



# สารพัฒนาคุณภาพ

## โรงพยาบาลกลาง Quality Journal

Bangkok Metropolitan Administration **General Hospital**

ฉบับที่ 16 ปีที่ 4 วันที่ 16 - 31 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

### มารู้จัก SHA กันดีกว่า

ดวงสมร บุญผดุง

รองผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้ริเริ่มโครงการ SHA หรือ Sustainable Health Promotion and Hospital Accreditation โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาต่อยอดคุณภาพบริการให้ยั่งยืน โดยเน้นการสร้างโรงพยาบาลต้นแบบ ideal hospital ด้วยการนำแนวคิดการบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ แนวคิด Healing Environment, Narrative Medicine, และใช้กระบวนการ Outcome Mapping (แผนที่ผลลัพธ์) พร้อมทั้งทำวิจัยควบคู่เพื่อสร้างความรู้ใหม่ และแนวคิดของเศรษฐกิจพอเพียง มาเชื่อมต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อที่จะมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพสู่ความยั่งยืน

**SHA คือ**

**Sustainable**

**Healthcare & Health Promotion**

**by Appreciation & Accreditation**

SHA จึงเป็นความปรารถนา หรือความฝันที่จะได้เห็นโรงพยาบาลมี ความปลอดภัย มีมาตรฐานการทำงาน ผสมผสานมิติจิตใจของคนทำงาน ความประณีต ทำงานร่วมกับชุมชนได้ การทำงานอยู่บน

สวัสดิค๊ะผู้อ่านที่รัก เดือนนี้เป็นเดือนแห่งวันแม่แห่งชาติ เรามีวันหยุดพิเศษติดต่อกันถึง 4 วัน เริ่ม ในกรุงเทพมหานครก็เงียบเหงากันไปพักหนึ่ง เนื่องจากคนส่วนใหญ่เดินทางไปพักผ่อนต่างจังหวัด หลังจากนั้นก็เริ่มสัปดาห์ของการทำงานเต็มสัปดาห์กันอีก พักผ่อนหย่อนใจหายเหนื่อยแล้วก็มีพลังมาสร้างผลงานที่ดีๆ ให้กับหน่วยงานกันต่อเนะคะ

เดือนนี้เราก็มีผู้มาเยี่ยม

ส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย

อาจสงสัยว่ากลุ่ม

ควบคุมการติดเชื้อ

งานการติดตามเฝ้า

โอกาสบินลัดฟ้าไป



เยือนโรงพยาบาลกลางของเรา โดยคณะอาจารย์ผู้ตรวจประเมินผลงานคุณภาพจากสมาคม

ในวันที่ 17 สิงหาคมนี้ ก็เป็นการมาเยี่ยมประเมินผลงานของกลุ่ม Safety Point หลายคน

Safety Point คือใคร ซึ่งก็ไม่ใชใครที่ไหนแต่เป็นที่งานคณะกรรมการป้องกันและ

ในโรงพยาบาลนั่นเอง ผลงานที่ได้ส่งประกวดไปคือเรื่อง ฮัลโหล...แทนความห่วงใย เป็น

ระวังการติดเชื้อที่แผลผ่าตัดของผู้ป่วยภายหลังจำหน่าย งานนี้ถ้าเราชนะเลิศรางวัลที่หนึ่งก็มี

แสดงผลงานที่ประเทศสิงคโปร์เชียว ชาวโรงพยาบาลกลางก็ช่วยลุ้นกันหน่อยนะจ๊ะ

คนรักคุณภาพ

## มารู้จัก SHA กันดีกว่า

สิ่งที่เป็นความท้าทายของสาธารณสุขยุคคุณภาพ คือ

- ความหมายของคุณภาพของชีวิต
- ชีวิตกับการทำงาน
- ชีวิตกับการสร้างคุณค่าที่ดีให้เกิดขึ้น
- ความพอเหมาะพอดี มีเหตุผล

ความยั่งยืน.. คืออะไร?

- การที่องค์กร หรือคนทำงานอย่างเข้าใจในความหมาย เห็นคุณค่าของงานที่ทำ เห็นความหมายของงานทุกชิ้นที่เรารับผิดชอบ และเรียนรู้ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างลึกซึ้งให้เขาประทับใจ
- มีความยืดหยุ่นและไวต่อการเรียนรู้
- เป็นองค์กรที่มีคุณค่าต่อสังคม
- คนทำงานมีความสุข มีความปิติ

การทำงานแบบไหนที่เราต้องการ ??



# มารู้จัก SHA กันดีกว่า

## เป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ระบบสุขภาพของประเทศไทย เป็นระบบคุณภาพที่มีความปลอดภัย เป็นพื้นฐาน มีมาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้อง มีการใช้มิติจิตใจ หรือการสร้างจิตปัญญาร่วมกันรวมทั้งการน้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง อันได้แก่ การมีเหตุมีผล ความพอประมาณ มีภูมิคุ้มกันในตัวเอง มาเป็นแนวทางในการทำงาน เพื่อให้เกิดคุณค่า

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ที่มีคุณค่าและความหมายที่แท้จริง จึงไม่ใช่เพียงปรับปรุงระบบงานในหน่วยงานเท่านั้น แต่จะต้อง สร้างความ ยั่งยืน ความเข้มแข็ง ประชาชนมีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ มีความสุข มีสุขภาพที่ดี และอยู่เย็น เป็นสุข



การทำงานทุกอย่างเกิดจากใจที่มีความรัก ความเมตตา เกิดความปิติยินดี  
มีความสุขในทุกการกระทำ  
ยินดี เต็มใจ ที่ได้มีโอกาสช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน  
เป้าหมายในชีวิตคือการที่มีโอกาสได้ทำสิ่งที่ดีดี ให้คนอื่นมีความสุข  
เป็นผู้ให้อย่างไม่มีเงื่อนไขใดใด

SHA

# Narrative Medicine

## Learning through Stories

การเล่าเรื่องและการเรียนรู้จากเรื่องเล่าเป็นความสามารถโดยธรรมชาติที่มนุษย์มีติดตัวมาตั้งแต่เกิด เด็กเล็กๆ เริ่มการเรียนรู้โลกจากการฟังเรื่องเล่าก่อนหน้าที่จะรู้จักตัวเลขและการคำนวณ การปะติดปะต่อ เป็นเรื่องราวและการเล่าเรื่องเป็นวิธีการหลักที่มนุษย์ใช้ทำความเข้าใจโลกในวัฒนธรรมต่างๆ จึงมีเรื่อง เล่ามากมายที่สังคมชอบบอกกล่าวเล่าความเป็นไปของโลกไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวการกำเนิดโลกและตำนาน ปฐมกาลในศาสนาและระบบความเชื่อต่าง ๆ หรือแม้แต่ทฤษฎีการระเบิดครั้งใหญ่ (Big Bang) ก็เป็น ความพยายามที่จะบอกเล่าและเข้าใจโลกในฐานะของเรื่องราวที่มีจุดกำเนิดที่ดำเนินและคลี่คลายจนมาเป็นโลกที่เราใช้ชีวิตอยู่ในปัจจุบันเรื่องเล่าจึงเป็นพาหนะสำคัญของการเรียนรู้

เราจะพบว่าจารีตความรูต่างๆ ของอารยธรรมมนุษย์นั้นอาศัยเรื่องเล่าเป็นพาหนะแห่งการเรียนรู้ เรื่องเล่าทำหน้าที่ปลุกฝังมโนทัศน์ ถ่ายทอดแงคิด รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้แก่มนุษยชาติมาตลอดประวัติศาสตร์ของมนุษย์ มหาเทพอย่าง ภูควัดคีตา นิทาน ตำนาน หรือชาดก ล้วนมีบทบาทในการสถาปนา ความจริง นิยาม ความหมาย ตีกรอบความเป็นไปได้ให้กับวิธีคิด และปลดปล่อยจินตนาการของมนุษย์

คุณค่าและมนต์เสน่ห์ของเรื่องเล่า ดูเหมือนจะจางหายไปในระบบการศึกษาสมัยใหม่ที่เน้นเฉพาะ ความจริงที่แยกเป็น แขนงเป็นทอน ลดทอนชีวิตให้เป็นความเข้าใจในเชิงนามธรรมเป็นข้อๆ ที่ไม่จำเป็นต้องปะติดปะต่อกันเป็นเรื่องราว ในวัฒนธรรมความรู้สมัยใหม่ที่เรารู้เคยนั้น ความรู้ที่ร่ำเรียนกันในระบบการศึกษามักเน้นที่ความรู้ในเชิงนามธรรม ทั้งในวิชาวิทยาศาสตร์ที่มักเน้นการเรียนรู้และจดจำ กฎเกณฑ์ หรือสมการทางวิทยาศาสตร์ หรือการเรียนวิชาทางสังคมที่มักเน้นการจดจำทฤษฎีหรือหลักการเป็นข้อๆ หรือแม้แต่การเรียนเกี่ยวกับศีลธรรมหรือศาสนาก็มักเป็นการท่องจำหลักธรรมคำสอนให้เปนมวดหุ้ม

ความรู้ในเชิงนามธรรมมักจะช่วยให้เข้าใจในระดับหลักการและเหตุผลได้ดี แต่มักเป็นการเรียนรู้เหตุผลที่แห้ง แล้งและไม่สามารถบมเพาะความไฝฝน หลอเลี้ยง อุดมการณ์ หรือสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้คนได้ การรู้หรือเข้าใจในหลักการอย่าง เป็นนามธรรม (Abstract) จึงแตกต่างไปจากการรู้และเข้าใจมาน เรื่องราวที่เป็นรูปธรรม (narrative) และไม่เป็นเรื่องแปลกที่ทุกศาสนาทุกวัฒนธรรมมักมีการเรียนรู้เกี่ยวกับ คุณธรรม จริยธรรมผ่านเรื่องเล่าไม่ว่าจะเป็นตำนานทวยเทพ ชาดก ปรีชาธรรม หรือแม้แต่นิทานพื้นบ้าน ที่รุ่มรวยใน



วัฒนธรรมต่างๆ เพราะเรื่องเล่าเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยเติมมนุษย์เรียนรู้มิติของชีวิตที่ไม่สามารถ ลดทอนลงเป็นตัวเลขหรือแทนค่าในเชิงปริมาณได้

เรื่องเล่ามีบทบาทสำคัญในการเยียวยาความเจ็บป่วยเพราะช่วยให้เราได้เรียนรู้และเข้าใจบริการ สุขภาพในแง่ศิลปะของการเยียวยารักษาโรคที่ต้องการความเข้าใจชีวิตและละเอียดอ่อนต่อความเป็นมนุษย์โดยเฉพาะภารกิจที่ทนายวงการ สุขภาพในปัจจุบันนั้นแตกต่างออกไปจากภารกิจในทศวรรษก่อนๆ เพราะไม่เพียงแต่เป็นภารกิจที่หนักและยากแต่ยังต้องการความละเอียดอ่อน ซึ่งจะไม่สามารถบรรลุได้หากปราศจากพลังแห่งจินตนาการและแรงบันดาลใจจากเรื่องเล่า ดังนั้นเรื่องเล่ากับการเรียนรู้ (Narrative Medicine : Learning through Stories)" เป็นการจัดการกระบวนการ เรียนรู้ทักษะเกี่ยวกับเรื่องเล่าเพื่อให้คนทำงานสามารถใช้ทักษะเรื่องเล่าในการพัฒนาตนและพัฒนางานได้อย่างมีความสุขและเห็นคุณค่าของชีวิต ●

**KLANG**

โรงพยาบาลคุณภาพ กั้นสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ

จัดทำโดย : ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกลาง

โทร. 0-2220-8000 ต่อ 11630-31 [www.klanghospital.go.th](http://www.klanghospital.go.th)