

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เป็นระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เก็บข้อมูลในผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชราโดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 7 กลุ่ม รวมผู้สูงอายุจำนวน 56 คน นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาตามความเป็นจริง (Pragmatical content analysis) ผลวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 คุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา แบ่งเป็น 4 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 อาหาร

ประเด็นที่ 2 การดูแล

ประเด็นที่ 3 สิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ 4 บุคลากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม จากสถานสงเคราะห์คนชรา 7 แห่ง ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มคือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา ประเภทไม่เสียค่าบริการ รวมจำนวนผู้สูงอายุ 56 คน แบ่งเป็น 7 กลุ่ม กลุ่มละ 6-9 คน โดยเป็นเพศชาย 12 คน เพศหญิง 44 คน อายุระหว่าง 64-94 ปี อายุเฉลี่ย (\bar{X}) 73.84 ปี ระยะเวลาที่พำนักอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา 1-28 ปี ระยะเวลาเฉลี่ย (\bar{X}) 4.82 ปี (ตาราง 1)

ตารางที่ 1 กลุ่มสนทนา จำแนกตามเพศ อายุ จำนวนปีที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา

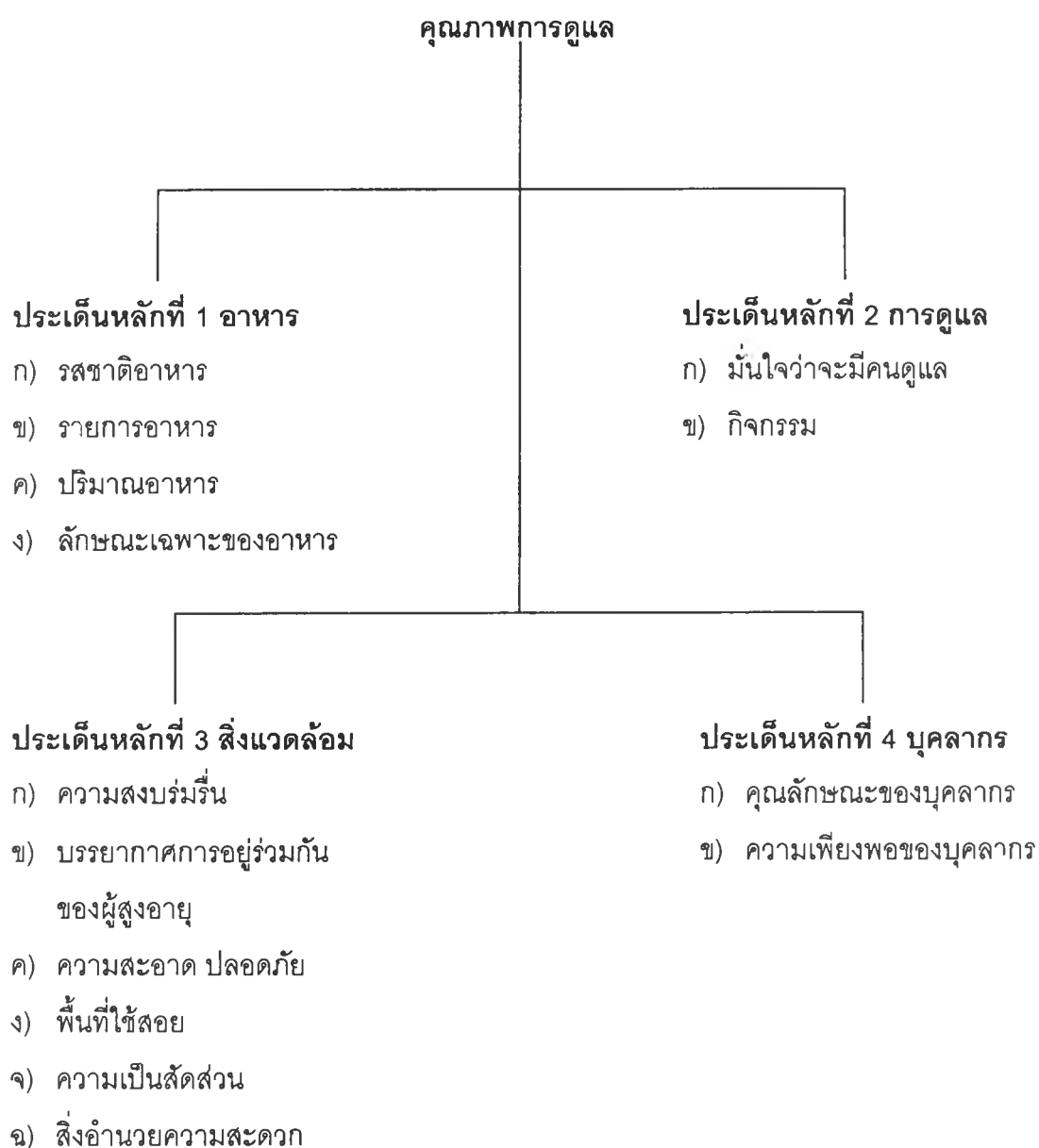
กลุ่มที่	จำนวน (คน)	เพศ		อายุเฉลี่ย (\bar{X})	จำนวนปีที่อยู่ใน สถานสงเคราะห์เฉลี่ย (\bar{X})
		ชาย	หญิง		
1	9	2	7	74	8.44
2	8	4	4	72.38	3.62
3	8	-	8	73.75	1.63
4	8	-	8	69.13	3
5	9	4	5	79.30	9.33
6	6	-	6	73.33	2.05
7	8	2	6	75	5.69
รวม	56	12	44	73.84	4.82

ส่วนที่ 2 คุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา

คุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชราในการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีประเด็นที่สำคัญ 4 ด้าน คือ 1) อาหาร 2) การดูแล 3) สิ่งแวดล้อม 4) บุคลากร

ประเด็นของคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา มีประเด็นหลัก และประเด็นย่อย ดังแสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2 คุณภาพการดูแลผู้สูงอายุตามความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์
 คนชรา : ประเด็นหลัก และประเด็นย่อย



ประเด็นที่ 1 อาหาร

อาหาร ตามความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราจากการสนทนากลุ่ม หมายถึง สิ่งที่สถานสงเคราะห์คนชราจัดเตรียมให้ผู้สูงอายุได้รับประทาน เป็นอาหารที่มีรสชาติอร่อยถูกปาก มีการหมุนเวียนรายการอาหารทุกวัน จัดอาหารให้ผู้สูงอายุครบ 3 มื้อ ในปริมาณที่เพียงพอ มีอาหารเฉพาะโรค อาหารพิเศษ หรืออาหารว่างตามสมควร และโดยเฉพาะควรจะเป็นอาหารที่เหมาะสมกับวัยสูงอายุคือ ควรเป็นอาหารอ่อนเพื่อสะดวกในการเคี้ยว เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนมากจะมีปัญหาในช่องปาก และฟัน เป็นอาหารที่ไม่ส่งเสริมการเกิดโรคต่างๆ และควรมีอาหารเฉพาะโรคของผู้สูงอายุ ซึ่งจากการสนทนากลุ่มผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มมีความคาดหวังในเรื่องอาหาร โดยมีประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้อง 4 ประเด็น ได้แก่ ก) รสชาติอาหาร ข) รายการอาหาร ค) ปริมาณอาหาร ง) ลักษณะเฉพาะของอาหาร

ก) รสชาติอาหาร

ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มจะยอมรับ และพอใจในการจัดอาหารให้ได้รับประทานครบสามมื้อ ไม่ว่าจะรสชาติของอาหารจะมีความอร่อยถูกปากหรือไม่ เนื่องจากถ้าผู้สูงอายุอยู่ที่บ้านจะไม่สามารถประกอบอาหาร หรือไม่สามารถประกอบอาชีพ เพื่อหาเงินมาซื้อหาอาหารได้เอง ดังคำพูดของผู้สูงอายุ

“.....ดีทุกอย่างแหละ เพราะว่าถ้าเราหากินไม่ได้แบบนี้ละ ถ้าเราอยู่บ้านก็อดตายแล้ว อยู่ที่นี่ก็ดี อาหารจะอร่อย หรือไม่อร่อย เราก็กิน”
(FG-1, L258-261)

อาหารแม้ว่าจะไม่อร่อยทั้งสามมื้อ ผู้สูงอายุก็ยังคงมีความหวังว่าอาหารสักมื้อในหนึ่งวัน อาจจะมีอาหารมื้อที่อร่อยบ้าง ไม่ว่าจะเป็อาหารมื้อเช้า กลางวัน หรือมื้อเย็น ผู้สูงอายุก็นจะสามารถเลือกรับประทานอาหารในมือนั้นเพิ่มขึ้นชดเชยในมื้ออื่นที่รับประทานได้น้อย เนื่องจากอาหารไม่อร่อยถูกปาก

“บางวันอร่อยก็ทานมากหน่อย ไม่อร่อยก็ทานน้อยหน่อย เช้าไม่อร่อย กลางวันอร่อย...เราก็กินมากหน่อย กลางวันไม่อร่อย เย็นอร่อย...เราก็กินมากหน่อย มีให้สามเวลา มันต้องมีอร่อยสักมื้อแหละ (หัวเราะไม่มีฟัน) (FG-5, L75-78)”

บางครั้งทางสถานสงเคราะห์คนชราจะมีผู้มีจิตศรัทธามาทำบุญวันเกิด หรือวันสำคัญต่างๆ ในชีวิต ด้วยการทำอาหารมาให้ผู้สูงอายุรับประทาน เป็นอาหารที่แปลกไปกว่าอาหารปกติ อาจเป็นอาหารจานเดียว เช่น ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง กระเพาะปลา ข้าวขาหมู รวมถึง

ขนม และผลไม้หลากหลายชนิด และในบางครั้งจะบริจาคเงินให้ผู้สูงอายุได้ใช้สอยด้วย เนื่องจาก
 รู้ว่าผู้สูงอายุไม่สามารถหารายได้ทางอื่น ผู้สูงอายุจึงสามารถใช้จ่ายเงินจ้บจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน
 หรือซื้อหาอาหารเพิ่มตามที่ต้องการ นอกเหนือจากอาหารที่ทางสถานสงเคราะห์จัดให้ได้ ผู้สูงอายุ
 จึงมีความคิดว่าอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราที่มีความเป็นอยู่ที่ดี แม้ว่าอาหารบางมื้อจะไม่อร่อย
 ถูกปากบ้างก็ตาม

“นี่นะ....กระเพาะปลา มี ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ข้าวขาหมู มีมาเสมอ
 เป็นอาหารเลี้ยง แต่ทางนี้ส่วนมากเค้าไม่ได้ทำให้นะ” (FG-5, L229-231)

“อาหารก็พอรับประทานได้ บางอย่างถ้าอาหารไม่ถูกปากก็ไปซื้อ
 ข้างนอกทานของเราต่างหาก อยู่ที่นี่บ้านก็ไม่ต้องเช่า ข้าวก็ไม่ต้องซื้อ แถมยังจ้าง
 กินอีกด้วย บางครั้งแขกมาเลี้ยงอาหาร (มีผู้บริจาคอาหาร) บางทีก็แจกสตางค์อีก
 อัฐก็ได้ใส่ก็ตัน เรียกว่านับว่าดีมากอยู่ในนี้ อาหารในนี้บางทีก็ถูกมั่งไม่ถูกมั่งนะ
 (ถูกปาก) ไม่ถูกเพราะบางทีเราไม่ชอบ.....” (FG-5, L88-96)

นอกจากนี้ผู้สูงอายุมีความเข้าใจในว่าตนอยู่ในสถานสงเคราะห์ ไม่ต้องเสีย
 ค่าบริการแต่อย่างใด และการประกอบอาหารให้คนจำนวนมากรับประทาน จะไม่สามารถทำให้ถูกใจ
 ทุกคนได้ อาหารที่สถานสงเคราะห์ทำให้รับประทานก็เป็นอาหารชนิดเดียวกับที่ทำขายนอก
 สถานสงเคราะห์ แต่แตกต่างกันที่ฝีมือของผู้ประกอบอาหารที่จะประกอบอาหารให้มีรสชาติถูกปาก
 ผู้สูงอายุเท่านั้น

“อาหารที่นี่ เค้าก็มีคุณภาพดี แต่ในที่นี้มีคนสองร้อยกว่าคน จะเลือกกิน
 อาหารอย่างใด อย่างหนึ่งมันก็ไม่ใช่ที่ สำหรับผมไม่มีปัญหาในกรมประชา
 สงเคราะห์เรื่องอาหาร....จะว่ามันก็เหมือนอาหารธรรมดาๆ ที่เค้าขายอยู่ข้างนอก
 แล้วเอามาทำให้ทาน แต่ที่นี้เรียกว่าอยู่ที่ฝีมือเท่านั้นแหละคือ....รสชาติเท่านั้น
 แต่ผมไม่มีปัญหาด้านการกิน เพราะว่าเราถือว่าอะไรรู้หรือเปล่า เราอยู่ฟรีกินฟรีที่
 นี้แล้ว เราจะมานั่งเลือกว่าอยากกินอาหาร อาหารนี้อร่อย อาหารนี้ไม่อร่อย
 ผมเห็นใจทางการเค้าครับ เค้าก็ทำตามฝีมือของแม่ครัวเค้าครับ” (FG-5,
 L219-228)

ข) รายการอาหาร

รายการอาหาร เป็นส่วนประกอบหนึ่งของอาหารที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม โดยจะหมายถึง การที่สถานสงเคราะห์จัดอาหารหลากหลายชนิดให้ผู้สูงอายุได้รับประทาน ซึ่งนอกจากจะมีรสชาติเป็นที่อร่อยถูกปากผู้สูงอายุแล้ว ผู้สูงอายุจะมีความพอใจเป็นอย่างมาก ที่มีการจัดรายการอาหารหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปแต่ละวัน หรือตามฤดูกาล แต่ถ้าได้รับประทานอาหารชนิดเดียวกัน หรือรสชาติเดิมๆ ติดต่อกันหลายๆ วัน ผู้สูงอายุก็มีความต้องการที่จะเปลี่ยนรายการอาหารหมุนเวียนกันไป เป็นการเปลี่ยนรสชาติอาหารไปด้วยพร้อมกัน

“ยายอยากจะให้เพิ่มเติมในเรื่องอาหารค่ะ ไม่อยากจะให้ซ้ำกันอย่างเช่นวันนี้แกงผัก เว้นไปวันแกงผักอีกแล้ว สลับกันแบบนี้ค่ะ ก็อยากให้เปลี่ยนรายการอาหารบ้าง” (FG-4, L350-353)

ในบางสถานสงเคราะห์แผนกการเงินจะจัดรายการอาหารมื้อละอย่าง หรือสองอย่างไว้ให้ผู้สูงอายุได้รับประทานเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ทั้งอาหารจืด และอาหารรสจัด ในมื้อเช้า มื้อกลางวัน และมื้อเย็น รวมทั้งในบางมื้ออาจมีขนม หรือถ้าในชวงเวลานั้นมีผลไม้ตามฤดูกาล ก็จะมีการจัดเพิ่มให้ผู้สูงอายุได้รับประทานด้วย

“การเงินเค้าจะออกเมนูอาหารก่อน สมมติว่าเช้าอย่างนี้นะคะ เค้าจะมีข้าวต้มไข่เจียว ฟรุ้งนี่จะเป็นข้าวต้มหัวไชโป๊ผัด หรืออะไรเค้าจะเปลี่ยนไปเรื่อยๆ หรืออาหารกลางวันนี่นะคะ เค้าจะมีข้าว แล้วจะมีผัด อย่างเช่น อย่างผัดผักรวม แล้วก็เปลี่ยนไป ตอนเย็นก็จะเป็นผัดอีกอย่างนึง แล้วก็จะมีแกงจืด ผัดอีกอย่างนึง ผัดเผ็ดปลาตุ๋นเค้าราดพริก มีกับข้าวสองอย่างต่อมื้อ แล้วยังมีขนมอีกนะคะ มีเป็นบางมือนะคะ หน้าที่ผลไม้เยอะก็จะเป็นผลไม้สลับกันไป” (FG-6, L26-33)

ในเรื่องนี้ผู้สูงอายุส่วนมากจะให้ความเข้าใจ ให้ความเห็นใจทางสถานสงเคราะห์ยอมรับการดูแลด้านต่างๆ ที่ได้รับ รวมถึงเรื่องอาหาร เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุประเภทไม่เสียค่าบริการ ว่าทางสถานสงเคราะห์ต้องรับใช้วัตถุดิบที่ได้จากการบริจาคให้หมด ก่อนที่จะนำเสียไป เช่น ผักสดต่างๆ จึงมีความจำเป็นที่ต้องทำอาหารจากวัตถุดิบเดียวกันซ้ำๆ หลายมื้อติดต่อกัน จึงมีความต้องการให้เปลี่ยนกรรมวิธีการทำไปเรื่อยๆ โดยใช้วัตถุดิบชนิดเดียวกัน

“เรื่องอาหารถ้าเกี่ยวกับผักนี่นะคะ บางที่เราต้องเข้าใจ ถ้าในครัวเค้ามีผักบริจาคมามากๆ ก็ต้องซ้ำกันบ้าง เราต้องอดทน เพราะมันจะเสียค่ะ ให้ทำเปลี่ยนไปเรื่อยๆ” (FG-4, L358-361)

รวมทั้งจัดรายการอาหารในกรณีพิเศษ ที่เป็นอาหารแปลกแตกต่างไปจากรายการอาหารที่จัดทุกวันเช่น อาหารโบราณ ต้มโคล้งใส่ใบมะขาม เป็นต้น ผู้สูงอายุจะมีความยินดี และสามารถรับประทานอาหารได้มากขึ้น แต่ผู้สูงอายุก็เข้าใจข้อจำกัดในการรวบรวมวัตถุดิบชนิดเดียวกันประกอบอาหารให้ผู้สูงอายุจำนวนมากได้รับประทาน จะทำได้ยาก แต่บางครั้งก็มีอาหารอื่นชดเชย ดังตัวอย่างที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“บางทีนะมีอาหารโบราณ เมื่อสองวันก่อนมีต้มโคล้งใส่ใบมะขาม ขึ้น....น..ใจคนแก่กินกัน ก็อยากให้มีอาหารแปลกๆ บ้าง อยากให้มีอาหารประเภทย่านะ ยาหัวปลี ยาถั่วพลู เค่าบอกว่าพวกนี้รวบรวมยาก ถั่วพลูกว่าจะซื้อ มาให้คนส่วนมากกิน..ไม่มี มันรวบรวมยากถั่วพลูนะ ที่จริงมีประโยชน์ทั้งนั้นแหละ แต่เค่ามียามะม่วงนะ” (FG-5, L200-206)

ค) ปริมาณอาหาร

ปริมาณอาหารตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม คือการที่สถานสงเคราะห์จัดอาหารให้ผู้สูงอายุได้รับประทานอย่างเพียงพอ ในแต่ละมื้อจะมีอาหารให้เลือกรับประทานอย่างน้อยสองอย่าง สามารถเติมได้ตามความต้องการ และมีอาหารเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับประทานไม่จำกัดทั้งในช่วงเช้า หรือช่วงบ่าย เช่น นม โอวัลติน งาดำ เป็นต้น

“ตอนเช้าก็มีตั้งโอวัลตินกระป๋องหนึ่ง จะกินก็แก้วเค่าก็ไม่ว่า แล้วก็ มี.....(ชื่อนมเสริมแคลเซียม) แล้วก็มิอะไรนะดำๆ (งาดำ).....เห็นคุณยาย ตักมากลุกกับข้าว.....” (FG-5, L427-431)

ผู้สูงอายุท่านหนึ่งที่อยู่ในสถานสงเคราะห์มานาน 2-3 ปี ซึ่งในตอนแรกจะมีอาหารให้รับประทานมื้อละหนึ่งอย่าง แต่เมื่อมีการเพิ่มอาหารเป็นสองอย่างต่อมื้อ ทั้งสามมื้ออาหาร และเพียงพอต่อความต้องการ สามารถเติมได้จนอิ่ม ทำให้ผู้สูงอายุมีความพอใจ และรับประทานอาหารได้อย่างอร่อยมากขึ้น

“.....ผมอยู่มา 2-3 ปีแล้ว อาหารเข้าอย่างต่างๆ แล้วที่นี้มาท่าน ผู้ปกครองท่านนี้ท่านปฏิบัติดีแล้วครับ ท่านเพิ่มให้ถึงสองอย่างหมดเลยครับ ให้ทุกมื้อไม่ว่าเช้า ไม่วากลางวัน ไม่วาเย็น ท่านเพิ่มให้หมดเลย ทุกอย่างเลยครับ สามมื้อเลยครับ อร่อย..ย โอ๊ย!...ผมทานหมดไม่มีเหลือ เค่าตักให้ไม่พอ ไปเติมได้นะครับ” (FG-2, L423-429)

ในช่วงเวลาของการรับประทานอาหารผู้สูงอายุจะมีความพอใจอย่างมาก เนื่องจากมีผู้คอยช่วยเหลือผู้สูงอายุในการตักอาหาร คอยดูแลเติมอาหารให้เมื่ออาหารหมด ผู้สูงอายุสามารถรับประทานอาหารได้ในปริมาณที่ต้องการสามเวลา โดยไม่ต้องประกอบอาหารด้วยตนเอง เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านร่างกายไม่สามารถประกอบอาหารได้ และฐานะทางเศรษฐกิจไม่สามารถซื้อหาอาหารรับประทานได้เอง

“ฉันว่าอยู่สบาย ข้าวเราไม่ต้องมาหุงมาหากิน อยู่บ้านเราต้องหุงหากิน ทุกอย่าง จริงๆ นะ มาอยู่ที่นี่เราไม่ต้องหุงหาอะไรได้กิน 3 เวลาเต็มเพียบ อยู่บ้านเราต้องทำเอง น้ำไฟสบาย ไม่ต้องเสียอะไร อยู่บ้านเราต้องเสียค่าน้ำ ค่าไฟ อยู่ที่นี่เราไม่ต้องเสียอะไร อาหารยังตักให้ด้วย” (FG-1, L384-389)

“อาหารที่นี้อร่อย ทำสะอาด บางที่ตักใส่ถาดหลุม บางที่ก็ทานไม่หมด ไม่พอตักเติมอีก เคี้ยวจะมีคนดูแลตามโต๊ะ ใครไม่พอเค้าจะเติมให้อีก มีพี่เลี้ยงดูแล ใครเติมข้าวหรือเปล่า” (FG-6, L 38-41)

ง) ลักษณะเฉพาะของอาหาร

ลักษณะเฉพาะของอาหาร ตามที่ผู้สูงอายุคาดหวังจากการสนทนากลุ่ม หมายถึงการจัดอาหารที่มีคุณภาพเหมาะสมกับชนิดอาหาร ได้แก่ ข้าว ที่เป็นส่วนประกอบหลักของการรับประทานอาหารในแต่ละมื้อ การจัดอาหารที่เหมาะสมกับวัยสูงอายุ และมีการจัดอาหารเฉพาะโรคให้กับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

● ข้าว

คุณภาพของอาหารในส่วนเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ “ข้าว” ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักในมื้ออาหาร ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าข้าวควรมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีความนุ่มพอเหมาะ ไม่นิ่ม หรือแข็งเกินไป หากคุณภาพของข้าวที่หุงมาไม่เหมาะสมกับชนิดของข้าว เช่น หุงข้าวสวยแต่แข็งเกินไป หุงข้าวต้มแต่มิ่น้ำน้อยเกินไปคล้ายข้าวเปียก เป็นต้น ก็จะทำให้เสียรสชาติของอาหาร หรือทำให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้น้อยลง แต่ถ้าผู้ประกอบอาหารมีความชำนาญในการหุงข้าว และรู้ว่าเป็นข้าวที่ได้รับบริจาคมาเป็นข้าวชนิดใด ก็จะได้ข้าวที่มีคุณภาพพอเหมาะ อย่างไรก็ตามผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจ และยอมรับปัญหาเรื่องคุณภาพของข้าวที่เกิดจากความต่างชนิดกัน

“บางครั้งบางมื้อ ข้าวที่มาหุงให้เรากิน...ไม่สม่ำเสมอ ข้าวที่มาหุงให้เรา ไม่ใช่ชนิดเดียวกัน แล้วแต่บางครั้งแข็งมั่ง บางครั้งอ่อนมั่ง เราไม่ว่ากัน แต่ในที่ประชุมบางครั้งก็มีคนบ่นเหมือนกัน” (FG-5, L185-188)

“และเหมือนข้าวเปียกเลย (ข้าวต้ม) เพิ่งมีสองวันนี้เองที่มีน้ำ วานก่อน
 อืด.....ด และเหมือนข้าวเปียกเลย” (FG-5, L215-216)

“โดยมากเป็นข้าวหอมมะลิทั้งนั้นแหละค่ะ เคঁามาบริจาค มัน...นิ่มดีค่ะ
 นิ่มดี แล้ว...เคঁาหุงพอดีค่ะ ไม่แข็งไป ไม่สวยไป เคঁาหุงจนชำนาญนะคะ คุณยาย
 ก็ชอบอย่างนี้ค่ะ ไม่นิ่ม ไม่แข็งเกินไป” (FG-7, L70-71)

ปัญหาของการหุงข้าวไม่สม่ำเสมอผู้สูงอายุตั้งข้อสันนิษฐานเองว่าน่าจะเป็น
 เพราะข้าวที่รับบริจาคมีหลากหลายชนิด คนหุงข้าวไม่สามารถแยกแยะชนิดของข้าว และ
 ไม่สามารถหุงข้าวได้สม่ำเสมอทุกครั้ง เนื่องจากบางครั้งบริจาคมาเป็นถุง หรือเป็นกระสอบ แล้วรวม
 กันหุงในคราวเดียว แต่บางครั้งผู้ประกอบอาหารก็จะแก้ไขโดยการปนข้าวเหนียว เพื่อให้ได้ข้าวที่มี
 ความอ่อนนุ่ม หรือมีการปนข้าวกล้องเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์มากขึ้น

“ข้าวที่เคঁามาบริจาคไม่เหมือนกันมาหลายอย่างเป็นถุง เป็นกระสอบมั่ง
 คนหุงเคঁาก็หุงลำบาก เคঁาไม่รู้ข้าวนี้ ข้าวมารวมกัน” (FG-5, L190-192)

“.....ข้าวที่แข็งๆ เคঁา (ผู้บริจาค) จะมีส่งมาให้ละ ถ้าไม่อย่างนั้นก็
 เอาข้าวเหนียวปน หรือปนข้าวกล้องก็ได้ ปนทั้งสองอย่าง ข้าวเหลืองอ่อน หรือ
 ข้าวแข็งๆ เคঁาจะไม่เอามาให้ บางทีเคঁาก็ปนข้าวกล้องให้” (FG-6, L65-69)

- ลักษณะอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ

ลักษณะอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุจากการสนทนากลุ่ม หมายถึง การที่
 สถานสงเคราะห์จัดอาหารสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของวัยสูงอายุ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วน
 ใหญ่จะไม่มีฟัน หรือมีจำนวนน้อยที่ใส่ฟันปลอม จึงเหลือแต่เหงือกที่จะช่วยในการเคี้ยวอาหาร
 ผู้สูงอายุจึงมีปัญหาในการรับประทานอาหาร โดยถ้าเป็นอาหารที่แข็ง เช่น ปลาทอด หรือของทอด
 กรอบต่างๆ จะเป็นอุปสรรคในการรับประทานของผู้สูงอายุมาก แต่ถ้าเป็นอาหารอ่อนๆ หรือ
 อาหารที่ทำให้เปื่อย ผู้สูงอายุที่ไม่มีฟันก็ยังสามารถรับประทานได้ ฉะนั้นการจัดเตรียมอาหาร
 ให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ จึงควรจะเป็นอาหารอ่อน หรืออาหารที่เปื่อยๆ เพื่อสะดวกในการเคี้ยว และ
 ย่อย และผู้สูงอายุเองก็จะเลือกรับประทานอาหารอ่อนนุ่ม และมีความเหมาะสมกับตน ดังที่
 ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“(อาหาร) ก็ดี.....วันนี้เคঁาทำขนมผักกาดเลี้ยงอร่อยดีชอบค่ะนิ่มดี
 เคঁาทำอ่อนๆ ให้อร่อยดี ก็เลือกทานที่เคঁาทำอ่อนๆ ให้สิคะ” (FG-5, L61-63)

“ก็พอรับประทานได้.....แต่บางมื้อก็เรียกว่า...มันแข็งเหลือเกิน อย่างปลาทอด...ทอดกรอบ คนแก่ส่วนมากจะมีแต่เหงือก จะมีฟันปลอมก็ร้อยนิ่ง จะมีช็อกกี้สิบเปอร์เซ็นต์ ถ้าไปโดนอย่างนั้นก็แย่น้อย แข็ง..เคี้ยวไม่ไหวละครับ ” (FG-5, L79-84)

“เค้ารู้ค่ะว่าคนแก่ไม่มีฟัน ต้องทานของเปื่อยๆ เนื้อหรือหมูหรือไก่ เค้าก็จะทำเปื่อยๆ เค้าก็ทำเหมาะกับเราค่ะ” (FG-7, L41-42)

ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม มีความเห็นว่าการจัดอาหารให้ผู้สูงอายุรับประทานควรเป็นอาหารเพื่อสุขภาพ ไม่ส่งเสริมการเกิดโรคในผู้สูงอายุ เช่น การจัดอาหารที่ไม่มันมากเกินไป อาหารประเภทผัก หรือผลไม้ เป็นต้น เนื่องจากอาหารประเภทไก่ หรืออาหารที่มันเกินไป จะเกิดการสะสม เสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ เช่น โรคหัวใจ ไขมันในเลือดสูง และความดันโลหิตสูง เป็นต้น แต่เนื่อง จากการอยู่ในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุต้องอยู่รวมกันจำนวนมาก การจัดอาหารให้เป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละคนคงเป็นไปได้ ผู้สูงอายุที่เห็นความสำคัญ และใส่ใจในการรับประทานอาหาร จึงเลือกที่จะรับประทานอาหารที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายเพื่อรักษาสุขภาพ ป้องกันโรค เช่น การรับประทานผัก ผลไม้ต่างๆ หรืออาหารที่ถูกหลักโภชนาการครบ 5 หมู่ และยังสามารถลดการใช้จ่ายด้วย

“กินไก่ หรือกินอะไรที่มีโคเรสเตอรอลสูง มันไป อะไรไป แต่เราก็มีที่เลือกนี้คะ มือไหนอะไรที่เราทานได้เราก็ทาน อะไรที่เราทานไม่ได้เราก็หลีกเลี่ยง เพื่อสุขภาพของตัวเองนี่คะ ไข่ใหม่คะ? เราก็ต้องรู้อันนี้ จะมาเลือกตามความต้องการของเรามันไม่ได้หรอก เพราะว่าอยู่ส่วนมากส่วนรวม ตั้งสองร้อยกว่าชีวิต (หัวเราะ และถอนหายใจ)” (FG-2, L217-223)

“(คิด...) ความคิดดิฉัน กับข้าวเหมือนเดิมค่ะคือ เราต้องทานอาหารที่มีประโยชน์ แต่บางท่านที่นี่จะไม่ชอบกินผักนะคะ พยายามเคยมาบอก..กินผักๆ สิ..เค้าก็ไม่เอา แต่ถ้าที่นี่ทำผักมาก คนที่ไม่กินผักก็กินไม่ได้ เลยอยากให้เราทำอาหารที่ครบหมู่ ถูกหลัก และผู้สูงอายุท่านยอมทานนะคะ เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย มันจะช่วยมากถ้าอาหารถูกหลัก จะได้ลดตายลงไปได้เยอะ เช่น โคเรสเตอรอล ก็ไม่ต้องขึ้น ความดันนี้ก็จะไม่มี มันจะต่อเนื่อง ถ้าอาหารได้ถูกจังหวะ แต่ต้องทานด้วยนะคะ ไม่ใช่ว่าเค้าทำมาดีแล้วไม่ยอมกินนะคะ ต้องเดินสายกลาง” (FG-4, L364-374)

- อาหารเฉพาะโรค

อาหารเฉพาะโรค เป็นส่วนหนึ่งของการดูแลที่มีคุณภาพ จากการสนทนากลุ่ม ผู้สูงอายุมีความต้องการให้มีการจัดอาหารที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว เช่น อาหารที่หวานจัดเกินไป จะไม่เหมาะกับผู้สูงอายุที่เป็นโรคเบาหวาน อาหารที่มีไขมันสูง ของทอด หรืออาหารประเภทกะทิ จะไม่เหมาะกับผู้สูงอายุที่เป็นโรคหัวใจ เป็นต้น ซึ่งผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว จะมีความรู้ และตระหนักในเรื่องการรับประทานอาหาร เนื่องจากได้รับคำแนะนำในเรื่องการรับประทานอาหารจากพยาบาล และแพทย์ ว่าอาหารประเภทใดควรรับประทาน อาหารประเภทใดควรหลีกเลี่ยง ทำให้เพิ่มความระมัดระวังในเรื่องอาหารมากขึ้น และจะเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสมกับตนเอง รวมทั้งผู้สูงอายุยังมีความรู้ว่าโภชนบำบัดจะช่วยในการรักษาโรค สามารถลดการใช้จ่ายในการรักษาโรคได้ ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“ยายต้องควบคุมอาหารเอง ยายเป็นเบาหวาน หวานจัดไม่ทาน อันไหน ยายกินได้ยายก็เลือกกินเอา ถ้าลดช่องมาเราก็เลือกกินแต่เนื้อ น้ำ...หวานไปกินไม่ได้” (FG-3, L317-320)

“ส่วนตัวดิฉันมีโรคประจำตัว ดิฉันทำ By pass มา เพราะฉะนั้นดิฉันต้องระวังเรื่องอาหาร แต่ถ้าคุณสอบถามเรื่องอาหาร อาหารที่นี้จะไม่เหมาะสมกับดิฉัน ไขมันจะสูง โดยเฉพาะกะทิ...ไขมันจะสูง ดิฉันจะไม่แตะนะคะ เพราะฉะนั้นตัวเราต้องปฏิบัติตัวเราเอง ดิฉันจะถูกกำหนดมาจากหมอที่ผ่าตัดว่าอะไรกินได้ อะไรกินไม่ได้ ถ้าวันนั้นมีสองอย่างที่ทานไม่ได้ ดิฉันต้องซื้อมาทานเอง ต้องเลี้ยงเอา.....ดิฉันถูกสั่งมาว่า...ถ้าหากมีกะทิหรือของทอดดิฉันจะไม่แตะ จะทานเฉพาะ ผัก แกงส้มอะไรพวกนี้ ตามที่เราถูกสั่งมา เพราะโภชนบำบัดนี้จะช่วยเยอะ ไม่อย่างนั้นกินยากันตลอดปีตลอดชาติ ” (FG-4, L58-73)

“หมอ (พยาบาล) ที่นี้เค้าจะบอกว่าใครเป็นอะไร คุยความรู้เรื่องสุขภาพให้ฟัง เค้าจะแนะนำอาหารที่ควรทาน ควรหลีกเลี่ยง เราก็จะจำไว้ หมูสามชั้นนี้ห้ามหมด เราทานไม่ได้ เราก็หลีกเลี่ยงทานแต่อย่างอื่น แต่ก็มีในรายการอาหารมา” (FG-6, L77-80)

ผู้สูงอายุบางคนที่อายุมากช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ซึ่งผู้สูงอายุด้วยกันเรียกว่า “ผู้เฒ่า” ต้องนอนอยู่แต่บนเตียง ไม่สามารถรับประทานอาหารได้เอง ทางสถานสงเคราะห์จะจัดอาหารที่เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพ หรือสภาพร่างกายให้ คือ อาหารปั่นให้ทางสายยาง

“อาหารพิเศษสำหรับผู้สูงอายุที่มีอยู่ข้างบน ที่เรียกว่าผู้เฒ่าที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ จะเป็นอาหารปั้นนะคะ แล้วใส่ทางสายยาง คนอื่นๆ ข้างนอกก็จัดให้เหมือนกันหมดทุกคนค่ะ” (FG-4, L84-87)

ประเด็นที่ 2 การดูแล

การดูแล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่ม หมายถึง การจัดการดูแลที่ผู้สูงอายุมีความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลในยามเจ็บป่วย ได้รับการดูแลกิจวัตรประจำวันให้เมื่อช่วยเหลือตนเองได้ลดลง จนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต ผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลในการจัดงานฅาปนกิจให้อย่างสมเกียรติ มีความปลอดภัยเมื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา และขณะที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีการจัด กิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งการดูแลทั้งหมดนี้จะเป็นการดูแลที่ผู้สูงอายุได้รับจากบุคลากรในสถานสงเคราะห์ในทุกระดับร่วมกัน จากการสนทนากลุ่มพบว่าการดูแล แบ่งเป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่ ก) มั่นใจว่าจะมีคนดูแล ข) กิจกรรม

ก) มั่นใจว่าจะมีคนดูแล

ผู้สูงอายุมีความคาดหวังว่าจะได้รับความมั่นคง และปลอดภัยจากสถานสงเคราะห์คนชราซึ่งก่อนที่ผู้สูงอายุจะตัดสินใจเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ผู้สูงอายุมีความไม่มั่นใจ หวั่นใจในการดูแล และความเป็นอยู่ของตน แต่เมื่อได้มาเข้ามาอยู่ และสัมผัสการดูแลที่ได้รับ ผู้สูงอายุจึงตัดสินใจที่จะอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราตลอดชีวิตที่เหลือของตน ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“ตัดสินใจอยู่นานคือว่า...จะสะดวกไหม จะสบายไหม เจ้าหน้าที่จะเป็นยังไง นี่เรียนตรงๆ นะคะ แต่เมื่อมาประสบเดือนแรกนี่นะ อืม! ฉันจะอยู่ไปได้นาน ฉันจะอยู่ที่นี้ตลอดเวลา ฉันจะฝังที่นี่ จะตายที่นี่เลย ไม่ไปไหนแล้วค่ะ (พูดเน้นคำพูด)” (FG-2, L270-274)

ผู้สูงอายุมั่นใจว่าเมื่ออยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา จะสามารถอยู่ได้อย่างมีความสุข โดยเมื่อเจ็บป่วยจะมีผู้ดูแล เมื่อผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองไม่ได้จะมีผู้ดูแล คอยช่วยเหลือในการทำกิจวัตรประจำวันต่างๆ และเมื่อสิ้นลมมีการจัดงานฅาปนกิจให้อย่างสมเกียรติ

- ดูแลเมื่อเจ็บป่วย

สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุ ตัดสินใจเข้าพักอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา คือ ผู้สูงอายุมีความมั่นใจว่าจะมีคนดูแลเมื่อเจ็บป่วย ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันท่วงที เนื่องจากเมื่ออยู่บ้าน ต้องอยู่คนเดียว ขณะเจ็บป่วยไม่มีผู้ดูแล หรือลูกหลานไปทำงานนอกบ้าน จึงไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ตลอดเวลา หรือลูกหลานญาติพี่น้องอยู่ห่างกัน และทำให้เป็นภาระของเพื่อนบ้านที่ต้องช่วยไปตามญาติมาให้ หรือต้องนำผู้สูงอายุส่งโรงพยาบาล ดังที่ผู้สูงอายุท่านหนึ่งเล่าให้ฟังในกลุ่มขณะที่ตนไม่สบายอยู่ที่บ้านคนเดียวว่า

“.....พูดถึงอยู่บ้านผมเช่าบ้านอยู่ก็อยู่คนเดียว ถ้าผมไม่สบายไม่รู้ใครจะดู บ้านน้องบ้านพี่มันก็อยู่กันคนละแห่ง ถ้าไม่มาส่งที่นี่ ผมก็เช่าบ้านนอนอยู่คนเดียว ลูกเต๋ามันก็ต่างคนต่างอยู่ไม่ได้สู้หากัน พวกพี่น้องก็อยู่ห่างกันหน่อย ทีนี้ตอนผมไม่สบายตอนเที่ยงคืน ช้างบ้านเค้าเห็นผมดิ้นๆๆ ปวดท้องหนักมาก เค้าเลยไปตามน้องมา บอกว่าตาแกไม่ค่อยสบายลองไปดูหน่อยซิ เที่ยงคืนแล้ว เค้าก็รีบไปส่งโรงพยาบาล อย่างนี้รับกวนเค้าเปล่าๆ ไม่สบายเป็นปีขึ้นมา เค้าก็ส่งมาอยู่ที่นี่ ไม่รู้จะทำยังไง เรายังไม่ได้ทำงานแล้ว ทำงานไม่ไหวแล้ว เค้าก็ส่งมาอยู่ที่นี่.....” (FG-2, L378-388)

“อยู่บ้านน้องๆ หลานๆ เค้าไปทำงานกันหมดนะ เราอยู่คนเดียว แล้วถ้าเราอยู่คนเดียวบุบปับเป็นอะไร ไปเรียกช้างบ้านเค้าก็ลำบาก เค้าก็มีภาระ เราไม่ใช้ญาติเค้า เค้าก็ดูแลเราไม่ได้....” (FG-2, L176-179)

เมื่อผู้สูงอายุเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ผู้สูงอายุจะมีความรู้สึกว้าในสถานสงเคราะห์มีการให้การดูแลในด้านการรักษาพยาบาลดีกว่าที่ผู้สูงอายุจะนอนเจ็บป่วยอยู่ที่บ้าน เพราะนอกจากขาดผู้ดูแลแล้ว ยังขาดอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น รถที่จะให้ไปซื้อยา หรือพาผู้สูงอายุไปรักษาตัวที่โรงพยาบาล แต่ในขณะที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ผู้สูงอายุจะมีความมั่นใจว่า จะมีความรวดเร็ว ทันใจในการดูแลรักษา มีอุปกรณ์ช่วยเหลือ และมีผู้ดูแลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งนอกจากจะมีพยาบาลคอยให้การดูแลรักษาแล้ว ยังสามารถตามพี่เลี้ยงหรือผู้ดูแลอื่นได้ตลอดเวลา หรืออย่างน้อยก็มีเพื่อนฝูงช่วยเหลือดูแลกันยามเจ็บป่วย เช่น ถ้ามีผู้สูงอายุเกิดอุบัติเหตุ หน้ามืดเป็นลม หรือเจ็บป่วยตอนกลางคืน ผู้สูงอายุที่พักอยู่ด้วยกันก็จะช่วยโทรศัพท์ตามพยาบาล หรือ พี่เลี้ยงที่อยู่เวรมาให้การดูแลรักษา หรือพาส่งโรงพยาบาล

“.....ที่นี้กลางคืนจะมีเวรพี่เลี้ยงอยู่ตลอด เช่นว่าคนไม่สบายอย่างนี้ โทรศัพท์เข้าหาเวรเค้า เค้าจะได้ไปเรียกหมอ (พยาบาล) มาพาไปโรงพยาบาลอย่างนี้ทันใจดี ถ้าเรานอนอยู่ที่บ้าน ไม่สบายเราอนอยู่คนเดียว

กินนอนอยู่อย่างนั้นแหละ ใครจะไปรู้ เรามีเพื่อนเราก็ช่วยเหลือกันได้ใช่ไหมครับ
ใครจะไปรู้ละ” (FG-2, L169-175)

“.....อยู่ที่นี้มีเพื่อนฝูง เกิดอะไรขึ้นกลางคืนดึกๆ เป็นยังไงก็แล้วแต่จะมี
เพื่อนออกมาโทรศัพท์ออกมาห้องพยาบาล มีเพื่อนในตึกนั้นมีอยู่ 20 คน คนไหน
ก็แล้วแต่ที่รู้เบอร์โทรศัพท์ห้องพยาบาลนี่นะ เราก็โทรศัพท์ไปที่ห้องเวร ห้องเวร
เค้าจะรีบมาทันที เค้าจะจัดเวรเอาไว้ให้ ห้องเวรเค้าจะเปลี่ยนกันทุกวัน” (FG-2,
L389-394)

“ดูแลดีกว่าลูกหลานเราอีก เวลาเราไม่สบายเราบอก..”เฮ้! นี่ย่าไม่
สบายนะ ไปซื้อยาให้ยาที่...รดยังไม่มีเลย รอรอก่อน แหม....” อันนี้พอบอกปุ๊บ
ไม่ต้องรอ” (FG-3, L140-143)

“ถ้าเราเป็นอะไร เป็นลมหน้ามืดลงไปนะ โอ้โฮ! อยู่ที่นี้เตียงติดๆ กันนี้
คะ ใครมีอะไรก็ช่วยเหลือกัน เรียกกันได้ หากใครเป็นอะไร..ตกเตียงก็อุ้มรุมกัน
จับขึ้น ช่วยกันมา แล้วก็ไปแจ้งพี่เลี้ยง พี่เลี้ยงก็ถึงผู้ปกครอง” (FG-6, L415-419)

- ดูแลกิจวัตรประจำวัน

ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เมื่อเข้ารับการสงเคราะห์แล้ว จะมีความ
มั่นใจว่าเมื่อตนอายุมากขึ้น ร่างกายจะมีความเสื่อม มีภาวะกระดูกเสื่อม ทำให้การปฏิบัติ
กิจวัตรประจำวันด้วยตนเองได้น้อยลง หรือมีภาวะสมองเสื่อม ตามที่ผู้สูงอายุเรียกว่า “คนหลง” นั้น
ผู้สูงอายุก็จะได้รับการช่วยเหลือดูแลในกิจวัตรประจำวันจากสถานสงเคราะห์คนชราเป็นอย่างดี
โดยมีการดูแลช่วยเหลือให้ผู้สูงอายุได้รับประทานอาหาร เช่น การยกอาหารไปให้ผู้สูงอายุได้
รับประทาน คอยดูแลให้ผู้สูงอายุได้รับประทานอาหารอย่างสะดวก หรือการป้อนอาหารให้
ผู้สูงอายุ มีการดูแลความสะดวกต่างๆ เช่น ดูแลความสะดวกเครื่องนุ่มห่ม ดูแลความสะดวก
ร่างกาย และดูแลความสะดวกหลังขับถ่าย หรือดูแลอำนวยความสะดวก ความสะดวกเล็กน้อยที่ไป ซึ่งจะ
แตกต่างกับการที่ผู้สูงอายุอยู่ที่บ้าน ญาติพี่น้องไม่สามารถดูแลได้ เนื่องจากมีภาระอื่น ผู้สูงอายุ
ไม่มีผู้ดูแลช่วยเหลือ ต้องทำกิจวัตรต่างๆ ด้วยตนเอง หรือไม่ก็เป็นภาระกับครอบครัว ดังที่ผู้สูงอายุ
กล่าวในการสนทนากลุ่ม

“.....จริงอยู่กับพี่น้องก็มี แต่ว่าเค้ามีภาระที่บ้าน ไม่เหมือนอย่างนี้...
นะคะ ต้องกินต้องอยู่ เราก็แก่แล้วจะไม่ไหว เค้าก็ต้องทำให้เราทาน เราอยู่ที่นี้
ดีกว่า เค้าช่วยเหลือไม่ต้องทำอะไรเลย อย่างยายเป็นโรคกระดูกไม่ต้องทำอะไร
คนที่ช่วยตัวเองได้เค้าก็ช่วยตัวเอง คนที่ช่วยได้ก็ไม่ต้องช่วย” (FG-2, L275-280)

“.....คนหลงนี่นะเค้าจะทำดีมากมาย (ดูแล) คนหลงนี่จะถ่ายก็ถ่าย นึกจะบัสสาวะก็บัสสาวะไป เค้าก็ต้องคอยเก็บ คอยล้างให้.....” (FG-3, L216-219)

“.....ช่วยเหลือคนแก่ ทานอาหารก็ยกอาหารไปให้คนแก่ทานที่บนเตียง บางครั้งมีปลาเค้าก็แกะปลาให้....กลัวก้าง อย่างเรายังทำเองได้ก็ทำเอง เค้าซักผ้าซักผ่อนอะไรพวกนี้ บางครั้งคนแก่เหยี่ยวรดเตียงเค้าก็เปลี่ยนให้ เสื้อผ้านี้ เค้าก็เปลี่ยนให้ก็เรียกว่าดีมากๆ นี่ฉันเห็นกับตานะ” (FG-5, L310-315)

“พี่เลี้ยงเค้าจะช่วยทุกอย่างเลยคะ เช็ดขี้เช็ดอะไร มีพี่เลี้ยงช่วยอาบน้ำ หากว่าข้าว..คนไหนทานไม่ได้พี่เลี้ยงเค้าก็จะป้อนข้าวให้ ซักผ้าอะไรให้ ตากให้ เปลี่ยนเสื้อผ้าให้ ถ้าช่วยเหลือตัวเองไม่ได้นะคะ.....ดีมากมายคะ” (FG-6, L197-201)

ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ก็จะพยายามช่วยเหลือตนเอง บางครั้งเป็นผู้สูงอายุที่พอมีเงินเหลือบ้าง ก็จะจ้างให้ผู้สูงอายุด้วยกันที่ช่วยเหลือตนเองได้ดีกว่าตนเองซักผ้าให้ เนื่องจากไม่อยากรบกวน และต้องการแบ่งเบาภาระของผู้ดูแล หรือพี่เลี้ยง เพื่อที่จะไปดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้มากกว่าตน

“มีพี่เลี้ยงดูแล ถ้าคนไหนถ้าซักผ้าไม่ไหว ถ้าทำไหวให้ทำเอง เพราะไม่อยากรบกวน ให้เค้าช่วยคนที่ทำไม่ไหว” (FG-1, L233-235)

“เค้าคงเห็นฉันอายุมากแล้ว คงจะทำอะไรไม่ได้ เค้าถามฉันว่า....จะซักผ้าให้ไหม? ฉันบอกไม่ต้อง เพราะฉันจ้างเค้าซักแล้ว มันสะดวกกับเราด้วย ถ้าให้ซักเองฉันก็ซักได้” (FG-5, L306-309)

- การดูแลและจัดการเมื่อเสียชีวิต

ความคาดหวังของผู้สูงอายุเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลจากสถานสงเคราะห์ อีกสิ่งหนึ่งที่ผู้สูงอายุมั่นใจว่าเมื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์แล้วจะได้รับคือ การดูแลและจัดการเมื่อผู้สูงอายุเสียชีวิต ซึ่งในที่นี้หมายถึง การจัดงานฌาปนกิจให้ผู้สูงอายุที่เสียชีวิต มีการจัดพิธีทางศาสนาตามประเพณีอย่างสมเกียรติ โดยทางสถานสงเคราะห์จะติดต่อญาติของผู้สูงอายุเพื่อมารับศพไปทำพิธีก่อน แต่ถ้าไม่สามารถติดต่อได้ หรือผู้สูงอายุไม่มีญาติ ทางสถานสงเคราะห์จะจัดงานฌาปนกิจให้ มีการสวดบังสกุล การทำบุญเลี้ยงพระ มีชาวบ้าน และเจ้าหน้าที่ไปร่วมงาน มีการไว้อาลัยให้แก่ผู้สูงอายุที่เสียชีวิต และถ้าเป็นการฌาปนกิจรวมจะมีผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ท่านอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ มาร่วมงานด้วย

“..... มีดีอยู่อีกอย่างหนึ่ง เวลาตายแล้วทำศพให้ มีสวดด้วยนะ มีโลงใส่ ให้ มีเจ้าหน้าที่มาฉีดฟอร์มาลิน ใส่โลง ตั้งศพ สวดให้คืนหนึ่ง บางทีดีกว่าข้างนอก นะ ข้างนอกต้องเรียกรายโลงนะ ค่าจัดให้สมเกียรตินะ สมเกียรติเลย (เน้นเสียง) ในนี้ค่าจัดให้เสร็จเลย ค่าเก็บศพไว้ปีหนึ่ง เมารวมปีหนึ่งผู้ใหญ่มาทำพิธีมาปนกิจ ให้ มีประกาศหนังสือพิมพ์ มีผู้ใหญ่ระดับอธิบดี...มาเป็นแขกผู้ใหญ่ ดีทีเดียว ค่าให้เกียรติเรานะ” (FG-5, L97-104)

“เสียชีวิต ค่าก็ทำให้.....แบบว่าถ้าไม่มีญาติไปที่วัดสำโรง สวดให้คืน เข้าก็ทำบุญ เลี้ยงพระ แล้วก็กัณฑ์เทศน์ แล้วก็เผาตามปกติ ชาวบ้านที่นี้ค่าก็ดี มาก ช่วยเหลือ ค่าจะมาฟัง ถ้ามีญาติมารับก็รับไป” (FG-6, L183-186)

“อย่างชาวบ้านค่าทำกันยังไง ผู้ปกครองค่าก็ทำตามเลย ทำให้เหมือน เลย อย่างดอกไม้หน้าศพค่าจัดให้มีเกียรติเลย ชาวบ้านค่าก็มาร่วมกันด้วย” (FG-6, L189-191)

“.....พอเราเสียชีวิตแล้ว ค่าก็ไปวัดมีการสวด แล้วก็ทำสังฆทาน ให้ อันนี้ผมไปมานะเมื่อวานนี้ ผมขอเล่า.....ค่าก็จะมีการนิมนต์พระมา แล้วก็ มีการสวดบังสุกุล แล้วก็เผาให้ เจ้าหน้าที่ค่าก็มีไปเป็นบางส่วนนะครับ คืออย่าง นี้มันก็ดีแล้วนะครับ มันก็ถูกต้องแล้วครับ ศพยังทำให้เลย แล้วก็มีส่วนที่คนชรา ตายนะ ค่าก็มีการไว้อาลัยให้.....” (FG-7, L429-434)

- ดูแลด้านความปลอดภัย

จากการสนทนากลุ่ม ความมั่นใจว่าจะได้รับการดูแลด้านความปลอดภัย ที่ผู้สูงอายุคาดหวังว่าจะได้รับจากสถานสงเคราะห์คนชรา จะหมายถึง ความปลอดภัยด้านชีวิต และทรัพย์สินทั้งของผู้สูงอายุเอง รวมถึงทรัพย์สินของสถานสงเคราะห์คนชรา ที่ผู้สูงอายุมีความ ห่วงแหนไม่แตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุต้องการให้นักสังคมสงเคราะห์ตรวจทรัพย์สิน ของผู้สูงอายุ ทุกคนเนื่องจากเคยมีการสูญหาย และทางสถานสงเคราะห์แก้ไขด้วยการให้ใส่กุญแจตู้ หรือถ้าเป็น เงินก็จะให้ฝากไว้กับนักสังคมสงเคราะห์ หรือพี่เลี้ยง เมื่อต้องการใช้จะสามารถใช้ได้สะดวก หรือพี่เลี้ยงจะเป็นผู้ซื้อให้ผู้สูงอายุเอง

“ค่าไม่ให้เอาไว้กะตัว คือมีปัญหาคือมีบางคนมาหยิบไปจួយเอาง่ายๆ ถ้าไม่มีกุญแจนะ...ก็หมด ก่อนนี่ฉันอยู่ทางโน้น...เสื้อผ้าในตู้ นะ เป็นตั้งๆ ค่าซื้อ มาให้ มีคนอยู่กันสองเตียง ผ้าในตู้หายหมด จับตัวใครดมไปไม่ได้ แต่ที่อยู่เป็น สี่เตียงจำกัด ใครจะมายุ่งไม่ได้ มันลำบากนะต้องมีกุญแจ ไม่รู้ว่าใครเอาไป

เค้าให้ใส่กุญแจ ฉันเลยใส่กุญแจ ตอนย้ายตึกฉันก็เอากุญแจเค้ามาใส่ แล้วก็ดูแล นักสังคมเค้าก็ให้อันดูแลนะมีเงินอะไรให้ไปฝากพี่เลี้ยงไว้ แล้วมีอะไรเค้าจะซื้อให้กิน พี่เลี้ยงเค้าก็จด" (FG-1, L565-574)

ความมั่นใจในการดูแลด้านความปลอดภัยอีกอย่างที่ผู้สูงอายุต้องการคือ อยากรให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือยาม ช่วยดูแลในตอนกลางวันและกลางคืน เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความสบายใจว่ามีผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยให้ในเวลากลางคืน เนื่องจากถ้าผู้สูงอายุได้ยินเสียงสุนัขเห่าตอนกลางคืนจะมีความหวาดระแวง และทำให้ไม่สามารถนอนหลับได้อย่างสบายใจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะช่วยดูแลผู้สูงอายุที่อาจจะหลบหนี หรือเดินหลงออกไปข้างนอก (คนหลง) และรายงานผู้ปกครองรับทราบ รวมทั้งช่วยดูแลทรัพย์สินของสถานสงเคราะห์ด้วย ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนา

"อยากได้ยาม เพราะเวลานอนกลางคืน คนแก่นอนหลับ แล้วหมาเห่านอนไม่หลับด้วยความสบายใจ อยากได้ยามเฝ้าหน้าประตู เวลาหมาเห่านอนหวาดระแวงด้วย ถ้าได้ยามมาจะนอนสบายใจ" (FG-1, L508-511)

".....ถ้าหากว่าคนชราหนีออกนอกรั้วในยามวิกาลนะ เค้าจะเตือนไม่ให้ออก ถ้าขึ้นคือรั้ว เค้าก็รายงานผู้ปกครอง ไม่เฉพาะคนหลงนะ คนธรรมดาแอบหนีไปเก็บของเก็บอะไรของตามกองขยะที่ต้องการ ออกไปเดินเที่ยวเดินเล่นบ้าง กลางวันไม่มียามหรือ.....กลางคืนเค้าให้ความปลอดภัย เลยมีแต่กลางคืน มีอะไรเค้าก็จะแจ้งผู้ปกครอง" (FG-2, L531-542)

"หลังคายังมีคนมารื้อไปเลย ทหารเพิ่งมาทำให้เสร็จไป เค้าว่าตา..... (คนขโมย) แต่เราไม่เห็นจะไปพูดไม่ได้นะ เราะระวังกันไว้แหละดี กลัวของหลวงนี่เสียหาย" (FG-1, L599-602)

และเมื่อผู้สูงอายุต้องการออกไปธุระ หรือไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ จะต้องมีการขออนุญาต โดยนักสังคมสงเคราะห์จะประเมินว่าผู้สูงอายุมีความสามารถที่จะออกนอกสถานสงเคราะห์ได้เพียงลำพังอย่างปลอดภัยหรือไม่ ถ้าสามารถไปได้จะมีจดหมายอนุญาตให้ไปได้ โดยนำจดหมายอนุญาตแสดงกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แต่ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่าสภาพร่างกายของผู้สูงอายุไม่แข็งแรง ไม่ปลอดภัยก็ไม่อนุญาตให้ออกไปเพียงลำพัง โดยจะรอให้ญาติมารับออกไป ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุเอง หรือถ้าผู้สูงอายุไปธุระโดยไม่ขออนุญาต และสถานสงเคราะห์นั้นไม่มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ทุกคนจะ

ช่วยกันสอดส่องดูแล รวมทั้งในการจัดผู้สูงอายุไปนอกสถานที่จะมีพยาบาลช่วยดูแลความปลอดภัยด้านสุขภาพ และมีพี่เลี้ยงช่วยดูแลด้านความปลอดภัยทั่วไป

“.....ถ้าจะออกไปข้างนอกต้องมีจดหมายอนุญาตถึงจะออกไปข้างนอกได้” (FG-4, L638-640)

“อยากบอกว่าสังคมคุณ.....นี่น่ารัก อย่างเวลาที่พวกเขาจะลาไปข้างนอกนะ แกจะดูว่าถ้าคนที่สภาพแข็งแรงก็จะให้ไป แต่คนไหนที่กลัวไปจะไปตกกรดไปล้มนี้แกจะไม่ให้ไปรอให้ญาติมารับถึงจะให้ไป” (FG-4, L715-719)

“ปลอดภัยที่มีคนดู นี่นะ..ลองออกไปหน้าประตู คนสวน พี่เลี้ยงเค้าจะเห็นเลย ที่นี้เค้าตาเป็นสับประรดเลย ให้พี่เลี้ยงจะวิ่งตามเลยมาถามคุณยายไปไหนคะ มาดู” (FG-6, L320-322)

“(ขณะไปทัศนอาจร) ถ้าลงเดินลงแล้วนะ ก็จะมีพี่เลี้ยงช่วยคุณไปว่าออกไปกันก็คน แล้วมาพร้อมกันหรือยัง เค้าจะคุมไปไม่ให้แตกพวกก็จะปลอดภัย แล้วบางทีก็มีหมอ (พยาบาล) ไปด้วยนะ ใครเป็นลมเป็นแล้งไปเค้าก็จะช่วยเยียวยาให้ แล้วจะไปทางไหนก็พากันไป จะมาทางไหนก็พากันมา นี่คือความปลอดภัยครับ เค้าอารักขาถึงอย่างนี้ครับ” (FG-2, L660-666)

ข) กิจกรรม

การจัดกิจกรรมเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการดูแล ที่ผู้สูงอายุคาดหวังว่าจะได้รับจากสถานสงเคราะห์คนชรา ได้แก่ การร้องเพลง การฝึกซ้อมดนตรีประเภทต่างๆ เช่น อังกะลุง การเล่นกีฬา หรือการจัดงานรื่นเริง หรือการจัดแสดงต่างๆ เช่น ลิเก โขน เป็นต้น เมื่อผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมในยามว่าง ผู้สูงอายุจะได้รับความสุขเพลิดเพลิน เกิดความสามัคคีในหมู่ผู้สูงอายุด้วยกัน สามารถผ่อนคลายความเครียด สามารถลืมความคิดถึงบ้านได้ และในบางครั้งทางสถานสงเคราะห์คนชราอาจมีการจัดนำเที่ยวนอกสถานที่ ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ซึ่งแตกต่างกับการอยู่ที่บ้าน เมื่อผู้สูงอายุอยู่บ้านก็จะมีความเหงา ขาดเพื่อน จึงไม่สามารถอยู่ที่บ้านกับครอบครัวได้ จึงต้องการเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา

“ถ้าดนตรีที่ว่าดีก็ดีครับ ที่ว่าดีนี้แก้ความเครียด เราเครียดขึ้นมาเนี่ยก็มาอยู่กับเค้าซักพักนึง ชั่วโมงสองชั่วโมงฝึกกันแล้ว บางทีเล่นดนตรีหายเครียด บางทีก็เครียดมากขึ้นครับ มีนะครับ เหตุผลที่เครียดมาก เพราะไม่ค่อยเข้าใจกัน ทะเลาะกันมั่ง เถียงกันมั่ง แต่ก็เปล่าครับ ดนตรีแล้ว เดียวก็สามัคคีกันได้อีก” (FG-2, L321-327)

“กิจกรรมหลายอย่าง อังกะลุงก็มี แล้วก็มีการไอเกะให้ฟัง คำให้ดู แล้วก็ก็มีคนร้อง (หัวเราะ เนื่องจากตนเองร้องเพลงไม่เพราะ จึงต้องฟังคาราโอเกะ) มีเปตอง แล้วก็ก็มีกีฬาหลายอย่าง แล้วก็ยังมีที่เอนกประสงค์โน้น (อาคารเอนกประสงค์) คำก็มีกิจกรรมเล่นอีกหลายอย่าง สนุกดี เพลิดเพลินดีครับ ลืมบ้านไปพักหนึ่ง.....” (FG-5, L116-122)

“.....ที่นี้ดีกว่าอยู่ที่บ้าน อยู่บ้านนั่งเหงา อยู่ไม่ได้ อยู่ที่นี่ดีกว่ากันเยอะอยู่ที่นี้เพื่อนฝูงเยอะ แล้วก็กิจกรรมอะไรหลายอย่างร้องรำทำเพลง เราก็ชอบเต้นชอบสนุกอยู่แล้ว ถึงอยู่บ้านไม่ได้ค่ะ ลูกคำก็ไม่อยากให้มาอยู่หรือคุณ แต่ว่าเราไม่ชอบอยู่บ้าน เดียวก็ไปเดี๋ยวก็มาอย่างนี้เดี๋ยวก็จัดเอนกประสงค์นะค่ะ เดียวก็มีดนตรี มีโซน มีลิเกอะไรแบบนี้ คนแก่ๆ...เรียกว่าดีกว่าบ้านทุกอย่าง..... ” (FG-5, L141-148)

กิจกรรมอีกอย่างที่ผู้สูงอายุต้องการให้มีเป็นประจำต่อเนื่องคือ การออกกำลังกาย โดยจะมีนักสังคมสงเคราะห์ ผู้สูงอายุเรียกสั้นๆ ว่า “สังคม” หรือ “นักสังคม” นำออกกำลังกายในตอนเช้าใช้เวลาประมาณครึ่งชั่วโมง หรือบางสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุจะออกกำลังกายตามรายการโทรทัศน์ ซึ่งผู้สูงอายุเห็นความสำคัญของการออกกำลังกายว่า จะทำให้ร่างกายแข็งแรง และได้มีโอกาสออกกำลังกายเมื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา ผู้สูงอายุจะเลือกออกกำลังกายตามความถนัด ตามความสามารถของตน เช่น การเล่นเปตอง หรือเดินรอบๆ สถานสงเคราะห์ เป็นต้น

“.....ใครจะไปไหนไปเที่ยวไป (นักสังคมสงเคราะห์เป็นคนชวน) เมื่อวานก็ไปเล่นเปตองมาแล้ว (แข่งกีฬา) ใครไปไหวก็ไป คนแข็งแรงไป” (FG-1, L281-283)

“ตอนเช้าก็ออกเดินๆ พอทานข้าวเสร็จ 3 โมงเช้าก็ออกกำลังกายตามโทรทัศน์” (FG-1, L301-302)

“ออกกำลังกายดีค่ะ แข็งแรง เมื่อก่อนนี้ไม่ได้ออกกำลังกายไม่ค่อยมีแรง ตอนนี้แรงดีขึ้นเยอะ” (FG-3, L280-281)

“เมื่อก่อนทำงานไม่ได้ออกกำลังกาย ตอนนี้ได้ออกกำลังกายเมื่อตอนมาอยู่ที่นี้แหละ” (FG-3, L282-283)

การนำผู้สูงอายุไปเที่ยวทัศนอาจร หรือทำกิจกรรมนอกสถานที่เป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุชื่นชอบ ให้ความสนใจ และคาดหวังว่าจะได้ออกนอกสถานที่เป็นประจำอย่างน้อย 3 เดือนครั้ง หรือถ้าเป็นสถานที่ใกล้ๆ ก็อยากให้มีทุกสัปดาห์ จะมีการเสียเงินค่าเดินทางบ้างเล็กน้อย ผู้สูงอายุก็มีความยินดีที่จะจ่าย และไม่ว่าผู้สูงอายุจะได้ไปที่ใด ไปใกล้หรือไปไกล เช่น ไปต่างจังหวัด หรือไปตลาดใกล้ๆ ผู้สูงอายุก็มีความต้องการที่จะออกนอกสถานที่ แต่อยากให้มีการเปลี่ยนสถานที่ไปเรื่อยๆ และให้ผู้สูงอายุได้ไปสลับกันทุกคน เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ และเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้เห็นสิ่งต่างๆ นอกสถานสงเคราะห์ เป็นการเปิดหู เปิดตา ทำให้ผู้สูงอายุปล่อยวาง มีความสุขมากขึ้น สามารถลิ้มสิ่งต่างๆ ที่ทำให้ไม่สบายใจได้

“.....อยากให้เกิดสถานที่บ้าง คนที่แข็งแรง สมควรไปก็ไป หรือคนที่ไม่เคยไปก็เอาไป เปลี่ยนกันไปอยากให้เป็นอย่างนั้น ตอนนี้อย่างนี้ไม่ค่อยได้ไป อยากให้มีเสมอๆ ถ้าบ่บ่อยนักก็ไม่ได้ ปีละครั้งก็น้อยไป 3 เดือนต่อหนึ่งครั้งจะดี” (FG-2, L628-632)

“แต่ก่อนสังคม (นักสังคมสงเคราะห์) เคยจัด ทุกวันอังคารเค้าจะพาคนชราไปเที่ยวตลาดซื้อของ.....แต่บางครั้งรถมันไม่ว่าง.....คนชราจะหมุนเวียนกัน เดียวคนนี้ไป คนนั้นไป รถคันนี้ไปได้สิบกกว่าคนเองๆ รถตู้จะไปเยอะเยอะก็ไปไม่ได้ อยากให้จัดทุกอาทิตย์ หมุนเวียนสลับกันไป ใครไปไหวก็บอกให้คนชราไปออกหู-ออกตา ที่อยุธยาบ้าง จะไปซื้อของ จะไปกินอะไร ทำอะไรก็แล้วแต่คุณ ถึงเวลาก็กลับมา เพราะเอารถตู้เราไปส่ง เาพวกเราไปเที่ยวกัน....” (FG-2, L642-652)

“ชอบไปเที่ยวไม่เสียเงินด้วย (หัวเราะ) ปีละครั้งละ ปีที่แล้วแจ่มมากเลย ไปเชียงรายคืน ไปแพร่คืน เสียแค่ห้าร้อยไปของทัวร์คะ แจ่มมากเลยคะ ชอบ..บ (หัวเราะ) ” (FG-4, L304-307)

“ตอนไปเที่ยวช่วงนั้นจะปล่อยวางหมดเลย ไม่นึกถึงเลยว่าคนนี่ฉันเกลียดแกละ คนโน้นฉันเกลียดแกละ ไม่นึกถึง ไม่คำนึงถึงเลย ใจจะว่าง สบายมาก” (FG-4, L310-313)

ประเด็นที่ 3 สิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา จากการสนทนากลุ่ม หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่มีความสงบร่มรื่น ไม่มีสิ่งรบกวนต่างๆ ทั้งเสียง กลิ่น หรือสัตว์รบกวนต่างๆ มีบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ มีสถานที่ที่สะอาด มีความปลอดภัยเหมาะสมกับการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ มีบริเวณเพื่อใช้พื้นที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเพียงพอ มีความเป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภค จัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่มผู้สูงอายุได้ให้ความสำคัญกับประเด็นของสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น 6 ประเด็นย่อย ได้แก่ ก) ความสงบร่มรื่น ข) บรรยากาศการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ ค) ความสะอาด ปลอดภัย ง) พื้นที่ใช้สอย จ) ความเป็นสัดส่วน ฉ) สิ่งอำนวยความสะดวก

ก) ความสงบ ร่มรื่น

สถานสงเคราะห์คนชราที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่มควรเป็นสถานที่ที่มีความสงบเงียบ ห่างไกลจากสิ่งรบกวนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงดัง จากรถยนต์ ควีนจากท่อไอเสีย ที่ทำให้สิ่งแวดล้อมเป็นพิษ หรือสัตว์รบกวนอื่นๆ สถานสงเคราะห์ควรเป็นที่มีความร่มรื่น มีต้นไม้ให้ความร่มเย็น สถานที่โล่งอากาศปลอดโปร่งถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์รบกวน เช่น กลิ่นปัสสาวะ อุจจาระ หรือกลิ่นปฏิภูลต่างๆ ที่จะส่งกลิ่นรบกวนในบางฤดูกาล ซึ่งผู้สูงอายุจะชื่นชมสถานที่ตนอยู่เมื่อได้เปรียบเทียบกับสถานสงเคราะห์อื่นที่ได้เห็นมา ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“การกิน การอยู่ การนอน ดีเรียบร้อย ไม่มีอะไรที่เป็นอุปสรรค มีเรียบร้อย สถานที่ร่มรื่น ไกลจากสถานที่ที่มีควันพิษ สิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษนะ ครับ.....ไกล สิ่งอื่นๆ มีพร้อมไม่ต้องไปทำอะไร” (FG-2, L33-36)

“.....อยู่ที่นี้มันสุขใจ อยู่บ้านนี้เสียงรถ.....ลาไป 7 วัน อยู่ไม่ถึงเจ็ดวันสักที รถมอเตอร์ไซด์มันหนวกหูมาก มีมลพิษทั้งนั้นเลย บ้านอยู่ทางที่ลงแพเปิดประตูออกมาแต่กลิ่นอะไรไม่รู้สารพัดเลย อยู่ที่นี้จะไปสวนมนต์เปิดประตูออกแอ็ด.....ด...มา แหม..มันชื่น.....น...ใจ ชื่นใจ” (FG-3, L576-580)

“ที่อยู่ก็ดีครับ ก็สบายดี อากาศก็ปลอดโปร่งดี เย็นสบายดีสถานที่กว้างขวาง มีต้นไม้เยอะ ลมพัดเข้าพัดออก” (FG-5, L422-424)

“อันเคยเห็นมาแล้ว.....(สถานสงเคราะห์อื่น) โอ๊ย! ..ที่ไหนๆ ก็สู้ตรงนี้ไม่ได้ ที่นี้ดีกว่าเพื่อน(สถานสงเคราะห์อื่น) นะ ยายไปวันหนึ่ง ไปออกงาน

เค้าเชิญไป ร้อนก็ร้อน อากาศก็เข้าไม่ได้ เหม็นก็เหม็น...อู๊ย!..คนแก่นี้พอเดิน
เข้ามามนะ ทั้งเหม็นซี่ ทั้งเหม็นเยี้ยว ได้ตีกคนหลังก็น้ำเน่า” (FG-3, L664-668)

“.....พอเรามาอยู่ที่นี้สถานที่โล่งด้วย อากาศก็ดี สงบ เพราะที่นี้สมควร
แล้ว ที่เรามาอยู่อย่างนี้คนชราต้องการความสงบด้วย ก็ดี...ผมคิดว่าจะ.....
ใจผมมนะ.....แต่ว่ามันเสียบางครั้ง บางที่อากาศที่เข้ามามันไม่ดี เพราะว่าอยู่
ใกล้กับโรงหมู จะมีกลิ่นเข้ามาบางฤดูกาล...” (FG-7, L369-373)

ผู้สูงอายุมีความต้องการให้ทางสถานสงเคราะห์มีการกำจัดยุง ซึ่งเป็นสัตว์ที่สร้าง
ความรำคาญแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะมียุงมากในช่วงพลบค่ำ ทำให้ผู้สูงอายุไม่
สามารถอยู่นอกห้อง หรือนอกมุ้งเพื่อทำกิจกรรมอื่นในขณะที่ยังไม่ต้องการนอนได้ แต่จำต้องรีบ
เข้ามุ้ง หรือเข้าห้องนอนตั้งแต่พลบค่ำเพื่อไม่ให้ยุงกัด หรือถ้าผู้สูงอายุนอนหลับไปแล้วยุงกัด
ผู้สูงอายุจะตื่น และนอนไม่หลับอีกตลอดคืน แม้ว่าทางสถานสงเคราะห์จะมีมุ้งให้ผู้สูงอายุ แต่บาง
ครั้งที่ผู้สูงอายุนอนพลิกตัวไปมาทำให้มุ้งเปิด หรือถ้าเป็นมุ้งลวดจะมีผู้สูงอายุนอนรวมกันหลายคน
มีการเปิดประตูบ่อยครั้งยุงก็สามารถบินเข้าไปได้ ผู้สูงอายุจึงอยากให้ทางสถานสงเคราะห์ดูแล
เรื่องยุงที่สร้างความรำคาญแก่ผู้สูงอายุให้ลดน้อยลง ดังที่ผู้สูงอายุกล่าว

“(พูดแทรก) แต่ว่าผมขออยากได้อย่างหนึ่ง อยากให้ประชาสงเคราะห์มา
ช่วยเหลือฟันยุงทุกๆ ตึก ให้เบาลง เพราะยุงทุกตึกนี้ยุงมาก ถ้ามุดได้ทุกคนที่นี้มี
ยุงมากไหม?” (FG-2, L43-46)

“จะเข้ามุ้งตึกนี้ก็ได้ไม่ได้นะ เพราะยุงเยอะ ทูมึงนี้จะเข้ามุ้งกันหมดแล้ว
แล้วก็ไม่หลับ คืออยู่ข้างนอก เราก็ไม่่วงนะคะ ยุงก็กัดจำเป็นต้องเข้ามุ้ง หลับไม่
หลับ นี่ต้องเข้าไปแล้วคะ ถ้ายุงกัดแล้ว....ก็พาลนอนไม่หลับตลอดคืนเลย”
(FG-2, L56-60)

“มีมุ้ง.....บางที่นอนคืนกันมุ้งเปิด อ้าว! มันก็ยังเข้าไปได้ มุ้งลวดรวมกัน
ประตูกระจกบางคนเปิดเข้า เปิดออก-เปิดเข้า-เปิดออก มันก็เข้าไปได้” (FG-5,
L554-556)

ข) บรรยาการการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ

บรรยาการการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุจากการสนทนากลุ่ม หมายถึง สิ่งแวดล้อม
ทางสังคมในการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ ที่ทำให้เกิดความกระทบกระเทือนใจขณะอยู่ร่วมกัน
เกิดการกระทบกระทั่ง การกระทำที่ไม่ถูกใจกันบ้าง หรือการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นผล
ให้ผู้สูงอายุอื่นได้รับความเดือดร้อน เป็นเพราะการที่ผู้สูงอายุมาจากที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้สูงอายุมี

ความเห็นว่าการอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราควรมีการอยู่กันแบบพี่ๆ น้องๆ จะทำให้มีความสุขใจ หรือ ควรอยู่ด้วยกันด้วยความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และควรมีการปรับตัว ทำใจให้ยอมรับไม่ถือโกรธ จะทำให้เป็นสถานสงเคราะห์ที่มีคุณภาพ หรือเป็นสถานสงเคราะห์ที่ เยี่ยมมาก ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“.....บางครั้งถ้าเมื่อมีอะไรมากระทบกระเทือนใจเรา มันก็ต้องมีบ้างคะ เรื่องกระทบกระเทือนใจอะไร ก็อย่างนี้แหละคะ คนอยู่ด้วยกันต้องมี ถึงเราไม่มี เขาก็มีอะไรแบบนี้คะ แต่เรารู้ว่าไม่โกรธ คนแก่ ทำใจได้” (FG-1, L632-636)

“เราอยู่ในนี้ไม่มีความอยากได้อะไร อยากได้ความสบายใจทุกๆ วัน อยู่กันรวมพี่น้อง อยากให้สามัคคีกัน นีพี่ นีน้อง (ผู้สูงอายุแต่ละคน) นี้เป็น กลางๆ ยังไม่เป็นพี่ใหญ่ เบ้มแต่ตัว (หัวเราะ...ผู้สูงอายุที่มีน้ำหนัก 103 กิโลกรัม)” (FG-3, L294-298)

“อันนี้ดิฉันขอพูดกับผู้สูงอายุแต่ละที่ด้วย ต้องเข้าใจว่า..หนึ่ง..เราอยู่ที่ ไหน..ถ้าผู้สูงอายุปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานสงเคราะห์ในแต่ละแห่งได้ ก็จะไม่ค่อยมีเรื่องราว ถ้ามีความรัก ความเข้าใจกัน อะไรหลายๆ อย่างที่นี้ก็ คงไม่เกิดขึ้น หนักนิดเบาหน่อยก็พยายามเข้าใจกัน.....แต่ทุกคนก็ร้อยพ่อพันแม่ มาจากที่ต่างกัน.....ถ้าเราสามารถรวมเป็นหนึ่งเดียวจะเป็นสถานสงเคราะห์ ที่เยี่ยมมาก.. คือปัญหาในสถานสงเคราะห์จะไม่มี แล้วก็การปกครองก็จะราบรื่น ในหลายๆ อย่าง” (FG-4, L240-248)

ซึ่งผู้สูงอายุมีความเห็นว่าเป็นเพราะผู้สูงอายุที่รวมกันจะมาจากที่แตกต่างกัน มีพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะวัฒนธรรมการพูดที่ไม่เหมือนกัน บางครั้งอาจมีการพูดหยาบคาย บางครั้งผู้สูงอายุที่อยู่ด้วยอาจจะไม่ชอบใจแต่ผู้สูงอายุที่อยู่ใน สถานสงเคราะห์คนชราควรมีความคิดว่าตนเป็นคนชรา ไม่ใช่เด็ก ฉะนั้นการพูดจาควรให้เหมาะสมกับวัย ซึ่งก็มีผู้สูงอายุในกลุ่มสนทนาที่เห็นด้วย

“ผมจะพูดคืออย่างนี้ดีไหม.....ผมขออย่างเดียวว่าการที่คนชราจะเข้ามา อยู่ในนั้นะครับ ให้คิดว่าเป็นคนชรา อย่าคิดว่ายังเป็นเด็กเป็นอะไร เพราะว่าแบบนี้สำคัญนะครับ แหม! การพูดหยาบคายอย่างนี้ครับ โอ้โฮ! เหลือเกินนะครับ ผมอยากให้คนชราที่เป็นคนชรา อย่าให้เป็นเด็กๆ มาจากไหนเลย พูดจา หยาบคาย หยาบคายมากที่สุด ผมขอเท่านั้นแหละครับ พูดบางที่เหมือนพริกไทย ฉุนเลย” (FG-2, L685-693)

ค) ความสะอาด ปลอดภัย

สิ่งแวดล้อมที่มีความสะอาด ปลอดภัย จากการสนทนากลุ่มในที่นี้ หมายถึง สถานสงเคราะห์ที่มีความสะอาด ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี มีการตกแต่งสถานสงเคราะห์ด้วยต้นไม้ เพิ่มความสบายตาแก่ผู้สูงอายุ และผู้พบเห็น รวมทั้งสถานสงเคราะห์ที่มีลักษณะเฉพาะเหมาะแก่ การอยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีความปลอดภัยที่จะใช้ และมีความปลอดภัยใน สถานที่ที่อยู่อาศัย โดยไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ มีความสะดวกในการเคลื่อนไหว หรือสะดวกใน การเคลื่อนย้ายผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ซึ่งจะแตกต่างกับการอยู่ที่บ้าน เช่น มีราวจับใน ห้องน้ำเพื่อป้องกันผู้สูงอายุลื่นหกล้ม มีทางลาดสำหรับผู้สูงอายุเดิน เพื่อลดการลงน้ำหนักที่ หัวเข่า เป็นต้น

“มันมีสี่ทิศใช้ไหมคะ จะเหลิ้วไปทางไหนก็สบาย จะมองไปทาง ทิศตะวันออกก็เขียวชอุ่ม ไปทางไหนก็ดูสบายตา สถานที่ที่ก็ดูสะอาดเรียบร้อยดี นะคะ แยกเค้ามาชมสถานที่เค้าก็ชมโอโห! ที่นี้จัดสวนได้ดี สถานที่ก็ดูเรียบร้อย ดีนะ” (FG-7, L223-236)

“ที่นี่ดีมากค่ะ ความสะอาด ความเรียบร้อยดี ดูแลดี ไม่มีอะไรขัดข้อง ทั้งนั้นเลยคะ สบายมาก สร้างความเป็นระเบียบ บรรยากาศเงียบสงบ ดูเรียบร้อย สะอาดดี ความสะอาดดูแลดี.....” (FG-8, L17-20)

“เค้าก็มีราวเกาะ (ในห้องน้ำ) ที่ไม่ให้คนแก่อื่นหกล้ม พลาดทำอะไร เพราะคนมันแก่แล้ว” (FG-5, L529-530)

ผู้สูงอายุที่มีปัญหาเกี่ยวกับกระดูก และได้รับความรู้ในการปฏิบัติตน จะให้ ความสำคัญ และมีความพอใจในการจัดสถานที่ การจัดสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยเหมาะสมกับ การอยู่อาศัยของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ซึ่งผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ที่เป็นอาคาร 3 ชั้น จะมีทางลาดสำหรับผู้สูงอายุได้เดินแทนการขึ้นบันได และสำหรับเข็นผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ เป็นที่อยู่ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ดังที่ผู้สูงอายุกล่าว

“สถานที่ดีค่ะ (คิด..) คือ.....สภาพที่ใช้โดยเฉพาะห้องส่วนนี้จะไม่ เหมือนข้างนอก จะมีราวมีอะไรที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ อันนี้จะไม่ต้อง ลำบากเกี่ยวกับเรื่องกระดูก.....นับว่าดี บางคนว่าดีกว่าอยู่บ้านอีก (หัวเราะ) เพราะว่าเค้าจะเป็นลักษณะเฉพาะที่อยู่ของผู้สูงอายุโดยตรงนะคะ เช่น มีราว มีทางลาดอะไรแบบนี้ จะช่วยผู้สูงอายุได้มาก” (FG-4, L179-192)

“.....ที่จริงเขาทำทางลาดไว้เพื่อคนชราโดยเฉพาะ เกี่ยวกับกระดุกโดยเฉพาะ การขึ้นทางลาดจะลดการลงน้ำหนักที่กระดุกหัวเข่ามากกว่าการขึ้นบันได ดิฉันขึ้นบันไดไม่ได้ค่ะ มีตึกสามชั้นต้องใช้ทางลาด เพราะฉะนั้นอันนี้จะเหมาะ และเหมาะกับการเข็นรถคนที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ เรียกได้ว่าจัดได้..เรียกได้ว่า เกือบจะบริบูรณ์นะคะเกี่ยวกับการจัดให้ผู้สูงอายุ” (FG-4, L670-677)

จากการสนทนากลุ่มพบว่า ในแต่ละสถานสงเคราะห์จะมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ผู้สูงอายุที่แตกต่างกัน เช่น เติงในสถานสงเคราะห์บางแห่งจะเตี้ย เมื่อผู้สูงอายุนั่งแล้วจะไม่ได้ระดับกับหัวเข่าขณะนั่ง เกิดการเกร็งหัวเข่า และมีอาการปวดหัวเข่าตามมา เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะเป็นโรคเกี่ยวกับกระดูก แต่ถ้าในสถานสงเคราะห์ที่มีการจัดเตี้ยให้ผู้สูงอายุในระดับพอเหมาะ สามารถวางขาได้พอดี ผู้สูงอายุก็จะมีอาการปวดและไม่มีความลำบากในการเคลื่อนไหว

“ที่นอน..ดิฉันว่าเตี้ยไปค่ะ เติงเตี้ยค่ะ เพราะว่าหนึ่ง..คนแก่ที่นี้เป็นโรคกระดูกเยอะ ถ้าที่นอนต่ำ...เวลานั่งนี้จะเกร็งที่หัวเข่าจะปวด เวลาลุกจะลุกลำบาก.....ไม่รู้วัตถุประสงค์ว่าที่นี้อาจจะกลัวคุณยายตกเตียงก็ได้ เลยให้เตี้ยต่ำ แต่ว่า...ต่ำแล้ว...เวลานั่งนี้จะไม่ได้ระดับที่ควรจะวาง” (FG-4, L380-388)

“เตี้ยพอดีค่ะ นั่งวางขาก็สบาย พอดีไม่ลำบาก หัวเข่าไม่ยาวไม่สั้น” (FG-6, L265-266)

ผู้สูงอายุที่สูงมากกว่าคนอื่น ก็ารู้สึกว่าเตี้ยที่ตนเองนอนนั้นสั้นเกินไป ไม่เหมาะสมกับตน โดยที่ปลายขาจะเลยเตียงออกไป ซึ่งมีผู้สูงอายุที่สูง 167 เซนติเมตร กล่าวว่า

“..... มีปัญหานิดเดียว เติงสั้นไปปลายขาจะเลยไปหน่อย ยาวสูง 167 เติงเลยสั้นไปหน่อย (หัวเราะ)” (FG-4, L418-420)

ผู้สูงอายุต้องการที่นอนที่แข็ง คือ เมื่อนั่ง หรือนอนแล้วที่นอนไม่ยุบลงไป ซึ่งผู้สูงอายุจะเลือกที่นอนที่เหมาะสมกับตนเอง โดยถ้าเป็นที่นอนเก่าเป็นหลุม จะขอเปลี่ยนกับทางสถานสงเคราะห์ และผู้สูงอายุที่ได้รับความรู้มาจากศัลยแพทย์จะใช้หมอนหนุนตามข้อพับเพื่อป้องกันการปวดหลัง แต่ผู้สูงอายุได้ที่นอนนุ่ม และเกรงใจไม่ขอเปลี่ยน เมื่อตื่นนอนตอนเช้าจึงปวดหลังมาก โดยที่บางครั้งผู้สูงอายุอาจจะไม่ทราบสาเหตุว่าเป็นเพราะหลังยุบลงไปในที่นอน

“.....อย่างดิฉันเป็นโรคเกี่ยวกับหัวเข่าจะทราบ มันจะปวดเพราะว่านั่งไม่ได้ระดับไงคะ ที่นอนจะใช้ที่นอนใยมะพร้าว จะหนักด้วย แล้วก็ร้อนหลังมาก แล้วที่นอนบางคนนะคะที่นอนเก่าจะเป็นหลุมๆๆ ทำให้คนแก่ปวดหลัง บางท่านจะปวดมาก แล้วมันจะจมลงไปเลยพอนั่งลงไปจะจมเลย ถ้าสามารถ

เปลี่ยนได้ก็จะได้ บางท่านเกรงใจนะคะ ดิฉันมาใหม่ๆ โดนที่นอนอันนั้น นั่งบีบ
หายไปแล้วลงไปติดกันเลย เลยต้องขอเปลี่ยน" (FG-4, L391-400)

"คะ...หลังมันยุบลงไปทีเดียว ดิฉันได้ศึกษาวิธีการนอนมาจากหมอ
ผ่าตัดแล้วว่าต้องนอนยังไงจะเอาหมอนหนุนตรงไหน เอาหมอนใส่ที่ข้อพับอะไร
ก็จะรู้วิธีมา ก็ได้ช่วยตัวเองมาก..ก ..ในเรื่องนี้ เพื่อนบางคนตื่นขึ้นมาก็บอกว่า
โธ้ย!..ปวดจัง..ปวดหลังจัง ดิฉันก็ไม่กล้าไปบอกแสดงความรู้อะไร...ว่าเป็นเพราะ
เตียง เตียงบางคนที่จมนะ เข้าจะทำให้ปวดหลังแน่ กว่าแปดสิบเปอร์เซ็นต์ของ
ผู้สูงอายุจะมีปัญหาเรื่องกระดูก จะเป็นจริง?" (FG-4, L407-415)

ผู้สูงอายุท่านหนึ่งที่เคยได้รับการผ่าตัดหลัง จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตน
หลังผ่าตัด จึงมีความรู้ ความเข้าใจ และกลายเป็นความชอบว่าตนเองชอบที่นอนแข็ง เพราะเข้าใจ
ว่าสามารถรักษา และป้องกันโรคได้ เมื่อได้นอนที่นอนนุ่มจะรู้สึกอึดอัด และนอนไม่สบาย

".....ผมชอบที่นอนแข็ง ผมไปผ่าตัดหมอนรองกระดูกสันหลังมา
หมอบอกให้นอนที่นอนเรียบๆ น้อยๆ ก็ดีครับที่นอนก็ดีแล้ว ถ้าจะเอาที่นอนนุ่ม
หายาก ปกติเค้าเป็นที่นอนโยมะพร้าวแข็ง บางคนเค้าได้ที่นอนนุ่ม แต่ผม
ไม่ยอมได้หรอก อยากได้ที่นอนพอดีๆ ที่นอนแข็งรักษาโรค หมอเค้าบอกว่า
ถ้าเป็นโรคปวดหลัง ปวดขาอะไรอย่างนี้ ควรจะนอนที่นอนที่ไม่นุ่มเกินไป
อย่างผม...ไปที่ไหนก็แล้วแต่ ถ้าได้นอนที่นอนนุ่มผมรู้สึกอึดอัด มัน...ปวดแขน
ปวดขา มันมีบางส่วนออกไปบ้าง อะไรไปบ้างมันอึดอัด เดียวก็ดี ไม่มีปัญหา
กว้างดี อย่าไปนอนดินก็แล้วกัน" (FG-5, L246-251)

ง) พื้นที่ใช้สอย

สถานสงเคราะห์แต่ละแห่งจะมีพื้นที่กว้างขวางไม่เท่ากัน สถานสงเคราะห์ที่มี
พื้นที่กว้างขวางจะมีบริเวณสำหรับผู้สูงอายุทำกิจกรรมต่างๆ เช่น เดินออกกำลังกาย หรือเดินรอบๆ
สถานสงเคราะห์ มีสถานที่สำหรับสร้างอาคารเพื่อให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมในร่มต่างๆ เช่น
แสดงละคร ซ้อมรำ เล่นดนตรีไทย เล่นลิเก เป็นต้น ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ที่มีบริเวณ
กว้างขวางจะมีความพอใจในสถานที่ที่ตนอยู่เป็นอย่างมาก ส่วนผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์
คนชราที่ถูกจำกัดด้วยเนื้อที่ ก็มีความหวังว่าอยากได้ที่ที่กว้างกว่านี้ หรืออยากได้อาคารเพิ่ม
เพื่อใช้ทำกิจกรรมต่างๆ ได้เอนกประสงค์

“ให้ปรับปรุงสถานสงเคราะห์ให้ดียิ่งขึ้นไป เช่น ขยายโรงเลี้ยงออกไปให้กว้างๆหน่อย มันแคบไป การละเล่นไม่พอ เวลาว่างหรือเล่นลิเก (เล่นกันเอง) ดิดโตะ ดิดเตียง” (FG-1, L502-505)

“อยู่บ้านคนเดียว ลูกไปทำงานหมด เเหงา.....อยู่คนเดียวอยู่ไม่ได้ คำพามาคุยที่นี้แล้วชอบใจ สบาย ชอบใจที่อากาศดี ไม่อยากกลับ เดินรอบๆ ที่นี้มันสบายใจ อยู่ที่บ้านเต็มไปหมดล้อมรอบด้วยตึก แล้วอยู่คนเดียวมันอยู่ไม่ได้ ที่นี้อากาศดีมาก....ก..เลย ชอบเลยไม่ไปไหนเลย” (FG-3, L30-35)

“อยากให้สถานที่ที่กว้างกว่านี้ สถานที่ที่ทำกิจกรรมกว้างกว่านี้หน่อย เพราะว่าสถานที่ที่ทำกิจกรรมแคบไป เล่นละครกิตตรงนั้น ร้องเพลงกิตตรงนั้น....อยากให้อ่างกว้างมากหน่อย” (FG-4, L110-113)

จ) ความเป็นสัดส่วน

ผู้สูงอายุเมื่อเข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีความพอใจที่มีบริเวณให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมส่วนตัว หรือสามารถอยู่คนเดียวโดยลำพังได้ตามต้องการ เช่น ใต้ต้นไม้ข้างสระน้ำ เป็นต้น เนื่องจากถ้าอาศัยอยู่ที่บ้านจะมีลูกๆ หลานๆ อาศัยอยู่รวมกันหลายคน บางครั้งกิจกรรมในครอบครัวอาจส่งเสียงดัง ผู้สูงอายุไม่มีที่ส่วนตัว จึงเกิดความอึดอัดใจที่จะอยู่รวมกันกับครอบครัว

“..... ถ้าอยู่บ้านก็อาศัยพี่น้องอยู่ ลูกหลานเค้ามันเยอะ แล้วมันเล่นเครื่องอะไรที่ดัง บึง-บึงๆ มันเดินรำกันเยอะแยะเลย วยรุ่นทั้งนั้นแหละ มันรำคาญ อยู่ที่นี่เราไม่รำคาญอะไร ถ้าเรารำคาญตรงนี้ เราก็ไปตรงนั้น ไปนั่งข้างสระน้ำบ้าง นั่งร้องเพลงบ้าง ทำอะไรบ้างก็เพลินไป” (FG-5, L635-340)

แม้ว่าจะออกจากครอบครัวมาแล้ว แต่การอยู่ร่วมกับคนอื่นที่ไม่ใช่บุคคลที่คุ้นเคยกันมาก่อน ก็ยังสร้างความลำบากใจให้ผู้สูงอายุ เนื่องจากการเป็นคนอื่นการบอกกล่าวบางอย่างไม่สามารถทำได้ ผู้สูงอายุจะรู้สึกอึดอัดใจ การกระทำบางอย่างของผู้สูงอายุด้วยกัน ผิดระเบียบของการอยู่สถานสงเคราะห์ มีโทษถึงกับต้องออกจากสถานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุจึงไม่กล้าที่จะบอกผู้ปกครอง เช่น การสูบบุหรี่ในห้องนอน หรือในมุ้ง จึงทำให้ผู้สูงอายุที่อยู่ร่วมห้องต้องทำความสะอาดห้องเป็นประจำ เกิดความเครียด และเกิดความกลัวว่าจะเกิดอันตราย

“บางครั้งเค้าสูบบุหรี่ในห้อง พวกกันนอนอยู่ในห้อง แหม!...ควันมันอบ..... บางทีนอนอยู่อย่างนี้มันสะดุ้งขึ้นมาเลยครับ เค้าก็ห้ามดูนะในห้อง แต่เค้าก็ดู

ในห้องนะครับ นี่ความเครียดมันเลยขึ้น โอโห! ปวดหัวปวดอะไรไปเลย.....”
(FG-2, L336-340)

“เดี๋ยวก็ดูด แล้วก็เขียนลงตรงนั้นแหละครับ พี่เลี้ยงก็ดีไม่กล้าบอก บอกแล้วมีความผิด ถึงกับโดนออก (จากสถานสงเคราะห์คนชรา) เลยนะครับ ที่เค้าดูได้คือหัวหน้า กวาดกันเรื่อย ไม่ได้ดูคนเดียว ผมอยากให้การจัดการเรื่องดูบุหรี่ปูนมุง ถ้าเกิดลองไหม้ติดไฟขึ้นมาแล้ว โอโห!” (FG-2, L558-563)

ผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา จะต้องนอนรวมกันกับผู้สูงอายุอื่นภายในห้องเดียว ถ้าเพื่อนร่วมห้องเป็นคนนอนกรน หรือนอนละเมอ หรือส่งเสียงดังที่จะทำให้ผู้สูงอายุตื่น และเมื่อผู้สูงอายุตื่นขึ้นมากลางดึกจะมีอาการหงุดหงิด และไม่สามารถนอนหลับต่อได้โดยง่าย แต่ผู้สูงอายุก็พยายามที่จะทำใจ เนื่องจากเข้าใจว่าอยู่กันโดยส่วนรวม และเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่สามารถบังคับได้

“.....บางครั้งคนที่เค้าหลับง่าย เค้าก็นอนหลับกรนครืด...คราด..ครืด..คราด.. อย่างยายนี้เป็นคนนอนตื่นง่าย แล้วก็นอนหลับยากนะคะ แล้วถ้าเกิด..ทำยังไงดีนะ...ก็หงุดหงิดเหมือนกันแหละ ทีนี้เราก็ต้องทำใจ บ่ปรับใจ ส่วนรวมส่วนมาก เราห้ามเค้าไม่ได้ใครจะตด ใครจะกรน ใครจะละเมอ ไซ้ใหม่คะสามารถอย่างนี้...มันเกิดขึ้นได้โดยที่ตัวของตัวเองยังไม่รู้ เราก็ต้องทำใจ เป็นบางครั้ง บางคราวไม่ไซ้ตลอดนะคะ เรามาอยู่ในนี้เราก็ต้องทำใจ นอนใกล้กัน มันก็ต้องมีบ้าง นอกนั้นก็ไม่มีอะไร” (FG-2, L346-358)

สำหรับผู้สูงอายุที่เป็นต้นเหตุของเสียงคือเป็นคนที่มักจะละเมอ จะมีความลำบากใจเนื่องจากเกรงใจเพื่อนร่วมห้อง พยายามแก้ไขตัวเองโดยการรับประทานยานอนหลับ เพื่อที่จะไม่ให้ไปรบกวนผู้อื่น เนื่องจากเข้าใจว่าเมื่อรับประทานยานอนหลับแล้วจะทำให้ตนเองไม่นอนละเมอ แต่เมื่อหมดฤทธิ์ยา ก็จะไม่นอนละเมออีกจึงคิดว่าเป็นเหตุสุดวิสัยไม่สามารถบังคับได้ จึงมีความต้องการที่จะนอนตามลำพังโดยการแยกห้องนอน หรือไปอยู่บ้านเดี่ยวที่เสียค่าบริการ ทั้งๆที่มีความพอใจในการให้บริการประเภทสามัญ

“อยากได้บังกะโลอย่างนี้ (ชี้ไปที่บ้านพักเป็นหลังๆ) ทั่วๆ ไป จะได้เป็นส่วนตัว บังกะโลนี้เค้าเสียสตางค์นะอยู่คนเดียวสบายดี เพราะบางทีบางคนเดินบึงบึงๆ ในห้องคนพิการนี่นะ บางคนก็ไอ อย่างฉันนี่ละเมอน่าดูเลย เป็นป็นกลั่นเลย มันบังคับไม่ได้จริงๆ นะหนู มันมียาแก้หรือเปล่า ทานยานอนหลับ ที่หลับแล้วไม่ละเมอ พอหมดยากก็เอาอีกแล้ว” (FG-5, L579-585)

จ) สิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวกตามความคาดหวังจากการสนทนากลุ่ม หมายถึง สิ่งที่สถานสงเคราะห์คนชราจัดให้ผู้สูงอายุได้มีความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์จะมีความต้องการเพิ่มเติมถ้าสิ่งไหนยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของตน แต่จะมีความพอใจถ้าสถานสงเคราะห์คนชราจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม ตู้เก็บของ และสาธารณูปโภค ให้อย่างครบครัน

- ห้องน้ำ ห้องส้วม

ผู้สูงอายุต้องการให้ในห้องน้ำมีอ่างสำหรับล้างหน้า ต้องการให้ในห้องน้ำห้องส้วมมีกลอนประตูปิดมิดชิด เมื่อเข้าไปแล้วเกิดความสบายใจ ไม่กังวล และมีจำนวนห้องน้ำห้องส้วมที่เพียงพอ เนื่องจากบางครั้งที่อากาศร้อน ผู้สูงอายุจะต้องการอาบน้ำบ่อยครั้งขึ้น จึงต้องการใช้ห้องน้ำพร้อมๆ กัน ทำให้ใช้เวลาในการรอนาน หรือในบางครั้งผู้สูงอายุปวดอุจจาระหรือปัสสาวะต้องกลั้นไว้ เพื่อรอให้ผู้สูงอายุที่เข้าห้องส้วมออกมาก่อน ทำให้เกิดความทุกข์กายทุกข์ใจ ผู้สูงอายุจึงต้องการห้องน้ำ ห้องส้วมเพิ่ม จะไม่ต้องใช้เวลาในการรอนาน

“อยากให้ปรับปรุงห้องน้ำห้องส้วม.....เครื่องสุขภัณฑ์ ห้องน้ำยังไม่มีอ่างล้างหน้าเลย แล้วส้วมไม่ดีเลย เข้าส้วมยังมีที่ปิดประตู.....เครื่องสุขภัณฑ์ไม่พร้อมเลย” (FG-1, L512-517)

“ห้องที่ถ่าย ห้องน้ำ ห้องส้วมไม่ค่อยจะสมบูรณ์ มันเก่าปิดประตูไม่ได้” (FG-1, L239-240)

“ห้องน้ำนี้น้อยเกินไป คุณยาย.....อยากให้มีนะคะ เพราะว่าเวลาอาบน้ำ....บางที่อากาศมันร้อนนะมันก็แย่งกัน ยายก็อยากจะทำน้ำนะ คนไหนเข้านานหน่อยก็มีอารมณ์แล้ว ไซ้ไหมคะ? บางทีคนอยู่ข้างในก็ไม่พอใจ คนอยู่ข้างนอกก็สวนไปสวนกันมา มันก็ทำให้เกิดความปั่นป่วน ทำให้ทุกข์กายทุกข์ใจนะคะ” (FG-7, L445-449)

“พูดถึงห้องส้วมนี้ละคะ อยากให้เพิ่มเติมอีกซัก 3-4 ห้อง เพราะมันน้อยไป แล้วเวลาจะเข้านี่หงุดหงิดมาก เจ็บท้องหนักบ้าง เบาบ้าง คนแก่นี้จะเข้าที่ ต้องยืนบิดกันอยู่อย่างนั้นแหละคะ” (FG-7, L450-452)

- อ่างล้างจาน

สถานสงเคราะห์คนชราจะมีอ่างล้างจาน เตรียมไว้สำหรับให้ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ล้างอุปกรณ์หลังจากรับประทานอาหารเรียบร้อยแล้ว รวมทั้งผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้จะช่วยผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ล้างจานด้วย จึงต้องใช้เวลาในการรอนาน เพื่อให้ผู้สูงอายุจำนวนมากล้างภาชนะของตนให้เสร็จก่อน ผู้สูงอายุจึงมีความคิดเห็นว่าจะเพิ่มอ่างล้างจานให้มากขึ้น เพียงพอแก่ความต้องการ

“อยากให้ปรับปรุง.....ที่ล้างจานที่ทำความสะอาดใหม่....เวลาล้างภาชนะ ต้องใช้กะละมังอลูมิเนียมสองใบ แล้วข้างบนใช้กะละมังอลูมิเนียมล้างผักรอก ใสน้ำยาล้างจาน เครื่องสุขภัณฑ์ไม่พร้อมเลย” (FG-1, L512-517)

“ที่ล้างชามก็น้อย แล้วก็แคบเกินไป เวลาล้างนะ คนนี้ก็มาก่อน คนนั้นก็มาก่อน อะไรแบบนี้ แต่เราก็สละนะ เพราะเราล้างเยอะ เราช่วยเหลือพวกคุณยายทั้งหลายคนไหนที่ช่วยตัวเองไม่ได้เราก็ช่วย เราก็ปล่อยเค้าล้างไปก่อน เฉพาะคนที่แข็งแรงจะล้างเอง” (FG-6, L460-464)

- ตู้เก็บของ

จากการสังเกตสถานสงเคราะห์จะจัดเตียงนอน และมีตู้ให้อีกคนละหนึ่งใบ ให้ผู้สูงอายุคนละหนึ่งเตียง จะแตกต่างกันไปไม่เหมือนกันหมดทุกสถานสงเคราะห์ บางแห่งเป็นตู้เหล็กวางให้ข้างเตียง บางแห่งเป็นตู้ไม้วางไว้หัวเตียง จะใบใหญ่ หรือเล็กไม่เท่ากัน เพื่อให้ผู้สูงอายุไว้เก็บของใช้ส่วนตัวให้เป็นระเบียบภายในตู้เพียงใบเดียว ซึ่งผู้สูงอายุที่อยู่สถานสงเคราะห์ที่มีตู้ไม้ใบใหญ่ จะมีความพอใจเมื่อได้เปรียบเทียบกับสถานสงเคราะห์อื่น แต่ถ้าในสถานสงเคราะห์ที่มีตู้ขนาดเล็ก ก็อยากจะได้ตู้ที่มีขนาดใหญ่ขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากไม่พอเก็บของ และไม่สะดวกเวลาต้องการจะหยิบของใช้ เพราะของที่วางไว้ซ้อนกันจะตกลงมา และผู้สูงอายุไม่สามารถเอาของไว้นอกตู้ได้ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องนอน

“ที่นี่เตียงนอนเค้าก็มีตู้อีกใบหนึ่งให้ แต่ของที่อื่นจะมีหรือไม่มี ผมไม่ทราบนะครับ แต่ของเรามีเตียงนอน แล้วมีตู้อีกใบให้ เก็บเสื้อผ้าได้นะครับ ที่อื่นผมเห็นนะ ที่.....(สถานสงเคราะห์อื่น) นะ มีตู้เล็กๆ เก็บเสื้อผ้าตรงหลังขาที่นอน ที่นี่เรามีที่เก็บเสื้อผ้าให้อย่างดี มีตู้เก็บเสื้อผ้าให้เรียบร้อย มีเตียงนอน มีฟูกอะไรให้เรียบร้อย มันผัดกัน มันไม่เหมือนกัน เช่น.....(สถานสงเคราะห์อื่นอีกแห่ง) ก็แล้วแต่ แต่ก็สู้ที่นี่ไม่ได้” (FG-2, L149-157)

“ตู้เล็กเกินไป อยากได้เพิ่มอีกซักช่วงนะ ของก็ยึดเยียดกันอยู่ในนั้นแหละ เวลาจะหยิบอะไรก็ต้องรื้อ...อ..ออกมาหมดเลย” (FG-4, L440-442)

“เค้า (ผู้สูงอายุ) จะต้องอยู่ที่นั่นจนตาย...ไม่มีญาติพี่น้อง ไม่มีอะไรอีก ของที่เค้าได้รับฯ บางทีบริจาคไปแล้ว บางครั้งก็ยังเยอะอยู่ เค้าก็ต้องเก็บไว้ จะกองเอาไว้ได้เตียงที่ไม่ถูกระเบียบ เค้า.....(พี่เลี้ยง หรือนักสังคมสงเคราะห์) จะรีบ เพราะดูไม่เรียบร้อย สภาพแวดล้อมไม่สวยงาม ถ้าเป็นไปได้ก็อยากได้..... ตู้ใบใหญ่กว่านี้หน่อย” (FG-4, L444-449)

“ยายนะอยากได้ตู้เก็บของเพิ่ม อย่างพวกพลาสติกอะไรแบบ ครอบ ครอบอะไรนี้ เค้ามีให้ตักละใบ (นอกเหนือจากตู้ที่จัดให้ข้างเตียง) ของที่มีแจกของเยอะไม่รู้จะไปเก็บไว้ตรงไหน ถึงที่จะอาบนํ้า ถึงพลาสติกที่อาบนํ้าเราจะได้เก็บไว้ของเรา ไม่ให้มากองๆ ไว้” (FG-7, L175-178)

- สาธารณูปโภค

จากการสนทนากลุ่มพบว่า สาธารณูปโภคที่ผู้สูงอายุได้รับจากสถานสงเคราะห์คนชรา ได้แก่ น้ำ ไฟฟ้า โทรศัพท์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องใช้ในดำเนินชีวิตประจำวัน นอกเหนือจากการจัดบริการการดูแลอื่น โดยที่ผู้สูงอายุไม่ต้องเสียค่าบริการแต่อย่างใด แต่จากการสนทนากลุ่มผู้สูงอายุมีความต้องการให้เปิดน้ำตลอดเวลา เนื่องจากการปิด-เปิดน้ำเป็นเวลาทำให้ผู้สูงอายุที่ตื่นเช้าก่อนที่จะมีเจ้าหน้าที่มาเปิดน้ำให้ จึงไม่มีใช้น้ำเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผู้สูงอายุมีความเข้าใจในจุดประสงค์ของการปิด-เปิดน้ำ ไฟ เป็นเวลาว่าจะเป็นกรช่วยเหลือสถานสงเคราะห์ประหยัดค่าใช้จ่าย เนื่องจากมีผู้สูงอายุบางคนเปิดทิ้งไว้แล้วไม่ปิด เป็นการสิ้นเปลือง แต่ในบางสถานสงเคราะห์ที่มีการปิด-เปิดน้ำเป็นเวลา แต่เตรียมน้ำไว้ให้ผู้สูงอายุได้ใช้อย่างเพียงพอ ก็จะไม่สร้างความลำบากให้แก่ผู้สูงอายุ

“ครับ..แล้วอีกอย่างนึงนะครับ ถ้าหากช่วยเหลือได้นะครับ อยากให้นํ้ามีตลอดทั้งคืนไม่ต้องปิด ปล่อยไว้ตลอด น้ำที่นี้ปิดสี่ทุ่มครับ แล้วถ้ายามอยู่สี่ตีสี่ครึ่งเค้าก็เปิด....แต่ถ้ายามไม่อยู่.....บางทีหกโมงนี้ น้ำยังไม่ไหลเลย เจ้าหน้าที่เค้ากว่าจะมาเปิดได้.....บางทีมันก็สายไป อยากให้นํ้าไหลตลอดไม่ต้องมีการปิดจะได้ไหม” (FG-2, L61-71)

“นํ้านี้ปิดเปิดเป็นเวลาเพื่อความประหยัด เพราะบางคนใช้แล้วเปิดแล้วไม่ปิดไม่ประหยัด เค้าก็มีปิดเปิดเป็นเวลาก็ดีเหมือนกัน แต่เค้าก็มีใส่อ่างไว้ให้พอใช้ ไฟให้ใช้ไม่ค่อยจำกัด เวลาเราจะนอนเราก็ปิดไฟ ไม่อยากเปิด” (FG-5, L416-419)

เมื่อผู้สูงอายุเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราจะได้ใช้ไฟฟ้า โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ซึ่งถ้าผู้สูงอายุอยู่บ้านก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง แต่ในสถานสงเคราะห์บางแห่งจะมีกำหนดเวลาในการใช้ไฟฟ้า ซึ่งผู้สูงอายุมีความเห็นว่าเป็นเวลาที่เหมาะสม ถ้าต้องทำอะไรควรทำให้เรียบร้อยก่อนที่ไฟจะดับ หรือถ้าต้องการดูโทรทัศน์ ทางสถานสงเคราะห์จะจัดสถานที่ไว้ให้ ส่วนสถานสงเคราะห์ที่ไม่มีการกำหนดเวลาในการปิดไฟ ผู้สูงอายุจะช่วยกันประหยัดโดยการเปิดไฟเมื่อจำเป็น จะได้ช่วยลดค่าใช้จ่ายลงได้

“.....น้ำ ไฟ สบาย ไม่ต้องเสียอะไร อยู่บ้านเราต้องเสียค่าน้ำค่าไฟ อยู่ที่เราไม่ต้องเสียอะไร.....” (FG-1, L387-389)

“.....ทุ่บางครั้งจะมีการปิดไฟ เป็นเวลาที่คิดว่าพอสมควรแล้วค่ะ ถ้าจะทำธุระอะไรก็ทำให้เสร็จไป ถ้าใครอยากดูโทรทัศน์ก็ไป มีห้องดูโทรทัศน์ให้ เสร็จจากโทรทัศน์ก็กลับมานอน” (FG-4, L175-178)

“ไฟ...นี่เปิดได้ทั้งวันทั้งคืน เค้าให้เปิดได้ แบบว่าต้องช่วยกันประหยัด เค้าไม่ห่วงนะ ถ้าหากว่าเราต้องการใช้ก็เปิดได้ ไม่ใช่ปิดช่วยกันประหยัดค่าใช้จ่าย” (FG-7, L217-219)

ผู้สูงอายุที่เข้ามาอยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา และต้องการติดต่อกับเพื่อน ติดต่อกลับบ้านหรือญาติด้วยการโทรศัพท์ จึงมีความต้องการให้ทางสถานสงเคราะห์มีโทรศัพท์ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของผู้สูงอายุ หรือติดต่อประสานงานให้มีการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะในสถานสงเคราะห์ ส่วนสถานสงเคราะห์ใดที่มีการติดตั้งโทรศัพท์อยู่แล้ว ผู้สูงอายุก็มีความพอใจในการที่จะติดต่อสื่อสารได้ตามความต้องการ ดังที่ผู้สูงอายุกล่าว

“บางที่อาจจะมีเพื่อนฝูง บางที่ไม่มีญาติ บางที่เรามีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ ถ้ามีโทรศัพท์คนแก่คงจะสะดวกสบายมากขึ้น” (FG-3, L117-119)

“อย่างนี้จะคุณยายอยากได้โทรศัพท์สาธารณะมาตั้ง เค้าบอกจะมาติด บางที่คุณยายอยากติดต่อไปต่างจังหวัด ไปกรุงเทพฯ มั่ง ไปบ้านเกิดเมืองนอนบ้าง” (FG-6, L434-436)

“.....เศรษฐกิจสมัยนี้เราก็ไปเรียกร้องอะไรมาไม่ได้ เรื่องน้ำ เรื่องไฟ เรื่องโทรศัพท์ก็มีพร้อมมูลแล้ว มีโทรศัพท์ทุกที่เลย.....” (FG-2, L242-244)

ประเด็นที่ 4 บุคลากร

บุคลากร ในที่นี้ได้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์ เป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ บุคลากรในด้านต่างๆ จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีความสุข ความสบายใจ บุคลากรที่ให้การดูแลผู้สูงอายุในที่นี้ ประกอบไปด้วย ผู้ปกครอง พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ พี่เลี้ยง รวมไปถึง แม่ครัว และพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยบุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ผู้สูงอายุคาดหวังควรมีคุณลักษณะที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอในการให้การดูแลผู้สูงอายุ จากการสนทนากลุ่มพบว่าในประเด็นด้านบุคลากร มีประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้อง 2 ประเด็น ได้แก่ ก) คุณลักษณะของบุคลากร ข) ความเพียงพอของบุคลากร

ก) คุณลักษณะของบุคลากร

คุณลักษณะของบุคลากรที่มีคุณภาพ ตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ได้จากการสนทนากลุ่ม คือบุคลากรที่มีการให้เกียรติผู้สูงอายุ มีการพูดคุยกับผู้สูงอายุอย่างเป็นกันเอง โอบอ้อมอารีมีน้ำใจแก่ผู้สูงอายุ มีการเอาใจใส่ ติดตามดูแล และให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอ

- พุดจาดี เป็นกันเอง ให้เกียรติผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุรู้สึกยินดี ภาคภูมิใจ มีความสุข ที่บุคลากรให้การยอมรับเคารพนับถือ มีสัมมาคารวะในความเป็นผู้สูงอายุ หรือเป็นผู้ใหญ่ที่ควรให้ความเคารพนับถือ มีการให้เกียรติผู้สูงอายุ และให้ความเป็นกันเองโดยไม่ถึงว่าเป็นเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ มีการทักทายเมื่อพบปะ ไม่แสดงคำพูด หรืออาการที่แสดงความไม่พอใจ และมีการพูด ให้คำแนะนำ หรือถ้าเป็นการกล่าวตักเตือนก็ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“.....เจ้าหน้าที่พูดเล่นเป็นกันเองดี ไม่มีการกระแทกหรือเหยียดหยามเลย”
(FG-2, L441-442)

“เป็นกันเองมาก..ก... เพราะว่ายายอยู่มานาน 4 ปี 5 ปี ยายรู้จักเค้าดี พุดจา... เป็นกันเองดี ทำตามหน้าที่ เค้าพูดกับเราดี เล่นกันดี สะกิดกันเอง (หัวเราะ) มีอะไรก็พูดกัน อย่างนี้ไม่ถูกนะ อย่างนั้นไม่ถูกนะ เค้าก็พูดกับเราดี”
(FG-4, L478-483)

“.....พุดจากับคนชราควรรู้จักสัมมาคารวะบ้าง คือเป็นเจ้าหน้าที่ก็จริง เราเป็นผู้สูงอายุนะ เออ! ควรจะพูดมีสัมมาคารวะกับผู้ใหญ่อย่างนี้ น่าจะเป็นอย่างนั้น แต่....สิ่งนี้ผู้ปกครองมีนะ.ผมขอยกย่อง นักสังคมก็ใช้ได้ พอใช้ได้ แต่ว่าจะมีพี่เลี้ยง ก็เป็นบางอารมณ์เด้านะมีบ้าง” (FG-7, L375-379)

แม้ว่าผู้สูงอายุจะพอใจในการพูดที่เป็นกันเอง แต่ก็ยอมรับในคำตักเตือน และไม่ถือโทษบุคคลากร หรือเจ้าหน้าที่ ในบางสถานการณ์ที่ผู้สูงอายุทำผิดกฎระเบียบ จะมีการกล่าวตักเตือน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมในการอยู่ร่วมกันในสถานสงเคราะห์คนชรา และเพื่อไม่ให้เป็นตัวอวยกับผู้สูงอายุท่านอื่น

“ถ้าพูดเล่นเป็นส่วนพูดเล่น ถ้าพูดเรื่องจริงๆ ถ้ามีอะไรผิดพลาดเค้าจะตักเตือน เค้าจะบอกว่าอย่าทำอย่างนี้นะ ไม่ใช่การดูการอะไร..... ไม่มีอะไรที่หนักหนา ไม่มีอะไรที่พี่เลี้ยงจะทำอะไรหนักหนากับคนชราไม่มี คุณกันว่าอย่าทำอย่างโน้น..อย่าทำอย่างนี้นะ พูดจา บางครั้งมันก็สมควรก็สมควรที่จะว่าต้อไปละ ทำให้เป็นตัวอวยของคนอื่น” (FG-2, L443-450)

คำว่า “ผู้สูงอายุ” เป็นคำที่เรียกบุคคลที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เป็นคำที่ดูเป็นกลาง ไม่บ่งชัดเจนว่าเป็นคนที่แก่ชราตามวัย หรือตามปี ฎทิน ซึ่งผู้สูงอายุจะมีความพอใจมาก และรู้สึกว่าได้รับเกียรติเป็นอย่างสูงที่ได้รับการเรียกเช่นนี้ โดยเฉพาะจากบุคคลที่เป็นหัวหน้าองค์กรอย่างท่านอธิบดีกรมประชาสงเคราะห์ หรือการใช้คำเรียกอื่นที่แสดงถึงการให้เกียรติ ผู้สูงอายุก็จะมี ความพึงพอใจมากเช่นกัน

“.....ทางการ...เค้าให้เกียรติเรานะ เค้าไม่เรียก “คนแก่” เค้าเรียก “ผู้สูงอายุ” อธิบดีเค้ามาพูดเลยว่าไม่ขอเรียกคนแก่ เค้าขอเรียกผู้สูงอายุ” (FG-5, L97-107)

“.....ให้เกียรติผู้สูงอายุการเรียกนี้ไม่มีการเรียก “ยาย” เฉยๆ เรียก “คุณยาย” เท่ากันหมด ไม่ว่าจะรวยจะจนยังไง ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง” (FG-6, L354-356)

● โอบอ้อมอารี มีน้ำใจเมตตากรุณา

การที่บุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ในสถานสงเคราะห์ให้ความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ ไม่ว่าจะผู้สูงอายุจะขอร้องหรือไม่ว่าจะเป็นในเวลาทำงาน นอกเวลาทำงาน หรือนอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ จะได้รับความชื่นชม และสร้างความปิติ อิ่มเอมใจแก่ผู้สูงอายุผู้ที่ได้รับน้ำใจ และความโอบอ้อมอารีเป็นอย่างมาก สามารถสร้างความทรงจำ ความประทับใจ และสร้างสัมพันธภาพที่ยาวนานต่อกัน

“เป็นคนมีน้ำใจ เป็นคนโอบอ้อมอารี เป็นห่วงเป็นใยคอยถาม..คนโน้น เป็นยังไงยาย...คนนี่ดีไหม” (FG-3, L598-600)

“แต่มีสิ่งหนึ่งที่ดิฉันเชื่อว่า...น้ำใจนี้หายาก...ก...นะคะ.....ดิฉันป่วยมากเลยทางจิต (หัวเราะ).....ทานอาหาร..ทานอะไรไม่ได้หมดเลย พยาบาลก็มาคอยเคี้ยวเคี้ยวแทนนะ? ก็ทานไม่ได้เลย จนกระทั่งมืออยู่วัน...ไม่รู้เป็นอะไรจะสามทุ่มแล้ว ยายบอกพยาบาลว่า..มานี่สิมาใกล้ๆ หน่อย...ยายหิวจังเลยวันนี้ พยาบาลบอกว่า..จริงหรือเปล่า? ยายบอกหิวจริงๆ นะ แยกออกไปเลย..ไปนั่งยามแทน แล้วให้ยามไปซื้อขนมปังตรงซอยนั้น.....น..ให้ แล้วแกก็คอยชะเง้อ..อ..ดูว่ายามมาหรือยัง แล้วก็เอามาให้ยายทานได้คำสองคำมันอึมนะ...อึม...ใจ แล้วก็จดจำมาถึงจนบัดนี้เลย ฉันเลยบอกว่าคุณน้ำใจนี้หายาก” (FG-4, L619-636)

“ที่มีน้ำใจก็คือ...ต้องการช่วยเหลืออะไรก็บอก เค้าก็ช่วยเหลือทุกคนเลย อย่างบอก “วันนี้คุณยายปวดหลังจังเลย ช่วย (ซักผ้า) หน่อยได้ไหม” “ไหนล่ะผ้านี้ใช้หรือเปล่า เอามานี้...” ไม่เป็นไรพี่เลี้ยงเค้าก็ทำให้ แล้วอย่ามาบ่นปวดนะ บ่นปวดไม่ได้นะ เอามาให้หนูทำนะ เราก็คอบคุณค่ะ ขอบคุณมากๆ เราก็อ้วเรา ก็ทำเอง (น้ำเสียงชื่นชม)” (FG-6, L624-629)

• ติดตามดูแล เอาใจใส่ ห่วงใย ให้กำลังใจ

บุคลากรในสถานสงเคราะห์คนชราทุกคนจะให้ความเอาใจใส่ ติดตามดูแล ผู้สูงอายุด้วยความเป็นห่วงเป็นใยคอยถามความทุกข์ สุขของผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ สามารถสร้างความสุขทางใจ ความปลื้มใจ ปลื้มปิติแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ช่วยเป็นยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุมีกำลังใจในการรักษาตนเองจากโรคภัยไข้เจ็บ

“เวลาป่วยนะคะ ไปหาหมอใหญ่ (แพทย์ที่โรงพยาบาล) ไม่ค่อยอยากหายเลย มาเห็นคุณ.....(ผู้ปกครอง) หน่อยเดียว หาย....ทุกที่ วันนั้นหมอสั่งถ้ากินยาแล้วไม่หาย ต้องมานอนโรงพยาบาล คุณ.....(ผู้ปกครอง) ถาม แหม! ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลเลยกินยาก็หาย หายเพราะปลื้มใจที่เค้าเป็นห่วงเป็นใยดูแล” (FG-3, L592-597)

การที่เจ้าหน้าที่พูดให้กำลังใจแก่ผู้สูงอายุ ให้ความหวังในการมีชีวิตอยู่ในวันรุ่งขึ้นอย่างมีความสุข เมื่อตื่นขึ้นมาจะได้พบกับความสุข ความสงบทางใจในการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนา ทำให้ผู้สูงอายุมีความหวัง มีความคิดที่จะมีชีวิตอยู่ในวันต่อไป ดังที่ผู้สูงอายุท่านหนึ่งกล่าวอย่างมีความสุขว่า

“.....สี่ทุ่มปิดพัดลม ถ้าใครยังไม่นอนเค้าก็จะบอก...ยายนอนเถอะ เข้าจะได้ตื่นสวดมนต์กันจะได้เป็นวันรุ่งขึ้นของเราแต่เช้า เราจะได้มีความสุข (น้ำเสียงมีความสุข)” (FG-4, L170-174)

พยาบาลเป็นบุคลากรที่ให้การดูแลผู้สูงอายุในขณะที่เจ็บป่วย หรือผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลเฉพาะเป็นพิเศษ นอกจากจะให้การดูแลอย่างทันท่วงที และให้การดูแลรักษาจนอาการดีขึ้นแล้ว ยังต้องมีการติดตามดูแล ความเอาใจใส่ ใฝ่ถามไถ่อาการของผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ

“มีพยาบาล 3 คน ไม่สบายเค้าก็มาดูทันใจเลย พอพี่เลี้ยงเค้าไปบอกก็มาเลย มาเลยเค้าก็ถามเป็นอะไร ยายชอบเวียนหัว มึนหัวแล้วก็อ้วกๆ แล้วก็ลุกไม่ขึ้น เค้าก็เอายามาให้ทาน แล้วสองวันก็หาย แล้วเค้าก็จะมาถามว่า... ยาย...หายหรือยัง? ค่อยยังชั่วยัง? เค้าเอาใจใส่ถามไถ่” (FG-5, L328-333)

- ลักษณะเฉพาะของอาชีพ

จากการสนทนากลุ่ม ผู้สูงอายุได้กล่าวถึงบุคลากรที่ร่วมกันให้การดูแลในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีหลากหลายอาชีพ และมีลักษณะตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป แต่จะมีการร่วมมือในการดูแลผู้สูงอายุ บุคลากรในสถานสงเคราะห์ที่ผู้สูงอายุกล่าวถึงในการสนทนากลุ่มประกอบด้วย ผู้ปกครอง พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และพี่เลี้ยง

ผู้ปกครองที่ผู้สูงอายุชื่นชม ได้แก่ ผู้ปกครองที่ให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ โดยการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงสถานสงเคราะห์ให้ผู้สูงอายุได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ทำทางเดิน หรือทำถนนรอบๆ สถานสงเคราะห์เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีที่เดิน และสามารถเดินได้สะดวก หรือมีการพัฒนาสถานสงเคราะห์ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุอย่างบริบูรณ์

“ท่านผู้ปกครองท่านก็ดีอยู่แล้วนะคะ ท่านพยายามจะช่วยเหลือคนแก่ นะคะ ท่านอุตสาหะจะพยายามทำทางเดินรอบๆ ให้ แต่ต้องรออีกหน่อย ก็เรียนถามท่านว่าท่านจะทำถนนใหม่คะ? ท่านก็บอกว่าทำสิยาย ไม่ต้องกลัวหรอก เราก็ขอบพระคุณท่าน จะได้ออกมาเดินเล่นรอบๆ บางที่อยู่ข้างในมันบนเตียงก็ร้อนนะคะ ตรงที่ถมดินไว้จะทำเป็นทางเดินเทพูน เหมือนอย่างหออื่นคะรอให้ทำกำแพงเสร็จก่อน” (FG-2, L245-252)

“ตอนนี้พัฒนาขึ้นเยอะ เมื่อก่อนยังไม่มียะไรเลย มีหัวหน้าขอเค้าแล้วได้เกือบทุกอย่าง ตอนนี้ดีขึ้นเยอะ ของมีบริบูรณ์.....” (FG-3, L287-290)

นอกจากนั้นผู้ปกครอง ที่ผู้สูงอายุต้องการควรเป็นคนที่ทุ่มเทการทำงานเพื่อสถานสงเคราะห์อย่างจริงจัง ดังที่ผู้สูงอายุท่านหนึ่งที่อยู่มาตั้งแต่เปิดสถานสงเคราะห์ เห็นการพัฒนาสถานสงเคราะห์มาโดยตลอด คือตั้งแต่ไม่มีรั้วรอบๆ สถานสงเคราะห์ คนข้างนอกสามารถ

เดินเข้า-ออกได้ แต่ในปัจจุบันสถานสงเคราะห์มีความเรียบร้อย มีความเป็นระเบียบ และมีความปลอดภัยเพิ่มขึ้น

“แต่ท่านผู้ปกครองท่านนี้ work มากนะคะ เพราะว่าดิฉันมาอยู่ที่นี้ ตั้งแต่ยังไม่มืรั้วเลย ใครเดินเข้าเดินออกได้ ความเรียบร้อยไม่เกิดขึ้น ตอนนี่.. ท่านทำเองด้วยไม่ใช่ที่ท่านใช้แต่ปากนะคะ” (FG-4, L232-235)

พยาบาลจากการสอบถามข้อมูลจากนักสังคมสงเคราะห์พบว่า พยาบาลประจำในสถานสงเคราะห์จะเป็นพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค หรือผู้ช่วยพยาบาล แล้วแต่สถานสงเคราะห์ และจากการสนทนากลุ่มสถานสงเคราะห์บางแห่งจะมีพยาบาลเพียงคนเดียวหรือไม่มีเลย บางแห่งมี 2-3 คนไม่เท่ากัน ผู้สูงอายุต้องการพยาบาลที่มีความเมตตา ไม่รังเกียจ ผู้สูงอายุ มีการพูดจาที่ไพเราะ มีจิตใจดี เข้ากับผู้สูงอายุได้ และมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ รวมถึงให้การดูแลรักษา ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดีจนสุดความสามารถ เมื่อเห็นเกินความสามารถ หรือไม่มีอุปกรณ์ที่จะดูแลรักษาได้ จะพิจารณาส่งโรงพยาบาล เพื่อให้การรักษาที่เหมาะสมต่อไป

“พยาบาลเค้าก็มีใจที่เรียกว่า....เมตตาคนนะนี้เป็นตามภาษาของพยาบาลผมก็เรียกไม่ถูกเหมือนกัน ไม่ว่าใครจะเป็นอะไรเค้าก็ไม่รังเกียจ ไม่ว่าคนนี่เค้าจะโกรธจะเกลียดหรือไม่ชอบใจยังไง เค้าก็ต้องรักษาพยาบาล นี่เป็นนิสัยของพยาบาล ช่วยเหลือไป เค้าเห็นว่าที่นี่ทำไม่ได้เค้าก็ส่งโรงพยาบาล ถ้าหากเค้าทำได้เค้าก็เยียวยาให้มา เค้าทำดีอยู่แล้วนะครับ เวลาเป็นอะไรนะ ไปขอยาเค้าๆ ก็ให้ยามา หรือจะไปเล่าให้เค้าฟังเป็นแบบนี้แหละ บางทีเค้าวินิจฉัยไม่ถูก เค้าก็ถามว่าไปโรงพยาบาลไหม? เค้าก็เขียนใบให้ เรายังเอาไปโรงพยาบาล” (FG-2, L468-478)

“หมอ (พยาบาล) เค้าต้องเอาใจคนเจ็บนะ ถ้าไปดูคนเจ็บๆ ก็หมัดกำลังแล้ว ฉันไม่ค่อยเจ็บป่วยหรอก แต่เค้าก็ทักทายฉันดีนะ เจอกันแทบทุกวัน” (FG-5, L334-336)

สถานสงเคราะห์บางแห่งที่ไม่มีพยาบาลประจำ เมื่อผู้สูงอายุเจ็บป่วย ตอนกลางคืน จะมีเจ้าหน้าที่นำผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ซึ่งผู้สูงอายุต้องการให้มีพยาบาลประจำในสถานสงเคราะห์มากกว่า เพราะบางครั้งคิดว่าตนเองอาการไม่รุนแรงจนถึงขั้นต้องไปโรงพยาบาล ถ้ามีพยาบาลก็จะสามารถรักษาได้ โดยผู้สูงอายุอยากได้พยาบาลคนดี มีวาจาไพเราะ และเข้ากับผู้สูงอายุได้

“.....อยากให้มีนางพยาบาลมาเฝ้าอยู่ซักคน สองคน เวลาเจ็บป่วย ไม่ต้องเอาไปโรงพยาบาล หรือไม่จำเป็นนะคะ ยายเอาคนที่พูดจาเพราะๆ พูดดีๆ พูดจากระซอกโงกฮากคนป่วยจะไม่สบายใจ ยิ่งเป็นมากขึ้น โดนเค้าตะคอกมั่ง ตวาดมั่งไม่ดี คนไข้ก็ใจเสีย...” (FG-7, L263-270)

”ต้องเข้ากับคนชราได้ ถ้าเข้ากันไม่ได้มันก็มีปัญหาอยู่เรื่อย....ถ้าไปขอยาถูกเอ็ด ถูกตวาดว่ามาเรื่อย คนชราก็เอือมระอากันหมดแล้ว ถ้าหากได้มากก็ขอให้เป็นคนดีหน่อย คือเข้ากับคนชราได้” (FG-7, L273-276)

หลังจากที่พยาบาลให้การดูแลรักษา หรือให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุแล้ว พยาบาลยังมีการติดตามผลการรักษา มีการประเมินผลการพยาบาล ว่าผลการรักษาเป็นอย่างไร เหมาะสมกับผู้สูงอายุหรือไม่ เพื่อปรับการดูแลรักษาให้เหมาะสมกับโรค หรืออาการที่ผู้สูงอายุเป็น โดยการติดตามถามไ้ผู้สูงอายุถึงอาการ และความก้าวหน้าของการรักษาพยาบาลอยู่เสมอ แม้ว่าบางครั้งต้องทำงานเกินเวลาเพื่อให้การติดตามดูแลผู้สูงอายุที่เจ็บป่วย หรือผู้สูงอายุที่ต้องการการดูแลต่อเนื่อง เช่น ทำแผล ก็จะได้รับผิดชอบจนเสร็จภาระ

“พยาบาลก็ดี เวลาเราไม่สบายเราก็ไปหาเค้า พอเค้ารู้ว่าเราไม่สบายแล้ว รุ่งขึ้นเค้าก็จะมาดูซิว่ายาที่เค้าให้มา มันจะถูกกับโรคเราหรือเปล่า ถ้าถูกกับเรา เค้าก็จะให้อีก ถ้าไม่ถูกเค้าก็จะเปลี่ยนยาให้ แล้วเค้าก็จะวนเวียนถามไถ่อยู่ วันๆ จะมาหลายๆ ครั้ง” (FG-5, L337-341)

“พยาบาลใจดีคะ ใจดีมากคะ แล้วก็เอาใจใส่ กลับบ้านเค้ากลับกันหมด เค้ายังไม่กลับเลยคะ ยังอยู่อีก...เป็นห่วงที่ยายป่วย ดูแลว่าเป็นยังไง ให้อายังไง ใครเป็นแผลเค้าจะชะแผลล้างแผลให้เรียบร้อย แล้วค่อยกลับ ใครอีไม่ออก พยาบาลจะสวมถุงมือ จะล้าง...ง...เองเลย ทำทุกอย่าง....เรียกว่าทำดีมากคะ” (FG-6, L108-112)

นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่อยู่ในสถานสงเคราะห์มีความต้องการพยาบาลที่มี จรรยาบรรณในวิชาชีพ มีการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุในเรื่องการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี แต่ในบางครั้งอาจเกิดจากการสื่อสารความเข้าใจที่ผิดพลาด ทำให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ไม่ถูกต้อง พยาบาลจึงควรให้คำชี้แจงเหตุผลต่างๆ ของการให้การดูแลรักษาด้วยคำพูดที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้สูงอายุมีความพอใจ เข้าใจ และยอมรับในการดูแลรักษา ที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ เช่น การที่ผู้สูงอายุมารักษาเดิมต้องมีการอธิบายถึงซักถามอาการของโรค อธิบายถึงการรักษาที่จะให้เหตุผลในการกระทำต่างๆ ให้ผู้สูงอายุเข้าใจทุกครั้ง ดังที่ผู้สูงอายุกล่าวในการสนทนากลุ่ม

“บางคนนะ บางคนนั้นไม่ค่อยจะดี เค้าไม่รักษาจรรยาบรรณของพยาบาล บางคนนะ..... (เจียบ) ไม่รู้จะยกตัวอย่างยังไง เพราะเค้าทำในสิ่งที่เราไม่พอใจก็แล้วกัน บางคนนะไม่ใช่ทุกคน บางที่เราเอาเข้าไป เอาของยาที่หมดแล้วไปขอนะ เค้าก็ว่า..เป็นอะไรไม่เห็นบอก..จะบอกอะไร ก็ของยาก็บอกแล้วว่าเป็นโรคอะไร บางครั้งเค้าก็พูดไม่ดีกับเรา.....ของยาก็เป็นของยาเก่าที่เค้าให้มา อย่างบางที่เราเป็นโรคคัน ไปขอคาลาไมล์เค้านะ เค้าก็จะว่า.....ขวดไม่มีทำไมไม่เอาขวดมา...จะอำนวยความสะดวกให้เราหน่อยก็ไม่ได้ แต่คนนั้นเค้าออกไปแล้วนะ เค้าพ้นเกษียณไปแล้ว” (FG-5, L347-358)

หลังจากสนทนากลุ่มที่สถานสงเคราะห์แห่งหนึ่ง มีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่เป็นพยาบาลวิชาชีพเกษียณอายุราชการแล้ว เล่าให้ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับพยาบาลประจำสถานสงเคราะห์ว่าเป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับเด็ก ไม่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุมาก่อน จึงต้องการให้พยาบาลประจำในสถานสงเคราะห์คนชราที่มีประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ หรือมีความรู้เฉพาะด้านผู้สูงอายุ เพื่อให้การดูแลรักษาพยาบาลให้มีคุณภาพมากขึ้น

นักสังคมสงเคราะห์ เป็นบุคลากรอีกคนหนึ่งที่ให้บริการใกล้ชิดผู้สูงอายุ คอยช่วยเหลือดูแลความเป็นอยู่โดยทั่วไป จัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น จัดการออกกำลังกายให้กับผู้สูงอายุ มีการพาผู้สูงอายุไปทัศนอาจร ซึ่งเป็นที่ถูกใจผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก รวมถึงการประเมินผู้สูงอายุว่าจะอนุญาตให้ผู้สูงอายุออกไปข้างนอกได้โดยลำพังหรือไม่ เนื่องจากกลัวว่าถ้าผู้สูงอายุออกไปแล้วจะเกิดอันตราย เป็นลม หรือหกล้มไป รวมทั้งการจัดการเรื่องส่วนตัวเล็กๆ น้อยๆ ให้ผู้สูงอายุไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง เช่น การย้ายสำมะโนครัว เป็นต้น

“จะช่วยเหลือทุกอย่างเลยคะ มีอะไรไปบอกเค้า เค้าก็จะช่วยเหลือ อย่างย้ายสำมะโนครัวนี้ เค้าก็จะช่วยเหลือ ทำให้..ย้ายให้เสร็จเลย ยายจะไม่กลับบ้านแล้วคะ ยายจะอยู่ในนี้แล้วคะ (หัวเราะ) อยู่ที่นี่ดีกว่า อยู่บ้านไม่มีใครดูแลคะ.....” (FG-4, L537-546)

“เรื่องนี้คุณ.....แกชัวร์มากเลย ฉันจะไปส่งของ แกถามว่าไปไกลไหม? ฉันบอกอยู่ตรงข้ามนี้ เยื้องนิดเดียว ถ้าไม่ไกลก็ให้ไป” (FG-4, L720-722)

และนักสังคมสงเคราะห์ยังเป็นผู้นำการออกกำลังกายให้ผู้สูงอายุด้วย แต่บางครั้งมีการเปลี่ยนนักสังคมสงเคราะห์ ทำให้การออกกำลังกายไม่ต่อเนื่องเหมือนเดิม เช่น มีทำออกกำลังกายที่ไม่เหมือนนักสังคมสงเคราะห์คนก่อน ใช้นเวลาน้อยกว่าที่เคยทำ โดยผู้สูงอายุ

จะมีข้อเปรียบเทียบเกี่ยวกับนักสังคมสงเคราะห์คนเดิม ซึ่งผู้สูงอายุก็มีความเห็นว่าคนไหนที่ชอบเดินรำ ชอบสนุก ก็จะมีการออกกำลังกาย ที่มากกว่า และจะสนุกไปกับผู้สูงอายุด้วย

“ออกกำลังกาย....ควรจะออกมากกว่านี้ อยากออกกำลังกายมากกว่านี้ เหมือนอย่างที.....(นักสังคมสงเคราะห์คนที่ย้ายไปแล้ว) ทำดีนะ ทำมากกว่า ทำมากกว่า นี่เพราะเค้าเพิ่งย้ายมา ได้แต่ยกแข่ง..ยกขา..หมุนเอว” (FG-3, L436-439)

“.....แล้วแต่คนนะบางคนที่ชอบเดินชอบรำเค้าก็สนุก” (FG-3, L443-444)

ที่เล็งตามความเห็นของผู้สูงอายุในการเลือกพี่เลี้ยงควรเป็นคนที่มีความรู้ ในการดูแลผู้สูงอายุ ไม่รังเกียจที่จะดูแลทำความสะอาดร่างกายให้ผู้สูงอายุ รวมทั้งเป็นคนที่แข็งแรง ไม่อ่อนแอ เนื่องจากบางครั้งต้องดูแลผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ และยังต้องช่วยเหลือ กิจกรรมอื่นๆ ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ด้วย ซึ่งผู้สูงอายุก็มีความเห็นใจ และพยายามที่จะช่วยเหลือตนเอง

“เวลาเค้าเลือกพี่เลี้ยงนะ เค้าก็ต้องดูคน เค้าก็ต้องถามว่าเคยทำอะไรมาบ้าง ทำกับคุณยายอย่างนี้ทำเป็นไหม? อย่างล้างอุจจาระ ปัสสาวะอะไรพวกนี้ ทำกับคุณยายรังเกียจไหม? เค้าต้องสอบถามนะ เมื่อทำได้เขาก็ให้เข้ามาทำ เค้าก็ต้องเลือกเอา หากคนไหนทำได้เค้าก็จะเลือกมา ถ้าอย่างล้างอึไม่ได้แบบนี้ จะจ้างมาทำไม” (FG-6, L338-346)

“...พี่เลี้ยงคนเก่าที่แข็งแรงเค้าออกไป เค้าเป็นคนไร่ ทำงานแบกหาม ทำงานแข็งแรง เค้าจ้างพี่เลี้ยงคนใหม่มาเป็นนักเรียน คนใหม่ทำงานอ่อนแอ คนเป็นนักเรียนไม่เหมือนคนเก่า คนแข็งแรงเลยต้องช่วยตัวเอง ต้องทำกันเอง พี่เลี้ยงคนใหม่ก็อยู่ติดคนหลง ไปช่วยกันอาบน้ำเพราะคนหลงนี้ละ ต้องมีคนช่วย” (FG-3, L79-85)

นอกจากพี่เลี้ยงจะเป็นคนแข็งแรงแล้ว ผู้สูงอายุจะพอใจพี่เลี้ยงคนที่พูด ฉะฉาน เสียงดังฟังชัด ไม่พูดอะไรที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่สบายใจ ทำงานคล่องแคล่วว่องไว เข้าใจ และเอาใจใส่ในความต้องการของผู้สูงอายุ สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยควมรวดเร็ว

“พี่เลี้ยงพูดจาฉะฉาน รู้ไปหมด จะคนแก่หรือว่าจะมีแขกอะไรมาเขาต้องจัดการ เขารู้หมด” (FG-3, L606-607)

“คุณ.....(พี่เลี้ยง) ทำทุกอย่างที่ขวางหน้า ให้อ่างอาชีวะ ทำดีทุกอย่าง ทั้งมือ ทั้งปาก ทั้งเท้าแหละ...ครบ พอบอกว่าคนนี้ป่วยเค้ามาบีบ อันนี้มาบีบ เค้าวิ่ง

เลยกลัวไม่ทัน พอตีรถหัวหน้าจะออกไถคะ เค้าเลยต้องวิ่งไปก่อน" (FG-3, L618-622)

"อยากให้พี่เลี้ยงเอาอกเอาใจเรา คล้ายๆ มีอะไรก็ไม่ดูเรา ไม่ว่าจะให้เราเจ็บใจ" (FG-6, L329-330)

ข) ความเพียงพอของบุคลากร

จากการสนทนากลุ่มผู้สูงอายุต้องการให้เพิ่มจำนวนบุคลากรมากขึ้น เพื่อช่วยในการดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพ ได้แก่ พี่เลี้ยงจะช่วยดูแลช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ การดูแลด้านความเป็นอยู่ ผู้ประกอบอาหาร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

● พี่เลี้ยง

บุคลากรที่ให้การดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุขั้นพื้นฐาน หรือกิจวัตรประจำวัน ในที่นี้คือ "พี่เลี้ยง" ซึ่งจะดูแลทั้งผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ และช่วยเหลือตนเองไม่ได้ จากการสนทนากลุ่ม ผู้สูงอายุมีความเห็นว่าจำนวนพี่เลี้ยงที่ให้การดูแลตนนั้น มีจำนวนไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ทำ ต้องดูแลผู้สูงอายุเป็นจำนวนมาก และหลายเรือนนอน จึงมีความต้องการพี่เลี้ยงเพิ่มจากเดิมเพื่อจะได้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุที่ต้องการความช่วยเหลือ

"ขอพี่เลี้ยงมากกว่านี้หน่อย มาช่วยดูแล อยู่เวรกลางคืนคนเดียว 4 ชั่วโมง พี่เลี้ยงไม่อยู่ ไม่มีคนเปลี่ยน ต้องเดินไปเดินมา" (FG-1, L471-474)

"เราก็เห็นว่าเค้าเหนื่อย รู้สึกว่าพี่เลี้ยงน้อย คืองานมันมากกว่าตัวบุคคล ที่รับผิดชอบนะครับ งานมันมาก อย่างคนหลงเกือบ 20-30 คน แล้วตามตีก็อีก เป็นเก้าสิบกว่าคน มีพี่เลี้ยงแค่ 4 คน พี่เลี้ยงทำงานหนัก" (FG-7, L139-142)

บางครั้งผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ดี มีความต้องการช่วยเหลือผู้สูงอายุด้วยกัน และมีความเห็นใจพี่เลี้ยงที่มีจำนวนน้อย ต้องทำงานหนัก ในระยะเวลาที่จำกัด จึงอาสาไปช่วยเช็ดตัวให้ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ทางสถานสงเคราะห์จะประกาศรับสมัครพี่เลี้ยง แต่ก็ไม่ได้รับความสนใจ หรือทำงานอยู่ได้ไม่นาน เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนเป็นอย่างสูงในการทำงานกับสิ่งที่ไม่สะอาด

"ดิฉันเคยเข้าไปช่วยพี่เลี้ยงในช่วงเช้า ช่างบนนะคะ ตอนเช้ามีดีถึงเจ็ดหรือแปดโมง ช่วงนั้นพี่เลี้ยงขาดมากต้องอาบน้ำคนไข้ (ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หรือเป็นอัมพาต) เช็ดตัวคนไข้ที่เดินไม่ได้เลย ถ้าเราไม่ช่วยช่วงนั้นก็ไม่ได้ เค้าก็ประกาศรับพี่เลี้ยงนะ แต่ก็มันเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทน และต้องอยู่กับสิ่งที่ไม่สะอาด เคยได้มาสองคน สามคน แล้วก็ไม่ค่อยไหว ก็อยู่ไม่นาน

คะ พี่เลี้ยงเค้าจะได้รับการอบรม คล้ายๆ เป็นผู้ช่วยพยาบาลไปด้วยในตัว ผู้ช่วยทุกอย่าง” (FG-4, L460-468)

- เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือยาม เพื่อช่วยดูแลความปลอดภัยในสถานสงเคราะห์ ผู้สูงอายุจะมีความสบายใจ ไม่หวาดระแวง และนอนหลับได้อย่างอุ่นใจในตอนกลางคืน ในบางสถานสงเคราะห์การจ้างยามจะเป็นการจ้างเป็นการชั่วคราวตามงบประมาณที่มีอยู่ ถ้าไม่มีงบประมาณก็จะงดเป็นเดือนๆ ไป

“อยากได้ยาม เพราะเวลานอนกลางคืน คนแก่นอนหลับ แล้วหมาเห่า นอนไม่หลับด้วยความสบายใจ อยากได้ยามเฝ้าหน้าประตู เวลามาหาหมาหวาดระแวงด้วย ถ้าได้ยามมาจะนอนสบายใจ” (FG-1, L508-511)

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือยามนอกจากจะทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยแล้ว บางครั้งยังช่วยทำงานอื่น เช่น เปิดน้ำให้ผู้สูงอายุ เนื่องจากมีการปิด-เปิดน้ำเป็นเวลา ถ้ามียามอยู่จะช่วยเปิดน้ำในตอนเช้าให้ผู้สูงอายุได้ทันใช้ในตอนเช้าตรู่ เพราะผู้สูงอายุจะตื่นนอน และจะเริ่มปฏิบัติกิจวัตรประจำวันแต่เช้า

“.....แต่ถ้ายามไม่อยู่เนี่ย บางทีขัดข้องเรื่องการเงินนะครับ ก็พักยามไปประมาณหนึ่งเดือน หรือเดือนกว่าเนี่ย น้ำก็จะไม่ไหลตามปกติ เวลาถึงเวลาที่กำหนดตีสี่ครึ่งมันไหลไซ้ใหม่ครับ ยามก็จะเปิด บางทีหกโมงนี่น้ำยังไม่ไหลเลย เจ้าหน้าที่เค้ากว่าจะมาเปิดได้ บางทีถูอะไรต่อมิอะไรของเค้าบางทีมันก็หายไป.....” (FG-2, L64-70)

- แม่ครัว และคนทำความสะอาดอุปกรณ์การรับประทานอาหาร

สำหรับบุคลากรที่มีความสำคัญอีกคนหนึ่งในสถานสงเคราะห์ ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประกอบอาหารให้แก่ผู้สูงอายุได้รับประทานคือ “แม่ครัว” ซึ่งต้องทำอาหารในปริมาณที่มาก และทำให้ทันเวลารับประทานอาหาร บางครั้งอาจจะทำไม่ทัน ผู้สูงอายุจึงเข้าไปช่วยทำงานตามกำลังที่ตนสามารถช่วยเหลือได้

“ฉันอยากให้ปรับปรุงอีกอย่าง คือที่โรงครัวมีแม่ครัวสองคน อยากให้ปรับปรุงให้มากอีกซักคน คือคนแก่ต้องไปช่วยหั่นผัก ต้องไปทำโน่นทำนี่ แต่เราก็เต็มใจช่วย และเราก็เห็นใจเค้า เค้าคนแค่นี้ บางทีคนแก่ช่วยมากก็กระหืดกระหอบ ปวดหลังเลย” (FG-1, L324-329)

ในสถานสงเคราะห์บางแห่ง ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ต้องล้างอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหารของตน หลังจากการรับประทานอาหาร ส่วนผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้น้อย หรือไม่ค่อยมีแรง จะมีผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองได้ช่วยล้าง หรือบางครั้งที่ล้างเอง ทำให้ผู้สูงอายุอื่นอาจเห็นว่าล้างไม่สะอาด เนื่องจากไม่มีแรง จึงต้องการคนที่ช่วยทำความสะอาดอุปกรณ์ในการรับประทานอาหารให้

“ยายอยากให้คนมาล้างถาด เพราะว่าล้างกันนะ สกปรกกัน คนแสบบางคนล้างถาดไม่ไหว..ไม่เกลี้ยง กลัวถาดเจ็บ ล้างผงซักฟอกไม่หมด เหมือนตายผ่อนส่ง” (FG-1, L479-482)

- ช่างอิเล็กทรอนิกส์

อุปกรณ์ต่างๆ ในสถานสงเคราะห์จะมีช่างอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้ดูแลซ่อมแซมเมื่อใช้งานไม่ได้ ผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ใช้จะรายงานให้ช่างรับทราบ และแก้ไขเมื่อมีอุปกรณ์ชำรุด แต่ในบางครั้งมีงานในสถานสงเคราะห์มากกว่าสัดส่วนของช่าง ทำให้มาแก้ไขให้ล่าช้า ซึ่งผู้สูงอายุมีความคิดว่าควรที่จะมาแก้ไขส่วนที่ยังไม่ชำรุดมาก่อน แต่ก็มี ความเข้าใจว่าช่างมีจำนวนน้อย และไม่มียงบประมาณในการจ้างเพิ่ม

“พัดลมอย่างนี้นะ บางครั้งถ้าเสียก็ต้องรายงานไป ไม่ได้อะไร บางครั้งพัดลมดังช่างน่าจะไปแก้ไขอะไรเล็กๆ น้อยๆ นะครับ ช่างว่างน่าจะไปแก้ไขนานๆ ไปแล้วก็ไม่ได้ความ ช่างซ่อมบอกว่าไม่ค่อยว่าง รายงานไปน่าจะมารีบแก้ไขให้เค้า ต้องขอ....รายงานไปต้องรีบมาแก้ไขให้เค้า มีช่างประจำ แต่ต้องสลับคิวกันมาทำ” (FG-2, L677-683)

“ช่างน้อยค่ะ งบประมาณก็ไม่มีด้วย” (FG-2, L677-684)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

คุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา พบประเด็นหลัก และประเด็นย่อย ดังนี้

ประเด็นที่ 1 อาหาร ในที่นี้หมายถึงสิ่งที่สถานสงเคราะห์คนชราจัดเตรียมให้ผู้สูงอายุได้รับประทาน โดยเป็นอาหารที่มีรสชาติอร่อยถูกปาก มีการหมุนเวียนรายการอาหารทุกวัน จัดอาหารให้ผู้สูงอายุครบ 3 มื้อ ในปริมาณที่เพียงพอ มีอาหารเฉพาะโรค อาหารพิเศษ หรืออาหารว่างตามสมควร และโดยเฉพาะควรจะเป็นอาหารที่เหมาะสมกับวัยสูงอายุคือควรเป็นอาหารอ่อนเพื่อสะดวกในการเคี้ยว เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนมากจะมีปัญหาในช่องปาก และฟันควรเป็นอาหาร

ที่ไม่ส่งเสริมการเกิดโรคต่างๆ และเป็นอาหารเฉพาะโรค ซึ่งความคาดหวังของผู้สูงอายุในเรื่องอาหาร มีประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้อง 4 ด้าน ได้แก่

ก) รสชาติอาหาร ในที่นี้จะจะเป็นอาหารที่อร่อยถูกปากผู้สูงอายุ จะส่งผลให้ผู้สูงอายุรับประทานอาหารได้มากขึ้น ตามแต่รสชาติของอาหาร

ข) รายการอาหาร ผู้สูงอายุต้องการให้สถานสงเคราะห์คนชรามีการจัดชนิดของอาหารหมุนเวียนสลับกันไป มีอาหารแปลก หรืออาหารโบราณ ตามความเหมาะสม

ค) ปริมาณอาหาร มีความเพียงพอ สามารถเติมได้ตามความต้องการ และในหนึ่งมื้อควรมีอาหารให้เลือกรับประทานอย่างน้อยสองอย่าง

ง) ลักษณะเฉพาะของอาหาร มีการประกอบอาหารที่เหมาะสมกับชนิดของอาหาร เช่น ข้าวควรมีคุณภาพการหุงที่นุ่มสม่ำเสมอ ไม่นิ่มหรือแข็งเกินไป มีการจัดอาหารที่เหมาะสมกับวัยสูงอายุ และมีการจัดอาหารเฉพาะโรคให้แก่ผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว

ประเด็นที่ 2 : การดูแล หมายถึง การดูแลที่ครอบคลุมตามความคาดหวังของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ ในที่นี้ได้แก่ การที่ผู้สูงอายุมีความมั่นใจว่าจะมีผู้ดูแลในยามเจ็บป่วย ดูแลกิจวัตรประจำวันให้เมื่อช่วยเหลือตัวเองได้น้อยลง จนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต ผู้สูงอายุก็ได้รับการดูแลจัดงานฌาปนกิจให้อย่างสมเกียรติ และขณะที่อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชราจะมีการจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมด้วย รวมถึงมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ซึ่งการดูแลทั้งหมดนี้จะเป็นการดูแลที่ผู้สูงอายุได้รับจากบุคลากรในสถานสงเคราะห์ในทุกระดับร่วมกัน แบ่งได้เป็น 2 ประเด็นย่อย ได้แก่

ก) มั่นใจว่าจะมีคนดูแล โดยมีการดูแลเมื่อผู้สูงอายุเจ็บป่วย ดูแลช่วยเหลือในเรื่องกิจวัตรประจำวันเมื่อช่วยเหลือตัวเองได้น้อย แม้ว่าจะเสียชีวิตสถานสงเคราะห์ก็จะจัดการฌาปนกิจให้อย่างสมเกียรติ และระหว่างที่อยู่ในสถานสงเคราะห์ผู้สูงอายุจะได้รับความปลอดภัยในด้านชีวิต และทรัพย์สิน

ข) กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ นันทนาการ รวมถึงการท่องเที่ยวนอกสถานที่

ประเด็นที่ 3 : สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชราจากการศึกษาครั้งนี้หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางด้านกายภาพ รวมถึงบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ ได้แก่ การที่สถานสงเคราะห์คนชรามีความสงบร่มรื่น ไม่มีสิ่งรบกวนต่างๆ บรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ มีสถานที่ที่สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมกับการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ มีบริเวณเพื่อใช้พื้นที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเพียงพอ มีความ

เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวก และสาธารณูปโภคจัดเตรียมไว้สำหรับผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุได้ให้ความสำคัญประเด็นของคุณภาพการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็นประเด็นย่อย 4 ด้าน คือ

ก) ความสงบร่มรื่น ผู้สูงอายุต้องการสถานสงเคราะห์ที่มีความสงบ มีต้นไม้ให้ความร่มรื่น ไม่มีสิ่งรบกวน เช่น ยุง เสียง หรือกลิ่นปฏิกูลต่างๆ เป็นต้น

ข) บรรยากาศการอยู่ร่วมกันของผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุต้องการให้บรรยากาศในสถานสงเคราะห์มีการอยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี มีการพูดที่เหมาะสม และมีการปฏิบัติตามระเบียบของสถานสงเคราะห์

ค) ความสะอาด ปลอดภัย สถานสงเคราะห์ที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้สูงอายุ ควรมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการอยู่อาศัย ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุในผู้สูงอายุ เช่น มีทางลาดเดิน มีราวเกาะ ในห้องน้ำ เป็นต้น

ง) พื้นที่ใช้สอย สถานสงเคราะห์ที่ผู้สูงอายุคาดหวังควรมีบริเวณกว้าง และมีพื้นที่ในการทำกิจกรรมต่างๆ หรือมีอาคารเอนกประสงค์ในการทำกิจกรรม

จ) ความเป็นสัดส่วน ผู้สูงอายุต้องการบริเวณที่สามารถทำกิจกรรมส่วนตัวได้ โดยลำพัง สามารถนอนหลับได้โดยไม่มีเสียงรบกวนจากผู้สูงอายุด้วยกัน

ฉ) สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ผู้สูงอายุคาดหวัง ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องส้วมโดยต้องการให้ปรับปรุง หรือเพิ่มปริมาณให้เพียงพอ ตู้ใส่ของซึ่งผู้สูงอายุมีความเห็นว่ามีจำนวนน้อย หรือใบเล็กเกินไป รวมถึงสาธารณูปโภคต่างๆ ที่ผู้สูงอายุต้องการมีใช้อย่างเพียงพอได้แก่ น้ำ ไฟฟ้า และโทรศัพท์

ประเด็นที่ 4 : บุคลากร บุคลากรที่ให้การดูแลผู้สูงอายุ ในที่นี้จะประกอบไปด้วยผู้ปกครอง พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ พี่เลี้ยง รวมไปถึงแม่ครัว และพนักงานรักษาความปลอดภัย ทุกคนเป็นผู้ที่ผู้สูงอายุไว้ใจ และต้องการให้อยู่ใกล้ชิด ซึ่งประเด็นของบุคลากรตามที่ผู้สูงอายุต้องการพบว่า 2 มีประเด็นย่อย ได้แก่

ก) คุณลักษณะของบุคลากร คือมีการพูดจาดี เป็นกันเอง ให้เกียรติผู้สูงอายุ มีความโอบอ้อมอารี มีน้ำใจเมตตากรุณาแก่ผู้สูงอายุ โดยที่ไม่ร้องขอ หรือถ้าร้องขอก็ทำให้ด้วยความเต็มใจ และมีการติดตามดูแล เอาใจใส่ ห่วงใย ให้กำลังใจ เอาใจใส่ตามทุกข์สุขของผู้สูงอายุ มีความห่วงใยให้กำลังใจในการการมีชีวิตอยู่เพื่อวันต่อๆ ไป และมีลักษณะเฉพาะของอาชีพ ผู้สูงอายุต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกันไปตามหน้าที่ โดยผู้สูงอายุจะกล่าวถึงผู้ปกครอง พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ และพี่เลี้ยง

ข) ความเพียงพอของบุคลากร ผู้สูงอายุมีความเห็นว่าจำนวนบุคลากรที่เพียงพอจะส่งผลต่อคุณภาพการดูแล จึงมีความต้องการบุคลากรเพิ่มขึ้นเพื่อร่วมกันให้การดูแลผู้สูงอายุในทุกๆ ด้าน ได้แก่ พี่เลี้ยง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ช่างอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

คุณภาพการดูแลตามความคาดหวังของผู้สูงอายุที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา จะมิได้ต้องอาศัยบุคลากรในทุกระดับ ร่วมมือกันจัดการดูแลผู้สูงอายุให้ครอบคลุมตามความต้องการของผู้สูงอายุ โดยการจัดอาหารที่มีรสชาติดีถูกปาก มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ หรือเหมาะสมกับผู้สูงอายุที่มีโรคประจำตัว มีการจัดสิ่งแวดล้อมที่สงบ ร่มรื่น ไม่มีสิ่งรบกวน สถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และเหมาะแก่การอยู่อาศัยของผู้สูงอายุ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการสร้างสถานที่อยู่อาศัยให้เหมาะสมเช่น มีพื้นลาด มีราวจับในห้องน้ำ เป็นต้น มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม ให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองยังคุณค่า ดูแลให้ผู้สูงอายุมีความปลอดภัยในขณะที่พักอาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา มีการดูแลช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การดูแลเมื่อเจ็บป่วย และจนกระทั่งเสียชีวิต จะมีการจัดงานฌาปนกิจให้อย่างสมเกียรติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบแทนที่ผู้สูงอายุได้ทำคุณประโยชน์แก่ประเทศชาติมาตลอดทั้งชีวิต