

เรื่องเล่าที่ดีในที่ทำงาน : จิมมี่...เราสัญญา เราจะพาคุณกลับบ้าน

ศรียรัตน์ กิनावงศ์

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว

“พบชายนิรนามหมดสติข้างทาง น่าจะถูกรถชนหน้าโรงเรียนแม่ลาววิทยาคม ตอนนี้ Refer ไปโรงพยาบาลเชียงรายละ” ข่าวการพบอุบัติเหตุ การออกรับผู้ป่วยที่บ้าน หรือการออกชั้นสูตรของแพทย์ เป็นสิ่งที่ทุกคนในโรงพยาบาลมักจะเล่าสู่กันฟังเป็นเรื่องปกติ บางรายก็แอดมิทเข้ามาในหอผู้ป่วย บางรายก็ได้รับการส่งต่อโรงพยาบาลอื่น บางรายแพทย์ก็ให้กลับบ้านเมื่ออาการดีขึ้น

“จิมมี่” เป็นผู้ป่วยชาวมาเลเซีย หลังจากมีคนพบว่าหมดสติอยู่ข้างทางแล้วนำส่งโรงพยาบาล ได้มีการส่งตัวไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จากนั้นจึงได้รับการส่งตัวกลับมาแอดมิทที่โรงพยาบาลแม่ลาวเพื่อรอกลับบ้าน เนื่องจากไม่สามารถติดต่อญาติของผู้ป่วยได้ จิมมี่จำเหตุการณ์ขณะเกิดอุบัติเหตุไม่ได้ จำได้แค่กำลังเดินทางไปไหนซักแห่ง จากอุบัติเหตุในครั้งนี้ทำให้จิมมี่มีเลือดออกในสมองเล็กน้อย และมีขาซ้ายหัก ต้องฉีดยาแก้ปวด ทำให้ช่วยเหลือตนเองได้น้อย

เมื่อจิมมี่มาแอดมิทที่โรงพยาบาลแม่ลาว ปัญหาสำคัญอันดับแรกในการดูแลจิมมี่คือ เรื่องของภาษา จิมมี่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้เล็กน้อย แต่เป็นการพูดภาษาอังกฤษในสำเนียงชาวมาเลเซียซึ่งฟังและแปลได้ยากมาก แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนก็พยายามสื่อสารกับจิมมี่ให้ได้มากที่สุด ทั้งใช้ภาษาอังกฤษ จนถึงภาษาไต้ ซึ่งก็พอจะสื่อสารเข้าใจกันบ้าง ปัญหาต่อมาที่พบคือ ในช่วงแรกจิมมี่มักจะหงุดหงิดโวยวาย ทั้งจากการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ปวดแผล อยากทานอาหารที่ชอบ และที่สำคัญ “จิมมี่อยากกลับบ้าน” เจ้าหน้าที่ทุกคนพยายามให้กำลังใจ และปลอบใจให้จิมมี่อารมณ์ดีขึ้น ชื่อน้ำหวานที่จิมมี่อยากทานมาให้คุณดูแลช่วยเหลือกิจกรรมทุกอย่าง ให้กำลังใจว่าจิมมี่จะต้องได้กลับบ้านอย่างแน่นอน จากที่หงุดหงิด จิมมี่ก็เริ่มอารมณ์ดีขึ้น จิมมี่มักจะเล่าเรื่องบ้านของเขาที่มาเลเซียให้เจ้าหน้าที่ทุกคนฟังเมื่อเจ้าหน้าที่ไปดูแล ในช่วงเวลานั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนก็พยายามติดต่อหาญาติของจิมมี่ จนในที่สุดก็สามารถติดต่อน้าของจิมมี่ได้ หลังจากนั้นนอนโรงพยาบาลเกือบสองสัปดาห์ น้าของจิมมี่จึงมาหาเพื่อพาจิมมี่กลับบ้าน ณ เวลานั้นจิมมี่มีท่าทางดีใจมาก และคิดว่าตนเองจะได้กลับบ้านในไม่ช้าอีกทีวันนี้ แต่ก็เกิดปัญหาขึ้นอีกเมื่อจิมมี่ยังไม่สามารถกลับบ้านได้เพราะว่า on Skeletal traction ซึ่งเป็นเหล็ก ทำให้ไม่สามารถขึ้นเครื่องบินสายการบินใด

ได้นอกจากสายการบินไทยเท่านั้น เนื่องจากสายการบินอื่นไม่มีที่นั่งสำหรับผู้โดยสารที่เป็นผู้ป่วย และต้องเตรียมค่าใช้จ่ายสำหรับเดินทางประมาณสองแสนบาท ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก น้ำของจิมมีไม่สามารถหาเงินจำนวนนี้มาได้ การเดินทางกลับบ้านของจิมมีจึงต้องชะงักต่อไป ในแต่ละวันจิมมีจะคอยถามเจ้าหน้าที่ทุกคนวันละหลายครั้งว่า “จะได้กลับบ้านเมื่อไหร่?” “อีกนานไหมถึงจะได้กลับบ้าน?” เจ้าหน้าที่ทุกคนก็พยายามปลอบโยนให้จิมมีใจเย็น และให้ความหวังว่าจิมมีจะต้องได้กลับบ้านแน่นอน ในช่วงเวลานั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนทั้งแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ ทุกคนพยายามปรึกษาหารือกันทุกวันว่าจะมีวิธีใดที่จะสามารถทำให้จิมมีได้กลับบ้านโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด เรามีการติดต่อทั้งตำรวจ ท้องเที่ยว หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว รวมถึงติดต่อสถานทูต เพื่อดำเนินการเรื่องเอกสารพาสปอร์ตที่ใกล้หมดอายุของจิมมี และดำเนินการเพื่อส่งจิมมีกลับบ้าน

ในที่สุดความพยายามของเจ้าหน้าที่ทุกคนก็ไม่สูญเปล่า หลังจากที่ทุกคนได้ระดมความคิดเพื่อหาวิธีนานนับเดือน จึงพบวิธีที่จะพาจิมมีกลับบ้าน ซึ่งจะเดินทางด้วยวิธีโดยสารรถ จากนั่นไปต่อเรือที่หาดใหญ่เพื่อกลับไปมาเลเซีย วันที่จิมมีได้กลับบ้าน คือวันที่จิมมียิ้มได้สดใสที่สุดตั้งแต่มานอนโรงพยาบาล จิมมีกล่าวขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกคนไม่หยุด และบอกกลับทุกคนตลอดเวลาว่าเขาจะกลับมาเลเซียบ้านเกิดของเขาแล้ว

ถึงแม้วันที่จิมมีมานอนโรงพยาบาล เขาจะทำหน้าที่บ้าง ร้องไห้บ้าง แต่หลังจากนั้นเมื่อเขาได้รับการดูแล การพยาบาล และการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในหอผู้ป่วย เขาก็กลับมายิ้มได้ และมีรอยยิ้มที่สดใสที่สุดในวันนี้วันที่เขาได้กลับบ้าน นั่นเอง สิ่งเหล่านี้ทำให้ดิฉันได้รู้ว่าการทำงาน ไม่จำเป็นที่เราต้องทำแต่งานประจำของตนเอง และงานต่างๆจะลุล่วงได้ก็ต้องการร่วมแรงร่วมใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมจากหลายๆฝ่ายงานจึงจะเกิดผลสำเร็จและมีคุณภาพ จากเรื่องราวดีดีนี้ทำให้ดิฉันรู้สึกภาคภูมิใจในทีมงานทุกคน และเกิดเป็นความภาคภูมิใจในตนเองที่นอกจากจะทำงานด้านการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพแล้ว ทุกๆคนยังไม่ลืมที่จะให้การช่วยเหลือผู้มารับการบริการในด้านอื่นให้มีคุณภาพเช่นกัน....