

โรงพยาบาลบางมูลนาก

โรงพยาบาลคุณภาพสู่โรงพยาบาลคุณธรรม

กระเป๋ใส่สายอาหาร ที่เจ้าหน้าที่ห่อหุ้มด้วยทอปปิงร่วมกับคิดประดิษฐ์ขึ้น เพื่อให้สายอาหารไม่เลื่อนหลุดจากตำแหน่งขณะพลิกตะแคงตัว ช่วยให้ผู้ป่วยไม่ต้องเจ็บตัวซ้ำจากการใส่สายอาหารใหม่



เครื่องนอน มุ้งครอบกันยุง ที่ทางห้องคลอดจัดเตรียมไว้ให้ญาติที่มาฝากคลอดลูกเงิน หรือญาติผู้ป่วยแผนกอื่นได้ยืมใช้

เครื่องดื่ม ขนม ที่ทางห้องฉุกเฉินจัดเตรียมไว้ให้ผู้รับบริการรับประทานรองท้องโดยไม่คิดมูลค่า เมื่อเห็นว่าโรงพยาบาลอยู่ไกลจากตลาด หาซื้ออาหารรับประทานไม่สะดวก หรือแม้กระทั่งเสื้อผ้ารองเท้าที่รับบริจาคมาจัดเตรียมไว้ให้ใส่กลับบ้าน หากเครื่องแต่งกายของผู้ป่วยและญาติขาดหรือเปื้อนเลือดจากอุบัติเหตุ

เป็นตัวอย่งการบริการด้วยหัวใจจากบุคลากรโรงพยาบาลบางมูลนาก จังหวัดพิจิตร ในโครงการ “โรงพยาบาลคุณธรรม” ที่สร้างสุขให้กับผู้รับและผู้ให้บริการจนงอกงามเป็นคุณธรรมทุกพื้นที่ ความดี

ทั้งโรงพยาบาลและกำลังแพทย์พยาบาลที่ดีที่สร้างสุขนี้ออกสู่สังคมวงกว้าง

คุณภาพที่มาด้วยความเครียด

โรงพยาบาลบางมูลนาก เป็นโรงพยาบาลขนาด 90 เตียง ผ่านการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพแห่งแรกของจังหวัดพิจิตรและภาคเหนือตอนล่าง และผ่านการประเมินซ้ำเพื่อรับรองคุณภาพ (Re-Accreditation) ถึง 3 ครั้ง ทั้งยังพยายามสนองต่อนโยบายส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายสุขภาพระดับอำเภอ (DHS : District Health System) หลอมรวมพลังเครือข่ายทุกฝ่ายในการดูแลคนพิการและผู้ป่วยเรื้อรัง และนโยบายการให้บริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ของกระทรวงสาธารณสุข



พร้อมไปกับคุณภาพของการให้บริการ สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารโรงพยาบาลไม่เคยละเลยก็คือความสุขของบุคลากร เมื่อเห็นว่าการประเมินคุณภาพด้วยตัวชี้วัดในทุกเรื่องอยู่ตลอดเวลา ได้สร้างความกดดันให้บุคลากรจนเกิดความเครียด จึงได้พยายามนำกิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมรื่นเริงมาช่วยให้บุคลากรผ่อนคลายขึ้น แต่ก็ยังคงมีความเครียดอยู่ ทั้งนี้ด้วยสัดส่วนของผู้ให้ต่อผู้รับบริการ และธรรมชาติของงานบริการสาธารณสุขที่มีความกดดันสูง ที่สุดจึงมาพบคำตอบของทุกโจทย์ความต้องการในการดำเนินงาน “โรงพยาบาลคุณธรรม”

สู่การเปลี่ยนแปลง

ในการประชุม HA National Forum 2556 ศาสตราจารย์เกียรติคุณ นายแพทย์เกษม วัฒนชัย ได้นำเสนอผลสำเร็จของการพัฒนาโรงเรียนบางมูลนากภูมิวิद्याคม เป็นโรงเรียนคุณธรรมต้นแบบ และเสนอแนวคิดให้คณะแพทย์พัฒนา “โรงพยาบาลคุณธรรม” ขึ้น

ทพ.ไพรัช กาวประเสริฐทันตแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลบางมูลนาก ซึ่งเป็นคนพิชิตโดยกำเนิด ได้ทราบถึงความสำเร็จของโรงเรียนคุณธรรม และรับรู้ถึงพลังสังคมในการพัฒนาคุณธรรมความดีของคนอำเภอบางมูลนาก จึงเกิดแนวคิดร่วมกับทีมงานจัดทำโครงการ “โรงพยาบาลคุณธรรม” ขึ้น โดยมีนพ.ดิเรก ขำแป้น ผู้อำนวยการโรงพยาบาลในขณะนั้นและศิษย์เก่าโรงเรียน

บางมูลนากภูมิวิद्याคม ให้การสนับสนุนต่อมา นพ.วิศิษฐ์ อภิสิทธิ์วิद्या ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนปัจจุบัน ได้บันทึกข้อตกลงร่วมกับศูนย์คุณธรรม ในการส่งเสริมองค์กรคุณธรรมสู่สังคมคุณธรรม และสานต่อโครงการจนสัมฤทธิ์ผล

เครื่องมือสำคัญ “5 เมล็ดพันธุ์ความดี”

จากการไปถอดบทเรียนโรงเรียนคุณธรรมที่โรงเรียนบางมูลนากภูมิวิद्याคม พบว่าแม้จะเป็นองค์กรที่ต่างกัน แต่สามารถประสบความสำเร็จ สู่การเป็นองค์กรคุณธรรมได้ หากดำเนินตาม 5 เมล็ดพันธุ์ความดี คือ

1. ร่วมกันหาอัตลักษณ์หรือคุณธรรมหลักขององค์กรที่จะยึดถือร่วมกัน โดยให้เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น จากคุณธรรมที่แต่ละคนอยากทำ ร่วมกันเป็นอัตลักษณ์ของหน่วยงานหลายๆ หน่วยงานเป็นอัตลักษณ์ขององค์กร ทำให้ได้อัตลักษณ์ของโรงพยาบาลบางมูลนาก คือ เมตตา เสียสละ รับผิดชอบ จากนั้นบุคลากรแต่ละระดับได้แก่ กรรมการบริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และบุคลากร กำหนดพฤติกรรมบ่งชี้ของคุณธรรมนั้นๆ กันขึ้นเองภายในกลุ่ม และประกาศให้สาธารณชนรับรู้อย่างเป็นทางการ เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติได้ตามพฤติกรรมบ่งชี้

2. สร้างแกนนำที่มีความเข้าใจและมีพลังในการขับเคลื่อนโครงการจนประสบผลสำเร็จ ในกรณีของโรงพยาบาลบางมูลนากมี



แกนนำ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ทั้ง 3 กลุ่ม ยังมีกลุ่มย่อยที่รวมตัวกันตามความสมัครใจ และกลุ่มตามหน่วยงานอีกด้วย

3. สร้างโครงการคุณธรรม ที่มาจาก “ปัญหาที่อยากแก้ ความดีที่อยากทำ” ดำเนินการจนเกิดผล และถอดบทเรียนมาเป็นคุณธรรมที่ต้องการ โดยโครงการจาก **ปัญหาที่อยากแก้** จะเป็นการแก้ไขปัญหาในหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ในหน่วยงานมีปัญหาที่ต้องแก้ไขหลายปัญหา ก็นำ 1 ปัญหา มาทำเป็นโครงการ ส่วนปัญหาที่เหลือก็ทำตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามปกติ

ยกตัวอย่าง กลุ่มงานกายภาพบำบัด ทำโครงการศูนย์ 3 วัยใกล้ใจ ใกล้บ้าน จัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูขึ้นในโรงพยาบาลระดับตำบล เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยระยะฟื้นฟู กระตุ้นพัฒนาการเด็กพิการ และพัฒนาการล่าช้า ช่วยให้เข้าถึงบริการ โดยไม่ต้องเสียเงินค่าเดินทางไปโรงพยาบาลอำเภอ

ส่วน **โครงการจากความดีที่อยากทำ** คือ โครงการทำความดีอะไรก็ได้ ตามความสนใจ อย่างกลุ่มงานบริหารจัดการทำเหรียญโปรยทาน และพานดอกไม้ สำหรับให้ญาติที่มารับศพ ผู้ป่วยเสียชีวิตฉุกเฉิน

หรือบางหน่วยงานอาจทำโครงการทั้ง 2 ลักษณะ เช่น ห้องคลอดทำโครงการถุงดวงเลือด ที่ทำได้ง่ายและประหยัด ช่วยให้

ประเมินภาวะตกเลือดหลังคลอดได้สะดวก เพื่อช่วยเหลือได้ทันท่วงที เป็นโครงการจากปัญหาที่อยากแก้ และทำโครงการ มุ่งเอื้ออาทร ให้ญาติผู้ป่วยยิ้ม เป็นโครงการความดีที่อยากทำ ก็ได้เช่นกัน

4. จัดตลาดนัดคุณธรรม เพื่อเผยแพร่กิจกรรม แบ่งปันความรู้ และแลกเปลี่ยนพัฒนาแนวทางการสร้างคุณธรรมที่ปรารถนา ตามแนวคิด “ทำดีต้องมีแชร์” “ทำดีมีที่ยืน” และ “ทำดีก็อปปี้ได้” โดยทางโรงพยาบาลจะจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีในช่วงปลายกันยายน

5. มีกัลยาณมิตร ที่สนับสนุนและให้กำลังใจในการทำมาความดีอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

คุณธรรม...คุณภาพที่ภาพพร้อมความสุข

คุณปานทิพย์ บุญประเสริฐ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หนึ่งในแกนนำโครงการโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลบางมูลนาก เล่าว่า “โครงการคุณธรรมของโรงพยาบาลบางมูลนากเป็นการนำงานประจำมาทำให้มีคุณภาพขึ้น และเพิ่มการใส่ใจจิตใจลงไป จึงไม่เป็นการเพิ่มภาระงาน อีกทั้งโครงการในปีก่อนๆ ก็จะเป็นงานประจำ ในปีต่อมา จึงมีโครงการเกิดขึ้นใหม่ทุกปี เรานำโครงการที่เห็นว่าดีไปต่อยอดกันได้

ทั้งยังเป็นโครงการที่มีทั้งคุณภาพและคุณธรรม เพราะมีคุณภาพเหมือนโครงการโดยทั่วไป คือ PDCA (Plan-



Do-Check-Action) แต่เพิ่มคุณธรรมด้วยการหาคำตอบของ 2 คำถาม คือ 1.ใช้คุณธรรมอะไรจึงจะทำให้โครงการนี้สำเร็จได้ (เมตตา เสียสละ หรือรับผิดชอบ) และ 2.ทำโครงการนี้แล้วมีความรู้สึก สุข ทุกข์ อื่นๆ อย่างไร”

อีกทั้ง การดำเนินงานโรงพยาบาลคุณธรรม เป็นการประเมินผลตนเองตามพฤติกรรมบ่งชี้ที่บุคลากรแต่ละระดับได้ตกลงร่วมกัน และประกาศออกไปเพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการปฏิบัติตาม หากไม่ได้ตามเกณฑ์ก็มีการแจ้งผลการประเมินให้ทราบ เพื่อแก้ไขตามความสมัครใจ จึงไม่สร้างความกดดันและความเครียดเหมือนการประเมินคุณภาพแบบเดิมๆ แต่ผลกลับออกมาอย่างน่ายินดี นพ.วิศิษฎ์ กล่าว

“ในปี 2558 โรงพยาบาลบางมูลนากสามารถเป็นต้นแบบโรงพยาบาลคุณธรรมได้อย่างแท้จริง มีกัลยาณมิตรที่มาเยี่ยมชมศึกษาดูงาน เชิญผู้อำนวยกาและบุคลากรไปเป็นวิทยากรทั้งในและนอกพื้นที่ทั่วประเทศมากกว่า 20 หน่วยงาน และจากการเรียนรู้ภายในองค์กรเอง เราสัมผัสได้ว่าโรงพยาบาลของเรามีต้นทุนคุณธรรมสูงขึ้นไปทุกระดับ คนภายในองค์กรพูดคุยกันมากขึ้น มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการมากขึ้น ข้อร้องเรียนลดลงอย่างเห็นได้ชัด นึกถึงองค์กรรวมในการให้บริการมากขึ้น การประชุมที่เคยเถียงกันอย่างเอาเป็นเอาตาย

ตอนนี้เราเบรกกันคำเดียวว่า “เมตตา” พวกเราก้ข้าเฮกันได้ทั้งห้อง บรรยากาศผ่อนคลายลงทันที เราชื่นชมกันด้วยความจริงใจมากขึ้น มีจิตอาสาที่เสียสละตนเองทำงานเพื่อองค์กรส่วนรวมโดยไม่ต้องร้องขอ เรามีการต่อยอดความคิดกันโดยไม่หวง”

ในวันนี้ ที่โรงพยาบาลบางมูลนาก เราจึงได้เห็นโครงการคุณธรรมจากที่เคยทำเพื่อผู้ป่วยและญาติ เริ่มแผ่ขยายสู่องค์กรและเพื่อนร่วมงาน ดังเช่น การสอนแปรงฟันอย่างถูกวิธีให้กับเจ้าหน้าที่แผนกอื่นๆ ของแผนกทันตกรรม เมื่อสังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่แผนกอื่นมีปัญหาเรื่องสุขภาพปากและฟัน หรือกลุ่มยุทธศาสตร์ที่ทำโครงการคืนความสุขให้โรบอต อาสาทำความสะอาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ร่วมกัน เพื่อลดการติดเชื้อ

“โรงพยาบาลคุณธรรม หมายถึงโรงพยาบาลที่มีกระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ ในการใช้หลักคุณธรรมมาแปลงเป็นพฤติกรรมและกิจกรรมทั้งหมดในโรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของทั้งโรงพยาบาล

โรงพยาบาลคุณธรรมจึงไม่ใช้การนุ่งขาวห่มขาว ทำสมาธิกันทั้งวัน แต่เป็นการปลูกความดีที่มีอยู่ในแต่ละคนออกมาเป็นคุณธรรมหลักขององค์กร เป็นจุดเริ่มต้นในการทำความดี เพื่อขยายผลไปสู่คุณธรรมอื่นๆ ในการดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข” นพ.วิศิษฎ์ กล่าวสรุป