

## “ถูกที่ ถูกใจปลอดภัยสำหรับทุกคน”

สรุปเรื่องเล่าโดยย่อ :

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของของโรคไวรัส โควิด COVID -19 อีกภาระกิจที่สำคัญของงานผู้ป่วยนอกคือการจัดระบบการให้บริการ ARI Clinic โดยจัดบริการให้ผู้ป่วยที่มาตรวจด้วยโรกระบบทางเดินหายใจทั้งหมดที่จุดบริการ ARI clinic เช่นผู้ป่วยที่เป็น Covid / วันโรค / ไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก จะคัดแยกผู้ป่วยไปนั่งเก้าอี้ตามสีต่าง ๆ เก้าอี้สีแดง สำหรับคนไข้ covid เก้าอี้สีน้ำเงิน สำหรับคนไข้ URI เก้าอี้สีเหลืองสำหรับคนไข้วัณโรค และเก้าอี้ฟ้าสำหรับญาติ โดยมีการจัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนกันมาให้บริการในทุกวัน การคัดกรองเริ่มที่จุดคัดกรองหน้าห้องบัตร

บรรยากาศตอนเช้า ช่างเสริมสวย ผู้คนล้นหลามกับบริการของเราโดยเฉพาะวันจันทร์ กับวันศุกร์ที่นั่งด้านหน้า แทบไม่เพียงพอ เสียงเจ็ดยแจ้ว เจรจาของเหล่าพี่ป้า น้า อา ที่มาบังเอิญพบกันที่ โรงพยาบาล ต่างคนต่างหอบเอาหัตถ์ลมมาขายกันคนละ หลาย ๆ แขนง ไม่มีใครฟังใครเลย

เมื่อพยาบาลคัดกรองมาถึงก็เริ่มประชาสัมพันธ์ระบบบริการ ก็เริ่มชี้แจงขั้นตอนการเข้ารับบริการให้ทุกคนรับทราบ ท่านใดที่มาใช้บริการที่คลินิกพิเศษ เบาหวาน ความดัน ไต ให้ลงไปใส่เสื้อคลุม, ท่านใดที่มาตรวจฟัน ภายภาพ แผนไทย ยืนบัตรประชาชนที่ห้องบัตรได้เลย ส่วนท่านใดที่มาตรวจด้วยอาการไข้ ไอ เจ็บคอ ให้ลุกมาหาพยาบาลก่อนได้เลยเพื่อคัดแยกท่านไปที่คลินิกโรกระบบทางเดินหายใจก่อน พยาบาลจุดซักประวัติจะเริ่มซักประวัติเวลา 08.00 น. คุณหมอมองจะออกตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกเวลา 9.00 โมงโดยประมาณ มีคำถามหรือข้อสงสัยอะไรไหมคะ ถ้าไม่มีพยาบาลขออนุญาตเรียกคิวคัดกรองเลยนะคะ

**พยาบาล :** คิวที่ 1 ความดันปกติ นะคะ เควอรับใบนำทางแล้วไปเจาะเลือด **คิวที่ 2** อาการเป็นไงบ้างคะ ความดันดูดี เควไปเจาะเลือดนะคะ **คิวที่ 3** มีเจาะเลือด เควเจาะเลือดเสร็จไปตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจนะคะ **คิวที่ 30** .....บลา ๆ ๆ **คิวที่ 60** กินยาวัณโรคได้ 1 สัปดาห์น้อ ความดันก็ดี วันนี้หมอนัดหื้อไปนั่งเก้าอี้เหลืองรอนะเจ้า คิวไหนที่พยาบาลเรียกแล้วไม่อยู่ ขออนุญาตผ่านไปนะคะ **คิวที่ 70**.....

**คนไข้ :** พยาบาล คิว 50 ฮ้องละ บ่าได้ปะอีแก้วเมินละ มัวอู้กัน เลยบ่าได้ยิน

**พยาบาล :** อ้องแล้วเจ้า แม่เป็นหยังมา ไข้ ไอ เจ็บคอ **ได้ตรวจ covid มาละกะ**

**คนไข้:** ยังเลย

**พยาบาล:** เควอแม่ไปนั่งที่เก้าอี้สีแดง ที่คลินิกระบบทางเดินหายใจน้อ ประมาณสัก 15 นาทีเพราะมีคนไข้หลายประเภทอยู่ตรงนั้น บ่าติเดินไปตางใดตื้อน้อ เควจะมีเจ้าหน้าที่ลงไปดูแล และตรวจ covid หื้อเจ้า

**คนไข้:** ไปตอนนี้เลยน้อ

**พยาบาล :** นั่งรอตรงนี้นนะ

สักสาย ๆ พี่ผู้ช่วยขึ้นมาถามหาคนไข้ ป้าคำ ARI อยู่ไหนนะ มีแต่คนไข้ TB 2 คนนะ นั่งเก้าอี้สี่เหลี่ยม อู้กัน  
อยู่ฮั้น พยาบาลตกใจ คนไข้ TB มีคนเดียวนะ กินยาจะยังบ่ครบอีกคน ที่นั่งเก้าอี้แดงรอ ATK นะ สงสัยจะ COVID  
บอกตึงบ่าฟังกันเลย หยั่งอู้ยากแต่น้อ รู้สึกเริ่มโมโห

**พยาบาล :** เดินลงไป ARI อี้แม่ พยาบาลบอกนั่งเก้าอี้สีแดง นี้ หยั่งไปฮั้นนะ ตางฮั้นคนไข้วันโรคนะ อี้แม่  
หยั่งบ่าฟังกันพยาบาลนะ

**คนไข้ :** เดินมาเก้าอี้แดง แบ่งหน้าฮ้อย ๆ คนนั้นเป็นวันโรคกะ อี้แม่จะติดก่อนสิ หน้าเริ่มวิตกกังวล

**พยาบาล :** บะเป็นหยั่ง นั่งตรงน้อ เดวเฮาตรวจ covid ก่อน ถ้ามีปัญหาหรือสงสัยหยั่งหื้อถามน้อ  
พยาบาลกะเป็นห่วงอี้แม่นั้นนะ

การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องเรียนรู้ตลอดเวลา ด้วยพื้นฐานความรู้ความเข้าใจของแต่ละคน ไม่  
เหมือนกัน การดูแลเอาใจใส่ทำตามมาตรฐานวิชาชีพ จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกคนควรพึงปฏิบัติ เพื่อให้ทุกคนมี  
ความปลอดภัยในทุก ๆ สถานการณ์

เขียนเรื่องเล่าโดย พว. สายสมร ภัทรจิตรานนท์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่ลาว