

Humanized Healthcare

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

27 พฤศจิกายน 2549 @ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

29 มีนาคม 2550 @ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

5 กรกฎาคม 2550 @ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร

คุณภาพกับการดูแล ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
บรรยายในการประชุมวิชาการมหกรรมคุณภาพครั้งที่ 8
จัดโดย HACCC คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

27 พฤศจิกายน 2549



Humanized Healthcare

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บรรยายในที่ประชุมมหกรรมคุณภาพ Quality Fair ประจำปี 2550

ห้องประชุมอภิตยาทรกิติคุณ ตึกสยามินทร์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

29 มีนาคม 2550

Humanized Healthcare Model

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
บรรยายในการประชุมวิชาการการพัฒนาคุณภาพระดับภาค ภาคเหนือตอนล่าง
(HA Regional Forum)

จัดโดย HACCC มหาวิทยาลัยนเรศวร ร่วมกับ พรพ.

ณ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยนเรศวร

5 กรกฎาคม 2550



ความทรงจำที่ไม่ตาย จากลูก

“อยากให้พ่อ แม่ ไข่ และน้อง มีโอกาสอยู่ร่วมกันและไปเที่ยวด้วยกันอีกครั้ง”

“ผมอยากบอกพ่อกับแม่ว่าผมรัก และอยากขอโทษที่ผมเคยเกรง ผมไม่เคยพูด”

“ผมไม่รู้ว่าจะเริ่มอย่างไร เพราะเวลาจะคุยกันเหมือนมีหมอกบาง ๆ มากั้น”

“การเขียนบันทึกเหมือนเป็นการซักซ้อมไว้ก่อน”

“ขณะนี้มีความสุขมากเพราะเข้าใจพ่อมากขึ้น และพ่อโทรศัพท์มาหาผมบ่อยขึ้น”

<http://jingabella.com/palliative-story-ep1/>

ชีวิตของไข่ ได้เป็นบทเรียนที่ยิ่งใหญ่ในการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย ของหน่วยโลหิตวิทยา รพ.จุฬาลงกรณ์ ทั้งรูปแบบการทำงานเป็นทีม ซึ่งหมายถึงครอบครัว อาสามัคร การเปิดประเด็นคุยเรื่องการตาย การประสานงานกัน การเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึก แม้ไข่จะจากไป แต่สิ่งที่เหลืออยู่คือ ความทรงจำที่ไม่ตาย

End of life NOT End of Light



ความทรงจำที่ไม่ตาย จากพ่อ

“แม้จะเสียใจที่ไฟได้จากไป แต่อย่างน้อยในวาระสุดท้าย ผมและไฟได้มีโอกาสบอกรักกันและกัน ได้ขอโทษในสิ่งที่ทำผิดพลาดต่อกัน ได้ใช้ช่วงเวลาดี ๆ ด้วยกัน”

“ที่สำคัญ ผมได้ของทีระลึกที่ดีที่สุดของไฟ คือ สมุดบันทึก ที่บอกเล่าความในใจ ทั้งความสุข ความฝัน ความหวัง และการต่อสู้ที่ยิ่งใหญ่ต่อความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน และความแข็งแกร่งที่สามารถตัดสินใจเลือกทางเดินชีวิตของตนในช่วงสุดท้ายของชีวิตได้”

“ผมจะเก็บสมุดเล่มนี้ไว้เป็นอย่างดีที่สุด ขอขอบคุณทุกคนที่ทำให้เกิดบันทึกเล่มนี้”



ความสุขในระบบสุขภาพหายไปไหน

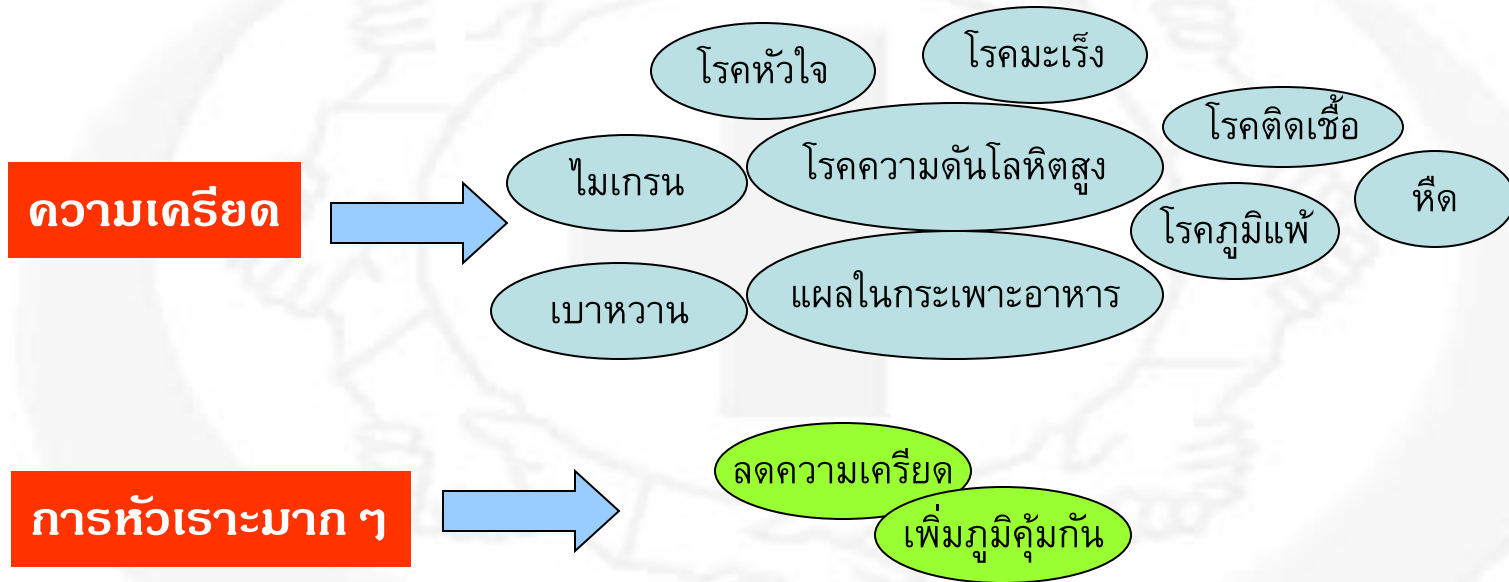


วิบากกรรม-การผจญภัย

ความสุขให้แก่กัน



กาย-จิต เชื่อมโยงกัน



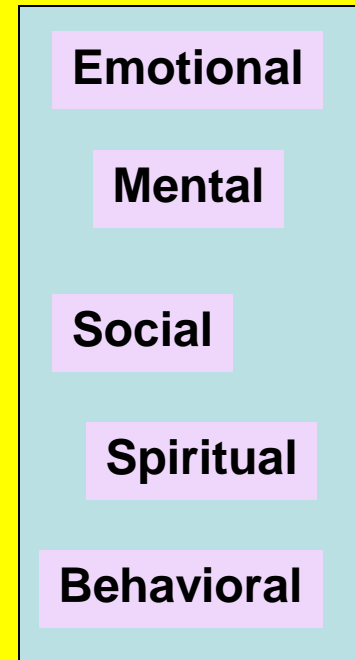
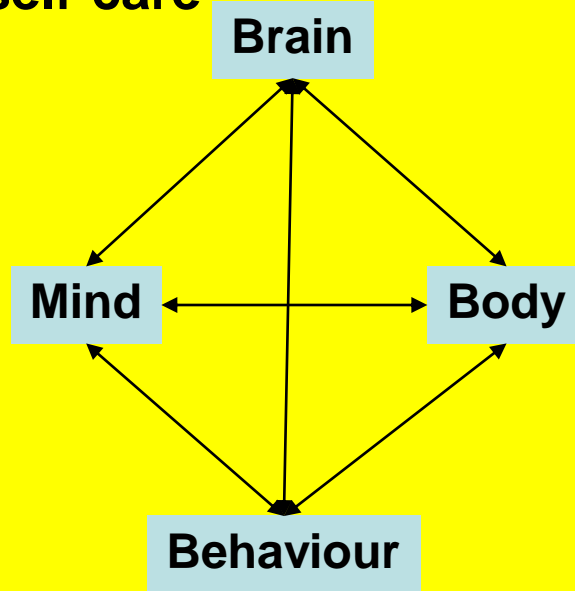
จิต-ระบบประสาท-ระบบเอ็นโดครีน-ระบบอิมมิวโน นั้นเชื่อมโยงกัน

Psycho-neuro-endocrino-immunology



Mind-Body Medicine

Person's capacity for self-knowledge and self-care



Health

Relaxation
Hypnosis
Visual imagery
Meditation
Yoga
Biofeedback
Tai chi
Gi gong
Cognitive-behavioral therapies
Group support
Autogenic training
Spirituality



Era I is good old everyday mechanical medicine, technical orthodox medicine. Drugs, surgery and radiation.

Era II is involved any time we talk about mind/body events within the person. **My mind affecting my brain affecting my body, for good or ill.** It's confined to the present moment, it's "here and now" medicine, it's local.

Era III is mind/body medicine with a different slant. It's a collective mind, a mind **not localized to the brain or the body.** It's mind possibly affecting many bodies, across space. Mind that is not localized to the present moment, **breaking time barriers**, as in the recent studies where people received a message three days before it was sent. Temporal nonlocality / one mind / collective consciousness.



Mind-Body Medicine

หลักฐานจาก RCT และ systematic reviews พอสรุปได้ว่า

- มีกลไกซึ่งสมองและระบบประสาทส่วนกลางมีผลต่อระบบภูมิคุ้มกัน เอ็นโดไครน์ และการทำหน้าที่อัตโนมัติซึ่งเป็นที่ทราบดีว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพ
 - mind-body interventions ร่วมกันหลาย ๆ วิธี (stress management, coping skills training, cognitive-behavioral interventions, relaxation therapy) อาจจะเป็นการรักษา ร่วมที่เหมาะสมสำหรับโรคหลอดเลือดหัวใจและโรคที่มีความเจ็บปวดเช่นไขข้ออักเสบ
 - mind-body approaches (เช่น cognitive-behavioral therapy เมื่อใช้ร่วมกับการให้สุขศึกษา) สามารถใช้เป็นการรักษาร่วมสำหรับโรคเรื้อรังจำนวนมาก
 - mind-body therapies (เช่น imagery, hypnosis, relaxation) เมื่อใช้ก่อนผ่าตัด จะช่วยให้ผู้ป่วยฟื้นจากการระงับความรู้สึกและลดอาการปวดแผลผ่าตัดได้ดี
 - ผลของ mind-body approach อาจอธิบายได้ด้วย neurochemical & anatomical bases
- Mind-body approaches มีความเสี่ยงทางต่อร่างกายและจิตใจค่อนข้างน้อย สามารถสอนให้ทำได้ง่าย

Placebo Effect



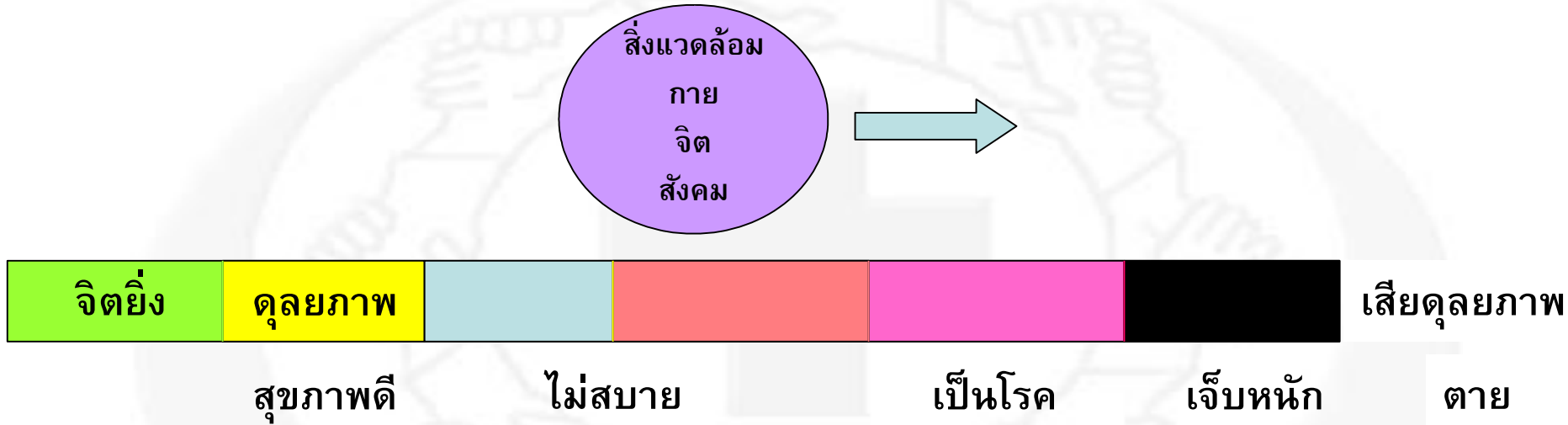
During World War II, the importance of belief reentered the web of health care. On the beaches of Anzio, morphine for the wounded soldiers was in short supply, and Henry Beecher, M.D., discovered that **much of the pain could be controlled by saline injections**. He coined the term “placebo effect,” and his subsequent research showed that **up to 35 percent of a therapeutic response to any medical treatment could be the result of belief**.

เมื่อฝรั่งเรียนรู้อายุรเวท

Quantum healing is healing the bodymind from a quantum level. That means from a level which is not manifest at a sensory level. Our bodies ultimately are fields of information, intelligence and energy. Quantum healing involves a shift in the fields of energy information, so as to bring about a correction in an idea that has gone wrong. So quantum healing involves healing one mode of consciousness, mind, to bring about changes in another mode of consciousness, body.



Spectrum ของสภาวะคุณภาพ

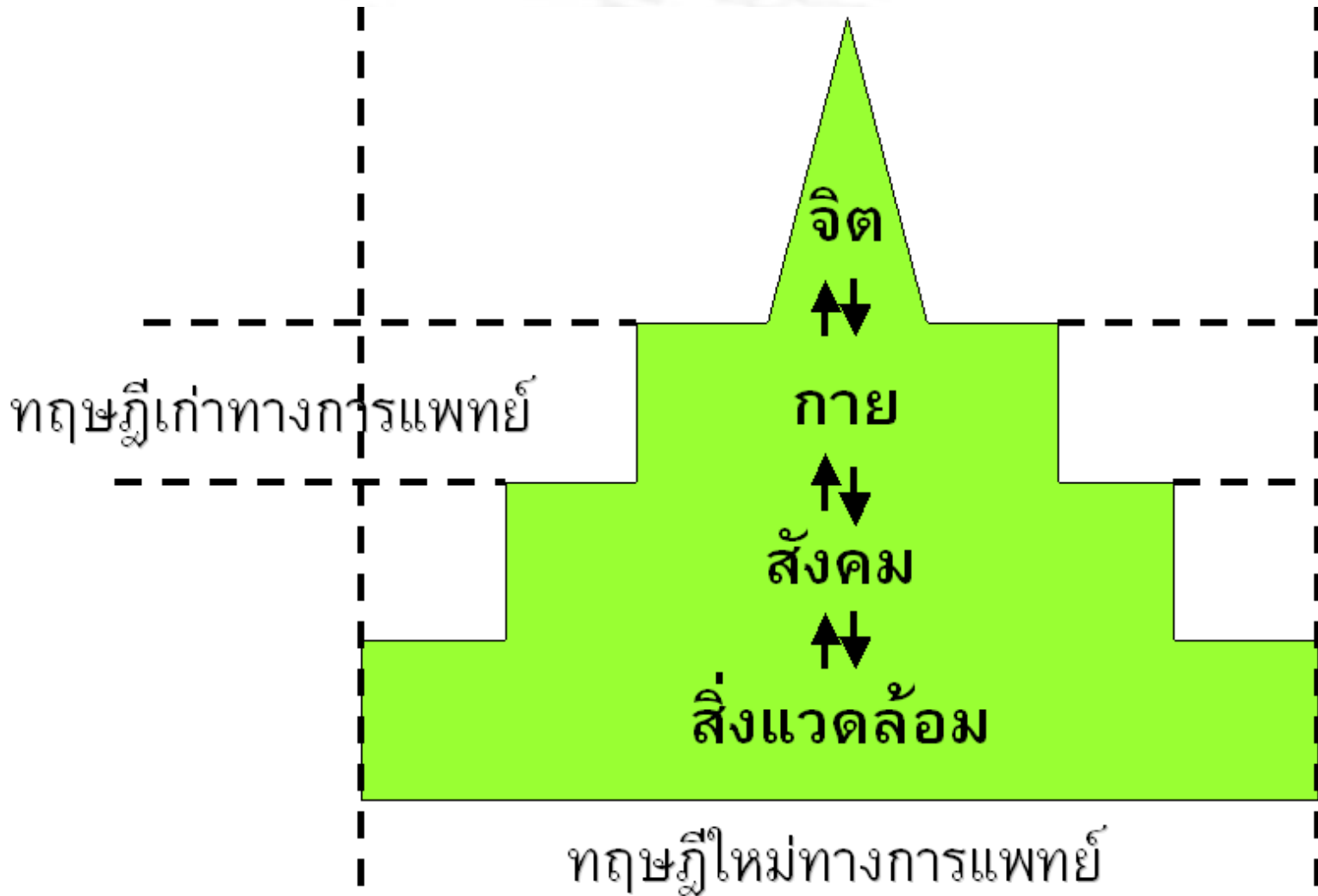


ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

- กาย** DNA อณู เซลล์ อวัยวะ เชื้อโรค อาหาร ยาเสพติด อุบัติเหตุ neurotransmitters
- จิต** ความเครียด ความเชื่อ สมาร์ท ปัญญา โลกทรรศน์ วิธีคิด
- สังคม** การอยู่ร่วมกัน สงคราม สันติภาพ โครงสร้างของสังคม
- สิ่งแวดล้อม** อุณหภูมิ ความชื้น แสงแดด รังสี UV มลพิษ น้ำท่วม สภาพการทำงาน



ทฤษฎีใหม่ทางการแพทย์



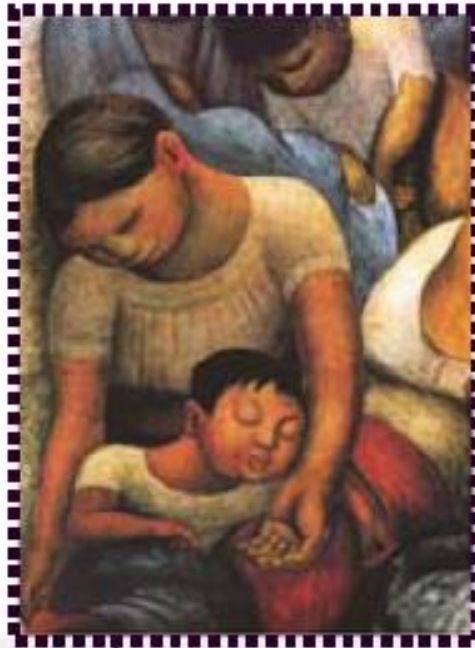


“I would rather know the person who has the disease than know the disease the person has.”

Hippocrates

สุขภาพกับความเป็นมนุษย์

สุขภาพคือภาวะแห่งความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์



ข้าพเจ้าไม่ต้องการให้ท่านทั้งหลายเป็นเพียงแพทย์ แต่ต้องการให้
ท่านเป็นมนุษย์ด้วย..... พระราชดำรัสสมเด็จพระบรมราชชนก

Integrating Health and Humanity



สุขภาวะหรือสุขภาพดีของทุกคนเป็นศีลธรรมของสังคม
หัวใจของสุขภาวะคือการเคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี
และศักยภาพของความเป็นมนุษย์

ศักยภาพสูงสุดของ

ความเป็นมนุษย์

Self-Transcendence

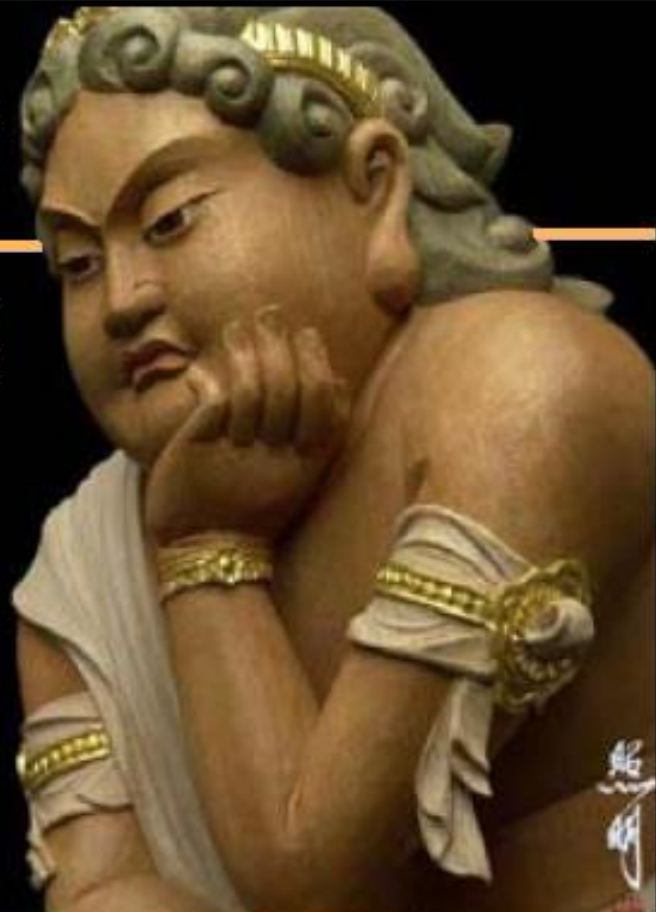
Self Actualization Needs

Ego Needs

Social Needs

Security Needs

Physiological Needs



คือการก้าวพ้นจากความบีบคั้นคับข้องไปสู่อิสรภาพ
ที่เชื่อมโยงมนุษยชาติและสรรพสิ่งให้เป็นหนึ่งเดียว

การลดทอนความเป็นมนุษย์ นำไปสู่ปัญหาความรุนแรงในระบบบริการ



- มนุษย์กลายเป็นเครื่องมือมากกว่า เป็นเป้าหมายการพัฒนา
- การทำงานกลายเป็นความทุกข์
- คนถูกทำร้ายและทำร้ายคนอื่นได้ง่าย
- นำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรง
- คนดีท้อแท้ หหมดกำลังใจทำงาน

**ไรต์ก็กดขี่ไรต์ความเป็นมนุษย์อย่างรุนแรง
ได้กลายเป็นไรต์:บาดอย่างใหม่**

Dehumanization of health profession

- การขาดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ
- การรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียม
- การลดทอนงานเป็นเพียงการหารายได้
- ความแปลกแยกจากงานที่ทำ
- ความยอมรับในสังคมลดน้อยลง
- ขาดแรงบันดาลใจและความคิดสร้างสรรค์
- ระบบงานบั่นทอนทำให้คนทำดีท้อแท้
- งานขาดความหมายเชิงจิตวิญญาณ

แนวคิด

การบริหารที่ใส่ใจต่อความเป็นมนุษย์

- บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยในฐานะมนุษย์
- สุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของศีลธรรมทางสังคม
- ความเจ็บป่วยเป็นโอกาสของมนุษยธรรม
- การร่วมทุกข์นำไปสู่การแสวงหา
- ความดีมีสรรพคุณเยียวยาความทุกข์ได้
- เกิด แก่ เจ็บ ตายกับความหมายของชีวิต
- เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือของมนุษย์

แนวปฏิบัติ

How to humanize health care

- ขยายกรอบแนวคิดเรื่องสุขภาพ
- ดูแลรักษาทั้งโรค ความเจ็บป่วย และความทุกข์
- เรียนรู้จากเรื่องเล่าและเรื่องราวชีวิต
- แสวงหาโอกาสทำงานกับคนทุกข์ยาก
- ละเอียดอ่อนต่อมิติทางสังคมวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการเรียนรู้อุดมคติของชีวิต
- สร้างวัฒนธรรมจิตอาสาเพื่อการขัดเกลาตนเอง
- ปรับระบบงานและการจัดการให้เอื้อต่อการเรียนรู้



เรื่องเล่ากับการเรียนรู้ความเป็นมนุษย์

- มนุษย์เรียนรู้ความละเอียดอ่อนผ่านเรื่องเล่า
- เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ บ่มเพาะคุณค่า และปลูกฝังคุณธรรม
- การเล่าเรื่องช่วยนิยามความหมายให้ชีวิต
- การฟังอย่างตั้งใจเป็นการเคารพในความเป็นมนุษย์ (Deep Listening)

In matters of ethics and spirit there may be nothing more practical than a good fable (Bolman & Deal 1994:4)

ส่งเสริมโอกาสการทำงานกับคนทุกวัย



- ความทุกข์ยากเป็นเครื่องเร่ง
ความเป็นมนุษย์ให้แสดงออก
- คุณค่าของงานปรากฏเด่นชัดที่
สุดเมื่อเกิดกับคนทุกวัย
- การทำงานรับใช้คนทุกวัย
เป็นเส้นทางของพระโพธิสัตว์

เรียนรู้ความเป็นมนุษย์จากชีวิตที่สัมผัสชีวิต

ส่งเสริมการเรียนรู้จุดมดตติบวงชีวิต



- สนับสนุนการค้นหา ชื่นชมเรื่องราวความดี คุณธรรมวิชาชีพ และอุดมคติชีวิตที่แฝงในระบบงานและนำเรื่องราวที่สร้างแรงบันดาลใจมาเรียนรู้ร่วมกัน

ปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้ มีจิตความเป็นมนุษย์

ลดความเป็นช่วงชั้นและลำดับชั้นการสั่งการ
ส่งเสริมความสัมพันธ์แนวระนาบ
สร้างวัฒนธรรมการร่วมคิดร่วมทำแทนการสั่ง
ส่งเสริมความเป็นชุมชนในองค์กร
สนับสนุนงานอาสาสมัครในองค์กร
ส่งเสริม Non-financial incentive

ระบบบริหารที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์



- บูรณาการสุขภาพกับความ
เป็นมนุษย์
- เชื่อมโยงมิติทางสังคม
 - อ่อนโยนต่อชีวิต
 - อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ
 - ความเป็นกัลยาณมิตร
ระหว่างผู้ดูแลรักษากับคนป่วย

Envisioning a Humanized Health Care

Humanized Care & Core Values



“คนคือสินทรัพย์ที่นับวันยิ่งมีค่า
ต้องรักษามิให้เป็นเหยื่อของระบบ”

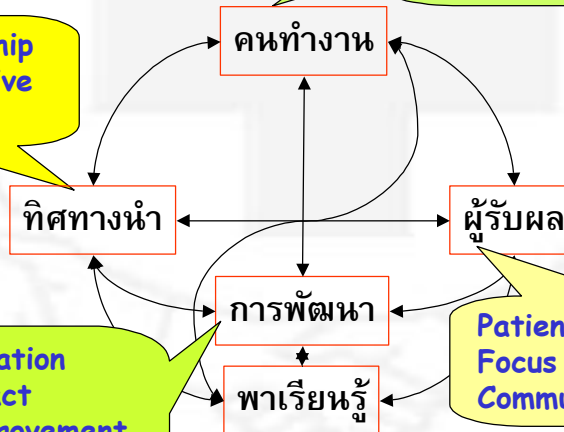
“เห็นโอกาสในวิกฤติ เห็นในสิ่งที่คนอื่น
ไม่เห็น รวมพลังทุกคนมาร่วมงาน”

Value on Staff
Individual Commitment
Teamwork
Ethic & Professional Standard

“ทำงานประจำให้ดี”
“มีอะไรให้คุยกัน”
“ขยันทบทวน”

“มองความเป็นทั้งหมด
มองความเชื่อมโยง”
“ยืดหยุ่น รวดเร็วใน
การตอบสนอง”

Visionary Leadership
Systems Perspective
Agility



“ลูกค้าสำคัญที่สุด”

Patient / Customer Focus
Focus on Health
Community Responsibility

“สุขภาพคือดุลยภาพ”

“เรียบง่าย ให้คุณค่า อย่ายึดติด”

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

“เสริมพลังชุมชน”

“ใส่หมวกสีขาว
เอาข้อมูลมาใช้”

Learning
Empowerment

“การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุก
หนแห่ง จากทุกเรื่องราว”

“พัฒนากระบวนการไม่หยุดนิ่ง”

“เป้าหมายชัด วัดผลได้”

“หลักฐานชัด จัดเป็นแนวทาง”

“ช่วยคนไข้ให้พึ่งตนเองได้ ตามศักยภาพของตน”
“ให้อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่พนักงานมากที่สุด”



การเริ่มต้น

การเริ่มต้นที่ง่ายที่สุดคือเริ่มที่ตนเอง ในงานประจำ

RM: จัดความเสี่ยง (ใส่ใจต่อสถานการณ์ที่ต้องการความช่วยเหลือ)

QA: สร้างมาตรฐานในตัวเอง (ฝึกฝนจนเป็นนิสัยในการดูแลด้วยหัวใจ)

CQI: สร้างคุณค่าให้แก่คนรอบตัว

สำคัญต้องมีสัมมาทิฐิเป็นเครื่องชี้ทาง

การขับเคลื่อนระบบสุขภาพ ที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์

พัฒนาตนเอง

คุณลักษณะที่ต้องการ

เข้าใจและเปิดใจตนเอง

เมตตา กรุณา เอื้ออาทร

แสดงความรักโดยไม่มีเงื่อนไข

เห็นความดีและคุณค่าของผู้อื่น

เคารพความคิดและความเชื่อของผู้อื่น

ตั้งใจทำงานเพื่อผู้อื่น

กลยุทธ์การพัฒนา

เจริญสติ สมาธิ ปัญญา

เรียนรู้จากตัวตนของเรา ทบทวนตัวเองเป็นระยะ

หาโอกาสมองความทุกข์ยากของเพื่อนมนุษย์

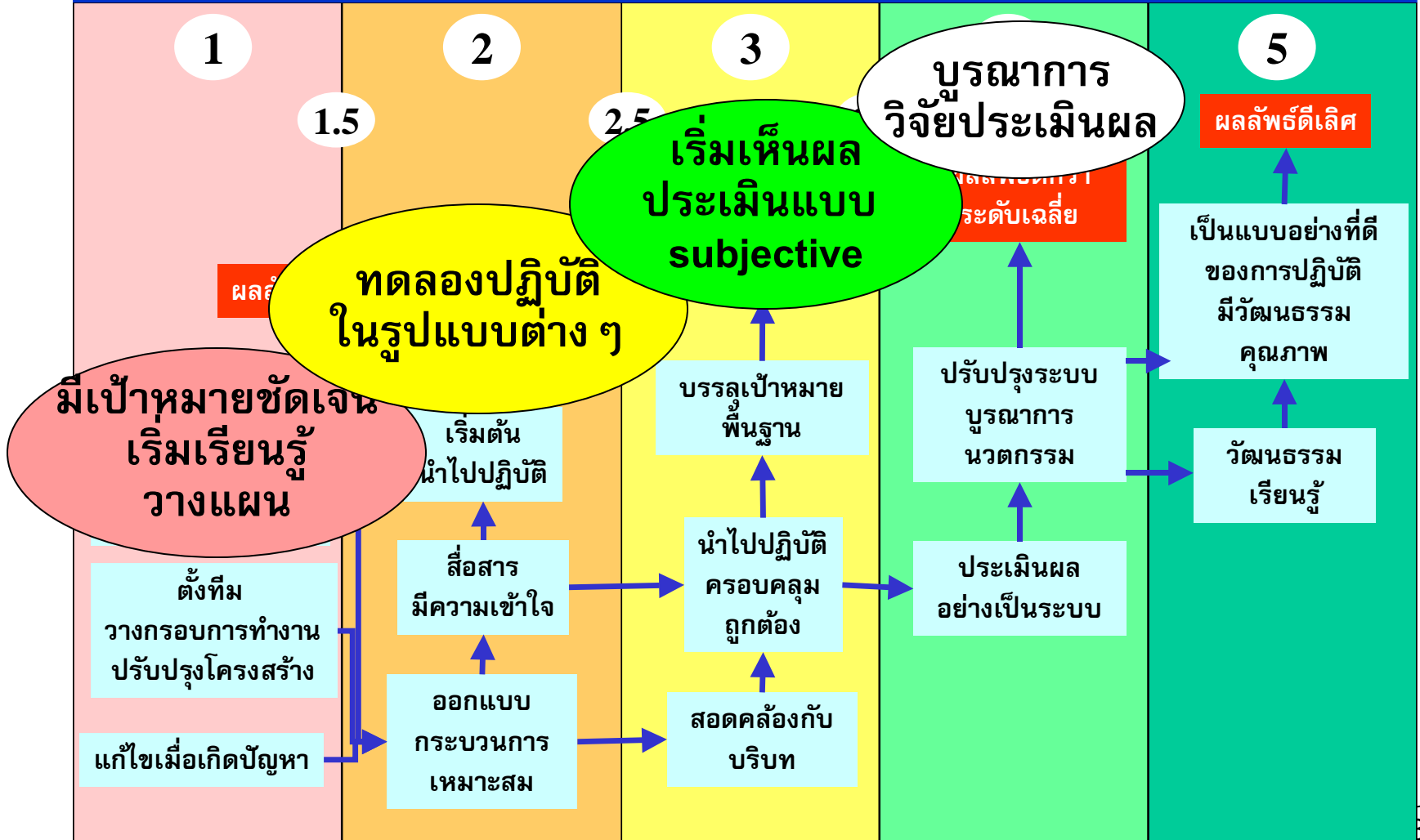
ฝึกมองแบบองค์รวม เชิงระบบ

มองให้เห็นคุณค่าและความดีของงานที่เราทำ

ลำดับขั้นของการพัฒนา HHC



Scoring Guideline: For Continuous Improvement to Excellence





ท่านพุทธทาสสอนว่า:
อย่าเบียดเบียนตนเอง
อย่าเบียดเบียนผู้อื่น
อย่าเบียดเบียนธรรมชาติ
มองโลกตามความเป็นจริง มันเป็นเช่นนั้นเอง



**ไม่มีพลังอะไรแล้วที่จะสู้กับพลังทางลบที่กำลังเกิดขึ้นในสังคมไทย
นอกจากพลังของความเป็นมนุษย์**

ศ.นพ.ประเวศ วะสี



Apply Oneself



วิริยะ



ดัดแปลงจาก “ศิษย์ใจไปเรียนเซ็น”

Humanized Healthcare Model

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
บรรยายในการประชุมวิชาการการพัฒนาคุณภาพระดับภาค ภาคเหนือตอนล่าง
(HA Regional Forum)

จัดโดย HACCC มหาวิทยาลัยนเรศวร ร่วมกับ พรพ.

ณ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยนเรศวร

5 กรกฎาคม 2550

Humanized Healthcare



สุขภาวะของบุคคล ครอบครัว ชุมชน
เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม
ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง

ขยายกรอบแนวคิดเรื่อง
สุขภาพ ดูแลทั้งโรค ความ
เจ็บป่วย และความทุกข์

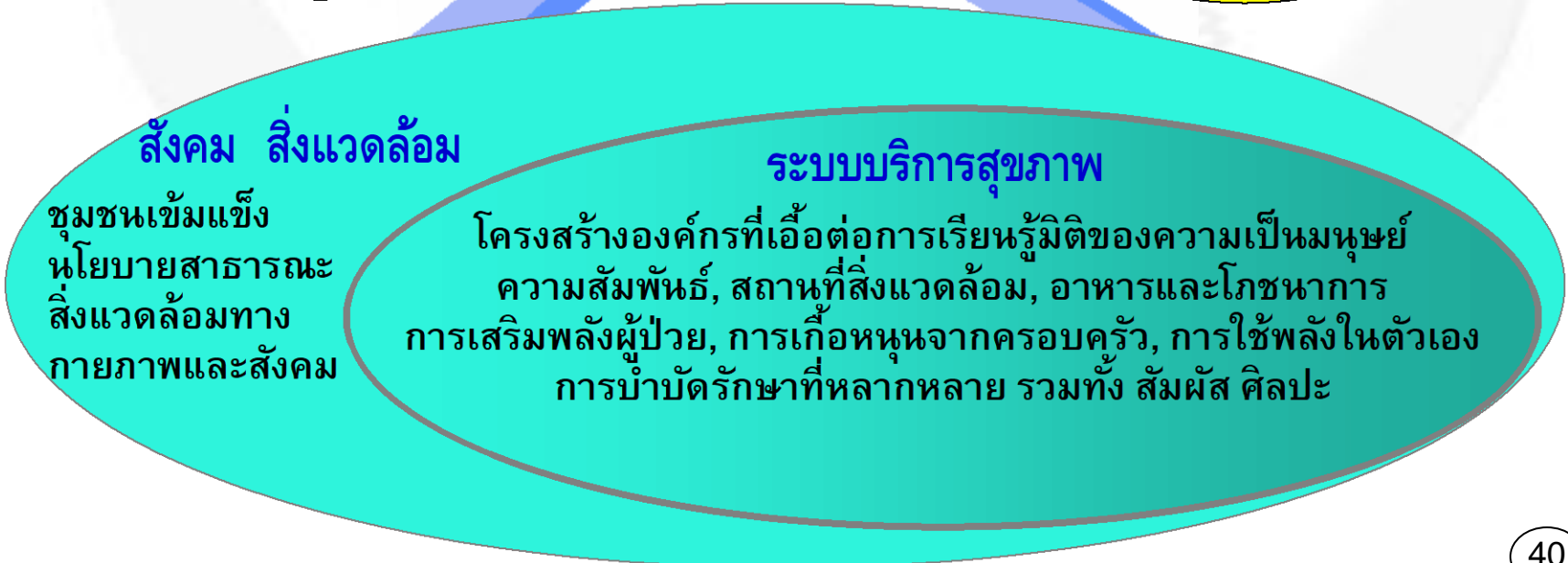
บุคคลที่รักษา
ดุลยภาพของตนเอง

เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี ศักยภาพ

ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดผล

ทีมผู้ให้บริการ
ที่มีหัวใจของ
ความเป็นมนุษย์

เรียนรู้ความเป็นมนุษย์



Humanized Healthcare

สุขภาวะของบุคคล ครอบครัว ชุมชน
เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม
ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง

ขยายกรอบแนวคิดเรื่อง
สุขภาพ ดูแลทั้งโรค ความ
เจ็บป่วย และความทุกข์

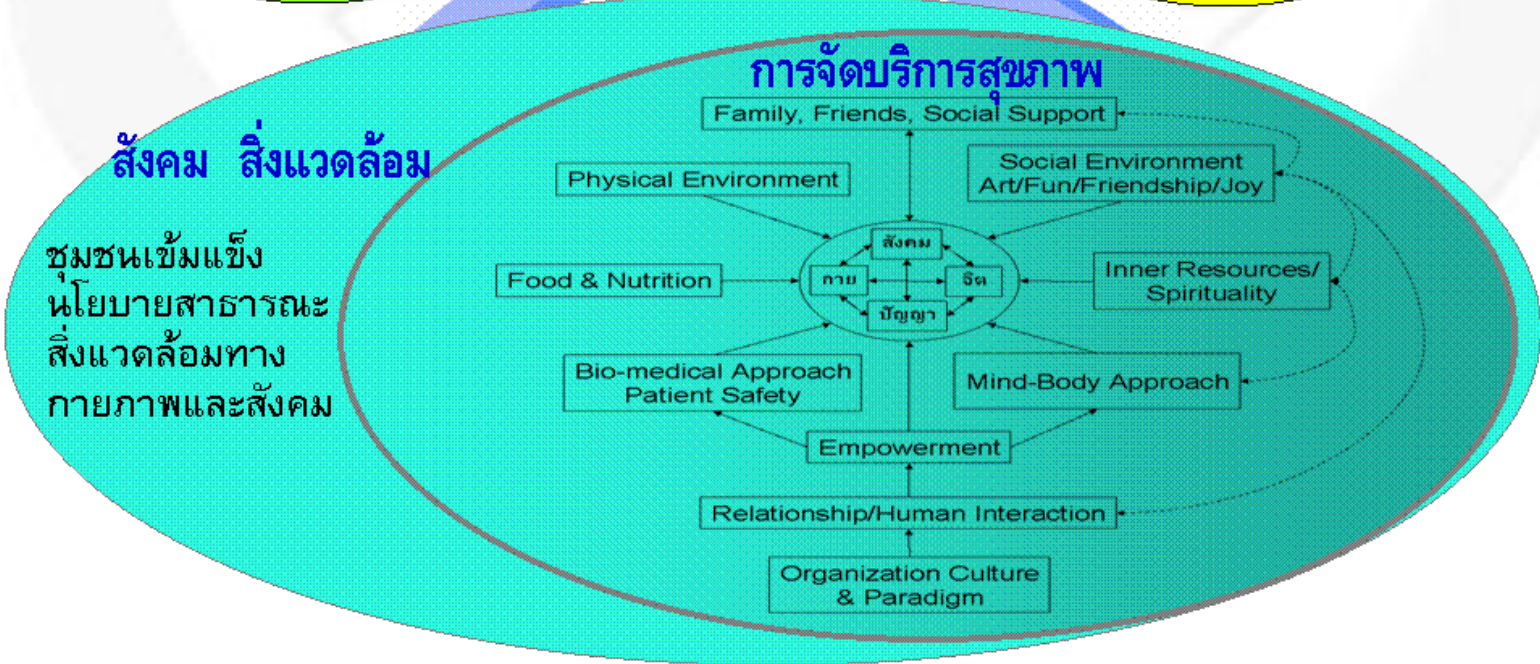
เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี ศักยภาพ

ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดผล

เรียนรู้ความเป็นมนุษย์

บุคคลที่รักษา
คุณภาพของตนเอง

ทีมผู้ให้บริการ
ที่มีหัวใจของ
ความเป็นมนุษย์



Humanized Healthcare Model

สุขภาพของบุคคล ครอบครัว ชุมชน
 เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม
 ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง

ขยายกรอบแนวคิดเรื่อง
 สุขภาพ ดูแลทั้งโรค ความ
 เจ็บป่วย และความทุกข์

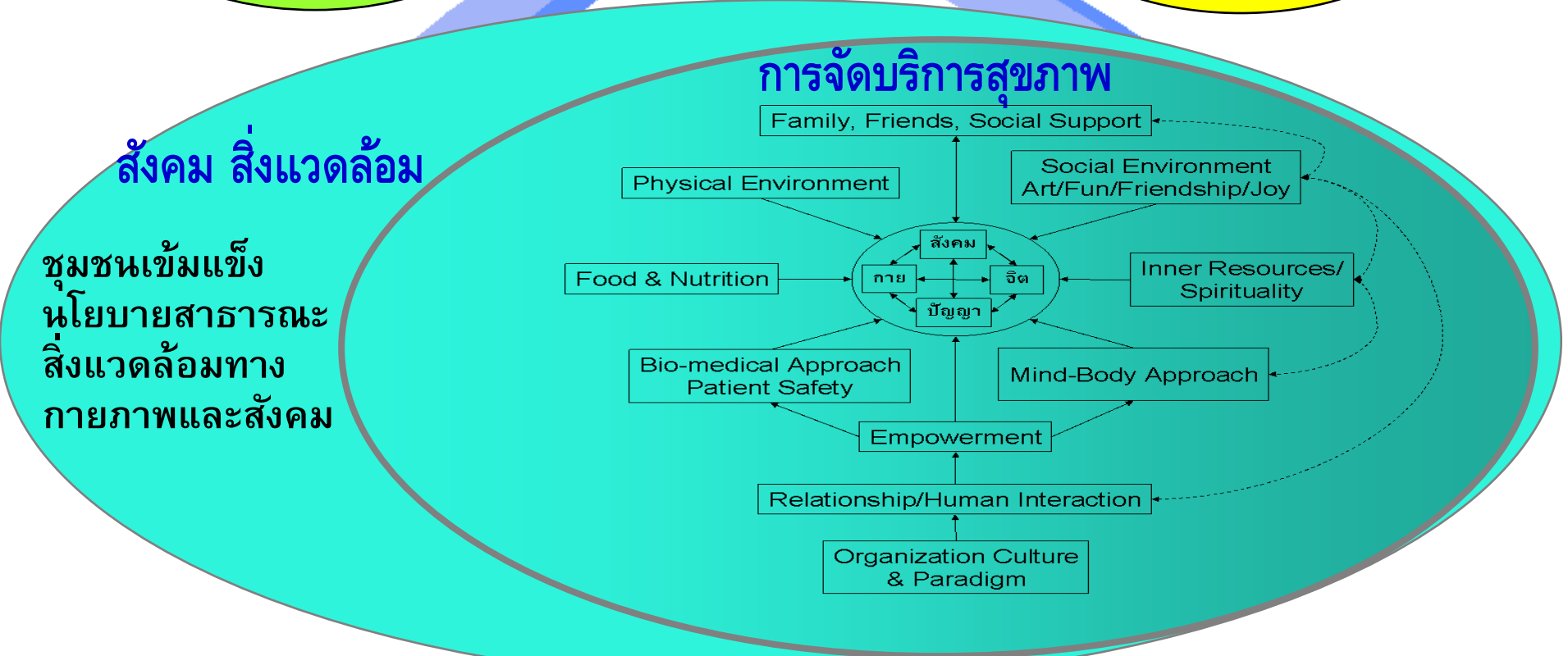
บุคคลที่รักษา
 ดุลยภาพของตนเอง

เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี ศักยภาพ

ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดผล

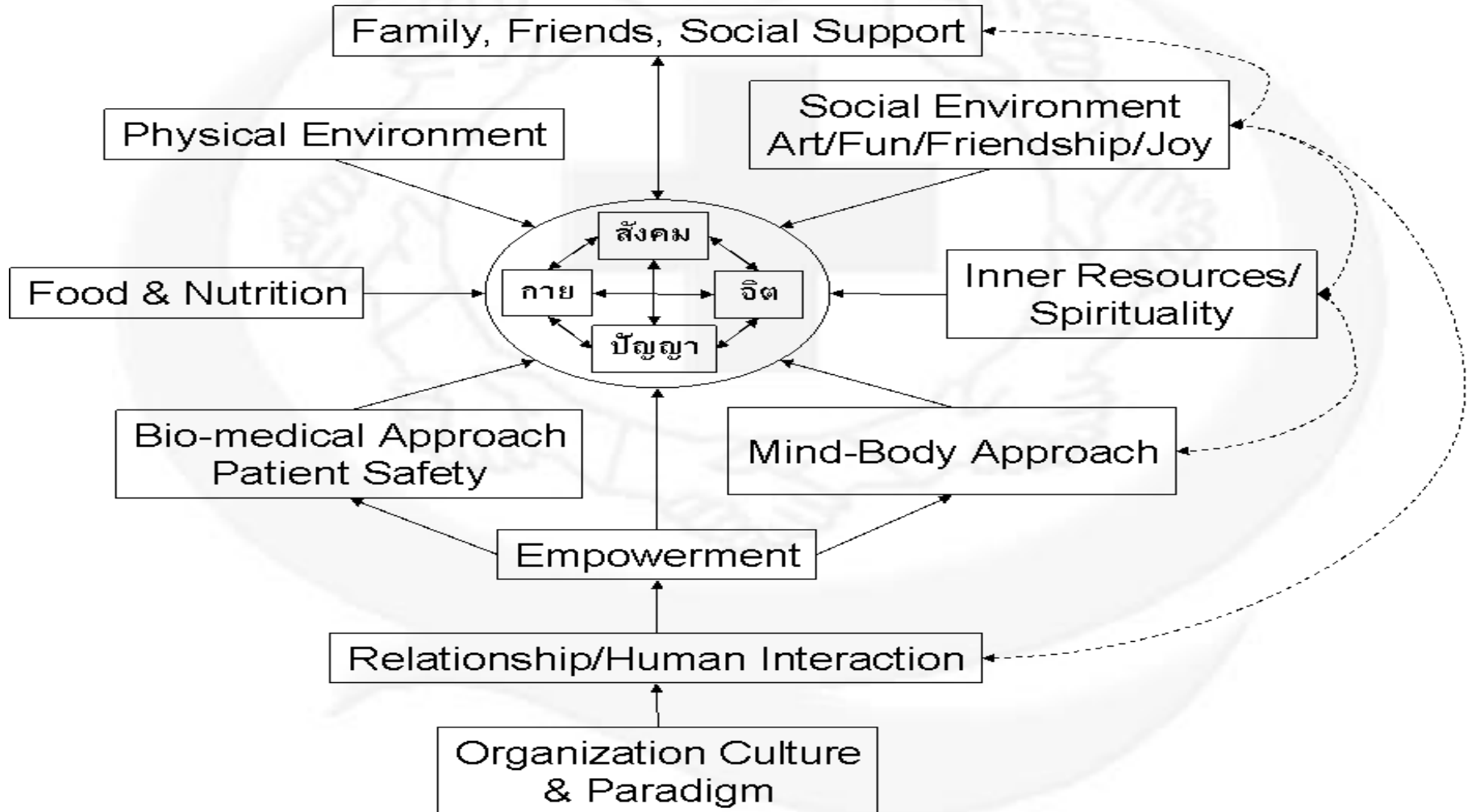
เรียนรู้ความเป็นมนุษย์

ทีมผู้ให้บริการ
 ที่มีหัวใจของ
 ความเป็นมนุษย์





การจัดบริการสุขภาพ



Humanized Healthcare

สุขภาวะของบุคคล ครอบครัว ชุมชน
เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม
ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง

ขยายกรอบแนวคิดเรื่อง
สุขภาพ ดูแลทั้งโรค ความ
เจ็บป่วย และความทุกข์

เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี ศักยภาพ

บุคคลที่รักษา
คุณภาพของตนเอง

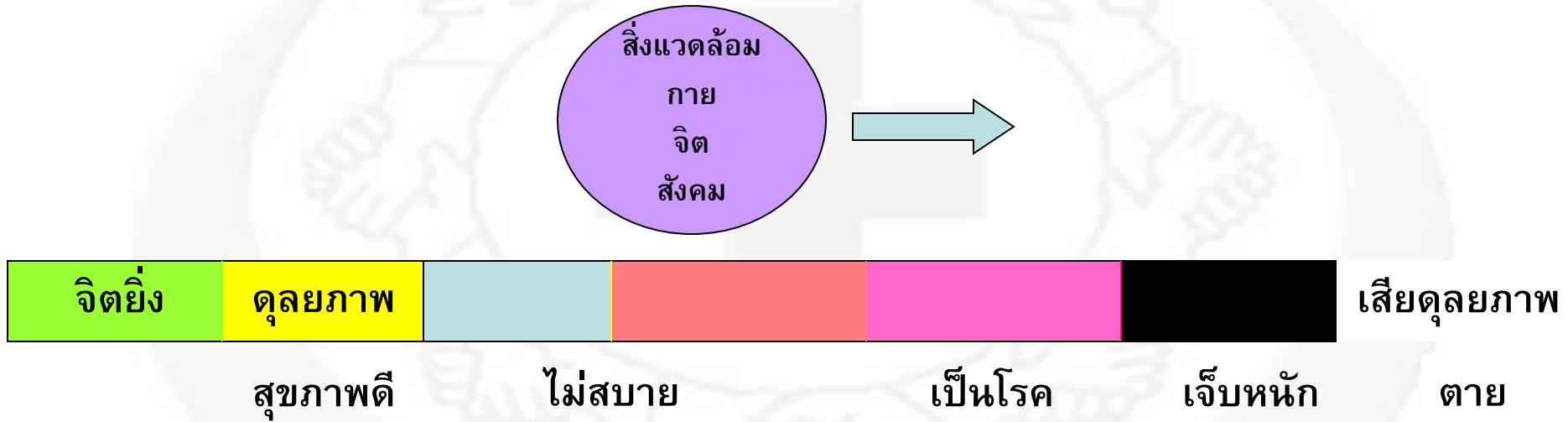
ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดผล
เรียนรู้ความเป็นมนุษย์

ทีมผู้ให้บริการ
ที่มีหัวใจของ
ความเป็นมนุษย์





สุขภาพคือดุลยภาพ



Humanized Healthcare

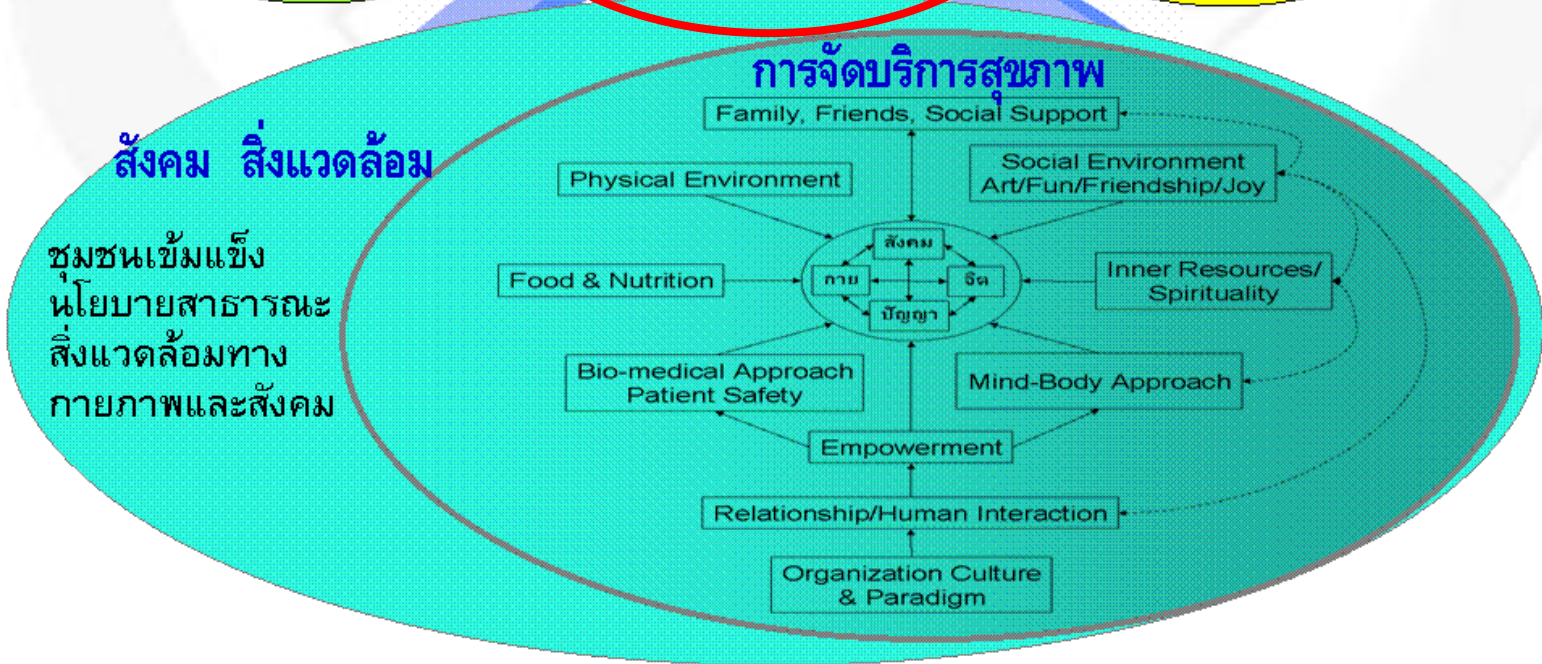
สุขภาวะของบุคคล ครอบครัว ชุมชน
เข้าถึงความจริง ความดี ความงาม
ก้าวสู่อิสรภาพ เชื่อมโยงมนุษย์และสรรพสิ่ง

ขยายกรอบแนวคิดเรื่อง
สุขภาพ ดูแลทั้งโรค ความ
เจ็บป่วย และความทุกข์

บุคคลที่รักษา
คุณภาพของตนเอง



ทีมผู้ให้บริการ
ที่มีหัวใจของ
ความเป็นมนุษย์





Transformational Learning

• What

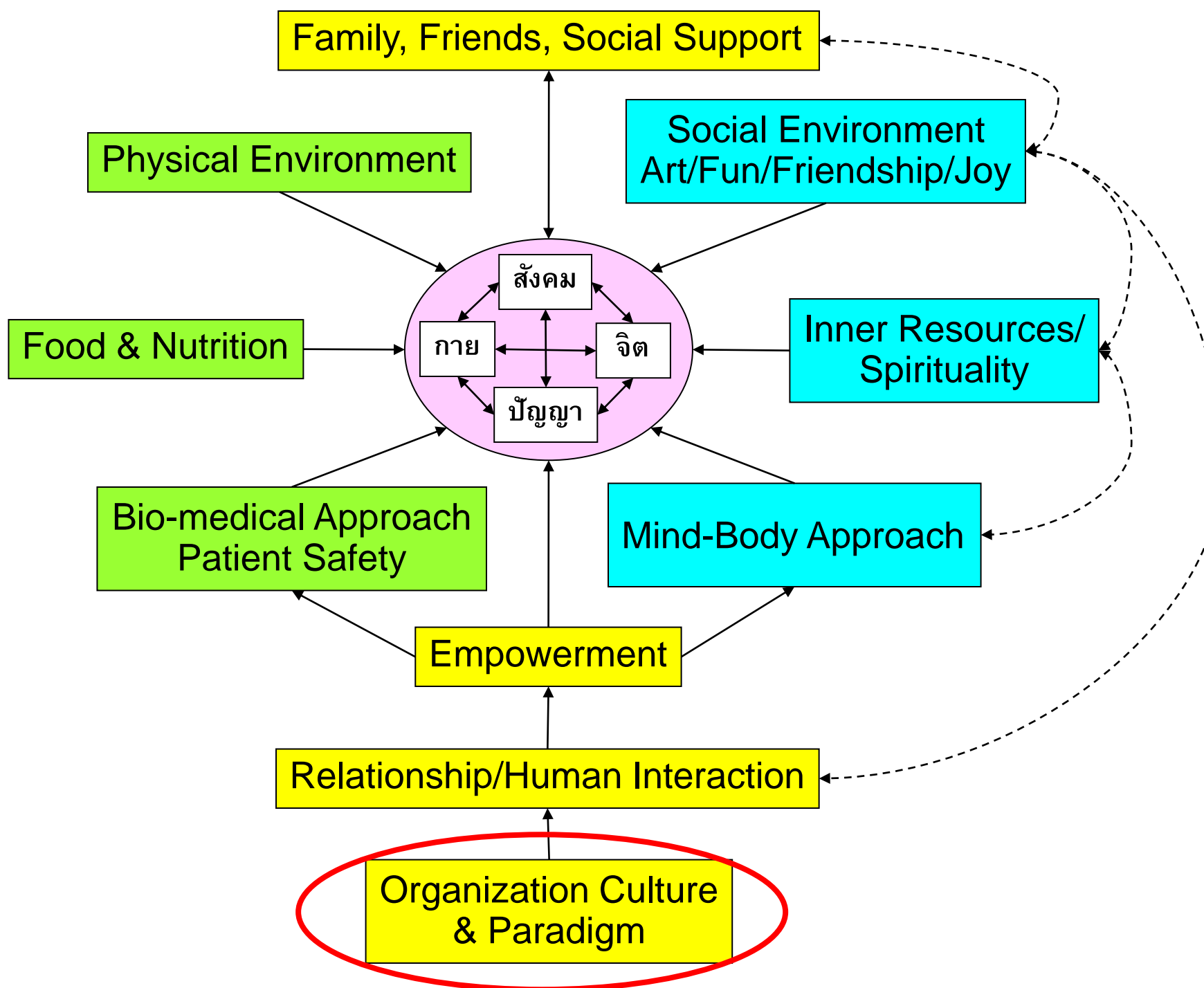
- ปฏิสัมพันธ์ของสิ่งมีชีวิตกับสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนอง ปรับตัว เพิ่มประสิทธิภาพ

• Why

- สิ่งมีชีวิตต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด องค์กรก็เปรียบเหมือนสิ่งมีชีวิต

• How

- มีกัลยาณมิตร/ศรัทธา ใช้วิธีการแห่งปัญญา คิดถูกวิธี คิดมีระเบียบ คิดมีเหตุผล คิดเร้ากุศล
- ให้การศึกษา ฝึกอบรม ให้โอกาสพัฒนา สร้างแรงจูงใจ
- เรียนรู้ด้วยการมีส่วนร่วม
- หาโอกาสที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงและทำให้ดีขึ้น
- ปลุกฝังการเรียนรู้เข้าไปในวิถีการทำงานปกติประจำวัน
- ใช้กระบวนการดูแลผู้ป่วย การให้บริการ สถานที่สิ่งแวดล้อม สร้างการเรียนรู้





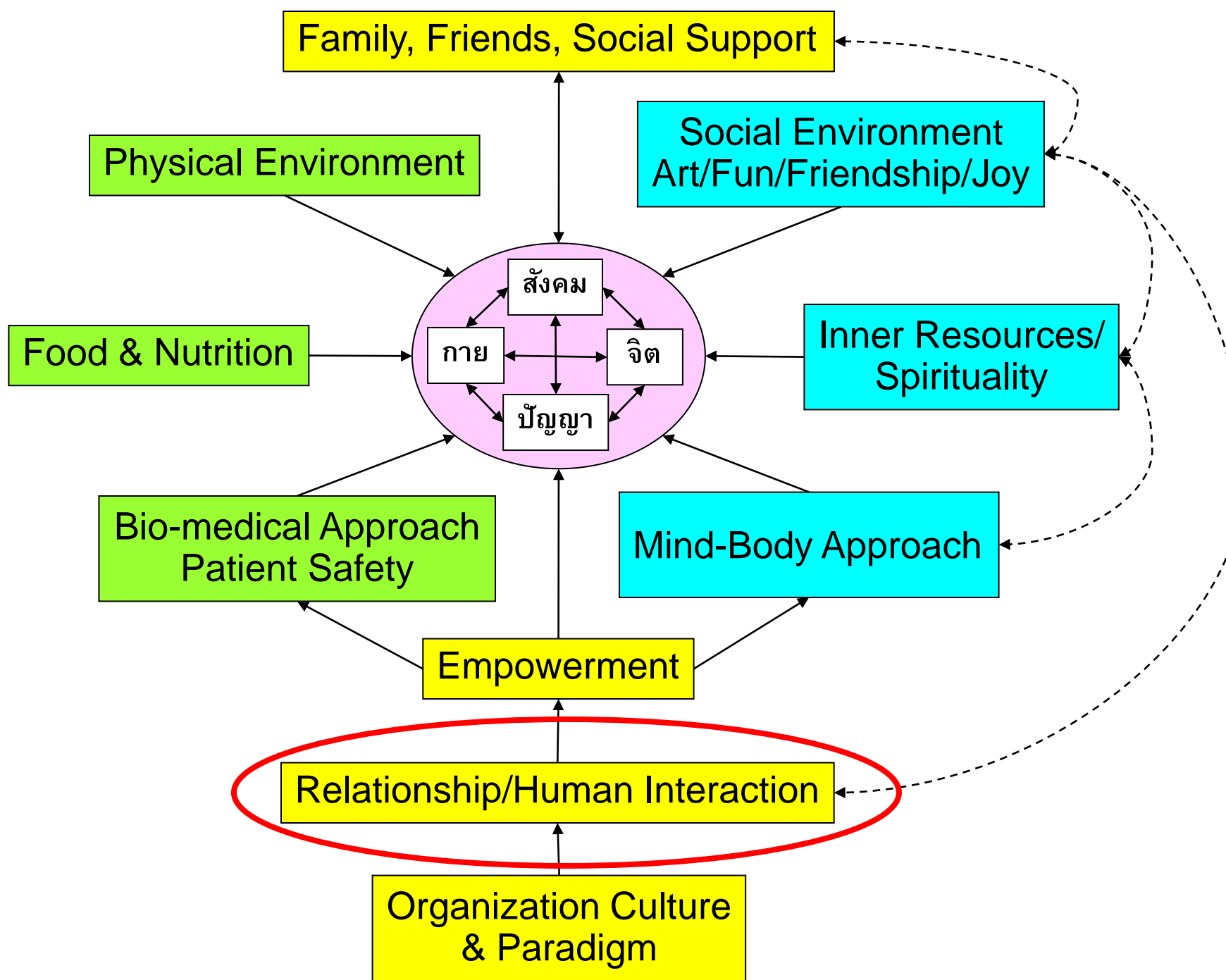
Organization Paradigm

| ระบบวิธีคิดเดิม | ระบบวิธีคิดใหม่ |
|---|--|
| เห็นการสั่งการจากเบื้องบน | เห็นการแก้ปัญหาในระดับปฏิบัติ |
| เห็นรูปแบบการทำงานสำเร็จรูป | เห็นการคิดค้นสร้างสรรค์งานให้เหมาะสมกับปัญหา |
| เห็นการควบคุมและสั่งการ | เห็นการมีส่วนร่วมและความเสมอภาค |
| เห็นโครงสร้างแบบมีช่วงชั้น | เห็นความร่วมมือและการทำงานเครือข่าย |
| เห็นเป้าหมายระยะสั้นและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า | เห็นเป้าหมายระยะยาวที่ยั่งยืน |
| เห็นเหตุผลและกฎระเบียบ | เห็นความเข้าใจและความร่วมมือ |
| เห็นระบบรวมศูนย์อำนาจ | เห็นการกระจายอำนาจ |
| เห็นพิธีการและความเป็นทางการ | เห็นรูปแบบเรียบง่าย |

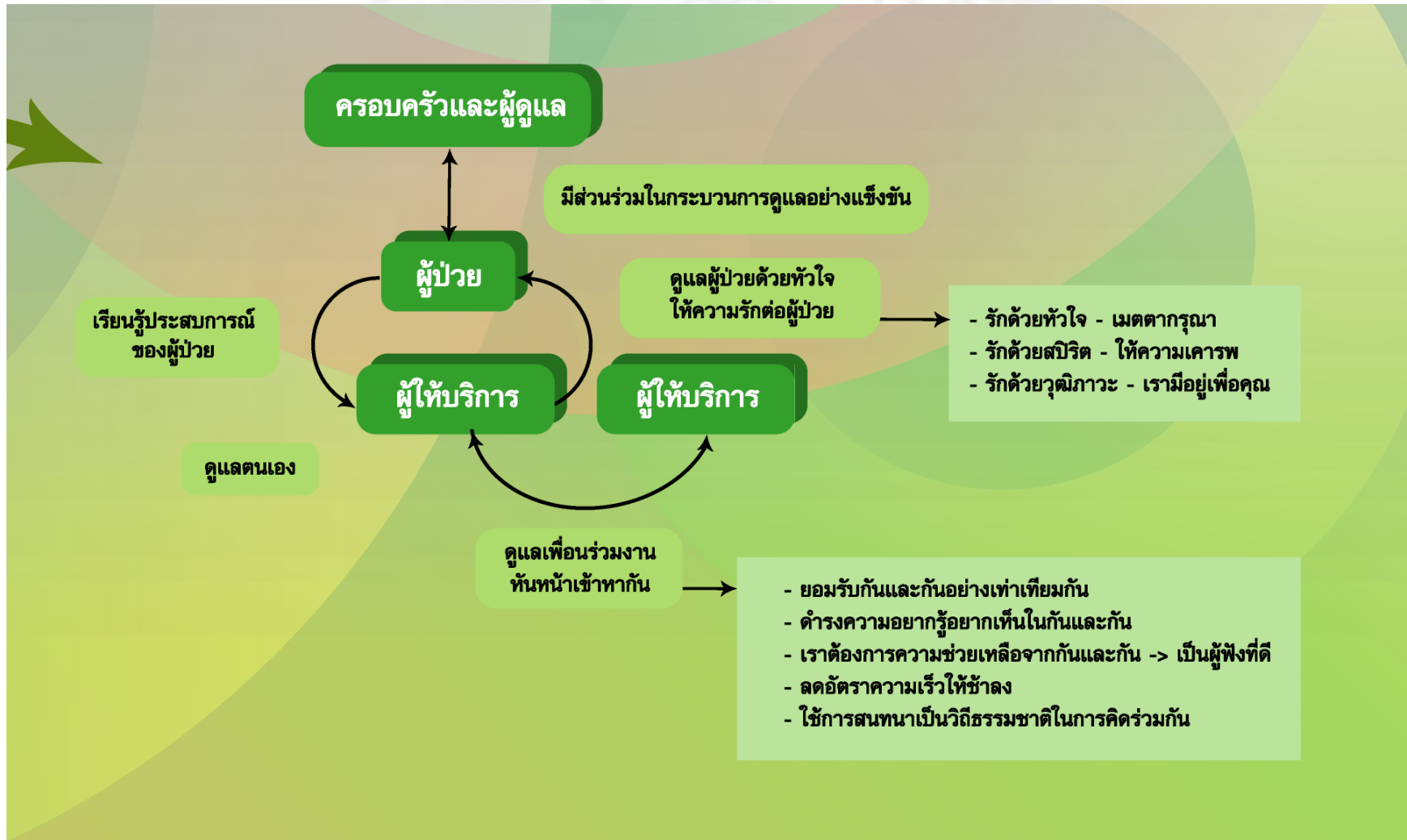


- ส่งเสริมและเผยแพร่เรื่องราวของบุคคลต้นแบบ
- ค้นหาและชื่นชมเรื่องราวเกี่ยวกับความดี คุณธรรมวิชาชีพ และอุดมคติของชีวิตที่แฝงอยู่ในระบบงาน (เรื่องราวของคนเล็ก ๆ)
- เปิดเวทีการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในทุกระดับ
- ค้นหาและเผยแพร่เรื่องราวเกี่ยวกับการใส่ใจต่อมิติทางสังคม วัฒนธรรม และมีความละเอียดอ่อนต่อความเป็นมนุษย์
- ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในระบบงาน
- สร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่ดี ใช้กระบวนการสมานฉันท์และสันติวิธี



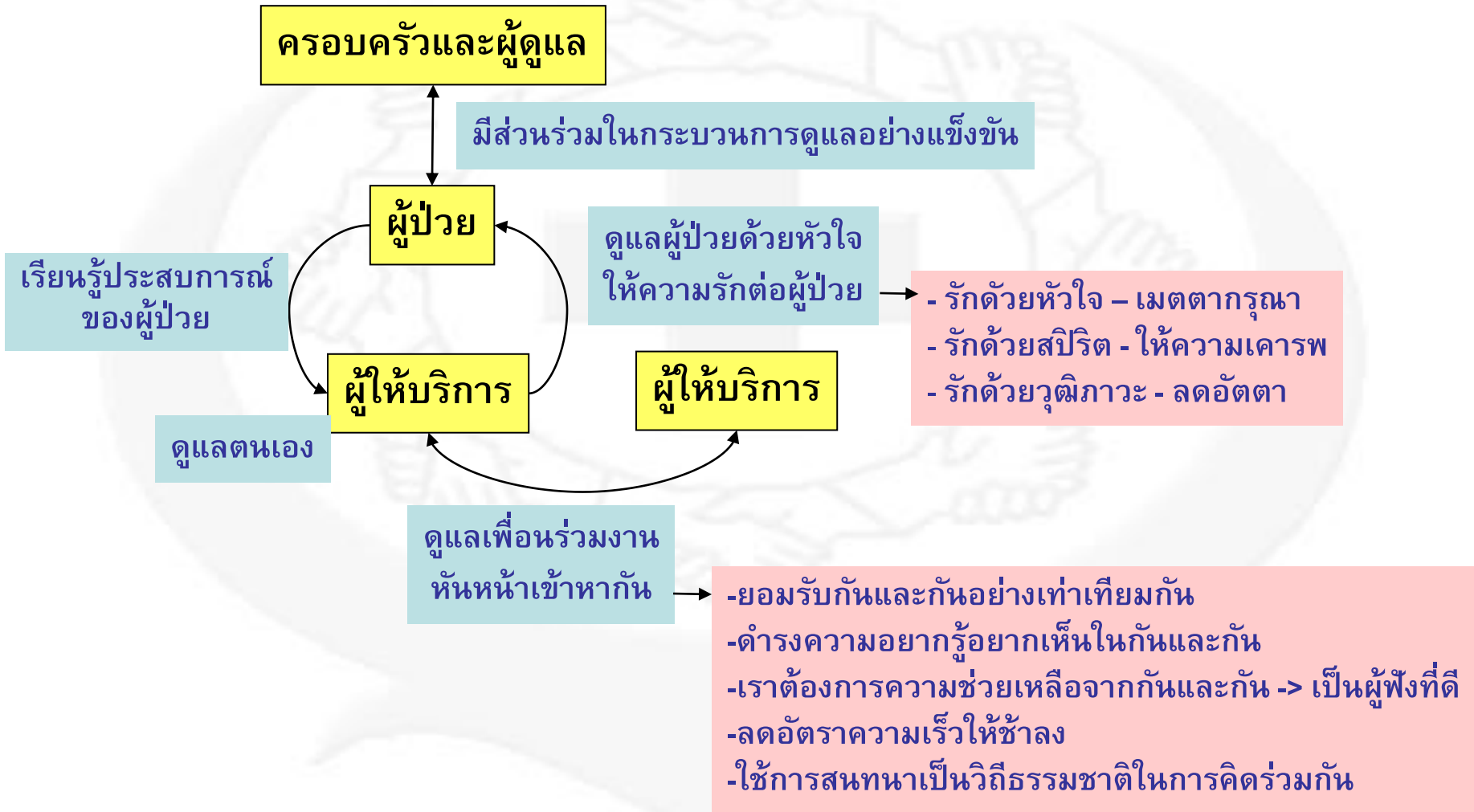


Relationship / Human Interaction





Relationship / Human Interaction





Love Your Patients

Love Your Patients

ความรักต่อเพื่อนมนุษย์ (Agape Love)

ความรักต่อเพื่อนมนุษย์ไม่ใช่เป็นนามธรรมที่สัมผัสได้ยาก แต่สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ยิ่งปฏิบัติมากเท่าไร ก็ยิ่งเข้าถึงหัวใจของความเป็นมนุษย์มากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ความรักของผู้ให้การดูแลผู้ป่วยไม่ใช่ความรู้สึก แต่เป็นการกระทำ อาจจะไม่สำคัญว่าเรารู้สึกอย่างไร

สิ่งสำคัญคือทำการแสดงออกของเรา

ที่บ่งบอกถึงการให้ความรัก เมื่อแสดงออกแล้วความรู้สึกจะตามมา



Compassion ความรักจากหัวใจ

Respect ความรักจากสปีริต

Humility (ลดอัตตา) ความรักจากวุฒิภาวะ

ใครเป็นใคร

- Patients** มีไม่เพียงผู้ป่วย แต่เป็นคนที่ใส่ใจ เป็นกังวล เตือนครั่น ต้องการได้รับข้อมูล เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของคนที่คุณรัก หรือคนที่ตนเกี่ยวข้องด้วย
- Caregivers** คือใครก็ตามที่มีโอกาสสัมผัส มีปฏิสัมพันธ์กัน หรือตอบสนองต่อ **Patients**



Good Doctors

1 Patients need good doctors. Good doctors make the care of their patients their first concern: they are competent, keep their knowledge and skills up to date, establish and maintain good relationships with patients and colleagues*, are honest and trustworthy, and act with integrity.

London
Regent's Place, 30 Grosvenor Road, London NW1 3JN
St James's Buildings, 79-81 Broad Street, Manchester M1 6PQ

Scotland
5th Floor, The Tun, 4 Jackson's Entry, Holyrood Road, Edinburgh EH8 8PJ

Wales
Regus House, Falcon Drive, Cardiff Bay CF10 4RU

Northern Ireland
20 Adelaide Street, Belfast BT2 8GB

Telephone: 0845 357 3456
Facsimile: 0845 357 8001
Website: www.gmc-uk.org
Outside the UK telephone: +44(0)161 923 6602

plus English
approved
by the GMC



Guidance for doctors

Good Medical
Practice

General
Medical
Council
Regulating doctors
Ensuring good medical practice

Medically Induced Trauma Support Services

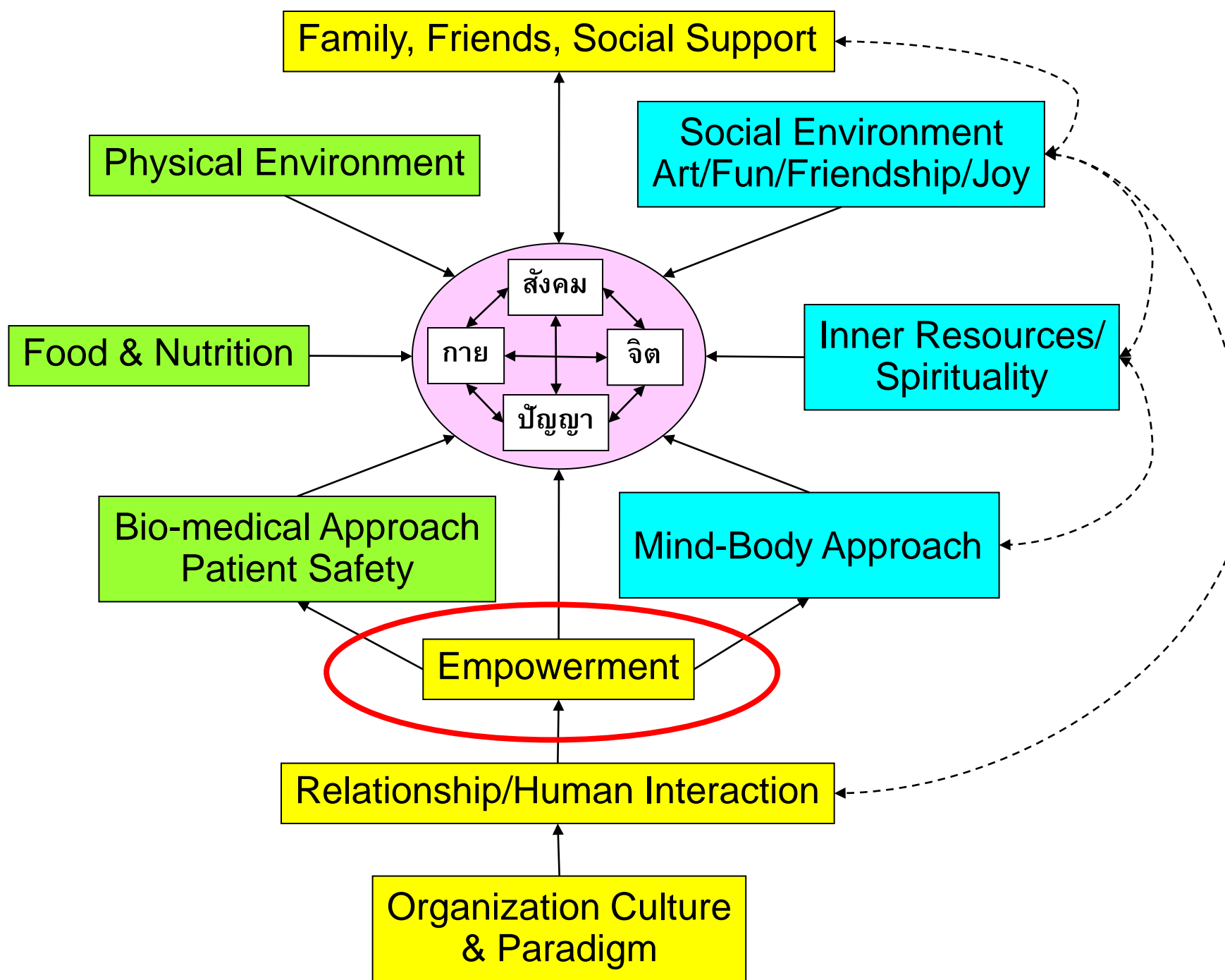


I underwent surgery for a total ankle replacement. Instead of waking up with a new ankle, I awoke several days later to find out **the nerve block had been accidentally delivered to my heart and I had gone into full cardiac arrest.**

This incident has had a profound effect on myself, my family and all those involved.

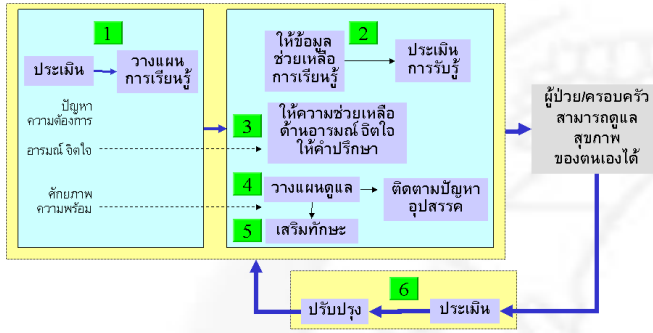
The anesthesiologist reached out to me right away and in time we came to an understanding, a peace and a friendship. The hospital itself was another matter. I made several attempts to contact the hospital seeking support or other patients with similar circumstances and my calls were never returned. I am committed to ensure that support exists for other patients.

I am committed to alerting hospital administrators and staff of the need to follow up and support patients, families and hospital staff after a trauma occurs. **Support is crucial to facilitate recovery.**





Empowerment



- ทัศนคติในคุณค่าของตนเอง (self esteem)
- การรับรู้พลังและความสามารถในการควบคุมของตนเอง
- ความมั่นใจที่จะลงมือทำ
- ความเชื่อว่าตนสามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ได้

Health Empowerment
การเสริมพลังด้านสุขภาพ



Self Efficacy
ความเชื่อมั่นในตนเอง

+

Health Literacy
ความเข้าใจและทักษะชีวิต

ตัวอย่างจาก Planetree

- อนุญาตให้ผู้ป่วยอ่านและเขียนเวชระเบียน
- Self-medication program ซึ่งเก็บยาไว้ที่ข้างเตียงและให้ผู้ป่วยรับผิดชอบเอง
- ใช้การเจ็บป่วยกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีคิดเกี่ยวกับเป้าหมายชีวิต ค่านิยม ค้นหาศักยภาพภายใน
- จัดให้มีแหล่งทรัพยากรความรู้เพื่อการค้นคว้าด้วยตนเอง

- การเข้าถึง, ความเข้าใจ, การแปลความหมายข้อมูลสุขภาพ
- ทักษะในการตัดสินใจ
- ทักษะชีวิต เช่น การสื่อสาร การปฏิเสธ การชักชวน การลงมือปฏิบัติ



Empowerment



ความรู้สึกว่าตนเองสามารถควบคุมได้ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีในการบำบัด

Sense of self-efficacy ที่เพิ่มขึ้น ทำให้ระดับ catecholamine ลดลง

หัวใจสำคัญของ empowerment คือการให้เครื่องมือ ทักษะ ข้อมูล ความช่วยเหลือ เพื่อให้บุคคลผู้นั้นสามารถช่วยเหลือตนเองได้

"I don't give 'doctor's orders.' If I order patients to do something, I'm not really empowering them. I may be making the problem worse."

สิ่งที่แพทย์จะทำได้มากคือการช่วยให้ผู้คนเข้าใจว่าปัญหาต่าง ๆ เกิดจากวิถีชีวิตและวิธีการคิดของเขาอย่างไร โดยไม่ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนผิด แต่เป็นโอกาสที่จะรับผิดชอบต่อตนเอง การเจ็บป่วยเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสนใจ



How to Empower Other People

ส่วนสำคัญที่สุดใน healing process คือความรู้สึกเชื่อมต่อกับส่วนต่างๆ ภายในร่างกายของเราอย่างแท้จริงมากขึ้น เป็นผู้ควบคุมชีวิตของตนเองมากกว่าที่จะปฏิบัติตามความคิดของคนอื่น มีความตระหนักในคุณค่าของตนเองจากภายใน

1. นำผู้ป่วยเข้ามาร่วมในกระบวนการ
2. อย่าพยายาม manipulate ผู้ป่วยเพื่อบรรลุเป้าหมายของเรา เพียงหยิบยื่นทางเลือก
3. ส่งเสริมให้ผู้ผู้ป่วยค้นหา ระดมสมอง และคิดค้นทางเลือกใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง
4. ส่งเสริมให้ผู้ผู้ป่วยเลือกเป้าหมายที่ตนเห็นว่าสำคัญที่สุดและลงมือปฏิบัติโดยทันที
5. ให้ผู้ป่วยบอกว่าต้องการให้เราช่วยเหลืออย่างไรเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ผู้ป่วยเลือก และปฏิบัติตามที่ผู้ป่วยต้องการ



ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ป่วย ที่เราควรช่วยให้ได้ทำ

ทำความเข้าใจทุกสิ่งอย่าง
นำข้อกังขามาโต้ถาม

นี่หรือชีวิตฉัน
มันใช่หรือที่อยากเป็น
อยากเห็นเป็นอย่างไร
จะเริ่มต้นที่ตรงไหน

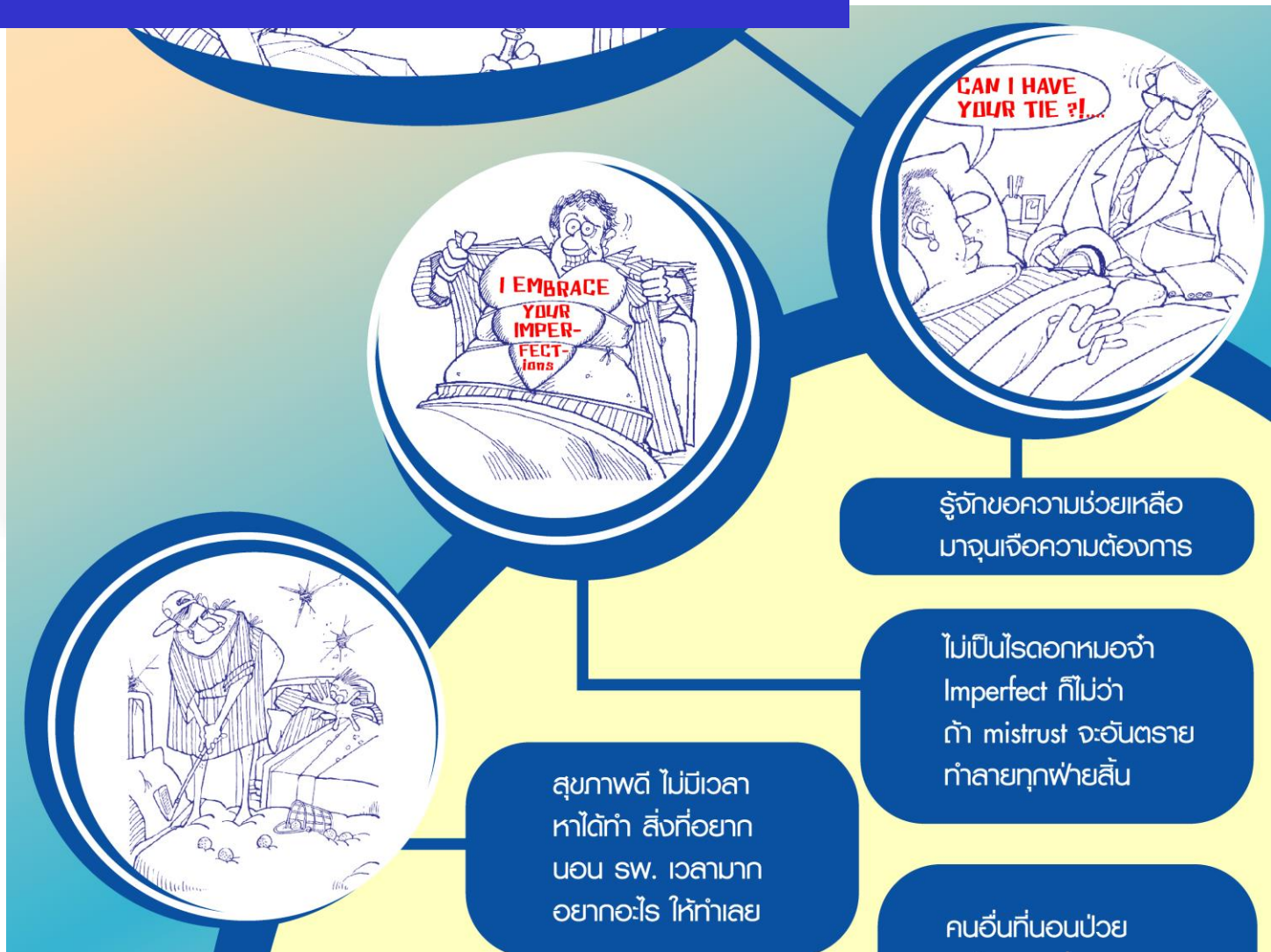


ใส่ใจกับทุกเรื่อง
ถ้าเครื่องรับไม่ไหว
ขอเขียนไว้ให้คนอื่นอ่าน





ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ป่วย ที่เราควรช่วยให้ได้ทำ





ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ป่วย ที่เราควรช่วยให้ได้ทำ



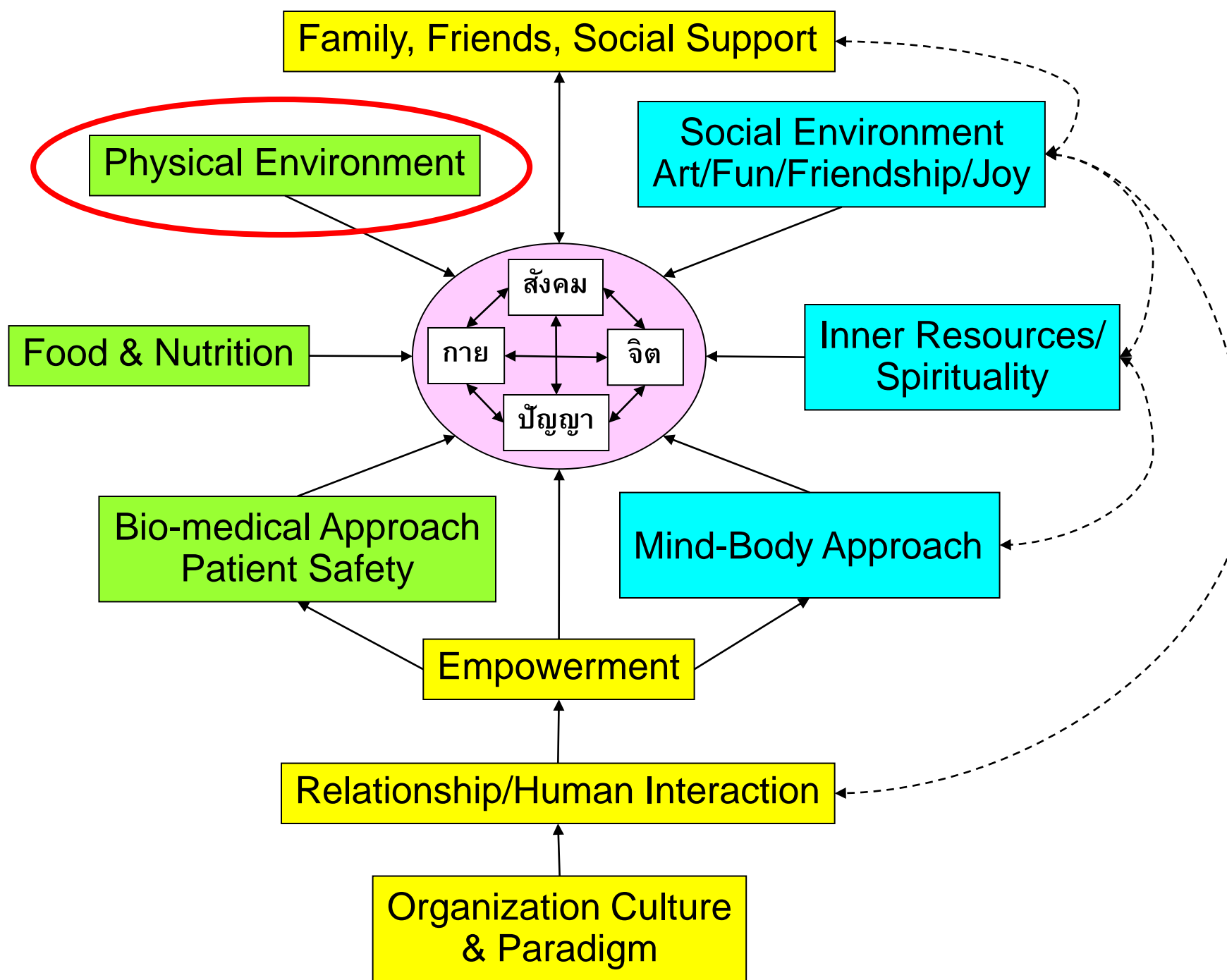
อยากอะไร ให้ทำเลย

ไม่เสียเอกลักษณ์
นำสิ่งรักมาเป็นเพื่อน
รูป เสียง และสัมผัส (เช่น หมอน)

คนอื่นที่นอนป่วย
ลุกไปช่วยเยี่ยมเยียน
และปลุกใจให้กับเพื่อน

สุภาพกับทุกคน
ป่วยก็เป็นสุข
สนุกให้บริการ





Healing Environment



Sight

Some things that are easy on the eye can relax and reassure us. Other things may be more stimulating. Interesting views, natural light, works of art, and the use of particular colours can all make us feel better.

→ [read more...](#)



Smell

Pleasant smells can lower our blood pressure and heart rate. In hospital, medicinal smells can increase anxiety.

→ [read more...](#)



Touch

Infants are the great touchers: they use their fingers and mouths to explore the environment. Touch confirms what they see, smell, taste and hear.

→ [read more...](#)



Taste

Both illness and medication can alter our sense of taste, and our ability to identify flavours becomes less acute as we grow older.

→ [read more...](#)



Hearing

Wounds take longer to heal when patients are exposed to noise for long periods. Noise can also affect our weight and our hormonal balances. Agreeable sounds, such as music, can reduce our blood pressure and heart rate.

→ [read more...](#)



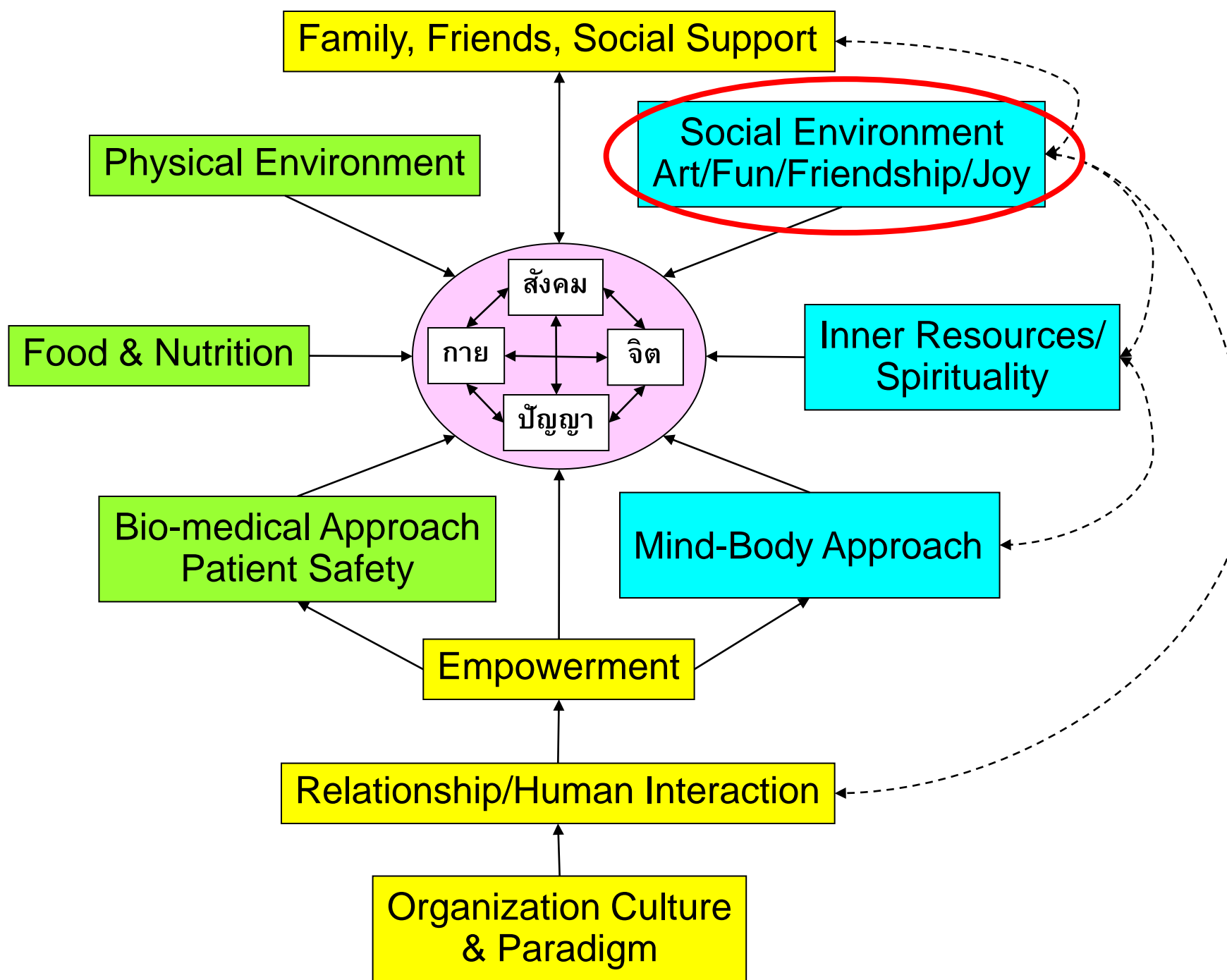
Healing Environment

- เอื้อต่อศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์
- ให้ความสำคัญต่อคนมากกว่าเทคโนโลยี
- ออกแบบให้อบอุ่น สวยงามเหมือนบ้าน
- เอื้อต่อการที่เจ้าหน้าที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย
- ผู้ป่วยมีความเป็นส่วนตัว สามารถควบคุมการใช้สอยได้ด้วยตนเอง
- สิ่งแวดล้อมที่ไม่วุ่นวาย ผู้ป่วยสามารถไปไหนมาไหนได้อย่างปลอดภัย
- เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการดูแลของผู้ป่วยและครอบครัว
- มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับกิจกรรมส่วนตัวและกิจกรรมร่วมกัน เช่น ห้องสมุด ครั้ว ห้องนั่งเล่น ห้องทำกิจกรรม ห้องสวดมนต์
- สิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงผู้คนเข้ากับธรรมชาติที่จะช่วยเยียวยาและทำให้ผ่อนคลาย เช่น สวน น้ำพุ บ่อปลา น้ำตก
- คำหนึ่งถึง ภาพ แสง สี เสียง กลิ่น และสัมผัส



“...from the moment a patient walks into a hospital, they should know that it is a place of healing, that something special and profound takes place there”.







Laughter the 100% natural free medication for di-stress

***Laughter is a portable immediate therapy ... think of it as a way of “charging” up the battery of your soul.
-- Annette Goodheart***



Hospital Clown



Hugs, Unabashed Hugs, Outrageous Hugs, Free Hugs, and More Hugs

The Chinese people would gather around and after a few seconds of bewilderment, break out into laughter. After the first day we were on national Chinese TV, so people saw us and waved. Little kids would jump up and down with excitement. We would run into a crowd and just hug people. And the Chinese People returned our hugs. We got thumbs up everywhere we went. Shobi has never felt this free clowning before. It is definitely a result of being with 44 clowns. We would come in a wave of bright colors joy and foolishness.

ถ้าผู้บริหาร รพ.ใช้เวลา 10 นาทีมองดู รพ.ผ่านสายตาของตัวละครตลก จะเกิด clown ขึ้นในทุกมุมของโรงพยาบาล ทุกคนมีความสุขที่จะได้เห็นตัวละคร ยินดีที่จะเข้าไปสัมผัส พูดคุยความเป็นตัวละคร ทำให้มีธรรมชาติของการรับฟังด้วยหัวใจที่เปิดกว้าง

I hold the hands of comatose patients and hug those grieving.

I have therapy sessions between a puppet and an angry child.

All of it is spontaneous and in the clown's tradition of unconditional love.

When my heart is open, the whole hospital becomes one grand improvisational play.

I have learned to trust my clown character and that spirit that gives her energy.

Spontaneously, Shobi seems to know what is appropriate in every situation.



ความจริง ความดี ความงาม ที่อยู่ในสิ่งเดียวกัน

