

สรุปรายงานการศึกษาฐานโรงพยาบาลมูลนิธิพุทธฉือจี้ ประเทศไทย

ระหว่างวันที่ ๒๒- ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

วัตถุประสงค์ของการศึกษาฐาน

- ๑. เพื่อแลกเปลี่ยนและเรียนรู้แนวทางการพัฒนาด้านส่งเสริมสุขภาพที่เน้นจิตอาสาแก่ประชาชนและองค์กร
- ๒. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจและนำแนวทางการปลูกฝัง ด้านคุณธรรม จริยธรรม จิตอาสา หรือสำนึกสาธารณะ มาประยุกต์ต่อยอด ในระบบงานบริการและงานส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาล และหน่วยงานในสังกัดกรมอนามัย
- ๓. เพื่อสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับนานาชาติ

ความเป็นมาของมูลนิธิพุทธฉือจี้

“ฉือ” แปลว่า เมตตา “จี้” แปลว่า ช่วยเหลือ การเป็นอาสาสมัครฉือจี้ จึงเป็นการเข้ามาช่วยเหลือให้ผู้อื่นได้พ้นทุกข์ ด้วยจิตเมตตา มูลนิธิพุทธฉือจี้ เป็นองค์กรการกุศลที่ก่อตั้งขึ้น เมื่อปี ๒๕๐๙ โดยสตรีชื่อ “หวัง จิ้น หยิน” ซึ่งได้รับสมณฉายาหลังบวชว่า ท่านธรรมาจารย์ Cheng yen (เจิ้งเอียน/เจิ้งหยวน) โดยได้ริเริ่มการหาเงินเพื่อไปช่วยเหลือคนตกทุกข์ได้ยากด้วยการเก็บเศษค้าขายมาต่อและเย็บเป็นรองเท้าขาย และชักชวนกลุ่มแม่บ้านให้ประหยัดเงินจ่ายตลาด วันละ ๕๐ เซ็นต์ มาออมในกระบอกไม้ไผ่เอาไว้ช่วยเหลือผู้คน

ระบบงานอาสาสมัครมูลนิธิพุทธฉือจี้

มูลนิธิพุทธฉือจี้สามารถสร้างสรรคงานต่างๆ ได้อย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง เพราะ

☺ บุคลากรและอาสาสมัครมีสิ่งหนึ่งที่เหมือนกัน คือ จิตอาสา น้ำใจเอื้อเฟื้อ ไม่รังเกียจงาน ยินดีช่วยเหลือส่วนรวม และพร้อมรับใช้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ด้วยความเคารพ

☺ มีอาสาสมัครระดับต่างๆ จำนวนมากถึง ๒๐๐,๐๐๐ คน ที่พร้อมจะวางงานประจำของตนไว้ชั่วคราว แล้วออกไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ภัยพิบัติได้อย่างรวดเร็วอย่างไม่น่าเชื่อ

วัฒนธรรมและการทำงาน

- บุคลากรและอาสาสมัคร มีวัฒนธรรมการทำงานที่ให้เกียรติซึ่งกันและกัน
- แยกหน้าที่ที่ถนัดถาย ตามความถนัดความสามารถ และเมื่อต้องระดมทำงานก็พร้อมเพรียงกัน

ที่มาของอาสาสมัครและค่าตอบแทน

☆ อาสาสมัครส่วนหนึ่งเป็นชาวบ้านทั่วไป อีกส่วนหนึ่งเป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก อาจารย์ นักธุรกิจ ผู้บริหาร ฯลฯ ที่มีความรู้ความสามารถและมีรายได้ที่มั่นคง

☆ อาสาสมัครจะไม่รับค่าตอบแทน แล้วยังสมทบทั้งในรูปแบบบริจาคประจำ และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการทำงานเอง เช่น ค่าชุดเครื่องแบบอาสาสมัคร ค่าพาหนะเดินทาง ไปทำงานอาสาสมัครทั้งในไต้หวัน หรือในต่างประเทศ

ประเภทของอาสาสมัคร

- ◇ สมาชิกทั่วไป คือ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ ที่บริจาคเป็นครั้งคราว และจ่ายค่าสัญญาณรับชมโทรทัศน์
- ◇ สมาชิกหลัก แบ่งออกเป็น ๔ ระดับ ๑. ระดับผู้สนับสนุน ๒. ระดับฝึกงาน ๓. ระดับอบรม บ่มเพาะ ๔. ระดับสมาชิกเต็มขั้น

รูปแบบการปฏิบัติงาน

**หลังจากได้เป็นสมาชิกถาวร อาสาสมัครต้องสวมฟอร์มปฏิบัติงาน

ชุดสนาม เสื้อยืดสีกรมท่าขลิบปกคอสีขาว กางเกงสีขาว ทั้งชายและหญิง

งานพิธีการ/งานอบรม/งานที่เป็นทางการ เป็นฟอร์มสีกรมท่า โดยสตรีอาจสวมก็เพ้า/หรือกระโปรงมรค ๘ แล้วแต่กรณี ส่วนบุรุษจะสวมสูทสีกรมท่า และผูกเน็คไท

มูลนิธิมีปณิธานหลัก ๔ ด้าน คือ

๑. การสร้างบุญทาน ๒. การรักษาพยาบาล ๓. การให้การศึกษา ๔. การรักษาวินัยธรรม/จริยธรรม

ปัจจุบันมีภารกิจหลัก ๘ ด้าน คือ

๑. งานการกุศล สงเคราะห์ผู้ยากไร้
๒. บรรเทาอุบัติภัย ทั้งระดับท้องถิ่นและสากล
๓. บำบัดความเจ็บป่วยด้วยการแพทย์เปี่ยมจริยธรรม
๔. การศึกษาที่ทำให้เป็นคนที่มีบุรณมีคุณละเมียดละไมในชีวิตและในความสัมพันธ์กับผู้อื่น
๕. การสร้างสรรค์สังคมคุณธรรม
๖. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
๗. ศูนย์ข้อมูลไขกระดูกหรือ stem cell
๘. อาสาสมัครชุมชน

โรงพยาบาลมูลนิธิพุทธฉือจี้ เมืองไทเป ประเทศไต้หวัน

โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ที่ก่อตั้งโดยมูลนิธิพุทธฉือจี้ ณ ห้องโถง อาคารตึกอำนวยการของโรงพยาบาล มีภาพสีขนาดใหญ่ และสูงเต็มผนังติดด้านหน้าอาคาร เป็นรูปพระพุทธรูปเจ้าและสาวกกำลังรุ่มล้อมภิกษุอาพาธรูปหนึ่ง สื่อความหมายช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยโพธิแห่งความเป็นมนุษย์ และจิตใจที่สะอาดบริสุทธิ์ ซึ่งประชาชนก่อนเข้ารับบริการจะไปไหว้เพื่อทำความเคารพ ลักษณะเฉพาะของโรงพยาบาลฉือจี้ คือ การบริการด้วยหัวใจ จิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ด้วยคุณธรรม พรหมวิหาร ๔ คือ นอกจากการรักษาโรคทั่วไป แล้วยังต้องดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยความใส่ใจในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกคน ด้วยความเคารพให้เกียรติ ระลึกถึงพระคุณของผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการ

ซึ่งจากการดูงานที่คณะได้พบเห็นคือ แพทย์ พยาบาล และอาสาสมัครจะทำงานให้บริการผู้ป่วย ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและเป็นมิตร แจ่มใส กระตือรือร้น ช่วยเหลือแนะนำ

การทำงานของอาสาสมัคร

แต่ละวันจะมีอาสาสมัครประมาณ ๒๒๐ - ๒๕๐ คน ทำหน้าที่

- ให้ข้อมูล แนะนำการรับบริการ พุดคุย ให้กำลังใจ และรับฟังปัญหาของผู้ป่วย ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด (จากการสอบถามทราบว่า ไม่พบปัญหาการร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัคร)
- เช็นเปล/เช็นรณผู้ป่วย เช็ดตัวผู้ป่วย รวมทั้ง เก็บกวาด ล้างห้องน้ำ
- กิจกรรมอื่นๆ เช่น การเล่นเกมดนตรีให้ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยฟังระหว่างรอรับบริการ ช่วยเขียนรูปสัณฐานหน้าหนังสือ และการ์ดคั่นหนังสือให้กับร้านขายหนังสือของโรงพยาบาล คัดลอกวาทะธรรมแจกให้แก่ผู้ป่วยและญาติ

การฝึกอบรมอาสาสมัคร

- ๑. อาสาสมัครจะต้องลงทะเบียนจองคิวเพื่อมาทำกิจกรรม
- ๑. อาสาสมัครจะต้องผ่านการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแบบวิธีพี่สอนน้อง โดยมีที่ปรึกษาสำหรับอาสาสมัครมือใหม่
- ๑. ก่อนเริ่มงาน ต้องมีการสวดมนต์ และประชุม แบ่งคิวกิจกรรมการทำงานตามความถนัด และมีการสรุปปัญหาอุปสรรค แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงแก้ไข วันละ ๓ ครั้ง เช้าก่อนเริ่มงาน บ่าย และเย็นหลังเลิกงาน จะต้องเขียนรายงานทุกวัน
- ๑. มีการประเมินผลการให้บริการ ถ้าไม่ผ่านจะสอนให้จนสามารถปฏิบัติงานได้ และเมื่อครบ ๒ ปี จะได้รับประกาศเกียรติคุณ

สรุปประเด็นที่ได้เรียนรู้

๑. การให้บริการสุขภาพด้วยหัวใจของจิตอาสา ซึ่งเกิดจาก
 - ความเชื่อและความศรัทธาในตัวผู้นำ ธรรมาจารย์เจิ้งหยวนที่ลงมือทำกิจกรรมร่วมกับสมาชิกอาสาสมัครด้วยความเมตตาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ

- การนำหลัก พรหมวิหาร ๔ มาใช้ในการบริหารงานจิตอาสา อย่างเป็นรูปธรรม

เมตตา การช่วยเหลือผู้อื่นอย่างไม่มีพรหมแดน

กรุณา การช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์

มุทิตา ยินดีช่วยผู้อื่นอย่างมีความสุข

อุเบกขา การให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

๒. การบริหารจัดการอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ เช่น มีทะเบียนอาสาสมัคร มีการฝึกอบรม มีการแบ่งระดับอาสาสมัครตามประสบการณ์ มีการทำงานอย่างมีอาชีพและมีเครื่องแบบเป็นเอกลักษณ์สร้างความภูมิใจแก่อาสาสมัครผู้สวมใส่

๓. การจัดสถานที่ภายในโรงพยาบาล ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ มีการจัดสถานที่/สัญลักษณ์/สื่อที่เอื้อต่อบรรยากาศการให้บริการด้วยความรัก ความเมตตา เช่น รูปพระพุทธรูปเจ้าและเหล่าพระสาวกกำลังดูแลพระภิกษุอาพาธ นิทรรศการภาพกิจกรรมจิตอาสา ภาพโปสเตอร์วาทะธรรม การจัดสถานที่สำหรับสวดมนต์ ฟังดนตรี ร้านหนังสือวาทะธรรม และร้านขายผลิตภัณฑ์ Recycle จากขยะ เป็นต้น

ข้อเสนอที่กรมอนามัยจะนำมาพัฒนา

๑. การจัดตั้งชมรมจิตอาสา กรมอนามัย โดยสรรหาจากผู้ที่เกษียณราชการ/ผู้ที่สมัครใจเข้าร่วมทำกิจกรรม โดยการนำประสบการณ์มาถ่ายทอด บริหารจัดการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างเครือข่ายด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม

๒. จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ปลุกฝังการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยนำหลักธรรม ความศรัทธามาปรับใช้ รวมทั้งควบคุม กำกับ ระบบการทำงาน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

๓. ส่งเสริมการรวมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม โดยร่วมคิด ร่วมทำ ใส่ใจพัฒนา เสริมสร้างความคิดเชิงบวก ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และสร้างวัฒนธรรม ค่านิยม การทำงานที่มีหลักธรรมหล่อหลอมใจ

๔. จัดให้มีการร้องเพลง เคารพธงชาติ สวดมนต์บูชาพระรัตนตรัย และ ร้องเพลงเทิดพระบิดา ในเวลา ๘.๓๐ น. ก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน (โดยมีผู้บริหารเป็นประธาน หรือมอบให้แต่ละหน่วยงาน ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำกิจกรรม)

๕. ส่งเสริมการคัดแยกขยะก่อนทิ้ง และนำไปขายเพื่อนำรายได้ไปใช้ประโยชน์เพื่อสาธารณะ เป็น “ขยะสร้างบุญ”

๖. ให้มีร้านค้าสวัสดิการเพื่อจัดจำหน่ายหนังสือที่เป็นผลงานของกรม หรือสินค้า/ของที่ระลึกที่เป็นเอกลักษณ์ของกรม เพื่อจำหน่ายให้เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป ผู้มาดูงานจากต่างประเทศ หรือเจ้าหน้าที่ที่จะไปประชุม/ดูงาน ได้นำสินค้าไปเผยแพร่ เป็นการประชาสัมพันธ์กรมอนามัย อีกช่องทางหนึ่ง

คณะศึกษาดูงาน

๑. นายแพทย์ณรงค์ สายวงศ์	รองอธิบดีกรมอนามัย
๒. ทันทแพทย์หญิงจันทนา อึ้งชูศักดิ์	ทันตแพทย์ทรงคุณวุฒิ
๓. นายแพทย์กิตติพงษ์ แซ่เจ็ง	ผู้อำนวยการสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์
๔. นางสาวอารีย์ ภูริวรานนท์	ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
๕. นายชาญยุทธ พรหมประพัฒน์	เลขานุการกรม
๖. นางสาวสิริมน วิไลรัตน์	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
๗. นางสาวชุดิภา วรรณวิบูล	นิติกรชำนาญการพิเศษ
๘. นางสาวพรณิชา ชัยนทกัณธรค์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๙. นางระริน จุลพันธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
๑๐. นางวิไล รัตนพงษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๑๑. นางวรรณนันทน์ ทินวั่ง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๑๒. นางนลินี ขอมตะคุ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
๑๓. นางสาวอมรรรัตน์ ไชยศิริรินทร์	นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
๑๔. นางสาวสิริยุญา สกุลกิตติวุฒิ	เจ้าพนักงานธุรการ
