



สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่ผลงาน...../.....
วันลงทะเบียน.....

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ประเภทเรื่องเล่าเร้าพลัง

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/04)

ส่วนที่ 1

ชื่อ-สกุล..นางสาวเนตนา สุรินทรราช.....รหัสบุคคล.....004885.....

เบอร์โทรภายใน.... 02-2003232.....เบอร์โทรมือถือ086-413-9424.....

Email Address..... ranetnapa@gmail.com.....

หน่วยงาน.....หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก.....

ภาควิชาฯ / ฝ่าย(ต้นสังกัด).....ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์.....

*ชื่อ-สกุล...นางสาวเนตนา สุรินทรราช..... รหัสบุคคล.....004885.....

(ผู้ที่รับเงินโดยโอนผ่านบัญชี)

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

***หมายเหตุ:**

1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคลที่ท่านได้ระบุไว้

โดยขอให้ระบุตัวแทนการรับเงินเพียง 1 ท่าน

2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

(กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่องและทบทวนความถูกต้อง เพื่อผลประโยชน์ของท่าน)

ชื่อเรื่อง “ไม่อยากโทรไปเลย”

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ที่เกิดขึ้นทำให้มียอดผู้ติดเชื้อจำนวนมาก โรงพยาบาลรามาริบัติ จึงมีนโยบายให้ผู้ป่วยที่สูงอายุ และมีโรคประจำตัวเยอะ ไม่ต้องเดินทางเข้ามาตรวจ ให้เป็นการตรวจรักษาแบบทางไกล ให้ได้มากที่สุด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) เจ้าหน้าที่แผนกตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก จึงมีภารกิจพิเศษ โทรศัพท์แจ้งผู้ป่วยเพื่อเลื่อนนัด ช่วงเดือนเมษายน 2565 ที่ผ่านมานั้น ดิฉันได้มาทำงานในวันที่ 12 เมษายน เจ้าหน้าที่ได้มาทำงานประมาณ 7-9 คน หัวหน้าได้ให้รายชื่อแพทย์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แยกย้ายกันไปโทรศัพท์เลื่อนนัดผู้ป่วย ตามห้องตรวจต่างๆ ที่ว่าง

“เว้นระยะห่างเหมือนเดิมนะทุกคน” หัวหน้าย้ำอย่างหนักแน่น ดิฉันได้รับมอบหมายให้โทรเลื่อนนัดผู้ป่วยนัด ผ่าตัดนอกเวลา เพราะจำเป็นต้องลดจำนวนห้องผ่าตัดลง ตามนโยบายทางคณะได้ประกาศไว้

เวลาประมาณ 08.00 น. เอาละเตรียมอุปกรณ์ทำมาหากินของเรา 1 กระสอบ ฮ่าฮ่าฮ่า ก็มีปากกา สมุดนัด ผ่าตัดนอกเวลา โทรศัพท์ พร้อมขวดน้ำเปล่า 2 ขวด คิดว่าคงพอแห้งแน่นอน เปิดสมุดวันแรกคือ วันที่ 20 เมษายน 2564 มีผู้ป่วยนัดผ่าตัด 4 ท่าน สบายเลยวันแรกแค่ 4 ท่านเอง แค่นี้ก็ขี้อาย ค่ะทุกคน แต่ๆๆๆ เบอร์ 086 -xxxxxxx “เลขหมายปลายที่ท่านเรียกอยู่ขณะนี้ยังไม่เปิดให้บริการ” เบอร์แรกคนแรกก็ติดต่อไม่ได้แล้ว สงสัยเราจะก้าวขาออกจากบ้านมาผิดข้างแน่ๆ ฮือฮือ ไม่ใช่โทรหาคนอื่นก่อนก็ได้ มีอีกหลายคน เอาสิ เบอร์ต่อไปแล้วกัน ท่านที่ 2 เบอร์ 098-xxxxxxx ดังประมาณ 5 ครั้ง ปลายทางมีคนรับสาย “สวัสดีค่ะ แผนกตรวจศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลรามาริบัติ เรียนสายคุณ.....” “สวัสดีค่ะ คุณพยาบาล ว่าอย่างไรคะ” “เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีผู้ป่วยติดเชื้อจำนวนมาก ทางหน่วยตรวจมีความเป็นห่วงต่อสุขภาพของผู้ป่วย กลัวจะเข้ามารับเชื้อ ระหว่างการเดินทางมาโรงพยาบาล ขออนุญาตเลื่อนนัดวันผ่าตัดออกไปก่อนนะคะ” “อ้าว แล้วหมอจะนัดผ่าวันไหนอีกละลูก ตอนนี นึกซึ่กับนิ้วกลางมือขวาป้า ต้องให้มือซ้ายช่วยเหยียดมันออกแล้วนะลูก” “หนูจะรับเรื่องของคุณ....ไว้ เพื่อแจ้งให้อาจารย์ทราบนะคะ ช่วงนี้แนะนำให้แช่น้ำอุ่น งดการใช้งานของมือลงนะคะ เช่น การทำกับข้าว การตัดกิ่งไม้” “ตอนนี้นะลูกแค่จับ ซ้อนส้อม ตักข้าวกินก็ลำบากมาก ต้องใช้มืออีกข้างช่วย ลำบากจริงๆ ลูก ไ้โรคนี้ใครไม่เป็นไม่รู้หรอก ว่ามันทรมาณ กำมือแล้วแต่เหยียดไม่ได้ ไ้โรคโควิดบ้า ก็เหมือนกัน เดือดร้อนทั้งโลก ดูลูก ป้านั่งดูข่าวทั้งวัน มีแต่คนตายตามท้องถนน” เราก็ยิ้มแห้งๆ คุณ.....มีมนุษยสัมพันธ์ดี ช่างคุย “แล้วหนูละลูกที่โรงพยาบาลเป็นไงกันบ้าง มีใครติดกันไหม” “ตอนนี้เท่าที่ทราบยังไม่มีใครที่แผนกติดเลยนะคะ” “ดีแล้วลูก หนูต้องดูแลตัวเองดีๆ เลยนะ อย่าไปใกล้คนที่ เป็น ขอขอบคุณมากนะคะที่รับเรื่องของป้าไว้ หนูๆ แล้วถ้ามีวันผ่าตัด ป้าขอคิวแรกๆ เลยนะ ป้าปวดมาก อยู่กัน 2 คนลูก-ป้า อย่างนี้ให้คำมีดนะลูก ปากลับบ้านลำบาก” ค่ะ ไม่ต้องกังวลเรื่องนั้นเลยคะ เพราะคิวของคุณ...เป็นคิวลำดับต้นๆ อยู่แล้วคะ ทางโรงพยาบาลพร้อมให้บริการห้องผ่าตัดเมื่อไรเจ้าหน้าที่จะแจ้งไปอีกครั้งนะคะ ” “ขอบคุณมากนะคะ หนูรักษาสุขภาพนะ” “ค่ะ ขอขอบคุณค่ะรักษาสุขภาพเช่นกันค่ะ ถ้าอาการไม่ดีขึ้นเลย หรือปวดมาก โทรเข้ามาที่แผนก เปลี่ยนเป็นตรวจทางไกล ปรึกษาทางไปรษณีย์ เพื่อลดอาการปวดไปก่อนได้นะคะ” “ได้ค่ะลูก หนูแนะนำดีมากเลย ให้เจริญๆนะลูก” “ขอบคุณค่ะ” แล้วก็วางสายไป บอกแล้วไม่อยากโทรไปเลยจริงๆ ขอโทษนะคะคุณป้า

ต่อไปกันละคะทุกคน ท่านที่ 3 เบอร์ 099-xxxxxxx ดังประมาณ 2 ครั้งเอง รับแล้วคิดในใจ โชคดีจังเลยเรา “สวัสดีค่ะ” ปลายสายพูดด้วยน้ำเสียงหัวดุ “โทรมาทำไมอีก พวกเบอร์แปลกๆ ชอบโทรมาจิงมีฉาชีพใช้ไหม

คอลเซ็นเตอร์ใช้ไหม หรือประกันไฟไหม้” เราตกใจเลย คนใช้รู้ได้ไงว่าเราเป็นมิชชันนารี!! ไม่ใช่ “สวัสดีค่ะ โทรจากแผนกตรวจกระดูกโรงพยาบาลรามารัตติค่ะ จะโทรมาแจ้งเลื่อนนัดวันผ่าตัดนอกเวลาค่ะ ขอเรียนสายคุณ.....” “ขอโทษนะคะน้องพอคิดว่าเมื่อไหร่คนโทรเข้ามาพูดทำนองขายประกัน พี่เลยเข้าใจผิด” ค่ะ แต่ก็ยิ้มแล้วพูดว่า “ไม่เป็นไรค่ะเหมือนหนูที่เคยเจอแบบนี้เหมือนกันค่ะ” “ จ้า น้องจะเลื่อนนัดให้พี่เป็นวันไหนค่ะ ช่วงนี้พี่กลัวมาก แถวบ้านเพื่อนบ้านพี่ติดกันเยอะเลย ที่ทำงานพี่ก็ติดกัน แต่พี่ไม่ได้ไปยุ่งกับเขาเลยนะ หัวหน้าให้พี่ทำงานที่บ้านมาสักพักแล้ว ตื่นมากินข้าวทำงาน กินข้าว ทำงาน นอน อยู่แต่ในบ้านเป็นแบบนี้หลายวันพี่เริ่มปวดคอแล้ว” “ได้ค่ะทางโรงพยาบาลพร้อมให้บริการห้องผ่าตัดเมื่อไรเจ้าหน้าที่จะแจ้งไปอีกครั้งค่ะ รักษาสุขภาพ อย่าหักโหมงานเยอะนะคะ” “คะน้องเหมือนกันนะคะรักษาสุขภาพ พี่ไปตรวจอีกครั้งเมื่อไหร่จะเอาขนมไปฝาก” ตาลูกกวาดเลยคะได้ยินคำว่าขนม “ไม่เป็นไรคะขอบคุณนะคะ” พอวางสายไป แต่ขอบคุณไปแล้ว ปากบอกไม่เป็นไร แต่ทำไมใจมันสั่นๆ ฮีฮีฮี “เบอร์สุดท้ายของวันนี้แล้วนะทุกคน” ตะโกนไปสุดเสียง ห้องข้างๆ ตะโกนกลับมา “เขาโทรไปกัน 10-20 คนแล้วค่ะพี่อ้อ พี่อ้อข้ามัวแต่คุยเรื่องอะไรก็ไม่รู้” “น้อยๆ น้อยๆน้องพวกนี้ ปีนเกลียวพี่เหวอ” “เปล่า แค่อยากจะบอกให้รีบคุยให้มันเสร็จเร็วๆ จะได้ช่วยคนอื่นเขา” “ได้ๆ รีบโทรเลย” น้องไม่ได้ว่าเราสักหน่อย กดเบอร์เลยรออะไร 095-xxxxxxx รอนานเหมือนกัน “สวัสดีค่ะ แผนกตรวจศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลรามารัตติ เรียนสายคุณ.....” “สวัสดีค่ะคุณพยาบาล ดิฉันกำลังจะโทรหา กังวลมากเลยคะว่าจะต้องทำยังไง อยากไปผ่าตัดนะคะ แต่ลูกไม่ยอม บอกแม่แก่แล้วเสี่ยงต่อโรค จะไปทำไมกันดิฉันเองก็กลัวเหมือนกันค่ะ” “คือที่ดิฉันโทรมาก็เพื่อจะแจ้งว่า ห้องผ่าตัดของเรางดบริการและต้องเลื่อนนัดผ่าตัดออกไป ให้โรคติดเชื่อไวรัสลดความรุนแรงลง จึงจะนัดวันให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ป้องกันการระบาดของเชื้อโควิด-19 ค่ะ” “ลูกชายของดิฉันก็คิดแบบนั้นเหมือนกัน เอาแบบนั้นก็ได้” “ขอบคุณค่ะรักษาสุขภาพนะคะ”

เย่เย่ โทรเสร็จแล้วแต่ยังไม่หมด ซาบซึ้งใจมากนะคะ ขนาดเราโทรไปเลื่อนนัดซึ่งเป็นนัดที่สำคัญสำหรับผู้ป่วยกว่าจะนัดวันตรงกันได้ เตรียมใจ เตรียมเงินจะมาผ่าตัดแล้วแท้ๆ ต้องมาโดนเลื่อนไม่มีกำหนด ณ เวลานั้น เจ้าหน้าที่โทรก็ลำบากใจในการโทรไปเลื่อนนัดจริง มันคือความจำเป็น คำถามทำไมถึงเลื่อน ทำไมถึงปิด ดีที่ผู้ป่วยแผนกของเราเข้าใจ อีกทั้งให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ คนไทยมีอุปนิสัยเยื่อเพื่อแผ้วพื่อของกินมาฝากเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา กลัวเจ้าหน้าที่หาของกินลำบาก กำลังใจของเจ้าหน้าที่อีกอย่างก็คือ การพูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ห่วงใยกัน แค่นี้ก็ถือเป็นน้ำทิพย์ชโลมใจให้สดชื่น

“ไม่ต้องกลัวโรคติดเชื่อไวรัสโควิด-19 เพราะต่อไปมันจะเป็นแค่โรคประจำท้องถิ่น”

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) นางสาวเนตนา สุรินทร์ราช

ลงชื่อ(หัวหน้าหน่วย).นางสาวบุญเรียง พิสมัย

สังกัด หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก

วัน / เดือน / ปี .28/04/2565