

พื้นที่สมุทรสาคร



“ทราบได้ที่น้องยังทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลรามาริบดี สถานที่ที่มีระบบสนับสนุนการทำงานทุก ๆ อย่าง น้องจะไม่มีทางรู้เลยว่าอุปสรรคของการทำงานมันคืออะไร”

พี่พยาบาลที่ฉันเคารพท่านหนึ่งกล่าวขึ้นหลังจากที่ฉันบ่นปัญหาจากการทำงานที่พบเจอในแต่ละวันให้พี่เขาฟัง และพี่เขายังเสริมอีกว่า

“ยังมีโรงพยาบาลอื่น ๆ อีกมากมายที่เขาไม่มีระบบสนับสนุนที่เพียบพร้อมเท่าเรา ถ้าวันไหนน้องมีโอกาสได้ไปสัมผัสน้องจะเข้าใจสิ่งที่พี่พูดเอง”

ช่วงประมาณต้นปี 2563 เกิดการระบาดของโรคที่ชื่อว่า **COVID-19** ซึ่งส่งผลกระทบต่อหลาย ๆ ภาคส่วน รวมถึงบ้านหลังใหญ่ของฉัน **โรงพยาบาลรามาริบดี** หลายส่วนงานต้องหยุดปฏิบัติงานชั่วคราว หลายส่วนงานต้องก้าวขึ้นมาเป็นด่านหน้าในการรองรับสถานการณ์ในครั้งนี้ ตัวฉันเองก็ได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งของด่านหน้าในการรองรับสถานการณ์ในครั้งนี้เช่นกัน โดยได้ปฏิบัติงานที่คลินิกตรวจโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน ถึงแม้จะเป็นการปฏิบัติงานแบบเป็นครั้งคราวตามการหมุนเวียนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ แต่ฉันได้มองเห็นและเรียนรู้ถึงความสำคัญในการวางระบบงาน และการติดต่อประสานงานกับส่วนงานอื่น ๆ รวมถึงได้เห็นความเสียสละของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ที่ถึงแม้จะรู้ว่าทุกวันที่ปฏิบัติงานคือความเสี่ยง แต่ทุกคนก็ยินดี เต็มใจ และพร้อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

วันเวลาล่วงเลยผ่านไปจากความร่วมมือร่วมใจของทุกภาคส่วน การรายงานยอดผู้ติดเชื้อมีจำนวนลดลงเรื่อย ๆ จากหลักร้อยเหลือหลักสิบ และวันที่ประชาชนคนไทยรอคอย “ประเทศไทยพบผู้ติดเชื้อ **ศูนย์** ราย” ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานต่าง ๆ ห้างร้าน กำลังกลับมาดำเนินกิจการอีกครั้ง ดั่งต้นไม้ที่แล้งน้ำที่แห้งเหี่ยว ได้พบกับหยาดฝนที่มอบความชุ่มชื้นให้อีกครั้ง

แต่เหมือนภาพที่ทุกคนกำลังเห็น จะเป็นเพียงภาพฟ้าสงบ ก่อนพายุใหญ่จะถาโถม ในกลางเดือนธันวาคมของปีเดียวกัน มีการประกาศถึงการระบาดระลอกใหม่ ตามติดมาด้วยตัวเลขผู้ติดเชื้อที่ทะยานสูงอย่างรวดเร็ว หลายภาคส่วนเกิดการชะงัก โดยเฉพาะภาคส่วนของการประมงและอาหารทะเล “**จังหวัดสมุทรสาคร**” ที่ที่เป็นบ้านอีกหลังของฉัน



อภิญญา ปุโธด
หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก
งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลรามาริบัติ

เนื่องจากฉันพักอาศัยอยู่ในพื้นที่เสี่ยงควบคุมสูงสุด จึงได้รับการขอความร่วมมือให้กักตัว สังเกตอาการอยู่ในที่พักอาศัยเป็นระยะเวลา 14 วัน ท่ามกลางข่าวลือมากมาย คำพูดที่มักได้ยินจากคนรอบข้างเสมอ ๆ ว่า “เหมือนจะครันเนื้อครันตัว เหมือนจะเจ็บคอ เอ๊ะ !! ติดหรือยัง ติด COVID-19 แล้วหรือเปล่า” ทำให้ฉันเริ่มมองหาช่องทางเล็ก ๆ ในการส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องกับคนรอบข้างอย่างน้อยก็เพื่อเพิ่มพื้นที่ของข่าวที่เชื่อถือได้มากขึ้น และด้วยความโชคดีที่ฉันมีแม่เป็นประธานอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน ฉันจึงอาศัยช่องทางนี้ในการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อไวรัส COVID-19 จากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ เพียงไม่นานก็เกิดการกระจายและส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องมากขึ้น

ช่วงเดือนมกราคม 2564 สถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงคุกรุ่น ครบ 14 วันที่ฉันต้องกักตัว ฉันต้องกลับไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลรามาริบัติอีกครั้ง ซึ่งครั้งนี้ฉันจำเป็นต้องพักอาศัยในที่พักที่ทางโรงพยาบาลจัดหาให้ชั่วคราว ฉันคิดอยากประวิงเวลาอยากให้มีใครสักคนยื่นข้อเสนอให้ฉันมาปฏิบัติงานที่จังหวัดสมุทรสาครแทน ต่อให้ฉันต้องไปดูแลผู้ป่วยที่ติดเชื้อ COVID-19 ฉันก็ยินดี ขอเพียงฉันได้อยู่ที่บ้าน ได้อยู่เคียงข้างและได้สู้ไปพร้อม ๆ กับชาวสมุทรสาครเท่านั้นก็เพียงพอแล้ว

และเพียงไม่นานคำอธิษฐานก็เป็นจริง ทางส่วนงานได้รับประกาศจากโรงพยาบาลในการขอรับอาสาสมัครเพื่อปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร ฉันขานรับอาสาทันที และยังได้แจ้งความจำนงว่า “ดิฉันยินดีที่จะปฏิบัติงานแม้ว่าจะต้องดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ COVID-19 และยินดีและเต็มใจอย่างยิ่งหากดิฉันจะสามารถอยู่ปฏิบัติงานที่นั่นจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้นหรือทางจังหวัดสมุทรสาครจะมีอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่เพียงพอ” ฉันอาจดูเป็นคนเห็นตัวที่เลือกจะปฏิบัติงานใกล้ ๆ คนที่ฉันรัก ใกล้ ๆ คนในครอบครัว แต่ดิฉันก็มีความเชื่อว่าการตัดสินใจครั้งนี้จะช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระอันหนักอึ้งของเจ้าหน้าที่จังหวัดสมุทรสาครให้ทุเลาเบาบางลงได้ฉันพร้อมและจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถที่ฉันมี ซึ่งนั่นจึงเป็นจุดเริ่มต้นของที่ทำงานใหม่ (ชั่วคราว) ของฉันที่สมุทรสาคร

วันแรกที่ก้าวเท้าเข้ามา **สถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่** มีหลาย ๆ อย่างที่ต่างจากที่ทำงานเดิมที่คุ้นเคย ไม่ว่าจะเป็นระบบการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่ได้เป็นปัญหาสำหรับฉัน สิ่งที่ทำให้ฉันมุ่งหวังสำหรับที่นี่มีเพียง 2 สิ่งคือ **หนึ่ง** ฉันจะทำให้ที่นี่เป็นที่ทำงานที่น่าอยู่และมีความสุขอีกแห่งหนึ่งสำหรับฉัน และ**สอง** ฉันจะใช้โอกาสนี้เรียนรู้ชีวิต เรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้ได้มากที่สุด ฉันใช้เวลาปรับตัวอยู่ประมาณ 2 วันกับระบบงานและเอกสารที่ฉันไม่คุ้นชิน การทำงานที่หอผู้ป่วยโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ COVID-19 แห่งนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ หรือที่หลาย ๆ คนมักเรียกว่าชุดอวกาศหรือชุดหมี ซึ่งจากประสบการณ์ที่ไม่มากพอ ความตื่นตระหนก และความไม่คุ้นชินกับอุปกรณ์ ฉันเกิดอุบัติเหตุระหว่างการปฏิบัติงานในขณะที่กำลังสวมชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ฉันจึงเริ่มทบทวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ปัญหาจากการทำงานอื่น ๆ ที่ฉันเคยมองข้ามไป ฉับพลันคำพูดหนึ่งที่ฉันเกือบจะลืมไปแล้วก็ดังขึ้นมาในความคิดอีกครั้ง **“ตราบไตที่น้องยังทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลที่ชื่อรามาริบัติ ที่มีระบบที่สนับสนุนการทำงานทุก ๆ อย่าง น้องจะไม่มีทางรู้เลยว่าอุปสรรคของการทำงานคืออะไร”** ซึ่งเหตุการณ์นี้ทำให้ฉันเข้าใจได้ชัดเจน และตอนนี้ก็ต้องกลับมาถามตนเองว่าในเมื่อหาปัญหาพบแล้ว จะเลือกที่จะปล่อยผ่านเพราะไม่ใช่ส่วนงานของตนเอง หรือเลือกที่จะนำมาแก้ไขเพื่อให้ได้ระบบงานที่ดีขึ้น ซึ่งแน่นอนฉันเลือกอย่างหลัง

สิ่งแรกหลังจากที่ฉันกลับไปปฏิบัติงานก็คือการมองหาปัญหาและจัดลำดับความสำคัญ โดยฉันเริ่มแก้ปัญหาที่มักเกิดขึ้นและเป็นความเสี่ยงกับเจ้าหน้าที่นั่นก็คือการใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ เพราะเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานมีทั้งเจ้าหน้าที่เก่าที่ปฏิบัติงานประจำและเจ้าหน้าที่หมุนเวียนจากส่วนงานอื่น ๆ ภายนอก ซึ่งสิ่งที่มักพบคือเจ้าหน้าที่หมุนเวียนไม่คุ้นชินกับสถานที่หอผู้ป่วย ข้อจำกัดของสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้เมื่อถึงเวลาจริงเจ้าหน้าที่ภายใต้ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อที่กำลังปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ผู้ป่วยพักอาศัย มีโอกาสเกิดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานได้

ฉันจึงปรึกษากับหัวหน้าหอผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ว่าฉันมีความสนใจที่จะทำคลิปสั้น ๆ ในการสอนการสวมใส่ชุดป้องกันการแพร่กระจายเชื้อและการปฏิบัติงานระหว่างอยู่ในพื้นที่พักของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ที่เข้าปฏิบัติงานได้ศึกษาและทำความเข้าใจ ร่วมกับการจับคู่หูกับเจ้าหน้าที่ประจำในการช่วยดูแล แนะนำและอำนวยความสะดวก ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคน

เห็นด้วย ซึ่งฉันก็ค่อนข้างลุ้นกับแนวคิดนี้มากและกลัวว่าการกระทำนี้ก้าวก้างานของเจ้าหน้าที่เดิมหรือไม่ จะสร้างความลำบากให้พวกเขาหรือเปล่า แต่ฉันจะบอกตัวเองเสมอว่าเราทำเพราะอยากให้ทุกคนปลอดภัย ฉันก็มีคนที่รักรออยู่ที่บ้าน คนอื่น ๆ ก็มีอยู่เช่นเดียวกัน ฉันจะไม่ปล่อยให้ใครต้องเสี่ยงกับเหตุการณ์ครั้งนี้ ทุกคนจะได้กลับไปอยู่กับครอบครัวที่เขารัก ทุกคนจะต้องปลอดภัย

ฉันหมั่นสอบถามเจ้าหน้าที่เสมอว่าการปฏิบัติงานแบบนี้เป็นการเพิ่มภาระงานหรือไม่ อยากให้ปรับหรือแก้ตรงจุดใดบ้าง แต่สิ่งที่ได้รับกลับมากลับเป็น **คำขอบคุณ** ซึ่งทำให้ฉันประหลาดใจ มีพี่ท่านหนึ่งกล่าวว่า *“โดยปกติที่เคยเห็นเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ทำงานตามหน้าที่ของตน ไม่ได้สนใจรายละเอียดเล็ก ๆ แบบนี้มากนัก เพราะด้วยภาระงานที่มีอยู่ก็มากทั้งงานเอกสาร การบริหารจัดการต่าง ๆ แต่ถ้าไม่มีแนวทางตรงนี้ พี่ก็คงไม่มั่นใจและก็กลัวกับการดูแลผู้ป่วย ที่เป็นเพียงแม่บ้านเรื่องบางอย่างที่น้อง ๆ รู้ แต่พี่ก็ได้แต่มองแต่ไม่เคยเข้าใจเลยสักที”* นั่นเป็นสิ่งที่ทำให้หัวใจฉันพองโต การเริ่มทำอะไรบางอย่าง ทำให้เกิดผลกับผู้อื่นได้มากมายเช่นนี้

หลังจากนั้นฉันจึงพัฒนาและการปรับปรุงงานอยู่เสมอ อาทิเช่น การจัดทำป้ายตู้เอกสารต่าง ๆ เพราะแต่เดิมที่นี้จะไม่ให้ติดป้ายเนื่องจากป้ายเหล่านี้คือแหล่งสะสมเชื้อโรค ฉันจึงหาวิธีที่จะทำให้ป้ายไม่เป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค นั่นคือการทำป้ายสามารถทำความสะอาดได้ การใช้สติกเกอร์กันน้ำเป็นทางเลือกหนึ่งที่ดี ฉันจึงไปหาซื้อและนำมาทำป้ายใหม่ ซึ่งทุกขั้นตอนฉันจะปรึกษาพี่หัวหน้าหอผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงานเสมอ เพราะสิ่งหนึ่งที่ฉันได้รับการสั่งสอนจากรามาธิบดีนั่นคือ **การอ่อนน้อมถ่อมตน การให้เกียรติแก่ผู้อาวุโสและเพื่อนร่วมงาน** ฉันจึงค่อนข้างระวังการกระทำไม่ให้เกิดหรือเดือดร้อนกับคนอื่น แต่สิ่งที่ฉันได้รับกลับมาในทุกครั้งทำคดีเริ่มสิ่งใหม่ ๆ นั่นคือเพื่อนร่วมงานที่แม้ว่าจะต่างสถาบันกัน เมื่อฉันมีแนวคิดหรืออยากทำอะไร ทุกคนล้วนมาร่วมช่วย และแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ร่วมกันอย่างเต็มที่ ไม่มีใครที่มองว่านี่คือภาระหรือเพิ่มงานของเขาเลยแม้แต่น้อย

จนวันหนึ่งฉันได้รับการแจ้งข่าวว่าให้ฉันกลับไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลรามามาธิบดีตามเดิม เนื่องจากสถานการณ์ตอนนี้มีแนวโน้มที่ดีขึ้น ฉันรู้สึกกังวลว่าหลังจากนี้ที่นี้จะเป็นอย่างไร จะมีใครมาทำอะไรแบบนี้แทนฉันหรือเปล่า ซึ่งเหมือนทุก ๆ คนจะเข้าใจความคิดของฉัน เพื่อนที่ฉันสนิทคนหนึ่งกล่าวว่า *“ที่เธอทำทุกวันนี้นั้นมันดีมากแล้ว ดีจริง ๆ นะ เธอก็ไม่ต้องห่วงไม่ต้องคิดมากหรอก แต่ก่อนเราก็แค่ทำงานไปวัน ๆ ก็เหนื่อยมากแล้ว แต่เธอลับแบ่งเวลามาทำอะไรแบบนี้ ที่แรกเราก็ไม่ค่อยเห็นด้วยนะ มันดูว่างงานมันยังไม่เยอะพอ ไม่เหนื่อยพออีกหรือไง แต่ตอนนี้เราเข้าใจแล้ว ต่อไปเราจะเอาเธอเป็นตัวอย่างนะ เราจะพัฒนาปรับปรุงงานของเราเองบ้าง เพื่อนสบายใจได้ ต่อไปที่นี่จะมีเราเป็นตัวแทนของเธอเอง”*

หลังจากกลับมาที่โรงพยาบาลรามามาธิบดี ฉันได้มีโอกาสพูดคุยกับพี่ที่ฉันเคารพอีกครั้ง ฉันได้เล่าเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้พบเจอที่สมุทรสาครให้พี่เขาฟัง พี่เขาจึงย้อนกลับมาถามว่าแล้วน้องคิดว่าได้อะไรกลับมาบ้าง ฉันจึงตอบไปว่า *“หนูได้ไฟในการทำงานกลับมาค่ะพี่ หนูไม่คิดเลยว่าการทำอะไรสักอย่างแล้วทำให้คนอื่นมีความสุขกับการทำงาน มันจะส่งผลถึงบวกมาให้หนูได้มากขนาดนี้ หนูก็ไม่รู้จะคะว่าตอนนั้นหนูไปได้แนวคิดที่จะทำเรื่องแบบนี้มาจากที่ไหนกัน น่าแปลกใจจริงนะคะ”*

พี่เขาจึงตอบฉันกลับมาว่า *“น้องมีแนวคิดพวกนี้อยู่ตั้งแต่แรกแล้วต่างหาก แต่เพราะที่รามามาธิบดี มีทุกอย่างพร้อมแล้ว น้องเลยไม่มีโอกาสดึงสิ่งนั้นออกมาใช้ พี่ดีใจนะการที่น้องได้ไปที่นั่นจะทำให้น้องได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มากมายขนาดนี้ อืมม ... ลองอ่านหนังสือเล่มนี้ดูสิ แล้วน้องจะเข้าใจว่าสิ่งที่น้องทำ มันเป็นเรื่องที่เราทุกคนได้รับการปลูกฝังมาตลอด”*

เมื่อฉันรับหนังสือมาและพลิกอ่านก็พบว่ามันเป็นหนังสือ **มาตรฐาน HA** นั่นเอง ซึ่งเนื้อหาในด้านในส่วนหนึ่งกล่าวถึง **วงล้อคุณภาพ** ไขแล้วแนวคิดนี้เองที่ครั้งนั้นฉันเริ่มพัฒนา ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ มากมายก็มาจากแนวคิดนี้เอง ฉับพลันฉันก็ปล้นยิ้มให้กับตัวเองทันที ที่จริงแล้วฉันก็มีของติดอยู่กับตัวมาตลอด นี้ถ้าไม่ได้ไปปฏิบัติงานที่สมุทรสาคร ฉันคงไม่มีโอกาสได้รู้ ว่าฉันมีสิ่งที่มีค่าอยู่กับตัวมากมายนี้

สิ่งที่ยากสำหรับการทำงานในที่ที่ไม่คุ้นเคยไม่ใช่จากอุปสรรคจากระบบ หรือความไม่พร้อมของอุปกรณ์ แต่กลับเป็นใจของคนทำงาน ใจที่มุ่งจะแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น หรือเลือกที่จะปล่อยผ่านไป ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ จะเลือกและตัดสินใจปฏิบัติด้วยตัวของเขาเอง หากเขาได้รับการอบรมสั่งสอนมาเป็นคนคุณภาพ ไม่ว่าจะเขาจะอยู่ที่ใด สถานการณ์ใด ๆ ก็ตาม เขาก็จะยึดครองหาและพัฒนางานนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้เสมอ **เพราะว่าเขาเป็นคนคุณภาพนั่นเอง**