

---

## ***Picker's Organization Award 2006: Patient-Centered Care***

---

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อสามสิบปีที่แล้ว ผมรู้จัก Picker ในฐานะยี่ห้อของเครื่องเอกซเรย์รุ่นโบราณซึ่งเรียบง่าย บิ๊กปิ่น และเริ่มจะไม่เป็นที่นิยมเท่ากับเครื่องเอกซเรย์ของญี่ปุ่นแล้ว

เมื่อปีที่แล้ว ผมได้รู้จัก Picker Institute ในฐานะองค์กรที่ให้ความร่วมมือกับ ISQua (International Society for Quality in Health Care) จัดมอบรางวัลประจำปีให้แก่บุคคลและองค์กรที่มีผลงานโดดเด่นในด้านการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพหรือการจัดบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ

ผมรู้สึกประทับใจมากขึ้นเมื่อทราบว่า James Picker ผู้ก่อตั้ง James Picker Foundation ซึ่งให้การสนับสนุน Picker Institute ในการทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพขององค์กรบริการสุขภาพต่างๆ นั้นเป็นบุคคลคนเดียวกัน และยังคงมาร่วมกล่าวคำปราศรัยกับที่ประชุมในโอกาสให้รางวัลนี้ทุกปี

ในปี 2549 นี้ ISQua จัดประชุมประจำปีที่ลอนดอน ประเทศอังกฤษ และ Picker Institute ได้มอบรางวัล 3 รางวัล คือ

1. Special Award ให้แก่ Karen Davis, President of the Commonwealth Fund ในซึ่งเป็นผู้สนับสนุนวิสัยทัศน์ของการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางด้วยการให้ทุนแก่แผนงานต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการดูแลเด็ก ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส
2. Individual Award ให้แก่ Professor Sir Liam Donalson, Chief Medical Officer of England's Department of Health ซึ่งประสบความสำเร็จในการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวในเรื่องความปลอดภัยและการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง จนเป็นคำนิยามหลักของ HNS นอกจากนั้นยังเป็นผู้ขับเคลื่อน World Alliance for Patient Safety ภายใต้ร่มขององค์การอนามัยโลกอีกด้วย
3. Organization Award ให้แก่ Planetree ซึ่งเป็นองค์กรที่ไม่คำกำไรซึ่งทำงานร่วมกับโรงพยาบาลและหน่วยบริการสุขภาพต่างๆ เป็นตัวเร่งให้มีการนำแนวคิดการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางไปสู่การปฏิบัติ เป็นผู้ advocate ให้มีการนำ healing & humanistic approach มาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

ในปีที่ผ่านมา มีความเคลื่อนไหวในเรื่องการดูแลที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์กันมาอย่างต่อเนื่อง และในอีกไม่กี่เดือนข้างหน้าก็จะมีการจัดประชุม HA National Forum ครั้งที่ 8 ภายใต้ theme “Humanized Healthcare.. คื่นหัวใจให้ระบบสุขภาพ” เมื่อได้รับฟังคำบอกเล่า

ของ Randall Carter ซึ่งเป็นผู้แทนของ Planetree จึงอดมิได้ที่จะนำมาถ่ายทอดเพื่อเป็นการ  
ออกแขกสำหรับการประชุม HA National Forum ในวันที่ 15-17 มีนาคมที่จะถึงนี้

Randall เริ่มต้นเล่าให้ฟังว่า Planetree คือชื่อต้น Syeamore ซึ่ง Hippocrates บิดาแห่ง  
การแพทย์ของโลกได้อาศัยสถานที่ใต้ต้นไม้นี้เป็นที่สอนนักศึกษาแพทย์ Planetree ก่อตั้งขึ้น  
เมื่อปี 1978 โดยมุ่งเน้นที่จะสร้าง healing environment ในการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

Planetree ทำงานร่วมกับโรงพยาบาลที่หลากหลายจำนวน 122 แห่ง จึงได้มีโอกาส  
เรียนรู้เกี่ยวกับมุมมองต่างๆ ก่อนข้างมาก

เขากล่าวต่อไปว่าเมื่อพูดถึงการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางนั้น มุมมองของผู้ป่วย  
แตกต่างจากมุมมองของผู้เชี่ยวชาญสิ้นเชิง คือผู้ป่วยมิได้คิดถึงผลลัพธ์ แต่จะคิดถึง human  
experience ของตนเอง ประสบการณ์จากการเข้าถึงและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

จากการทำสนทนากลุ่มกับผู้ป่วยจำนวนมาก พบว่าความต้องการยังคงคล้ายคลึงกัน  
ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เช่น ความเป็นส่วนตัว การติดต่อกับญาติและเพื่อนเมื่อต้องการ การ  
ดูแลด้วยหัวใจและมีความเฉพาะเจาะจงสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย ฯลฯ

ทีมงานของ Planetree ได้ให้ความหมายของการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางว่า  
เท่ากับ PHD คือ Personalized (เฉพาะตัว), Humanized (ด้วยหัวใจ), & Demystified  
(ปราศจากข้อกังขา)

องค์ประกอบของการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของ Planetree มีดังนี้

- 1) มนุษยสัมพันธ์ นอกจากการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจแล้ว ยังหมายถึงการดูแลผู้ให้  
บริการด้วยกันเองให้สามารถดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวมได้ดีขึ้น และการเปิด  
โอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
- 2) การออกแบบสถานที่และสิ่งแวดล้อมซึ่งเอื้อต่อ health & healing คำนึงถึงศักดิ์ศรี  
ของบุคคล จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เหมือนบ้าน รวมทั้ง healing  
environment สำหรับผู้ให้บริการด้วย
- 3) อาหารและโภชนาการ นอกจากโภชนาบำบัด โภชนศึกษา แล้วยังพยายามจัดให้  
ใกล้เคียงกับการอยู่บ้านให้มากที่สุด
- 4) การเสริมพลังผู้ป่วยด้วยการให้ข้อมูลและความรู้ การจัดให้มีข้อมูลที่เหมาะสม  
สำหรับผู้ป่วยแต่ละราย การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยอ่านและเขียนบันทึกในเวชระเบียน  
ของตนได้ การให้ผู้ป่วยรับผิดชอบในการเก็บยาไว้กับตัวและกินยาด้วยตนเองตาม  
ความเหมาะสม
- 5) ความสำคัญของการเกื้อหนุนจากครอบครัว เพื่อน และสังคม
- 6) ความสำคัญของการใช้พลังในตัวของผู้ป่วย ครอบครัว และทีมผู้ดูแลมาสร้าง  
healing environment หรืออีกนัยหนึ่งคือมิติด้านจิตวิญญาณ
- 7) การใช้สัมผัสในการบำบัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนวด มีการสอนให้ญาติมีส่วนร่วม  
ในการนวดให้แก่ผู้ป่วย

- 8) การใช้ศิลปะหรืออาหารใจเพื่อการบำบัดรักษา เช่น ดนตรี การเล่าเรื่อง ตัวตลก ภาพยนตร์เบาสมอง การให้ผู้ป่วยมีโอกาทำงานศิลปะ
- 9) การบำบัดรักษาต่างๆ ที่นำมาใช้ร่วมกัน เช่น โยคะ, aromatherapy, pet therapy
- 10) การสร้างชุมชนเข้มแข็งที่เอื้อต่อสุขภาพ

จะเห็นว่าหลายเรื่องเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลในประเทศไทยกำลังดำเนินการอยู่ บางเรื่องเป็นเรื่องง่ายๆ ที่เราคิดไม่ถึงในการนำมาใช้ แต่ก็ยังมีแนวคิดที่ก้าวหน้าอีกหลายอย่างที่อาจจะต้องใช้เวลาอีกนานสำหรับประเทศไทย

เป็นความท้าทายอย่างยิ่งในการปรับเปลี่ยนวิถีคิดและวัฒนธรรมของเราว่าจะขับเคลื่อนไปในทิศทางนี้อย่างไรจึงจะเหมาะสม