

1. ชื่อผลงาน / เรื่องเล่า : คุณข้าวสารกับงานด้านหน้า

2. คำสำคัญ : Attitude change my life

สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ : OPD งานบริการด้านหน้า ตลอดระยะเวลาเกือบ 20 ปีของการทำงานในอาชีพพยาบาลไม่เคยชอบงาน OPD คุณ่าเบื่อหน่าย พุดแต่คำเดิมๆ เจอผู้คนมากมาย วุ่นวายตั้งแต่เช้าจนเย็น มีแต่คนนั่งมองหน้า ไม่เหมือนคนไข้ ER มาแล้วก็ไป จะไปทางไหนก็ว่ากันอีกที สุดท้ายวันที่คำสั่งออก ผอ. เรียกไปคุยบอกคุณสายสมร ไม่ได้ย้ายนะค่ะเหตุผลเพราะไม่มีคนแทน ก็ต้องทำงานมาเรื่อย ๆ แบบทุกข์บ้าง สุขบ้าง ผ่านไปเกือบ 2 ปีวันไหนคิดดี ชีวิตก็เป็นสุข วันไหนคิดไม่ดี ทั้งบ่นทั้งเบื่อ ไม่อยู่กับปัจจุบัน วิธีความเศร้าก็เข้ามาแทน ทำงานแบบไม่มีความสุขทั้งวัน

วันหนึ่งมีคุณลุงกับคุณป้า วัยเกษียณคู่หนึ่งมาพบแพทย์ตามนัด คุณลุงหุตั้ง คุณป้าเป็นเบาหวาน มาตรวจที่ OPD ผ่านจุดคัดกรองทุกครั้งที่มา วันนี้ป้าเดินมาทักทายที่จุดคัดกรอง

คุณป้า: มาทำงานแต่เช้าทุกวันหรือคะ คุณพยาบาล

พยาบาล: เกือบทุกวันค่ะป้า

คุณป้า: ป้ามาเมื่อไหร่ เห็นคุณพยาบาลตลอด คนไข้เป็นร้อย ป้าก็ยังคุณยิ้มและพูดกับคนไข้ดีดี เสมอกันทุกคน บอกหมดไปห้องนั้นห้องนี้ ไม่หน้าบึ้ง หน้าอ ให้คำแนะนำดี ๆ กับคนไข้ทุกคน (พยาบาลแอบคิดในใจ ป้าคงเห็นตอนหนูอารมณ์ดีมั้ง เวลาโกรธหนูก็มีนะ)

พยาบาล: “ขอบคุณค่ะป้า” (งานเราก็มีคนแอบสังเกตตลอดเวลา) แอบยิ้มกับคำชมของคุณป้า

คุณป้า: ป้าเห็นคุณแล้วเหนื่อยแทน

พยาบาล: หนูก็เหนื่อยเหมือนกันค่ะ

คุณป้า: ลู๊ๆนะค่ะคุณพยาบาล ป้าเป็นกำลังใจให้ ป้าอยากให้คุณพยาบาลอยู่ที่นี้นานๆ อยากเจอคนที่พูดดี คุยแลคนไข้ดี ๆ

หลายอาทิตย์ผ่านไป เจอคุณลุง คุณป้าที่โรงจอดรถพร้อมกับลุงข้าวสาร 3 ลุง ทั้งข้าวกล้อง ข้าวสีนิล ข้าวเหนียว คุณป้าบอกว่า ข้าวสารนี้ป้ากับลุงปลูกเอง ปลอดภัย 100 % ตั้งใจเอามามอบให้คุณพยาบาลเพื่อเป็นการขอบคุณ เพื่อแทนกำลังใจให้คุณพยาบาล ที่คุณพูดดี ทำดี ให้บริการดี ๆ กับคนไข้ ป้ากับลุงขับรถมารออยู่หลายวัน ไม่เห็นคุณพยาบาลมาทำงาน รออยู่นานเลย ช่วงอาทิตย์ก่อนหนูลาพักผ่อน เลยไม่ได้มาทำงานค่ะ จริง ๆ ไม่น่าลำบากรบกวนคุณลุงคุณป้าเลยคะ

ป้าขอให้หนูตั้งใจทำงาน ทำความดีนะ แม้จะรู้สึกเหนื่อย หรือท้อแท้หนูต้องเรียนรู้ ปรับตัวและทำงานให้มีความสุขนะ รอยยิ้มความเอื้ออาทร การช่วยเหลือคนไข้ของหนูช่วยให้คนไข้หายป่วยไปครึ่งเลยนะ เออ.....ฟังแล้วถึงกับอึ้งพร้อมรับลุงข้าวสารจากมือของคุณป้า

คุณข้าวสาร!.....ถ้ามองผ่านก็คงเป็นแค่อาหารสำหรับเลี้ยงโลกธรรมดา ๆ ในการทำงานหลายท่านอาจจะเคยได้รับของฝากจากคนไข้ที่ดี ๆ มากมาย แต่ข้าวสาร 3 ลุงของคุณลุงกับคุณป้าเป็นเหมือนตั้งเมล็ดพันธ์แห่งความดี ที่มีผลต่อความคิดและทัศนคติของพยาบาลคนหนึ่ง ขอขอบคุณลุงกับคุณป้า แล้วเดินขึ้นตึกมาแบบตัวลอย ๆ อยู่กับความคิดบางอย่างของตนเอง ทบทวนเรื่องราวที่ผ่านมา เออเนะ.... ไช้เนะ.... งานที่เราไม่ชอบ คนอื่นมองเรายังทำได้ดี คนอื่นดู เขายังรู้สึกว่ามันมีประโยชน์นะ รอยยิ้มของเรา คำพูดของเรา ความเอื้ออาทร การกระทำของเรา มันช่วยคนรอบข้างได้เนะ เอาละลองเปลี่ยนทัศนคติของตัวเองดูไหม เพื่อให้เกิดความสุขสำหรับทุก ๆ คน งานนี้ไม่ยาก แค่ปรับบางอย่างเล็กน้อยโดยเริ่มที่ตัวเราเองก่อน ให้บริการให้ได้มาตรฐานวิชาชีพของเรา ก็คือทำดีแล้ว ไม่ละทิ้งมาตรฐานวิชาชีพ ก็คือไม่ได้ทำชั่วแล้ว ไม่เฟื่อง ไม่สาด ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขอยู่กับปัจจุบันให้เป็น เพราะถ้าวันนี้ เราไม่ได้ทำในสิ่งที่รัก ก็จงรักในสิ่งที่เราทำอยู่ และทำหน้าที่ ที่อยู่ตรงหน้าให้ดีที่สุด เท่าที่จะ

เราสามารถทำได้ ขอขอบคุณคณะคุณข่าวสารกับบริการของงานด้านหน้า ที่มาช่วยจุดประกายบางอย่างให้พยาบาลคนหนึ่งมีกำลังใจในการทำงานต่อไป

3. **ชื่อและที่อยู่ขององค์กร :** งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว จ.เชียงราย
4. **สมาชิกทีม :**
 1. นางณัฐวรานี แสงจันทร์วัฒนา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 2. นางสาวสมร ภัทรจิตรานนท์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 3. นางอรธิมา ดวงสุวรรณ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 4. นางสุรีย์พร ชันบุญ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
 5. นางอรพิน ชัยปิ่น ผู้ช่วยเหลือคนไข้
5. **เป้าหมาย :** เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีคิด วิธีการปฏิบัติงานของคนด้านหน้า
6. **ที่มาของปัญหา :** จากอุบัติเหตุการร้องเรียน ความไม่พึงพอใจในการให้บริการ
7. **กิจกรรมการแก้ปัญหา / พัฒนา :**
 - สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานแต่ละวันของตนเอง ก่อนออกจากบ้านทำจิตใจให้สบาย ยืนหน้ากระจก ฝึกยิ้มให้กับตนเองทุกวัน และยิ้มให้กับคนรอบข้างให้มากขึ้น
 - คิดดี พูดดี ทำดี เมื่อเจอปัญหาพยายามหายใจเข้าลึก ๆ ยาว ๆ ถ้าแก้ไขไม่ได้จริงๆ ให้เดินออกไปจากพื้นที่ก่อน เพราะอะไรก็ตามที่มีความแรงพอ ๆ กันไม่ว่าจะอารมณ์ความรู้สึก ถ้าประทะกันก็จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่เกิดผลดีต่อใคร ๆ ทั้งนั้น
 - ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ
6. **การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น :** ไม่ก่อให้เกิดข้อร้องเรียน ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ คนทำงานมีความสุข
8. **บทเรียนที่ได้รับ :**
 - เรียนรู้ที่จะปรับทัศนคติของตนเอง คิดดี พูดดี ทำดี เห็นค่าของตัวเองมากขึ้น
 - รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทุกคนที่มาโรงพยาบาลมาด้วยความหวัง มาด้วยต้องการได้รับการช่วยเหลือ การดูแลที่ดีๆ จากทีมสุขภาพ ถ้ามีสิ่งใดที่เขาไม่พอใจอาจเพราะเรายังไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างชัดเจน
 - การสื่อสารเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าจะผ่านทางสีหน้า แววตาท่าทาง การแสดงออก
 - เรียนรู้ที่จะปรับทัศนคติของตนเอง คิดดี พูดดี ทำดี เห็นค่าของตัวเองมากขึ้น
 - พยายามคิดว่าคนโง่มักเอาใจไว้ที่ปาก คนฉลาดจะเอาปากไว้ที่ใจเสมอ (ตัวเองต้องหัดเป็นคนฉลาดให้ได้) ฝึกนั่งให้เป็น ใจเย็นให้ได้ กับงานบริการด้านหน้า แล้วทุกอย่างจะผ่านไปได้ดี
 - วันนี้ถ้าเรายังมีพื้นที่ของการทำความดี ภายใต้งานด้านนี้ ๆ องค์กรดี ๆ ใต้ชายคาของพื้นที่โรงพยาบาลแม่ลาว งานเราทำแล้วได้บุญ มาร่วมสะสมบุญกันไปนะคะ
9. **การติดต่อกับทีมงาน :** นางสาวสมร ภัทรจิตรานนท์ และเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลแม่ลาว จังหวัดเชียงราย Tel 053-603162, E-mail saisamorny@hotmail.com