**(update 29 Nov 2017)**

**M 1: Mental Health**

|  |  |
| --- | --- |
| **M 1.1: Mindfulness at Work** | |
| **Definition** | การมีสติในงานหมายถึงการทำงานในสภาวะจิตที่อยู่กับปัจจุบัน ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่วอกแวก ไม่ถูกสอดแทรกด้วยอารมณ์ |
| **Goal** | ลดความเสี่ยงจากการทำงานที่ขาดการจดจ่อในงาน และลดความเสี่ยงจากการกระทบกระทั่งทางอารมณ์ระหว่างกันและระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการ |
| **Why** | สภาวะการทำงานที่มีภาระงานมาก และบุคลากรแต่ละคนก็มีปัญหาของตนเอง เมื่อมาปฏิบัติงานจึงทำให้ขาดความจดจ่อในงาน เกิดความผิดพลาดได้ง่าย และถ้ามีการสะสมอารมณ์และความเครียดมากจะทำให้เกิดการกระทบกระทั่งทั้งในระหว่างกันเองและกับผู้รับบริการได้ง่าย การฝึกมีสติในงานจะช่วยทั้งด้านความจดจ่อในงานและลดการกระทบกระทั่งจากอารมณ์และความเครียด |
| **Process** | 1. เริ่มงานด้วยความสงบด้วยการทำสมาธิก่อน 3 นาที 2. ทำงานอย่างมีสติให้อยู่กับปัจจุบัน โดยรู้ลมหายใจรู้ในจิตที่ทำมีสัญญาณเตือนที่เหมาะสมกับปริบทองค์กร (เช่น เสียงระฆัง, visual sing) เพื่อเตือนเป็นระยะๆ ให้กลับมามีสติในงาน 3. สื่อสารระห่างกันด้วยสติสนทนา เพื่อลดการกระทบกระทั่งและอารมณ์ในระหว่างการสื่อสาร 4. มีการประชุมสม่ำเสมอเพื่อทบทวนงาน ด้วยการประชุมแบบสติสนทนาเพื่อเรียนรู้และแก้ไขปรับปรุงงาน |
| **Training** | 1. บุคลากรทุกคนได้รับการฝึกอบรมแบบ in house training เพื่อฝึกให้มีทักษะพื้นฐานในการทำสมาธิและฝึกสติ รวมทั้งทักษะสติสื่อสาร (หลักสูตร 1 วัน) 2. ผู้บริหารได้รับการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นแบบอย่างในการทำงานอย่างมีสติสื่อสาร และนำการประชุมด้วยสติสนทนา (หลักสูตร 2 วัน) 3. จัดอบรมวิทยากรภายใน ที่จะเป็นต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (หลักสูตร 2 กับทักษะการเป็นวิทยากรอีก 2 วัน) |
| **Monitoring** | 1. ประเมินการทำงานอย่างมีสติโดยแบบประเมินพฤติกรรม 2. ประเมินสัดส่วนการประชุมด้วยสติสนทนา 3. ประเมินผลลัพธ์จากตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง เช่น ความผิดพลาด, ข้อร้องเรียน ความเครียด/ความสุขในงาน |
| **Pitfall** | 1. ระวังการดำเนินการให้เป็นแนวจิตวิทยาองค์กร ที่ไม่ใช่ศาสนา เพราะบุคลากรมีหลากศาสนาและความศรัทธาต่างกัน ความสำเร็จของโปรแกรมนี้ จึงต้องปลอดจากศาสนา พิธีกรรม 2. ไม่ใช่แค่ฝึกอบรมแต่จะต้องทำให้เข้าไปเป็นวิถีองค์กร เช่น สมาธิก่อนและหลังเลิกงาน สติในระหว่างวันโดยมีสัญญาณเตือน การประชุมด้วยสติสนทนา เป็นต้น 3. การดำเนินการทั่วทั้งองค์กร หรืออย่างน้อย ทั้งแผนก จะสร้างเป็นวิถีได้ดีกว่า |
| **Reference** | 1. **แนวคิดสติในองค์กร** กรมสุขภาพจิต 2. **คู่มือวิทยากรสติในองค์กร** กรมสุขภาพจิต |

|  |  |
| --- | --- |
| **M 1.2: Second Victim** | |
| **Definition** | เมื่อผู้ป่วยหรือญาติได้รับความเสียหายจากบริการหรือไม่พึงพอใจในบริการ ก็มักจะแสดงอารมณ์กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไปแสดงออกใน social media ทำให้เจ้าหน้าที่ตกเป็นเหยื่อในการถูกตำหนิ กล่าวหา ว่าร้าย และเกิดผลกระทบทางจิตใจตามมา |
| **Goal** | ลดความรู้สึกทางลบที่เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของผู้ป่วยและญาติ เข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นปฏิกิริยาของผู้ที่ประสพภาวะวิกฤติ รวมทั้งเข้าใจปรากฏการณ์ในโลกsocial; ทำให้สามารถยอมรับและให้อภัย |
| **Why** | ระบบหลักประกันสุขภาพของไทย ทำให้เพิ่มการเข้าถึงบริการ ภายใต้ขีดจำกัดของทรัพยากรและบุคลากรจึงมักเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรกับผู้รับบริการ เช่น การรอนาน การจัดการกับภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งเมื่อผู้ป่วย/ญาติได้รับความเสียหายทางการแพทย์จนถึงขั้นพิการหรือชีวิต ปฏิกิริยาความสูญเสีย เช่น ไม่ยอมรับ โกรธ เศร้า จะแสดงออกโดยตรงกับผู้ให้บริการ และในโลกปัจจุบัน ยังไปแสดงออกใน social media ทำให้มีการขยายความรู้สึกรุนแรงจากบุคคลอื่นในโลก social ไปอย่างกว้างขวาง มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม |
| **Process** | 1. จัดระบบให้มีบุคลากรด่านหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้ให้บริการโดยตรง เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกผู้รับบริการ และสอดส่องความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่พอใจในบริการพื้นฐานของรพ. เช่น OPD, ER, คลินิกเฉพาะทาง 2. จัดระบบป้องกันความเสี่ยงจากการกระทบกระทั่งกันในบริการที่มีความเสี่ยงสูง เช่น ER และมีการทบทวนทุกครั้งที่เกิดกรณีความขัดแย้ง 3. เมื่อเกิดความขัดแย้งบริการด่านหน้าจะต้องเข้าดำเนินการด้วยทักษะและความเข้าใจอย่างมืออาชีพ เพื่อลดความขัดแย้งและอารมณ์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง 4. หลังเหตุการณ์จะให้มีการสื่อสาร/ประชุมชี้แจงให้ staff เกิดความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ป่วยและญาติ ให้อภัยกับสิ่งที่เกิดขึ้น และพร้อมจะเดินหน้าทำหน้าที่ต่อไป โดยไม่ขยายอารมณ์ตอบโต้ 5. ติดตามการสื่อสารใน social media และให้การชี้แจงโดยไม่ปกป้องตนเอง แสดงความเห็นใจ/เข้าใจ ในความรู้สึกของผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งขออย่าให้ส่งต่อหรือ share ข้อความทางลบ |
| **Training** | 1) อบรมบุคลากรด่านหน้าให้มีทักษะในการสื่อสารและการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ  2) พัฒนาหัวหน้างานทุกคนในงานบริการให้มีความเข้าใจปฏิกิริยาของผู้ป่วยและญาติ และการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับผลกระทบ |
| **Monitoring** | 1) อุบัติการณ์การกระทบกระทั่งระหว่างผู้ป่วย/ญาติ กับเจ้าหน้าที่  2) ความสุข/ ความเครียด ของบุคลากร  3) ข้อร้องเรียน |
| **Pitfall** | 1) แรงต้านจากบุคลากรที่มีลักษณะเฉพาะหรือวิชาชีพที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง2) การสื่อสารกับสาธารณะในลักษณะของการปกป้องตนเองหรือตำหนิผู้รับบริการ  3) การไม่ยอมสื่อสาร |
| **Reference** | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **M 1.3: Burnout and Mental Health Disorder** | |
| **Definition** | Burnout (หมดไฟการทำงาน) เป็น ภาวะที่เป็นผลจากความเครียดและภาวะงานที่มากเกินไป โดยแสดงอาการออกเป็น 2 ลักษณะ คือ รู้สึกหมดพลังและอาการของความเหนื่อยล้า เช่น ทำงานช้าลง โกรธง่าย นอนไม่หลับ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับภาวะซึมเศร้า  ส่วน Mental health problems หมายถึง ปัญหาสุขภาพจิตที่เข้าข่ายเป็นความผิดปกติทางด้านจิตใจแบบต่างๆ เช่น การติดสารเสพติด, วิตกกังวล, ซึมเศร้า, โรคจิต โดยความเจ็บป่วยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อบุคลากร ครอบครัว และการทำงาน |
| **Goal** | ป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ให้การช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิตให้กลับมาทำงานได้อย่างมีคุณค่า |
| **Why** | งานภาคบริการที่มีภาระงานมากและเผชิญกับความต้องการจากทุกทิศทางจะทำให้บุคคลสะสมความเครียดจนนำไปสู่ภาวะหมดไฟ ซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อสภาวะจิตใจของบุคคล เป็นภาระกับเพื่อนร่วมงาน และมีผลกระทบต่อคุณภาพงานขององค์กร สำหรับบุคคลที่มีความเปราะบางอยู่แล้ว จะนำไปสู่การเจ็บป่วยทางจิตใจ ซึ่งต้องการการรักษาเพื่อให้กลับมาใช้ชีวิตและทำงานได้อย่างมีคุณค่า |
| **Process** | 1) การสร้างสติในองค์กร (M1.1) มีบทบาทพื้นฐานในการทำให้บุคลากรทำงานด้วยความสงบ จัดการ กับอารมณ์และความเครียดได้ดี และรู้สึกมีคุณค่าในงาน ทางเลือกอีกแบบหนึ่งคือการฝึกจัดการกับอารมณ์และความเครียดให้เป็นสมรรถนะหนึ่งของบุคลากร  2) การจัดสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานให้รู้สึกใกล้ชิดธรรมชาติ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ลดความแออัด  3) การลดภาระงานที่ไม่จำเป็นโดยการออกแบบงานใหม่ และการใช้ IT  4) ผู้ที่แสดงอาการของภาวะหมดไฟ ได้รับการดูแลช่วยเหลือโดยผู้บริหารลำดับเหนือขึ้นไป และหากไม่ได้ผลในระยะ 2 สัปดาห์จะต้องส่งให้ระบบดูแลช่วยเหลือต่อไป  5) ผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตและผู้ที่ไม่ตอบสนองต่อการช่วยเหลือในข้อ 4 จะต้องมีระบบดูแลช่วยเหลือ (Employer Assistance Program: EAP) ในลักษณะการให้คำปรึกษาที่เข้าถึงง่าย เป็นมิตร และรักษาความลับให้ผู้ขอปรึกษา  6) กรณีที่พบว่ามีความผิดปกติทางจิตเวช จะต้องมีระบบส่งต่อให้ได้รับการประเมิน รักษา ฟื้นฟู สมรรถภาพ จนสามารถกลับมาทำงานได้ตามปกติ |
| **Training** | 1) ใช้การอบรม Program สติในองค์กร หรืออีกทางเลือกหนึ่งด้วยการฝึกอบรมทักษะในเรื่องการจัดการกับความเครียดของบุคลากร  2) ฝึกอบรม HR ให้มีความสามารถในการประเมินภาระที่เกี่ยวข้องกับการ Burn out การป้องกันและการแก้ไข  3) อบรมหัวหน้างานให้มีทักษะในการสังเกตและเข้าใจเบื้องต้นของการ Burn out |
| **Monitoring** | 1) ประเมินภาวะ Burn out หรือความเครียดของบุคลากร  2) ประเมินภาระงานที่ทำให้เกิดภาวะ Burn out เช่น Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)1  3) ประเมินการเข้าถึงและใช้บริการ EAP |
| **Pitfall** | 1) ปริบทของภาระงานที่ดูเหมือนแก้ไขไม่ได้ สามารถทำได้ดีขึ้นได้ทั้งการปรับปรุงระบบและการพัฒนาความสามารถของบุคลกร  2) ภาวะ Burn out แยกไม่ออกกับการจัดการทั้งองค์กร โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงาน รู้สึกได้รับการยอมรับและการปฏิบัติที่เป็นธรรม  3) โปรแกรม EAP ต้องระวังไม่ให้รู้สึกเป็นการตราหน้า |
| **Reference** | 1. Reis D, Xanthopoulou D, and Tsaousis I. **Measuring job and academic burnout with the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI): Factorial invariance across samples and countries.** [Burnout Research](https://doaj.org/toc/2213-0586). 2015;2(1):8-18. |