

1. ชื่อผลงาน/เรื่องเล่า : ยายจำ...อย่าเพิ่งโกรธ
2. คำสำคัญ และหัวใจของเรื่อง : การสื่อสาร การให้คำแนะนำ
3. ชื่อและที่อยู่องค์กร : งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว
4. ที่มาของเรื่องเล่า : ปัจจุบัน เราจะพบว่าหลายครั้งที่ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ แล้วมีการโพสต์ในสื่อ Social เป็นจำนวนมาก ซึ่งจากการที่เราได้เห็นตัวอย่างเรื่องราวที่เกิดขึ้น จนในวันหนึ่งเราในฐานะผู้ปฏิบัติงานได้ประสบเหตุการณ์จริงในการทำงาน จึงทำให้เกิดกระบวนการในการจัดการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้มีความเหมาะสมที่สุด เพื่อเป็นต้นแบบในการจัดการกับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต หรือเหตุการณ์ที่มีความรุนแรงยิ่งกว่าที่ผ่านมา ให้ดียิ่งขึ้นทั้งต่อตัวเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ
5. โครงเรื่อง : โดยธรรมชาติผู้ป่วยที่มารับการรักษาด้านร่างกายที่โรงพยาบาล ย่อมจะมีความไม่สุขสบายด้านจิตใจตามมาด้วยเสมอ ทั้งจากความเครียดในเรื่องความเจ็บป่วยของตนเอง และความเครียดจากผลกระทบที่เกิดจากความเจ็บป่วย เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น ซึ่งนอกจากตัวผู้ป่วยที่เกิดความเครียดแล้ว ญาติที่เป็นผู้ดูแลก็ย่อมจะมีความเครียด และความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นนอกจากการให้การดูแลด้านร่างกายแล้ว เราจึงต้องมีการดูแลในด้านจิตใจของผู้ป่วย และญาติให้เหมาะสมด้วย ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ป่วยและญาติคลายความวิตกกังวลได้ดีที่สุด คือการให้คำแนะนำที่เหมาะสม และเพียงพอนั่นเอง
6. การเปลี่ยนแปลง และบทเรียนที่ได้รับ : การให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย และญาติ เป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้ป่วย และญาติคลายความวิตกกังวล และช่วยลดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่ดีที่สุด ถึงแม้ว่าในหลายๆครั้งงานที่เราทำจะยุ่ง หรือหนักเพียงใด แต่สิ่งที่ไม่ควรละเลยเป็นอย่างยิ่งคือ”การสื่อสาร”นั่นเอง จึงจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลแบบองค์รวมอย่างแท้จริง
7. การติดต่อกับทีมงาน : นางสาวเมธินี วิริยะ งานผู้ป่วยใน โทร.053-603102

## เรื่องเล่าดีดีในที่ทำงาน : ยายจำ...อย่าเพิ่งโกรธ

กึ่ง!! ครืดๆๆๆ “คนไข้ใหม่เอาไว้เตียงไหนคร้าบบบ” เสียงล้อเข็นบดกับทางเดินผ่านรอยต่อระหว่างประตู พร้อมกับเสียงเจ้าหน้าที่พนักงานเปลที่ตะโกนถาม ขณะนำผู้ป่วยรับใหม่มาส่ง ณ หอผู้ป่วยใน วันนี้เป็นอีกวันหนึ่งที่ดิฉันทำงานไปแล้วแปดชั่วโมง และรอทำงานให้ครบอีกแปดชั่วโมง ก่อนที่จะลงเวรกลับบ้านไปพักผ่อนตามตารางเวรที่กำหนดไว้

“น้อง.....” เป็นผู้ป่วยรับใหม่รายล่าสุดที่มา Admit ด้วยโรคปอดอักเสบ ขณะที่ดิฉันนำไปเช่นต์ยินยอมรับการรักษาไปให้คุณแม่และคุณยายของน้องเช่นต์ ดิฉันก็อธิบายถึงโรค อาการคร่าวๆ และการรักษาที่แพทย์ได้ order ไว้ให้คุณแม่ และคุณยายได้รับทราบ อย่างที่เคยทำทุกครั้งเมื่อมีผู้ป่วยมา Admit โดยเฉพาะเมื่อไม่กี่วันที่ผ่านมา ดิฉันได้เห็นเรื่องราวที่แชร์กันใน Facebook ที่มีคุณแม่รายหนึ่งโพสต์ต่อว่าพยาบาลที่ไม่ยอมให้คำแนะนำเมื่อพาลูกไปรักษา ดิฉันจึงพยายามให้คำแนะนำที่คิดว่าจะช่วยลดความวิตกกังวลแก่ญาติให้มากที่สุด หลังจากน้อง Admit เข้ามา น้องเล่นได้ดีมาก ทานได้ดีมาก ไม่มีไข้เลย และที่สำคัญไม่แองกั้วพยาบาลเลย น้องเป็นเด็กที่น่ารักมาก ดิฉันและพี่ๆในเวรก็ผลัดเปลี่ยนกันไปเล่นกับน้องบ้าง และปฏิบัติงานในเวรตามปกติ

“หมอๆๆๆ!!! ผ่อน้องจิม น้องเป็นอะหยังก็บู้” ทันทิที่ได้ยินเสียงเรียก ดิฉันและพี่ผู้ช่วยเหลือคนไข้จึงได้รับลุกขึ้นไปดูว่าเกิดอะไรขึ้นกับคนไข้ สิ่งที่ดิฉันเห็นคือ น้องมีอาการหนาวสั่นทั้งตัว ดิฉันจึงรีบทำการวัดไข้ ทันทิ “38.5 °C” น้องมีไข้เนื้อเจ้า เดี่ยวเช็ดตัวลดไข้ก่อนเนาะ แล้วก็ทานยาลดไข้ เดี่ยวยายไปเอากาละมังใส่ น้ำอุ่นมาเนื้อเจ้า เดี่ยวน้องไปเอายาลดไข้มาให้” ดิฉันอธิบายอาการของน้อง และสาเหตุที่ทำให้น้องสั่นอีกเล็กน้อย ก่อนที่จะเดินหันหลังกลับไปเพื่อเอายาลดไข้มาให้ผู้ป่วย ขณะที่กำลังเตรียมยาเสร็จแล้วกำลังจะนำยามาให้ผู้ป่วยที่เตียง พลันได้ยินเสียงของคุณยายที่พูดเสียงดังคล้ายกับตะโกน ด้วยน้ำเสียงที่หงุดหงิดว่า “โหย!! บู้ๆๆๆ เครื่องทำน้ำอุ่นอยู่ไหนก็บู้ เครื่องทำน้ำอุ่นก็บมี เซาะบ่ปะ ” ดิฉันจึงเดินไปหาคุณยายเพื่อจะพาคุณยายไปนำน้ำอุ่นเพื่อมาเช็ดตัวน้อง พร้อมกับบอกกับคุณยายว่า “ยาย เครื่องทำน้ำอุ่นอยู่ในห้องน้ำนั่นเนาะ เจ้า มันจะมี 2 ก๊อก....” ในขณะที่ดิฉันยังให้คำแนะนำไม่จบ ทันใดนั้นคุณยายก็วางกาละมังเปล่าทิ้งไว้บนเตียงคนไข้ที่ว่าง และเดินหนีดิฉันไปหาผู้ป่วยพร้อมกับบ่นออกด้วยน้ำเสียงที่หงุดหงิดว่า “โหย!!!! บู้ๆๆๆ เปิดบัจ่าง บู้จัก บ่หันอะหยังซักอย่าง! ผ่อเลาะๆ น้องตัวสั้นขนาด มันเป็นอะหยังนิ โหย!!” ในวินาทีนั้น ดิฉันรู้สึกโกรธมาก โกรธจนมือสั่น แต่สิ่งที่ดิฉันทำได้คือ บอกให้พี่ผู้ช่วยเหลือคนไข้ไปเอาน้ำอุ่นมา พร้อมกับอธิบายให้คุณยาย และญาติๆของน้องด้วยเสียงที่ดังฟังชัดถึงโรค อาการ การดูแลรักษา และการเช็ดตัวลดไข้อย่างถูกวิธี โดยพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และไม่กระโชกโฮกฮากที่สุด ซึ่งหลังการเช็ดตัวลดไข้เสร็จสิ้น เมื่อดิฉันวัดไข้ซ้ำ จึงพบว่าไข้ของน้องลดลงอยู่ในระดับปกติ น้องไม่มีอาการหนาวสั่น พักได้ แต่งานของดิฉันและพี่ผู้

ช่วยเหลือคนไข้ยังไม่เสร็จแค่นั้น เนื่องจากขณะนั้นเป็นเวลาหลังสองทุ่มซึ่งไม่มีแม่บ้านปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยแล้ว จึงเป็นหน้าที่ของดิฉันและผู้ช่วยเหลือคนไข้ในการเช็ดพื้นให้แห้งจากน้ำที่นำมาเช็ดตัวน้อง เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ป่วยหรือญาติคนอื่นมาเหยียบจนอาจจะลื่นล้มได้ ในขณะที่ดิฉันเก็บอุปกรณ์ที่ใช้ทำความสะอาดอยู่นั้น คุณยายก็เดินมาหาดิฉันแล้วบอกกับดิฉันด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลขึ้นว่า “มาๆๆ เตี่ยวยายจัดการเอง” ดิฉันบอกกับคุณยายว่าไม่เป็นไร เตี่ยวยายจัดการให้ และดิฉันก็เดินกลับไป Nurse station เพื่อจัดการงานอื่นๆที่ค้างอยู่ต่อให้เสร็จ ซึ่งในระหว่างนั้นดิฉันได้ยินญาติคนอื่นๆบอกแก่คุณยายว่า “หันก่อน ฟังกำหมอเป็น กำนัฮ้อใจเย็นๆ อยู่กับหมอน้องบ๊อใจเป็นหยั่ง จำไว้เน้อยาย ตั้งสติ ” ซึ่งเมื่อหันกลับไปมองก็พบว่าคุณยายมีสีหน้าเฉยๆ และก็รับคำสั่งเบาหลายครั้ง จากวันนั้นเป็นต้นมา ขณะที่น้องรับการรักษาอยู่ที่หอผู้ป่วย ในบางครั้งน้องก็ยังมิใช่สูงอยู่ แต่สิ่งที่ดิฉันเห็น และได้รับฟังการส่งแหวจากพี่ๆก็พบว่าคุณยายไม่เคยมีท่าทางหงุดหงิดอารมณ์เสียอีกเลย ในทางกลับกันทั้งคุณยาย และคุณแม่ต่างก็ช่วยกันเช็ดตัวลดไข้ให้น้องอย่างถูกวิธี จนในที่สุดหลังการเข้ารับการรักษาในวันที่5น้องก็สามารถกลับบ้านได้อย่างราบรื่น

จากเหตุการณ์ในครั้งนี้ทำให้ดิฉันได้ตระหนักว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่เราไม่ควรละเลยเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน นั่นก็คือ “การสื่อสาร” แก่ผู้รับบริการทั้งตัวผู้ป่วย และญาติ เพราะถึงแม้ว่าเราจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่แค่ไหนแต่หากขาดการสื่อสาร ทั้งในด้านการอธิบายถึงความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น หรือการให้คำแนะนำต่างๆแล้วนั้น ย่อมส่งผลให้เกิดโอกาสที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจผิดๆต่อเจ้าหน้าที่ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อันจะนำไปสู่การประจาน การร้องเรียน การฟ้องร้อง ดังที่เราเห็นตัวอย่างจากกรณีต่างๆในสื่อ Socialนั่นเอง และอีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ การรู้จักระงับความโกรธ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ซึ่งเราสามารถทำได้เพียงแค่การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเมื่อสถานการณ์ต่างๆคลี่คลายโดยไม่มีความรุนแรงจากการปะทะกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการเกิดขึ้น สิ่งที่จะตามมาก็คือ “ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง” ที่เราสามารถรู้จักระงับอารมณ์โกรธของตนเองได้นั่นเอง