



# สารพัฒนาคุณภาพ

## โรงพยาบาลกลาง Quality Journal

Bangkok Metropolitan Administration *General Hospital*

ฉบับที่ 15 ปีที่ 4 วันที่ 1 - 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

## Healing Environment คืออะไร

ข้อมูลจาก *หมอบ้าน* วันพฤหัสบดีที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2553

[http://icare.kapook.com/content\\_detail.php?t\\_id=0&id=2704](http://icare.kapook.com/content_detail.php?t_id=0&id=2704)

### สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (หมอบ้าน)

คนเราเมื่ออยู่ในภาวะคับขัน ย่อมต้องการใครสักคน หรือสิ่งยึดเหนี่ยวเพื่อเป็นที่พึ่ง คนเจ็บไข้ได้ป่วยที่ต้องการมาโรงพยาบาลก็เช่นเดียวกัน ย่อมต้องการที่พึ่งทั้งคน บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เยียวยาทั้งร่างกายและจิตใจ

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา เป็นเรื่องที่โรงพยาบาลที่พัฒนาคุณภาพให้ความสำคัญอย่างมาก เพราะมีผลต่อความปลอดภัยของคนไข้ ประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างคนไข้และผู้ให้การดูแลรักษา เกิดบรรยากาศแห่งความสุขในโรงพยาบาล ➔



สวัสดิ์ค๊ะผู้อ่านที่รัก หลังผ่านการตรวจประเมินโครงการโรงพยาบาลสายใยรักแห่งครอบครัว เป็นที่ทราบกันแล้วนะค่ะว่าเราผ่านการประเมินโดยได้คะแนนในระดับทอง ทีมงานสูติกรรมและกุมารเวชกรรมก็ชื่นใจหายเหนื่อยกันไปแล้วนะค่ะ เพราะผลงานความสำเร็จที่ได้รับนั้นแสนคุ้มค่ากับความพยายามที่ได้ทุ่มเทไป ขอให้พวกเราชาวโรงพยาบาลกลางร่วมกันแสดงความยินดีกับทีมงานด้วยนะค่ะ และหลังการตรวจประเมินท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลก็แจกลีโศกให้กับทุกคนตอนนี้ก็ใส่สีฟ้ากันอย่างพร้อมเพรียงทุกวันศุกร์ ได้ข่าวมาอีกว่า ท่านผู้อำนวยการของเราจะทำเสื้อสีส้มแจกให้กับทุกคนอีกรอบหนึ่งนะค่ะ งานนี้ต้องติดตามฟังข่าวกันอย่างใกล้ชิดพลาดไม่ได้นะ

ในเดือนสิงหาคมนี้มีกิจกรรมมากมายจากคณะกรรมการ 5 ส เช่น การสุ่มตรวจเยี่ยม 5 ส จากหน่วยงานในสังกัดสำนักการแพทย์ด้วยตนเอง และการขอเข้าศึกษาดูงาน 5 ส จากโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พวกเราวมพลังกันทำ Big Cleaning ไปเมื่อวันศุกร์ที่ 30 กรกฎาคม ทุกพื้นที่ก็สะอาดเอี่ยม หน่วยงานทุกหน่วยจัดระเบียบของใช้และอุปกรณ์ต่างๆในพื้นที่กันอย่างสวยงามเรียบร้อย มีป้ายบอกชัดเจน อย่างนี้ต้องเรียกว่า ทีมโรงพยาบาลกลางพร้อมแล้วจ้า ต้องขอเชียร์ทีมงาน 5 ส เต็มที่เลยคะ

คนรักคุณภาพ

# Healing Enviro

## คนไข้ต้องการญาติอยู่ใกล้ซิด

คนไข้ทุกคนย่อมต้องการญาติ เพื่อน หรือคนที่เขาไว้วางใจอยู่ใกล้ซิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กและผู้สูงอายุ ซึ่งปกติเป็นคนที่ต้องพึ่งพาคนอื่น

การอนุญาตให้พ่อแม่หรือญาติอยู่กับเด็ก เป็นการเยียวยาเด็กที่สุวิเศษ ผมเคยมีประสบการณ์เมื่อจบแพทย์ใหม่ๆ เด็กหญิงคนหนึ่งขาหักที่รับไว้ในโรงพยาบาล ร้องแต่คำว่า "หาแม่" ทั้งคืน แม่หมอและพยาบาลจะทำทุกวิถีทางทั้งปลอบและชูเด็กก็ไม่ยอมนอน ปัจจุบันโรงพยาบาลที่แม่จะมีคนไข้มากจนแออัด ยังจัดที่ให้ญาติได้เฝ้าเด็กหนึ่งคน บางโรงพยาบาลอนุญาตให้แม่ขึ้นไปนอนกับลูกบนเตียงเดียวกัน การกอดของแม่เป็นการเยียวยาที่วิเศษ

แม่เด็กคลอด ก่อนกำหนดที่ต้องอยู่ในตู้อบ หรือเด็กป่วยหนักในห้องไอซียู พบว่าการให้ญาติดูแลใกล้ซิด หรือแม่เข้าไปให้



นม ลูก มีผลดีมากกว่าผลเสีย ผู้สูงอายุที่ขาดญาติ การฟื้นฟูสภาพจะช้ากว่าคนที่ญาติช่วยดูแล คนไข้สูงอายุที่อยู่โรงพยาบาลคนเดียวมานานๆ สุขภาพจิตจะเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมเปลี่ยนไป บางครั้งซึมเศร้า บางครั้งดีดื้อ การให้ยากล่อมจิตประสาท บางครั้งทำให้คนไข้อาการทรุดลง

## พฤติกรรม บริการ และ บรรยากาศ

คำพูด สีหน้า ท่าทาง ที่เป็นมิตรและเอื้ออาทร การจัดบรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมที่สร้างความสุขสดชื่นทั้งแสง สี เสียง และกลิ่น เป็นเรื่องสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาที่พึงคำนึงการจัดแสงสว่างที่เหมาะสม กับการทำกิจกรรมของคนไข้ เป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญ บางครั้งแสงไฟที่เพดานรบกวนการนอนของคนไข้ แต่ถ้าไฟสว่างไม่พอ แพทย์และพยาบาลทำงานไม่สะดวก หลายโรงพยาบาลเปลี่ยนตำแหน่งหลอดไฟ เพื่อไม่ให้แสงแยงตาและรบกวนการพักผ่อนของคนไข้ และจัดโคมไฟเฉพาะเพื่อการอ่านหนังสือกับคนไข้

สี มีอิทธิพลต่ออารมณ์ความรู้สึก ควรทำสีอ่อนที่ให้ความรู้สึกสงบเย็น หลีกเลี่ยงสีที่ทำให้เกิดความรู้สึกซึมเศร้า บริเวณที่ให้ให้บริการเด็กควรใช้สีสดใส เพื่อดึงดูดและกระตุ้นความสนใจ

ห้องคนไข้หนัก ที่ทำสีชาวล้วนทั้งฝาและเพดานดูสะอาดตา แต่คนไข้ล้มตาคืนแล้วพบแต่สีชาวล้วนรอบตัวทั้งกลางวันและกลางคืน มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกกังวล

การติดวอลเปเปอร์หรือ รูปภาพ เช่น ภาพคนยิ้ม เด็กหน้าตาน่าเอ็นดู สัตว์เลี้ยงที่น่ารัก นกสีสวย ดอกไม้ที่งดงาม วิถีธรรมชาติ สายน้ำที่แจ่มเย็น ช่วยเยียวยาจิตใจและอารมณ์ ไม่ควรติดภาพงู สัตว์ที่ดุร้าย ภาพทางการแพทย์ที่ดูน่ากลัว เศร้าหดหู หรือภาพนามธรรมที่ดูเข้าใจยาก

บางครั้งมีการนำขวดโหลดองเด็กทารกซึ่ง เสียชีวิต บางคนพิกลพิการ หรือดองอวัยวะที่เป็นโรค เช่น ตับแข็ง มะเร็งปอด ฝืนเนื้อสมอง แสดงไว้หน้าห้องตรวจโรค โดยมีเจตนาเพื่อให้ความรู้แก่คนไข้และญาติ ซึ่งอาจสร้างความไม่สบายใจแก่ผู้พบเห็น โดยเฉพาะคนไข้ที่กำลังตั้งครรรภ์ หรือป่วยเป็นโรคเดียวกับอวัยวะที่นำมาแสดง หากต้องการนำเสนอเรื่องเหล่านี้ ควรจัดแยกเป็นห้อง เพื่อให้นักที่อยากเรียนรู้เข้าไปศึกษา

การทำสีที่แตกต่างระหว่างพื้นต่างระดับ ชั้นบันได มีผลต่อความปลอดภัย ช่วยให้เห็นที่สายตาเลื่อนรางไม่เกิดอุบัติเหตุหกล้ม

# n m e n t

เสียงในโรงพยาบาลบางครั้งดังและก้องกว่าปกติ เพราะพื้นฝาเพดานมักไม่มีสิ่งดูดซับเสียง เสียงเดินของเจ้าหน้าที่ เสียงการล้างอุปกรณ์ในเรือนพักคนไข้ รบกวนการนอนหลับพักผ่อนของคนไข้

คนไข้ที่นอนเตียงใกล้ห้องน้ำในห้องคนไข้รวม ที่มีคนเดินเข้าออกห้องน้ำทั้งคืนพบว่าคนไข้นอนหลับไม่เต็มที่ และอาการโรคกำเริบมากขึ้น

## เสียงดนตรี ที่มีความดัง

เหมาะสม สร้างบรรยากาศแก่คนไข้ ญาติ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลบางแห่งจะมีนักดนตรีมาเล่นเปียโน สีไวโอลิน เล่นกีตาร์ หรือบรรเลงดนตรีไทย นักดนตรีบางคนเป็นอาสาสมัครมิชอบรับค่าตอบแทน

กลิ่นเป็น เรื่องที่ไวต่อความรู้สึกของคนไข้ บางครั้งกลิ่นน้ำยาต่างๆ ในห้องตรวจโรค ห้องพักคนไข้ ห้องทำแผล ห้องตรวจชั้นสูตร ที่เจ้าหน้าที่ซึ่งสูดดมทุกวันจนชิน สร้างความระคายเคืองต่อทางเดินหายใจ ส่งผลต่อความรู้สึกวิตกกังวลของคนไข้

การปลูกต้นไม้ จัดสวน สนามเด็กเล่น มุมพักผ่อนและนันทนาการ ทำให้โรงพยาบาลสวยงาม ร่มรื่น ร่มเย็น การตกแต่งอาคารด้วยไม้ประดับ นอกจากความสวยงามแล้วยังช่วยดูดซับสารเคมีที่ปนเปื้อนในอากาศ

## สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนไข้ที่มีความต้องการเฉพาะ

การจัดเตียง นอน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับเด็กแต่ละวัย มีอุปกรณ์ป้องกันเด็กตกเตียง การจัดอุปกรณ์เครื่องใช้ของเล่นที่เหมาะสม เป็นการเปิดโอกาสให้เด็กได้ฝึกเรียนรู้การช่วยตนเองในชีวิตประจำวัน

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับปรุงอาคารสถานที่ เพื่อให้ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการทุพพลภาพ สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ เช่น การปรับปรุงห้องน้ำให้คนไข้ที่ไม่ค้ำยันหรือรถเข็นผ่านเข้าออกได้สะดวก การปรับเปลี่ยนที่เปิดปิดก๊อกน้ำเป็นแบบก้านปิด ช่วยให้เห็นคนไข้ที่มีมืออ่อนแรงสามารถปิดเปิดน้ำได้เอง หรือการทำทางลาดที่ไม่ชันมาก การทำราวสำหรับจับ ช่วยให้ผู้พิการทุพพลภาพเดินทางได้สะดวกด้วยตนเอง การใช้เสียงบอกเมื่อประตูลิฟต์ปิดเปิด และบอกชั้นที่ลิฟต์กำลังหยุด ช่วยให้คนสายตาเลือนรางใช้ลิฟต์ได้สะดวกขึ้น

คนไข้ระยะสุดท้าย หลายโรงพยาบาลจัดสถานที่เพื่อให้คนไข้และญาติมีความเป็นส่วนตัว ให้การดูแลแบบประคับประคอง เพื่อลดความเจ็บปวดและความทุกข์ ให้โอกาสประกอบพิธีกรรมตามวัฒนธรรมและความเชื่ออำนวยความสะดวกสำหรับคนไข้ที่ต้องการกลับไปเสียชีวิตที่บ้าน



## จัดสิ่งแวดล้อมให้เหมือนอยู่บ้าน .....

สิ่งแวดล้อมที่ช่วยเยียวยาที่ดีที่สุด คือ สิ่งแวดล้อมที่เหมือนบ้านของคนไข้ การอนุญาตให้คนไข้อยู่ใกล้ชิดบุคคลในครอบครัว นำสิ่งของบางอย่างมาจากบ้าน เช่น ตุ๊กตาที่เด็กเคยนอนกอดทุกคืน ภาพถ่ายที่หวนอนคนไข้ เทปเพลงที่คนไข้ฟังประจำ

คนไข้หลายคนไหว้พระก่อนนอนทุกคืน บางคนทำบุญตักบาตรทุกเช้า การจัดห้องพระ การจัดสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา การจัดมุมสงบเพื่อทำสมาธิ จัดหาหนังสือและสื่อ เช่น เทปเสียงบรรยายธรรม การนิมนต์พระมาที่โรงพยาบาลให้คนไข้ได้ทำบุญและให้คำปรึกษา มีผลต่อขวัญและกำลังใจ

พฤติกรรมบริการ บรรยากาศ การจัดสัดส่วนอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ภูมิสถาปัตยกรรม ที่ให้ความรู้สึกเป็นมิตร เกิดความรู้สึกอบอุ่น สอดคล้องกับวิถีชีวิต สร้างความเชื่อมั่นแก่คนไข้ในยามทุกข์จากโรคร้าย เป็นสิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยาที่มีคุณค่าต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ ●

# สิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้..สู่สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา

<http://gotoknow.org/blog/shaduangsa/290188>

สิ่งแวดล้อมเพื่อการเยียวยา (Healing Environment) หลายคนที่ได้ฟังหรือได้ยินคงจะนึกว่าเป็นเรื่องใหม่ๆที่จะต้องเอามาทำกันอีกแล้ว แต่ที่จริงความหมาย หรือแนวคิดนี้ ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลได้นำมาเผยแพร่ในการประชุมวิชาการระดับชาติ ตั้งแต่ ๒ ปีที่ผ่านมา ครั้นเมื่อทางสถาบันฯ ได้ริเริ่มทำโครงการนำร่อง เพื่อสร้างมิติจิตใจ และ ความยืดหยุ่นในระบบบริการสุขภาพ ภายใต้ โครงการสร้างเสริมสุขภาพผ่านกระบวนการคุณภาพเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน หรือมีชื่อย่อสั้นๆว่า SHA นั้น ก็ได้ นำแนวคิดนี้มาขยายผลอย่างจริงจัง อีกครั้งหนึ่ง

อันที่จริง Healing Environment นี้ เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพนั่นเอง ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ดีนั้น ควรต้องมีความปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นสำคัญในอันดับแรก และเนื่องจากโรงพยาบาลคุณภาพนั้นควรต้องเป็นองค์กรสำหรับการเรียนรู้ด้วย สิ่งแวดล้อมจึงควรพัฒนาเพื่อการเรียนรู้อีกด้านหนึ่งด้วยการออกกำลังกาย ความสะอาด การทิ้งขยะที่ถูกต้อง หรือ



การ เป็นตัวอย่างที่ดีของบุคลากรในด้านสุขภาพ การใช้วิถีชีวิตแบบพอเพียงตามแนวพระราชดำริ เศรษฐกิจพอเพียงเป็นต้น ที่นี้ในมิติจิตใจนั้น หากโรงพยาบาลสามารถพัฒนาหรือต่อยอดให้ สิ่งแวดล้อม ทั้งทางด้านกายภาพ การสัมผัส แสง สี เสียง หรือประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ในโรงพยาบาลนั้น มีความนุ่มนวล เข้าถึงจิตใจ ความ เป็นอยู่ของประชาชน เข้าใจถึงความหวาดกลัว ความแปลกแยกจากสิ่ง ที่คุ้นเคย หรือวิถีชีวิตดั้งเดิมที่คุ้นชินได้ ก็จะสามารถเยียวยาจิตใจและความทุกข์ของคนไข้ได้ไม่น้อยทีเดียว

หลายต่อหลายครั้งที่ชาวบ้าน หรือประชาชนทั่วไป เขามักจะบอกว่า “ไปโรงพยาบาล.. หากเจอคุณหมอ หรือคุณพยาบาลที่ใจดี ยิ้มแย้ม.. ใจมาเป็นก่อง.. หายไปครั้งหนึ่งแล้ว ค้า...”

ในโครงการ SHA จึงสนับสนุนให้โรงพยาบาลลองใช้แนวคิดนี้ในการพัฒนา เพื่อให้เข้าถึงมิติจิตใจ ทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ เรียกได้ว่ามีความสุขทั้งสองฝ่าย ●

**KLANG**

โรงพยาบาลคุณภาพ กั้นสมัย ได้มาตรฐาน บริการประทับใจ

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