมีโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ทำงานในเวลากลางคืนและวันหยุดสุดสัปดาห์ ผู้ป่วยและครอบครัว)



## II. กระบวนการดูแลผู้ป่วย

II.A. สมาชิกทุกคนในองค์กรให้ความสำคัญ**เคารพในผู้ป่วย ครอบครัว และสมาชิก**ด้วยกันเอง (สะท้อนในคำบรรยายลักษณะงาน เครื่องมือและกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบของแพทย์ในการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรเรื่อง patient-centered กระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อเกิดเหตุที่ไม่คาดฝัน)

II.B. เจ้าหน้าที่มี**อิสระที่จะปรับวิธีการดูแล**ผู้ป่วยตามความต้องการที่แสดงออก ความนิยม เพื่อให้ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับประสบการณ์ที่ดี (รูปแบบการทำงานที่เจ้าหน้าที่ซึ่งใกล้ชิดผู้ป่วยที่สุดสามารถให้ความเห็นในวิธีการดูแล)

II.C. มีการ**สื่อสาร**ที่เปิดกว้างและตรงไปตรงมาระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์กร มีกลไกให้เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัวมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีกระบวนการที่เป็นทางการในการเปิดเผยข้อมูลด้วยความเห็นอกเห็นใจเมื่อเกิดผลลัพธ์ที่ไม่คาดฝันกับผู้ป่วย



II.D. มีระบบส่งเสริมให้เกิด**ความต่อเนื่อง**และความรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วยตลอดระยะเวลาที่ผู้ป่วยเข้ารับการดูแล รวมทั้งการส่งต่อระหว่างระดับต่างๆ ของการดูแล และความต่อเนื่องในการดูแลระหว่าง episode (กระบวนการส่งต่อระหว่างเวรต่อเวร หน่วยต่อหน่วย ครั้งต่อครั้ง โอกาสที่ผู้ป่วยและครอบครัวจะร่วมในการสื่อสารระหว่างการส่งเวร การทำงานร่วมกับสถานพยาบาลอื่นในพื้นที่)

II.E. มีระบบเพื่อให้โอกาส**เจ้าหน้าที่มีส่วน**ในวิธีการให้การดูแลผู้ป่วยแบบ patient-entered care อย่างมีความหมาย (ทีมที่จะเสนอแผนงานริเริ่ม การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ที่ทำงาน การนำข้อคิดมาจัดทำแผนงาน การมีส่วนร่วมของแพทย์ การสื่อสารทั่วทั้งองค์กร)

II.F. มีกลไกให้**บริการสนับสนุน**แก่เจ้าหน้าที่ (เช่น เมื่อได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์) รวมทั้งเรื่องที่เจ้าหน้าที่ระบุว่าเป็นเรื่องสำคัญ (เช่น การพัฒนาวิชาชีพ)

II.G **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**ขององค์กรมีส่วนร่วมในการสร้าง patient-centered environment และได้รับการ acknowledge





II.H. กระบวนการ**การบริหารจัดการ** รวมทั้งการเรียกเก็บเงิน มีความโปร่งใส ให้เกียรติ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว

II.I. มีระบบพร้อมที่จะสนับสนุนความเป็น**อิสระ คักดิ์ศรี และทางเลือก**สำหรับผู้ป่วย เคารพในความประสงค์และพฤติกรรมปกติประจำวันของผู้ป่วย (เช่น อาหาร การนอน)

II.J. องค์การสร้าง**สมดุลระหว่างความปลอดภัย** กับการ**เสริมพลัง เคารพใน คักดิ์ศรี และให้อิสระ**แก่ผู้ป่วย (รวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยหากทางเลือกต่างๆ จะมีผลกระทบต่อความปลอดภัย)

II.K. ในสิ่งแวดล้อมของการดูแลต่อเนื่อง มีระบบและการปฏิบัติที่**หนุนเสริมให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความรู้**สึก**ร่วมเป็นเจ้าของ** และภาคภูมิใจ





### III. การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว

III.A. ผู้ป่วยมีส่วนร่วมใน**การตัดสินใจ**เกี่ยวกับการดูแลสำหรับตนเอง การตัดสินใจของผู้ป่วยได้รับความเคารพ ครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามความเหมาะสม ขึ้นกับความต้องการของผู้ป่วย

III.B. ระหว่างการดูแล ผู้ป่วยและครอบครัว**ได้รับความรู้และเข้าถึงข้อมูล**ด้านการแพทย์และสาธารณสุขอย่างกว้างขวางเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงเวชระเบียนและแผนการดูแลของตนขณะที่กำลังได้รับการรักษา และได้รับความช่วยเหลือในการทำความเข้าใจข้อมูลในเวชระเบียน

III.C. ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมใน**กระบวนการวางแผนดูแล**

III.D. ผู้ป่วยและครอบครัว (โดยความยินยอมของผู้ป่วย) **ได้รับข้อมูล**และความช่วยเหลือที่จำเป็นเพื่อมีส่วนร่วมในการเลือกที่จะ**ประสานการดูแลข้าม setting**, ระหว่างผู้ให้บริการต่างๆ และระหว่าง episode of care





## IV. ครอบครัวและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

IV.A. มีชั่วโมงเยี่ยมที่ยืดหยุ่นตลอด 24 ชั่วโมงตามความต้องการของผู้ป่วย เด็กได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยม (ยกเว้นผู้ป่วยจิตเวช NICU และกรณีโรคติดต่อ)

IV.B. เมื่อเป็นที่ตกลงร่วมกันและมีความเหมาะสมทางคลินิก เจ้าหน้าที่ส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลทั้งทางด้านอารมณ์ จิตวิญญาณ และร่างกาย

IV.C. ข้อจำกัดใดๆ ที่จะมีต่อการมีส่วนร่วมของครอบครัว ด้วยเหตุผลทางคลินิก ได้รับการอธิบายให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว

IV.D. มีระบบสนับสนุนพร้อมเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการทางร่างกาย อารมณ์และจิตวิญญาณ (เช่น อาหาร ห้องเตรียมอาหาร ห้องพักผ่อน)



## V. อาหารสุขภาพ

V.A. ผู้ป่วย ผู้มาเยือน และเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าถึงทางเลือกอาหารสุขภาพซึ่งมีทางเลือกที่เป็นไปตามความประสงค์

V.B. มีกระบวนการพร้อมที่จะปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย รวมถึงข้อจำกัดด้านอาหาร ความเชื่อ และบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม

V.C. ผู้ป่วยมีโอกาที่จะมีส่วนร่วมในการวางแผนอาหาร (มื้ออาหารและการเลือกเวลา)





## VI. สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา

VI.A. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพใช้หลักการทางวิชาการในการออกแบบเพื่อการเยียวยา

VI.B. ผู้ใช้พื้นที่ในอาคารมีส่วนร่วมในการออกแบบ

VI.C. ผู้ป่วยมีทางเลือกหรือสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมของตนได้ เช่น แสง การเข้าถึงแสงธรรมชาติ เสียง กลิ่น อุณหภูมิ ความเป็นส่วนตัว

VI.D. ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงสถานที่ มีการลดสิ่งกีดขวางต่างๆ ทั้งที่เป็นสัญลักษณ์และกายภาพ ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิดกว้างและปฏิสัมพันธ์ของผู้คน

VI.E. มีระบบช่วยผู้ป่วยและผู้มาเยือนที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเพื่อให้สามารถไปยังจุดหมายปลายทาง

VI.F. การเข้าถึงอาคารต่างๆ ไม่มีอุปสรรคขัดขวางและสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ รวมทั้งที่จอดรถหรือรถรับส่ง





VI.G สิ่งแวดล้อมได้รับการออกแบบเพื่อตอบสนองความต้องการด้านความเป็นส่วนตัวในวิธีวัฒนธรรมที่เหมาะสม เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วย

VI.H. องค์กรมีความมุ่งมั่นในเรื่องความยั่งยืนและใช้ green approach ในการก่อสร้างหรือปรับปรุง ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

VI.I. ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงธรรมชาติ

VI.J. มีการใช้แสงที่เหมาะสมกับการทำหน้าที ให้สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย เอื้อต่อความสะดวกสบายและความปลอดภัย

VI.K. มีพื้นที่ส่วนกลางเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายและเอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

VI.L. สำหรับการดูแลด้านจิตเวชและการดูแลต่อเนื่อง มี protocol เพื่อเปลี่ยน coercive intervention เป็น healing intervention และส่งเสริมคุณภาพชีวิต



## VII. ความหมายของชีวิต ศิลปะ สันทนาการ

VII.A. องค์กรสนับสนุนเป้าหมายชีวิตที่มีความหมายของผู้ป่วยที่สอดคล้องกับภาวะทางกายและทางจิตของผู้ป่วย และ length of stay

VII.B. มีการออกแบบศิลปะและสันทนาการร่วมกับผู้ป่วย เพื่อตอบสนองความสนใจของผู้ป่วย

VII.C. เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว มีความผูกพันและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมและสันทนาการที่มีความหมาย

## VIII. ความต้องการด้านจิตวิญญาณและความหลากหลาย

VIII.A. มีการสนับสนุนเพื่อตอบสนองความต้องการด้านจิตวิญญาณของผู้ป่วย ครอบครัว และเจ้าหน้าที่

VIII.B มีความตระหนัก (ค้นหาความต้องการ ฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจในเจ้าหน้าที่) สนับสนุน และตอบสนองต่อความหลากหลาย (วัฒนธรรม ประเพณีที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการเยียวยา)

## IX. วิธีการเยียวยาที่หลากหลาย

IX.A. มีการนำเสนอวิธีการเยียวยาที่หลากหลายเพื่อตอบสนองปัญหาของผู้ป่วย (ทั้งร่วมสมัยแบบตะวันตก และแบบพื้นบ้านหรือ caring touch เช่น การนวด healing touch Reiki)

IX.B. wellness need ของผู้ป่วยได้รับการตอบสนองอย่างเป็นองค์รวม (ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง การส่งเสริมกิจกรรมออกกำลัง)





## X. ชุมชนภายนอก

X.A. องค์กร contribute ต่อสุขภาพของชุมชนภายนอก

X.B. องค์กรเปิดรับการมีส่วนร่วมของชุมชนภายนอกต่อชีวิตของชุมชนภายใน (active volunteer program)



## XI. ข้อมูลผลงานขององค์กร

XI.A. มีการเก็บข้อมูลเพื่อวัดคุณภาพการดูแล ความปลอดภัยของ ผู้ป่วย ประสบการณ์ของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ และแสดงให้เห็นว่ามีการ ใช้ข้อมูลเพื่อยกระดับคุณภาพและความปลอดภัย รวมถึงประสบการณ์ ของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่

XI.B. มีการนำเสนอข้อมูลผลงานขององค์กรเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ความเป็นเลิศด้านคลินิกและบริการ ต่อสาธารณะเพื่อสนับสนุนการ ตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ



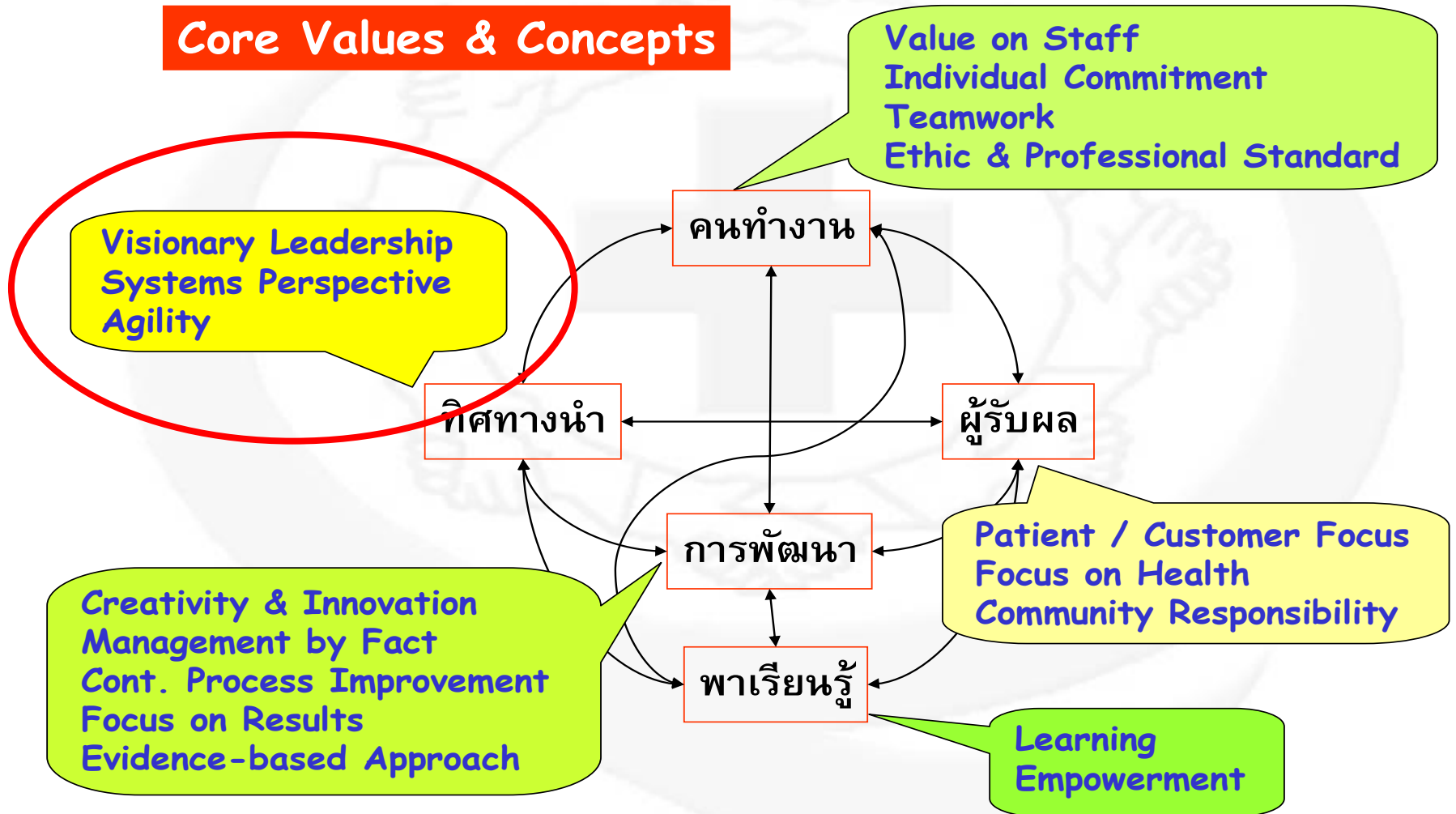
# Spirituality คือ Super Core Values ของการทำงานและการพัฒนา





# ทิศทางนำ

## Core Values & Concepts





## Visionary Leadership

- ผู้นำที่กล้าฝันว่าจะสร้างองค์กรที่มีชีวิต ให้การดูแลด้วยหัวใจ
- ผู้นำที่กล้าขับเคลื่อนในสิ่งที่ผู้อื่นอาจหวัหระเหอะ ในสิ่งที่ยากลำบาก ในสิ่งที่มีโอกาสประสบความสำเร็จน้อย แต่ทำด้วยความ**เชื่อมั่นในคุณค่า**ของสิ่งนั้น
- หัวหน้างานที่เป็นตัวอย่างในการทำงานเพื่อผู้อื่น ทำนอกเหนือหน้าที่



## Systems Perspective

- มองสรรพสิ่งอย่างเป็นองค์รวม ทั้งสิ่งที่เห็นได้ชัด และเห็นไม่ชัด
- ใช้หลักอิทัปปัจจยาในการมองความเชื่อมโยงของสิ่งต่าง ๆ “เพราะสิ่งนี้ ๆ เป็นเหตุ สิ่งนี้ ๆ จึงเกิดขึ้น”
- เห็นมูลเหตุของการเจ็บป่วย เชื่อมโยงกับปัจจัยด้านจิตใจ สังคม สิ่งแวดล้อม
- ใส่ใจในทุกส่วน ได้ยินในทุกเสียง



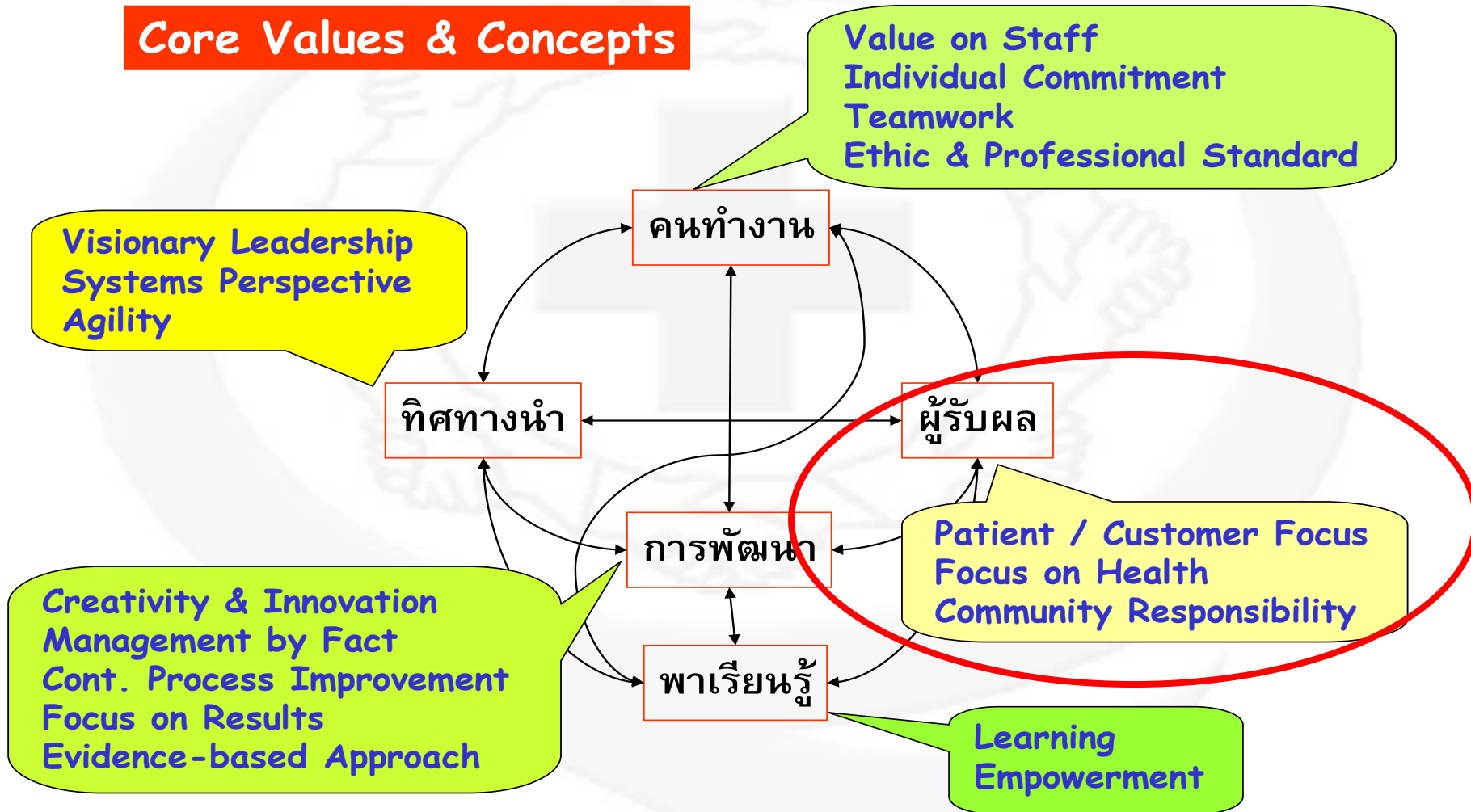
## Agility

- แม้ความต้องการด้านจิตใจจะหลากหลายเหลือประมาณ ก็มี  
ความไวที่จะรับรู้และตอบสนองได้
- ใช้จิตใจที่ใคร่ครวญเพื่อหาทางออกเมื่อกฏระเบียบที่มีอยู่ไม่  
เอื้อต่อการดูแลที่ควรจะเป็น



# ผู้รับผล

## Core Values & Concepts





## Patient & Customer Focus

- ค้นหาและตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม ของผู้ป่วย
- ให้บริการด้วยจิตใจที่เบิกบาน มิได้จำกัดกรอบด้วยหน้าที่ มิได้ทำเพราะหน้าที่เป็นตัวผลักดัน แต่ทำด้วยสำนึกของเพื่อนมนุษย์
- ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นพลังขับเคลื่อนที่ดี โดยที่ตนเองจักไม่คาดหวังในผลเหล่านั้น



## Spirituality & Surgery

I began doing the guided imagery a week before the operation. It took me to a favorite place of peace and happiness and then transported me into the operating room where I could see a group of capable and efficient health care professionals preparing for a guest who turned out to be me!

I knew as I observed them that they wanted to do their very best to take care of me.

And others were around me too — family members and friends, smiling, offering words of assurance and love, filling the whole room with their light. I also felt the presence and healing energy of angelic beings and loved ones who have died.



## Spirituality & Surgery

As I lay on a stretcher outside the operating room, I recalled this imagery and replayed it in my mind.

The combination of prayers, love, light, and positive and confident feelings that went with me into the operating room was something I had never experienced before. It struck me that this was the most important spiritual lesson of the operation.

So before I went under the anesthesia, I expressed thanks in a little speech to the surgeon and his team for all the time, talent, and commitment they were devoting to the healing arts. I told them that I had total confidence in their ability to do the best operation possible. I believed what I had been experiencing in the imagery would indeed be how the surgery and my recovery would unfold.



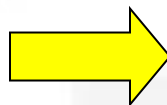


## Focus on Health

- ยินดีที่จะค้นหาทุกข์และศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อนำศักยภาพมาเติมเต็มให้แก่สุขภาพของผู้ป่วย
- มองหาโอกาสปรับเปลี่ยนความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมที่เป็นมูลเหตุ (root causes)
- เคารพในความเชื่อและวิธีการของผู้ป่วยและครอบครัว



บทบาทการ  
ดูแลรักษา



หาโอกาสสอดแทรก  
การสร้างเสริมสุขภาพ

**C<sup>3</sup>THER**

**Holistic  
Empowerment  
Lifestyle  
Prevention**

จากทำให้ สู้ช่วยให้ทำเองได้  
Empower ผู้ป่วยและครอบครัว  
พิจารณาให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต  
ป้องกันมิให้เป็นซ้ำ ป้องกันสำหรับคนอื่น  
ต่อเชื่อมกับกิจกรรมในชุมชน



# องค์ประกอบสำคัญของการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังที่ดี

ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ตนเป็น  
ตระหนักในบทบาทที่จะจัดการดูแลตนเอง  
ครอบครัวและผู้ดูแลมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองของผู้ป่วย  
ผู้ให้บริการถูกมองว่าเป็นผู้ชี้แนะอยู่ข้างเวที

เมื่อผู้ป่วยมารับบริการ  
ทีมผู้ให้บริการมีข้อมูลของผู้ป่วย, สิ่งสนับสนุนการ  
ตัดสินใจ, คน, เครื่องมือ, และเวลาเพียงพอ  
เพื่อให้การดูแลทางคลินิกบนพื้นฐานของข้อมูลวิชาการ  
และสนับสนุนการดูแลตนเองของผู้ป่วย

ผู้ป่วย/ผู้ดูแล  
ที่ได้รับข้อมูล/ตื่นตัว  
(Informed, Activated  
Patient & Caregivers)

ปฏิสัมพันธ์ที่ก่อประโยชน์  
(Productive Interactions)

ทีมผู้ให้บริการ  
ที่มีการเตรียมตัว  
(Prepared Practice Team)

- ประเมินทักษะเรื่องการดูแลตนเอง ความมั่นใจในการดูแลตนเอง และสถานะทางคลินิก
- ปรับการดูแลทางคลินิก (clinical management) ตามแนวทางที่วางไว้เป็นขั้นตอน
- ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย และร่วมกันแก้ปัญหา นำมาสู่แผนการดูแลร่วม
- ติดตามอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง, ดูแลต่อเนื่องโดยแพทย์/พยาบาลประจำ, โทรศัพท์ไปหาผู้ป่วยที่บ้าน, เยี่ยมโดยทีมผู้ให้บริการ
- ผู้ป่วยเป็นผู้ถือเวชระเบียน
- การดูแลตามแผนที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละโรค



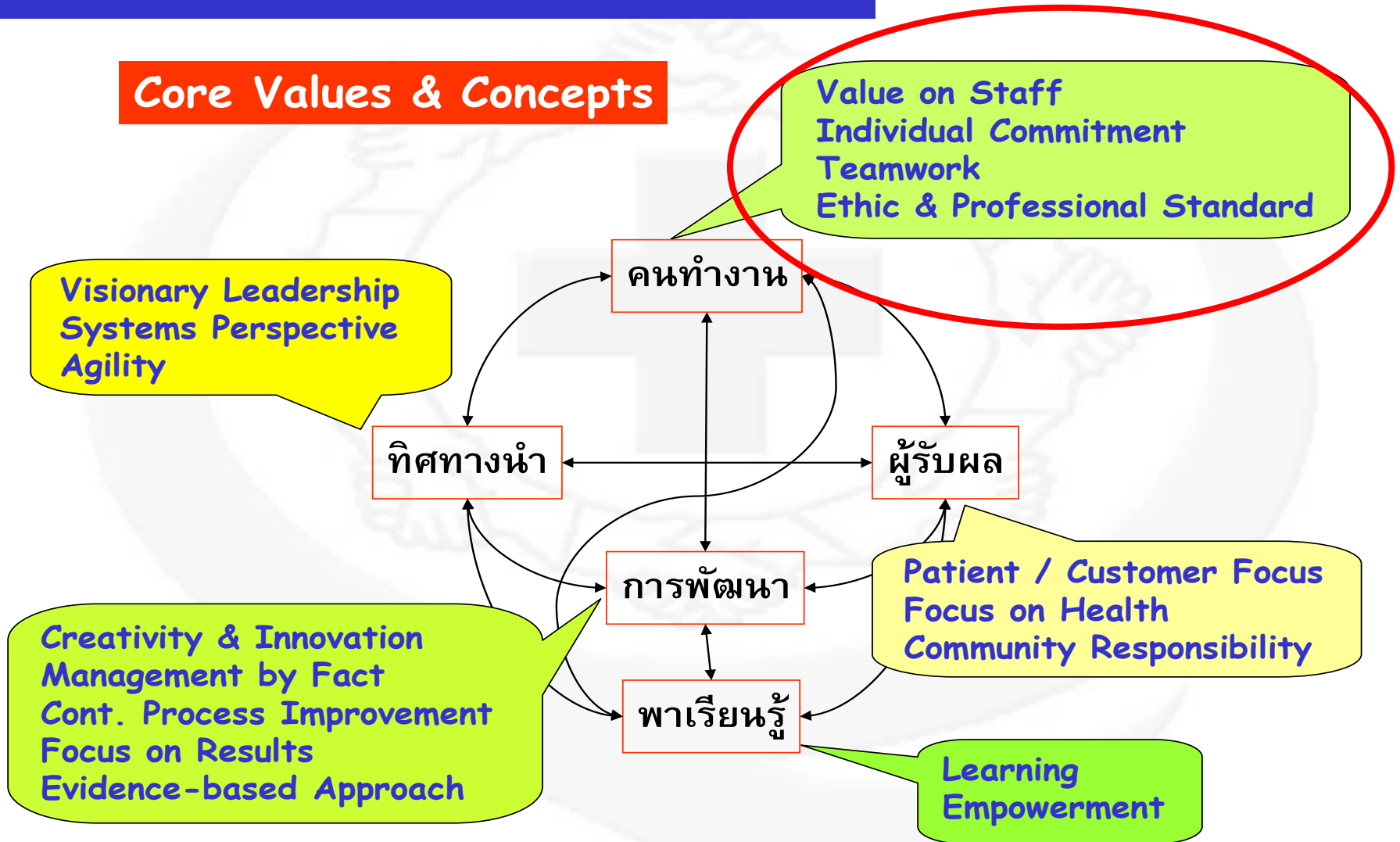
## Community Responsibility

- ค้นหา รับรู้ และเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
- เปิดโอกาสให้ชุมชนแสดงศักยภาพ
- ใช้ประโยชน์จากประเพณี วัฒนธรรม สถานที่ ของชุมชน



# คนทำงาน

## Core Values & Concepts





## Value on Staff & Teamwork

- **แนวคิดองค์กรที่มีชีวิต (Living Organization)**
  - องค์กรจัดการตนเอง
  - ระบบเปิด
  - เครือข่ายที่มีชีวิต
  - การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ
  - การสืบค้นด้านบวก
  - การวางเป้าหมายของตนเอง
  - การตีความข้อมูลอย่างหลากหลาย



# หยุดม้ที่เราซื้ออยู่

- ธุรกิจเป็นดั่งม้ และผู้ซื้อไม่มีความสามารถที่จะหยุดม้ได้
- เราต้องมีผู้ร่วมงานเป็นดั่งครอบครัวเพื่อช่วยเราเอาไว้
- เราต้องการเพื่อนฝูง ผู้ร่วมปฏิบัติ เพื่อให้เราเข้มแข็งเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ
- การใช้ดวงตาแห่ง**หมู่คณะ** มองเข้าไปในโลกแห่งความเป็นจริง ทำให้เราเรียนรู้อะไรได้มากกว่าการมองด้วยสายตาของคนเพียงคนเดียว
- การมุ่งเน้นไปทำงานเป็นการมุ่งเน้นเพียงเฉพาะส่วนเดียวของความเป็นจริง เราต้องมีความสามารถที่จะตอบรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ ณ ที่นี้ ในขณะนี้



## Individual Commitment

- การมี **SHA** กับตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร
- การฝึกฝนพัฒนาตนเอง





# การพัฒนา

## Core Values & Concepts

Value on Staff  
Individual Commitment  
Teamwork  
Ethic & Professional Standard

Visionary Leadership  
Systems Perspective  
Agility

ทิศทางหน้า

คนทำงาน

ผู้รับผล

การพัฒนา

Patient / Customer Focus  
Focus on Health  
Community Responsibility

พาเรียนรู้

Learning  
Empowerment

Creativity & Innovation  
Management by Fact  
Cont. Process Improvement  
Focus on Results  
Evidence-based Approach



## Creativity & Innovation

เปิดโอกาสให้เกิดความคิดสร้างสรรค์  
ในสภาพที่จิตใจปลอดโปร่ง ปล่อยวาง  
เปิดโอกาสให้จิตใต้สำนึกทำงานให้มากขึ้น



## Management by Fact

แสวงหาข้อเท็จจริงทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ  
ใส่ใจใน fact ที่เป็นความรู้สึก การแปลความ การให้คุณค่า  
ลดการใช้ความรู้สึก  
หมั่นตั้งคำถามว่าข้อเท็จจริง ความจริง คืออะไร



## Focus on Result

**มุ่งเป้าระยะยาวที่เกิดจากจินตนาการอันยิ่งใหญ่**



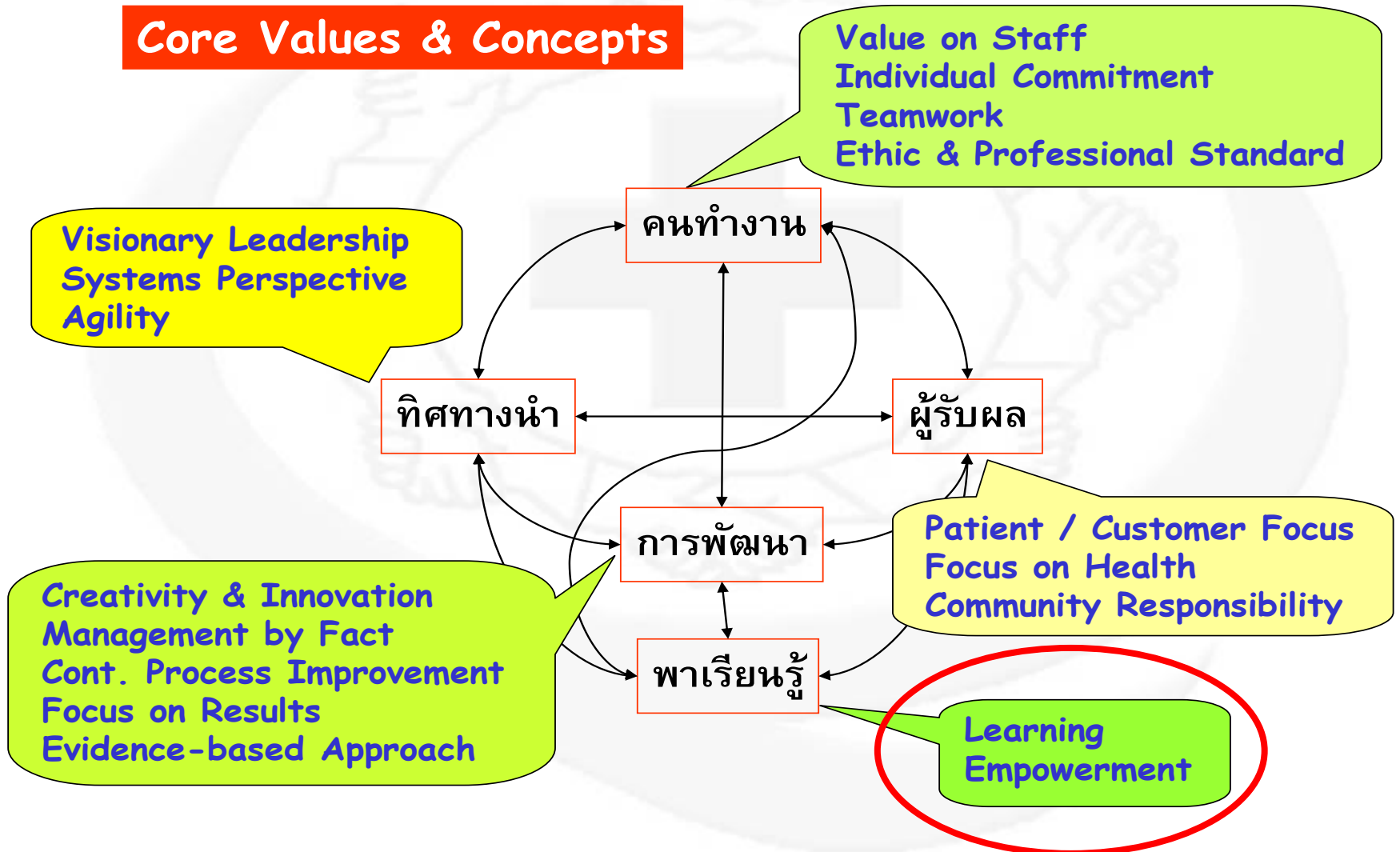
## Evidence-based Approach

**ไม่ทำในสิ่งที่รู้ว่าไม่มีหลักฐานสนับสนุน  
พยายามทำในสิ่งที่หลักฐานบอกว่าได้ผลดีกว่าสิ่งที่ทำอยู่  
ชวนขวายหาหลักฐานในสิ่งที่ผลลัพธ์ยังไม่ได้**



# พาเรียนรู้อะไร

## Core Values & Concepts





## ความสุข: การอยู่บนหนทางที่ถูกต้อง

- **หมั่นละทิ้งแนวคิดและความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อเปิดรับแนวคิดที่ดีกว่าและความคิดเห็นที่ถูกต้องยิ่งกว่า**
- **หมั่นถามตัวเองเสมอ ๆ ว่า “แน่ใจแล้วหรือ”**
- **ความสุขคือความรู้สึกว่าในทุกขณะ เรากำลังอยู่บนหนทางที่ถูกต้อง ไม่จำเป็นต้องไปถึงจุดหมายปลายทาง**
- **ใช้ชีวิตในทุกขณะอย่างมั่นคง ยืนหยัดเหมือนต้นไม้ที่อยู่ตรงนั้น**
- **ความสุขคือการรับรู้ أنناกำลังช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อสังคม**
- **เธอเป็นเธอ ไม่ต้องพยายามเป็นคนอื่น**





## Learning

เรื่องเล่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้  
แต่อย่าตกเป็นเหยื่อของเรื่องเล่า  
เมื่อใดที่เรื่องเล่านั้นมิได้เป็นไปเพื่อตัวเอง  
แต่เป็นไปเพื่อปลุกผู้ฟังให้มีจิตขึ้น  
เป็นไปเพื่อให้ผู้ฟังเห็นโอกาสและช่องทาง  
เป็นไปเพื่อปลอบประโลมผู้ท้อแท้  
เมื่อนั้น เราจะไม่เป็นเหยื่อเรื่องเล่าของเราเอง





## Empowerment

**ให้โอกาสผู้อื่น มีความมั่นใจในผู้อื่น  
พร้อมให้ความช่วยเหลือ  
เชื่อมโยงให้เกิดพลังร่วมกัน  
ลดความเป็นเจ้าของ ลดความถือดี**



# ไม่ต้องมองหาจากคนอื่น

ความดี ความงาม ความจริง ที่เรามองหา:

- เราารู้สึกว่าเราขาดบางสิ่งบางอย่าง เหมือนหม้อขาดฝา
- เทียวเสาะแสวงหาส่วนที่ขาดหายไป
- มองหาในตัวคนอื่น เมื่อพบในตัวใครก็หลงรักเขา
- แสร้งว่าเรามีสิ่งนี้อยู่
- ต่างหลอกหลวงกันเอง และเป็นเหยื่อของกันและกัน
- แท้จริงแล้วมีอยู่ในตัวของเราทุกคน ดุจคลื่นในมหาสมุทรล้วนมีความเป็นน้ำอย่างเท่าเทียมกัน

การยอมรับ:

- ไม่จำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น
- เธอจำเป็นต้องยอมรับตัวเธอเองเท่านั้น เข้าใจ ยอมรับตัวเอง เชื่อมั่นในสิ่งที่ตัวเองเป็น





## บนเส้นทางแห่งจิตวิญญาณ

การรับใช้โลก ไม่ต่างจากการดำเนินตามหนทางแห่งจิตวิญญาณ  
ไม่ได้ต้องการการกระทำสองอย่างที่แตกต่างกัน  
เมื่อเราสามารถดำรงชีวิตอยู่  
และกระทำโดยปราศจากความปรารถนาใน “ผล” ของการกระทำ  
ก็ทำให้เราอยู่บนเส้นทางแห่งจิตวิญญาณในทันที  
เมื่อมือ หัวใจ และจิตใจผสมกัน  
และวิญญาณเป็นอิสระจากความอยาก  
เมื่อนั้นงานทุกชิ้นก็จะเป็นงานศิลป์ ศิลปะเป็นงานที่เยี่ยมยอด  
เราทุกคนสามารถทำเช่นนั้นได้



## เราได้รับความมั่งคั่งจากสังคม

เราใช้ความมั่งคั่งทางสติปัญญา วัฒนธรรม และศาสนา  
เพื่อเพิ่มคุณค่าต่อชีวิตของเรา  
ความมั่งคั่งนี้สะสมจากคนรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง

เพื่อตอบแทน เราเสนองาน ความคิดสร้างสรรค์  
ศิลปะและหัตถกรรม กสิกรรม และสถาปัตยกรรม  
เป็นของขวัญต่อสังคม เพื่อรุ่นปัจจุบันและอนาคต



## การงานไหลผ่านตัวเรา

เมื่อเราถูกขับเคลื่อนด้วยจิตใจเช่นนี้  
การงานก็ไม่ใช่ภาระ ไม่ใช่หน้าที่ ไม่ใช่ความรับผิดชอบ  
เราไม่ใช่คนทำงานของเราด้วยซ้ำ  
การงานไหลผ่านตัวเราและไม่ได้เกิดจากเรา  
เราไม่ได้เป็นเจ้าของปัญญา ความคิดสร้างสรรค์  
หรือฝีมือของเราเลย  
เราได้รับแล้วเราก็ส่งต่อของขวัญและความงดงาม  
ดังเช่นแม่น้ำที่ไหลอยู่เสมอ  
เราเป็นสาขาที่เต็มให้แม่น้ำอันยิ่งใหญ่แห่งเวลาและวัฒนธรรม  
และแม่น้ำแห่งมนุษยชาติ