

การลาจากที่มีความหมาย จุดประกายสังคมแห่งความไว้วางใจ

การปิดประชุม 4th National Forum on Hospital Accreditation

18 มีนาคม 2546 ณ โรงแรมอิมพีเรียล คิวินส์ พาร์ค

สองวันของการมาอยู่ร่วมกัน

ได้ก่อให้เกิดสายใยความสัมพันธ์ของชุมชนที่มีเป้าหมายเดียวกัน

นั่นคือ

- เป้าหมายของสังคมแห่งการเรียนรู้
- เป้าหมายของการพัฒนาที่เรียบง่าย
- เป้าหมายสู่คุณภาพและความปลอดภัย

อันเป็นประเด็นหลักของการประชุม National Forum 3 ครั้งที่ผ่านมา รวมทั้งครั้งนี้

เราได้รับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ได้ชื่นชมกับความสำเร็จและเรียนรู้กลยุทธ์ของเพื่อน ๆ ได้ตระหนักในความตั้งใจและความมุ่งมั่นของผู้คนต่างแห่งหน

เป็นการจุดประกาย เป็นการเติมพลัง เป็นการก่อให้เกิดความหวัง และเป็นการจุดคบไฟส่องทาง

เชื่อว่าแต่ละท่านคงอยากกลับไปทำอะไรอีกมากมายในโรงพยาบาลของตน

ความปลอดภัยซึ่งดูเหมือนเป็นหญ้าปากคอก กลักลับกลายเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขั้นพื้นฐานที่สุดขององค์กร

ความปลอดภัยมิใช่เพียงเรื่องทางเทคโนโลยีทางการแพทย์และความรับผิดชอบของวิชาชีพ แต่เป็นเรื่องของการสร้างสังคมที่ไว้วางใจ เปิดใจรับฟัง ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และไม่รังรอที่จะซุกเข้าไปทำความเข้าใจกับรากเหง้าของปัญหาเพื่อสร้างปราการป้องกันที่มั่นใจได้

เราจะสร้างสังคมที่ไว้วางใจได้อย่างไร

ไม่น่าจะยากเกินไปถ้าเริ่มจากตัวเราได้

ก่อนจะจากกันไป ขอเชิญชวนทุกท่านมาร่วมทำกิจกรรมอันเป็นแบบฝึกหัดเพื่อการเริ่มต้น เราทุกคนต่างเคยทำผิดพลาดมาในอดีต บ้างก็เป็นเรื่องเล็ก บ้างก็เป็นเรื่องใหญ่ บ้างก็ทำให้เกิดอันตรายรุนแรงต่อผู้ป่วย

เราเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น แต่เราก็เชื่อว่าเราทำด้วยความตั้งใจดี

เราไม่ยอมให้ใครมาตำหนิ และเราก็ไม่ยอมบอกให้ใครรับรู้

เมื่อยอมรับความบกพร่องของตัวเองไม่ได้ เราก็ไม่ยอมรับความบกพร่องของผู้อื่น

เมื่อเป็นเช่นนั้น การตำหนิและการกล่าวโทษจะไม่หมดไป

หากเรายอมที่จะบอกเล่าสิ่งที่เราอยากจะทำให้คนอื่นรับรู้ เราจะเริ่มกลายเป็นคนใหม่ที่หาญกล้า เราจะไม่กล่าวโทษตัวเองและคนอื่น แต่จะฝึกตัวให้มองหาความบกพร่องของระบบ

ทุกคนไม่จำเป็นต้องมองหาความบกพร่องของคนอื่น แต่มองมาที่ความผิดพลาดของตนเอง และเชื่อมโยงไปสู่ปัจจัยเชิงระบบ

ใกล้จะถึงเวลาที่เราจะจากกันแล้ว เราอยากจะจากกันอย่างมีความหมาย ใครขอให้ทุกท่านลุกขึ้นยืน (หยุดพัก 15 วินาที)

เลือกใครสักคนใกล้ๆ ที่ท่านอยากจะรำลา

มองหน้า สบตาและยิ้มให้แกกัน

ด้วยภาษากาย ขอให้สร้างความมั่นใจให้แกกันว่า ท่านคือเพื่อนที่พร้อมจะรับฟัง เพื่อนที่พร้อมจะให้กำลังใจ เพื่อนที่พร้อมจะให้อภัย (หยุดพัก 30 วินาที)

ท่านพร้อมหรือยังที่จะทดสอบตนเอง เราเชื่อมั่นว่าท่านพร้อม

ขอให้แต่ละท่านบอกเล่าความผิดพลาดที่ท่านเคยก่อให้เกิดขึ้นในอดีต จะเป็นเรื่องเล็กน้อยหรือเรื่องรุนแรงก็ได้ ถ้าเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยต่อผู้ป่วยได้ยิ่งดี

บอกเล่าให้กับเพื่อนที่ท่านอยากรำลา

ท่านที่เป็นผู้ฟัง เป็นโอกาสที่ท่านจะได้ฝึกการรับฟังและแสดงท่าทีอันอบอุ่น ให้กำลังใจ แสดงความยินดีต่อความกล้าหาญของเพื่อน

และเพื่อเป็นการตอบแทนความไว้วางใจที่ท่านได้รับ ขอให้ท่านเล่าเรื่องราวทำนองเดียวกันกลับไปให้กับเพื่อนของท่าน

ท่านจะรำลาดด้วยวิธีนี้กับเพื่อนกี่คนก็ได้ จะเล่ากี่เรื่องก็ได้ แล้วเราจะค่อยๆ ทะยอยกันจากที่ประชุมนี้ไป ท่านสามารถใช้เวลาในห้องประชุมนี้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนๆ ได้นานเท่าที่ท่านต้องการ

และเราจะจากกันด้วยรอยยิ้มในหัวใจ ที่เราได้จุดประกายเริ่มต้นของสังคมแห่งความไว้วางใจ เชื่อใจ และเปิดใจขึ้น ณ ที่นี้