

บทเรียนการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 25

ภายใต้แนวคิด “Building Quality and Safety Culture for the Future Sustainability

สร้างวัฒนธรรมคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อความยั่งยืนในอนาคต”

เรื่อง “SHA ในมือของคน Gen Y (เดอะแบก)”

วันพฤหัสบดีที่ 20 มีนาคม 2568 เวลา 10.45-12.00 น.

ณ ห้องสัมมนา Sapphire 201 ศูนย์การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

รศ. นพ.สรธวัช อัครเรืองชัย

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ผศ. นพ.โกเมศวร์ ทองขาว

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นพ.वलันต์ ลักษณะไกรสร

โรงพยาบาลศูนย์นครพนม

รศ. พญ.ลิษา สังข์คุ้ม

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

รศ. นพ.ชเนนทร์ วนาภิรักษ์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รศ. นพ.ชเนนทร์ วนาภิรักษ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ถึงลักษณะและพฤติกรรมของคนในแต่ละ Gen โดยเฉพาะ Gen Y ซึ่งเป็นวัยที่ขับเคลื่อนองค์กร และเศรษฐกิจในปัจจุบัน เป็นคนกล้าพูด กล้าแสดงออก ให้ความสำคัญกับ work life balance การใช้สื่อออนไลน์ Facebook, YouTube, Line และ TikTok รวมทั้งมีการซื้อของออนไลน์สูงขึ้น ปัจจุบัน คน Gen Y คือเสาหลัก หรือ เดอะแบก ในระบบต่าง ๆ ต้องรับผิดชอบงานที่สำคัญขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เห็นได้ชัดว่า ผู้บริหารหลายองค์กร จะเปลี่ยนเข้าสู่ Gen Y มีอายุน้อยลง ในลักษณะการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการบูรณาการมิติจิตวิญญาณ การฝึกทักษะสำคัญ รับรู้ความแตกต่างที่หลากหลายของคนในองค์กร สิ่งเหล่านี้ คน Gen Y กำลังรับภาระอยู่ ที่เรียกว่า “เดอะแบก” คน Gen Y จะเห็นประโยชน์ และผลลัพธ์จากการนำจิตวิญญาณมาบูรณาการในคนทุกวัยให้ทำงานร่วมกัน การนำแนวคิด Spiritual Healthcare in Action : SHA มาปรับใช้ ต้องออกแบบตามความแตกต่างของคนทำงาน การกำหนดกลยุทธ์องค์กรนั้น SHA เน้นการรับรู้ ความต้องการภายในของบุคลากรทุกกลุ่มอายุที่เป็นองค์ประกอบขององค์กร การให้ความสำคัญกับจิตวิญญาณที่มีความต่างในการทำงานของคนทุกรุ่น ให้มีแรงขับเคลื่อนและความผูกพันในการทำงานร่วมกันมากขึ้น

“จิตวิญญาณ เป็นเรื่องอยู่เหนือความแตกต่างและความหลากหลาย องค์กรในยุคใหม่ต้องเรียนรู้จิตวิญญาณของบุคลากรทุกรุ่นอย่างเข้าใจ เคารพ และสร้างระบบที่ตอบสนองความต้องการ จะเกิดพลังด้านในที่ไม่มีที่สิ้นสุด”

จากนั้นเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การนำแนวคิด “จิตวิญญาณในการทำงาน” ไปบูรณาการใช้ในการทำงาน **รศ. พญ.ลิษา สังข์คุ้ม** เล่าประสบการณ์ในการใช้จิตวิญญาณในการทำงานด้านสุขภาพ และการสร้างความยอมรับแนวคิดเรื่องจิตวิญญาณในการดูแลสุขภาพของคน Gen Y ทางโรงพยาบาลรามาธิบดี มี

ค่านิยมที่มุ่งเรียนรู้ คู่คุณธรรม ใฝ่คุณภาพ ร่วมสานภารกิจ คิดนอกกรอบ รับผิดชอบต่อสังคม และวัฒนธรรมองค์กร อยู่ภายใต้คำสอนของพระราชบิดา โดยทุกคนมองว่า “คำว่าให้ ไม่มีที่สิ้นสุด” โดยสิ่งที่ทุกคนอยากให้งานของตนเองพัฒนาต่อยอดดียิ่งขึ้น มาจากผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรคิดนอกกรอบ คิดและสามารถเริ่มทำด้วยตนเอง สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดคือ การมีส่วนร่วมในทีมดำเนินการทำ Disease Specific Certification การผ่าตัดส่องกล้องข้อเข่าแบบวันเดียวกลับ ambulatory knee arthroscopic surgery ในฐานะวิสิญญ์แพทย์ ไม่ใช่แค่ดมยาสลบผู้ป่วยเพียงอย่างเดียว แต่มีโอกาสได้เรียนรู้งานในส่วนอื่นด้วย เกิดความไว้วางใจระหว่างกัน เปลี่ยนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นพี่น้อง ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ บรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง และมีความผูกพันระหว่างกัน และพร้อมพัฒนางานมากขึ้น ซึ่งทำให้คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีการดำเนินการ DSC มากถึง 20 DSC นอกจากนั้นยังสนับสนุนบุคลากรให้เห็นความสำคัญกับการเรียนรู้ และการสร้างนวัตกรรมเพื่อผู้ป่วย ทำให้ได้รับรางวัลจำนวนมากด้าน innovative healthcare สำหรับรามาธิบดีให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอย่างมาก ถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี คุณภาพการให้บริการย่อมดีขึ้นกัน โดยมีการสร้างสุขภาวะทั้งกายและใจ เน้นการสนับสนุนให้เกิด spiritual in health care สนับสนุนเปิดกว้างในความคิด เอื้อสิ่งแวดล้อมของการเรียนรู้ และสนับสนุน well being ของบุคลากร ในการเป็นผู้ให้บริการหรือแพทย์ที่ดีนั้น ผลที่ตามมาคือผู้ป่วยต้องการรักษา ให้ความร่วมมือ ฟังพอใจต่อการรักษามากขึ้น และลดความเสี่ยงในการถูกฟ้องร้อง ส่วนสุดท้ายคือการสร้างความยอมรับแนวคิดเรื่องจิตวิญญาณในการดูแลสุขภาพของคน Gen Y นั้น ต้องเริ่มจากการมองที่ผลลัพธ์ ถ้าไม่เห็นผล Gen Y จะไม่ยอมลงมือทำ สิ่งที่ต้องทำคือ สื่อสารวิธีที่ SHA ทำให้งานที่ทำมีคุณค่าหรือดีขึ้นอย่างไร โดยสิ่งที่จะให้คน Gen Y ทำ ต้องเกิดจากแรงจูงใจภายใน ถ้าจะเริ่มต้นทำต้องมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกการดำเนินการในแบบตนเอง

นพ.วสันต์ ทัศนไกรสร เล่าประสบการณ์การดำเนินการด้าน SHA ที่โรงพยาบาลศูนย์นครพิงค์ ซึ่งมี 750 เตียง มีบุคลากร จำนวน 2,300 คน เป็น Gen Y 52.7% รองลงมาเป็น Gen X 30.4% เนื่องจากโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้านคุณภาพ แต่ด้านความสุขกับการทำงานของบุคลากร จำเป็นต้องมีการพัฒนาด้านจิตวิญญาณควบคู่ไปด้วย ทางผู้บริหารเห็นความสำคัญด้านความสุขและความสัมพันธ์ของชุมชนกับการทำงาน จึงนำ SHA เข้ามาใช้ มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ผู้รับบริการจะได้รับความรักจากการให้บริการเช่นกัน จึงเกิดเป็นที่มาโครงการ SHA ต่าง ๆ ของโรงพยาบาลขึ้น ได้แก่ โครงการอบรมความรู้พื้นฐานด้าน SHA โครงการอบรมผู้ประสานงานขับเคลื่อนการดูแลผู้ป่วยในมิติจิตวิญญาณ เพื่อเป็น facilitator ให้กับบุคลากรต่อไป โครงการ SHA sharing เป็นเวทีแลกเปลี่ยนกลุ่มย่อย เพื่อเพิ่มศักยภาพ facilitator มือใหม่ โครงการ SHA round เข้าเยี่ยมกลุ่มต่าง ๆ ที่ประสบปัญหา และให้ข้อเสนอแนะ สร้างกำลังใจ โครงการ SHA story และโครงการ SHA counselling รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่แทรก SHA เข้าไปด้วย เช่น

กิจกรรม SHA ในการปฐมนิเทศ spiritual sport day กิจกรรมวันสำคัญ วันเกิด วันปีใหม่ วันคริสต์มาส
ผู้บริหารลงมอบของที่ระลึกให้ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นต้น

ผศ. นพ.โกเมศวร์ ทองขาว เล่าประสบการณ์การดำเนินการด้าน SHA ที่คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เริ่มต้นจากการอ่านบทความของ ดร. นพ.โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ เรื่อง “องค์กร
มิใช่เครื่องจักร ต้องการความรักความเข้าใจ” เป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้สนใจในเรื่อง SHA จากการดำเนินการใน
เรื่องคุณภาพนั้น ถ้าทำในมิติคุณภาพเพียงด้านเดียวอาจไม่เพียงพอ น่าจะนำเรื่อง SHA หรือจิตวิญญาณเข้ามา
เพิ่มมีทีมดำเนินการให้ชัดเจน โดยมีการทำกิจกรรมตั้งแต่การรวมกลุ่ม SHA facilitator ช่วยทำงานในการ
พัฒนาคุณภาพ แต่เนื่องด้วยคนทำงานส่วนหนึ่งเป็นคน Gen Y มีภาระในด้านต่าง ๆ ที่สร้างความกังวลต่อ
จิตใจ เช่น เป็นเสาหลักครอบครัว กังวลการใช้จ่ายไม่เพียงพอ ภาระหนี้สิน ฯลฯ พอมีปัญหาเหล่านี้ มนุษย์จะ
ใช้สัญชาตญาณในการตัดสินใจ จะทำอย่างไรให้อยู่รอด การนำเรื่องใหม่ ๆ ไปบอก Gen Y ต้องทำความเข้าใจ
กลุ่มนี้ก่อน เพื่อให้วางแผนในการสื่อสารกับกลุ่มนี้ จากนั้นอาจารย์เล่าถึงสุข 4 มิติประการที่พระพุทธเจ้า
กล่าวถึงคือ สุขเกิดแต่ความมีทรัพย์ สุขเกิดแต่การจ่ายทรัพย์บริโศก สุขเกิดแต่ความไม่เป็นหนี้ และสุขเกิดจาก
งานที่ปราศจากโทษ และสุดท้าย สิ่งที่อาจารย์ใช้ในชีวิตประจำวันคือห้องกับตัวเอง ฉันมีความสุขเล็ก ๆ ในใจ
ฉัน จะทำให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ดีกับตัวเอง

รศ. นพ.สรรวัช อัครเรืองชัย เล่าประสบการณ์การดำเนินการ SHA ในส่วนของโรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์ ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลเป็นกลุ่มคน Gen Y กลุ่มนี้จะชอบตั้งข้อสงสัยมากกว่า
ทำงานตามคำสั่ง ต้องการอิสระ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสุขจากการหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำงาน
ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และอยู่ในช่วงของการสร้างเนื้อสร้างตัว แต่ต้องการ work life balance ในเรื่องของ SHA
นั้น โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มุ่งเน้นให้บุคลากรเห็นคุณค่า และความหมายของตนเอง งาน และผู้ป่วย มีพลัง
บวกในการทำงาน ดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจและความเป็นมนุษย์ และมุ่งไปสู่องค์กรสุขภาวะ well-being
organization ต้องมีความสมดุล 3 ด้าน คือ ร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณ และต้องมีการจัดสิ่งแวดล้อม สภาพ
การทำงาน การเงินให้เหมาะสม มีตัวอย่างการทำ SHA ของฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งคน
ส่วนใหญ่ของฝ่ายการพยาบาลจะเป็นกลุ่มคน Gen Y มีการดำเนินการ 2 ด้าน

ด้านคุณธรรม หรือ CHULA moral identity ทำร่วมกับสภากาชาด เริ่มจากการกำหนด
อัตลักษณ์ 5 ด้าน ตาม CHULA ที่พูดถึงความเอื้ออาทร ซื่อสัตย์ เป็นหนึ่งเดียว เป็นผู้นำด้านจริยธรรม และ
มีความรับผิดชอบ จากนั้นกำหนดโครงสร้างทีมงานความรับผิดชอบ และมีนโยบาย บทบาทหน้าที่ชัดเจน แบ่ง 2
ส่วนคือ HRM กับ คณะกรรมการจริยธรรมการพยาบาล โดยมีตัวแทนจากทุกหอผู้ป่วย 168 คน นำนโยบายลง
สู่การปฏิบัติ ในปี 2567 เกิดโครงการพัฒนาต้นแบบส่งเสริมจริยธรรมต่อผู้ป่วยสู่ best practice จำนวน 20

