

กระบวนทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ :

บทเรียนจากค่ายคิลานธรรม*

The Humanized Care Paradigm : The Chapter of Gilanadhamma Camp



จรีรัตน์ อินทวัฒน์¹ ธนพล บรรดาศักดิ์ และณฤมล จันทระเกษม

Jareerat Intawat¹ Thanapol Bundasak and Narumol Jangasem

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พระพุทธบาท

Boromarajonani College of Nursing, Praputhabat, Thailand.

¹Corresponding Author. Email: jareenoi1964@gmail.com

Doi : 10.14456/jmcupeace.2017.99

บทคัดย่อ

การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก ที่มุ่งปลูกฝังให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในสถานพยาบาล ซึ่งเป็นกระบวนการดูแลแบบองค์รวมที่ใช้หัวใจ ใช้ความรัก ความเมตตา และปรารถนาที่จะให้ผู้รับบริการพ้นจากความทุกข์ทรมาน การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามสถาบันพระบรมราชชนกมี 3 องค์ประกอบ คือ จิตบริการ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วม ซึ่งการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการดูแลอย่างเป็นองค์รวม ครอบคลุม 4 มิติ ได้แก่ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ

บทความนี้ ผู้เขียนได้เสนอประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยจัดกิจกรรมการเข้าค่ายคิลานธรรม มีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนสามารถปรับกระบวนการคิดและพัฒนาความคิดเพื่อให้เข้าใจชีวิตในสภาพจริง และสามารถให้การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้ สรุปได้ 5 ประเด็น คือ การตั้งใจฟังผู้รับบริการ การไม่ตัดสินผู้รับบริการเพียงภายนอก การดูแลผู้รับบริการดุจญาติมิตร การยิ้มและพูดจาสุภาพกับผู้รับบริการ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งการที่ผู้เรียนเกิดกระบวนทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จะทำให้ผู้เรียนสามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างมีความสุข

คำสำคัญ: กระบวนทัศน์; การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์; ค่ายคิลานธรรม

* Received November 1, 2016; Accepted April 16, 2017.

Abstract

Humanized Care is an identity of the Institute Praboromarajchanok. Humanized Care is holistic caring processes with heart, love, mercy and wishes the clients without any suffer. Humanized Care of the Institute Praboromarajchanok has 3 parts: Service Mind (S), Analytical Thinking (A) and Participation (P). Humanized Care is the important factors that promote holistic caring include 4 dimensions: Physical, Psychological, Social and Spiritual.

In this article, the writer points out the humanized care by Gilanadhamma Camp that aims to improvement and development the though process of the students to interest in life's authentic and the students can practice with humanized care. The writer infers 5 points: Active listening, Never judge the clients by its cover, Care the clients like family, Smiling and Polite speaking and Willing to practice. The humanized care paradigm can help the students care the clients happily.

Keywords: Paradigm; Humanized Care; Gilanadhamma Camp

บทนำ

วิชาชีพพยาบาล เป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับชีวิตของมนุษย์ มีการบูรณาการศาสตร์ทางการพยาบาล (Professional meaning) ศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง และการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ (Client meaning) ในเชิงสังคมวิทยา มานุษยวิทยา มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน ผู้สอน และผู้ใช้บริการ บนพื้นฐานของความเอื้ออาทร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้จากสภาพจริง (สถาบันพระบรมราชชนก, 2555) การพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ปรากฏในศาสตร์การพยาบาล ตั้งแต่ยุคของมิสฟลอเรนซ์ในดิงเกล ซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิดวิชาชีพพยาบาลและเป็นคนคลต้นแบบของพยาบาลทั่วโลกที่เน้นการจัดสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมกระบวนการหายจากโรค อันเป็นการแสดงถึงเอกลักษณ์ของวิชาชีพการพยาบาล (Pfettischer Susan A, 2010) มุ่งหวังเพื่อการประกอบอาชีพได้ตามปณิธาน มีความเสียสละช่วยเหลือผู้อื่น และปรารถนาให้ผู้ป่วยผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพความปลอดภัย และพึงพอใจ ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถได้คำตอบที่นำไปประยุกต์ใช้เสริมสร้างคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพและเพิ่มคุณค่าแก่ตนเองและวิชาชีพในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม (Pansawat, 2016) วิชาชีพพยาบาลในปัจจุบันกำลังตกอยู่ท่ามกลางอุปสรรคที่เป็นความท้าทายหลายประการได้แก่ ภาระงานที่เพิ่มขึ้น ลักษณะงานมีความซับซ้อน ความต้องการบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญและมีทักษะเฉพาะทางเพิ่มมากขึ้น ความคาดหวังจากผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชา และจากสภาวิชาชีพเพิ่มขึ้น (Kaewtem, 2013)

การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการปฏิบัติกับผู้ป่วยด้วยความรัก ความเมตตา ควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาลด้วยความรู้ ความเชี่ยวชาญทางด้านการแพทย์และพยาบาล จึงจำเป็นต้องผสมผสานความเข้าใจความเป็นธรรมชาติของมนุษย์เข้ากับการพยาบาลเพื่อให้เกิดการดูแลแบบองค์รวม ซึ่งพบว่าการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สามารถช่วยให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (Watson, 1988) ดังนั้นการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จึงเป็นลักษณะเฉพาะของวิชาชีพพยาบาลที่ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ และควรปลูกฝังให้เกิดขึ้นในพยาบาลวิชาชีพทุกคน เพราะเป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด และดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง แต่ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดูแลผู้ป่วยมากขึ้น ทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยลดลง ทำให้การดูแลในเรื่องของจิตใจและจิตวิญญาณลดลง ดังนั้นจึงควรมีการเสริมสร้างแนวคิดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ให้กับพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้น

นักศึกษาพยาบาลคือผู้ที่จะเป็นพยาบาลวิชาชีพในอนาคต นักศึกษาจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะต่างๆ ในห้องปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้เกิดความมั่นใจและมีประสบการณ์ ก่อนที่จะไปปฏิบัติการพยาบาลจริงบนหอผู้ป่วย (Bundasak, 2016) การปลูกฝังการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงต้องเริ่มตั้งแต่อนเป็นนักศึกษาพยาบาล ครูผู้สอนจึงมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาพยาบาล โดยการสอดแทรกแนวคิดไว้ในแต่ละรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ซึ่งในรายวิชาการะบวนทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นรายวิชา

ที่มุ่งพัฒนากระบวนการคิดเพื่อให้เข้าใจชีวิตในสภาพความเป็นจริงของชีวิต ความงดงาม และความสมดุลของชีวิตมนุษย์ การทำหน้าที่แห่งความเป็นมนุษย์ ฝึกสัมผัสความรู้สึก ฝึกสติสมาธิ ภาวนา และการผ่อนคลาย อันนำไปสู่การให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง และการจัดให้นักศึกษาเข้าค่ายศิลาธรรมนั้น เป็นกิจกรรมหนึ่งในรายวิชาที่มุ่งหวังให้นักศึกษาได้เข้าใจและมองเห็นถึงแนวทางการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการควบคุมตนเองให้สามารถเผชิญกับปัญหาได้ สามารถคิดวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เมื่อเกิดปัญหาก็จะมีสติ รอบคอบ เสริมสร้างกำลังใจให้ตนเอง และอดทนในการเผชิญกับปัญหา และแก้ไขปัญหาก็ได้ (Phugkaew and Wattanapradith, 2016)

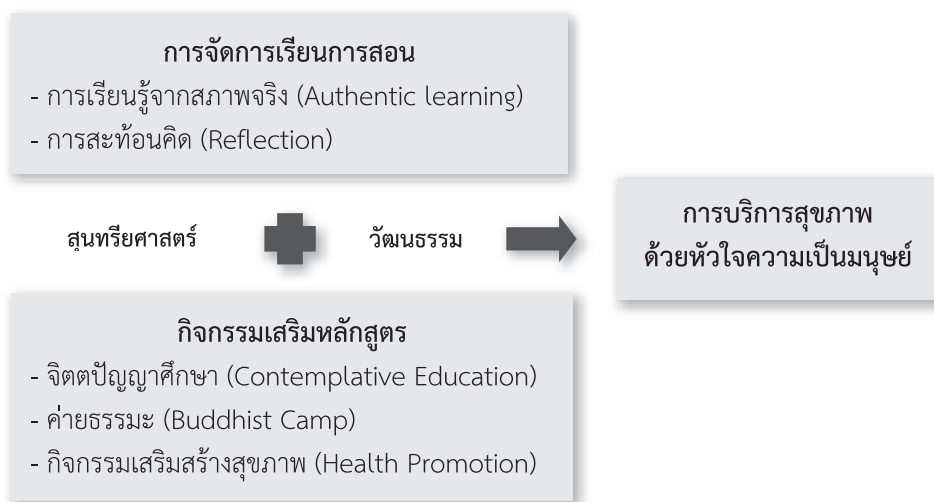
จากสิ่งที่ได้นำเสนอในเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่าวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องดูแลผู้อื่นด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นการปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรู้บนพื้นฐานแห่งความเอื้ออาทร แต่ในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์และสาธารณสุขมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาดูแลผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการรักษาทางด้านร่างกาย แต่การดูแลด้านจิตใจและจิตวิญญาณลดลง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมแนวคิดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ซึ่งเป็นอัตลักษณ์บัณฑิตพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้นักศึกษาพยาบาลสามารถปฏิบัติการพยาบาลกับผู้ป่วยบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้อย่างแท้จริง

แนวคิดการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก ซึ่งเป็นการให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้บริการตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริง โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นหลัก (Praboromarajchanok Institute, 2015) ผู้เขียนมีทัศนะว่า วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเอื้ออาทร ซึ่งเป็นการให้คุณค่ากับความเป็นมนุษย์และชีวิตของทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน การดูแลผู้รับบริการด้วยความรัก ความอบอุ่น ความเข้าใจ และยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม เป็นสิ่งที่สะท้อนอยู่ในความเป็นพยาบาลทุกคน ซึ่งกล่าวได้ว่าบุคคลที่จะเลือกเรียนในวิชาชีพนี้ จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรัก ความเมตตา ความรับผิดชอบ ความเสียสละ และมีหัวใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นได้ตลอดเวลา หากจะกล่าวถึงการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น คงไม่มีใครไม่รู้จักสุภาพสตรีแห่งดวงประทีป (Lady of the Lamp) “ฟลอเรนซ์ ไนติงเกล” (Florence Nightingale) ผู้ที่ดูแลผู้รับบริการที่บาดเจ็บด้วยความเอื้ออาทร มุ่งเน้นการจัดสิ่งแวดลอมให้สะอาดเพื่อการดูแลผู้ป่วย ส่งเสริมให้บุคคลปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดลอมได้ โดยอาศัยธรรมชาติเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการกับระบบสุขภาพอนามัยบุคคล (Pfetscher Susan A, 2010)

สถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนดทิศทางของการพัฒนาการศึกษาที่สอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และทิศทางการพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการพัฒนาตามปรัชญาการสาธารณสุขแนวใหม่ คือ การเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางและให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงได้พัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ แบบบูรณาการและเน้นชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อผลิตบุคลากรที่มีความรู้และสมรรถนะเชิงวิชาชีพ มีความคิดวิจารณ์ญาณและความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความเข้าใจมนุษย์และสังคมที่เป็นจริง สามารถนำความรู้ประยุกต์ไปสู่การปฏิบัติทั้งการให้การดูแลรักษา การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพร่างกาย ตลอดจนการสนับสนุนบทบาทของประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเองตามศักยภาพที่เป็นจริง สถาบันพระบรมราชชนกจึงได้กำหนดอัตลักษณ์บัณฑิตขึ้น คือ “การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” หรือ SAP ซึ่งประกอบไปด้วย S = Service mind (จิตบริการ) คือ การให้บริการที่เป็นมิตร พร้อมทั้งจะให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม A = Analytical Thinking (การคิดเชิงวิเคราะห์) คือ การคิดที่อยู่บนฐานของการมีข้อมูลที่หลากหลายตามสภาพความเป็นจริง เพื่อเป็นการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการอย่างมีวิจารณ์ญาณ และ P = Participation/Patient Right (การคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยและการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วม) คือ การให้บริการสุขภาพที่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพของผู้รับบริการ ตลอดจนสนับสนุน และส่งเสริมให้ประชาชนสามารถ พึ่งตนเองด้านสุขภาพได้

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พระพุทธรบาท เป็นวิทยาลัยหนึ่งในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตพยาบาลให้เป็นนักปฏิบัติการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดอัตลักษณ์ดังกล่าวตามที่สถาบันพระบรมราชชนกกำหนด ซึ่งจากผลการประเมินผู้ใช้บัณฑิตนั้นพบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนพฤติกรรมการให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามการรับรู้ของแต่ละหน่วยงานที่บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.50) วิทยาลัยฯ ได้เพิ่มเติมอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนกเป็นอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พระพุทธรบาท เอง จาก “SAP” เป็น “SPACE” ซึ่งเพิ่ม C และ E โดย C = Cultural หมายถึง การดูแลผู้รับบริการที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับวิชาชีพพยาบาล และ E = Edutainment หมายถึง การเรียนรู้ที่ควบคู่ไปกับความสนุกสนาน เพลิดเพลิน และมีความสุข หรือการเรียนแบบมีสุนทรียศาสตร์นั่นเอง ซึ่งการที่จะบรรลุตัวชี้วัดสมรรถนะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีการจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเข้ามาบูรณาการร่วมด้วยเพื่อให้เกิดอัตลักษณ์บัณฑิตของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พระพุทธรบาท ผู้เขียนสรุปได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การเสริมสร้างบัณฑิตพยาบาลให้เป็นนักปฏิบัติการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

สามารถสรุปได้ว่า ในการที่พัฒนาผู้เรียนให้เป็นนักปฏิบัติการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ครูผู้สอนจำเป็นต้องสอนให้ผู้เรียนเรียนรู้จากสภาพจริง และมีการสะท้อนคิดเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ร่วมกับการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรซึ่งจะช่วยให้เกิดกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น ภายใต้บริบทการสอดแทรกเนื้อหาเชิงวัฒนธรรมและการเรียนแบบมีสุนทรียศาสตร์

กระบวนการทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ : บทเรียนจากค่ายคิลานธรรม

กระบวนการทัศน์ในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการเรียนรู้ในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับความจริง ความดี ความงามของชีวิต สมดุลของชีวิตการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในตัวเอง ความสัมพันธ์ของมนุษย์แบบ อาริยะและอนาริยะ การทำหน้าที่แห่งความเป็นมนุษย์ฝึกสัมผัสความรู้สึก แง่มุมความจริงของชีวิต ฝึกสติ สมาธิ ภาวนา และการผ่อนคลายอย่างสมบูรณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้นักศึกษาสามารถปรับกระบวนการคิดและพัฒนาความคิดเพื่อให้เข้าใจชีวิตผู้ให้บริการในสภาพความเป็นจริง ประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการบริการสุขภาพด้วยความเข้าใจผู้รับบริการ และพัฒนาศักยภาพการดูแลสุขภาพของประชาชน

ผู้เขียนในฐานะอาจารย์ผู้รับผิดชอบวิชาและเป็นผู้ร่วมสอน ได้ออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาดังกล่าวที่หลากหลายทั้งหมด 5 กิจกรรม ซึ่งแนวคิดในออกแบบกิจกรรมนั้นมุ่งเน้นการพัฒนาฐานจิตใจให้เกิดการประจักษ์ในสภาวะแห่งความมีสติ เพื่อเอื้อให้เกิดความรัก ความเมตตา และเห็นคุณค่าชีวิตของตนเองและผู้อื่น โดยใช้รูปแบบการปฎิบัติเชิงพุทธจิตวิทยาประยุกต์ร่วมกับการปฏิบัติตาม

หลักพระพุทธศาสนา จึงได้จัดกิจกรรมการเข้าค่ายศิลาธรรมขึ้นซึ่งเป็น 1 ใน 5 ของกิจกรรมการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนสามารถปรับกระบวนการคิดและพัฒนาความคิดเพื่อให้เข้าใจชีวิตในสภาพความเป็นจริง และสามารถให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ค่ายศิลาธรรม เกิดจากแนวความคิดของกลุ่มพระนิสิตจิตอาสาที่ศึกษาหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาชีวิตและความตาย ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่พร้อมจะก้าวเข้ามาสู่วิถีแห่งการเรียนรู้ด้วยการดูแลผู้ป่วยและญาติถึงข้างเตียง เพียงหวังเพื่อให้ผู้ป่วยได้ผ่อนคลายความทุกข์และความเจ็บปวด ตามหลักวิชาการให้คำปรึกษาทางพุทธจิตวิทยา อันเป็นส่วนหนึ่งของการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม และการดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคองร่วมกับการเยียวยารักษาทางการแพทย์ และการดูแลจากพยาบาล

การเข้าค่ายศิลาธรรม จัดขึ้นสำหรับนักศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 2 ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนขึ้นภาคฝึกปฏิบัติในหอผู้ป่วยครั้งแรก เพื่อให้ศึกษามองเห็นภาพการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผู้เขียนได้ทำการถอดบทเรียนนักศึกษาและให้นักศึกษาสะท้อนถึงประเด็นการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เมื่อต้องขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาลบนหอผู้ป่วย สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การตั้งใจรับฟังผู้รับบริการ การตั้งใจรับฟังผู้รับบริการมีความสำคัญมาก การฟังด้วยความใส่ใจ เป็นการแสดงถึงการยอมรับ เป็นการบอกกับผู้รับบริการว่า “สิ่งที่คุณกำลังพูดมีความสำคัญ” ในบริบทของนักศึกษาพยาบาลนั้น การจะได้มาซึ่งปัญหาของผู้รับบริการจะต้องเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ Subjective data (ข้อมูลที่ได้จากการซักถาม) และ Objective data (ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต) ข้อมูลที่ได้จากการซักถามนั้น จะได้ข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ครบถ้วน จะได้ข้อมูลที่เป็นปัญหาจริงๆ ของผู้รับบริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เล่าปัญหาอย่างอิสระ และตั้งใจฟัง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ระบาย จากนั้นให้ผู้รับบริการได้คิดทบทวนและค้นหาทางออกของปัญหาด้วยตัวเอง แต่หากในทางตรงกันข้ามแล้ว ขณะที่ผู้รับบริการเล่าปัญหาแล้วเราพูดแทรก ไม่สนใจฟัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่ยอมเล่าปัญหาหรือให้ข้อมูล เพราะไม่รู้ว่าจะเล่าปัญหาไปจะมีใครรับฟัง ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ในการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ ต้องตั้งใจรับฟังข้อมูล มีท่าทีสนใจในสิ่งที่ผู้รับบริการเล่า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีคนที่สนใจและรับฟังปัญหาหรือความไม่สบายใจได้ตลอดเวลา ดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “กิจกรรมอัศจรรย์แห่งการฟังทำให้เข้าใจอารมณ์ของคนที่พูดแล้วไม่มีคนฟัง ซึ่งคนพูดก็ไม่ว่าจะพูดต่อตมัย เพราะฉะนั้นเวลาเราไปฝึกงานเราต้องตั้งใจฟังผู้ป่วย ไม่พูดแทรก” กล่าวได้ว่า การฟังเป็นการสอนให้บุคคลรู้จักรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การไม่ตัดสินผู้รับบริการเพียงการมองเห็นภายนอก ในการขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาล ผู้เรียนจะต้องพบกับผู้รับบริการที่หลากหลาย ผู้รับบริการบางรายเดินไปมาบนเตียง เราก็ไปตัดสินว่าเขาไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา ดังนั้นสิ่งที่ผู้เรียนควรปฏิบัติคือ ผู้เรียนต้องทำความเข้าใจผู้รับบริการและเรียนรู้ในความเป็นเขา ไม่ตัดสินเขาเพียงพฤติกรรมที่เขาแสดงออก หากทำแบบนี้แล้วผู้เขียนเชื่อว่าผู้เรียนจะเข้าใจผู้รับบริการและรู้ว่าเขาต้องการอะไร เราก็จะช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มใจและเต็มที่ด้วยหัวใจของเราจริงๆ

ดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “กิจกรรมน้ำชาภาวนา เป็นกิจกรรมที่ให้แยกแยะระหว่างอารมณ์และความรู้สึก ตอนที่พระอาจารย์ให้รินน้ำชา พอเห็นสีก็รู้เลยว่ามันน่าจะขม ทำให้ไม่มีใครกล้าดื่มชา แต่พอพระอาจารย์บอกว่าให้ลองชิมน้ำชา ก็รู้ว่าน้ำชามีกลิ่นหอม มีรสหวานนิดๆ เมื่อเปรียบเทียบกับการดูแลผู้ป่วยบนเตียง ถ้าหากผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือกับเรา แล้วเราก็ไม่สอบถามถึงสาเหตุที่ผู้ป่วยไม่ร่วมมือ เราก็ไม่มีวันเข้าใจผู้ป่วย แล้วก็จะตัดสินว่าผู้ป่วยคนนี้ไม่ให้ความร่วมมือ เพราะจริงๆ แล้วเขาอาจมีความไม่สุขสบายอย่างอื่นก็ได้ที่ทำให้เขาเป็นแบบนี้”

3. การดูแลผู้รับบริการดูญาติมิตร การขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาล สิ่งที่สำคัญสำหรับผู้เรียน คือ การดูแลผู้รับบริการให้เสมือนดูญาติมิตรคนหนึ่ง ไม่แสดงท่าทีรังเกียจ มองผู้รับบริการด้วยหัวใจและใช้สายตาที่เป็นมิตร ไม่แบ่งแยกผู้ป่วยตามชนชั้นวรรณะ ไม่แบ่งเชื้อชาติ ศาสนา ซึ่งนั่นแสดงให้เห็นว่า “เราใส่ใจ” การดูแลผู้รับบริการจะครอบคลุม 4 มิติ คือ ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ผู้เขียนมีทัศนะว่าการที่ผู้รับบริการได้รับการดูแลครอบคลุมทุกมิติ จะช่วยให้ผู้รับบริการพ้นภัยจากอาการเจ็บป่วยได้เร็วขึ้นดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “การดูแลผู้รับบริการ จะต้องดูแลให้เหมือนว่าเป็นคนรู้จักเราคนหนึ่ง อาจจะเป็นพ่อแม่ ญาติ หรือเพื่อนของเรา การดูแลต้องทำด้วยใจรัก ห่วงเพียงให้ผู้ป่วยหายแล้วกลับบ้านไปอยู่กับครอบครัวของเขา”

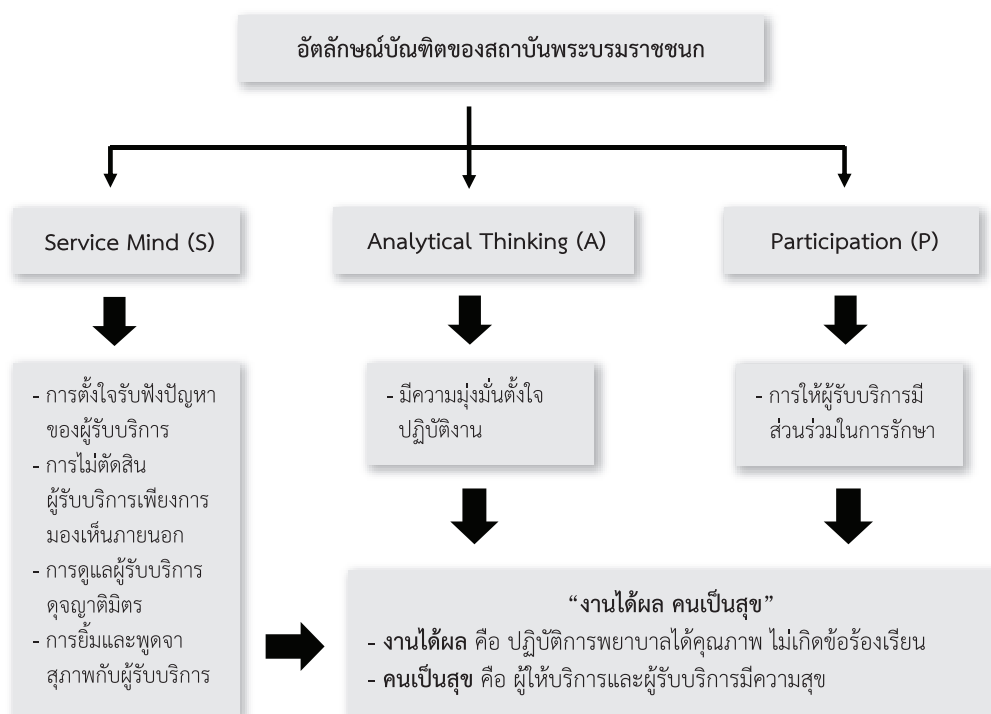
4. การยิ้มและพูดจาสุภาพกับผู้รับบริการ ผู้ที่เลือกเรียนวิชาชีพนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีใจรักในการบริการ ซึ่งแสดงออกมาจากความรู้สึกที่แท้จริง นั่นคือ ออกมาจากหัวใจของเราจริงๆ การพูดคุยกสื่อสารจะต้องมาจากความรัก ความเมตตา ความเข้าใจ ไม่มีอคติ มีความหวังดีที่ต้องการให้ผู้รับบริการมีความสุข หรือที่เรียกว่า “การณยสาร (Mercy Message)” (Mansumittrchai, 2015) กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของการพยาบาลที่เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสัมพันธภาพ ทุกๆ กิจกรรมการพยาบาลจะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน การสื่อสารที่แสดงถึงความใส่ใจผู้รับบริการ เช่น “วันนี้คุณเป็นอย่างไรบ้าง” จะทำให้ผู้รับบริการรู้ว่าผู้ให้บริการเข้าใจผู้รับบริการ ปัญหาหรือความไม่สบายใจจะถูกระบายออกมา ซึ่งทำให้การช่วยเหลือผู้รับบริการมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวิชาชีพพยาบาลอีกด้วย ในขณะที่เดียวกันการที่ผู้เรียนใช้หัวใจในการดูแลผู้รับบริการ ยิ้มทักทายผู้รับบริการ สื่อสารด้วยความรักความห่วงใย อ่อนน้อมถ่อมตน ก็จะทำให้ช่วงเวลาทุกขของผู้รับบริการกลายเป็นช่วงเวลาแห่งความสุขได้ดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “เคยขึ้นฝึกจิตอาสาที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง เห็นพยาบาลที่ตึกเต็มไปด้วยรอยยิ้ม พูดจาที่น่านฟัง ไม่เคยว่าคนไข้เลย มีแต่ให้กำลังใจ และบอกให้คนไข้สู้ๆ คนเรากล้ามึงใจ ถึงร่างกายจะป่วยแค่ไหน ก็พร้อมสู้”

5. มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่มุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานของผู้เรียน อีกทั้งการใส่ใจ สังเกต และไวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก ของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงความตั้งใจจริงของผู้เรียนที่จะให้การพยาบาลอย่างดีที่สุด พฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงการเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และมีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการทุกคนมีความสุข หายจากความเจ็บป่วย และช่วยเหลือผู้รับบริการได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่

เป็นจริง ดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “จากการที่ได้ฟังพระอาจารย์ได้เล่าถึงประสบการณ์การเยี่ยมผู้ป่วยข้างเตียงทำให้เข้าใจความทุกข์ทรมานของผู้ป่วยมากขึ้นโดยเฉพาะทางด้านจิตใจ พระอาจารย์มีความตั้งใจใช้วิชาความรู้ที่ศึกษา มาดูแลจิตใจตนเอง เมื่อตัวเรารู้สึกก็ไปเผื่อแผ่ให้คนอื่นบ้าง ตนเองในฐานะที่เป็นนักศึกษา ก็จะตั้งใจทำหน้าที่ตรงนี้ให้ดีที่สุด จะใส่ใจและไวต่อการเปลี่ยนแปลงของคนไข้”

6. การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษา ผู้เขียนมีทัศนคติในการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ไม่ว่าจะทำการรักษาหรือหัตถการใดๆ ก็แล้วแต่ ควรให้ข้อมูลการรักษาอย่างละเอียด อธิบายถึงผลดีและผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้น แล้วให้ผู้รับบริการเป็นคนตัดสินใจเอง และเป็นผู้เลือกที่จะยินยอมและปฏิเสธการรักษาลงในใบยินยอมรับทราบหรือ Inform Consent นั้นเอง ดังข้อคิดเห็นของผู้เรียนที่กล่าวว่า “โดยปกติแล้วถ้าไม่ใช่การรักษาที่เร่งด่วน ก็ควรจะให้เขาเป็นคนตัดสินใจว่าจะยินยอมรับการรักษาหรือไม่ เพราะตอนที่ฝึกจิตอาสาเป็นผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งระยะสุดท้ายขอกลับไปรักษาตัวที่บ้าน เพราะอยากอยู่ใกล้ชิดครอบครัว บางทีมันคือความต้องการของเขาก็ควรจะเคารพในความคิดของเขา ถ้าเราไปบังคับให้เขารักษาที่โรงพยาบาลก็เหมือนเป็นการไม่เคารพในสิทธิของเขาเช่นกัน”

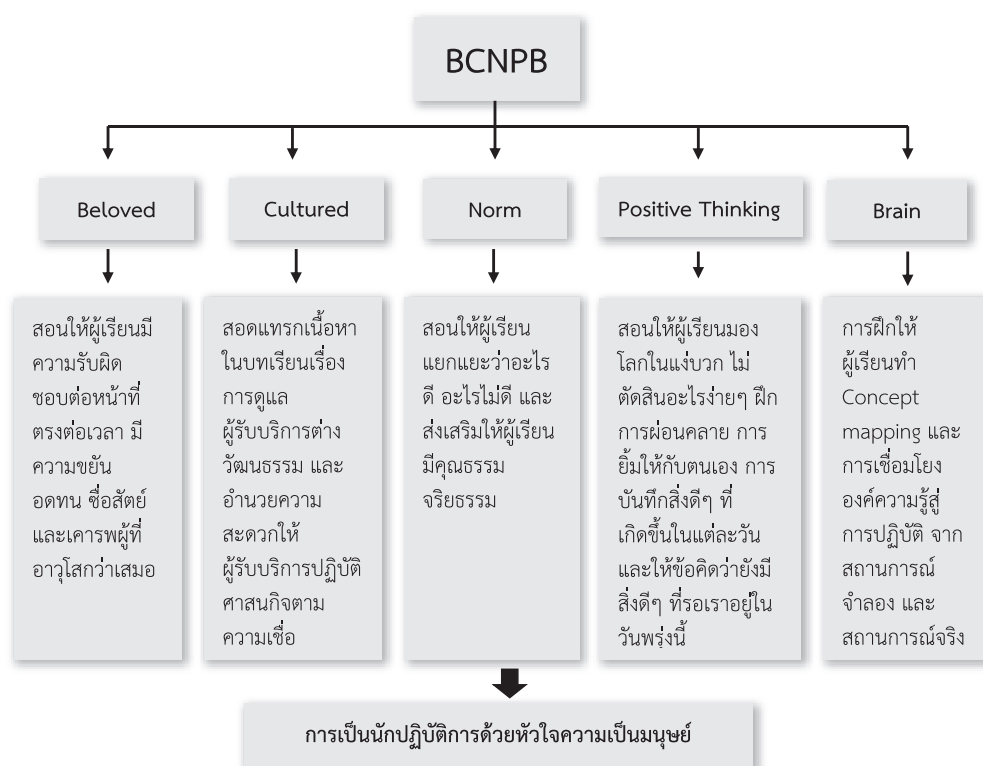
จากการถอดบทเรียนภายหลังการเข้าค่ายศิลาธรรม และได้นำเสนอในเบื้องต้น เมื่อผู้เขียนพิจารณาในประเด็นที่ผู้เรียนนำเสนอ พบว่าผู้เรียนสะท้อนถึงพฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นไปตามอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก (สบช.) ซึ่งสรุปได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 พฤติกรรมบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของนักศึกษาตามอัตลักษณ์บัณฑิต สบช.

สามารถสรุปได้ว่า การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ คือ การที่เราได้ดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจซึ่งครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ทำให้เราเข้าใจผู้รับบริการมากขึ้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการทัศนในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ คือ ครูผู้สอนที่ใช้หัวใจของความเป็นครูในการสอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิด และเติมเต็มสิ่งที่ติๆ ให้กับผู้เรียน เพื่อผลลัพธ์สุดท้ายที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนนั้นคือการเป็นนักปฏิบัติการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และการดูแลผู้รับบริการอย่างมีความสุข

นอกจากนี้ ประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นในรายวิชาการกระบวนการทัศนในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ภายหลังการเข้าค่ายศิลาธรรมแล้ว คือ การที่ผู้เรียนได้สะท้อนถึงคุณลักษณะของตนเองเมื่อจบไปเป็นพยาบาลวิชาชีพ ภายใต้กรอบตัวอักษร “BCNPB” ประกอบไปด้วย B = Beloved คือ เป็นที่รักของทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น C = Cultured คือ ให้การพยาบาลโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม และยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้รับบริการได้ N = Norm คือ การดำรงตนอยู่บนบรรทัดฐานของสังคม ไม่ทำความเดือดร้อนให้สังคม หรือการเป็นคนดีนั่นเอง P = Positive Thinking คือ มีความคิดเชิงบวก มองโลกในแง่ดี สามารถคิดบวกในสถานการณ์ลบได้ และ B = Brain คือ การเป็นพยาบาลที่มีสมอง นั่นคือการใช้องค์ความรู้ในการดูแลผู้รับบริการ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 การเสริมสร้างผู้เรียนให้เป็นนักปฏิบัติการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ตามกรอบ BCNPB

จากภาพที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างผู้เรียนให้เป็นนักปฏิบัติ การด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เมื่อจบไปเป็นพยาบาลวิชาชีพภายใต้กรอบแนวคิด BCNPB อันนำไปสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ดี มีคุณธรรม และเป็นพยาบาลที่ให้การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ต่อไป การเข้าค่ายศิลาธรรมเป็นกิจกรรมหนึ่งในรายวิชาที่หล่อหลอมให้ผู้เรียนเข้าใจถึงการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มากขึ้น สังเกตได้จากประเด็นที่ผู้เรียนได้สะท้อนออกมา ซึ่งแสดงถึงการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริงมากไปกว่านั้นนอกจากวิทยาลัยฯ จะมีอัตลักษณ์บัณฑิต “SPACE” แล้ว ในรายวิชานี้ผู้เรียนยังได้สะท้อนอัตลักษณ์ของบัณฑิตตามการรับรู้ของผู้เรียนเอง ภายใต้กรอบแนวคิด “BCNPB” เพิ่มขึ้นอีกด้วย นับว่าเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของรายวิชาที่มุ่งให้เกิดกระบวนการทัศนหรือมุมมองของการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจถึงมุมมองในการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุป

การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการให้บริการด้วยความรัก ความเมตตาของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสุขทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ผู้รับบริการพ้นภัยจากการเจ็บป่วยได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งรายวิชาการกระบวนการทัศนในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นรายวิชาที่มุ่งหวังในการปรับกระบวนการคิดและพัฒนาความคิด เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจสภาพชีวิตจริงของผู้รับบริการมากขึ้น โดยกิจกรรมหนึ่งในรายวิชาคือการจัดให้ผู้เรียนเข้าค่ายศิลาธรรม ซึ่งกิจกรรมที่จัดขึ้นภายในค่ายนั้น ประกอบไปด้วย กิจกรรมชงน้ำชาภาวนา (อานุภาพแห่งสติ แยกแยะกายใจ) กิจกรรมอัครจริยแห่งการฟัง ปันโตแห่งความดี การบรรยายทักษะการเยี่ยมผู้ป่วย กิจกรรมในแต่ละกิจกรรมจะมีพระอาจารย์จากค่ายศิลาธรรมสะท้อนคิด และให้มุมมองที่ดี ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดและเข้าใจในแนวคิดการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มากขึ้น จากการเข้าค่ายศิลาธรรม ผู้เรียนได้สะท้อนถึงประเด็นการให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เมื่อต้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลบนหอผู้ป่วย สรุปได้ 5 ประเด็น คือ การตั้งใจรับฟังผู้รับบริการ การไม่ตัดสินผู้รับบริการเพียงภายนอก การดูแลผู้รับบริการดุจญาติมิตร การยิ้มและพูดจาสุภาพกับผู้รับบริการ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งการที่ผู้เรียนเกิดกระบวนการทัศนในการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์แล้ว จะทำให้ผู้เรียนสามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างมีความสุข

References

- Bundasak, T. et al. (2016). Being Learners in 21st Century: Teacher and Nursing Students' Perspectives. *Journal of MCU Peace Studies*. 4(2), 175-189.
- Kaewtem, Y. (2013). Legal Liabilities and Considerations in Clinical Supervision of Student Nurses. *Thai Journal of Nursing Council*. 28(3), 5-18.
- Mansumittrchai, P. (2015). Mercy Message: A Path to Peach. *Journal of MCU Peace Studies*. 3(2), 162-175.
- Pansawat, N. (2016). Nurse Characteristics of Professional Nurses' Practices Based on the Way of Bodhisattva's Perfection Practices. *Journal of MCU Peace Studies*. 4(2), 120-133.
- Pfetscher Susan A., (2010). Florence Nitghtingel: Modern Nursing. In Alligood, M.R., and Tomey, A.M. (Ed), *Nursing Theorists and Their Work*. (7th ed., pp.71-81). Missouri: Mosby Elsevier.
- Phra Adisuk Wachirapunyoo (Pimnon) and Khuntong, A. (2015). The Qualifications of the Mediator in the Integrated Buddhist Perspective. *Journal of MCU Peace Studies*, 3(1), 53-70.
- Phugkaew, V. and Wattanapradith, K. (2016). Buddhist Peaceful Means for Reach Registered Nurses of Wihandaeng Hospital in Saraburi Province to Reach Happiness. *Journal of MCU Peace Studies*, 4(1), 155-173.
- Praboromarajchanok Institute. (2012). *Details of the curriculum (The Qualifications for Higher Education 2) Bachelor of Nursing Science (curriculum improvement 2012)*. (Mimeographed).
- Praboromarajchanok Institute. (2015). *Identity of graduate*. (Online) <http://www.pi.ac.th>.
- Watson, J. (1988). *Nursing: Human science and human care: A theory of nursing*. (2nd ed). Norwalk: Connecticut, Appleton-Century-Crofts.