

## เรื่องเล่าที่ดีในที่ทำงาน

### เอาใจเขามาใส่ใจเรา...ชนะใจเขาชนะใจเราเอง

“ยะหยังต้องส่งกลับมาที่นี้ ผ่อเลาะคนไข้ยังบ่หายดีเลย ลำบากลำบากบ่หยังขนาดนี้!” เสียงตะโกนโหวกเหวกโวยวายจากญาติคนไข้ที่ตั้งกองภายในหอผู้ป่วยก่อนที่จะได้เห็นตัวคนไข้ บ่งบอกถึงความไม่พึงพอใจขั้นสุดของผู้พูด

จากสถานการณ์โควิด ส่งผลให้มีเจ้าหน้าที่บางส่วนของแผนกอายุรกรรม โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ติดโควิด จนทำให้หอผู้ป่วยอายุรกรรมหลายเตียงต้องรับผู้ป่วยเข้ารับการรักษา เนื่องจากขาดบุคลากรในการปฏิบัติงาน ต้องกักตัวผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูง และต้องทำความสะอาดอาคารไม่ให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อ ส่งผลให้ต้องมีการกระจายผู้ป่วยที่อาการคงที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียง โรงพยาบาลแม่ลาวก็เป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่ได้รับมอบหมายในการรับผู้ป่วยกลุ่มโรคกระดูกและข้อมารับการรักษาต่อเนื่อง ซึ่งผู้ป่วยที่ถูกส่งกลับมาบางส่วนก็เข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องมารับการรักษาใกล้บ้าน แต่ก็มีบางส่วนที่ไม่เข้าใจถึงความจำเป็นนี้

คุณสมคิด เป็นคนไข้คนหนึ่งที่ถูส่งมารับการรักษาที่โรงพยาบาลแม่ลาว เนื่องจากสถานการณ์โควิดที่วิกฤติของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ คุณสมคิดถูรถแท็กซี่บริเวณหน้าห้องและขา เนื่องจากอุบัติเหตุจากการทำงาน ทำให้ต้องผ่าตัดกระดูกเข่าและเข่า และผ่าตัดเพื่อตั้งกระดูก โดยมีโครงเหล็กขนาดใหญ่สำหรับตั้งกระดูกที่ขาซ้าย ในวันที่คุณสมคิดมาถึงหอผู้ป่วยใน สิ่งแรกที่เกิดขึ้นคือความไม่พอใจของญาติ ซึ่งเป็นพี่ชายฝาแฝดของคุณสมคิด ที่ชื่อคุณสมนึก สิ่งที่คุณสมนึกไม่พอใจก็คือ เขาไม่เข้าใจว่า ทำไมถึงเป็นน้องชายของเขาที่ต้องถูกส่งตัวมารักษาที่โรงพยาบาลแม่ลาวแห่งนี้ ทั้งๆที่น้องชายของเขาเป็นคนไข้เขตอำเภอเมือง ทั้งๆที่น้องชายของเขาเดินทางลำบาก ทั้งๆที่น้องชายของเขาใช้สิทธิ์ประกันสังคมของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ในครั้งแรกที่เจ้าหน้าที่ได้ให้คำอธิบายไป คุณสมนึกไม่ยอมรับฟังเหตุผลอะไรทั้งสิ้น ทั้งยังมีการพูดโต้เถียงเจ้าหน้าที่ที่พยายามอธิบายด้วยเสียงที่ค่อนข้างเกรี้ยวกราด ทำให้ในช่วงแรกเจ้าหน้าที่บางคนค่อนข้างกังวลกับการเข้าไปให้การพยาบาลคนไข้ เนื่องจากท่าทางที่ไม่เป็นมิตรของญาติ แต่เมื่อทุกคนได้เห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณสมนึกที่มีต่อคุณสมคิด ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต่างตระหนักถึงความรู้สึกของญาติคนไข้มากยิ่งขึ้น เมื่อลองเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้เราได้เข้าใจถึงเหตุผลที่เขาโกรธ ที่เขาไม่พึงพอใจ รวมถึงสิ่งที่เขาแสดงออกมามากขึ้น

ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงพยายามให้การพยาบาลคุณสมคิดอย่างเต็มความสามารถเหมือนที่ดูแลคนไข้ทุกคนที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยใน ถึงแม้ในบางครั้งยังต้องพบเจอกับคำพูดที่ไม่สุภาพจากญาติ หรือการถามคำถามด้วยน้ำเสียงที่ดุเดือด แต่ทุกๆคนก็พยายามปล่อยผ่านไป เพราะทุกคนต่างเข้าใจแล้วว่า เป็นเรื่องปกติที่ญาติคนไข้ย่อมกังวลกับอาการและการรักษาคนไข้ คุณสมคิดเข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยในเป็นเวลานานนับเดือน ต้องได้รับการไปตรวจตามนัดที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และกลับมารับการรักษาต่อที่

โรงพยาบาลแม่ลาวถึง 2 ครั้ง โดยการเคลื่อนย้ายแต่ละครั้งมีความยากลำบากจากอุปกรณ์ที่ติดตัวคนไข้ แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนก็ช่วยเหลือกันในการเคลื่อนย้ายคนไข้ให้ไม่เกิดอันตรายกับคนไข้และปลอดภัยที่สุดทุกครั้ง ซึ่งในขณะที่คุณสมคิดเข้ารับการรักษาที่หอผู้ป่วยนั้น แต่ละวันที่ผ่านไป สิ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนสังเกตและรับรู้ได้คือ ท่าทีที่เปลี่ยนไปของคุณสมนึกที่มีต่อเจ้าหน้าที่ จากอารมณ์ที่เกรี้ยวกราด ก็สงบลง จากคำพูดที่ดุดัน ก็มีความเป็นมิตรมากขึ้น มันทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้ว่า ความรู้สึกไม่พอใจของคุณสมนึกในคราวแรกนั้นได้เลือนหายไปแล้ว

และแล้วหลังจากผ่านระยะเวลาไปรวมกว่าสองเดือน คุณสมคิดก็ได้รับการส่งต่อไปตรวจตามนัดที่โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ และได้กลับบ้าน เจ้าหน้าที่ทุกคนต่างก็คิดว่าเราได้พยายามทำหน้าที่ให้ดีที่สุดแล้ว แต่สิ่งหนึ่งที่เราไม่คาดคิดก็คือ หลังจากนั้นไม่กี่วันคุณสมนึกได้กลับมาที่หอผู้ป่วย โดยนำกระเช้ามามอบให้เจ้าหน้าที่ทุกคนพร้อมกล่าวขอบคุณ และขอโทษเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยท่าทางซัดเซิน ขอขอบคุณที่ดูแลน้องชายของเขาเป็นอย่างดี ขอโทษที่เคยแสดงกิริยาที่ไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่ และเขาประทับใจมากที่ได้มารับการรักษาที่หอผู้ป่วยแห่งนี้ สิ่งนี้มันทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต่างรู้สึกเหมือนได้รับชัยชนะ ที่ให้การดูแลจนสามารถเอาชนะใจคนไข้และญาติได้ และสิ่งสำคัญคือ ความภาคภูมิใจที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองในการระงับอคติในการทำงานได้จนสำเร็จนั่นเอง

นางสาวศศิธร ชันติวงศ์  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่ลาว