



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม 4)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

ชื่อ-สกุล น.ส. ศศิวิมล ชูระพ้อคำ เบอร์โทรภายใน 02-2011666

เบอร์มือถือ 086 - 3593069

หน่วยงาน สาขาวิชาโรคทางเดินอาหารและตับ

ภาควิชาฯ / ฝ่าย(ต้นสังกัด) ภาควิชาอายุรศาสตร์สาขาวิชาโรคทางเดินอาหารและตับ

*ชื่อ-สกุล น.ส. ศศิวิมล ชูระพ้อคำ รหัสบุคคล 009775

(ผู้ที่รับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

*หมายเหตุ: กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่

ท่านได้ให้ไว้ โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน

“โอกาสที่คุณยื่นให้”

ในยุคปัจจุบัน โลกของเราเจอภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวมถึงสภาพอากาศที่แปรปรวน ไม่ว่าจะเป็น ฝุ่น พายุ ภาวะโลกร้อน หรืออากาศที่ไม่ตรงตามฤดูกาล ในปีที่ผ่านมา ฤดูร้อนของปลายเดือนมีนาคม แต่อากาศช่วงบ่ายของวันอังคารปลายเดือนมีนาคมไม่เป็นเช่นนั้น

ภายนอกหน้าต่างที่ฉันได้เปิดมันไว้ตั้งแต่เมื่อช่วงบ่ายของวันก่อน เพื่อให้อากาศได้มีการถ่ายเท และระบายได้ดี เนื่องจากเมื่อวานอากาศร้อนมาก จนทำให้แอร์ภายในห้องทำงานส่งเสียงดังขึ้นจากการใช้งานที่ยาวนาน ฉันจึงได้พักการทำงานของมันลง และเพิ่มตัวช่วยโดยการเปิดหน้าต่างทิ้งไว้เพื่อรับลมถึงจะเป็นลมร้อนก็ตาม ตั้งแต่บ่ายเมื่อวานจนถึงบ่ายของวันนี้อากาศกลับต่างกันไปสิ้นเชิง ภายนอกหน้าต่างของวันนี้กลับมีลมพัดแรง รวมถึงความเย็นที่พัดมาสัมผัสกับผิวของฉัน จนรู้สึกเหมือนว่าลมได้มาสะกดฉันให้เดินออกมาดูที่นอกหน้าต่างว่ามีอะไรเกิดขึ้นนอกหน้าต่างบานนี้

ฉันเดินมาถึงที่หน้าต่างและค่อยๆ ปลายตามองขึ้นไปด้านนอกของหน้าต่าง ระยะทางเพียงไม่ถึง 100 เมตร มี เมฆแผ่นหนาสีเทาปกคลุมท้องฟ้าเป็นบริเวณกว้างเปรียบเสมือนท้องฟ้ามีผ้าสีเทาปกคลุมเอาไว้ ดังนั้นมือของฉันค่อยๆ ขยับอย่างช้าๆ ด้วยความกลัวของบรรยากาศที่เกิดขึ้นและความเย็นของอากาศที่ค่อยๆ ลดลงอย่างรวดเร็วทำให้รู้สึกมือและแขนเคลื่อนไหวได้อย่างเชื่องช้ากว่าเดิม จนมือแตะไปที่บริเวณที่จับของบานหน้าต่างแล้วดึงหน้าต่างปิดอย่างช้าๆ เช่นเคย สิ้นสุดการเปิดหน้าต่างบานเดียวของห้องทำงานของฉันได้ปิดลง เสียงของโทรศัพท์ก็ดังขึ้นมา กริ่งๆ ภาภายในห้องเงียบสงบ ทำให้หัวใจฉันกระตุกดูบหนึ่งหลังได้ยินเสียงโทรศัพท์ แล้วเดินไปรับโทรศัพท์ ปลายสายคือเจ้าหน้าที่ธุรการ ต่อสายให้คุยกับคนไข้ที่ติดต่อขอเข้ารับบริการตรวจความยืดหยุ่นของตับด้วยเครื่องไฟโบรสแกนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ฉันได้ทำงานอยู่นั้น ปลายสายเป็นเสียงผู้ชาย น้ำเสียงทุ้มและเบามาก จังหวะในการพูดรูปประโยค ชัดๆ หยาๆ

“มี ตรวจ..... วันนี้ใช่ไหมครับ ครับ “ ฉันหยุดนิ่งไปและถามกลับเพื่อทวนประโยคที่ได้ยินไปเมื่อสักครู

“คนไข้จะสอบถาม ว่าวันนี้มีนัดตรวจความยืดหยุ่นของตับด้วยเครื่องไฟโบรสแกนใช่ไหมคะ”

“ครับ... ครับ..ๆ” พูดด้วยน้ำเสียงที่แผ่วเบา และกระตุกไปมา

“คนไข้ชื่อคุณอะไรคะ”

“คุณ.....” เสียงปลายสายถูกตัดไป ฉันจึงได้วางโทรศัพท์ลงและหวังเพียงว่าคนไข้จะโทรกลับมาอีกครั้งเพื่อเริ่มบทสนทนากับใหม่และสอบถามรายละเอียด ภายในใจฉันยังมี กังวลกับบทสนทนาที่พูดกับชายเสียงทุ้มผู้นั้น สักครู่เพียง 5 นาทีต่อมา ฉันได้รับสายอีกครั้งแต่ปลายสายกลับเป็นประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล

“เรียนแจ้งเจ้าหน้าที่ค่ะ มีคนไข้โทรมาถามเรื่องวันนัด ว่ามีนัดตรวจในวันนี้หรือไม่ค่ะ” ฉันตรวจสอบในระบบอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้ปลายสายรอนาน

“ใช่ค่ะ คนไข้มีตรวจวันนี้ แต่เมื่อสักครู่คนไข้โทรมาที่หน่วยเพื่อสอบถามแต่ยังไม่ทันได้ทราบรายละเอียด คนไข้ได้วางสายไปก่อน เพิ่งได้ทราบว่าคนไข้โทรไปติดต่อประชาสัมพันธ์ ขอบคุณมากนะคะที่ประสานงานให้” แต่ทำไมคนไข้ไม่โทรกลับมาเบอร์หน่วยงานของเรา เบอร์เดิมที่เพิ่งคุยกันเมื่อสักครู่.... ฉันเพียงบ่นพึมพำภายในใจ และพูดกลับไปว่า “นั่นรบกวนคุณประชาสัมพันธ์แจ้งคนไข้ให้ขึ้นมาตรวจได้เลยค่ะ”

จบการสนทนาอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้คนไข้รอคำตอบที่นานเกินไป ภายหลังจากวางสายโทรศัพท์ลง เสียงฝนที่เริ่มตกลงมาไม่ขาดสาย บรรเลงเหมือนเพลงซุมบ้าอย่างต่อเนื่อง กระแทกกับหน้าต่างที่เพิ่งปิดลง ทำให้รู้สึกกังวลว่าคนไข้ที่จะมาตรวจจะเปียกฝนและลำบากในการมาตรวจหรือไม่ ประมาณ 20 นาทีผ่านไป สายฝนค่อยๆหยุดลงพร้อมกับเสียงรถเข็นที่มาจากอยู่ด้านหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่เวรเปิดประตูและเห็นคนไข้เข้ามา และแจ้งว่าคนไข้มีนัดตรวจที่นี่และยื่นบัตรนัดให้

ฉันยืนอยู่ด้านหน้ารถเข็นพร้อมกับยกมือรับบัตรนัดจากเจ้าหน้าที่เวรปลายตามองชื่อคนไข้ที่อยู่ในมือแล้วตรงกับคนไข้ที่โทรมาเมื่อสักครู่ สายตาทอดลงมาถึงรถเข็นคันเดิม ชายร่างใหญ่ ผิวดำ สวมเสื้อแขนสั้นสีน้ำตาล กางเกงขาสั้นสีดำ ที่เต็มไปด้วยละอองของสายฝนที่เพิ่งหยุดตัวลง บนศีรษะของเขามีที่ปิดแผลอันใหญ่สีขาว ดิดไว้ที่ศีรษะด้านซ้ายเลื่อนลงมาบริเวณหน้าผาก มีรอยถลอกของผิวหนังเล็กน้อย ขาด้านซ้ายของเขา เต็มไปด้วยแผลถลอกที่แห้งแล้ว เขายกมือทั้งสองข้างพนมมือขึ้นอย่างช้าๆ แล้วกล่าวคำ “สวัสดี ค่ะ .. ครับหมอ” คำพูดประโยคทักทายของคนไข้ทำให้นฉันไม่แปลกใจเลยว่าบทสนทนาแรกทีฉันได้รับจากคนไข้ เป็นรูปประโยคที่ขาดๆหายๆ เสียงเบา พร้อมทั้งกระตุก ไปมา เพราะคนไข้ได้ประสบอุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์ เมื่อหลายเดือนก่อน ทำให้ต้องได้รับการผ่าตัดทางสมองและกำลังอยู่ในช่วงพักฟื้น แต่เนื่องด้วยคนไข้มีนัดตรวจดูความยืดหยุ่นของตับด้วยเครื่องไฟโบรสแกนก่อน เพื่อจะพบหมอในเดือนหน้า โดยคนไข้มีญาติเป็นเพียงหญิงสูงวัย ที่คอยดูแล และดูการนัดหมายต่างๆของลูกชายให้ และตอนนี้คนไข้เกิดความบกพร่องในการใช้ชีวิตประจำวัน การเคลื่อนไหวร่างกาย รวมถึงติดต่อ สื่อสาร ทำให้คนไข้ โทรไปติดต่อประชาสัมพันธ์อย่างไร้ทิศทางจากความสงสัยของฉันกลับกลายเป็นความช่วยเหลืออย่างเต็มที่เนื่องด้วยกระบวนการรับบริการ หรือการเข้ารับการรักษาของคนไข้กับสถานพยาบาลไม่ว่าจะเป็นช่องทางใดก็ตาม คนไข้มีความหวังเพียงเพราะอยากมีสุขภาพที่ดีและบรรเทาความเจ็บปวด ความทุกข์ไม่ว่าจะทางร่างกายหรือจิตใจ จากการได้รับการรักษาจากสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าขณะนั้นคนไข้จะไม่พร้อมทางร่างกาย จิตใจ ครอบครัวย หรือการเงิน ก็ตาม ด้วยความหวังและความเชื่อมั่นทำให้จัดทุกสิ่งอย่างหรืออุปสรรคต่างๆที่ก่อให้เกิดความลำบากนั้นทิ้งไปเพียงเพื่อได้รับการรักษาในสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นฉันได้ติดต่อประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สถานพยาบาลใกล้เคียงบริเวณบ้านคนไข้ ที่สามารถช่วยเหลือคนไข้และเข้าถึงการรับบริการในช่องทางที่สะดวก เหมาะสมกับคนไข้ในขณะที่พักฟื้นฟูและรักษา การช่วยเหลือและความสุขในครั้งนี้ไม่ใช่ครั้งแรกที่ฉันได้เจอ แต่มันจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่คนไข้ได้ยื่นโอกาสให้กับฉัน ขอขอบคุณโอกาสที่ดี ที่เจอได้ทุกวัน

ลงชื่อเจ้าของผลงาน.....ศิริวิมล ฐระพ้อคำ.....
(นางสาวศิริวิมล ฐระพ้อคำ)

ลงชื่อ.....นรินทร์ อัจฉริยะ.....
(อาจารย์ นายแพทย์ นรินทร์ อัจฉริยะ)

หัวหน้าสาขาวิชาโรคทางเดินอาหารและตับ ภาควิชาอายุรศาสตร์
วัน / เดือน / ปี29 เม.ย. 65.....