

Trustworthy Nursing Care by 4C

แนวปฏิบัติที่ดีในด้าน การพัฒนาองค์กรสุขภาวะ/องค์กรคุณธรรม

พว.รัชนก แดนเขตต์ หน่วยจัดการรายกรณีด้านการดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง
สังกัดหน่วยงาน งานวิชาการและพัฒนาทางการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่



ที่มาและความสำคัญ

การดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง (Palliative care) ไม่เพียงแต่ครอบคลุมถึงการรักษาทางกายเพื่อบรรเทาอาการเจ็บปวดและทุกข์ทรมาน แต่ยังให้ความสำคัญกับการดูแลด้านจิตใจและจิตวิญญาณที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย หนึ่งในกลยุทธ์สำคัญของการดูแลผู้ป่วยในมิตินี้คือ

Interpersonal healing หรือการเยียวยาระหว่างบุคคล ซึ่งทีมผู้ให้บริการแสดงออกผ่านความใส่ใจ ความอ่อนโยน และการรับฟังอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัย ไว้วางใจ ลดความรู้สึกโดดเดี่ยวหรือกังวลที่มักเกิดขึ้นในระยะท้ายของชีวิต การมีพื้นที่ให้ผู้ป่วยได้แบ่งปันความคิดและความรู้สึกอย่างเปิดเผย จะช่วยให้ปลดปล่อยความกลัว ความเสียใจ หรือความไม่แน่ใจในอนาคต ช่วยให้เกิดการเยียวยาภายใน (internal healing) ที่ช่วยให้ผู้ป่วยค้นพบความหมายและคุณค่าของชีวิตในช่วงเวลาสุดท้าย interpersonal healing ไม่เพียงส่งผลดีต่อผู้ป่วย แต่ยังสร้าง internal healing ในผู้ให้บริการ เป็นการทำงานที่เติมเต็มความหมาย คุณค่า และความปิติสุขในการดูแล ช่วยสร้างแรงบันดาลใจและความสุขภายในที่ขับเคลื่อนการทำงานให้มีคุณค่าในทุกวัน

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยา สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ป่วย ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ดีระหว่างทีมผู้ให้บริการและผู้รับบริการผ่านการใช้หลักการ 4C (Commitment, Caring, Consistency, Competence)

กระบวนการ

1. ประเมินการรับรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเยียวยาของทีม

2. วิเคราะห์และออกแบบกิจกรรม

3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการถอดบทเรียนจากเรื่องเล่า storytelling

4. นำแนวปฏิบัติที่ได้จากการถอดบทเรียนไปทดลองใช้

ผลลัพธ์



ได้แนวปฏิบัติการสร้างความไว้วางใจ
โดยใช้หลัก 4C

1. Commitment (ความมุ่งมั่นในการดูแล)

- ประเมิน ระบุปัญหา/ความต้องการด้านจิตวิญญาณ มีการสื่อสารระหว่างทีม สร้างความเชื่อมั่นด้วยการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง นำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนการดูแล ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อเตรียมตัวในวาระสุดท้ายของชีวิตอย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (good dead)

2. Caring (ความใส่ใจ)

- รับฟังความรู้สึก ความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวในทุกขั้นตอนของการดูแลทั้งด้านร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ
- ให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างเปิดเผย ชัดเจน สร้างความมั่นใจว่า ทีมผู้ให้บริการ มีความเคารพ เห็นคุณค่าของผู้ป่วยและครอบครัว

3. Consistency (ความสม่ำเสมอ)

- รักษาคุณภาพในการดูแลอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

4. Competence (ความสามารถ)

- มีความรู้ความสามารถในการดูแล ทั้งด้านการวินิจฉัย การจัดการภาวะฉุกเฉิน การวางแผนการดูแล การพยาบาลตามมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการได้เหมาะสมและทันทั่วทั้งที่
- พัฒนาตนเอง โดยการศึกษาต่อเนื่องและฝึกฝนทักษะใหม่ๆ

ผลลัพธ์ด้านบุคลากรและหน่วยงาน

- ไม่เกิดข้อร้องเรียน
- คะแนนมิติจิตวิญญาณด้านการ Meaningful work ได้ 4.73
- คะแนนความพึงพอใจ FAM-Care 2 100 %

บทเรียนที่ได้รับ

มีแนวปฏิบัติการสร้างความไว้วางใจ โดยใช้หลัก 4 C เพื่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกที่ดีระหว่างทีมผู้ให้บริการและผู้ป่วยและครอบครัว เกิด Interpersonal healing ให้เกิด internal healing ทั้งตัวผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เกิดการเห็นคุณค่าของงานที่ทำ และเกิดความปิติสุขในการทำงาน เป็นการขับเคลื่อนมิติจิตวิญญาณให้องค์กรมีความสุขและมีคุณธรรมในระยะยาว

