

คลังความรู้จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็น “เราจะทำให้โรงพยาบาลท่าวังผา บรรลุวิสัยทัศน์ "เป็นโรงพยาบาลแห่งความสุขอย่างไร”

1. โครงการต้นกล้าแห่งความสุข

การปฏิบัติธรรม นอกจากเป็นการสร้างบุญ กุศลให้กับตัวเองแล้วยังเป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติรู้จักตัวตนของตนเอง มีสติอยู่ทุกเมื่อ นำมาซึ่งความสงบสุข โรงพยาบาลท่าวังผาได้เห็นความสำคัญของการปฏิบัติธรรมจึงจัดทำโครงการต้นกล้าแห่งความสุขขึ้นเพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลได้มีโอกาสปฏิบัติธรรมเป็นเวลา 3 วัน 2 คืน โดยมีจุดมุ่งหมายให้บุคลากรโรงพยาบาลท่าวังผาได้ทำบุญ ทั้งยังทำให้รู้จักตัวตนของตนเอง มีสติ และนำความสุขมาสู่โรงพยาบาลท่าวังผาตามวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลที่ว่า “โรงพยาบาลท่าวังผามุ่งมั่นเป็นโรงพยาบาลแห่งความสุขภายในปี 2556” ภายหลังจากเข้าร่วมโครงการดังกล่าวทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสงบสุขขึ้นดังคำกล่าวของบุคลากรดังนี้ “ในการทำงานรู้สึกที่เห็นใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นคนไข้หรือเพื่อนร่วมงาน อยู่กับตนเอง ในการทำสิ่งต่างๆต้องเริ่มต้นที่ตนเองก่อน ใจจะต้องเปิดก่อน เวลามีปัญหาเหตุการณ์รุนแรงหรือคนไข้ไม่พอใจเราจะมองในมุมมองของคนไข้ว่าเค้าคิดอย่างไร ทำให้เข้าใจเพื่อนมนุษย์มากยิ่งขึ้น กับเพื่อนร่วมงานในบางครั้งอาจมีการกระทบกระทั่งกันบ้างแต่หลังจากปฏิบัติธรรมกลับมาคิดว่าควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีขึ้น และยอมรับเรื่องความแตกต่างของบุคคล ต้องยอมรับและเปลี่ยนแปลงตนเอง” และ “ส่วนการนำไปใช้คือเรื่องของการตรงต่อเวลา”

ผู้ให้ข้อมูล

คุณมนตรา เจตีย์ปิ่น พยาบาลตึกผู้ป่วยใน

คุณวรภัทรยาน์ ภิมาล เจ้าพนักงานห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

2. การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการให้บริการที่มุ่งเน้นจิตใจของความเป็นมนุษย์ เป็นการยกระดับจิตใจของผู้ให้บริการให้สูงมากยิ่งขึ้น การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นการดูแลและให้บริการผู้ป่วยโดยระลึกอยู่เสมอว่าผู้ป่วยคือญาติของเราคนหนึ่ง ให้บริการเหมือนญาติ

ไม่มองผู้ป่วยเพียงผู้ป่วยคนหนึ่งแต่มองถึงจิตใจและคุณค่าของบุคคล โรงพยาบาลทำวงผาให้
ความสำคัญกับการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ บุคลากรทุกๆฝ่ายงานในโรงพยาบาลทำ
วงผาให้การดูแลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสำคัญตั้งคำถามของบุคลากรท่านหนึ่งที่ว่า ในการ
ให้บริการ “ถ้ามีเรื่องหรือเหตุการณ์แรงๆ เราไม่ควรจะได้ตอบ คิดว่าผู้รับบริการถูกเสมอ
และคิดว่าเราได้ทำบุญช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งทำให้เรามีความสุขร่วมไปด้วย”

ผู้ให้ข้อมูล

คุณอัมพร พลเล็ก พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก

3. End – of – life – care

โรงพยาบาลทำวงผามีโครงการดีดีหลายๆโครงการทำขึ้นเพื่อดูแลผู้ป่วย โครงการEnd – of – life –
care เป็นโครงการหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อดูแลผู้ป่วยวาระสุดท้ายของชีวิต เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับ
การจากไปอย่างสงบของผู้ป่วยที่อยู่ในระยะสุดท้ายของชีวิต โครงการดังกล่าวนอกจากทำให้ญาติของ
ผู้ป่วยเกิดความสงบจากการจากไปของบุคคลอันเป็นที่รักแล้วยังทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิด
ความสุข และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ตั้งคำถามของบุคลากรในโรงพยาบาลทำวงผาผู้ซึ่งมีโอกาส
ดูแลผู้ป่วยในวาระสุดท้ายของชีวิต “ทุกๆคนมีคุณค่า แม้กระทั่งคนที่อยู่ในวาระสุดท้ายของชีวิต รู้สึกไม่
ไหวและรอวันที่ชีวิตต้องดับสูญไป” “แม่ไปอย่างสงบ” ในความสงบนั้นด้วยการที่เราได้ดูแลคนไข้
และคิดถึงใจลูกของคนไข้ ทำให้รู้สึกยินดีด้วยในวาระสุดท้าย” และ “ที่เราทำดีเป็นความภาคภูมิใจ ก็
ขอให้ทำความดีต่อไป”

ผู้ให้ข้อมูล

คุณภักดิ์สร รัชตโสทธิ์ พยาบาลตึกสงฆ์อาพาธ

คุณประกอบ ศรีสิทธิพจน์ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล

คุณวณิชญา คำรังสี พยาบาลกลุ่มงานเวชปฏิบัติและครอบครัว

4. บรรยากาศการทำงาน

บรรยากาศการทำงานเป็นเรื่องสำคัญโดยเฉพาะโรงพยาบาลท่าวังผาซึ่งไม่มีแพทย์ประจำ มีการหมุนเวียนของแพทย์ทุกๆ 1 ปี “ทำอย่างไรเพื่อให้เกิดความสนิทสนมและการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ” การรับประทานอาหารร่วมกันจึงเป็นช่วงเวลาสำคัญในการสร้างบรรยากาศร่วมกันและเกิดความสนิทสนมมากยิ่งขึ้นดังคำกล่าวของนายแพทย์ท่านหนึ่ง “กินข้าวอร่อยกว่านั้นคือบรรยากาศ มีความเป็นกันเองตอนกินข้าว ช่วยกันทำ ช่วยกันกิน ช่วยกันเก็บ ทำให้เกิดความสนุกสนานและทำให้ข้าวที่ไม่อร่อยก็อร่อยขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูล

นายแพทย์ณัฐพล พรรณเชษฐ์ แพทย์ประจำโรงพยาบาลท่าวังผา

5. ยิงให้ยิงได้รับ

การให้ เป็นทานอันยิ่งใหญ่โดยเฉพาะการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน หวังเพียงให้เพื่อนมนุษย์มีความสุข การให้อาจเป็นความช่วยเหลือ หรือให้สิ่งของแก่ผู้ที่ต้องการ ผลจากการให้นอกจากทำให้ผู้รับเกิดความสุขแล้วผลบุญยังย้อนกลับมาสู่ผู้ให้ ให้คนอื่นผู้คอยช่วยเหลือเกื้อหนุนและเกิดความสุขดังคำกล่าวที่ว่า “ยิงให้ยิงได้มีจริงๆ”

ผู้ให้ข้อมูล

คุณวุฒิไกร จิตอารีย์ นักเทคนิคการแพทย์

6. การเรียนรู้เพิ่มเติมทำให้ได้ประสบการณ์

การเปิดใจยอมรับสิ่งใหม่ๆ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้และความเข้าใจ ซึ่งอาจทำให้เรื่องยากกลายเป็นเรื่องที่ย่างยิ่งขึ้น และเป็นแรงกระตุ้นให้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ ดังคำกล่าวของบุคลากรท่านหนึ่งที่ว่า “ครั้งหนึ่งผมได้รับเกียรติเป็นอย่างยิ่งทุกคนได้ตราน้ำว่าไปยุ่งเกี่ยวอะไรกับเค้า ผมได้รับเกียรติจากห้องยาให้ไปดูงาน HA ที่โรงพยาบาลเชิงทราย” ทำให้ “เปลี่ยนมุมมองจากที่ผมไม่เคยชอบ HA เลย ผมชอบแต่เรื่องกีฬา ปัจจุบันผมรู้สึกประทับใจมากเพราะที่ผ่านมา

ผมทำแต่ไม่เข้าใจทำยาก แต่พอผมไปดูมาทำให้ผมเข้าใจและอยากทำ” และตั้งใจ “ให้ X-Ray และ บริหารนำร่องการทำ 5 ส. โดยเริ่มทำในห้องเก็บฟิล์ม”

ผู้ให้ข้อมูล

คุณพีรพล ใจพล เจ้าพนักงานรังสีวิทยา

7. ความสุข

การชื่นชมจากผู้บริหารทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความภาคภูมิใจและตื่นตัว ตั้งคำกล่าวของผู้บริหารท่านหนึ่ง “การทำดีก็มีคนเห็น ไม่ใช่ไม่มีดี ทำให้ทราบว่าคนที่พยายามจะทำอะไรซักอย่างด้วยความตั้งใจเต็มที่ ทำอย่างดีที่สุด” จากผู้ปฏิบัติที่ทำงานโดยหวังให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นความดี ความตั้งใจและความสำคัญ จนเกิดความน้อยใจและเปลี่ยนเป็นพลัง เป็นแรงกระตุ้นในการทำงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความพึงพอใจและมีความสุข ตั้งคำกล่าวของบุคลากรท่านหนึ่ง “ทำไมผู้บริหารระดับสูงต้องมองเราในมุมมองของภาพลักษณ์เดิมๆ” “ทำไมไม่เห็นคุณค่าของตัวเอง” “ช่างเถอะเราทำงานไปวันๆ คนในองค์กรไม่เห็นไม่เป็นไร แต่คนข้างนอกเห็น” จากความตั้งใจและการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญและทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความภาคภูมิใจตั้งคำกล่าว “ทำให้ผู้รู้สึกตื่นตัวมากแต่ผมไม่มีเงินในโทรศัพท์ โทรมาบอกจึงบอกไปว่า “ตอนบ่ายจะโทรกลับ” ผมจึงโทรกลับหาอุบลให้เฝ้าซัซแอ้วเติมเงินโทรศัพท์ให้ 150 บาท ซึ่งสิ่งที่ประทับใจและเป็นจุดประกายให้รู้ว่าโรงพยาบาลท่าวังผาจะเป็นแหล่งผลิตยาของจังหวัดน่าน”

ความสุข อยากให้ผู้บริหารระดับสูงมองย้อนกลับยังผู้ปฏิบัติและเปิดโอกาส ในฝ่ายเดียวกันให้เกียรติกัน ใช้คำว่า “พวก”

พ : พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

ว : ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ก : ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

ผู้ให้ข้อมูล

คุณจรัญ หาญคำ แพทย์แผนไทย

การถอดบทเรียนกระบวนการจากเรื่องเล่า

1. เรื่องเล่าทั้งหมดเป็นการสะท้อนมุมมองและความรู้สึกของแต่ละบุคคล เรื่องของพีรชพล เป็นเรื่องที่สะท้อนถึงสิ่งที่คิดว่าทำไม่ได้ มันเป็นสิ่งที่ไม่ชอบควรลองดูซักครั้ง เหมือนหมอต่านหนึ่งพูดว่า “ขนาดเหล้ายังลองหัดกิน แล้วอย่างอื่นไม่ลองหัดทำดู” อาจทำให้มีมุมมองที่เปลี่ยนไปจากชาวเป็น ด้า
2. สิ่งเล็กๆที่ทำงานประจำ แต่เราทำให้ดีที่สุด ทำด้วยความตั้งใจ ทำด้วยใจ ไม่โกรธคนไข้ ส่งผลให้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจและงานที่ได้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และรู้จักให้อภัย ไม่โกรธหรือโมโหคนไข้ มองในมุมมองที่แตกต่างออกไป เช่น เค้มาเป็นคนไข้ประเภท 2 เป็นต้น
3. ทุกคนเริ่มมีใจเปิดรับในสิ่งๆหนึ่ง นำมาซึ่งความสุขและความสนุกในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ ทำให้บรรลุวิสัยทัศน์
4. ความสุข เป็นจุดเล็กๆที่เกิดจากตัวเราเอง แล้วกระจายสู่บุคคลรอบๆข้าง
5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา คิดถึงเขาตัวเขาเหมือนคิดว่าเป็นเราเอง
6. จากวงเล็กๆ คนไม่กี่คนได้เรื่องราวดีๆมากมาย ถ้านำเรื่องแต่ละเรื่องมารวมกันจะเกิดเรื่องดีๆอีกหลายอย่าง
7. ได้เรียนรู้และเปลี่ยนมุมมองในการมองคนบางคน
8. คุณค่าของแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน ทำแล้วไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน จึงอยู่ตรงจุดไหนก็ได้ทำบทบาทของตัวเองให้ดีที่สุด แล้วสิ่งดีๆ จะเกิดขึ้นตามมา