

# ระบบบริการที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์

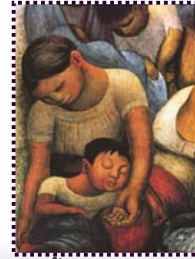
## Humanized Health Care: From Concept to Practice



โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

## สุขภาพกับความเป็นมนุษย์

สุขภาพคือภาวะแห่งความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์



ข้าพเจ้าไม่ต้องการให้ท่านทั้งหลายเป็นเพียงแพทย์ แต่ต้องการให้ท่านเป็นมนุษย์ด้วย..... พระราชดำรัสสมเด็จพระบรมราชชนก

## Integrating Health and Humanity



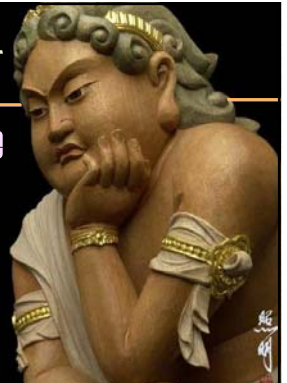
สุขภาพหรือสุขภาพดีของทุกคนเป็นศีลธรรมของสังคม  
หัวใจของสุขภาพคือการเคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรี  
และศักยภาพของความเป็นมนุษย์

ศักยภาพสูงสุดของ

## ความเป็นมนุษย์

### Self-Transcendence

- Self Actualization Needs
- Ego Needs
- Social Needs
- Security Needs
- Physiological Needs



คือการก้าวพ้นจากความบีบคั้นคับข้องไปสู่สภาวะ  
ที่เชื่อมโยงมนุษยชาติและสรรพสิ่งให้เป็นหนึ่งเดียว

## การลดทอนความเป็นมนุษย์

นำไปสู่ปัญหาความรุนแรงในระบบบริการ



- มนุษย์กลายเป็นเครื่องมือมากกว่า  
เป็นเป้าหมายการพัฒนา
- การทำงานกลายเป็นความทุกข์
- คนถูกทำร้ายและทำร้ายคนอื่นได้ง่าย
- นำไปสู่ความขัดแย้งและความรุนแรง
- คนดีต่อแท้ หหมดกำลังใจทำงาน

โรดโรดกัดกัดตีความเป็นมนุษย์อย่างรุนแรง  
ไตกลายเป็นโรด:บาดอย่างไหม

## Dehumanization of health profession

- การขาดความภาคภูมิใจในวิชาชีพ
- การรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียม
- การลดทอนงานเป็นเพียงการหารายได้
- ความแปลกแยกจากงานที่ทำ
- ความยอมรับในสังคมลดน้อยลง
- ขาดแรงบันดาลใจและความคิดสร้างสรรค์
- ระบบงานมันทอนทำให้คนทำดีต่อแท้
- งานขาดความหมายเชิงจิตวิญญาณ

## ความไว้วางใจลดลง... การฟ้องร้องเพิ่ม

- บริการสุขภาพกลายเป็นสินค้า
- ระบบบริการกลายเป็นระบบอุตสาหกรรม
- ความคาดหวังจากเทคโนโลยี
- ภาระงานมากขึ้นตามนโยบายสวัสดิการสุขภาพ
- การสื่อสารไม่เพียงพอและไม่มีคุณภาพ
- กระแสเรื่องสิทธิและการเติบโตของชนชั้นกลาง
- ระบบราชการด้อยประสิทธิภาพ

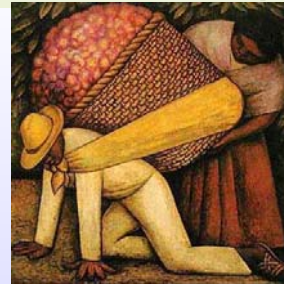


ยุคที่หนึ่งของ การสาธารณสุขไทยคือ  
การทำบริการสาธารณสุขให้ทันสมัยและทั่วถึง

## ระบบการแพทย์สมัยใหม่ Modern Scientific Medicine

- Scientific rationality
- Objectively measurable
- Mind-body dualism
- Biological reductionism
- Diseases as entities

## ความท้าทายของสาธารณสุขยุคที่สอง



การสร้างระบบบริการสุขภาพ  
ที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์

## แนวคิด การบริหารที่ใส่ใจต่อความเป็นมนุษย์

- บุคลากรทางการแพทย์และผู้ป่วยในฐานะมนุษย์
- สุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของศีลธรรมทางสังคม
- ความเจ็บป่วยเป็นโอกาสของมนุษยธรรม
- การร่วมทุกข์นำไปสู่การแสวงหา
- ความดีมีสรรพคุณเยียวยาความทุกข์ได้
- เกิด แก่ เจ็บ ตายกับความหมายของชีวิต
- เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือของมนุษย์

## แนวปฏิบัติ How to humanize health care

- ขยายกรอบแนวคิดเรื่องสุขภาพ
- ดูแลรักษาทั้งโรค ความเจ็บป่วย และความทุกข์
- เรียนรู้จากเรื่องเล่าและเรื่องราวชีวิต
- แสวงหาโอกาสทำงานกับคนทุกข์ยาก
- ละเอียดย้อนต่อมิติทางสังคมวัฒนธรรม
- ส่งเสริมการเรียนรู้อุดมคติของชีวิต
- สร้างวัฒนธรรมจิตอาสาเพื่อการขัดเกลาตนเอง
- ปรับระบบงานและการจัดการให้เอื้อต่อการเรียนรู้



**ความเป็นมนุษย์**      **สันติภาพ**  
**สุนทรียภาพ**      **อิสราภาพ**

**ไรต์**  
**ความเจ็บป่วย**  
**ความทุกข์**

**ขยายกรอบวิธีคิดเรื่องสุขภาพ**

**เรื่องเล่ากับการเรียนรู้ความเป็นมนุษย์**

- มนุษย์เรียนรู้ความละเอียดอ่อนผ่านเรื่องเล่า
- เรื่องเล่าสร้างแรงบันดาลใจ บ่มเพาะคุณค่า และปลูกฝังคุณธรรม
- การเล่าเรื่องช่วยนิยามความหมายให้ชีวิต
- การฟังอย่างตั้งใจเป็นการเคารพในความเป็นมนุษย์ (Deep Listening)

**In matters of ethics and spirit there may be nothing more practical than a good fable (Bolman & Deal 1994:4)**

**ความดีที่เยียวยา**  
**เรื่องเล่า...กับการแพทย์ที่หัวใจความเป็นมนุษย์**

งานคือ **ความดี** ที่กลั่นกรองชีวิต

เรื่องเล่าจากชีวิตบุคคลเล็กๆ ที่ทำงานสุขภาพที่ยิ่งใหญ่

**ส่งเสริมโอกาสการทำงานกับดนตรีทุกขั้ว**

- ความทุกข์ยากเป็นเครื่องเร้าความเป็นมนุษย์ให้แสดงออก
- คุณค่าของงานปรากฏเด่นชัดที่สุดเมื่อเกิดกับคนทุกข์ยาก
- การทำงานรับใช้คนทุกข์ยากเป็นเส้นทางของพระโพธิสัตว์

**เรียนรู้ความเป็นมนุษย์จากชีวิตที่สัมผัสชีวิต**

**ละเวียดว่วนต่อมิตทางสังคมนวัฒนธรรม**  
**Understanding human across culture**

**Appreciating the common humanity**

**เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์**

**ส่งเสริมการเรียนรู้จุดมดตบของชีวิต**

- สนับสนุนการค้นหา ชื่นชมเรื่องราวความดี คุณธรรมวิชาชีพ และอุดมคติชีวิตที่แฝงในระบบงานและนำเรื่องราวที่สร้างแรงบันดาลใจมาเรียนรู้ร่วมกัน

ปรับโครงสร้างองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้  
**มิติความเป็นมนุษย์**

ลดความเป็นช่วงชั้นและลำดับชั้นการสั่งการ

ส่งเสริมความสัมพันธ์แนวระนาบ

สร้างวัฒนธรรมการร่วมคิดร่วมทำแทนการสั่ง

ส่งเสริมความเป็นชุมชนในองค์กร

สนับสนุนงานอาสาสมัครในองค์กร

ส่งเสริม Non-financial incentive

**ระบบบริหารที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์**



- บูรณาการสุขภาพกับความ  
เป็นมนุษย์
- เชื่อมโยงมิติทางสังคม
  - อ่อนโยนต่อชีวิต
  - อ่อนน้อมต่อธรรมชาติ
- ความเป็นกัลยาณมิตร  
ระหว่างผู้ดูแลรักษากับคนป่วย

**Envisioning a Humanized Health Care**

**What you are, the world is.  
And without your  
transformation, there can  
be no transformation of the  
world.**

*J. Krishnamurti*