

ชื่อโครงการ การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมเชิงพุทธ “เยียวยา...ด้วยหัวใจ ห่วงใย...ดุษฎาติมิตร”
(ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช) ปีงบประมาณ
๒๕๕๕

หลักการและเหตุผล

การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เป็นเป้าหมายที่สำคัญของพยาบาลทั่วโลก ซึ่งหมายถึง การดูแลผู้ป่วยครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ คือ ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ผู้ป่วยทุกคนเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ย่อมต้องการการดูแลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ เพราะความทุกข์จากการเจ็บป่วยทางกายย่อมมีผลกระทบต่อการเจ็บป่วยทางด้านจิตใจทั้งสิ้น นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อการครอบครัวและญาติอีกด้วย ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาลเพื่อมารับบริการ ไม่ว่าโรคนั้นจะหนักหรือเบา จะเป็นมากหรือน้อย อยู่ในระยะใดก็ตาม ทั้งผู้ป่วยและญาติย่อมต้องมีความทุกข์ วิตกกังวลไปต่าง ๆ นานา ๆ ต้องการกำลังใจ ต้องการความเข้าใจและเห็นใจจากผู้ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นการดูแลแบบองค์รวมเชิงพุทธ จึงเป็นแนวทางการรักษาพยาบาลที่ดีและสำคัญยิ่ง

จากการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ของฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช ได้มีกิจกรรมที่สนองต่อการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมเชิงพุทธหลายกิจกรรม อาทิเช่น กิจกรรมคลินิกธรรมะรักษาใจในปายวันพุธ โดยพระจิตอาสากลุ่ม “ศีลธรรม” จากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กิจกรรมการทำบุญใส่บาตร ถวายสังฆทาน กิจกรรมการสวดมนต์ กิจกรรมศิลปะเพื่อการบำบัดฟื้นฟูจิตใจ กิจกรรมสปา กิจกรรมเคลื่อนที่ และกิจกรรมสมาธิก่อนนอน เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวได้สร้างความสุข ความสบายและความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยเป็นอย่างยิ่ง การให้การบริการดังกล่าว ผู้ให้บริการซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรพยาบาล ต้องมีความเมตตา กรุณา มีจิตใจที่มีจิตอาสาในการให้บริการ เพราะกิจกรรมต่าง ๆ เป็นงานบริการที่ได้สร้างบุญ สร้างบารมีที่ยิ่งใหญ่ตลอดระยะเวลาที่ขึ้นปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการยังเสริมสร้างศักยภาพตนเองในการให้บริการ โดยการเรียนรู้การให้บริการแบบผสมผสาน อาทิเช่น การนำความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาให้บริการผู้ป่วยและญาติ ทำให้เกิดความประทับใจ เช่น การนวดกดจุดเพื่อลดภาวะแทรกซ้อน แต่ที่สำคัญผู้ให้บริการต้องบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ มิใช่บริการแบบทำหน้าที่เพียงเพื่อให้งานนั้นผ่านไปในแต่ละวันเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจที่เสียสละ มีความเมตตากรุณาสูง แบบปรารถนาให้ผู้ป่วยและญาติ พ้นจากความทุกข์ เพราะการปฏิบัติงานบริการเปรียบเสมือนการปฏิบัติ “ธรรมะ” ดังนั้นจึงขอนำคำกล่าวของสมณพะเทศ จันทเสฐฐ์ ที่ว่า “การปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติธรรม ดังนั้นงานใดที่เหนื่อย จะเกื้อกูลแก่การปฏิบัติธรรมให้เจริญขึ้น” งานการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนอดกลั้น มีความเสียสละ มีพรหมวิหาร ๔ มีความซื่อสัตย์ ที่สำคัญต้องมีสติในการทำงาน เพราะการมีสติจะทำให้เกิดปัญญาในการแก้ปัญหาให้ผ่านพ้นอุปสรรคนานาประการได้

ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช เห็นความสำคัญต่อการพัฒนามูลาการ และกระตุ้นจิตสำนึกในงานบริการพยาบาลแบบองค์รวม ดังกล่าว จึงได้จัดอบรมโครงการ การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมเชิงพุทธ “เยียวยา...ด้วยหัวใจ ห่วงใย...ดุษฎาติมิตร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ กระตุ้นจิตสำนึกในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

ให้บุคลากรมีความตระหนักในงานบริการด้วยจิตวิญญาณ ซึ่งโครงการ “เยียวยา...ด้วยหัวใจ ห่วงใย...ดุจญาติมิตร” นี้ได้รับความเมตตาจากพระคุณเจ้ากลุ่มพระจิตอาสา ศาสนาธรรม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เป็นวิทยากร และอนุญาตให้นำหลักสูตรการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมเชิงพุทธ มาปรับใช้ในการอบรมให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

ฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช หวังว่าการอบรมในโครงการดังกล่าวจะสร้างผลลัพธ์คุณภาพในงานบริการแก่ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการแบบองค์รวม อันจะนำชื่อเสียงมาสู่องค์กรสืบไป

วัตถุประสงค์ เพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล

- ๑) ได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ ในงานบริการแบบองค์รวมเชิงพุทธอย่างต่อเนื่อง
- ๒) ได้รับการกระตุ้นและปลูกจิตสำนึก ในงานบริการแบบองค์รวมเชิงพุทธ
- ๓) ได้รับการพัฒนากิจกรรมทางการแพทย์พยาบาลให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ สร้างความสุขและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
- ๔) ได้รับความสุขและได้บุญกุศล ในบทบาทการเป็นผู้ให้บริการแบบองค์รวมเชิงพุทธ

เป้าหมาย

ดำเนินการจัดอบรมโครงการ “เยียวยา...ด้วยหัวใจ” ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์พยาบาล ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง ประกอบด้วยผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล หัวหน้าตึก และหัวหน้าหน่วยสังกัดฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จำนวน ๔๐ คน คณะกรรมการดำเนินการรุ่นละ ๕ คน วิทยากรรุ่นละ ๕ รูป รูปแบบการอบรมแบบ ไป - กลับ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องบรรยาย ๑ - ๓ ตึกสุติกรรม ชั้น ๕ คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล โดยแบ่งการอบรมออกเป็น ๓ รุ่นดังนี้

รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๘ - ๒๙ กันยายน ๒๕๕๕ จำนวนผู้เข้าอบรม ๓๐ คน

รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๓ - ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ จำนวนผู้เข้าอบรม ๓๐ คน

รุ่นที่ ๓ ระหว่างวันที่ ๘ - ๙ ตุลาคม ๒๕๕๕ จำนวนผู้เข้าอบรม ๓๐ คน

ตัวชี้วัดโครงการ

- บุคลากรทางการแพทย์พยาบาลระดับผู้บริหาร ได้รับการอบรมการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมในงานบริการสุขภาพ ร้อยละ ๘๐

ลักษณะโครงการ

เป็นโครงการส่งเสริม พัฒนาความรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม และพฤติกรรมบริการ การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เพื่อพัฒนาบุคลากรตามแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๒ - ๒๕๕๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร (Mastering best service and mega - city management) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕.๑ การพัฒนาระบบบริการประชาชน เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำด้านบริการ

แนวทางการดำเนินงาน

๑. โครงการนี้ดำเนินการโดยฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) จัดทำโครงการเสนอเพื่อขออนุมัติต่อผู้บริหาร
- ๒) ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อเตรียมแผนการอบรม
- ๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินการ และคณะกรรมการ รับ – ส่ง และเก็บรักษาเงิน
- ๔) จัดทำบันทึกขอรายชื่อผู้เข้าอบรม
- ๕) ติดต่อประสานงานวิทยากร สถานที่จัดฝึกอบรม และทำหนังสือเชิญวิทยากร
- ๖) จัดทำกำหนดการฝึกอบรม ในวันที่ ๒๘ – ๒๙ กันยายน ๒๕๕๕, วันที่ ๓ – ๔ และ ๘ – ๙ ตุลาคม ๒๕๕๕ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.
- ๗) จัดทำคำสั่งให้ข้าราชการ และลูกจ้างเข้ารับการอบรม
- ๘) จัดเตรียมเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ ในการอบรม
- ๙) ดำเนินการอบรมตามกำหนด
- ๑๐) ประเมินผลโครงการ และสรุปผลการประเมิน เสนอผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล

ปัญหาและอุปสรรค

โครงการนี้จะไม่ประสบผลสำเร็จ หากไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เข้ารับการอบรมไม่เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ ในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมและไม่นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของโครงการ

- ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้และกระตุ้นจิตสำนึกด้านพฤติกรรมบริการ ในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม
- ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ผู้รับบริการมีความประทับใจ และความพึงพอใจในการบริการพยาบาลแบบองค์รวม
- ผู้ให้บริการมีความสุข จากการได้สร้างบุญกุศล
- ลดข้อร้องเรียน และลดความขัดแย้ง
- สร้างชื่อเสียง และคุณภาพงานบริการให้กับองค์กร

การประเมินผลงาน

- ติดตามและประเมินพฤติกรรมบริการของบุคลากร และข้อร้องเรียน