

Humanized HealthCare



เรื่องเล่า ของชาวโพธาราม

พฤศจิกายน 2551
รวบรวมผลงานโดย...กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
โรงพยาบาลโพธาราม

คำนำ

โรงพยาบาลสวนใหญ่ที่ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพด้วยระบบ Hospital Accreditation และได้กำหนดให้มีการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม หรือ Holistic care ซึ่งโรงพยาบาลโพธารามได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจโรงพยาบาล และดำเนินการพัฒนาคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง และมีความสามารถที่จะประเมินผู้ป่วยด้วยจิตวิญญาณ ที่เรียกว่า Spiritaul Care

หากเราพิจารณาการบริการในปัจจุบันนี้ เราพบว่า แพทย์จะรับผิดชอบการดูแลทางกาย เป็นหลัก พยาบาลมักจะมีความสามารถในการดูแลทางจิตใจและสังคมไปพร้อมกัน อันที่จริงแล้วผู้ให้บริการทุกคนมีความสามารถในการให้บริการด้วย Holistic Care คือ การดูแลผู้ป่วยอย่างครบองค์รวม

Humanized Health Care คือการดูแลสุขภาพด้วยใจหรือด้วยเมตตาจิต ต้องให้ความเอื้ออาทร แสดงความห่วงใย ลดความทุกข์ทรมาน ให้ผู้ป่วยทั้งร่างกายและทางใจด้วย

ในโรงพยาบาลโพธาราม ถ้าเอ่ยถึง Humanized Health Care นั้นไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่เลย เพราะในโรงพยาบาลของเรามีการปฏิบัติในเรื่องของการดูแลทางจิตใจมานานแล้ว แต่เป็นเพียงชื่อที่ไม่คุ้นเคยเท่านั้นเอง เรื่องเล่าดีดีมากมาย จึงได้เกิดขึ้นในวันที่เราได้เข้าใจความหมายของ Humanized Health Care

ผลงานทั้งหมดนี้ รวบรวมได้จากผู้เข้าร่วมประชุมในวันที่ 28-29 ตุลาคม 2551 ในโครงการพัฒนาโรงพยาบาลคุณภาพด้วยความรัก จึงขอเผยแพร่เรื่องราวดีๆเหล่านี้ให้เพื่อนๆในโรงพยาบาลได้สัมผัสถึงความรู้สึกดีดี

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
November 2008



ความประทับใจ

เราได้เรียนรู้ว่า เพื่อนร่วมงานของเราหลายคน มีเรื่องที่ควรจดจำฝังใจ มาตั้งแต่วัยเด็ก และเมื่อเขาได้มีโอกาสเล่าออกมาให้ใครหลายๆคนฟังถึง ความรู้สึกนั้น เหตุการณ์นั้นมันเหมือนว่าเหตุการณ์เพิ่งเกิดขึ้น และมันส่งผลต่อ การกระทำในปัจจุบันของเรา ความรู้สึกที่เป็นเหตุการณ์ ฝังใจ หรือประทับใจ ของคนเรานั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อนและมันอยู่ในความทรงจำเสมอ ดังนั้นหาก เราเป็นผู้สร้างเหตุการณ์เหล่านั้นขึ้นมากับใครสักคน เราควรหยุดคิดพิจารณา ว่ามันเป็นเหตุการณ์ที่ฝังใจซึ่งอาจจะกระทบต่อจิตใจ ความรู้สึกของเขาไปนาน แล่นาน เราควรเป็นผู้เลือกที่สร้างให้เป็น ความประทับใจมากกว่าเป็น ความ ฝังใจ

นอกจากนั้น เราได้เรียนรู้ว่า ทุกคนรู้จักคำว่า Humanized ในมุมที่ ไกลเคียงกัน เพียงแต่ว่า อาจขาดโอกาสที่จะนำเสนอหรือแสดงสิ่งเหล่านั้น ออกมา รวมทั้งทุกเรื่องราวมีความเกี่ยวข้องที่สามารถนำมาเชื่อมต่อให้เห็น ภาพการทำงานที่มี Humanized ได้และเรายังได้เรียนรู้ว่าในองค์กรของเรา มีประชากร 700 กว่าชีวิตนั้น ในหลายๆชีวิตมารวมกัน ทำงานร่วมกัน แต่สิ่ง หนึ่งที่เป็นจุดรวมของความต้องการในการทำงานก็คือ ความเข้าอกเข้าใจกัน

ในการอบรมครั้งนี้ได้มีโอกาสนั่งสมาธิได้สงบสติ อารมณ์ การได้หยุด คิด พิจารณา จากการฝึกสมาธิต่างๆ ทำให้เราเกิดความสดชื่น คิดสิ่งต่างๆได้ อย่างรวดเร็ว รวดด้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น การได้ร่วมพูดคุย หัวเราะ สนุกสนานร่วมกัน น่าจะนำไปสู่เป้าหมายการทำงานของพวกเขาได้ในที่สุด

.....

2 วันผ่านไป....

- ✳️ ได้เห็นความคิดที่หลากหลายของกัลยาณมิตร
- ✳️ ได้ฝึกการเป็นผู้ฟังที่ดี
- ✳️ ได้ภาพที่สะท้อนจากข้อคิดของกัลยาณมิตร
- ✳️ คิดแบบบวกเป็นมากขึ้น
- ✳️ ได้รับความรู้เรื่องของ Process ต่างๆ (ไม่เคยอบรมมาก่อน)
- ✳️ การทำอะไรด้วยใจ(จริงๆ)ย่อมได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีเสมอ
- ✳️ กฎแห่งกรรมมีจริงมีแบบที่ส่งผลทันทีด้วย





มองโลกในแง่ดี...แล้วมีความสุข

การอบรม Humanizedทำให้เราได้ เข้าใจตนเอง เห็นคุณค่าตนเอง มากขึ้น มีสติ มีความรู้สึกที่ดีดี ฟังพอใจ มีความสุข สบายใจมากขึ้น เห็นใจคนไข้ สงสารคนไข้ เห็นค่าของความรักระหว่างแม่ลูก ความรักของเพื่อนมนุษย์ การเอาใจใส่ห่วงใยดูแล รับฟังมากขึ้น การมองคนในแง่ดี มองอย่างรอบด้านมองถึงโลกภายในไม่มองแต่ภายนอก ดูถึงคำพูดการแสดง แสดงออก ท่าทางความคิด การแสดงถึงความรู้สึกสนใจ การรู้จักให้การกระทำแหละเหตุผลเป็นสิ่งยอมรับความแตกต่างของมนุษย์ การกระทำบางอย่างไม่ได้บ่งบอกถึงความรู้สึก ต้องเรียนรู้ต้องศึกษา การกระทำที่ทำให้ตัวเองมีความสุข ก่อนที่จะมีความสุขเราต้องรู้จักคำว่า เพื่อแผ่ไปสู่เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ต้องรู้จักตัวเราก่อน คุณสมบัติให้มันเปิดใจให้กว้างใช้สมองซีกขวาพูดแต่สิ่งดีพูดให้คนมีความสุข

การรู้จักตัวตน



การที่เราทำความรู้จักกับตัวตนที่แท้จริงของเรา และผู้อื่น มันจะช่วยทำให้เราเข้าใจผู้อื่น รู้สึกฟังผู้อื่นด้วยสติ รู้จักสะท้อนความรู้สึกของผู้อื่น ได้รู้จักตัวตนของตัวเองมากยิ่งขึ้น การนำสิ่งดีๆที่ได้จากวิทยากร ทำให้เราคิดถึง ประสบการณ์ที่ประทับใจ และนำมาปรับใช้ในหน่วยงาน หรือในโรงพยาบาลโพธารามของเรา น่าจะทำให้เกิดสิ่งที่ดีๆอีกมากมายในองค์กรแห่งนี้ได้ไม่ยาก

ข้อคิดจากการฟังเรื่องที่เล่า

- ✿ การเคารพความเป็นปัจเจกและการตัดสินใจของผู้ป่วยแต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้(หมายถึงแม่ลูกยังดำรงชีวิตอยู่ได้จนครบกำหนดครบ)
- ✿ ผู้ป่วยคือครูของเรา
- ✿ ความรักของแม่นั้นยิ่งใหญ่ตั้งคำพูดที่ว่ารักหรือพระคุณของแม่แผ่นดินฟ้า



มองแง่ดี...ของมนุษย์

มนุษย์ทุกคนในโลกนี้มีทั้งส่วนดีและส่วนบกพร่องด้วยกันทั้งสิ้น ใครจะดีกว่าใคร ใครดีสุดคงหาไม่ได้ หรือถ้าจะว่าใครเลวที่สุดคงหาไม่ได้เช่นกัน ในแต่ละวันคนเรามีได้หลายๆอารมณ์และแสดงอารมณ์นั้นออกมา ถ้าเป็นอยู่ในขอบเขตของการยอมรับหรือเกิดอารมณ์ดี ก็จะไม่พบปัญหากับตัวเองและผู้อื่น แต่ถ้าเป็นอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์แน่นอนว่าต้องก่อปัญหากับเจ้าของอารมณ์และคนรอบข้างแน่นอน สิ่งสำคัญที่สุดที่ควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของคนเราก็คือ ตั้งสติ

เราควรมีสติอยู่เสมอ เมื่อมีสติ อารมณ์ต่างๆเราก็สามารถควบคุมได้ นอกจากนั้นความรักความเมตตาที่สำคัญ มนุษย์เราอยู่คนเดียวไม่ได้หรอก เพราะเราเป็นสัตว์สังคม แต่ครั้งอยู่กับคนหมู่มากก็เกิดการกระทบกระทั่งบ้าง ความคิดเห็นไม่ตรงกัน ถ้าอย่างนั้นจะเอาอะไรเป็นเครื่องตัดสินดีละ โดยส่วนตัวแล้วคิดว่าเหตุผลบางทีก็ยิ่งน้อยไป แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นคนอื่น มีความรัก ความเมตตา ย่อมทำให้จิตใจที่แข็งกระด้างอ่อนโยนลงได้ ในความคิดของคนเขียนแล้วเห็นว่าความรักความเมตตาทำให้จิตใจของคนเรามีความเป็นมนุษย์ที่สุด ความรักที่เห็นได้ง่ายที่สุดก็คือความรักของพ่อ-แม่ที่มีต่อลูกทุกคน เป็นความรักแบบไม่ต้องการของตอบแทน ไม่มีเงื่อนไขใดๆทั้งนั้นดังคำกล่าวที่ว่า

อ้มไม่หนัก รักไม่เลิก เบิกไม่ตัด ผิดไม่แค้น”

ถ้าคนเราทุกคนคิดว่าตัวเองเป็นแม่แล้วปฏิบัติต่อผู้อื่นเหมือนเขาเป็นลูก จะสามารถแบ่งปันความรักในใจออกไปได้อย่างง่ายดาย ความรักนะให้ไปเถอะไม่ต้องกลัวหมดหรือยิ่งให้ยิ่งดีนะค่ะ

ความรักจากแม่



ในการอบรมครั้งนี้ ไม่คิดว่าจะได้ฟังเรื่องราวที่สะท้อนความรู้สึกมากขนาดนี้ ได้เรียนรู้เกี่ยวกับความรักของแม่ที่มีต่อลูก และสามีที่รักภรรยามาก ซึ่งเป็นความรักของครอบครัว ได้เห็นรูปธรรมของการเสียสละ ความอดทนของคนที่เป็นแม่ เพื่อชีวิตที่ปลอดภัยของลูก ความเข้าใจซึ่งกันและกันนั้น มันจะช่วยส่งผลให้ครอบครัวและสังคมเป็นสุข



♥ การบริการด้วยความรัก ♥

วันแรกที่ได้เข้ามาในห้องประชุมแห่งนี้ รู้สึกว่า ะไรกันนะ ประชุมอะไร อบรมอะไรกัน ทำไมต้องนั่งกับพื้นด้วย แต่แล้วเมื่อเวลาผ่านไป 2 วันสำหรับการอบรมครั้งนี้ ทำให้เราได้รับอะไรมากมายเข้ามาในชีวิตของเรา ไม่ว่าจะเป็นการบริการผู้ป่วยด้วยความรัก ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคน ความต้องการสิ่งต่างๆ ในเรื่องเดียวกัน อาจจะมีความต้องการที่ต่างกัน ความรู้วิชาการทฤษฎีต่างๆ ที่มีอยู่ในหนังสือ ที่ร่ำเรียนมา ไม่ใช่กว่าจะใช้ได้กับผู้รับบริการทุกคน เราต้องดูภูมิหลังบรรทัดฐานของแต่ละคน และปรับเปลี่ยนทฤษฎีต่างๆ ใ้กับแต่ละคน คำพูดบางคำใช้กับคนหนึ่ง แต่กับอีกคนหนึ่งก็ต้องปรับ คำพูดคำหนึ่งทั้งๆที่เป็นความหมายเดียวกันก็อาจจะมีความหมายต่างกัน นั้นอยู่ว่าเราใส่ใจ รับฟัง การให้บริการหรือตั้งใจในการให้บริการกับบุคคลต่างๆ ที่เข้ามาใช้บริการเรามากแค่ไหน บางครั้งสิ่งที่เราว่าดีที่สุดในใจไม่ใช่สิ่งที่เขาต้องการเสมอไป

ความรัก ความอบอุ่น ที่เรามอบให้กับบุคคลทั้งหลาย ส่งผลทำให้เราสบายใจ มีความสุข ชีวิตประจำวันของเราก็จะ Happy ตลอดไป บางครั้งบางกรณีปัญหาต่างๆ ก็ต้องใช้เวลาทั้งในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้เราต้องมีสติ รู้สึกตัวตลอดเวลา ไม่น้อมเอียงไปตามปัญหาหรืออุปสรรคที่เข้ามา รู้สึกขอบคุณและมีความสุขที่ได้รับสิ่งดีๆ จาก 2 วันที่ผ่านมา



พลังกายและกำลังใจ

การเรียนรู้ที่ได้จากกรณีศึกษาและการอบรมในครั้งนี้ทำให้เราได้รู้ ความรัก ความเมตตา ที่ควรมีให้กับคนไข้และคนรอบข้างของเรานั้น เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยไม่เลือกว่าจะเป็นใคร และสถานที่ใด ถ้าเราคิดว่า เราสามารถช่วยเหลือและทำให้คนเหล่านั้นพ้นจากความทุกข์ความทรมาน เมื่อผู้ป่วยเหล่านั้นมีอาการเจ็บป่วยที่ตีขึ้นและเกิดความปลอดภัย ทำให้เรารู้สึกว่าดีใจและมีพลังกำลังใจที่จะดูแลให้ความช่วยเหลือผู้อื่นต่อไป แต่บางครั้ง ความหวังดีที่เราคิดว่าถูกต้องอาจจะไม่ถูกใจผู้รับบริการ หรือเขาไม่ต้องการ

ดังนั้นเราจะต้องเรียนรู้ถึงความต้องการและสนับสนุนให้เขาเหล่านั้นได้คิดและแก้ปัญหาการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นความภาคภูมิใจของผู้ป่วยเองและเป็นทีพอใจทั้ง 2 ฝ่าย

แนวทางในการนำ Humanized Health Care ไปใช้ในทางปฏิบัติงานคงไม่เพียงเท่านั้น การนำไปขยายผลให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบและวางแผนในการให้บริการในผู้ป่วยหนัก น่าจะเกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าที่สุด โดยการใช้ Humanized Health Care อย่างน้อย เริ่ม 1 กิจกรรม และลองทบทวนดูว่าสิ่งที่ผู้ให้บริการได้มานั้นคืออะไร และสิ่งที่ผู้รับบริการได้จากเรานั้นคืออะไร มันมีค่ามากแค่ไหน ถ้าเราได้รับสิ่งดีๆเหล่านั้น ที่หาซื้อที่ไหนไม่ได้ มันต้องมาจากใจดี ของเราเอง การใช้ Humanized Health Care ในหน่วยงานให้มากขึ้นค่อยๆ และจะขยายต่อไปเรื่อยๆ ในกิจกรรมการดูแล

เรื่องเล่าของ โรงพยาบาลลำพูน

ทำให้เราได้สัมผัสถึง....

- ✂ ความเป็นมนุษย์ของคนธรรมดาและผู้เจ็บป่วย/ญาติ
- ✂ สิ่งผู้ป่วย/ญาติต้องการจากระบบบริการ
- ✂ สิ่งผู้ให้บริการต้องการทบทวนตนเองในการให้บริการด้วยความ เป็นมนุษย์
- ✂ การพัฒนาคนสู่การให้บริการด้วยใจ/ความเป็นมนุษย์
- ✂ การมองผู้อื่น/การเข้าใจผู้อื่น/การมองตนเอง
- ✂ การคิดแบบบวก/ลบ
- ✂ การให้บริการด้วยความเป็นมนุษย์ต้องมาจากใจ
- ✂ รูปแบบการบริหาร 4 อย่างคือ หมู กระตัง อินทรี หมี่
- ✂ การเรียนรู้การอยู่ร่วมกัน
- ✂ การทำจิตให้ว่าง/ใช้สติ
- ✂ แนวทางค้นหาจุดอ่อนที่ต้องนำมาพัฒนา
- ✂ ความสุขจากการให้บริการ โดยใช้หลักความเป็นมนุษย์
- ✂ การคิดวิเคราะห์/การตัดสินใจ

วันนี้ไม่สายเกินไป

Humanized Health Care สอนให้เรารู้ว่าคุณค่าของความเป็นมนุษย์นั้นมีอยู่ในตัวเราทุกคน เราซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตคน ความ เป็นความตายของคนถือเป็นเรื่องใหญ่ เราควรให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ ควรยึด หลักการดูแล การบริการ ด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ ที่สามารถทำให้โดย

ไม่ต้องลงทุน เพียงแต่ใส่ใจมากกว่าเดิมเท่านั้นเอง สิ่งที่ได้คืนมามันคือความสบายใจ

เมื่อเรามองเห็นคุณค่า มองเห็นหัวใจของความเป็นมนุษย์ด้วยกัน สิ่งดีๆ ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้การบริการ การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย ผลดีก็จะตามมาเอง ถ้าเราทำได้เริ่มต้นตั้งแต่วันนี้ก็ยังไม่มีคำว่าสาย



บริการที่มีคุณภาพ


ได้ปฏิบัติการทำสมาธิ การมีสติ ที่จะคิด จะทำอะไร ได้ทบทวน เชื่อมโยง ผลงานคุณภาพที่มีอยู่ กับ Flow chart ที่อาจารย์ให้มาตรวจสอบดูว่า เราทำได้ถูกทาง หรือไม่ โดยได้ร่วมรับฟังความคิดเห็นของทีม และมีคุณค่ายิ่งนัก

ถ้าได้ผ่อนคลาย ไม่เครียด คิดบวกในการทำงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่นคงไปได้ดี มีความพร้อม ทั้งใจและกาย ที่จะนำพาโรงพยาบาลของเรา เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ เป็นสถานที่ที่น่าใช้บริการ เป็นที่ไว้วางใจในการบริการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนก็จะมีสุขภาพดี มีความสุข ประเทศชาติก็จะมั่นคง มั่งคั่ง

ขอขอบคุณ อาจารย์ จาก พรพ. โรงพยาบาลโพธารามและ ผู้จัดทำโครงการที่ช่วยให้มีโครงการดี ๆ แบบนี้ อยากให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ ได้มีโอกาสดี ๆ อย่างนี้บ้าง เพราะไม่แน่ใจว่าเราจะถ่ายทอดได้ดีแค่ไหนเท่าที่ทำได้มาอบรมเอง

แม้จะผ่าน Accreditation หรือไม่ก็ตาม แต่เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุข ผู้ป่วยปลอดภัย ก็น่าใช้ได้ เพราะเป้าหมายสูงสุดของคุณภาพคือ ประชาชนมีสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุข ก็จะได้ทั้งชุมชนและประเทศชาติอีกด้วย

สิ่งที่ได้จากการอบรมครั้งนี้

-  มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น
-  เพลงบรรเลงไพเราะ



- 🌸 อาจารย์มีน้ำเสียงนุ่มนวล
- 🌸 ให้เราแบ่งปันความรัก
- 🌸 ปวดเข่ามากๆ และหนาวมากๆ
- 🌸 รู้สึกรักเพื่อนมนุษย์ อยากดูแลผู้ป่วยด้วยความรักให้เพื่อนมนุษย์ด้วยกัน
- 🌸 ได้ดูวิดีโอตัวอย่างของโรงพยาบาลบ้านเหลื่อม ในการเข้าถึงบริการ รู้สึกเป็นบรรยากาศดี ๆ ของชาวบ้านกลุ่มรถไฟ+เจ้าหน้าที่
- 🌸 รู้จักผู้นำ 4 ทิศ
- 🌸 บรรยากาศน่าฟังนอห เวรดีกลงมา
- 🌸

ปล. อยากให้โรงพยาบาลผ่าน HA จัง



หัวใจความเป็นมนุษย์

การให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นการมองเห็นคุณค่าในความเป็นมนุษย์ของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีสิทธิเท่าเทียมกัน เป็นการให้บริการที่เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ทำให้เขารู้สึกว่าเราเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวของเขา ซึ่งมีความอบอุ่น เป็นมิตร หวังดี ให้ความช่วยเหลือ ให้ความมั่นใจในการดูแลรักษาตัวเขา

หัวใจของความเป็นมนุษย์ติดตัวเรามาตั้งแต่เกิด เราก็จะพยายามและฝึกการทำจิตใจของเราให้เป็นผู้ที่มีความเห็นใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกันให้เป็นนิสัย มีใจทำงานเพราะเป็นเพียงหน้าที่ เมื่อเราทำงานด้วยใจให้กับผู้รับบริการแล้ว ก็อย่าลืมนึกถึงคนรอบข้างคือ ผู้ร่วมงานในองค์กรเดียวกัน ควรมอบความไว้วางใจ และเอื้อเพื่อประสพการณ์ การเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รับฟังในสิ่งที่คนอื่นพูด และเห็นพ้องในสิ่งที่ถูกต้อง ยึดหยุ่น และมั่นคง มนุษย์ย่อมมีความอ่อนไหวแต่ไม่เอนเอียง....



การทบทวนตนเองในการให้บริการ

ได้ทบทวนตนเอง บทบาท พฤติกรรมในการให้บริการว่าได้ทำตามที่เราอยากให้ผู้รับบริการมีความสุขสบายใจในการรับบริการตามที่เราให้หรือไม่

มีประเด็นใดที่เรามองข้ามไม่ได้ดูแลผู้รับบริการให้ครอบคลุม ตอบสนองต่อผู้รับบริการในขอบเขตจำกัดที่เราสามารถจัดให้ได้

สิ่งที่ได้จากการอบรม 2 วันนี้ ตั้งใจที่จะไปทบทวน การพัฒนาการให้บริการ ปรับพฤติกรรมที่ไม่ดี ตลอดจนขยายผลแนวคิดไปสู่ผู้ร่วมงาน เพื่อให้โรงพยาบาลของเราเป็นที่ยอมรับและเป็นผลดีต่อหน่วยงาน อาชีพของเรา และนำมาซึ่งความภาคภูมิใจส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน แล้วองค์กรของเรา ก็จะเป็นองค์กรที่มีความสุข Happy Organization



บริการที่ดี

อยากให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้เข้ามาอบรมแบบนี้เพราะได้มีการเรียนรู้จากกิจกรรมที่ดี ที่มีคุณค่า เมื่อได้ฟังเรื่องราวดีๆ แล้ว ทำให้เรามีความหวังว่า HA คงต้องผ่านแน่ๆ ผู้รับบริการจะได้รับบริการแบบดุษฎีมิตร เจ้าหน้าที่จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน แบบมีมิตรไมตรี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



Humanized Healthcare เรื่องใกล้ตัว

Humanized Healthcare หรือการบริการด้วยใจ ความเป็นมนุษย์ แท้จริงแล้วไม่ใช่สิ่งที่อยู่ไกลจากตัวเราเลย เพียงแต่บางช่วงเวลา ที่หมุนเวียนเปลี่ยนไป ทั้งจากสภาพสังคมภาระงานและครอบครัวที่เร่งรีบ ทำให้เราละเลยที่จะหยิบใช้ความดีงามที่มีอยู่ในตัวตนของทุกคนออกมาใช้ Humanized Healthcare ใช่ว่าจะนำไปใช้เฉพาะในที่ทำงานเท่านั้น แต่เชื่อว่า เราทุกคนสามารถใช้สิ่งดีงามที่มาจากหัวใจของเราทุกคนได้ในทุกเวลา ของการดำรงชีวิตในโลกงมงายใบนี้ ถึงแม้ต้องเผชิญกับสถานการณ์ ที่เลวร้าย

ยากลำบาก จะให้กำลังใจ ตนเอง และคนรอบข้าง ของเราเสมอ เริ่มต้นเลย
วันนี้ ความอึดอ้อมใจจะปรากฏแก่จิตใจและสังคมได้ในทันที ส่งผลถึงสุขภาพ
ร่างกายและจิตใจ ของผู้ปฏิบัติ (คล้ายๆ ธรรมะอย่างไรไม่รู้) รวมไปถึงส่งผลดี
ต่อองค์กร ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ

2 วันนี้ เหมือนได้มากกระตุ้น เต็มพลัง ผลักดันสิ่งดี ๆ ในตัวตนให้
บังเกิดใหม่ หวังว่าโรงพยาบาลที่เรารัก ร่วมผ่านพ้น ทุกข์ยาก มาด้วยกัน จะ
เกิดประกายสว่างไสว บรรยากาศองค์กรที่ดีขึ้น และเราจะร่วมแสดงและ
พร้อมรับสิ่งดี ๆ ขึ้นขมยินดีกับผลสำเร็จที่มาจากพวกเราทุกคน HA ที่เราฝัน
จนเกือบจะละทิ้ง หหมดกำลังใจไปหลายหน จงสำเร็จสักทีนะค่ะ.....ซึ่งเป็น
ผลตอบแทนจากการดูแล Pt ด้วยหัวใจของเราชาวโรงพยาบาลโพธารามทุก
คนขอขอบพระคุณอาจารย์ ทั้ง 2 ท่านที่ได้เป็นส่วนร่วมของการเปลี่ยนแปลงดี
ๆที่เกิดขึ้นค่ะ



เกิดก่อนดับ

อยากจะพูดว่า ตั้งใจทำความดีอยู่แล้ว และเสียสละสิ่งต่าง ๆ เพื่อส่วน
ร่วมเท่าที่โอกาสและกำลังจะมีสามารถทำได้ บางครั้งการทำงาน การ
ดำเนินชีวิต ย่อมมีอุปสรรคขวากหนามบ้าง แต่ก็ขอทำวันนี้ และ ปัจจุบัน
ให้ดีที่สุด เพราะมีความคิดว่า ทำวันนี้ให้ดีที่สุดแล้ว วันพรุ่งนี้ผลลัพธ์ที่คง
ตามมาในสิ่งที่ดี และถ้าผลลัพธ์ ที่ได้ออกมาไม่ดี ก็จะเปิดใจยอมรับกับสิ่ง
เหล่านั้นไม่โทษใคร ไม่โทษตัวเอง แต่คิดว่านั้นคือลิขิตของฟ้าหรือโชคชะตา
ที่ได้กำหนด มาตั้งแต่แรกเริ่มของชีวิต

คนเราเกิดมา ก่อนดับไป สิ่งที่จะฝากไว้ได้ในความทรงจำของสรรพสิ่ง
ในโลกนี้ก็คือ ความดีเท่านั้น จงทำความดีอย่าได้หยุดยั้งตราบเท่าที่ลมหายใจ
ยังมีอยู่



ความรัก....ของพ่อแม่

ความรัก คือ การให้.....ทุกอย่าง.....แม้กระทั่งชีวิต
 ความรัก คือ การเสียสละ.....ทุกอย่าง....แม้กระทั่งชีวิต
 ความรัก อันยิ่งใหญ่ที่สุด คือความรักจากแม่....พ่อ
 โรคภัยไข้เจ็บ คือศัตรูของ มนุษย์ และสัตว์ต่าง ๆ
 ความไม่มีโรค เป็นลาภอันประเสริฐ อยากให้เกิดกับทุกคน
 คนไข้เป็นมะเร็ง น่าสงสารที่สุด ๆ ๆ ๆ ไม่อยากให้เกิดกับใครเลย มัน
 โหดร้ายจริง ๆ
 ความรักของแม่เป็นความรักที่โสภริสุทธิ์หาที่จะเปรียบมิได้



การทำงานด้วยความรัก

รักของแม่เป็นสิ่งสวยงามล้ำค่า ท่านให้ความรักเรา ดูแลเรามาตลอดทำให้เราได้พบแต่สิ่งที่ดี ถ้าเราทำงานด้วยความรัก งานที่เราทำอยู่ปกติทุกวัน ก็จะมีความสุขในการทำงาน ไม่มีรอยร้าวหรืออุปสรรคในการทำงาน แต่ถ้าเรามองกลับกัน ทุกสิ่งทุกอย่างต้องมีอุปสรรค ปัญหา หรือความทุกข์ ถ้าตั้งใจได้ ยอมรับได้ ปัญหาที่เผชิญก็จะกลายเป็นเรื่องเล็ก สามารถมองข้ามผ่านไปได้ แต่เราตั้งใจกับการยอมรับเรื่องเหล่านี้ให้ได้ ถ้าเรารับไม่ได้ก็จะมีแต่ทุกข์ อุปสรรค อับจน สิ้นหวัง ท้อแท้ มนุษย์ทุกคนมี 2 ด้าน ดีและเลวคละกัน ไม่มีใครเกิดมาสมบูรณ์แบบ ไม่มีใครอยากได้อะไรแล้วได้สมหวังทุกอย่าง ต้องเปิดใจให้กว้าง ยอมรับสิ่งที่เป็นตัวตนของเรา แล้วจะอยู่ในสังคมนี้ได้ อย่างมีความสุข



การบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์

บริการด้วยหัวใจ ทำให้เรารู้สึกว่าการเข้าถึงจิตใจคนมันเป็นสิ่งที่ยากนัก แต่ถ้าเราได้เข้าใจถึงความรู้สึกของผู้รับบริการหรือคนที่อยู่ใกล้ชิดกับเขาทำให้เราได้เจอข้อคิด หรือสิ่งที่เรามิได้คาดหวังกับสิ่งเหล่านั้นซึ่งจะสะท้อนความรู้สึกและการกระทำออกมาให้เห็น ซึ่งในปัจจุบัน การเข้าใจถึงจิตใจความรู้สึกนั้นซึ่งยากเสียเหลือเกิน ในการทำงานบางครั้งเราต้องแข่งกับเวลา 8 ชั่วโมง เพื่อที่จะลงเวร หรือบางครั้งต้องวิ่งหรือเดินก้าวเร็วๆ เพื่อที่จะทำงานให้ทันเวลาเสร็จในเวลาที่กำหนด แต่เราไม่ได้ก้าวเดินอย่างช้าๆ การได้ทำงานการที่ได้พูดคุยกับผู้รับบริการในส่วนตัวสัก ๆ จิตใจของเขาเป็นเช่นไรนั้นส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกดีที่ได้มารับบริการ

ส่วนมากเราทำงานให้แก่ผู้รับบริการเพื่อหายจากโรคทางกาย แต่ทางใจนี้สิบางครั้งเราไม่ได้คำนึงถึง และบางครั้งคำพูดที่เราพูดออกมาได้แต่พูดๆ แต่ไม่ค่อยได้รับฟังจากผู้รับบริการ เราถึงยังหาปัญหาต่าง ๆ ที่อยู่ในจิตใจของเขาได้ยาก อยากจะให้พูดคุยกับเขาในสิ่งที่ดี ๆ แต่ในบางครั้งภาระงานมันช่างเยอะเหลือเกิน ทำอย่างไรดี เราถึงที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการด้วยคำว่า Humanized Healthcare แต่เราก็จะพยายามปรับปรุงตัวของเราเองก่อนให้ดีที่สุด เพื่อที่จะได้ก้าวไปถึงคำว่า “การบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์” ขอขอบคุณทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้มีวันนี้



ด้านบวกและด้านลบ

การได้มองบุคคล สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม อย่างรอบด้าน ไม่ได้ช่วยตัดสินใจอะไร เพราะเป็นข้อมูลหรือเหตุการณ์ที่ขาดการวิเคราะห์ ทุกสิ่งในโลกมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ถ้าแก้ไขได้ก็ทำได้ แต่ถ้าไม่ได้ก็จงปล่อยวาง

การดูแลผู้ป่วย ถือว่าเป็นทิศที่ 4 การเริ่มต้นแก้ไข มองที่ตัวเราก่อนว่าอะไรบ้างที่เราต้องปรับปรุงเช่น ความคิด การกระทำ และหัวใจ ก็ควรเริ่มต้นที่ เพื่อให้สิ่งที่ดี มีคุณค่าให้เกิดขึ้นบนโลกนี้มากขึ้น



สิ่งที่ไม่เคยสัมผัสมาก่อน

2 วันนี้ เป็นวันที่ประชุมที่ไม่เคยประชุมแบบนี้มาก่อน ไม่เป็นทางการ มาก สบาย ๆ เมื่อมาประชุม วันแรก ก็ยังงงๆ อยู่จะทำอะไรบ้าง เหมือน คนขับรถไม่รู้ทาง พ่ออาจารย์เริ่มกิจกรรม แต่ละอย่างก็เริ่มเข้าใจว่า กิจกรรมต่าง ๆ มีการสรุปแต่ละกิจกรรมก็สอนหลายๆอย่าง แง่คิดในการ กิจกรรมการประชุมครั้งนี้อย่างไร

สิ่งที่ได้วันที่ 2 ยิ่งชัดเจนขึ้น การทำงานคุณภาพที่เราเข้าใจ จะไม่ใช่ เรื่องยากและอีกอย่าง เขาได้ฝึกใจเรา ความคิดเราให้เป็นจิตใจที่มีแต่ความรัก ไม่ว่าจะเป็นการมองในเรื่องงาน มองเพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและคนรอบข้าง ซึ่งมีอันอีกมุมมองหนึ่ง ซึ่งบางครั้ง เราก็ไม่เคยคิดมาก่อน เราเข้าใจรู้สึก ว่าองค์กรเป็นของเราและทุกคนด้วย เรารู้สึกผ่อนคลายเวลาร่วมประชุม ร่วมจิต ร่วมทำกลุ่ม ถึงแม้ว่า วิธีการประชุมจะดำเนินไปเรื่อย ๆ แต่เราก็มีความสุข ได้หัวเราะกับเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ในกลุ่ม เราตั้งใจว่าเราใช้ แนวความคิดที่ได้จากการประชุมในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการทำงานกับผู้ป่วย ญาติ เพื่อน ทีมงาน รวมทั้งครอบครัวของเราที่บ้าน

จะอยู่ดูแลคนป่วย ญาติ เพื่อนร่วมงาน พี่น้อง ครอบครัว อย่างหัวใจ ความเป็นมนุษย์ที่มีความรัก ความปรารถนาดี จะทำให้ความสุขทั้งผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ

ขอบคุณท่านอาจารย์และผู้จัด



คิดถึงอดีต

เมื่อสมัยเราเป็นนักเรียนพยาบาลปี 1 เราพักอยู่หอพักของมหาวิทยาลัย วันหนึ่งเรากลับบ้าน พ่อของเรามีอาการไม่ค่อยสบาย บอกเราว่า ช่วยซักผ้า ให้พ่อหน่อย แม่ซึ่งนั่งอยู่ด้วย หันไปพูดกับพ่อ ทำไมไปใช้ลูกสะ ลูกเรียนมา ทั้งสัปดาห์ กลับบ้านยังไม่ทันหายเหนื่อยเลย ยังไม่ต้องรีบซักก็ได้เราเองขณะ อยู่หอพักนั้นไม่ได้กลับบ้านสัปดาห์ละ 5 วัน แต่ด้วยความที่ไม่เคยต้องไปอยู่ที่อื่นตั้งแต่เกิดนั้นทำให้คิดถึงบ้าน คิดถึงพ่อแม่มาก

สิ่งที่พ่อใช้ให้ทำนั้น มันเป็นเรื่องเล็กน้อยสำหรับเรา เพราะเมื่อเราฝึกงาน เราต้องทำในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน เช่น เช็ดตัวคนไข้ นำอ้อจาระใน Bed pan ไปทิ้งและล้าง สิ่งเหล่านี้เรายังทำได้ ทั้งๆ ที่คนที่เราทำให้ถึงแม้จะเป็นคนไข้ เราควรทำหน้าที่ของลูกกับพ่อ พ่อซึ่งมีบุญคุณกับเรามากมาย เราตั้งใจตั้งแต่ที่ได้ดูแลคนไข้ว่า ถ้ากลับบ้านเราคงต้องทำสิ่งดี ๆ ให้คนที่มิบุญคุณกับเราให้มากกว่าที่เป็นอยู่ อยากจะบอกแม่ว่า แม่จำ เรื่อง แคนี่ลูกของแม่ทำได้ จากนั้นเราจึงลงมือซักผ้าให้พ่อ โดยทันที เราซาบซึ้งในความรักของแม่ที่มีต่อเรา กลัวเราเหนื่อย มาคิดดู รักที่ยั่งยืนที่สุด คงจะไม่ใช้รักจากใคร นอกจากรักของแม่ พ่อ ของเรานั้นเอง

Humanized Healthcare ไม่ใช่แค่ดูแลผู้ป่วยแต่ต้องพยาบาลผู้ป่วยเหมือนที่ทำกับพ่อแม่



สิ่งที่ได้รับในการอบรม

- ☘ ได้พูดคุยกันมากขึ้นกับผู้เข้ารับการอบรม บางครั้งไม่ค่อยได้พบกัน
- ☘ มีความรู้เพิ่มขึ้น ในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้ง เพื่อนำไปปฏิบัติงาน
- ☘ มีจิตสงบในช่วงนั่งสมาธิ จิตไม่วอกแวก
- ☘ นำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาคน ให้ดีขึ้น

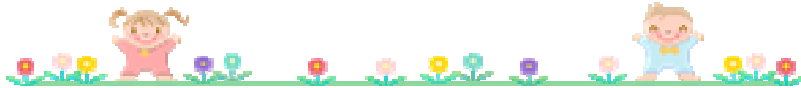


สิ่งที่ได้จากการอบรม 2 วันนี้

- ♥ ได้เข้าใจตนเองมากขึ้น

- ♥ ได้เข้าใจผู้อื่นมากขึ้น
- ♥ การมองคนให้มองในด้านบวก แล้วจะสบายใจ
- ♥ การทำงานเป็นทีม ที่มีการประสานกัน
- ♥ การมองผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มองคนในด้านการเป็นมนุษย์ไม่ได้มองแค่ทางกาย แต่มองให้เห็นถึงแก่นแท้ของปัญหา
- ♥ การได้นอนประชุมเป็นการประชุมแนวใหม่ ที่ไม่เคยเจอมีทั้งความสบายและลำบากในคราวเดียวกัน(สบายคือได้นอน ลำบากคือนั่งเขียนไม่มีโต๊ะทำให้ปวดหลัง)
- ♥ ได้เห็นชีวิตของคนอื่นในมุมมองต่าง ๆ กัน
- ♥ ได้ข้อคิดที่แตกต่างกัน(ในสถานการณ์เดียวกัน)

ขอขอบคุณผู้อบรมค่ะ



อยากเป็นคนดีดี

วันนี้รู้สึกสบายใจจังที่มานั่งฟังและทำกิจกรรมต่าง ๆ เวลามาฟังบรรยายแบบนี้รู้สึกอยากจะเป็นคนดี ตั้งใจจะทำดีทุกที แต่พอกลับไปก็ล้มเหลวสิ่งที่ได้ฟัง ทำไมนะต่อมความดีถึงไม่ทำงานเต็มที่ การมาฟังบรรยายแบบนี้ทำให้เรามีจิตใจที่ดีขึ้น มองโลกในแง่ดี ในสิ่งที่ดีควรจะเป็น อย่างน้อยจิตใจเราก็ได้ชัดเกล่าบ้างละ



บริการด้วยใจ

คิดถึงแม่จัง ทุกวันนี้เห็นผู้ป่วย ที่มารับยาเคมีบำบัดมารับการรักษาที่โรงพยาบาล
 เพิ่งจะเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนแนวทางการรักษาว่าต้องปฏิบัติอย่างไร เข้าใจ
 กลไก ความเป็นไปของตัวโรค เข้าใจถึงความเจ็บปวด ความทรมาน ที่
 ผู้ป่วยต้องได้รับ จึงตั้งใจว่าจะทำงานบริการผู้ป่วยที่เป็นมะเร็งให้ดีอย่างที่
 ตัวเองสามารถทำได้อย่างเต็มความสามารถ อยากให้ผู้ป่วยมะเร็งทุกคนมี
 ชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ไม่ทนทุกข์ทรมานกับความเจ็บปวด



Humanized Healthcare

จากการที่อบรมมา 2 วันนี้ Humanized Healthcare ได้รู้ถึงการ
 เอาใจเขามาใส่ใจเราคิดถึงผู้ป่วยให้มาก การเห็นผู้ป่วยว่าเป็นญาติคนหนึ่ง
 ของเรา ทำให้การบริการที่ให้กับผู้ป่วยดีขึ้น มีรักให้กับผู้ป่วย บุคลากรทุ่มเทที่
 จะทำงานให้กับบริการและได้รู้ถึงลักษณะนิสัยของคนเรามีความแตกต่าง
 กันไปแบ่งได้หลายพวก ถ้าเราจะมีริยสัจ 4 อยู่ในคนคนเดียวก็น่าจะดี
 น่าจะนำมาแก้ปัญหาหรือมาช่วยตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็ว
 และก็ดีพร้อม ไม่มีข้อบกพร่อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี รวดเร็ว
 และปลอดภัย และการทำงานให้ดีขึ้นต้องอาศัย สหสาขาวิชาชีพ ร่วมคิดร่วม
 ทำ จะทำอะไรด้วยงานฝ่ายเดียวไม่ร่วมมือกันก็จะทำไม่ได้ไม่ดี แต่ถ้าเราร่วมกัน
 คิดร่วมกันทำทุกอย่างก็ออกมาได้ดี ไม่มีข้อติ ทุกคนเห็นด้วยไหม.....



ความสุขทางใจ

สิ่งที่ได้รับจากการอบรม คือได้พบเพื่อนและพี่ใหม่ๆ ที่ไม่รู้จัก และได้รับความสงบทางใจ ทำให้ใจเย็นมากขึ้น สงบเยือกเย็นและมองเห็นปัญหาต่าง ๆ และแนวทางการแก้ไขมากขึ้น ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้รู้ว่าการที่เราเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับเราจะได้รับสิ่งตอบแทนคือความสุขทางใจ ซึ่งไม่สามารถประเมินเป็นราคาได้ ไม่สามารถหาซื้อได้ ถ้าเราทำด้วยความจริงใจและความดีที่เรากระทำต่อเพื่อนมนุษย์จะกลับมาสู่เรา



การสร้างแรงจูงใจ

การฟังเป็นการฟังที่ดี แต่การพูดก็ต้องคิดก่อนพูด การทำงานต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ก็จะทำให้เราพัฒนางานได้ แต่ถ้าเราเบื่องาน เบื่อสิ่งแวดล้อม ก็จะไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การพัฒนางานก็ไม่มีคุณภาพ มองไม่เห็นความก้าวหน้า



ร่วมแรงร่วมใจ

- 🏥 โรงพยาบาลจะมีคุณภาพและได้มาตรฐาน เราทุกคนต้องช่วยกันไม่ว่าจะแผนกไหนฝ่ายไหน
- 🏥 ถ้าทุกคนมุ่งมั่นความสำเร็จก็จะมาเยือนในไม่ช้าก็เร็ว
- 🏥 ทุกคนต่างความคิดความรู้สึกให้เรามองให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้อื่นบ้าง

.....



ความเท่าเทียมกัน

อยากจะบอกว่าทุกๆ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล เภสัชกร โภชนาการ หรือคนอื่นๆ ในทีมสุขภาพ และผู้ป่วยทุกคนก็มีความเท่าเทียมกัน พวกเรามีเลือดมีเนื้อ มีหัวใจ แห่งความเป็นมนุษย์ มีสิทธิ์ มีศักดิ์ศรี เหมือนกันทุกคน พวกเราควรจะปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยใจ ด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพ ควรเสียสละเวลาโอกาสเพื่อปฏิบัติต่อผู้รับบริการให้ดีที่สุด มอบสิ่งดีที่ดีที่สุดให้กับพวกเขา ดูแลเขาเหมือนเป็นพ่อ แม่ พี่น้องของเรา เมื่อเราทำดีกับเขา สิ่งดี ๆ ก็จะกลับมาหาเรา



คิดเป็นระบบ

การคิดย้อนถึงตัวเอง ผู้รับบริการ การทำงานด้วยใจ การผ่อนคลาย ความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็น การรับฟังผู้อื่น การคิดวิเคราะห์ การเชื่อมโยง การเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของมนุษย์ ความร่วมมือร่วมใจ การปล่อยวาง การมองคนในแง่ต่าง ๆ ทั้งบวกและลบ

ทั้งหมดนี้ คือแนวคิดที่ได้จากการร่วมกิจกรรม 2 วันนี้ ประเด็นสำคัญต่างๆ มีความหมายในตัวเอง ล้วนแล้วแต่จะทำให้เราเกิดความสุขทั้งนั้น ผลดีมีมากมาย แล้วแต่ใครจะมองเห็น และหยิบไปใช้ แต่รับรองว่าในที่สุดแล้ว ท่านจะได้รับผลดีในชีวิต





ขอบคุณสิ่งดีๆที่เกิดขึ้น

วิทยากรเล่าให้ฟัง มีความรู้สึกดี ความรักของพ่อแม่ที่ยิ่งใหญ่และเสียสละให้ลูก และเป็นการต่อสู้อันยิ่งใหญ่เข้มแข็ง และอดทน เมื่อให้หนึ่งชีวิตได้เกิดมา โดยที่แม่ต้องทนกับความทุกข์ทรมานโดยทนเจ็บปวดโดยไม่รับยาใดๆ เพื่อให้ลูกกินนม

ได้ใช้เวลาอยู่กับตนเอง ได้กำหนดลมหายใจของตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนๆ พี่ในกลุ่ม วันนี้พวกเราที่น่าที่จะได้ Slide ที่อาจารย์จะฉายให้ดูแต่เครื่องคอมพิวเตอร์ เสียทำให้พวกเราในห้องพลาดโอกาสที่ดี ๆ ในชีวิต

ท้ายนี้ขอขอบคุณหัวหน้าของข้าพเจ้า และพี่ๆ ในห้องที่ให้ข้าพเจ้ามาเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมอบรมให้ครั้งนี้(เสียสละเพื่อผู้อื่นโดยไม่คิดถึงตัวเอง) ข้อดีที่ได้ในวันนี้





เรื่องเล่าดีๆมีคุณค่า..พัฒนาหัวใจ...มนุษย์ได้

หากประสบการณ์ของเราเปรียบเป็นเม็ดทรายในขวดแก้วเม็ดทรายเม็ดนี้ของฉันคงไม่ใช่เม็ดทรายธรรมดาแน่ๆ แต่เป็นเม็ดทรายที่ฉันจะหยิบขึ้นมาดูบ่อยๆ หรือบางทีมันอาจจะฝังลงในใจฉันแล้วก็ได้

ฉันเป็นเภสัชกรน้อยๆ เพิ่งทำงานได้ประมาณ 4 ปีประสบการณ์ไม่มากเท่าพี่ๆ แต่ฉันก็มีปณิธานของฉันเหมือนกับที่มักจะขอพรพระอยู่เสมอๆว่าชาตินี้ขออย่าได้เป็นผู้เบียดเบียนผู้อื่นเลย ฉันจะตั้งใจทำงานนำความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด วันหนึ่งฉันได้ไปให้คำปรึกษาเรื่องยากกลับบ้านให้กับผู้ป่วยคนหนึ่ง เขาคือผู้ชาย อายุประมาณ 60 ปี (จำไม่ได้แล้วละ แต่ที่แน่ๆคงดูแลพอสมควร ใช... ผมสีขาว หน้าตาบอกว่าแก่ละ เพราะฉันยังจำได้ว่าฉันเรียกว่าลุง ดูจากสภาพร่างกายภายนอกก็ดูแข็งแรงดีนะ) พอฉัน review ประวัติก็แปลกใจว่าทำไมลุงคนนี้มา admit บ่อยจัง กลับบ้านซั๊กพักก็มา นอนโรงพยาบาล แก่คิดว่าโรงพยาบาลเป็นโรงแรมรีเพล่า ฉันแอบคิดเล่น ๆ แต่คิดว่าจะต้องจัดการ case นี้ ให้ได้ หลังจากหมามันปั่นมืออย่างนั้นแล้วก็ไปคุยกะพี่พยาบาลก็รู้มาคร่าวๆจากคำบอกกล่าวง่าย ๆ สั้น ๆ ว่าลุงคนนี้แก่อามากไม่ยอมกินยา จากนั้นฉันก็ไปคุยกับลุง หลังจากถามประวัติแล้วก็อาการอะไรกันไปซั๊กพัก ฉันก็รู้สึกวาลุงก็เข้าใจโรคของตนเองดีพอสมควร แต่.... ทำไมลุงไม่ยอมกินยา

ลุง: ลุงอ่านหนังสือไม่ออก ลุงบอกอย่างเบื้อๆ

ฉัน: ไม่ยากลุง ถ้าอ่านไม่ออกเดี๋ยวสอนให้

ลุง: ไม่ต้องสอนหรอก

ลุงเริ่มอแง แล้วฉันก็เริ่มเชื่อเหมือนที่พี่พยาบาลบอกว่าลุงดีจริง ๆ

ฉัน: ได้ฉันลองให้ลุงลุงจัดให้กินแล้วกันนะ

ลุง: ลุงไม่มีลูก

ฉัน: แล้วที่บ้านลุงมีใครบ้าง

ลุง: ลุงไม่มีใคร

สีหน้าลุงเริ่มแย่ง

ฉัน: งั้นไม่เป็นไร ไม่ต้องกังวลนะ สอนแป็บเดียว (ขนาดพม่าฉันยังสอนมาแล้ว)

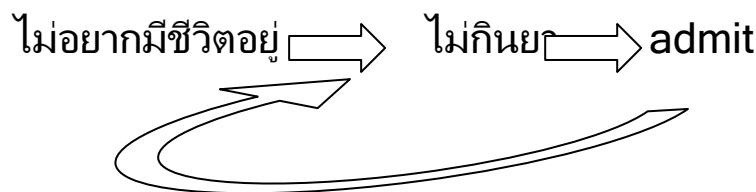
หลังจากสอนจนจบกระบวนการแล้วฉันก็จบที่ประโยคที่ว่าถ้าลุงงงหรือจำไม่ได้ลองให้คนข้างบ้านลุงอ่านให้ฟังนะอย่าขาดยานะลุง

ลุง: ลุงไม่มีเพื่อนบ้าน ไม่มีบ้านแล้วก็ไม่มีใคร (ลุงเริ่มน้ำตาคลอ) ไม่อยากกินยา แล้ว..แล้วลุงก็ไม่อยากอยู่ ไม่รู้จะอยู่ไปทำไม

ฉันอึ้ง คนไข้ ญาติคนไข้คนอื่นเริ่มหันมามอง น้ำตาของลงที่ทุก ๆ คนลง ความเห็นว่าคือไหลออกมาไม่หยุด วินาทีนั้น ไม่มีคำว่าผู้ป่วยไม่มีคำว่าคนไข้ ไม่มีคำว่าญาติฉัน นั่นญาติเธออีกต่อไป ทุกคนที่อยู่ที่นี่ ช่วยกันซักแม่น้ำทุกสายที่น่าจะหามาได้ทำยังไงก็ได้ให้ลงรู้ว่าการมีชีวิตอยู่ของใครหนึ่งมันมีค่ามากแค่ไหน สำหรับฉันแล้วคำว่า “ไม่อยากมีชีวิตอยู่” มันเป็นความรู้สึกทางลบ



ที่ยิ่งใหญ่มาก มันหนักกว่าโรคหัวใจที่ลงกำลังเผชิญอยู่ แล้ววางจรรยาภิเษกจรรยาหนึ่งก่อเกิดขึ้นในหัวฉัน



วนอยู่อย่างนี้ไม่จบไม่สิ้น ถ้าไม่แก้ที่ต้นสายแม่น้ำ น้ำก็คงยังไหลอยู่นั่นเอง ลงหนอลงใครจะรู้ว่าท่ามกลางหน้าตาทำทางดื้อๆ ของลงซ่อนอะไรอยู่ มากมายขณะนี้ ฉันไม่อยากจะพูดถึงความสงสาร ที่ล้นออกมาจากใจฉันและคนรอบข้างซึ่งถ้าแสดงเป็นมวลาสารได้คงทะลักมาท่วม ward แต่ในฐานะที่เป็นมนุษย์คนหนึ่งฉันได้เรียนรู้อะไรบางอย่างที่ฉันไม่เคยนึกถึง ฉันเห็นเหตุผลในการดื้อไม่ยอมกินยาของลง และ เมื่อทบทวนดูแล้วทุกคนล้วนมีเหตุผลในการทำอะไรบางอย่างบางอย่างอยู่ที่ว่าคุณรู้รีเปล่า หรือเค้าคนนั้นจะบอกคุณรีเปล่าเท่านั้น แล้วเหตุผลนั้นเป็นเหตุผลที่ตั้งอยู่บนความถูกต้องเป็นธรรมเป็นไปในทางที่สร้างสรรค์หรือไม่ และสิ่งเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากมีเหตุและผลที่มีน้ำหนักเพียงพอ ที่จะเปลี่ยนเหตุผลในหัวใจของคนๆนั้นด้วยความรัก ความมีมนุษยธรรม ความเห็นอกเห็นใจและความปรารถนาดีอย่างแท้จริง รับรู้ รับฟัง ปฏิบัติต่อกันเยี่ยงมนุษย์พึงทำ

หากคำกล่าวที่ว่า คนจะเป็นอย่างไร ขึ้นอยู่กับประสบการณ์หรือสิ่งที่เค้าเคยพบเจอ นั้นเป็นจริง ประสบการณ์นี้ได้มีส่วนที่จะเปลี่ยนตัวฉันให้เป็นตัวฉันที่ดีขึ้น ขอคุณอะไรก็ตามที่ทำให้ฉันได้เจอลง ที่ทำให้ลงได้เจอฉัน ให้ฉันได้มีส่วนช่วยลงบ้างและให้ลงได้ช่วยฉันเช่นกัน ตอนนี้อย่าว่าลงจะอยู่ที่ไหน ฉันขอให้ลงได้รับความปรารถนาดีที่ฉันส่งไปให้ ขอให้ลงจงมีความสุขด้วยเถิด.....

ฐาปนีย์ ปันธิโก



การแข่งขัน

บริการด้วยหัวใจ...มิใช่เรื่องยาก
ถ้าใครอยาก...ลองทำดูรู้ผลแน่
จะทำหรือไม่...ก็สุดแล้วแต่
ขอให้เชื่อ Humanized health care แน่นอนเอย

การบริการด้วยหัวใจ ทำให้เรารู้สึกว่า การเข้าถึงจิตใจของคน มันแสนยากยิ่ง แต่ถ้าเราหันมามองตัวเอง เราน่าจะสามารถทำได้ การได้รับรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น มันมีความหมาย ความคาดหวัง การสะท้อน และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการนั้น ส่งผลดีมากมายมหาศาล

แต่ทำไมในสังคม เรามามัวแต่แข่งขันความเป็นหนึ่ง การแพ้หรือชนะ มีประโยชน์อะไร การแข่งขันกับเวลาก็เหน็ดเหนื่อยพออยู่แล้ว เดินบ้างวิ่งบ้าง รวมกันแล้วหลายกิโลเมตรทีเดียว แต่ไม่เห็นรู้สึกเหนื่อยเลย เพราะเราทำได้ทำอะไรหลายๆอย่างที่เราสามารถช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข ตอบสนองต่อความคาดหวัง การเป็นผู้ให้ ให้ในสิ่งที่เรามีได้ลงทุนเลยแม้แต่น้อย จะมีอาชีพใดที่จะได้มีโอกาสเสียสละเท่าพยาบาลไม่มีหรอก

การบริการที่สำคัญเป้าหมายอยู่ที่ผู้ป่วยหายป่วย ปลอดภัยทางกายทางจิตใจที่เราสามารถสัมผัสได้มันมีค่ามากกว่าหลายเท่า ผู้ป่วยยิ้มแย้ม สดชื่น ญาติชอบคุณ ชอบใจ มีของกำนัล ของฝาก ผ่านมาเยี่ยมเมื่อได้มีโอกาสเข้ามาในโรงพยาบาล สิ่งเหล่านี้ เราไม่ได้เคยคาดหวังว่าเราจะต้องได้ แต่เราได้มาโดยไม่ตั้งใจ และมันสามารถช่วยให้ปัญหาต่างๆในจิตใจของเราบรรเทาลงได้

Humanized health care มีความหมายอย่างยิ่งในสังคม เราต้องพยายามปรับปรุงตัวของเราเอง เพื่อให้เกิดคำว่า การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ในองค์กรของเรา

ขอบคุณทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้เราได้มีโอกาสสัมผัสกับความรู้สึกที่ดีเหล่านี้ และมีวันดีๆ ในวันนี้

โรงพยาบาลโพธาราม



รักและเมตตา

มนุษย์ทุกคนบนโลกใบนี้ มีทั้งส่วนที่ดี และไม่ดี หรือบกพร่องด้วยกันทั้งสิ้น ไม่สามารถตัดสินออกมาได้ว่าใครจะดีที่สุด ในทุกสถานการณ์

ในแต่ละวันที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว คนเราอยู่ด้วยกันในสังคมหลากหลายอารมณ์ และไม่มีขอบเขต ทำให้เกิดปัญหามากมายในสังคม มาสามารถบอกใครให้ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ นอกจากตัวเราเอง...

การอยู่ร่วมกันในสังคม เราไม่สามารถใช้ความรู้สึกเป็นใหญ่ได้ เหตุผลของเขา อาจไม่ใช่เหตุผลของเรา เกิดปัญหามากมาย การมองที่หัวใจของความเป็นมนุษย์นั้น จะทำให้ทุกคน เข้าใจในตัวตนมากขึ้น มีสติมากขึ้น ใช้ความคิดพิจารณาไตร่ตรองเหตุต่างๆ ได้มากขึ้น สามารถลดการกระทบกระทั่งในสังคมได้

ความรัก ความเมตตา สามารถนำมาเป็น จุดเริ่มต้นในการคิดบวก ลองนึกว่า การที่เรารักใครสักคน เราสามารถให้ได้ทุกอย่างกับคนที่เรารัก ไม่ได้หมายถึงคู่รัก แต่ถ้าหมายถึงคู่ชีวิตใช่เลย ความรักพ่อแม่ รักเพื่อน รักพี่น้อง กับอีกแคว้นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ก็ไม่ใช่เรื่องยาก

เราไม่ได้ให้มากเกินไปเลย เพียงแค่ การบริการที่มีคุณค่าทางจิตใจ การมอบความห่วงใย ความจริงใจ ความปลอดภัยในการดูแล เท่านั้นเองที่เราให้ เหมือนกับเป็นหน้าที่ แล้วเสริมความรัก ความเมตตาเข้าไป เท่านั้น ความประทับใจ ความสุขทั้งผู้ให้และผู้รับบริการก็เกิดขึ้น ให้สังคมได้ร่วมยินดี...

โรงพยาบาลโพธาราม





สู้เพื่อลูก

การบริการที่ดำเนินถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์วรรณา (นามสมมติ) หญิงตั้งครรภ์ใกล้คลอด เดินทางมาโรงพยาบาลพร้อมด้วยกระเป๋าสัมภาระใบโต เพื่อแสดงความประสงค์จะขออยู่ที่โรงพยาบาลจนกว่าจะคลอดบุตร ซึ่งในขณะนั้นเธอตั้งครรภ์ได้ 36 สัปดาห์ และมาที่โรงพยาบาลด้วยการเจ็บครรภ์เดือน แผนกผู้ป่วยนอกได้ให้บริการตามระบบที่วางไว้ และส่งมาพักรักษาต่อที่ห้องคลอด

เจ้าหน้าที่ห้องคลอดได้อธิบายถึงขั้นตอนการรักษาพยาบาลทั้งหมดอย่างคร่าวๆและแจ้งกับผู้ป่วยว่า...เธอไม่สามารถนอนรอที่โรงพยาบาลจนคลอดบุตรได้ แต่เธอได้ให้เหตุผลความจำเป็นว่า...เธอไม่มีที่อยู่อาศัยและหากเธอกลับไปแล้วเจ็บท้องคลอดจะไม่มีใครนำเธอส่งโรงพยาบาล นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ห้องคลอดยังพบว่าเธอจัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงในการทอดทิ้งบุตร(ตามคู่มือการปฏิบัติงาน) นั่นคือ เธอไม่มีประวัติการฝากครรภ์ ไม่มีญาตินำส่งโรงพยาบาล สามีทอดทิ้ง มีปัญหาทางด้านสังคมเศรษฐกิจ และที่สำคัญคือเธอแจ้งกับเจ้าหน้าที่ห้องคลอดว่า เธอไม่ต้องการลูก อยากยกลูกให้สถานสงเคราะห์ นั่นคือประเด็นที่เราไม่สามารถมองข้ามได้เลย มันเป็นกรณีความท้าทายของเจ้าหน้าที่หลายๆฝ่ายที่ต้องร่วมมือกัน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยรายนี้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุด

จากการพูดคุยซักประวัติและความต้องการของเธอ ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องคลอดต้องประสานงานมายังนักสังคมสงเคราะห์โดยด่วน เพื่อสอบประวัติและร่วมกันวางแผนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือแก่เธอ โดยประวัติและปัญหาของเธอขณะนี้คือ เธอเป็นบุตรคนที่ 7 ในจำนวนพี่น้องทั้งหมด 10

คน บิดาและพี่คนโตเสียชีวิตแล้ว พี่น้องทุกคนต่างแยกไปมีครอบครัวกันหมด เธอเองก็เคยมีสามีแล้ว 1 คน แต่ถูกทอดทิ้งตั้งแต่ตั้งครรภ์ได้ 2 เดือน เธอจึงตัดสินใจเอาเด็กออกด้วยการไปทำแท้งเถื่อน เนื่องจากทางครอบครัวมีค่านิยมที่ไม่ยอมรับเรื่องท้องไม่มีพ่อ จากนั้นเธอจึงไปทำงานในกรุงเทพฯ โดยการไปทำงานรับจ้างบ้าง เป็นแม่บ้านบ้าง เป็นพี่เลี้ยงเด็กบ้าง อาชีพสุดท้ายที่เธอทำคือการเป็นพนักงานเสิร์ฟร้านอาหารแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ

วรรณภา ไม่ใช่ผู้หญิงที่สวยงามหรือมีเสน่ห์ในสายตาหญิงไทยที่พบเห็นอย่างเรา แต่บุคลิกของเธอคือคนคุยเก่ง มนุษย์สัมพันธ์ดี และทำทางที่ซื่อๆ ของเธอ อาจเป็นจุดที่ทำให้เธอเป็นที่สนใจของแขกต่างชาติในร้านอาหารแห่งนั้น แขกใช้วิธีจ้างนักร้องในร้านอาหารแห่งนั้นเกลี้ยกล่อมเธอให้ยอมไปหลับนอนกับแขก เพื่อแลกกับค่าตอบแทนเป็นเงิน 5,000 บาท สุดท้ายด้วยเหตุผลส่วนตัวอะไรก็ตาม เธอก็ยอมรับข้อเสนอดังกล่าว แต่แทนที่เธอจะได้รับเงินค่าตอบแทนที่เธอสู้สุดส่าห์เอาตัวเข้าแรก เธอกลับถูกนักร้องสาวสวยของร้านอาหารโกงเงินเธอไป ชำร่วยคือ...เธอต้องตั้งครรภ์เพราะไม่ได้มีการป้องกันใดๆ ทั้งสิ้น

หลังจากทราบว่าเป็นตนเองตั้งครรภ์ เธอต้องพบกับปัญหาที่หนักที่สุดของชีวิต เพราะเธอตัดสินใจเลือกที่จะเก็บทารกน้อยในครรภ์ของเธอไว้แทนการทำแท้งเถื่อนที่เคยทำมาแล้ว ซึ่งทำให้เธอรู้สึกหดหู่กับการกระทำของเธอที่ผ่านมา เธอรู้สึกผิดพลาด รู้สึกไม่ดี มันอยู่ในความทรงจำของเธอมาตลอด เธอจึงตัดสินใจออกจากงานและกลับมาอาศัยอยู่บ้านใหญ่ซึ่งมีแม่และพี่ส 5 อาศัยอยู่ เธอต้องทนถูกแม่ดุด่าว่ากล่าว และถูกพี่สาวทำร้ายทรมาน วาม โกรธเคือง (มีร่องรอยแผลตลกสะเก็ดที่หน้าผาก หัวแตก หัวโน หลายแห่ง เนื่องจากถูกจับเอาหัวกระแทกกำแพงปูน ถูกตีด้วยหม้อ ชัน หรืออุปกรณ์ที่อยู่ใกล้มือที่สุดที่หาได้หากพี่สาวโกรธ) เนื่องจากไม่ยอมรับเรื่องท้องไม่มีพ่อ พ่อได้ฟังและได้เห็นถึงกับตกใจ อะไรมันจะโหดร้ายขนาดนั้น นอกจากนี้เธอยังถูกไล่ออกจากบ้านหลายครั้ง โดยปิดประตูบ้านไม่ยอมให้เธอเข้า เธอจึงต้องนอนอยู่นอกบ้าน และในครั้งที่เธอมาโรงพยาบาลพร้อมกระเป๋าใบโตนี้ เพราะเธอถูกสั่งมาว่า หากมีเด็กกลับมาด้วยก็ไม่ต้องมาเหยียบที่บ้านนี้อีก ทำให้เธอสะเทือนใจและต้องคิดหนักมากที่จะต้องเลือกอะไร ระหว่างลูก กับแม่ และพี่สาว

เมื่อถามถึงความคิดและความรู้สึกของเธอเกี่ยวกับเรื่องลูก เธอบอกกับเราว่าเธอต้องการมีลูกไว้เป็นเพื่อนกับเธอ เธอตั้งใจจะคลอดลูกและตั้งใจที่จะเลี้ยงลูกด้วยมือของเธอเอง คำตอบของเธอคำนี้ ทำให้เรามีความหวังมากขึ้นในการวางแผนที่จะช่วยให้เธอได้เลี้ยงลูกสมใจ เราจึงไปเยี่ยมบ้านของเธอเพื่อเจรจาต่อรองให้ครอบครัวยอมรับในตัวเธอ และเห็นศักยภาพและความสามารถที่เธอมี โดยเราขอความร่วมมือพยาบาลจิตเวช ผู้ที่มีความสามารถด้านการพูดคุย ให้คำปรึกษา โน้มน้าว และเจรจาต่อรองแก่ร่วม

ทิมไปกับเราด้วย แต่สิ่งที่เราคาดหวังไว้ มันไม่ได้เป็นอย่างที่เราคิด แม่และพี่สาวของเธอไม่ยอมรับฟังและไม่ให้ความร่วมมือใดๆ กับเราทั้งสิ้น หรือแม้แต่ญาติพี่น้องของเธอก็ไม่มีใครสามารถช่วยเหลือเธอได้ เพราะทุกคนต่างมีภาระครอบครัวของตนเองและรายได้ของครอบครัวไม่สามารถจนเจือผู้อื่นได้ มันคืองานช่างแล้วคราวนี้ ทิมจะจัดการกับอุปสรรคอันใหญ่หลวงนี้ได้อย่างไร

เมื่อหมดหวังกับการดำเนินการตามแผนขั้นแรกที่ไม่เป็นไปอย่างราบรื่น ผู้หญิงคนหนึ่งที่มีความตั้งใจที่จะเลี้ยงลูกด้วยมือของเธอเอง แต่ด้วยสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยเลย ในวันนั้นเราจึงประสานขอความร่วมมือไปยังพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อจัดส่งเธอไปยังบ้านพักเด็กและครอบครัว กทม. เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่เธอเป็นการชั่วคราว จนกว่าเธอจะสามารถช่วยเหลือตนเองได้ เป็นทางเลือกที่ดีที่สุด ในขณะนั้น

3 เดือนต่อมา... “พี จำหนูไหม” เป็นเสียงทักทายของเธอหลังจากวันนั้น เธอกลับมาที่โรงพยาบาลอีกครั้ง หลังจากที่บุตรสาวของเธอป่วยและเข้ารับการรักษาที่ตึกเด็กของโรงพยาบาล เราจึงถามถึงที่มาที่ไปจึงรู้ว่าเธอกลับมาอยู่ที่บ้านแล้ว แต่เป็นบ้านของพี่สาวอีกคนหนึ่งซึ่งตอนนี้เขาไม่อยู่บ้านเลยให้เธอไปอยู่เพื่อให้ช่วยดูแลบ้านให้ แต่เธอยังไม่มีอาชีพและไม่มียาได้อะไร ทุกวันนี้อาศัยข้าวที่พี่สาวมีให้กินและหาเก็บผักมาทำเป็นกับข้าว เมื่อทักทายกันตามมารยาทของผู้ให้บริการแล้ว เมื่อมานึกย้อนถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่เลวร้ายที่เธอเคยได้รับ ทำให้เราไม่แน่ใจว่าเธอมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร เอื้อต่อการเลี้ยงดูบุตรมากเพียงใด เราจึงเริ่มด้วยการไปเยี่ยมเธอและลูกสาวของเธอที่ตึกกุมาร

ลูกสาวของเธอมีลักษณะเด่นชัดว่าเขาเป็นลูกครึ่ง แต่สิ่งที่ปรากฏ i
 แค่นั้น ที่แก้มและใบหูซ้ายของเด็กมีปานแดงขนาดใหญ่ปรากฏอยู่ เบहुพบ
 หยิกงอ หน้าท้องถูกผ่าและต้องให้อาหารทางสายยาง เนื่องจากเด็กมีปัญหา
 ระบบการดูดซึมอาหาร และแพทย์ผู้รักษามีความเห็นว่ น้องน้ำหวาน
 (นามสมมุติ) จำเป็นต้องได้รับนมสำหรับเด็กที่มีปัญหาเรื่องระบบการดูดซึม
 อาหาร นั้นเป็นภาระอย่างหนึ่งที่ทำให้วรรณภากังวลในเรื่องค่าใช้จ่ายที่
 เกิดขึ้น เธอไม่มีเงิน เธอไม่ได้ทำงาน ไม่มีใครช่วยเหลือ เราเห็นปัญหาที่
 เกิดขึ้นทันที ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงให้ความช่วยเหลือแก่เธอโดยสนับสนุน
 นมผงดังกล่าวจำนวน 4 กระป๋อง/เดือน โดยใช้เงินกองทุนพระราชทานเพื่อ
 สงเคราะห์ผู้ป่วยยากจนในสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ และดำเนินการจด
 ทะเบียนคนพิการให้แก่ น้องน้ำหวาน และประสานส่งต่อไปขอรับความ
 ช่วยเหลือเป็นเบี้ยยังชีพคนพิการเดือนละ 500 บาท จากองค์การปกครองส่วน
 ท้องถิ่นที่เธออาศัยอยู่

การมีบุตรมีปัญหาทางด้านสุขภาพอย่างน้องน้ำหวาน ไม่ได้ทำให้วรรณ
 ภา มีความสุขอย่างที่เธอฝันไว้ เพราะเธอต้องเป็นแม่ที่อดทนและเสียสละดูแล

ลูกอย่างมาก เธอต้องพาบุตรไปรับการรักษาอย่างต่อเนื่องทั้งเรื่องระบบการย่อยและดูดซึมอาหาร กระตุ้นพัฒนาการที่ช้ากว่าเด็กปกติ การทำกายภาพบำบัด เลเซอร์ปาน ระบบการได้ยิน ผ่าการพูด ฯลฯ ทั้งจากสถานีนานามัย โรงพยาบาลประจำอำเภอ โรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ และด้วยรายรับที่มีเพียงเดือนละ 500 บาท ย่อมไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพของเธอและลูก แต่ก็สังเกตเห็นแวตตาที่มีความสุขของแม่ที่ได้ดูแลลูก แม้จะมีปัญหา 108 ก็ตาม ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการพาบุตรไปรับการรักษาต่อเนื่องที่โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ ครั้งละ 500 บาท นอกจากนี้เราจึงแสวงหาแหล่งความช่วยเหลืออื่นๆ ที่จะสามารถสนับสนุนให้ความหวังในการที่จะเลี้ยงลูกของเธอประสบผลสำเร็จ และเป็นความโชคดีที่เราพบว่าในจังหวัด มีกองทุนคุ้มครองเด็กที่เป็นแหล่งทุนที่ให้ความช่วยเหลือเด็กที่ควรได้รับการสงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก เราจึงส่งข้อมูลและหลักฐานทั้งหมดของน้องน้ำหวาน ขอรับความช่วยเหลือนั้น

เมื่อเวลาผ่านไป ทุกครั้งที่เราเห็นวรรณภาจูงมือน้องน้ำหวานเดินเข้ามาหาและ ทักทาย หรือขอรับความช่วยเหลือ เรารู้สึกภาคภูมิใจอยู่ลึกๆ ที่เห็นพัฒนาการที่ดีขึ้นของน้องน้ำหวาน เริ่มจากเธอเปลี่ยนจากนมผงสำหรับเด็กที่มีปัญหาเรื่องระบบการดูดซึมมาเป็นนมผงสูตรธรรมดา ที่สามารถลดค่าใช้จ่ายลง เธอถูกปิดแผลทางหน้าท้องและกินอาหารได้เองทางปาก เธอเริ่มยืนได้ เดินได้เมื่ออายุ 2 ปีซึ่งล่าช้ากว่าเด็กปกติ ทั้งหมดนี้เป็นเพราะสองมือของวรรณภาที่ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่ลูก ถึงแม้ว่าบ่อยครั้งที่เธอต้องทนการดูถูก ถูกตำหนิติเตียนจากคนรอบข้าง และสังคม เธอก็ยังสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุขตามอัตภาพ เธอรู้จักความพอเพียง เธอมีความเสียสละ มีความเป็นอยู่อย่างสมถะ สิ่งที่ต้องการไม่ใช่สิ่งของใดๆ ตลอดมาเธอไม่คอยได้รับความรัก ความอบอุ่นเท่าไรนัก เธอต้องการเพียงความรู้สึกดีดีจากคนรอบข้างเท่านั้น อาจเป็นเพียงคำพูดให้กำลังใจและเสริมแรง ถึงศักยภาพของตน ก็เพียงพอที่จะทำให้เธอมีแรงที่จะสู้ทุกครั้ง

หากมองย้อนกลับไป ใครเลยจะนึกว่า ผู้หญิงที่เคยขายบริการทางเพศ หรือผู้หญิงที่มีประวัติการทำแท้ง ที่ครอบครัวและสังคมเหยียดหยามเช่นเธอ จะกลายเป็นแม่ที่ประเสริฐที่สุดคนหนึ่งสำหรับลูก เธอทำทุกอย่างเพื่อให้ลูกมีร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง แม่ต้องแลกกับทุกสิ่งที่มี มันเป็นเรื่องที่คอยเตือนใจเราให้รู้ว่า..ในการให้บริการทางด้านสาธารณสุข เราต้องนึกถึงศักดิ์ศรี และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ คนหนึ่งคนที่ใครๆก็มองเขาไม่มีค่า ถ้าเราเข้าใจว่าเขาต้องการอะไร และให้การช่วยเหลือแก่เขา แล้วทำให้เขาสามารถเห็นคุณค่าของตนเองได้ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นใครก็ตาม น่าจะเป็นสิ่งที่ประเสริฐที่สุด และเมื่อผู้รับบริการมีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรค ทั้งทางกายและทางจิตใจ ผู้ให้บริการอย่างเราก็ต้องสู้ไปพร้อมกับเขา



วิไล หนาแน่น
โรงพยาบาลโพธาราม

Humanized health care ไม่มีขอบเขต

สอนให้เรารู้ว่า คุณค่าของความเป็นมนุษย์นั้นมีอยู่ในตัวเราทุกคน เราซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิต ควรให้ความสำคัญกับสิ่งนี้ ควรยึดหลักการดูแล การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

เมื่อเรามองเห็นคุณค่าของ Humanized health care ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องการบริการ การดูแลรักษาพยาบาลที่มีคุณค่า ก็จะตามมาเอง

เริ่มต้นวันนี้....ก็ยังไม่สาย

ในสังคมที่วุ่นวายนั้น ยังมีความอบอุ่นความหวังดีซ่อนอยู่ในทุกคน ที่อาจจะรอโอกาสที่เหมาะสม กว่าที่จะแสดงออกมาให้เกิดคุณค่าแก่ใครๆ ทั้งๆที่สามารถทำได้ไม่ยากเลย แต่หาพบได้ยากในสังคม

การทำงานเพื่อหน้าที่ของผู้ให้บริการนั้นสำคัญที่สุด หวังให้ ผู้รับบริการปลอดภัย เมื่อมีคุณภาพมาตรฐานแล้ว การบริการนั้นมี หัวใจของผู้ให้และผู้รับบริการรวมกันอยู่ ณ จุดให้บริการด้วยนะ หลาย คนสัมผัสได้ ความอบอุ่นจากคนรอบกาย ที่ยืนอยู่รอการรับบริการที่มี คุณค่าจากเรา

หัวใจความเป็นมนุษย์ที่เราอยากเห็นในสังคมปัจจุบัน หลายคน พยายามสร้างมันขึ้นเพื่อความสุขขององค์กร ไม่ว่าจะ เป็น ผู้ให้กับ ผู้รับบริการ ผู้ให้กับผู้ให้ด้วยกัน เรายังแอบเห็นความเอื้ออาทร ความ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความหวังใจ ความเสียสละมากมาย ที่ผู้รับบริการเขามี ให้กัน แต่เราแอบมองเรายังมีความสุข เกิดความอึดอเมใจ เป็นความ ประทับใจที่เราสัมผัสได้

กลับมานั่งคิดว่า...ถ้าเราได้ทำอย่างนั้นบ้าง เราจะทำให้สังคมมี ความสุขได้ด้วย นอกจากผู้ที่เราบริการจะเกิดความพึงพอใจแล้ว ผู้พบ เห็นจะรู้สึกดีๆเช่นเดียวกับที่เรารู้สึกด้วย และถ้าหลายๆคนในสังคมทำ แบบนี้ สังคม หรือชุมชนนั้นจะมีความสุขขนาดไหน....



โรงพยาบาลโพธาราม

การดูแล...หัวใจเพื่อนมนุษย์

หลังจากที่ได้รับรู้เรื่องราวต่างๆที่เป็นเรื่องดี ๆ ที่มีคุณค่ามากมายของผู้อื่น เรื่องราวดี ๆ เหล่านี้มันสามารถทำให้เราอ่อนไหว ไปกับเรื่องดีเหล่านั้นมากทีเดียว แล้วเราก็มีเรื่องดี ๆ เหล่านี้มาเล่าเช่นกัน.....

20 ตุลาคม 2551 ผู้ป่วยเด็กชายไทย วัย 12 ปี 5 เดือน ถูกนำส่งโรงพยาบาลด้วยอาการซีดมาก ถ่ายเป็นเลือด มีเลือดออกตามไรฟัน ปวดท้อง สีหน้าของผู้ป่วยบ่งบอก ถึงความทุกข์ทรมานสาหัส แต่ยังคงมีรอยยิ้มที่ดูเศร้าให้กับเจ้าหน้าที่ นำเวทนายัง

ย้อนหลังไป 3 ปีก่อน 13 กรกฎาคม 2548 เด็กชายผู้นี้เข้ามารับการรักษาในตึกเด็ก จากการซักประวัติและผลการตรวจวินิจฉัยของกุมารแพทย์สงสัยว่าผู้ป่วย จะเป็นโรคร้ายแรง (มะเร็งระบบโลหิต) ความรู้สึกของทีมนดูแลรักษาขณะนั้นคิดว่าจะทำอย่างไรให้ผู้ป่วยได้มีโอกาสรับการการตรวจวินิจฉัยรักษาและรักษาที่ถูกต้องโดยรวดเร็วจึงเชิญมารดาผู้ป่วยพบแพทย์พร้อมทีม

พยาบาลเพื่อให้ข้อมูลถึงข้อสงสัยและความจำเป็นที่ต้องส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในกรุงเทพฯ มารดาและบิดามีโอกาสได้รับฟังข้อมูล เพื่อการตัดสินใจ และ ยินยอมรับการรักษาตาม คำแนะนำ แต่การที่จะส่งต่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลใหญ่ในกรุงเทพฯ ไม่ใช่เรื่องง่าย เรื่องนี้เป็นสิ่งที่ร้อนใจของทีมนแพทย์และพยาบาลในวันนั้น เพราะเพียง เห็นหน้าผู้ป่วย และ ผู้เป็นมารดาของ ผู้ป่วยที่ดูเศร้าและทุกข์ทรมาน ต่างช่วยระดมติดต่อสถานที่ที่จะรับผู้ป่วยเข้ารักษาต่อ ซึ่งปกติแล้วเป็นสิ่งที่ยากมาก ต้องใช้เวลาข้ามวันเลยทีเดียว นับเป็นโชคดีของทั้งผู้ป่วยและพยาบาลในวันนั้นที่ได้รับการตอบรับจากโรงพยาบาล ศิริราช จากความพยายามติดต่อและติดตามมาตลอดทั้งวัน และวันรุ่งขึ้นผู้ป่วยก็ได้ถูกนำส่งเพื่อรักษาต่อ ที่โรงพยาบาล ศิริราช

ผู้ป่วยได้รับการให้เคมีบำบัดและฉายแสง อย่างต่อเนื่อง และมักมีอาการแทรกซ้อนที่รุนแรงต้องเข้ารับการดูแลในโรงพยาบาลโพธารามอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งแต่ละครั้ง ล้วนสร้างความเศร้าใจ เวทนาสงสารผู้ป่วยและครอบครัว แม้จะไม่สามารถให้การรักษา ให้หายจากโรคได้ แต่ทีมนก็พยายามอย่างเต็มที่ ในการให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยและญาติในทุกเรื่องที่ทำได้ เช่น จัดให้ออนห้องพิเศษซึ่งกำหนดให้เป็นห้องแยกโรค เพื่อให้มารดามีโอกาสดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดพูดคุยให้กำลังใจทั้งมารดาและผู้ป่วย รับฟังปัญหาผู้ป่วยอย่างตั้งใจในทุกๆเรื่อง แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจ ไม่บังคับให้ผู้ป่วยทำในสิ่งที่ไม่สบายใจ จนผู้ป่วยและญาติเกิดความไว้วางใจ เกิดทัศนคติเชิงบวกต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเห็นได้จากทุกครั้งเจ้าหน้าที่เปลี่ยนผลัด จะเข้าไปเยี่ยมเยียน ถามปัญหาสารทุกข์ต่างๆ ผู้ป่วยและมารดาจะ ยกมือไหว้ และยิ้มด้วยทุกครั้ง แม้ว่าสภาพร่างกายเต็มไปด้วยความทุกข์ทรมาน ซึ่งความผูกพันนี้กลายเป็นความผูกพันที่ลึกซึ้งระหว่างทีมเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนสภาพร่างกายของผู้ป่วยนั้น กลับมีสภาพแยลง บ่อยครั้งผู้ป่วยมีอาการเจ็บป่วย เหนื่อย หอบ พยาบาลก็ดูแล

ให้บรรเทาอาการดังกล่าว ยิ่งเพิ่มความเวทนามากขึ้น ผู้ป่วยเป็นเด็กที่มีความอดทนต่ออาการรบกวน เพราะผู้ป่วยจะไม่แสดงอารมณ์รุนแรง หรือฉุนเฉียว กลับมีแต่ความอดทน อดกลั้นจนเกินกว่าวัยนี้ที่จะทำได้ แม้บางครั้งจะมีไม่พอใจบ้าง ส่วนมารดานั้นก็สามารถเก็บความรู้สึกได้ดี สนใจ และตั้งใจดูแลบุตรตลอดเวลา ไม่แสดงอารมณ์ หรือทำทางที่เพิ่มความทุกข์ทรมานให้แก่ผู้ป่วย

เมื่อวันนี้อมาถึง อาการผู้ป่วยเลวลงตามลำดับ แม่แพทย์จะให้การดูแลรักษาอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม มารดาได้รับการเตรียมสภาพจิตใจ ว่าเมื่อถึงวันนั้น สภาพผู้ป่วยจะเป็นอย่างไร ก็เป็นธรรมชาติของมนุษย์ผู้เป็นแม่ แพทย์ได้เชิญมารดาเพื่อพูดคุย ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อให้มารดาได้ตัดสินใจเลือกแนวทางการปฏิบัติต่อผู้ป่วย เมื่อสภาพร่างกายผู้ป่วยไม่สามารถคงอยู่ได้ต่อไป มารดาเลือกทางที่ให้ผู้ป่วยจากไปอย่างสงบ ไม่ต้อง CPR และต้องการอยู่กับผู้ป่วย แทนการแยกผู้ป่วยไปอยู่ใน ICU เด็ก ซึ่งก็อนุญาตให้ตามต้องการ พยาบาลได้แนะนำให้ญาติ หรือผู้ที่ผู้ป่วยรัก สนับสนุน มาเยี่ยมให้กำลังใจผู้ป่วย ส่วนพยาบาลก็พยายามใช้เวลาแก่ผู้ป่วย โดยมีเวลาเข้าไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติ ตามโอกาสที่เหมาะสม ช่วยให้ผู้ป่วยได้คิดในสิ่งที่ดี ที่ผู้ป่วยรัก และยึดเหนี่ยว โดยจัดหาเทพธรรมะให้ผู้ป่วยและญาติฟัง ชวนผู้ป่วยและญาติคุยถึงสิ่งที่ผู้ป่วยรักและศรัทธา ส่งเสริมให้ผู้ป่วยมองโลกในแง่ที่ดี ที่มีความสุข เพื่อลดความทุกข์ลงบ้าง อธิบายให้ทราบข้อมูลของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ การแจ้งอาการผิดปกติที่ต้องแจ้งให้พยาบาลทราบ จัดสิ่งแวดล้อมให้โปร่ง ให้โอกาสผู้ป่วยได้เปิดเผยความรู้สึก และความต้องการ จึงทำให้ทราบว่าผู้ป่วยต้องการโทรศัพท์มือถือที่มีหูฟัง และสามารถฟังเพลงได้ ซึ่งก็เป็นตามวัยของเด็กปกติทุกคน มารดาผู้ป่วยสามารถจัดหาให้ผู้ป่วยได้ จึงจัดให้ แม่อาการเจ็บป่วยจะรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ด้วยเป็นสิ่งที่คุณป่วยรัก ตรงตามความต้องการ ก็สามารถบรรเทา ความทรมาน ความเจ็บปวดของผู้ป่วยลงได้บ้าง ผู้ป่วยได้นอนฟังเพลงโดยใส่หูฟัง แม้จะมีอาการเจ็บปวด เหนื่อย ในส่วนของพยาบาลได้แนะนำญาติให้จัดเตรียมของใช้สำหรับผู้ป่วย ดอกไม้ รูป และการสวดมนต์ ตาม ศาสนาที่ญาตินับถือ ยึดเหนี่ยว เพื่อเกิดผลดีกับผู้ป่วย ในวาระสุดท้าย ผู้ป่วยได้นอนฟังเพลงในสิ่งที่รัก จนอาการเลวลง ไม่สามารถยึดเหนี่ยวชีวิตไว้ได้ ผู้ป่วยหยุดหายใจ เวลา 20.00 น.ท่ามกลางบิดา มารดา และญาติพี่น้องที่รักใคร่ และปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างอบอุ่น

เราไม่รู้หรอกว่า....วิญญาณของผู้ป่วยจะมีหรือไม่ เป็นอย่างไร แต่เราแน่ใจว่า ผู้ป่วยจะมีความสุขและความอบอุ่นก่อนจากไป ด้วยความรักของบุคคลในครอบครัว และการดูแลด้วยใจเป็นมนุษย์ของทีมแพทย์และพยาบาล

เมื่อเราได้เล่าเรื่องดีๆอย่างนี้ออกมาบ้าง มันก็ทำให้เรามีความสุขได้ไม่ยากเลย และหวังว่าคนอื่นๆที่ได้ยินได้ฟังเรื่องนี้คงรู้สึกดีๆเช่นกัน อยากให้เป็นแรงใจให้กันและกันในการสร้างคุณงามความดีให้กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

โรงพยาบาลโพธาราม ราชบุรี
กุมารเวชกรรม



เวลาแห่งความรัก

ในช่วงเวลาของการขึ้นปฏิบัติงานในเวรบาย (16.00-24.00น.)ซึ่งเราๆ ท่านๆในฐานะพยาบาลมืออาชีพ ก็จะต้องทราบกันดีอยู่แล้วว่า "ก่อนปฏิบัติงานจะต้องมีการรับส่งอาการผู้ป่วยระหว่างพยาบาลที่ปฏิบัติงานในเวรเข้ากับพยาบาลที่จะปฏิบัติหน้าที่ในเวรบาย"

ตั้งนั้นเมื่อดิฉันได้รับทราบอาการของผู้ป่วยทั้งหมดแล้ว จึงได้ประเมินว่าผู้ป่วยรายแรกที่ดิฉันจะต้องเข้าเยี่ยมอาการและให้การพยาบาล คือ.....

ชายไทยวัยชรา อายุประมาณ 90 ปีต้นๆ ผู้ซึ่งไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ สายยางให้อาหาร มีการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะ ปัสสาวะออกได้เองโดยใส่ Condom ไว้แต่คุณตายังมีภาวะความดันโลหิตต่ำแม้ว่าจะได้รับยาเพิ่มความดันโลหิตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ 5-6 ชั่วโมงที่ผ่านมาหายใจเหนื่อยเล็กน้อย ซึ่งขณะนี้ได้รับการให้ออกซิเจนทางจมูกไว้ 3-5 ลิตร/นาที รับประทานอาหารทางหญิงวัยกลางคน 2 คนกำลังเช็ดตัวให้คุณตาด้วยท่าทางที่เคร่งเครียด (เช็ดตัวคุณตาไปร้องไห้โดยใช้มือปาดน้ำตาไป) ดิฉันเกิดคำถามที่อยากจะถามคุณป้าทั้งสองท่านนั้น ถึงสาเหตุของการร้องไห้(แต่เก็บไว้ในใจก่อน) จากนั้นจึงขออนุญาตคุณป้าทั้งสองเพื่อประเมินอาการคุณตาด้วยการสอบถามชื่อ ซึ่งในขณะนั้นคุณตานอนหลับตาอยู่ ดิฉันจึงได้ตั้งคำถามว่า "คุณตาชื่ออะไรคะ" คุณตาตอบว่า "ทองสุข"

และแล้วขณะที่ดิฉันกำลังเดินเข้าไปพบคุณตาซึ่งนอนพักอยู่บนเตียง ได้เห็นภาพของผู้หญิงพร้อมกันนั้นดิฉันจึงประเมินระบบทางเดินหายใจ ระบบทางเดินอาหาร ซึ่งพบว่ายังคงอยู่ในเกณฑ์ปกติ ต่อมาได้ทำการวัดสัญญาณชีพพบว่าความดันโลหิตของคุณตายังอยู่ในระดับต่ำกว่า 90/60 มิลลิเมตรปรอท จึงทำการปรับเพิ่มปริมาณยาเพิ่มความดันโลหิตตามแผนการรักษาของแพทย์ ในที่สุดเมื่อดิฉันได้ให้การพยาบาลด้านร่างกายกับคุณตาเรียบร้อยตามแผนการพยาบาลแล้ว ดิฉันจึงเริ่มให้เกิดการพยาบาลด้านจิตใจ อารมณ์และจิตวิญญาณของคุณตาและครอบครัว (คือคุณป้าทั้งสองท่าน) ดิฉันเริ่มสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้คุณป้าทั้งสองท่านร้องไห้(หลังจากที่คุณป้าทั้งสองท่านได้หยุดร้องไห้และมีความคุ้นชินกับตัวดิฉันบ้างแล้ว) คุณป้าท่านหนึ่ง ได้ตอบว่า "กลัวพ่อจะเสียชีวิต เนื่องจากคุณหมอได้แจ้งให้ทราบว่าพ่อกำลังมีอาการหนักต้องใช้ยาเพิ่มความดันโลหิต หากร่างพ่อไม่ตอบสนองต่อยาตัวนี้แล้วก็อาจจะเสียชีวิต"

ได้ " คุณป้าอีกท่านหนึ่งตอบว่า " น้องสาวโทรไปตามบอกว่าพ่ออาจจะตายให้รับมาโรงพยาบาล" หลังจากที่ดิฉันได้ทราบสาเหตุที่ทำให้คุณป้าทั้งสองท่านร้องไห้บวกกับการที่ดิฉันได้ประเมินสภาพร่างกายของคุณตาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตลอดจนจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับการให้การพยาบาลผู้ป่วยที่มีลักษณะคล้ายคุณตามาแล้วจึงทำให้ดิฉันมั่นใจที่จะอธิบายอาการและแผนการรักษาพยาบาลโดยละเอียดให้กับคุณป้าทั้งสองท่านฟัง อีกทั้งได้เปิดโอกาสให้คุณป้าทั้งสองท่านซักถามข้อสงสัยต่างๆ เช่น คุณป้าจะถามว่า "ตอนนี้คุณพ่อของดิฉันเป็นอย่างไรบ้าง จะตายไหม" ดิฉันจึงตอบไปว่า "ตอนนี้คุณตามีระดับความรู้สึกที่ดี ระบบการหายใจและระบบทางเดินอาหารยังอยู่ในเกณฑ์ปกติ แต่ตอนนี้คุณตามีอาการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะซึ่งน่าจะเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้คุณตามีภาวะความดันโลหิตต่ำตามมาด้วย ดังนั้นแผนการรักษาพยาบาลในตอนนี้ คือ ให้น้ำยาฆ่าเชื้อที่ทำให้เกิดการติดเชื้อในระบบทางเดินปัสสาวะทางหลอดเลือดดำ และการให้น้ำยาเพิ่มความดันโลหิตทางหลอดเลือดดำเช่นกัน โดยขณะนี้ร่างกายของคุณตาเริ่มมีอาการตอบสนองที่ดีกับยาเพิ่มความดันโลหิตและยาฆ่าเชื้อที่คุณหมอให้ ดังนั้นในตอนนี้ดิฉันคิดว่าคุณตาเพื่อลดโอกาสเสี่ยงต่อการเสียชีวิตลดลงค่ะ" นอกจากนี้แล้วดิฉันยังแสดงให้คุณป้าทั้งสองเห็นและเชื่อมั่นถึงความมุ่งมั่นของพยาบาลที่จะให้การพยาบาลคุณตาเพื่อลดโอกาสเสี่ยงต่อการเสียชีวิตของคุณตา ตัวอย่างเช่น สาริตและแนะนำวิธีการเช็ดตัวลดไข้ให้คุณป้าทั้งสองท่าน การจัดทำที่เหมาะสมให้คุณตาได้พักผ่อนอย่างเหมาะสม การตรวจวัดสัญญาณชีพทุก 5 นาที -1 ชั่วโมงตามอาการและอาการแสดงของคุณตา จนในที่สุดคุณป้าทั้งสองท่านคลายความเศร้าโศก หมดความวิตกกังวล อีกทั้งให้ความร่วมมือในการดูแลคุณตาเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดในช่วงตลอดเวลาที่ดิฉันได้ขึ้นปฏิบัติการพยาบาลภายในเวรบายนี้ก็สำเร็จลงไปด้วยดี โดยคุณตามีความดันการขึ้นปฏิบัติการพยาบาลในเวรบายวันนั้น ซึ่งนับว่าเป็นระยะเวลาเพียงน้อยนิดในการที่มีส่วนช่วยให้คุณโลหิตอยู่ในระดับที่ปกติขณะได้รับยาเพิ่มความดันที่ 20 มิลลิลิตร/ชั่วโมง คุณตาไม่เสียชีวิต ตลอดจนคุณป้าทั้งสองท่านมีสีหน้าที่สดชื่นขึ้น พุดคุยมากขึ้น และที่สำคัญคือเป็นกำลังสำคัญทั้งร่างกายและทางใจให้กับคุณตาจนกระทั่งคุณหมอสามารถจำหน่ายคุณตากลับบ้านได้ในเวลาประมาณ 2 สัปดาห์ต่อมา

สุดท้ายนี้ถึงแม้ว่าสิ่งที่ดิฉันได้ทำไปตลอดระยะเวลาที่ดูแลคุณตาที่บ้านได้พร้อมหน้ากับคุณป้าทั้งสองท่าน แต่มันก็เป็นเวลาแห่งความสุขของดิฉันที่ได้จัดการบรรเทาความทุกข์ทรมานของคุณตาและครอบครัวได้ในส่วนหนึ่ง

โรงพยาบาลโพธาราม ราชบุรี



Humanized เรื่องใกล้ตัว

การบริการด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ แท้ที่จริงเป็นเรื่องใกล้ตัวเราที่สุด ช่วงเวลาที่หมุนเวียนไปนั้น จากสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และครอบครัว ที่เรงรีบ ทำให้เราละเลย ที่จะหยิบยื่น ความดีงามที่มีอยู่ในตัวตนของทุกคนออกมาใช้

ไม่ว่าสถานการณ์ใดเราสามารถนำ Humanized health care เข้ามาใช้ได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ เพราะเชื่อว่าทุกคน ต้องมีจิตใจที่ในการดำรงชีวิต บนโลกใบนี้อย่างงดงาม ถึงแม้บนโลกใบนี้จะไม่งดงามเท่าไรนัก เพราะเราต้องเผชิญกับเรื่องราวมากมาย ขอให้ทุกคนจงให้กำลังใจตัวเองและคนรอบข้างของเราเสมอ เริ่มต้นได้ ณ วันนี้เลย แล้ว ความอึดอ้อมใจจะปรากฏแก่จิตใจ สังคมจะรู้สึกและสัมผัสได้ในทันที

ที่สำคัญ... สามารถส่งผลถึงสภาพร่างกาย จิตใจ ให้แข็งแรงอยู่เสมอ ที่สำคัญที่สุด จะทำให้องค์กรของเรามีความสุขทั่วทั้งองค์กร สามารถพักผ่อนให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร เกิดพลังความคิดที่ดี ความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ทำให้พวกเรา ผ่านอุปสรรคต่างๆ นานา มากมาย องค์กรเกิดความสว่างไสว ทำให้เราพร้อมรับสิ่งที่ดีๆ ที่จะเกิดขึ้นใหม่ในทุกๆ วัน

ผลตอบแทนของการมองที่ความเป็นมนุษย์ คือ ที่เราได้เป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ ทั้งกายและใจ เพียงเท่านี้ก็เกินพอ

สุดท้ายนี้ อยากดลบันดาลให้ มนุษย์ทุกคน มีหัวใจที่เป็นมนุษย์และยั่งยืนด้วยเถิด

โรงพยาบาลโพธาราม



เพื่อนมนุษย์

ณ โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง...หญิงไทยไม่ทราบชื่อ นอนนิ่งเฉยอยู่เป็นเวลานาน บนเก้าอี้ยาวบริเวณด้านหน้าแผนกรังสีอยู่ประมาณ 3-4 ชั่วโมง เนื้อตัวสกปรกอมมเหม็น

จนกระทั่ง มีผู้สงสัย " ใครนะ " พนักงานเซ็นเป็นผู้ป่วย เปรยขึ้นเบาๆ ขณะเดินผ่านและอีกหลายๆครั้ง หลายๆคน ก็เปรยเช่นนี้ ติดต่อกัน " คุณคะ " พนักงานทำความสะอาดเรียกเบาๆ แต่ไม่มีเสียงตอบ เธอไม่สบตา มีแต่ความเฉยเมย นอนนิ่ง ไม่สนใจสิ่งรอบตัว เช่นเดิม " คุณๆ คุณมาทำอะไร เห็นนอนอยู่ตั้งนาน ตอนนี้มีดีแล้วนะคะ " พนักงานหลายคนเดินมาถาม แต่ไม่มีการตอบกลับมา หลายๆคนเริ่มมามุงดูและช่วยกันถาม บ้างก็วิพากษ์วิจารณ์ไปต่างๆนาๆ จนในที่สุด กลุ่มคนที่มุงดูนั้น ก็เกิดข้อสรุปคือ " นำเธอใส่รถเข็นไปพบหมอเถอะ มีหมอตรวจนอกเวลาอยู่พอดี มาพวกเรามาช่วยกันจับเธอขึ้นรถหน่อยเถอะ " พนักงานคนเดิมออกความคิดเห็นและช่วยกันนำเธอ ใส่รถเข็นซึ่งเธอก็ยินยอมแต่โดยดี ไม่ขัดขืน แต่ไม่มีการตอบโต้ด้วยคำพูดใดทั้งสิ้น สายตาของเธอก็ยังไม่สบตาใครๆเช่นเดิม

เมื่อแพทย์ตรวจอาการ..." เอาเธอไปนอนตีก่อน เพราะถามอะไรๆไม่ได้เลย " แพทย์เวรบอกและ หญิงไม่ทราบชื่อก็ถูกนำไปพักยังหอผู้ป่วยหญิงและถูกจำกัดบริเวณด้วยไม้กั้นเตียงทั้งสองข้าง และเฝ้าดูอย่างใกล้ชิดของทีมพยาบาล รวมถึงพยาบาลจิตเวชด้วย ที่ไม่สามารถสอบถามข้อมูลอะไร



จากผู้ป่วยได้เลย แทบไม่ได้มีการสื่อสารใดๆกันเลย ทำให้พยาบาลเกิดความ
 อึดอัดเป็นอย่างมาก ที่ต้องเฝ้าระวังในหลายๆประเด็นที่เป็นความเสี่ยงใน
 ผู้ป่วยรายนี้

ผ่านไปสองวันหนึ่งคืน การดูแลผู้ป่วยก็ผ่านไปได้ด้วยดี มีเหตุการณ์
 อะไรเกิดขึ้น ผู้ป่วยหญิงไทยรายนี้ก็ยังไม่ยินยอมให้ทำหัตถการใดๆ แต่
 สามารถรับประทานอาหารได้ครบทุกมื้อ นอนหลับได้ดี พูดตอบโต้ได้บางด้วย
 เสียงร่ำๆเร็วๆที่ไม่สามารถจับใจความได้ มึนเมาแปลกใจอย่างมาก เธอเป็น
 อะไรกันแน่ และสร้างความประหลาดใจมากขึ้นเรื่อยๆ ในระหว่างการดูแล
 พยาบาลพยายามอย่างมากที่จะเข้าถึงผู้ป่วยรายนี้ ด้วยเวลาการพยาบาลอัน
 จำกัด ทำให้ยังไม่สามารถค้นพบข้อมูลอะไรได้เลย

เวลาพยาบาลเดินผ่านมักจะได้ยินเสียงหัวเราะ ชอบใจที่อยู่ในบริเวณนั้น
 เสมอๆ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยทุกๆคนบริเวณนั้น ให้ความสนใจและชอบหยอกล้อ
 ผู้ป่วยหญิงไม่ทราบชื่อรายนี้ เห็นเป็นสนุกสนานกันอยู่เสมอๆ ความสนใจที่
 คนรอบข้างมีให้ผู้ป่วยรายนี้ น่าจะมีประโยชน์กับผู้ป่วยบ้าง

"ใครหรือนั้น" น้ำเสียงดูอ่อนโยนให้ความสนใจถามขึ้นจากพยาบาลผู้หนึ่ง
 "ไม่รู้สิไม่บอกชื่อ พูดไม่รู้เรื่องมานอนอยู่สองวันแล้ว ถ้ามอะไร ก็ไม่รู้"
 พยาบาลอีกคนตอบ

"เค้าชอบตักตา หัวเราะและเล่นคนเดียวไม่ยอมให้ใครยุ่ง" ญาติผู้ป่วยราย
 หนึ่งตอบขึ้นมาจากการสังเกต

พยาบาลคนหนึ่ง จึงเดินเข้าไปถามไถ่ และสัมผัสผู้ป่วยด้วยความสุภาพ
 อ่อนโยน และบอกกับเพื่อนๆข้างเตียงว่า "ทุกคนเป็นเพื่อนนะ...เราจะ
 ฝากช่วยดูแล และอย่าทำให้เค้าดูเป็นตัวตลกในสายตาทุกคนเลยนะ"  "นั่น
 ดูแลหน่อยนะคะ คิดเสียว่าเป็นลูกเป็นหลานของเราแล้วกันนะคะ"  "และพูดต่อว่า...ดิฉันจะไปติดต่อประกาศหาญาติให้ ขอขอบคุณทุกๆคนมากเลย
 ค่ะ" แล้วพยาบาลคนนั้นก็เดินจากไป ทุกคนรอบข้างหันหน้ามองพยาบาล
 นั้นเป็นตาเดียว และแอบได้ยินพวกเขาคุยกันว่า "พวกเราก็ไม่ได้ทำอะไรผิด
 เสียหน่อย" อีกคนพูดว่า "เราอย่าไปหัวเราะเธอเลยนะ น่าสงสารเหมือนกัน ถ้า
 เป็นลูกเรา คงไม่อยากให้ใครมาหัวเราะนะ" และสังเกตได้ว่าทุกคนรอบข้าง
 เมื่อฟังแล้ว ยิ้มและพยักหน้ายอมรับที่จะช่วยกันดูแลด้วยท่าทางที่เต็มใจ เห็น
 และได้ยินเช่นนี้ก็ดีใจ ปลื้มใจแทนผู้ป่วยนะ

สามวันต่อมาหญิงไทยไม่ทราบชื่อผู้นั้นก็ได้มีผู้เป็นญาติมาติดต่อและรับ
 กลับบ้าน ก่อนกลับบ้าน คนรอบข้างก็ยังสนใจที่จะพูดคุยกับเธอแม้ว่าเธอจะไม่
 โต้ตอบก็ตาม และแสดงถึงความห่วงใย ดีใจที่มีญาติมารับผู้ป่วย ไม่ใช่
 รำคาญนะ แต่เพราะว่า รู้สึกว่าคนที่เขาดูแลมา 3 วัน นั้นปลอดภัยแน่นอน
 เขาดูแลโดยการเฝ้าดูอยู่ห่างๆ เมื่อมีสิ่งผิดปกติจะเดินมาแจ้งพยาบาล บางคน
 พาเดินไปห้องน้ำ และบางคนเห็นความผูกพันของแม่ที่ตามหาลูกจนเจอ
 ถึงกับน้ำตาไหลเลยนะ ซึ่งพบว่าผู้ป่วย มีอาการทางจิตเวช มานานเดินออก

จากบ้านมาและกลับไม่ถูก สื่อสารกับใครก็ไม่เข้าใจ นอกจากแม่และญาติที่ใกล้ชิดเท่านั้น

เมื่อผู้ป่วยรายนี้กลับบ้านไป พยาบาลคนเดิมคิดขึ้นมาได้ว่า นอกจากการดูแลที่เราให้แล้วนั้น คุณธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่ทำให้ผู้ป่วยได้รับสิ่งที่มีคุณค่าอีกมาก จึงเดินมาที่คนรอบข้างกลุ่มเดิม และพูดขึ้นว่า “ขอบคุณนะค่ะ สำหรับการช่วยเหลือดูแลเพื่อนมนุษย์คนหนึ่ง ที่ทุกคนมีให้ จนผู้ป่วยปลอดภัย ไม่มีอาการรุนแรงมากขึ้น หวังว่ากุศลครั้งนี้ จะส่งให้ทุกคนมีสุขภาพที่ดีขึ้น และหายป่วยโดยไว”

จรรุวรรณ หีบท่าไม้
โรงพยาบาลโพธาราม

ขอขอบคุณอีกครั้งนะค่ะ ทุกคน



Humanized Health care

การให้การบริการที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์

โรงพยาบาลที่มีคุณภาพมาตรฐาน ได้รับการรับรองจากองค์กรภายนอก ได้มีการคำนึงถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ในการให้บริการมากแค่ไหน...?

จากแนวคิดของ ศ.นพ.ประเวศน์ วัสี ที่ว่า โรงพยาบาลที่มีหัวใจของความ เป็นมนุษย์ คือ โรงพยาบาลที่เข้าใจมิติของความเป็นคน ของ “คนไข้”

ที่มีเพียง สองพยางค์คือ “คน” และ “ใช้” แต่ความหมายมันลึกซึ้งมาก ลองคิดดูในทางกลับกัน ถ้าเรา (ผู้ให้บริการ) เป็นเขา (ผู้รับบริการ) เราจะรู้สึกอย่างไรกับบริการที่ได้รับ ตอบสนองความต้องการของเราหรือไม่ เราคาดหวังอะไรจากผู้ให้บริการ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยให้ไปพร้อมๆกับการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพและคุณธรรมจริยธรรม

เรื่องที่จะเล่านี้ มันเกิดขึ้นนานแล้ว แต่มันฝังอยู่ในใจ ผู้ให้บริการคนนี้มาโดยตลอด ...

ผู้รับบริการที่ไม่เคยร้องขออะไร และ ยินดีรับการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้ทุกอย่าง มองเห็นหลายคนคงคิดว่าเธอเก่ง อดทน และชินชากับสภาพแบบนี้ แม้ว่า เธอไม่ใช่ผู้ป่วย แต่เป็นผู้ดูแลที่สำคัญที่สุด แต่ทุกข์ของเธอก็แสนจะหนักหนา เพราะคนที่เธอดูแลคือบุตรชายคนเดียวของเธอ

เธอพบบุตรชายอายุ 1 ปีมาพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล ด้วยอาการของภาวะแทรกซ้อนจากการติดเชื้อเอชไอวีตั้งแต่แรกเกิด นั้นหมายถึงเธอเองก็เป็นผู้ติดเชื้อด้วย ทั้งแม่และลูกใช้ชีวิตโดยลำพัง ไม่มีสามีที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ไม่มีใครที่คอยปกป้องดูแลเธอและลูก เธอต้องทำงานหาเงิน เพื่อใช้เลี้ยงดูบุตรที่ไม่แข็งแรงมาโดยตลอด ตัวเธอเองต้องดูแลสุขภาพของตนเองเพื่อลูก เธอพอมีฐานะที่สามารถ พักอยู่ในห้องพิเศษได้ ลึกๆแล้วเรามองว่าเหตุผลที่เธอต้องการอยู่ห้องพิเศษคืออะไร อยากอยู่อย่างสบายหรือเพื่อเก็บรักษาความลับของเธอ เป็นสิ่งหนึ่งที่เราคาดเดาเมื่อแรกรับผู้ป่วย เธอดูแลลูกชายได้ดีมาก เธอให้การพยาบาลแก่ลูกของเธอได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่แพทย์พยาบาลให้คำแนะนำ ราวกับว่าเธอเป็นพยาบาลคนหนึ่ง เธอสามารถเข้าใจในเรื่องการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ที่เจ้าหน้าที่เน้นย้ำเธอทุกวัน แต่ทราบไหมว่า ทุกครั้งที่มีเจ้าหน้าที่มาย้ำเตือน ตามมาตรฐานวิชาชีพ เธอรู้สึกอย่างไร แต่เธอดีมากเธอไม่เคยแสดงออกเลย

เธอทราบดีว่าสิ่งที่เจ้าหน้าที่มอบให้เธอนั้นมันมีความสำคัญ มีเหตุผลและจำเป็นอย่างมาก เธอจึงพยายามข่มความรู้สึกที่สะเทือนใจไว้ภายใน เธอรู้จักพอเพียง พอใจในสิ่งที่ตนเองมี พอใจในสิ่งที่ตนเองเป็น ไม่เคยคิดจะโทษใคร เป็นมารดาที่มีคุณธรรม และความเสียสละอย่างสูง เธอแสดงความรักที่เธอมีต่อลูกของเธออย่างหาใครเปรียบไม่ได้ เจ้าหน้าที่เห็นถึงกับต้องมองย้อนดูตัวเราที่เป็นผู้ให้บริการ ถ้าเราเป็นเธอ เราจะทำได้ดียวเธอไหม เราจะเข้าใจอะไรง่ายอย่างเธอหรือเปล่า การที่เธอไม่เคยร้องขออะไรนี้แหละ ทำให้ผู้ให้บริการอย่างเรา รู้สึกว่า เราให้การบริการที่เป็นแบบองค์รวมแล้วหรือยัง ครบถ้วนแล้วจริงหรือ และเราจะสามารถนำคุณธรรมและความเสียสละมารวมให้บริการแก่เธอได้อย่างไร

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา น่าจะใช้ได้ดี ทำให้เราคิดว่า...ถ้าเป็นเรา เราจะต้องการอะไรอีก ความรู้สึกเล็กๆของเราก็บอกมาทันทีว่า “เพื่อน” ใจวันๆเธอมีได้คุยกับใครเท่าไรนัก ถ้าเธอมีเพื่อนที่เป็นที่ปรึกษาได้ ที่สามารถ

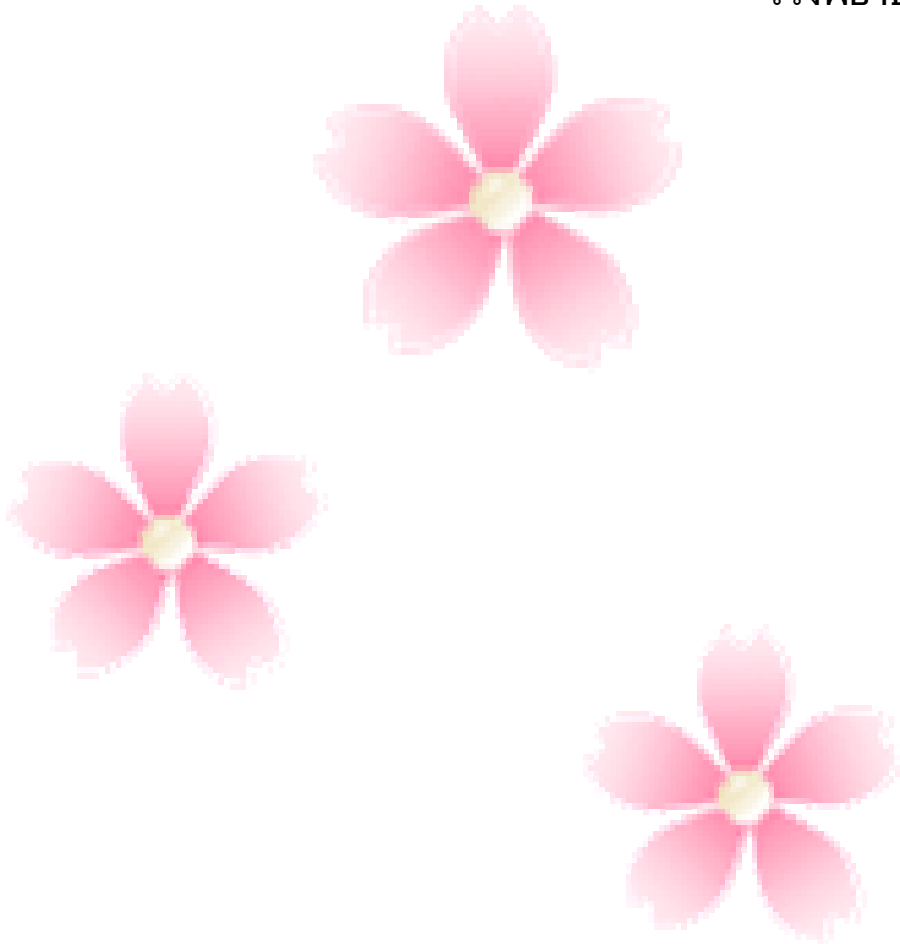
เข้าใจกันอย่างลึกซึ้ง อาจจะเป็นเพียงคนที่รับฟังเธออย่างเดียวก็น่าเพียงพอ โดยสังเกตจากการที่เธอต้องดูแลลูกตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีใครมาผลัดเปลี่ยนเลย ถ้าเป็นเราคงเครียดและเหนื่อยมาก เราจึงตัดสินใจเข้าไปพูดคุยแบบที่ไม่ใช้บทบาทของพยาบาล ที่เข้ามาให้ข้อมูลหรือมาสอนสุขศึกษา คอยถามว่า อันนี้ทำหรือยัง อันนั้นทำอย่างไร แต่เข้าไปคุยในฐานะเป็นภักษณมิตรและผู้หญิงที่มีความเป็นแม่เหมือนกัน ที่รู้สึกว่าเราต้องการกำลังใจในการเลี้ยงดูบุตรและต่อสู้ชีวิต เธอที่รู้จักการใช้ชีวิตอย่างเรียบง่าย เธอต้อนรับเราดี มีมารยาท แม้ว่าเธอจะพูดคุยด้วยสีหน้าที่อ่อนเพลีย แหวงตาไม่สดใส “เหนื่อยไหมคะ” นี่คือคำถามแรกที่เราใช้ในการเปิดสัมพันธ์ภาพครั้งนี้ เธอหันมามองหน้าเรา พักใหญ่ กว่าที่จะตอบได้ ทำให้เราคิดไปว่า คำถามนี้น่าจะไปกระตุ้นความรู้สึกอะไรของเธอหรือเปล่า ควรถามหรือไม่ (เราจะใช้ทักษะที่เรียนมาอย่างไรดี) แต่เมื่อเธอพูดออกมาว่า ... ที่นั่งไปนั่นเพราะรู้สึกดีใจ ... อยู่ที่นี่มานาน ไม่มีใครเคยถามคำถามนี้เลย อยากบอกว่า มันเหนื่อยมาก เหนื่อยกับการต่อสู้กับโรคภัยไข้เจ็บของลูก เธอท้อใจ การเปิดโอกาสให้เธอได้เล่าความรู้สึกต่างๆ ที่เก็บไว้คนเดียวนั้น มีคุณค่ากับเธอมากที่สุด เธอได้ระบายความในใจที่สะสมมานาน หลายๆ วันผ่านไป การพูดคุยแบบนี้ ทำให้เธอมีชีวิตชีวา สีหน้าแววตาแสดงความรู้สึกที่ดีขึ้นมาเรื่อยๆ อย่างเห็นได้ชัด เธออยากเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่ผ่านมาให้เราฟัง โดยที่เราไม่ต้องคอยถาม เธอประสบความสำเร็จในหลายเรื่องอย่างน่าดีใจ (เธอภูมิใจ) และเล่าถึงความทุกข์ต่างๆ ที่เธอต้องเผชิญโดยลำพัง (เธอเศร้าใจ) เราแทบไม่ต้องทำอะไรเลย เพียงแต่นั่งฟังเธออย่างตั้งใจ คอยยิ้มให้กำลังใจ คอยปลอบใจและชื่นชม เพื่อให้เธอรู้สึกว่า เธอยังมีค่ามากสำหรับลูกของเธอ เมื่อได้พูดคุยกับเธออย่างต่อเนื่อง พบว่า เราประสบความสำเร็จแล้ว เราได้ทำในมีคุณค่ามาก เหมือนการให้การรักษาเยียวยาผู้ที่ป่วยทางใจ ให้บรรเทาลง ได้ แต่ คงไม่หายขาด การรักษานี้คงต้องมีความต่อเนื่องและยาวนาน

สิ่งที่เราคิดว่า เธอคงต้องการความเป็นเพื่อน เป็นมิตรแท้ ความจริงใจที่ไม่เพียงแต่ผู้ให้การดูแลหรือผู้ให้ข้อมูลทางด้านสุขภาพเท่านั้น มันทำให้เรายิ่งเข้าใจว่า การที่เรา ...เอาใจเขา(ใจของผู้รับบริการ)มาใส่ใจเรา(ผู้ให้บริการ) และคำนึงถึงความเป็นเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน (โดยเฉพาะความเป็นแม่ที่มีลูกวัยเดียวกัน) ทำให้เราสามารถเข้าถึงการให้บริการที่มีคุณค่ากว่าสิ่งใดๆ ผู้รับบริการจะได้ในสิ่งที่เกินความคาดหวัง แม้ว่าเขาจะไม่ใช่ผู้ป่วยก็ตาม เป็นญาติก็สำคัญมากเช่นกัน เพราะส่งผลทั้งทางกายและทางจิตใจถึงผู้ป่วยได้โดยตรง เราคงต้องมองถึงความสำคัญในจุดนี้ด้วย

แม้ว่าเราจะมีความรู้ทางวิชาการมากเพียงใด คุณธรรม จริยธรรมย่อมมีความสำคัญไม่แพ้กัน เพราะฉะนั้นการบริการที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ต้องเข้าใจก่อนว่า เขาหนีร้อนมาพึ่งเย็น บุคลากรทาง

สาธารณสุขควรรนำหลักแนวคิดของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมาเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งในด้านการรู้ประมาณพอดี มีเหตุและผลนำทางบนพื้นฐานจริยธรรม คุณธรรม และความเสียสละ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นเรื่องที่ไม่ยาก ที่เราจะสร้างให้เป็นวัฒนธรรมในการบริการของผู้ให้บริการในงานสาธารณสุขของประเทศไทย

โรงพยาบาลโพธาราม





" ลูกนก.....ของพ่อหง่า "

รสสุคนธ์ งานไตเทียม
โรงพยาบาลโพธาราม

" สวัสดิ์คะ...พ่อหง่า...หนูเอง ลูกนกห้องไตเทียม แม่แต่งเป็นไบบ้างคะ ทานข้าวได้ไหม แผลแห้งดีไหม เส้นที่ใช้ฟอกเลือด work ไหม..work ไหม... ถ้าดีขึ้นก็กลับมาฟอกเลือดบ้านเราก็คงได้นะ...พวกหนูรออยู่..แล้วพ่อหง่าละคะ...สบายดีไหม บหรือยาสูบมันนะ..ไม่ติดต่อหัวใจ...อย่าลืมทานยานะ...ดูแลตัวเองดีๆนะ...หนูเป็นห่วงคะ...

ถ้าท่านได้ยินคำพูดคุยทางโทรศัพท์แบบนี้ ท่านจะรู้สึกอย่างไร คงนึกว่าเป็นลูกสาวที่พูดคุยซ้กถาม..ห่วงใย ผู้เป็นแม่และพ่อ ไซ้ใหม่คะ เกือบถูกคะ...ขอเฉลยแล้วกันคะ...มันเป็นการพูดคุยของพยาบาลคนหนึ่ง กับสามีของผู้ป่วยโรคไต ที่มารับบริการฟอกไตที่ห้องไตเทียม...สงสัยแล้วไซ้ใหม่คะ...พยาบาลคนนี้หวังสมบัติหรือคิดอะไรกับคุณลุงผู้สูงวัย ที่มีทรัพย์สินสมบัติหรือเปล่า ก่อนที่จะคิดเลยเถิดไปมากกว่านี้ ลองมาฟังเรื่องของลูกนกกับพ่อหง่าก่อนนะคะ เรื่องก็มีอยู่ว่า...

หลอดเลือดชั่วคราวกึ่งถาวรที่ใช้สำหรับฟอกเลือดของคุณป้า เกิดใช้ งานไม่ได้หลังจากที่ส่งไปแก้ไขที่โรงพยาบาลศูนย์ 3-4 ครั้งแล้ว เปลี่ยนโรงพยาบาลเพื่อแก้ไขอีกครั้ง ทุกครั้งที่ส่งผู้ป่วยไปแก้ไข คุณลุงจะเป็นผู้ดูแล นำส่งด้วยตนเองเนื่องจากอาศัยอยู่ด้วยกันสองคน มีบุตรชายแต่ได้แยกย้ายไปทำงานและมีครอบครัวอยู่ที่อื่น

คุณลุงส่งถามพยาบาลด้วยสีหน้าที่ดูเป็นกังวล "เอาไงดีหมอนก...ให้ทำไงดี...จะเสียเงินทำอะไรผมไม่ว่า...ขอให้ทำเส้นได้...ใช้ได้นานๆ...ผมจะกลัวใจจริงๆ อยากตาย แต่เป็นห่วงแม่ไทย กลัวตายไป ไม่มีคนดูแล ผมขอให้เค้าตายก่อน จะได้ไม่ทรมานอย่างนี้"

" แล้วถ้าส่งไป เกิดหมอมไม่ทำให้จะทำยังไงดี... ทำแล้วจะเป็นอีกไหม ... แม่แต่งละ... เอายังไงกันดี" แม่แต่งตอบว่า " แล้วแต่พ่อหง่าจะ "

" ลูกชายมาเยี่ยม...ก็มาเยี่ยมกันจริงๆ...ผมเนี่ย...ต้องจัดการเรื่องเองหมด " คุณลุงพูดคุยและเดินวนไป-มารอบเตียงผู้ป่วย สีหน้าเคร่งเครียด...บ่นปวดหัว ขอเดินไปข้างนอกห้องไตเทียม หลังจากนั้นซ้กพักคุณลุงเดินเข้าห้องมาพร้อมกับกลิ่นบุหรี่ หน้าตาหม่นหมอง

ความรู้สึกของลุงที่เป็นเพียงญาติ มันบอกเราว่า ปัญหาทางด้านจิตใจ ได้เกิดมากขึ้นแล้ว และมันจะเป็นอุปสรรคในการดูแลของญาติและพยาบาล เราคงไม่ปล่อยให้มันผ่านเราไปแน่นอน เมื่อเรารู้จักปัญหาได้ เราจึงขออนุญาต และขอเวลาคุณลุงเพื่อพูดคุยให้คำปรึกษาในการดูแลผู้ป่วย ในตอนนั้นเราเข้าใจ...ในหัวใจของสามีที่รักและห่วงใยภรรยาของตนมาก และเราก็คงรู้สึกนึกห่วงใย คุณลุงและคุณป้าที่เราได้ดูแลมานานจนรู้สึกผูกพัน เปรียบเสมือน

เป็นลูกสาวของท่าน และด้วยหัวใจของลูกสาวที่เป็นห่วงพ่อและแม่ในเรื่องสุขภาพ อยากให้ท่านทั้งสองรู้สึกอุ่นใจที่มีลูกสาวคอยดูแลและให้คำปรึกษาอยู่ใกล้ๆ

เราจึงได้บอกคุณลุงด้วยความจริงใจว่า ลุงคิดว่าหนูเป็นของสาว คนหนึ่งแล้วกัน...หนูจะช่วยเหลือในการจัดเตรียมเอกสารและประสานงานส่งตัวผู้ป่วยเพื่อแก้ไขเรื่องหลอดเลือด และเราต้องขออนุญาตพูดคุยกับบุตรชายของลุง เพื่อจะให้คำปรึกษาหาในด้านแนวทางการดูแลและการช่วยเหลือที่เหมาะสมที่สุด จากการที่ลุงได้ระบายอะไรออกมาทำให้เรารู้ว่า บุตรชายของลุงนี้แหละที่จะเป็นกำลังใจสำคัญให้กับทั้งลุงและป้าได้ดีที่สุด

คุณลุงส่งถามเราด้วยสีหน้าที่ไม่แน่ใจว่าจะเหมาะหรือเปล่า จึงได้ถามออกมาว่า " เอานั่นหรือ...ลุงเกรงใจนะ...ไม่ว่ากันนะ...มีลูกสาวคอยให้คำปรึกษาก็ตีนะซี (แล้วลุงก็ยิ้ม) ดีเหมือนกันนะมีลูกสาวอีกคน ผมมีแต่ลูกชาย ไม่เคยมีลูกสาว ป้าแดงคงดีใจมีลูกสาวอีกคน...ขอบคุณนะครับ " เราก็ดีใจเป็นอย่างมากที่ลุงเต็มใจรับข้อเสนอของเรา เลยตอบกลับไปว่า " ยินดีค่ะ...พ่อหว่า "

2-3 วันถัดมา พ่อหว่า...โทรศัพท์มาพูดคุยและเล่าเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยให้ฟังว่า ตอนนี้อยู่กันโรงพยาบาลใกล้บ้านลูกชาย มีลูกชายและลูกสะใภ้คอยดูแลทั้งผู้ป่วยและคุณลุงอาการดีขึ้น หลอดเลือดที่จะใช้ฟอกเลือดสามารถใช้งานได้ และคาดว่าคงจะกลับมาฟอกเลือดที่โรงพยาบาลเราเหมือนเดิมในไม่ช้า

หัวใจบริการอย่างมืออาชีพ มีอยู่ว่า ... ห้ามขี้ใจลुकค้า เพราะลुकค้าคือพระเจ้า แต่สำหรับหัวใจผู้ให้บริการของเรา คือ การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และที่ขาดไม่ได้คือการเข้าใจความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ มนุษย์มีศักดิ์ศรีและสิทธิเท่าเทียมกัน ถ้าสามารถมองให้ลึกลงไปว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีคุณค่าอย่างไร จะทำให้เราให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ หากว่าเราให้บริการ ด้วยความขุ่นมัวใจ หรืออารมณ์บ่จอย หรือที่เรียกว่า โมโห / โกรธ มันจะเป็นการทำร้ายจิตใจของผู้รับบริการทางอ้อมเลยนะ และมันจะมาพร้อมกับพฤติกรรมทำให้บริการที่ไม่สุภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ ดึฝืนใจ

แต่เมื่อเราเข้าใจใน “ ความเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ” ที่เป็นพื้นฐานในหัวใจของนักบริการแล้ว ไม่ว่าเราจะอยู่ในสาขาวิชาชีพใดก็ตาม เราจะได้ความอึดอ้อมใจ ความสุขใจและ สัมผัสได้ถึงการใช้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่เข้าใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน เมื่อเราสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแล้ว จะรู้สึกถึงความสุขที่ผู้รับบริการแสดงออกได้ทันที และสิ่งที่สะท้อนกลับมาหาเราได้แก่ ความสุขใจเช่นกัน แต่จะสุขมากกว่าผู้รับบริการเสียอีก

คิดถึงและเป็นกำลังใจให้พ่อและแม่เสมอ

ลูกนก



ความเสียสละ...ทำให้ใจเป็นสุข

ดิฉัน ทำงานในโรงพยาบาลมาหลายปี และเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตัวเล็กๆ คนหนึ่งในกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู มีเรื่องราวมากมายที่ดิฉันภาคภูมิใจ ในการปฏิบัติงานด้วยใจ การทำงานกับคนไข้ บอกได้เลยว่าไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เพราะไม่มีอะไรสำเร็จรูป ไม่ตรงตามเส้นที่เคยเรียนมา เนื่องด้วยคน ก็คือคนที่มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง การให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นแสนหลากหลาย จากประสบการณ์ของดิฉัน พอจะบอกได้ว่า การคำนึงคุณค่าและ ศักดิ์ศรีของความเป็นคน นั้น จะทำให้เราเห็นคุณค่าในคนๆนั้น และจะสามารถให้บริการได้อย่างภาคภูมิใจ และสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างแน่นอน

มีคนบอกว่าคนไข้ นั้น เขาหนีร้อนมาพึ่งเย็นนะ ร้อนที่ว่าคือโรคภัยไข้เจ็บ เย็นคือการบริการของเรา บางครั้งจะเห็นว่าเย็นบ้าง อุ่นบ้าง มีรสชาติดีนะ แต่ก็เคยได้ยินเหมือนกันว่า หนีเสือปะจระเข้ พังดูแล้วในโรงพยาบาล จะมีเสือมีจระเข้ด้วยหรือ คงไม่ขนาดนั้นหรอก อาจจะเจอเจ้าหน้าที่บางแผนกที่มี อารมณ์ไม่ดี พอส่งต่อมาอีกแผนกก็ไม่ต่างกัน ถ้าเจอแบบนี้ผู้รับบริการคน นี้ ต้องอดทนนะคะ

เย็นวันหนึ่ง ดิฉันกลับจากการให้บริการกายภาพบำบัดที่หอผู้ป่วยในรายการนี้ที่ไม่สะดวกที่จะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยมาที่แผนกกายภาพ เป็นเวลาประมาณ 16.30 น. แล้ว ซึ่งเป็นเวลาเลิกงาน และเจ้าหน้าที่ทุกคนก็กลับกันแล้ว ดิฉันกำลังเก็บของที่โต๊ะทำงาน กะว่าอีกไม่เกิน 5 นาทีคงได้กลับบ้าน เพื่อไปทำหน้าที่ของแม่บ้านต่อไป แต่มันก็ไม่ใช่ไปตามแผนนั้น

เนื่องจากมีผู้หญิงคนหนึ่งเข็นรถเข็นอย่างเร่งรีบมาที่หน้าห้องกายภาพ และบนรถเข็นนั้นมีชายชราที่ขาขวาใส่เฝือกไว้ยาวถึงหัวเข่า ผู้หญิงคนนั้นรีบติดต่อมาที่ดิฉัน ด้วยความเหนื่อยหอบ แล้วดิฉันก็เปิดโอกาสให้เธอได้เล่า

เรื่องราวว่า.... เธอได้พาพ่อของเธอที่ขาหักมาโรงพยาบาล และห้องฉุกเฉิน ได้ใส่เฟือกให้ ตามแนวทางการรักษา และส่งผู้ป่วยและญาติขึ้นมาติดต่อกัน ภายภาพ เพื่อมาขอไม้ค้ำยัน และฝีกเดิน ในเวลาที่เธอเองก็เกรงใจดิฉันมาก มันไม่ใช่ความผิดของเธอหรอกที่เธอได้มาติดต่อดิฉันในเวลาแบบนี้ เมื่อฟัง ต่อพบว่า เธอมีความจำเป็นมากในการเร่งรีบนี้ เพราะระหว่างที่เราคุยกันมี ชายคนหนึ่งเดินมาบอกว่า ให้เธอหารถกลับเองนะ เพราะเขารีบกลับ เขาจะไม่ รอเธอ เธอมีสีหน้าที่ไม่ดีเลย ดิฉันเลยถามต่อก็ได้ความว่า เธออาศัยรถเขา มา บ้านของเธอมีรถประจำทางผ่านแค่วันละ 1 เที่ยวเท่านั้น และเธอไม่มีเงิน ที่จะจ้างรถมาราคาเที่ยวละ 300 บาท พอดีว่ารถคันนี้เขาจะเข้ามาตลาดพอดี แต่เขาก็จะรีบกลับ ดิฉันเข้าใจเธอ จึงได้เข้าไปพูดคุยกับคนขับรถ ว่า ดิฉันจะ พยายามใช้เวลาสอนให้เร็วที่สุดเพื่อให้เขาเสียเวลาน้อยที่สุด ประมาณ 20 นาที พอที่จะรอไหวไหมคะ คิดเสียว่าช่วยเพื่อนมนุษย์นะ ได้กุศลมากนะคะ คนขับรถได้ฟังคำพูดที่สุภาพ และมีเหตุผล ทำให้เขายอมที่จะรอต่อไป ระหว่างที่ดิฉันให้บริการอยู่นั้น 2 พ่อลูก ขอบอกขอบใจดิฉันตลอด ในเรื่อง ของการเจรจา เธอและพ่อไม่มีเงินพอที่จะจ่ายค่าไม้ค้ำยันอันใหม่ ดิฉันจึงจัด ไม้ค้ำยันของแผนกให้ยืมไปแทน แล้วเขาทั้งสองก็ยกมือไหว้ดิฉันเป็นการ ใหญ่ พร้อมกับพูดว่า จะไม่ลืมบุญคุณครั้งนี้ไปตลอดชีวิต

เมื่อการให้บริการครั้งนี้เสร็จสิ้นลงดิฉันก็รู้สึก อิมเอมใจอย่างบอกไม่ถูก เพียงแค่น้ำใจและความเสียสละเล็กๆน้อยๆ ที่เพื่อนมนุษย์มีให้แก่กัน มันทำให้เกิดเรื่องราวดีๆ ได้มากมาย เวลาที่เราเสียไปนั้นแสนจะคุ้มค่า และมีความหมายแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก

และแล้ววันนั้น ดิฉันก็ บกพร่องในหน้าที่ของแม่บ้านไป ครอบครัวยุคเราเลย ต้องพากันไปทานข้าวที่ตลาด และเล่าเรื่องราวดีๆนี้ให้ลูกและสามีได้ฟัง ทุกคนก็เข้าใจดี ซินชมกับการกระทำของแม่ครั้งนี้ และยังได้นำประเด็นมาสอน ลูกอีกด้วยว่า ความเสียสละ ความมีน้ำใจ ความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มัน เป็นเรื่องที่ดี ที่ทำได้ไม่ยากเลย แล้วมันจะเกิดความภูมิใจที่ยิ่งใหญ่กว่าที่คิด

อย่าอายที่จะทำความดีนะ.....ลูก เชื่อว่า ความดีที่แม่ทำไว้ในวันนี้ จะ ส่งผลให้ลูกของแม่ได้รับแต่สิ่งดีๆ เจอคนดี มีน้ำใจอย่างนี้บ้าง ในวันข้างหน้า

สุรียर्थ...กายภาพ โรงพยาบาลโพธาราม





เพียงลมหายใจที่เหลืออยู่

เข้าวันหนึ่ง ดิฉันลงเวรและกำลังจะกลับบ้าน มีญาติผู้ป่วยที่รู้สึกคันตา เดินเข้ามาหาบอกกับดิฉันว่า " วานให้หมอช่วยไปดูพ่อให้ฉันหน่อย ช่วงนี้เวลาให้อาหารรู้สึกไม่ค่อยย่อย และอาเจียน วันนี้ไม่มีคนอยู่บ้านหมอนัดฉันมาฝากท้อง เสร็จแล้วจะรีบกลับ " บุตรสาวของผู้ป่วยเล่าให้ฟัง แต่วันนี้เป็นวันที่ดิฉันไม่มีแผนออกเยี่ยมบ้าน จากการที่ติดตามเยี่ยมบ้านผู้ป่วยมารวมประมาณ 6 เดือน ดิฉันเริ่มมีความเข้าใจผู้ป่วยและญาติดีขึ้น ถ้าเป็นผู้ป่วยทั่วๆไปอาจบอกปิดไปเพียงว่าให้พาผู้ป่วยมาให้แพทย์ตรวจ แต่สำหรับรายนี้ในคำพูดเดียวกันจะเป็นเรื่องที่สร้างความยุ่งยากให้กับเขาอย่างมาก เพราะเขาจะต้องหาเช่ารถ เพื่อที่จะพาผู้ป่วยมาโรงพยาบาล และเสียค่าใช้จ่ายอีก ซึ่งปกติญาติจะมารับยาให้ผู้ป่วยเอง ถ้าจะพาผู้ป่วยมาด้วยมีเพียงกรณีเดียว คือผู้ป่วยมาอาการหนักต้องมานอนโรงพยาบาล ดิฉันรู้สึกเป็นห่วงผู้ป่วย ความห่วงใยนี้ มันออกมาจากความรู้สึกเล็กๆที่มีอย่างบอกไม่ถูก จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ดิฉันรู้สึกว่า น่าเป็นห่วงผู้ป่วยมาก จึงตัดสินใจขั้บรถยนต์ส่วนตัวไปเยี่ยมผู้ป่วยล่วงหน้า โดยไม่มีการวางแผน เพื่อประเมินว่าผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลหรือไม่

เมื่อไปถึงบ้านของผู้ป่วย ต้องถึงกับตกใจ เมื่อได้เห็นสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ประตูบ้านของผู้ป่วย ไข้ไม้มาขวางไว้ภายในบ้าน มีการแยกห้อง

โดยใช้ไม้พาดเอาผ้ายามากัน สภาพห้องรกรุงรังมาก ประวัติผู้ป่วยโดยย่อ เพศชาย อายุ 65 ปี Dx CVA e HT รู้ตัว แต่ช่วยเหลือเองไม่ได้ ให้อาหารทางสายยาง มีแผลกดทับที่ก้นกบขนาดใหญ่ ปัสสาวะทางถุงยางต่อลงถุง มีบุตรสาวสองคน คนโตอาชีพนักร้องทำงานกลางคืน คนเล็กอาชีพทำงานโรงงาน บ่อยครั้งมีญาติปล่อยให้ผู้ป่วยอยู่คนเดียวเป็นเวลานานๆ ครอบครัวมีฐานะยากจนมาก สภาพบ้านชั้นเดียวเล็กๆ มีผ้าบ้านไม่ครบถ้วน หากมีพายุลม ฝน มาผู้ป่วยจะเป็นอย่างไรบ้าง

หลังจากที่ ดิฉันได้สำรวจสภาพบ้านของผู้ป่วยแล้ว ด้วยความรู้สึกที่ไม่แน่ใจอะไรบางอย่างจึงได้ขอให้เพื่อนบ้านที่อยู่ใกล้ๆ เข้าไปเป็นเพื่อน เพื่อเยี่ยมผู้ป่วย และเมื่อเปิดประตูเข้าไปสภาพที่เห็น คือ ผู้ป่วยวัยชรา ร่างกายซูบผอม นอนหงายอยู่บนแคร่ไม้เตี้ยๆ ไม่มีที่นอนรองรับ ใบหน้าและเศษอาหารเป็นลักษณะคล้าย coffee ground ที่อาเจียนออกมา มีกลิ่นเหม็นที่ชวนอาเจียนทีเดียว ดิฉันได้ประเมินอาการผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยยังรู้ตัว v/s ดี สิ่งที่ทนไม่ได้คือสภาพร่างกายของผู้ป่วย ที่ดูสกปรกมากๆ เสี่ยงต่อการติดเชื้อต่างๆมากมาย จึงขอเช็ดตัวให้ผู้ป่วยก่อนที่จะทำอย่างอื่นต่อไป เพื่อนบ้านที่มาเป็นเพื่อน แสดงสีหน้าท่าทางที่รังเกียจ ไม่สุขสบาย แล้วบอกกับดิฉันว่า "หมอมทนไม่ไหวจะอาเจียน ขอไปนั่งรออยู่นอกบ้าน" จากนั้นดิฉันอยู่กับผู้ป่วยตามลำพัง ยิ่งทำให้ดิฉันรู้สึกว่า คุณค่าของคน อยู่ที่ไหน เมื่ออายุมากแล้วมันมีอะไรดี และคิดต่อไปว่าผู้ป่วยรายนี้โชคไม่ดีเลย ที่มีบุตรสาวถึงสองคน แต่ไม่สามารถดูแลให้สุขสบายได้ แต่นั่นมันคือสิ่งที่เลือกไม่ได้ เราคงต้องทำในสิ่งที่เป็นไปได้ในขณะนี้ก่อน ว่าแล้วก็มองหาอุปกรณ์ Syringe ให้อาหารยังไม่ได้ล้างไม่รู้ว่าจะตั้งแต่มือไหน แขนอยู่ในแก้ว กะละมัง เช็ดตัวมีผ้าที่ใช้แล้วแช่อยู่ เลอะเทอะไปหมด มีคราบสบู่ คราบใครเกาะอยู่รอบๆกะละมัง มองไปท้ายเตียงก็พบผ้าก๊อซที่เกาะออกจากแผลกดทับที่ก้นกบ วางหางายอยู่ รู้สึกได้ทันทีถึงความไม่ปลอดภัยของผู้ป่วย และยิ่งพบน้ำปัสสาวะจากถุงปล่อยลงกระป๋องวางอยู่ใต้เตียง พร้อมกลิ่นที่โชยมาเป็นระยะ ในใจรู้สึกตำหนิญาติเหมือนกันว่า สิ่งที่เราได้สอน ได้ให้คำ แนะนำในเรื่องการดูแลผู้ป่วยไปแล้วนั้น ในทางปฏิบัติผู้ดูแลทำได้แค่นี้เองหรือ มันเกิดความผิดพลาดตรงจุดใด ดิฉันไม่ได้มองเพราะญาติเท่านั้น แต่ ดิฉันมองถึงการให้ความรู้แก่ผู้ดูแล หมายถึงตัวเจ้าหน้าที่ด้วย ว่ามีความตระหนักถึงศักยภาพ และความสามารถของผู้ดูแลมากแค่ไหน ประเมินการดูแลหลังการสอนอย่างไร และดิฉันก็คิดอะไรไปเรื่อยๆระหว่างที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการโดยไม่มีค่าตอบแทนใดๆ หลังจากสำรวจรอบตัวผู้ป่วยแล้ว สิ่งที่ต้องทำคือ จัดการกับความสะอาดของและสิ่งแวดล้อมของตัวผู้ป่วย เท่าที่จะสามารถทำได้ ปฏิบัติอยู่ประมาณ 1 ชั่วโมง สิ่งที่ดีฉันได้ทำหรือทำได้ คือ เช็ดตัว ทำแผล และเก็บสิ่งปฏิกูลออกให้ห่างจากตัวผู้ป่วย เมื่อญาติกลับมาถึง ดิฉันไม่กล้าที่จะตำหนิเขาหรอก แต่กลับนำเสนอสารต่างหาก ที่การช่วยเหลือยัง

ไม่ดีเท่าที่ควร จากอาการที่พบจึงแจ้งบุตรสาวที่กำลังตั้งครรภ์แก่ ให้ทราบ และได้นำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล ครั้งนี้ ผู้ป่วยต้องอยู่โรงพยาบาลนานกว่าทุกครั้ง เพราะลูกสาวท้องแก่กำลังจะครบคลอด ไม่มีคนดูแลผู้ป่วย นึกย้อนไปถึงสภาพบ้านที่ได้ไปพบมากับตา ต้องกลับมาสื่อสารให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจบริบทของผู้ป่วยรายนี้ และมีความเห็นที่ตรงกันว่า ถ้าผู้ดูแลไม่พร้อม ผู้ป่วยรายนี้จะได้รับความเสี่ยงอย่างมาก และผู้ป่วยก็ได้รับการบำบัดรักษามาโดยตลอด แต่สิ่งที่แพทย์ผู้เชี่ยวชาญตรวจพบ คือการติดเชื้อที่ดื้อยา และยากที่จะรักษา มันสายเกินไป ปัจจุบันผู้ป่วยได้เสียชีวิตไปแล้ว

ในความรู้สึกของคนอื่นอาจมองว่าเป็นความล้มเหลวของทีมเยี่ยมบ้าน เพราะปัญหาของผู้ป่วยรายนี้ ไม่ได้เบาบางลงเลย มีแผล bed sore ก็มีขนาดใหญ่ ติดเชื้อ มีเลือดออกในระบบทางเดินอาหาร ข้อติด กล้ามเนื้อลีบ Re-admit บ่อย

ส่วนในความรู้สึกของดิฉันเองที่เป็นส่วนหนึ่งของทีมเยี่ยมบ้านคิดว่า ทางทีมงานได้ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลากรเยี่ยมบ้าน ความรู้ อุปกรณ์เครื่องใช้จำเป็น อาหารเสริม และยั้งแบ่งเบาภาระญาติโดยอนุญาตให้ผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลได้นานขึ้น ในช่วงที่ญาติไม่มีความพร้อมในการดูแล กรณีแบบนี้ เราคงไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร เราจะมามองดูระบบงานของเราต่างหากที่ยังต้องปรับปรุง เราอาจจะมองข้ามเรื่องสำคัญๆ ไปก็ได้ อย่างเช่น ความพร้อมของผู้ดูแล การค้นหาและประเมินศักยภาพของผู้ดูแล การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ในชุมชน ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยได้รวดเร็วกว่าเรา เรื่องนี้เป็นบทเรียนที่ทำให้เราทีมงานเยี่ยมบ้านนำมาวางระบบการทำงาน ที่รัดกุมมากขึ้น

การที่ผู้ป่วยเรื้อรังจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ขึ้นอยู่กับศักยภาพของผู้ดูแล ความรู้และเศรษฐกิจของครอบครัวเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ถ้าเราเห็นว่า การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น สำคัญกว่าสิ่งอื่นใด หรือต้องมีความคู่กันไป กับความรู้ทางด้านวิชาการที่เรามีอยู่ในสมองมากมาย งานสาธารณสุขเป็นเพียงปัจจัยร่วมที่ช่วยเหลือและส่งเสริมคุณภาพชีวิตเท่านั้นเอง

พนมจิตร วันทอง
พยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลโพธาราม



เรื่องง่าย ๆ... แต่ภูมิใจ
ประสบการณ์ที่ได้ให้บริการแล้วรู้สึกดี ๆ

ในทุกวันของการทำงาน เราต้องทำงานแข่งกับเวลา จนบางครั้งล้ม
รายละเอียดทางด้านจิตใจ มองข้ามไป ด้วยภาระงานที่มีมากมาย

เข้าวันหนึ่ง .. เมื่อมาถึงที่ทำงานตามปกติที่แผนกฝากครรภ์ มีผู้รับบริการมารอมากมายเช่นเคยเหมือนทุกวัน และ ขณะนั้น มองไปทั่วๆ เพื่อเป็นการทักทายผู้รับบริการที่นั่งรอ และพบว่า มีผู้รับบริการรายหนึ่งซึ่งได้รับการชั่งน้ำหนัก วัด BP แล้ว กำลังรอคิวตรวจ แต่บัตร/เวชระเบียนยังไม่ได้รับส่งมา เดินตรงรี่มาที่พยาบาล สีหน้าแสดงถึงความกังวล ได้เดินมาหาขอปรึกษาเรื่องอยากพบแพทย์ เพราะต้องการฝากพิเศษ...

ข้าพเจ้าได้เชิญผู้รับบริการคนนี้ มานั่งคุยถึงสิ่งที่เขาต้องการ ความกังวลต่างๆพร้อมทั้งตรวจสอบประวัติจากสมุดสีชมพูตามการบริการปกติ ได้ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการเพื่อจะได้ทราบว่า การตัดสินใจอยู่ที่ตนเอง และจะมาพบแพทย์ได้เมื่อใด ในระหว่างที่รอตรวจกับแพทย์นั้น เราพูดคุยกันพร้อมทั้งให้บริการตรวจครรภ์ให้ก่อน แจ้งให้ทราบ อายุครรภ์ ความปลอดภัยในขณะนี้ และนัดวันที่จะต้องมาพบแพทย์

หลังจากให้บริการแล้วดูเขาคลายกังวลลงไปมาก ไม่ดูเร่งรีบ หรือร้อนรนเหมือนตอนที่มา เขาขอบคุณเราหลายครั้ง ทำให้เราต้องกลับมาคิดว่าเรารู้สึกดี สบายใจมากขนาดนี้ เปรียบเหมือนดอกไม้บานในใจ เป็นกำลังให้เรามีแรงให้บริการต่อไป การที่เราได้ตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการนั้นทำได้ไม่ยากเลย ผู้รับบริการเขาก็สบายใจขึ้น แถมเราก็มีความสุขไปด้วย

.....



เมตต์นรา สินธุเจริญ
โรงพยาบาลโพธาราม



การอยู่...ร่วมกัน

คนเราทุกคนเกิดมามีส่วนดีและส่วนเสีย ไม่มีใครสามารถเลือกเกิดได้ แต่เราสามารถเลือกที่จะทำได้ ไม่ใช่ทุกคนเสมอไปที่เกิดมาแล้วมีเงินมีมาทองกองไว้ให้ ไม่ใช่ทุกคนเสมอไปที่เกิดมาแล้วมีพร้อมทุกอย่าง ไม่ว่าจะ

หน้าที่การงาน บ้าน รถ เงิน ทอง ยศศักดิ์ แต่เราสามารถเลือกที่จะทำมันได้ เลือกที่จะเป็นได้ เลือกที่จะเป็นคนดีหรือคนเลว เลือกที่จะทำดีหรือเลือกที่จะทำชั่ว ไม่ว่าจะเลือกทำความดีหรือความชั่วผลที่ทำก็จะส่งกลับมาหาตัวเอง ใครทำดีก็ได้ ใครทำชั่วก็รับผลที่ไม่ดี

เราเป็นคนหนึ่งที่ทำงานที่โรงพยาบาลซึ่งเป็นงานเกี่ยวกับงานบริการ เป็นการให้บริการกับผู้ป่วย ทุกๆวัย โรงพยาบาลถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ประชากรขาดไม่ได้ เพราะแต่ละวันต้องมีคนเกิด คนเจ็บ คนป่วย เข้ามารับบริการวันละหลายราย ถึงแม้ว่าเราไม่ได้ทำหน้าที่หรือปฏิบัติงานตรงกับคนไข้ก็เราก็ได้รับรู้เกี่ยวกับความรู้สึกของคนป่วยที่มารับบริการ คนที่เจ็บป่วยที่ต้องการหายจากความทรมาณนั้น เราเป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการคนไข้ คือทำงานคั่นบัตรผู้มารับบริการ แต่ละวันมีคนไข้ไม่น้อยที่มารับบริการ การทำงานของห้องบัตรก็มีขบวนการทำงานเป็นขั้นตอนตั้งแต่เริ่มรับบัตร คั่นบัตร ส่งเช็คสิทธิ พิมพ์ใบส่งยา ป้อนวันที่ ลงเวลา คั่นบัตรนอนโรงพยาบาล และนำODP การจัดส่งห้องตรวจโรคของแต่ละห้อง แต่ละคนก็มีหน้าที่ของตัวเอง หน้าที่ของแต่ละวันก็พลัดเปลี่ยนกันไป เป็นการทำงานที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานที่เชี่ยวชาญกว่าหรืออายุงานมากกว่าก็จะช่วยเหลือผู้ที่ไม่เชี่ยวชาญเหลือชำนาญน้อย เช่นการคั่นหาผู้ป่วยที่ admit นั้นอยากที่จะเจอ ต้องฟังผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า ดังนั้นการทำงานกับคนหนุ่มมาร่วมกันต้องช่วยเหลือกันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน เอาใส่เขามาใส่ใจเราให้มากๆ จะทำให้การทำงานไม่มีปัญหา และงานก็จะผ่านไปด้วยดี ผู้รับบริการพึงพอใจ โรงพยาบาลมีคุณภาพ

โรงพยาบาลโพธาราม

