

บทบรรณาธิการรับเชิญ

การปฏิบัติการพยาบาล: การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

วรุณยุพา รอยกุลเจริญ* PhD (Nursing)

บุคคลที่อยู่ในภาวะของการเจ็บป่วย เป็นผู้ที่อยู่ในสภาพของการต้องการความช่วยเหลือทั้งร่างกายและจิตใจ พยาบาลเป็นบุคลากรทางวิชาชีพสุขภาพที่ปฏิบัติหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดมากกว่าบุคคลอื่น ภาวะความเจ็บป่วยของบุคคลนอกจากจะมีพยาธิสภาพที่สามารถอธิบายด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์แล้ว ยังมีลักษณะความซับซ้อนที่มาจากจิตใจและองค์ประกอบอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการปฏิบัติการพยาบาลโดยการดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ (Humanized care) ของพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญ จากความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม ระบบบริการสุขภาพ และวิชาชีพพยาบาล มีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาล ส่งผลต่อค่านิยม ทศนคติของบุคคลในสังคม โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางการแพทย์ การให้ความสำคัญต่อวิธีการและเทคโนโลยีมากกว่าตัวผู้ป่วยซึ่งเป็นบุคคล ก่อให้เกิดปัญหาจริยธรรมทางการแพทย์พยาบาลที่จะต้องมีการใคร่ครวญตัดสินใจ พยาบาลเมื่อแรกเริ่มเข้าสู่วิชาชีพจะมีจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความเสียสละ ความกระตือรือร้น ความเมตตา เมื่อต้องมีการทำงานที่หนัก ลักษณะงานที่ซ้ำซาก ขาดการสนับสนุนหรือแรงจูงใจในการทำงาน

ระบบสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนมีการเจ็บป่วยมากขึ้น เกิดโรคที่มีความซับซ้อนและรุนแรงมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการหนาแน่นประกอบกับปัญหาการขาดแคลน อดรากำลังของพยาบาล ตลอดจนความเสียงอันเกิดจากการปฏิบัติงานจากลักษณะการทำงานที่ต้องใกล้ชิดผู้ป่วย ต้องสัมผัสสิ่งของเครื่องใช้ผู้ป่วย และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ เช่น ถูกของมีคม ทำให้การดูแลผู้ป่วยออกมาในลักษณะของการขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพอ เช่น สีหน้าบึ้งตึง กิริยาจาไม่สุภาพ ขาดความเอื้ออาทร ขาดความนุ่มนวลในการสัมผัส ขาดศิลปะในการพูดปลอบโยน และการไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย

การปฏิบัติงานของพยาบาลจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องอาศัยคุณค่าของการปฏิบัติงานทั้งทางด้านความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเหนืออื่นใดต้องควบคู่ไปกับคุณค่าทางจริยธรรม¹ ซึ่งโดยลักษณะของวิชาชีพเป็นการให้บริการแก่สังคมเป็นการปฏิบัติต่อมนุษย์โดยตรงโดยเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ป่วยซึ่งต้องอาศัยรูปแบบของความสัมพันธ์คือ ความร่วมมือระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ทั้งนี้ต้องมีศิลปะของการเอื้ออาทรความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย

การพยาบาลมีลักษณะเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (Humanistic science) โดยมีปรัชญาความเชื่อที่ว่า มนุษย์แต่ละคนมีคุณค่าในตนเอง และมีจุดมุ่งหมาย การพยาบาลเป็นการปฏิบัติที่มีเหตุผลโดยต้องมีการพิจารณาไตร่ตรองและตัดสินใจอย่างมีหลักการ เป็นระบบ และอาศัยข้อเท็จจริงการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ชีวภาพ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์มาผสมผสานให้เกิดประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นลักษณะเฉพาะของการพยาบาล การพยาบาลเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมาย พยาบาลในฐานะที่เป็นพลเมืองคนหนึ่งของสังคมจึงมีหน้าที่รับผิดชอบต่อสังคม ควบคู่กับการรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพยาบาล² จะเห็นได้ว่า นอกเหนือจากความรู้ความสามารถแล้ว การปฏิบัติต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยความรู้สึกจากจิตใจ เป็นหัวใจสำคัญของการดูแล

การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ไม่ได้มีความแตกต่างหรือแยกออกจากหลักการเดิมของวิชาชีพพยาบาลแต่อย่างใด เพียงแต่มีการขยายขอบเขตและวิธีการคิด โดยการให้คุณค่า และการทำความเข้าใจในการมองผู้ป่วยในฐานะที่เป็นมนุษย์มากกว่าเดิม ยอมรับในความแตกต่างของบุคคล เป็นการปฏิบัติที่พยาบาลให้การดูแลแก่ผู้ป่วยด้วยความเคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ บูรณาการความรู้แต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์มาใช้ประกอบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยการใช้วิจารณ์ญาณและมีมุมมองที่กว้างขึ้นในการเข้าใจความหลากหลายของพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้ได้มีแนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เรื่องการดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ คือแนวคิด 5 ซี ของโรส (Roach's the five Cs caring)³ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความเมตตา กรุณา (Compassion) ความรักใคร่ปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นเป็นสุข มีความสงสารต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

2. ความสามารถ (Competence) เป็นความรับผิดชอบของผู้ที่อยู่ในวิชาชีพต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ มีทักษะ ประสิทธิภาพ และแรงจูงใจที่มากพอในการที่จะตอบสนองความต้องการต่อผู้ที่อยู่ในการดูแล

3. ความเชื่อถือ/ความไว้วางใจ (Confidence) เป็นความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งรับรู้ได้ว่ามีผู้ที่เอื้ออาทร สามารถช่วยเหลือและเป็นมิตรแก่บุคคลนั้นได้

4. มโนธรรม (Conscience) เป็นความรู้สึกผิดชอบชั่วดี ความรู้สึกว่าจะไรควรทำไม่ควรทำ

5. ความมุ่งมั่น (Commitment) เป็นความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะกระทำการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบ

การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์เป็นกระบวนการของความสัมพันธ์ที่ประกอบด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของผู้ให้บริการคือพยาบาล และผู้รับบริการคือผู้ป่วย ความเป็นมิตร ผู้เป็นพยาบาลต้องมีความเข้าใจสภาวะของบุคคล และให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแต่ละบุคคล ทั้งนี้องค์ประกอบของการดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ประกอบด้วย

1. ความเอื้ออาทร (Caring) เป็นความตระหนักในคุณค่าของความเป็นบุคคล ความเข้าใจในชีวิต และความรู้สึกปรารถนาดีต่อกัน การที่พยาบาลมีความเข้าใจในจิตใจของผู้ป่วยจะส่งผลให้การให้การดูแลนั้นเป็นไปในลักษณะเอื้ออาทร ใส่ใจต่อความรู้สึกผู้ป่วย ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเองและอบอุ่นใจ

2. ความเห็นอกเห็นใจ (Sympathy) เป็นการรับรู้ในปัญหาของผู้ป่วย เป็นการแสดงออกของความรู้สึกทางสังคม การให้ความสนใจ ความเอาใจใส่และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วย ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าไม่ได้ถูกทอดทิ้ง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกเข้มแข็ง สามารถเผชิญปัญหา และตัดสินใจได้อย่างมั่นใจ

3. ความเชื่อถือและไว้วางใจ (Trust and confidence) เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยกล้าเปิดเผยเรื่องราว กล้าขอความเห็น ความรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ป่วยที่มีต่อพยาบาล ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยอันจะส่งผลดีต่อกระบวนการรักษาพยาบาล

4. การให้ความเคารพ (Respect) เป็นการเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย การยอมรับในความแตกต่างของบุคคล

ลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นการปฏิบัติตัวต่อตัวระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย ดังนั้นความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ในฐานะของสิ่งมีชีวิต จิตใจ และคุณค่าจึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะนำไปสู่การรู้ว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำได้มีการศึกษาถึงพฤติกรรมทำให้การดูแลของพยาบาลและพยาบาลผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูงเพื่อสะท้อนความคิดที่ไว้วางใจไปจากการปฏิบัติการพยาบาลที่ต้องใช้ทักษะและสมรรถนะในการจัดการดูแลผู้ป่วย และใช้วิจรรณญาณในการไต่ร่องหาเหตุผลเพื่อตัดสินใจทางคลินิกและทางปฏิบัติแล้วการปฏิบัติการพยาบาลต้องเป็นการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์อีกด้วย จากการศึกษาของบรูตันและเบียแมน⁴ ได้สำรวจความคิดเห็นของพยาบาลปฏิบัติการขั้นสูงที่มีประสบการณ์ในการทำงานในเรื่อง

ของพฤติกรรมทำให้การดูแลของพยาบาลต่อผู้ป่วย พฤติกรรมให้การดูแลของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) การตระหนักในความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย 2) การแสดงถึงความเคารพและความกระตือรือร้นในการดูแลผู้ป่วย 3) การพูดคุยการฟังในสิ่งที่ผู้ป่วยบอก และซื่อสัตย์ต่อผู้ป่วย 4) การคงไว้ซึ่งความลับของผู้ป่วย และ 5) การสนับสนุนให้ผู้ป่วยบอกถ้าหากมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ นอกไปจากนี้สแวนสัน⁵ ได้ระบุการดูแลที่เป็นลักษณะของความเอื้ออาทร ได้แก่ 1) การรู้สภาพความรู้สึก (knowing sympathy) เป็นการรู้และยอมรับว่าผู้ป่วยแต่ละคนมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่แตกต่างกัน เป็นความรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา 2) การเข้าร่วมหรือปรากฏตัว (being with) เมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือหรือมีปัญหา 3) การกระทำการที่เป็นการช่วยเหลือผู้ป่วย (doing for) 4) การเสริมสร้างความสามารถของผู้ป่วย (enabling) และ 5) การคงไว้ซึ่งความเชื่อ (maintaining belief) อันจะทำให้ผู้ป่วยมีความหวังในชีวิตต่อไป

การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่ยุทธศาสตร์พึงระลึกอยู่เสมอในการปฏิบัติการพยาบาล กระบวนการของการพยาบาลใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา และการปฏิบัติหน้าที่โดยการดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ เป็นการผสมผสานระหว่างศิลปะ ความชำนาญ ความรู้เกี่ยวกับภาวะความเป็นมนุษย์ ทำให้พยาบาลสามารถอธิบายได้ถึงสภาพและลักษณะเฉพาะของผู้ป่วยแต่ละคน ตลอดจนการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติต่อผู้ป่วย การปฏิบัติด้วยหลักการเช่นนี้จะนำไปสู่การเข้าใจผู้ป่วยโดยองค์รวมทั้งทางด้าน

ร่างกาย จิตใจ จิตสังคม และจิตวิญญาณ แต่ทั้งนี้
พยาบาลจะต้องมีความศรัทธาในวิชาชีพ มีความ
ใส่ใจในการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการ ความ
สามารถในการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถมอง
เห็นความเปลี่ยนแปลงของสังคมซึ่งจะส่งผลต่อ
การให้บริการทางการแพทย์ เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์
กว้างไม่ยึดติดกับกรอบแนวคิดใดตายตัว มีความ
รับผิดชอบและเห็นความสำคัญของจรรยาบรรณ
วิชาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่การเป็นพยาบาลที่สมกับคำว่า
พยาบาลวิชาชีพอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

1. Verena T. **Ethic in Nursing: The caring relationship.** London: D.P. Media Ltd; 1990.
2. Bevis EO. **Curriculum building in nursing.** St Louis: The C.V. Mosby Company; 1987.
3. McCance TV, McKenna HP, Boore JRP. Caring: Theoretical perspectives of relevance to nursing. **J Adv Nurs** 1999; 30: 1388-1395.
4. Bruton B, Beaman M. Nurse practitioners' perceptions of their caring behaviors. **J AM Acad Nurs Pract** 2000; 12: 451-456.
5. Swanson KM. Empirical development of a middle range theory of caring. **Nurs Res** 1991; 40: 161-166.