



## A Step for Scaling up and Resilience Organization with Spiritual

ถอดบทเรียนจากการบรรยายในการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 22

### น.พ.ธีระวัฒน์ ศรีนครินทร์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารโรงพยาบาลราชพฤกษ์ จังหวัดขอนแก่น

เวลาที่เรารู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพ เราก็จะนึกถึงเครื่องมือต่างๆ นานา ซึ่งตอบคุณภาพในมิติต่างๆ แต่มีมิติหนึ่งที่องค์กรพูดถึงกันน้อยคือ **มิติจิตวิญญาณ** ซึ่งหลายท่านมองว่าเป็นเรื่องนามธรรม จับต้องยาก และไม่ค่อยเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน แต่ถ้าหากเราพิจารณาดีๆ การพัฒนาคุณภาพหรือแม้กระทั่งการทำงานประจำ ถ้าไม่มีความสุข ไม่มีแรงบันดาลใจที่ดี ก็จะไม่เห็นแม้กระทั่งจุดเริ่มต้นของการพัฒนา ขอสรุปแนวทางการนำมิติจิตวิญญาณมาใช้ในการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมและได้ผล โดยสรุปปัจจัยสำคัญได้ 3 ประเด็นหลักคือ

(1) **การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้อต่อการเยียวยา** ใช้การออกแบบที่ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี อาจใช้แสง สี เสียง หรือการเชื่อมต่อกับธรรมชาติ เช่น การผสมพื้นที่สีเขียว รวมถึงการศึกษาพื้นฐานความเชื่อของคนในพื้นที่นั้นๆ ก็สามารถนำมาเป็นโจทย์ในการออกแบบได้ ผมชอบแนวคิดหนึ่งของท่านวิทยากรที่กล่าวว่า ทำให้ "โรงพยาบาล (Hospital)" เป็น "โรงพยาบาลบ้าน (House-pital)" การได้ทำงานในที่ทำงานดีๆ สวยๆ มันสร้างความสุขในการทำงานหรือการเข้ารับบริการได้จริงๆ นะ

(2) **การสร้างความสัมพันธ์อันดีของคนทำงาน** ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย เช่น No Blame Policy จนถึงการนำสู่การปฏิบัติที่เหมาะสม เช่น การให้ความรู้เรื่องทักษะการสื่อสารที่ดี การร่วมกันทำงานด้วยบรรยากาศการทำงานที่ดี จนนำไปสู่วัฒนธรรมการทำงานด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เคารพและเห็นคุณค่าของเพื่อนร่วมงาน หรือกันด้วยใจที่อยู่บนพื้นฐานขอเหตุผลละปราศจากอคติ รวมถึงการมีแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาคนทำงานเมื่อพบปัญหา ถ้าคนทำงานได้ทำงานอย่างมีความสุข ออรัลความสุขก็จะแผ่กระจายไปทั่วทั้งองค์กร เชื่อว่าผู้รับบริการก็จะสัมผัสได้อย่างแน่นอน

(3) **มีระบบการดูแลที่คำนึงถึงจิตวิญญาณของผู้ป่วย/ญาติ/ผู้ดูแล** คนป่วยเข้าโรงพยาบาลก็มีความกลัวมากพอแล้ว แต่ถ้าเรามีกระบวนการ/แนวทางในการคลายความกังวลของผู้รับบริการในขณะที่ให้บริการ ก็จะช่วยให้การดูแลรักษาดีขึ้น ได้รับความร่วมมือดีขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการรักษาและความเชื่อมั่นในภาพรวมได้ด้วย สามารถทำได้ไม่ว่าจะเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ เช่น การพัฒนาทักษะการเจาะเลือดหรือแทงเข็มน้ำเกลืออย่างไรให้มีคุณภาพ และสร้างความเจ็บปวดน้อย หรือตัวอย่างของท่านวิทยากรที่กล่าวถึงเรื่องนโยบายการไม่คิดค่าใช้จ่ายในกรณีที่ผู้ป่วยเสียชีวิตขณะรับการรักษาในห้องฉุกเฉิน หรือการสร้างสถานที่ประกอบศาสนกิจของศาสนาพุทธ คริสต์ อิสลาม หรือวิธีการไหนที่ส่งผลต่อความสบายใจของผู้รับบริการโดยไม่เดือดร้อนองค์กรตนเองมากนัก ก็น่าจะลองทำนะครับ



มาถึงตรงนี้หวังว่าทุกท่านจะพอเห็นภาพชัดขึ้นนะครับว่ามีจิตวิญญาณส่งผลต่อระบบคุณภาพและความปลอดภัยอย่างไร ที่นี้ก็จะขึ้นอยู่กับบริบทและลูกต่อลูกชนขององค์กรว่าจะนำมิติจิตวิญญาณนี้ไปให้ยกระดับคุณภาพแบบไหน สุดท้ายผมขอยกตัวอย่างคำพูดของท่านวิทยากรที่ได้กล่าวไว้และรู้สึกประทับใจว่า “ถ้าคนทำงานไม่ได้รับการดูแลเยียวยา คงไม่สามารถทำงานดูแลเยียวยาคนอื่นได้ดี” ขอให้มีความสุขกับการพัฒนาคุณภาพครับ

Cr. ชูโม่ สุทธิพงศ์ คงชุม บันทึกบทเรียน



**HAI** สสว. หรือ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
 มีพันธกิจในการส่งเสริม สนับสนุนและ ฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการ  
 สุขภาพโดยใช้การประเมินตนเอง การยื่นข้อร้องเรียนจากภายนอก การรับรองกระบวนการ  
 คุณภาพและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกลไกกระตุ้นการใช้วิธีที่ดี  
 “ระบบบริการสุขภาพมีคุณภาพและไว้วางใจได้ด้วยมาตรฐาน HA”  
 โดย สสว. มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ  
 ความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และเผยแพร่องค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ยังสถานพยาบาล  
 และหน่วยงานต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ.

ติดต่อ :

88/39 อาคารสาธารณสุข 6, อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5  
 กระทรวงสาธารณสุข, ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง  
 จังหวัดกาญจนบุรี, 11000

เบอร์โทรศัพท์กลางสถาบัน : 02 027 8844

เบอร์โทรสาร : 02 026 6680-1

เว็บไซต์ [www.ha.or.th](http://www.ha.or.th)



CONTACT US :

02 027 8844

[www.ha.or.th](http://www.ha.or.th)



THAILAND

THAILAND