

จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องระบบที่เชื่อมโยงไร้รอยต่อ SHA CUP

วันที่ 20 กันยายน 2556 ณ ห้องประชุมขุนน้ำ่าง โรงพยาบาลท่าวังผา

คุณณัฐนิช ไชยสดี

คุณณัฐนิช ไชยสดี เล่าว่า “พี่มีโอกาสได้เข้าร่วม SHA CUP เพียง 2 ครั้ง ครั้งแรกเรื่องการสรุปผลการดำเนินงาน SHA CUP ครบ 1 ปี และการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้รับบริการ เรื่องของ SHA CUP ก็พอรู้อยู่บ้างจากการศึกษาในเอกสาร จากการเข้าร่วมกิจกรรม พบว่า แต่ก่อนพี่เป็นคนอารมณ์รุนแรง ปากไว มักพูดไปตามตรง หลังจากการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้จิตใจของพี่มีความอ่อนโยนมากยิ่งขึ้น เข้าใจคนอื่นมากยิ่งขึ้น มีความเข้าใจผู้รับบริการมากขึ้น จากหน้างานของพี่ พี่ทำหน้าที่ในการคัดกรอง ชักประวัติ ทำให้ได้รายละเอียดมากขึ้น ความเข้าใจผู้รับบริการมากขึ้น ทำให้ได้รายละเอียดของงานมากขึ้น”

“ผลที่ได้รับจากการทำงาน คือความจริงใจ ความไว้วางใจ จากผู้รับบริการ และผู้รับบริการมักมีของมาฝาก และทำให้คนไข้มีความต้องการรับบริการจากตัวพี่เอง” โดยเฉพาะผู้รับบริการที่เป็นชนเผ่า พบว่า พี่ไม่เกี่ยวข้องในการชักประวัติผู้ป่วย เนื่องจากเราเอาใจเขามาใส่ใจเราและปรับกระบวนการคิดว่า **ถ้าหากเราเข้าไปอยู่ในชุมชนหรือสถานที่ที่มีแต่ชนเผ่า แล้วเราไม่สามารถสื่อสารกับใครได้เราจะรู้สึกอย่างไร? จึงทำให้พี่เข้าใจเค้ามมากขึ้น และให้บริการอย่างดีที่สุดและไม่แบ่งแยก ให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์**

“กระบวนการที่ทำให้สามารถทำให้การทำงานราบรื่นไปด้วยดีโดยมีเสียงตอบรับจากผู้รับบริการที่ดีขึ้นในกระบวนการรับบริการ คือการเข้าร่วมกระบวนการเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการเพื่อให้ฟังผู้อื่นมากยิ่งขึ้น หลังจากเข้าร่วมแล้วจึงนำมาปรับกระบวนการคิดของพี่ ให้ฟังมากยิ่งขึ้น แต่พี่ก็ยังคงพูดมากและพูดตรงเหมือนเดิม”

คุณจินตนา กันยะ

คุณจินตนา กันยะ เล่าว่า “ได้เข้าร่วม SHA CUP 2 ครั้ง ในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงาน SHA CUP ที่จังหวัดสระบุรี และสรุปผลการดำเนินงาน จากการเข้าร่วมกิจกรรมได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาโดยเฉพาะกระบวนการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จากการเข้าร่วม

พบว่าได้มีการศึกษาตัวอย่างจาก CUP อื่นๆ โดยแต่ละ CUP มีการทำงานเชิงรุกในชุมชน และได้เห็นกระบวนการการทำงานที่ทำอย่างจริงจัง”

“ประทับใจ CUP หนองบัวซอ ที่มีการทำงานที่ทำได้จริง มีการสนับสนุนจากผู้บริหาร จนกระทั่งเกิดการดำเนินงานที่เชื่อมโยงและไร้รอยต่อ ในการดำเนินกิจกรรม จึงนำมาปรับใช้กับการทำงานของตัวเอง จากแต่ก่อน จะตั้งรับอยู่ในสถานบริการและมีการทำงานเชิงรุกบ้างเป็นบางครั้ง แต่หลังจากได้เข้าร่วมศึกษาการดำเนินงานพบว่า มีการทำงานเชิงรุกมากขึ้น”

“ทีมของ รพ.สต.หลังจากที่เข้าร่วมกิจกรรมทำให้การทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อนมากยิ่งขึ้น แต่ก็พบว่ามีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำให้การทำงานดีขึ้น”

“สำหรับตัวเองเมื่อได้เข้าร่วมแล้วพบว่าตนเองมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้นโดยคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ลดอคติลง เอาใจเขามาใส่ใจเรา จึงทำให้การทำงานมีความสุขมากยิ่งขึ้น บรรยากาศในการทำงานเป็นมิตรมากยิ่งขึ้น”

คุณศรัญญา ธนเรืองสุวรรณ

คุณศรัญญา ธนเรืองสุวรรณ เล่าว่า “ได้ไปเข้าร่วมกิจกรรม SHA CUP 1 ครั้ง เรื่อง สุขภาวะกำเนิด โดยการชักชวนของคุณจุฬารัตน์ สุริยาทัย จึงตัดสินใจเข้าร่วม จากการเข้าร่วม อาจารย์ให้ทำกิจกรรมที่มีความหลากหลาย เช่น การเดิน นั่ง ยืน ซึ่งแต่ละกิจกรรมมีผลต่อสุขภาพ ภายหลังจากเข้าร่วมพบว่าตนเองมีความคิดบวกเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และใส่ใจรายละเอียดเล็กๆน้อยๆของผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น เห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น โดยมักจะสอบถามผู้ป่วยเรื่องการกินยา ความถูกต้องของการกินยา”

“ห้องยาได้มีการพัฒนาระบบช่วยเหลือผู้ป่วยในการรับประทานยา เช่นการทำกล่อง(ช่องยา) ทำดี ทำสัญลักษณ์ของการกินยา”

“เสียงตอบรับจากผู้ป่วยดีขึ้นเรื่องการกินยาหมด ตรงตามกำหนด และถูกต้อง”

“ในส่วนของห้องยา การทำงานได้มีการพูดคุยกันเรื่องปัญหา มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงาน”

“การเปลี่ยนแปลงของตัวเอง คือ การร่วมกิจกรรมโดยมีการหลับตา จินตนาการถึงสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นการสร้างความสุขจากตัวเองสู่ผู้อื่น การเป็นปรับอารมณ์ของตนเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความกล้าแสดงออก และมีการพัฒนาจิตใจ”

คุณวิสรุ ทากัน

คุณวิสรุ ทากัน เล่าว่า “จากการเข้าร่วม SHA CUP ด้วยความมีแรง ไปตามที่ได้ให้ไป จากการเข้าร่วมมีจำนวนหนึ่งที่ทำให้เกิดความประทับใจ คือ การทำงานที่เชื่อมโยงไร้รอยต่อ ในความคิดของตนเองคิดว่า น่าจะเป็นนิมิตรหมายอันดีที่ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ไม่ยุ่งยาก ทำงานได้ราบรื่น

จากการเข้าร่วมกิจกรรม สุขภาวะกำเนิด พบว่า การที่คนไข้มาหาเราจะมาด้วยความทุกข์ การมองคนไข้ ต้องมองอย่างละเอียด โดยการมองต้องมองดูตนเองก่อน จากกิจกรรมที่เข้าร่วมทำให้ตนเองสามารถมอง และเข้าใจคนอื่นได้ และนำมาใช้กับตัวเอง เนื่องจากตนเองเป็นคนที่มีการปวดไหล่เป็นประจำ จึงนำกิจกรรมมาใช้กับตนเองทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายและลดอาการปวดลง นอกจากนี้ยังได้เผยแพร่กิจกรรมนี้ในกลุ่มของประชากรในหมู่บ้านดอนตัน เนื่องจากหมู่บ้านดอนตันมีการทำเครื่องจักรสานจากหวาย ซึ่งต้องนั่งกรึงไหล่เป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้เกิดอาการปวดไหล่ได้ง่าย จึงนำไปใช้ พบว่า มีความผ่อนคลายมากยิ่งขึ้นและการอาการปวดไหล่ลดลงเช่นกัน”

“จากการเข้าร่วม กิจกรรมการเขียนเรื่องเล่า สิ่งที่น่าสนใจมากคือ การเข้าไปถ่ายรูปกับนายแพทย์โกมาตร ซึ่งทำเป็นอันดับแรกในการเข้าร่วมกิจกรรม”

“ตัวเอง เป็นคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์น้อยมาก การเข้าร่วมกิจกรรมทำให้ได้เห็นแนวความคิดของผู้อื่น ซึ่งมีความหลากหลาย สามารถมองต่างมุม ทำให้ตนเองเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการพัฒนาสมอง

โดยวิทยากรได้ให้เขียนเรื่องเล่าโดยใช้อารมณ์ความรู้สึกของตนเอง ร่วมด้วยโดยไม่มีการแต่งเติมรายละเอียด ทำให้รู้สึกว่าการทำงานของตนเองมีคุณค่า จากกระบวนการทบทวนและการเขียน”

“การเข้าร่วม SHA conference and Sharing ทำให้เกิดความรู้สึกตื่นเต้น เนื่องจากได้ขึ้นเครื่องบินเป็นครั้งแรก การไปในครั้งแรกไม่ทราบว่าต้องไปนำเสนอด้วย นึกว่าไปติดโปสเตอร์เพียงเท่านั้น เมื่อรู้ว่าต้องไปนำเสนอด้วยทำให้ความตื่นเต้นที่จะได้ขึ้นเครื่องบินหายไป(555) จากการเข้าร่วมทำให้รู้สึกว่าตัวเองมีความกล้ามากยิ่งขึ้น”

“ภายหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดนำไปใช้ในการเขียนเรื่องเล่า เนื่องจากมีเกณฑ์ให้เขียนเรื่องเล่า รพ. สต.ละ 1 เรื่อง”

“จากการเข้าร่วมกิจกรรมพบว่า CUP ทำง่าย มีการประสานงานง่ายขึ้นโดยเฉพาะในระดับปฏิบัติ เนื่องจากมีผู้รับผิดชอบที่สามารถติดต่อประสานงานได้โดยตรง”

คุณมณีวรรณ วงศ์สุขพิศาล

คุณมณีวรรณ วงศ์สุขพิศาล เล่าว่า “การเข้าร่วม SHA CUP โดยความบังเอิญและความจำเป็น จากการเข้าร่วมกิจกรรมสุขภาวะกำเนิด วิทยากรให้ นั่ง นอน เดิน มอง จินตนาการ เล่นคอนเสิร์ต เล่นเปียโน ทำให้ตนเองพัฒนาจินตนาการ และการปรับอารมณ์ จึงนำมาใช้ในการทำงานโดยตนเองเป็นหัวหน้า มีลูกน้องมากมาย บางครั้งอาจมีการกระทบกระทั่งกันบ้าง จึงนำมาใช้ในการปรับอารมณ์ มองความแตกต่างของบุคคล การอยู่กับตนเอง เข้าใจตนเอง ทำให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น”

“สำหรับครอบครัว เนื่องจากความเครียดสะสมในจากที่ทำงานทำให้เกิดความเครียดกับลูกซึ่งที่ทำไม่ได้ตั้งใจ หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมจึงได้มีการปรับตัวเอง หันมาดูแลตนเองมากขึ้น ความเครียดลดลง และมีความสุขมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ตนเองมีอาการปวดหลังโดยเฉพาะการขับรถเป็นระยะทางไกลทำให้มีอาการปวดหลังเพิ่มขึ้น จึงนำเทคนิคกายภาวนา มาใช้ในชีวิตประจำวันโดยการทำให้ห้องน้ำ พบว่า อาการปวดหลังลดลง”

พีแล่ม

พีแล่ม เล่าว่า “พีไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม เหมือนคนอื่นๆ พีได้เข้าร่วมตอนสรุปผลการดำเนินกิจกรรม 1 ปี

การไป SHA CUP ทำให้เราสามารถนำมาใช้ในระบบบริการผู้ป่วย ทำให้ง่ายต่อการทำงานมากขึ้น สิ่งที่เราเห็นได้อย่างชัดเจน คือ อารมณ์ที่เกิดขึ้น มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ความแตกต่างของบุคคล ถึงจะแตกต่างกันแต่เราก็สามารถปรับเปลี่ยนได้”

คุณวัชรกร ภิมาลย์

คุณวัชรกร ภิมาลย์ เล่าว่า “ตนเองได้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในกิจกรรม SHA CUP ในฐานะทีมสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยร่วมกัน ซึ่งการเข้าร่วมในครั้งนี้ไม่ทราบว่า SHA CUP คืออะไร ทราบเพียงแต่ว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความเชื่อมโยงจาก รพ. สู่วพ.สต. เข้าสู่ ชุมชน และผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม จำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง เข้าร่วมทั้งในส่วนของ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินของ 4 CUP และกิจกรรมที่ทาง สรพ.จัดให้

โดยแต่เดิมนั้น ตนเองเป็นคนตรงและไม่มีความยืดหยุ่น ทุกสิ่งทุกอย่างต้องถูกต้องแม่นยำเสมอไป และเป็นคนที่ไม่ค่อยพูดถึงความเครียดที่เกิดขึ้นมักคิดไปเอง จึงทำให้เกิดความเครียดสูง จากการเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในส่วนของสุขภาพะกำเนิดและ เทคนิคการเป็นผู้ประสานงาน แล้วพบว่า ในการทำงานจากการที่ตนเองใช้ตัวเองเป็นมาตรฐานและพยายามให้ผู้ร่วมงานใช้มาตรฐานเดียวกับตัวเอง หากมองต่างมุมถึงลักษณะความแตกต่างของบุคคล บทบาทและหน้าที่ ทำให้ตนเองสามารถเข้าใจคนอื่นได้มากยิ่งขึ้น ทำให้รู้ว่าพื้นฐานของบุคคลมีความแตกต่างกันไม่สามารถทำได้อย่างเดียวกันทั้งหมด บางอย่างเราอาจทำไม่ได้ แต่เค้าสามารถทำได้ จึงทำให้ยอมรับในความแตกต่างและสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขและทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นลดลงจากการมองต่างมุมและความยืดหยุ่น ซึ่งเริ่มต้นจากความคิดของตนเองก็สามารถทำให้มีความสุขได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ทำให้ตนเองมองจุดเล็กๆ ซึ่งเป็นจุดที่เราอาจมองข้ามไปได้ ในสภาวะปกติ สำหรับส่วนตัวแล้วตอนนี้หันมาดูแลตัวเองมากยิ่งขึ้นและรักตัวเองมากยิ่งขึ้น

ถอดบทเรียนที่ได้รับ

1. การเยียวยา ทั้ง ด้านอารมณ์ จิตใจ ร่างกาย
2. การสร้างสุขภาพเริ่มต้นที่ตนเองก่อน แล้วนำไปสู่ผู้อื่น
3. การปรับระบบบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
4. การใส่ใจรายละเอียดเล็กๆน้อยๆของผู้ป่วย
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น