

ความเชื่อไว้วางใจ (Trust) ได้

คุณค่าสูงสุดของบริการสุขภาพด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

โดย

ศาสตราจารย์เกียรติคุณนายแพทย์ประเวศ วะสี
มูลนิธิสธารณสุขแห่งชาติ

ปาฐกถาในการประชุม 21st HA National Forum
Enhancing Trust in Healthcare

๑๐ - ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

๑.

สัญญาประชาคมของบริการสุขภาพ

ชีวิตเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดของมนุษย์

ประชาชนมอบความไว้วางใจในการดูแลสิ่งที่มีค่าสูงสุดในความเป็นมนุษย์นี้ไว้ในมือของบุคลากรที่มีหน้าที่ดูแลรักษาสุขภาพ ถือเป็น “**อณัติชีวิต**” หรือ **สัญญาประชาคม** (Social Contract) แม้ไม่ได้ลงนามแต่ก็เป็นเกียรติสูงสุด ที่อาชีพใดอาชีพหนึ่งจะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากสังคมทั้งหมด ให้ไปยุ่งเกี่ยวกับชีวิต เลือดเนื้อ ความเป็นความตาย ของเขาถึงขนาดนี้ ตั้งแต่กรรมมารดาจนถึงเชิงตะกอน

ไม่มีอาชีพใดอื่นเลยที่จะได้รับฉันทานุมัติจากสังคมถึงขนาดนี้ ไม่ว่าจะเป็นครูบาอาจารย์ พระสงฆ์องค์เจ้า หรือเจ้าใหญ่ นายโตขนาดไหนๆ

ฉะนั้นโรงพยาบาลหรือบุคลากรสุขภาพอื่นใดผู้มีหน้าที่ให้บริการสุขภาพโดยตรง ถือเป็นผู้อยอมรับสัญญาประชาคม ว่าจะเป็นผู้ที่เชื่อถือไว้วางใจได้อย่างสมบูรณ์ ที่จะดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างดีที่สุดด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

หากอาชีพอื่นจะขาดความเชื่อถือไว้วางใจไปบ้าง สังคมยังพอทำได้ เช่น พ่อค้าขายของแพงเกินไป หรือโกงตาชั่ง ตำรวจจับผู้ร้ายผิดตัว หรือตุลาการตัดสินคดีไม่ยุติธรรม หรือนักการเมืองคอร์รัปชั่น

แต่ถ้าบุคลากรสุขภาพเชื่อถือไว้วางใจไม่ได้ สังคมจะหัวใจสลาย หหมดสิ้นความหวังในชีวิต ไม่สามารถไว้วางใจใครได้เลย ความทุกข์จะท่วมท้นสังคม เกิดความระส่ำระสายทั่วหน้า เพราะวิกฤตการณ์ทางศีลธรรม

ฉะนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการสุขภาพจึงสำคัญยิ่งนัก ต่อความร่วมมือเป็นสุขของสังคม และการอยู่ร่วมกันด้วยศีลธรรมอันดีงาม

๒.

หัวใจแห่งความเป็นมนุษย์

ที่สมองของมนุษย์มีอยู่ส่วนหนึ่งที่เขาเรียกว่า social brain เป็นส่วนที่รับรู้อารมณ์ความรู้สึกของคนอื่นจากสีหน้า แววตา วาจา ถ้ารับรู้ว่าเขามีความทุกข์จะเกิดความเห็นใจ (Empathy) และมีน้ำใจอยากช่วยเหลือให้เขาพ้นทุกข์ ที่เรียกว่า Altruism นี่เป็นธรรมชาติตามปกติของมนุษย์ ที่เรียกว่ามีเมล็ดพันธุ์แห่งความดีอยู่ในหัวใจ หรือมีหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์

เมื่อคนที่มีหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์ดังกล่าว เป็นแพทย์ พยาบาล หรือบุคลากรผู้ให้บริการสุขภาพอื่นใด ให้บริการผู้ป่วยโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วยและครอบครัวเป็นที่ตั้ง ทั้งทางจิตใจ ทางกาย ทางสังคม รวมทั้งทางเศรษฐกิจ

ด้วยอัธยาศัยไมตรี ด้วยความหวังดี ด้วยความรู้ และทักษะที่มีคุณภาพสูงสุด ด้วยความไม่ประมาท ด้วยการคำนึงถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยไว้ญาติ

การดูแลด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ดังกล่าว ย่อมส่งกระแสออกไป ทั้งทางสีหน้า แววตา วาจา ท่าที อาจจะมีกระแสคลื่นของความดีอย่างอื่นๆ ที่มองไม่เห็น แต่ผู้ป่วยและญาติสัมผัสได้ ก่อให้เกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ (Trust) อย่างสนิทใจ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้อย่างสนิทใจ ทำให้เกิดความสุข ความหย่อนคลาย ภูมิคุ้มกันเพิ่ม โรคหายง่าย ในผู้ป่วยบางคนบางโรค โรคก็หายโดยยังไม่ทันได้ยา เพราะได้รับความเห็นใจและเอาใจใส่จากผู้รักษา

ถ้ามีสถานพยาบาลและผู้ให้บริการที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ ที่ได้รับความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชนอย่างกว้างขวาง จะมีผลต่อมวลความสุขของสังคม การหายจากโรค และการประหยัดค่าใช้จ่ายอย่างสำคัญ ยิ่งกว่านั้นจะก่อให้เกิดศรัทธาแก่สังคมว่าความดีมีจริง ถ้าตรงข้ามสังคมขาดศรัทธาในความดีเสียแล้ว สังคมจะน่ากลัวและไม่น่าอยู่ทีเดียว

ฉะนั้น การเพิ่มพูนความเชื่อถือว่าไว้วางใจในบริการสุขภาพ จึงเป็นประเด็นใหญ่ในเรื่องคุณภาพของบริการสุขภาพและคุณภาพของสังคม การศึกษาให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อถือว่าไว้วางใจทั้งทางด้านบวกและด้านลบ จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มพูนความเชื่อถือว่าไว้วางใจ

๓.

ปัจจัยเชิงโครงสร้างและระบบ

สังคมไทยมีปัญหาเรื่องวิธีคิดอย่างหนึ่งคือ คิดว่าดีชั่วเป็นกรรมส่วนบุคคล ขาดความเข้าใจว่าโครงสร้างและระบบเป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลและองค์กรอย่างสำคัญ ตัวอย่างมีมากมายที่ผมเคยเจอด้วยตนเองคือสมัยหนุ่มๆ วันหนึ่งบนรถเมล์ได้ยินผู้โดยสารคุยกัน “ตอนไปหาหมันที่โรงพยาบาล หน้ามันบอกบุญไม่รับ แต่พอไปหาหมันที่ร้านมันแทบจะอุ้มเข้าร้าน”

มันที่ว่านี้หมายถึงแพทย์คนหนึ่ง ที่เมื่ออยู่ในโรงพยาบาล(ของรัฐ) ไม่ต้อนรับจับสัสผู้ป่วยด้วยดี แต่ที่คลินิกส่วนตัวกลับตรงกันข้าม ผู้พูดไม่เข้าใจว่าทำไมหมอคนเดียวกันจึงมีพฤติกรรมต่างกันราวฟ้ากับดินระหว่างสถานที่ ๒ แห่ง นั่นเป็นเครื่องบอกอย่างดีว่าระบบเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมอย่างสำคัญ ระบบโรงพยาบาลของรัฐก็อย่างหนึ่ง ระบบคลินิกส่วนตัวก็อย่างหนึ่ง

ที่คลินิกส่วนตัวแพทย์ต้อง**ลงทุน** เข้าหรือซื้อสถานที่ ถ้าเปิดคลินิกแล้วไม่มีคนไข้มาหมอก็**ขาดทุน** กลายเป็นว่าหมอ**อยาก**ให้มีคนป่วยมากๆ ตัวเองจะได้มี**กำไร** ใหม่ๆ ที่ในอุดมคติแล้วแพทย์ต้องอยากไม่ให้คนป่วย ระบบที่มีกำไรขาดทุนกลายเป็นแรงจูงใจทางลบ นี่ทำให้เราต้องคิดว่าระบบดูแลสุขภาพควรจะเป็นระบบการค้าที่มีการลงทุนและการหา**กำไร**หรือไม่ ชีวิตของผู้คนจะเกี่ยวกับการค้าได้หรือ

แต่ในขณะเดียวกัน พฤติกรรมของบุคคลที่โรงพยาบาลของรัฐ กับที่โรงพยาบาลเอกชนก็แตกต่างกัน เพราะมีแรงจูงใจและสัมพันธภาพแตกต่างกัน ที่โรงพยาบาลของรัฐ ผู้ป่วยอยู่ในฐานะ**ผู้ขอ**รับบริการจากเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือนาย แต่ที่โรงพยาบาลเอกชนผู้ป่วยอยู่ในฐานะ**ผู้ซื้อ**ที่มีพลังจ่าย การต้อนรับจับสัสสุขภาพที่ดูเหมือนมีน้ำใจจึงแตกต่างกัน

แต่ก็มีปัจจัยอื่นที่ซับซ้อนอีก คือเมื่อเทคโนโลยีทางการแพทย์มีความก้าวหน้า เทคโนโลยีเหล่านี้มีราคาแพง เช่น อุปกรณ์การตรวจบางอย่าง อาจมีราคาเกิน ๑๐๐ ล้านบาท เมื่อโรงพยาบาลต้อง**ลงทุน**ในเทคโนโลยีราคาแพงๆ จำนวนมาก ก็ต้องหาทาง**เอาทุนคืน**โดยการสั่งตรวจมากๆ เพราะถ้าเครื่องมือเหล่านี้ใช้**ไม่คุ้มค่า**ก็จะขาดทุน แต่การสั่งตรวจมากๆ ก็ทำให้คนไข้ถูกตรวจโดยไม่จำเป็นและเสียค่าบริการแพง

อีกประการหนึ่งที่ทำให้คนไข้ถูกตรวจมากเกินไป ก็คือการป้องกันการถูกฟ้องของแพทย์ เพราะในกรณีที่เกิดการพลาดพลั้งในการวินิจฉัยโรคแล้วแพทย์ถูกฟ้อง ทำให้แพทย์สั่งตรวจให้มากเกินไป การมีการฟ้องร้องแพทย์ก็เป็นเหตุให้ค่าตรวจรักษามีราคาสูงขึ้น

ทั้งหมดนี้เพื่อจะแสดงให้เห็น**ระบบ**ที่ซับซ้อนยิ่งที่มากำหนดพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ราคา ค่าบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจ

เพราะบริการทางการแพทย์ที่สูงมาก ทำให้เกิดประเด็นความเชื่อถือไว้วางใจ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

นานมาแล้ว ผมได้รับโทรศัพท์จากสตรีที่ไม่เคยรู้จักกัน ปรีक्षाว่าเธอมีความทุกข์มากไม่ทราบว่าจะตัดสินใจอย่างไรดี คือแม่ของเธอป่วยอยู่ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง หมอบอกว่าแม่ของเธออาการไม่น่าไว้วางใจควรจะอยู่โรงพยาบาลไปอีกสักพัก แต่เท่าที่เธอดูว่าแม่ของเธอไม่เป็นอะไรมากอยากจะพาแม่กลับบ้าน เพราะถ้าอยู่ที่โรงพยาบาลค่าบริการก็แพงมากซึ่งเธอก็ไม่ค่อยจะมีเงินที่เธอมีความทุกข์ไม่รู้จะตัดสินใจอย่างไรก็คือ ถ้าเธอตัดสินใจพาแม่กลับบ้านแล้วที่หมอพูดเป็นความจริง แม่เป็นอะไรไปเธอก็จะเสียใจมากที่ตัดสินใจผิด แต่ถ้าเชื่อหมอให้แม่อยู่โรงพยาบาลต่อไปแต่จริงๆ แล้วแม่ไม่ได้เป็นอะไรมากก็เสียเงินมากโดยเปล่าประโยชน์ และทำให้เธอลำบากต้องไปกู้หนี้ยืมสินมาเสียให้โรงพยาบาลด้วยราคาที่แพงมาก

จะเห็นว่า **“ราคาที่แพงมาก”** ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจว่าโรงพยาบาลจะ **“เลี้ยยไ้”**

เมื่อมีคนป่วยทั้งคนป่วยและญาติ มีความทุกข์มากอยู่แล้ว สถานพยาบาลควรจะเป็นที่ที่เขาเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างสนิทใจ เพื่อคลายทุกข์ลงได้บ้าง

การที่โรงพยาบาลของรัฐก็อาจจะขาดน้ำใจ โรงพยาบาลเอกชนก็ราคาแพงและเกิดปัญหาความเชื่อถือไว้วางใจ แสดงถึงความต้องการในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ **ที่ทั้งมีน้ำใจ มีคุณภาพ และมีความเชื่อถือไว้วางใจได้** โดยไม่ใช่คิดแต่ว่าดีชั่วเป็นกรรมส่วนบุคคลเท่านั้น

มีประเด็นใหญ่ที่ยังเห็นไม่ตรงกันก็คือ **การบริการสุขภาพเป็นการค้ากำไรได้หรือไม่** และเชื่อมโยงไปถึงว่าโรงพยาบาลเอกชนเข้าตลาดหุ้นได้หรือเปล่า เพราะถ้ามีผู้ถือหุ้นผู้ถือหุ้นก็หวังว่าจะได้รับการปันผลมาก เป็นแรงกดดันให้โรงพยาบาลทำกำไรมากๆ ก็เชื่อมโยงไปถึงประเด็นที่ว่าเรื่องความเจ็บไข้ได้ป่วย เรื่องเลือดเนื้อชีวิตควรเป็นการค้ากำไรหรือไม่ ฝ่ายคิดเชิงมนุษยนิยมก็เห็นว่าไม่ควร ฝ่ายคิดเชิงประสิทธิภาพก็ชี้ให้เห็นภาพความแตกต่างระหว่างโรงพยาบาลของรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน และการแบ่งเบาภาระโรงพยาบาลของรัฐ โดยดูแลคนที่สามารถจ่าย

๔.

โรงพยาบาลคุณธรรม

ในท่ามกลางโลกทุนนิยมแห่งการค้ากำไร มีตัวอย่างของโรงพยาบาลคุณธรรม ที่ได้หันมีมูลนิธิพุทธฉือจี้ ซึ่งมีกิจกรรมและสถาบันทางสังคมมากมายหลายอย่าง อย่างหนึ่งคือมีโรงเรียนแพทย์และโรงเรียนพยาบาลที่ทันสมัย ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการจัดการที่ทันสมัย แต่มีน้ำใจเพื่อเพื่อนมนุษย์ ที่โรงพยาบาลแห่งโรงเรียนแพทย์ของมูลนิธิพุทธฉือจี้ บุคลากรทั้งหมดรวมทั้งอาสาสมัครจำนวนมาก มีความสุภาพอ่อนน้อมและอ่อนโยนต่อประชาชนอย่างยิ่งยวด เขาถือหลัก **“ผู้ให้ต้องเคารพผู้รับ”** ในการให้ทุกชนิดผู้ให้ต้องก้มศีรษะต่ำกว่าผู้รับ เขาปฏิบัติต่อผู้ป่วยประดุจบิดามารดา ครูแพทย์และนักศึกษาแพทย์เล่นดนตรีให้ผู้ป่วยฟัง ผู้ป่วยระยะสุดท้ายของชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมและได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าสูงส่งทางจิตวิญญาณ ศาสตราจารย์สมน อมรวิวัฒน์ ปรมาจารย์ทางการศึกษา ผู้ซึ่งไปเห็นสภาพการณ์ที่นั่นถึงกับพูดว่า “อยากมาตายที่นี่”

แน่นอนยิ่งว่า โรงพยาบาลคุณธรรมเช่นนี้ ประชาชนที่มารับบริการมีความเชื่อถือไว้วางใจ ๑๐๐ เปอร์เซ็นต์ และแสดงให้เห็นว่าท่ามกลางสังคมทุนนิยมแห่งการค้ากำไร มีความเป็นไปได้ที่จะมีโรงพยาบาลคุณธรรมที่ให้ความอบอุ่นทางจิตใจแก่ประชาชนที่เจ็บไข้ได้ป่วย

เรื่องนี้มีความสำคัญยิ่ง ความอบอุ่นทางจิตใจของคนในชาติ ยิ่งในยามเจ็บไข้ได้ป่วยมีความทุกข์กายทุกข์ใจยิ่งยวดอยู่แล้ว ถ้าได้พบสถานพยาบาลที่ให้ความอบอุ่นทางจิตใจย่อมเป็นประดุจผู้เดินทางในทะเลทรายได้พบโอเอซิสอันชุ่มฉ่ำ

ฉะนั้น สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่ดี องค์กรพัฒนาระบบสุขภาพที่ดี ศูนย์คุณธรรมที่ดี ควรศึกษาว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นโรงพยาบาลคุณธรรม เพื่อส่งเสริมให้มีมากๆ เพื่อความเชื่อถือไว้วางใจและความอบอุ่นทางจิตใจของปวงประชาผู้ทุกข์ยาก

๕.

ผู้มีธรรมชาติของการให้บริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์มีอยู่

มนุษย์มีลักษณะตามธรรมชาติที่แตกต่างกัน ตำราโบราณว่ามีถึง ๙ ลักษณะ ที่เรียกว่า “**นพลักษณะ**” บางคนชอบใช้อำนาจ บางคนชอบคำกำไร บางคนชอบศิลปะ บางคนชอบบริการผู้อื่น ฯลฯ คนที่ชอบบริการผู้อื่นน่าจะมาเป็นบุคลากรที่ให้บริการสุขภาพ เพราะฉะนั้นแม้พฤติกรรมของคนส่วนใหญ่จะขึ้นกับโครงสร้างและระบบตามที่กล่าวถึงในตอน ที่ ๓ บุคลากรสุขภาพส่วนหนึ่งเป็นอิสระ ไม่ว่าจะระบบจะเป็นเช่นไรๆ เขาก็เป็นคนที่มีหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์ชอบช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ มีน้ำใจกับเพื่อนมนุษย์ มีความสุขในการทำประโยชน์แก่เพื่อนมนุษย์ มีสปิริตแบบพวกมิชชันนารีเพราะมิชชันของเขาคือการอุทิศตัวเพื่อเพื่อนมนุษย์ บุคลากรสุขภาพที่มีหัวใจเพื่อเพื่อนมนุษย์เช่นนี้แหละที่จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ป่วยและญาติ

มีข้อเสนอแนะมาแล้วว่าการคัดเลือกบุคคลเข้าเรียนเพื่อเป็นบุคลากรสุขภาพ ควรมีกระบวนการสรรหาผู้มีฉันทะในการบริการประชาชน หรือผู้มีหัวใจเพื่อเพื่อนมนุษย์ ข้อเสนอแนะนี้ยังไม่ได้รับการปฏิบัติ ปัญหาเรื่องแพทย์ไม่เต็มใจปฏิบัติงานในชนบทจึงเป็นปัญหาเรื่อยมา แม้จะแก้ด้วยการใช้ “**เงิน**” คือเงินค่าปรับ แต่ยังไม่เคยใช้มาตรการทาง “**ธรรม**” คือธรรมชาติของคนบางคนที่ชอบบริการเพื่อเพื่อนมนุษย์ หรือมีสปิริตแห่งมิชชันนารี

ในโอกาสที่คณะกรรมการระดับโลก เสนอการปฏิรูประบบการผลิตบุคลากรสุขภาพที่เรียกว่า 21st Century Health Profession Education ให้ปรับเปลี่ยนจากการเอาวิชาการเป็นตัวตั้ง มาเป็นเอาระบบเป็นตัวตั้ง (System-oriented) น่าจะถือโอกาสปรับการคัดเลือกผู้ที่เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นบุคลากรสุขภาพด้วย

๖.

ความเป็นมนุษย์ ความเชื่อถือว่าวางใจกัน กับโลกในอนาคต

วิชาเศรษฐศาสตร์และระบบเศรษฐกิจปัจจุบันอยู่บนหลักการที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดโดยประโยชน์สูงสุดของตนเองหรือความเห็นแก่ตัว ระบบเศรษฐกิจที่ครองโลกอยู่ในปัจจุบันจึงยิ่งส่งเสริมความเห็นแก่ตัว ซึ่งเป็นการแยกส่วนทำให้โลกเสียสมดุลและวิกฤต

ความคิดดังกล่าวเป็นการคิดแบบแยกส่วน เพราะมนุษย์ไม่ได้มีแต่ความเห็นแก่ตัวเท่านั้น และไม่ได้เห็นแก่ตัวตลอดเวลา มนุษย์ยังมีอื่นๆ อีก เช่น รักพ่อแม่ญาติพี่น้องเพื่อนบ้าน รักเพื่อนมนุษย์ รักส่วนรวม รักธรรมชาติ สุนทรียธรรม และวัฒนธรรม

โลกในอนาคตจะต้องฟื้นตัวจากวิกฤตอารยธรรมปัจจุบัน โดยมีวิธีคิดใหม่และคุณค่าใหม่ ที่มาจากจิตสำนึกใหม่ (New consciousness)

จิตสำนึกเล็กและคับแคบและแยกส่วน ไม่สอดคล้องกับความจริงตามธรรมชาติ ที่สรรพสิ่งล้วนเชื่อมโยงเป็น **องค์รวม** (Wholeness) เดียวกัน จิตสำนึกที่เล็ก คับแคบ และแยกส่วน ทำให้ทำแบบแยกส่วน ซึ่งนำไปสู่การเสียสมดุลและสภาวะวิกฤต

จิตสำนึกใหม่เป็นจิตสำนึกใหญ่ ที่เข้าถึงความจริงตามธรรมชาติหรือจิตสำนึกองค์รวม การมีจิตสำนึกใหม่ที่เป็นจิตสำนึกใหญ่ที่เข้าถึงความเป็นหนึ่งเดียวของธรรมชาติทั้งหมด ทำให้เกิดอิสรภาพหลุดจากการติดอยู่ในความคับแคบแยกส่วน ทำให้รู้สึกเบาสบายและมีความสุขอันประณีตลึกซึ้ง เพราะความสุขกับอิสรภาพเป็นเรื่องเดียวกัน คือการหลุดพ้นจากความบีบคั้น นอกจากนั้นจะประสบความงามอันล้นเหลือ เพราะความงามเกิดจากความเป็นทั้งหมด เช่น ดอกไม้ที่งามเพราะความเป็นองค์รวม แต่ถ้าแยกย่อยลงไปเหลือแต่สสารที่เป็นองค์ประกอบ ความงามก็จะหายไป ฉะนั้นเมื่อจิตเข้าถึงความเป็นองค์รวมจึงประสบกับความงามอยู่ทั่วไป เป็นเครื่องประเทืองจิตใจยิ่งนัก ยิ่งกว่านั้นยังเกิดมิตรภาพอันไพศาลต่อเพื่อนมนุษย์และสรรพสิ่ง ลองนึกภาพดูว่าจิตใจที่เป็นมิตรต่อเพื่อนมนุษย์และสรรพสิ่ง จะเป็นจิตใจที่อ่อนโยนกลมกล่อมและมีความสุขในเนื้อในตัวสักเพียงใด และเป็นไปเพื่อสัมพันธภาพใหม่ คือการอยู่ร่วมกันอย่างฉันท์มิตร สันติสมดุล

นั่นคือภาวะใหม่ที่เป็นไปกับจิตสำนึกใหม่ ที่บุคคลจะสัมผัสได้ด้วยตนเอง ภาวะใหม่หรือภาพใหม่เป็นสัมพันธภาพใหม่ที่เป็นความสุขและสร้างสรรค์ และเต็มไปด้วยความเชื่อถือว่าวางใจกัน

จิตสำนึกใหม่มีพหุบาท หรือหลายเส้นทางในการเกิดขึ้น เช่น โดยสัมผัสกับธรรมชาติ โดยผ่านศิลปะ โดยผ่านการเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น โยคะ โดยการทำงาน โดยกระบวนการทางสังคม โดยจิตตภาวนาคือการเจริญสติ โดยจะเกี่ยวกับศาสนาหรือไม่เกี่ยวก็ได้

การบริการสุขภาพด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์อย่างมีคุณภาพสูง จนเกิดความเชื่อถือว่าว่างใจอย่างสมบูรณ์ก็เป็นวิธีหนึ่งแห่งการเกิดจิตสำนึกใหม่ และเป็นเส้นทางที่ใหญ่มาก เพราะบริการสุขภาพเป็นเรื่องใหญ่มหาศาลเกี่ยวข้องกับชีวิตของทุกคน ตั้งแต่ครรภ์มารดาจนถึงเชิงตะกอน

เพราะฉะนั้น ความพยายามพัฒนาคุณภาพของบริการสุขภาพ จึงเป็น **วาระ** หรือเส้นทางอันประเสริฐ ที่จะนำไปสู่จิตสำนึกใหม่ และ ภาวะใหม่ของมนุษยชาติในอนาคต ที่จะมีสัมพันธภาพใหม่ ที่มีความรักและความเชื่อถือว่าว่างใจกันอย่างสมบูรณ์ เป็นเส้นทางแห่งการเปลี่ยนแปลงโลกให้น่าอยู่และงดงาม

และเป็นเส้นทางที่มีผู้ยากนัก เพราะบุคลากรสุขภาพมีความโน้มเอียงอยู่แล้ว ในการเห็นใจเพื่อนมนุษย์ที่ทุกข์ยาก และมีน้ำใจในการช่วยเหลือเกื้อกูล อีกทั้งสังคมเองก็มีความคาดหวังในบุคลากรสุขภาพเป็นพิเศษ อย่างที่เขาไม่ได้คาดหวังจากพ่อค้า หรือผู้รักษากฎหมาย หรือนักการเมือง

ดังที่กล่าวแต่ต้นว่าบุคลากรสุขภาพกับสังคม มี special social contract หรือสัญญาประชาคม หรือสัญญาใจต่อกัน ว่าสังคมจะให้ความไว้วางใจต่อบุคลากรสุขภาพเป็นพิเศษ และบุคลากรสุขภาพจะไม่ทรยศต่อเกียรติยศและความไว้วางใจที่สังคมมอบให้ โดยให้บริการที่ดีที่สุดด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

โรงพยาบาลคุณธรรมและสังคมคุณธรรมสร้างได้ด้วยหัวใจเพื่อเพื่อนมนุษย์ โรงพยาบาลคุณธรรมและสังคมคุณธรรมเป็นอนาคตของเราด้วยกัน ผ่านงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล