

การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด
ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารก
และการผดุงครรภ์ 1

กลุ่มการสอน 3

การพยาบาลมารดาทารกและการผดุงครรภ์

การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด

ขั้น 1 การ
บ่งชี้ความรู้
ระบุปัญหา
และ
ความสำคัญ



- นโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพ มุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพสำหรับบุคลากรด้านสุขภาพในศตวรรษที่ 21 (2557-2561) เน้นจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และเข้าใจทุกข์ของผู้ป่วย (วณิชชา ชื่นกองแก้วและคณะ, 2557)

การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด

ขั้น 1 การ
บ่งชี้ความรู้
ระบุปัญหา
และ
ความสำคัญ



- วิชาชีพพยาบาล: เกี่ยวข้องกับชีวิต ความทุกข์ ความเจ็บป่วย และเป็นบริการด้านมนุษยธรรมและวิชาชีพ
- นักศึกษาพยาบาลต้องได้รับการฝึกฝนทักษะการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ปัญหาที่พบ

- ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพ

- การลงข่าวของสื่อด้าน
การให้บริการสุขภาพที่ไม่
พึงประสงค์

- การฟ้องร้องด้านการ
ให้บริการสุขภาพ

ข่าวคัง

- จากกรณีที่ผู้สื่อข่าวข่าวได้รับการร้องเรียนจากชาวบ้านปวงตึก ต.ตาตุม อ.สังขะ จ.สุรินทร์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม ให้กับ **น.ส.สุวรรณา รักยิ่ง** อายุ 28 ปี ซึ่งได้เสียชีวิตลงหลังจากผ่าตัดทำคลอด จากโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจ.สุรินทร์ เมื่อวันที่ 6 พ.ค.59 ที่ผ่านมา โดยญาติผู้ตายสงสัยในสาเหตุการตาย ในการรักษาของพยาบาลและแพทย์



ข่าวดัง

- ทำคลอดตั้งออกจนเด็ก
หัวขาด สาว 36 ครรภ์เป็นพิษ



ฟ้องร้องแพทย์และพยาบาล เรียกค่าเสียหาย ๑๑ ล้านบาทเศษ

ผู้ป่วยฟ้องว่า แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่ดูแลในขณะที่เขาปวดท้อง
คลอດ จนบุตรของเขาออกมาคาอยู่ที่ปากช่องคลอດนานถึง ๔๐ นาที ทำให้บุตรเขาขาดอากาศหายใจ สมองขาดออกซิเจน ทำให้บุตรของเขาพิการทางสมอง แถมพยาบาลคนที่ถูกฟ้องก็มัวแต่นั่งเล่นคอมพิวเตอร์ไม่มาช่วย
เขา บอกให้แบ่งคลอດแล้วไม่สอนวิธีแบ่ง เรียกค่าเสียหายจากการที่บุตรพิการไม่สามารถส่งเสียเลี้ยงดูบิดามารดา ๓๕ ปี เป็นเงิน ๙,๐๐๐,๐๐๐ บาท ค่าเศร้าโศกเสียใจอีก ๘๐๐,๐๐๐ บาท ค่าใช้จ่ายต่างๆในการเดินทางไปมารักษาบุตร ฯลฯ รวมแล้ว ๑๑ ล้านบาทเศษ

- อ่านต่อได้ที่: <https://www.gotoknow.org/posts/280726>

จำเป็นต้ง

- พัฒนาทักษะการบริการ
สุภาพด้วยหัวใจความ
เป็นมนุษย์

- ให้บริการมีคุณภาพ
เป็นมิตร

- ด้วยความรัก เมตตา ใส่ใจ
เข้าใจและรับฟัง

ขั้น 2 การ
สร้างและการ
แสวงหา
ความรู้



•การพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยกระบวนการสะท้อนคิด



เป้าหมาย

- 1.ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีในการดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ผ่านกระบวนการสะท้อนคิด
- 2.ผู้เรียนมีทักษะในการดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ผ่านกระบวนการสะท้อนคิด
- 3.ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติการพยาบาล

ขั้น 3 การ
ประมวลและ
กลั่นกรอง
และ
ดำเนินการ



•ดำเนินการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

แนวคิดตะกร้า 3 ใบ



1.รู้สึกอย่างไรต่อ
สถานการณ์ที่
เกิดขึ้น

2.ได้เรียนรู้
อะไร

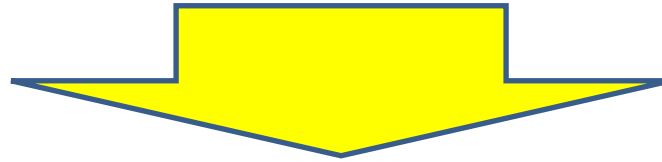
3.เมื่อพบสถานการณ์
เช่นนี้อีก จะทำให้
ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/
นำไปใช้ได้อย่างไร

ขั้น 3 การ
ประมวลและ
กลั่นกรอง
และ
ดำเนินการ



•ดำเนินการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

เตรียมนักศึกษา รู้ใจเขา ใจเรา

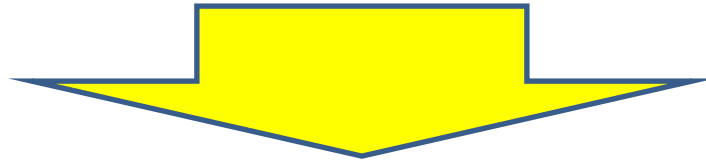


1.ตระหนักรู้ต่อตนเอง
เข้าใจตนเอง
พัฒนาการฟังอย่างลึกซึ้ง

2.เข้าใจผู้อื่น

3. พัฒนาการฟังอย่าง
ลึกซึ้ง

เตรียมนักศึกษา เปิดใจ ไม่ตัดสิน

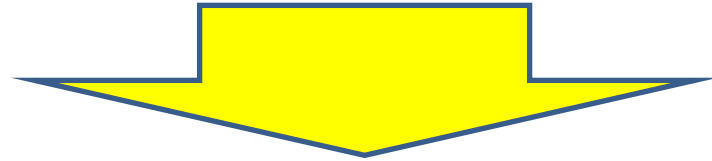


1. ไม่อคติ

2. เข้าใจมุมมองที่
แตกต่างกันของบุคคล

3. ไม่ตัดสิน
แขวนลอยความคิด

เตรียมนักศึกษา เข้าใจทุกข์ของ
ผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง



1. เข้าใจสถานภาพเพื่อ
การเยียวยา
เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วย
อย่างลึกซึ้ง

2. สร้างความรู้สึก
ไว้วางใจ ความรู้สึก
ปลอดภัย ใช้หัวใจ
ในการดูแล

3. ตระหนักต่อบริบท/
วิถีชีวิตในการดูแล

เตรียมนักศึกษา เข้าใจทุกข์ของ
ผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง

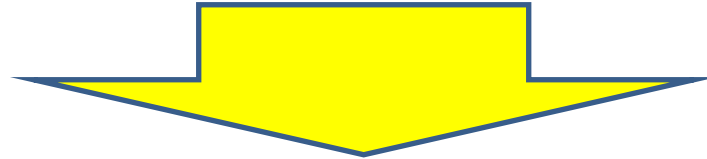


1. เข้าใจสถานภาพเพื่อ
การเยียวยา
เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วย
อย่างลึกซึ้ง

2. สร้างความรู้สึก
ไว้วางใจ ความรู้สึก
ปลอดภัย ใช้หัวใจ
ในการดูแล

3. ตระหนักต่อบริบท/
วิถีชีวิตในการดูแล

เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากต้นแบบ



1.สะท้อนคิดจาก
แบบอย่างในการ
ให้บริการที่ดี

2. เชื่อมโยง
ประสบการณ์และ
ตระหนักรู้ต่อการ
สร้างคุณค่า

3.เกิดค่านิยมทางบวก

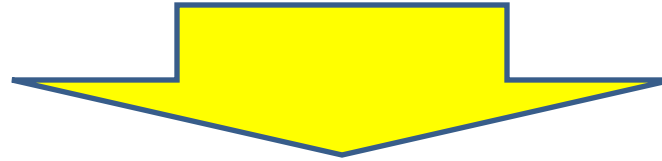
เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จาก
ชีวิตจริง วิถีสุขภาพ

1. เข้าใจชีวิตจริง เข้าใจภาวะสุขภาพ
เข้าใจความแตกต่างของคนและชุมชน

2. เข้าใจ รับรู้ถึงทุกข์ของผู้ป่วยที่แท้จริง

เกิดพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ
ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

การนำไปใช้ในสถานการณ์จริง
ในการฝึกภาคปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารกและการ
ผดุงครรภ์ 1



ให้นศ.สะท้อนคิดต่อการปฏิบัติการพยาบาลมารดาทารก 1

1. รู้สึกอย่างไรต่อ
สถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ได้เรียนรู้
อะไร

3. เมื่อพบ
สถานการณ์
เช่นนี้อีก จะทำให้
ดีกว่าเดิมได้อย่างไร

ระหว่างดำเนินการ

- แลกเปลี่ยนการดำเนินการในที่มกลุ่มการสอน



การติดตามผล

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จิตอาสา	4.67	0.47
ความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.55	0.52
สมรรถนะเชิงวิชาชีพ	4.13	0.55
ส่งเสริมการรับรู้	4.56	0.52
ภาพรวมการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์	4.47	0.52

ตัวอย่างผลงานนักศึกษาจากใบสะท้อนคิด

① สเตอูการณ์ใดในสี่ฉบับนี้ ที่นักศึกษาอยากทบทวน (เหตุการณ์ที่อยากแก้ไขหรือทำในครั้งใหม่ ในรูปแบบ สิ่งที่เกิดขึ้นและความรู้สึกต่อสิ่งที่เกิดขึ้น คือ ความอึดใจ แต่ไม่มั่นใจในการตรวจและบันทึก รู้สึกเสียใจที่ไป)

- เหตุการณ์ที่ฉันนึกอยากแก้ไข คือ

- ① การเรียงลำดับงานตรวจครรภ์

ตั้งแต่ ผู้รับบริการเดินเข้ามา จนถึงจุดตรวจครรภ์ แต่จะ ขึ้นตอน ความท้อใจไม่บ้างก่อน -หลังจากมาฉบับนี้ตอนเพื่อ
ใจกันภาวเริ่ม หรือ ราวในตอน

- ② การเรียงลำดับการบันทึกข้อมูลต่างๆ ของผู้รับบริการ และบอกข้อมูล หรือ ภายหลังมีข้อผิดพลาด
ของผู้รับบริการ ซึ่งฉันได้รู้จากการตรวจครรภ์ว่าฉันเรียงลำดับ และ มีการทำขึ้นตอนต่างๆ กลับไป - กลับมา จึง
อยากแก้ไข ในจุดนี้.

- ③ การพูดคุยให้ใจคนทั่วๆ ไป และ ปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่มา

ประเมินผลและ ใจความที่ เหตุการณ์ (เหตุการณ์ นั้นอื่นหรือ ไม่ดี อีมาไร , เกิดเหตุเพราะเหตุใด, มีปัจจัย
มาเกี่ยวข้องด้านคน , เวลา , สถานที่)

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นเหตุการณ์ที่มีผลดี เหมาะจะทำให้ฉันมีสติ เกิดการทบทวน คิดค้นแก้ไข
ที่ทัน การนำเอาท่วงของตัวเอง เหตุที่เกิดขึ้น เกิดขึ้นจากตัวเอง ดินแดนเอง ที่ไม่เรียบเรียง กิจการ คือ และ
ตอน หากจำไม่ได้ อาจใช้การจดบันทึก เรียงลำดับขั้นตอน

วิธีแก้ไข, สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต. (ระเบียบบริการ หรือข้อมูลที่ต้องการ และ วิธีการที่ได้.
ซึ่งความรู้ และ วิธีการปฏิบัติ และ ฝึกฝนปฏิบัติ ทดลองไปให้.

จากเหตุการณ์ที่ 1 จุดบันทึกการเรียงลำดับขั้นตอนเอง วิธีการ ขึ้นตอนต่างๆ จะเรียงลำดับมา
กับการตรวจครรภ์

1. กล่าวทักทายแก่ผู้รับบริการ อ. สวัสดิ์ดีคะ ฉันนี้มาทำอะไรช่วงคะ มาทำอะไร งานบ้างมาทำอะไร
ขึ้นตอนการตรวจ จิตใจผู้รับบริการ เริ่มขึ้นจากการ ตบหน้านี้ , ใช้น้ำหนัก , อดความอด
2. มาทำอะไรตรวจ (เน้นส่วนตัวเอง) บอกวัตถุประสงค์ของมาตรวจคนนี้

- เมื่อเปรียบเทียบขนาดมดลูกกับอายุครรภ์
- ตรวจดูท่าของทารกอยู่ ผิดกับคนใด.

NO. _____ DATE: 28 / 10 / 59

สะท้อนคิด การให้บริการพยาบาลรอบหัวใจ ความเห็นมุมมอง

จากการได้ฝึกปฏิบัติจริงในเกิด ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ดี ความคิดของตัวเรา
คือการทำ แค้นตตารให้ดี หลงดูข้อ โดยตรงใจความรู้แต่หนึ่ง แพทย์หรือแล้ว
ตามรู้เห็นการทำงานในคนคนหนึ่ง ตลอดทั้งจาก การตีความ รวมทั้ง นิสัยการที่ถูกต้อง
แต่สิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น แต่ทุกคนสามารถสัมผัสได้ คือ การรู้สึกชอบฝ่ายผู้รับบริการ
หรืออีกคน ก่อนที่คนเรา จะเขียนชื่อที่ตามตำราหรือ ตำราเรียน ควรศึกษา การพูดคุย
หรือความรู้สึกของผู้รับบริการก่อน ทำให้เรารู้สึกตลอดทั้ง และสามารถใจกว้างใจในการดูแล
วันนี้ได้ ด้วยความตั้งใจจริง, เช่น วิธีที่ฉันได้ จากจดความดีในคนผู้รับบริการ
เพื่อตรวจหรือ Lab เพื่อเห็นอาการเหมือนของ ผลความสนใจในจิตสูง จึงถามว่า
อะไรที่เหนื่อย, นอนหลับไหมคะ? เขาก็บอกว่า ช่วงเช้าตึกมาก เพื่อรีบมาเพื่อผล
ตรวจให้ ในหนึ่งฝึกฝึกฝึกก่อน เขาก็ให้ในส่วนบอกว่า "ขอบคุณมากคะ"

ตอนจบหนังสือที่ไป แต่พอจบรอบ 2 เขาก็ถามว่าเราฝึกงานมาจริง เหมือนฝึกใน
วิชาที่เคยเรียน จบมาตอนนั้นหนักเหมือนกัน แต่พอมาจบ ช่วงนี้หนักแปลกใจ
ทำไมเคยใครตามทำตาม ที่ดูหนังสือที่ไป เขาก็ท้อแล้วเหนื่อยจากใจ ซึ่งมันสิ่งดี
ที่เรารู้ เขาใจตรงกันหัวใจ สอว ตอของคนที่ ผู้รับบริการทำให้เราคิดว่า
ทำไมได้ เน้นอื่นหรือ ไม่สนใจในคน อื่นๆ ที่ยังไม่ค่อยพอแล้วไม่สนใจในใจ
เอาตัวอีกต่ออีกๆ ในชีวิตเราเอาใจความเป็นมนุษย์ที่ต่อให้จากใจของเรา
ผลดีหรือมันทำให้เราซึมใจในคนนี้ นี่เอง)

1. ได้ดูแลตัวอย่างดี ความแข็งแรงของหัวใจ-ไต และ ฟื้นฟูระบบการไหลเวียนโลหิต และ ฟื้นฟูหัวใจ

จากการดูแลสุขภาพ ทำให้ได้สุขภาพที่ดีขึ้นว่า เราทำดูแลตัวเองหัวใจของเราให้ดี เราจะได้ไม่ป่วยในวัยชรา ของ ความสวย งาม 14 ปี ในวัยชรา ของ ฟื้นฟูระบบการไหลเวียนโลหิต และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ

จากการฟื้นฟูสุขภาพ การดูแลตัวเองหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ

การดูแลสุขภาพ ทำให้ได้สุขภาพที่ดีขึ้นว่า เราทำดูแลตัวเองหัวใจของเราให้ดี เราจะได้ไม่ป่วยในวัยชรา ของ ความสวย งาม 14 ปี ในวัยชรา ของ ฟื้นฟูระบบการไหลเวียนโลหิต และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ และ ฟื้นฟูหัวใจ

ส่วนนี้คือจากการปฏิบัติด้วยหัวใจ ความเปี่ยมในมนุษย์
ฉันคิดว่า จ. ทำ คือ:

1. ทำความดีกับทุกคน
2. สอนเรื่องการดูแลสุขภาพกับผู้อื่น. ที่สิ่งที่ผู้ปฏิบัติบอกล่า.
3. ขออนุญาต กับ ทุกกิจกรรม ที่คนทำ เสร็จแล้ว สอนผู้อื่น. และ มีที่ปรึกษาเสมอ ระวังไม่ล่าช้า
4. ช่วยเหลือ ด้านอื่นๆ ให้ผู้อื่นได้รับความสะอาด สุขภาพ.

หากต้องการ: ผู้ปฏิบัติต้องสู้ๆ และ ได้ในใจด้วย หัวใจความเปี่ยมในมนุษย์โดยแท้จริง.

#จากการปฏิบัติ
ผู้ปฏิบัติ พยายามทำดี และ ทำความดีกับทุกคน. หัวใจฉัน รู้สึกดีต่อทุกคน เป็น อย่าง
ดี.



ขั้น 4 การจัดการ รวบรวมความรู้ให้เป็นระบบ

ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเตรียมความพร้อมผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

1. แนวปฏิบัติที่ดีในการเตรียมผู้เรียน โดยรูปแบบกระบวนการเรียนรู้ 5 หน่วยการเรียนรู้
1) โจเขา โจเรา 2) คำพิพากษา 3) คำมั่นสัญญา
4) เรียนรู้จากต้นแบบ 5) วิถีชีวิต

ขั้น 1. เตรียมพร้อม ผ่อนคลาย เตรียมกาย จิต สติ

ขั้น 2. สะท้อนคิด ตามกิจกรรมใบงาน (บันทึก)

ขั้น 3. สะท้อนคิด และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่ม

ขั้น 4 การจัดการ รวบรวมความรู้ให้เป็นระบบ

ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเตรียมความพร้อมผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2. แนวปฏิบัติในการให้ผู้เรียนเขียนสะท้อนคิดสำหรับการฝึกภาคปฏิบัติ และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยใช้คำถาม 3 คำถาม

1) รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- ให้นักศึกษาเขียนบรรยายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเล่าสะท้อนความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร

(สะท้อนความรู้สึก ใส่ใจ เข้าใจ)

ขั้น 4 การจัดการ รวบรวมความรู้ให้เป็นระบบ

ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเตรียมความพร้อมผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การ
ดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2. ได้เรียนรู้อะไรจากสิ่งที่เกิดขึ้น มีปัจจัยอะไรที่ทำให้
เป็นเช่นนั้น มีสิ่งที่ศึกษาค้นคว้าประกอบเพิ่มเติม
อะไรบ้าง

(ฝึกคิดวิเคราะห์)

ขั้น 4 การจัดการ รวบรวมความรู้ให้เป็นระบบ

ได้แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับเตรียมความพร้อมผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

3. เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร
- ให้นักศึกษาเขียนบรรยายสิ่งที่จะนำไปปฏิบัติ พัฒนาให้ชัดเจน สามารถนำไปใช้พัฒนาได้จริง เพื่อสร้างพฤติกรรมการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

(ทำให้ดีกว่าเดิมเสมอ ดูแลให้ดีกว่าเดิม ใส่ใจมากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์)

กลวิธีในการใช้คำถาม 3 คำถาม

1. สะท้อน และคิดด้วยตนเอง แล้วเขียนบรรยาย
2. นำเสนอ/บอกเล่าเรื่องราว/สิ่งที่จะพัฒนาให้ดีกว่าเดิม
3. รู้จักฟังผู้อื่น ด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม



เข้าใจผู้อื่น ฟังอย่างลึกซึ้ง
ให้การพยาบาลด้วยหัวใจ

เพื่อให้เกิด

พฤติกรรมสะท้อนคิด และการพัฒนาตนเอง

จิตอาสา

ดูแลด้วยหัวใจ

ส่งเสริมการดูแล
สุขภาพ

อ่อนน้อมถ่อมตน

มีสมรรถนะวิชาชีพ
การพยาบาลมีคุณภาพ

รูปภาพประกอบ

กิจกรรมการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็น
มนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด



เตรียมพร้อม กาย จิต สติ



เรียนรู้จากสถานการณ์

ขอชื่นชม นาทิพยาบาลสาววัยชีวิตช่วยหนุ่ม
ขณะถ่ายรูปเวคดิ่ง







เขียนสะท้อนคิดการเรียนรู้



บอกเล่า แลกเปลี่ยนเรียนรู้





เก็บสิ่งดี ๆ มาพัฒนา



ประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับ

1. ทำให้ได้ทบทวนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น
5. การสะท้อนคิดทำให้ได้ทบทวนสิ่งที่ปฏิบัติไปแล้ว และคิดถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้อีกดีกว่าในครั้งต่อไป
6. ได้เรียนรู้จากแบบอย่างที่ดี ทำให้อยากเป็นเช่นนั้นบ้างและมีความภาคภูมิใจต่อสถาบันที่เห็นแบบอย่างที่ดีจากรุ่นพี่

เกิดพฤติกรรม
สะท้อนคิด

รู้สึก เข้าใจ ใส่ใจ
ฟัง ยอมรับ เห็นคุณค่า

การดูแลด้วยหัวใจ
ความเป็นมนุษย์

ขั้นที่ 5 การเผยแพร่องค์ความรู้

1. Web sit วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี พะเยา
2. เวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เราจะมุ่งมั่นและตั้งใจ

**ร่วมพัฒนาการจัดการเรียนการสอน
ร่วมพัฒนาผู้เรียนและวิชาชีพ
อย่างต่อเนื่อง**





TO DO BETTER



ขอขอบคุณ

WE ARE PHAYAO

แนวปฏิบัติที่ดี เพื่อพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

ข้อที่ 1. เตรียมนักศึกษา โดยใช้หน่วยการเรียนรู้ 5 หน่วยการเรียนรู้ คือ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เตรียมนักศึกษา รู้ใจเขา ใจเรา เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

- 1). ตระหนักรู้ต่อตนเอง
- 2). เข้าใจตนเอง
- 3). พัฒนาการฟังอย่างลึกซึ้ง

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เตรียมนักศึกษา เปิดใจ ไม่ตัดสิน เรา เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

- 1). ไม่อคติ
- 2). เข้าใจมุมมองที่แตกต่างของบุคคล
- 3). ไม่ตัดสิน แขนงลอยความคิด

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เตรียมนักศึกษา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

- 1) เข้าใจสถานภาพเพื่อการเยียวยา เข้าใจทุกข์ของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง
- 2) สร้างความรู้สึกไว้วางใจ ความรู้สึกปลอดภัย ใช้หัวใจในการดูแล
- 3) ตระหนักต่อบริบท/วิถีชีวิตในการดูแล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากต้นแบบ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

- 1). สะท้อนคิดจากแบบอย่างในการให้บริการที่ดี
- 2) เชื่อมโยงประสบการณ์และตระหนักรู้ต่อการสร้างคุณค่า
- 3). เกิดค่านิยมทางบวก

หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เตรียมนักศึกษา เรียนรู้จากชีวิตจริง วิถีสุขภาพ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ในประเด็น

- 1). เข้าใจชีวิตจริง เข้าใจภาวะสุขภาพ เข้าใจความแตกต่างของคนและชุมชน
- 2). เข้าใจ รับรู้ถึงทุกข์ของผู้ป่วยที่แท้จริง
- 3). เกิดพฤติกรรมการดูแลสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ข้อที่ 2 ดำเนินการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด โดยใช้แนวคิดตะกร้า 3 ใบ คือให้นักศึกษาสะท้อนคิด โดยใช้คำถาม 3 คำถาม ดังนี้

- 1). รู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- 2). ได้เรียนรู้อะไร
- 3). เมื่อพบสถานการณ์เช่นนี้อีก จะทำให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร/นำไปใช้ได้อย่างไร

ข้อที่ 3 นำไปใช้ในการฝึกภาคปฏิบัติ (กับนักศึกษาแต่ละกลุ่มอาจารย์ต่อนักศึกษา ไม่เกิน 1 : 8)

1) ประเมินทิศประเด็นการสะท้อนคิด เพื่อพัฒนาทักษะการบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ พร้อมแจกแบบบันทึกการสะท้อนคิด และกำหนดวัน เวลา แลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) นักศึกษาเขียนสะท้อนคิด และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่ม

3) ประเมินผลทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และพฤติกรรมสะท้อนคิด

ข้อที่ 4 สรุปและประเมินผล โดยการมีส่วนร่วมของอาจารย์ประจำกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

1) การประเมินทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

2) การประเมินพฤติกรรมสะท้อนคิด

ข้อคิดเห็นจากนักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาทักษะการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิด

1. ทำให้ได้บททบทวนตนเองมากขึ้น
2. รู้จักการฟังมากขึ้น และทำให้เข้าใจ รับรู้ถึงความรู้สึกผู้อื่นมากขึ้น
3. ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน
4. ได้เรียนรู้ถึงการไม่ตัดสินผู้อื่น
5. การสะท้อนคิดทำให้ได้บททบทวนสิ่งที่ปฏิบัติไปแล้ว และคิดถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ดีกว่าในครั้งต่อไป
6. ได้เรียนรู้จากแบบอย่างที่ดี ทำให้อยากเป็นเช่นนั้นบ้างและมีความภาคภูมิใจต่อสถาบันที่เห็นแบบอย่างที่ดีจากรุ่นพี่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้พัฒนาแนวปฏิบัติด้านการสอน เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ การดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (การมีจิตอาสา การยอมรับความเป็นบุคคล การมีสมรรถนะวิชาชีพ และ ส่งเสริมการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ
2. นักศึกษามีทักษะการดูแลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพประชาชน
3. นักศึกษามีการใช้พฤติกรรมสะท้อนคิดเพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีกว่าเดิม