



มุมมองของผู้รับบริการในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ

ดร.สุเทพ ธุระพันธ์

งานบริการวิชาการ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี

หน้า 1 จาก 3 หน้า

วันจันทร์ที่ 4 เมษายน พ.ศ.2565 เป็นวันครบรอบวันคล้ายวันเกิดคุณแม่สุดซา ธุระพันธ์ ซึ่งเป็นแม่บังเกิดเกล้าของฉันหากท่านยังมีชีวิตอยู่ปีนี้จะครบรอบ 88 ปี และวันนี้คงเป็นอีกหนึ่งวันที่มีความสำคัญและน่าจดจำยิ่งสำหรับตัวฉันเองเนื่องจากผลตรวจ **PCR** พบว่า ติดเชื้อโควิด-19 (**Detected**) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าสู่วัฏจักรของการรักษาผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 และฉันขอถือโอกาสนี้เขียนถึงประสบการณ์ตรงของฉันที่ได้รับโอกาสในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ รวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงที่พักรักษาตัวที่คอนโดมิเนียม (**Condominium Isolation**) พร้อมกันนี้ฉันขออนุญาตรื้อฟื้นอาการและอาการแสดงที่ฉันพบเจอดังต่อไปนี้

เริ่มจากวันแรกที่ฉันเริ่มแสดงอาการคือ มีไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูกใสๆ อาการน่าเป็นห่วงแบบนี้จะรอช้าไปใยที่จะต้องตรวจ **ATK** ผลปรากฏว่ามีเพียง 1 ขีด ถ้ามองสบายใจหรือไม่กับผลตรวจที่ได้รับ ก็สบายใจแหละดูออก หากแต่ยังมีอาการที่มิพึงประสงค์นัก ดังนั้นจึงไม่สามารถนั่งดูตายเป็นได้ การดอย่าตก เว้นระยะห่าง สวมแมสตลอดเวลา เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องยึดถือปฏิบัติอยู่เนืองๆ อย่างต่อเนื่องต่อไป งานก็ต้องทำ ความรับผิดชอบก็ต้องมีกับครอบครัว "รับผิดชอบต่อสังคม" โดยรวม ฉันจึงได้รายงานอาการดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้นพร้อมนำเสนอผลตรวจ **ATK** ทางแอปพลิเคชันไลน์

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากฉันใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด-19 จึงจำเป็นต้องทำแบบประเมินความเสี่ยงโควิด-19 แบบออนไลน์โดยได้รับคำแนะนำจากทีมสอบสวนโรคซึ่งเป็นอาจารย์พยาบาล จากโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี มีการซักประวัติทางโทรศัพท์พร้อมให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง (**Telenurse**) พร้อมนำเสนอถึงแบบประเมินผลออนไลน์ทางแอปพลิเคชันไลน์ ผลพบว่า ฉันอยู่ในกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงจึงทำให้ผลการประเมินมีข้อมูลที่ระบุวัน เวลา นัดหมายตรวจ **PCR** เพื่อยืนยันผลการตรวจอีกครั้ง เมื่อถึงวันและเวลาตามที่นัดหมายฉันจึงได้ไปตรวจ **PCR** ณ **ARI Clinic** โรงพยาบาลรามาธิบดี ซึ่งวันนั้นฉันไปในฐานะผู้รับบริการ ในใจย่อมมีความคาดหวังสูงเป็นธรรมดาว่า ฉันจะต้องได้รับการบริการที่เป็นเลิศและเคยรู้ว่าจุดที่เจ็บปวด (**Pain Point**) ของผู้รับบริการก็คือ การรอคอยที่ใช้ระยะเวลาอย่างยาวนาน หากแต่วันนั้นหาได้เป็นเช่นนั้นไม่ ฉันนั่งรอไม่นานนักก็มีผู้ช่วยพยาบาลสาวสวยเข้ามาทักทายฉันฉันก็นั่งพร้อมดูแลเอาใจใส่ฉันอย่างเป็นมิตร เธอแนะนำฉันให้สแกน **QR Code** เพื่อทำแบบประเมินความเสี่ยงโควิด-19 และซักประวัติสอบถามอาการด้วยวาจา จากนั้นฉันได้ขึ้นบัตรประจำตัวผู้ป่วยให้กับเธอ ระหว่างนั่งรอฉันก็ได้รับฟังการอธิบายขั้นตอนการรับบริการอย่างละเอียด ภายหลังฉันรับบัตรประจำตัวผู้ป่วยคืนพร้อมเอกสารจากเจ้าหน้าที่คนที่สอง ฉันก็ไม่รอช้าที่จะไปติดต่อที่แผนกการเงินตามคำแนะนำของเธอ ณ ห้องการเงิน เนื่องจากฉันเพิ่งเปลี่ยนสถานภาพการจ้างจากข้าราชการมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำให้สิทธิการรักษาขึ้นสถานะเป็นเงินสด พร้อมกันนี้เจ้าหน้าที่คนที่สามแจ้งว่าระบบสิทธิการรักษาในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมบัญชีกลางยังไม่ขึ้นสถานะข้าราชการบำนาญ ดังนั้น เธอจึงแนะนำให้ฉันสำรองเงินจ่ายก่อน ฉันได้ทำตามคำแนะนำของเธอหลังจากนั้นฉันก็นำเอกสารที่ผ่านการเงินเรียบร้อยแล้ววกกลับมานั่งรอเรียกชื่อนามสกุล เพื่อเข้าห้องความดันลบ ขณะนั่งรอเรียกชื่อก็ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่คนที่สี่ว่า "คุณพี่คะ..หากผลตรวจปกติจะมีข้อความ **SMS** ส่งไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่ให้ไว้คะ แต่ถ้าผลตรวจผิดปกติก็จะมีเจ้าหน้าที่โทรศัพท์ติดต่อไปหานะคะ คุณพี่" ฉันกล่าวขอบคุณ ในขณะที่ฟังคำแนะนำอยู่นั้นในใจคิดใคร่ครวญตามไปด้วยและสังเกตเสียงหัวใจเต้นตึกๆ รัวเร็วพร้อมกับคำพูดของเจ้าหน้าที่ท่านนั้น

ดร.สเทพ ฐระพันธ์

งานบริการวิชาการ โรงเรียนพญาบาลราษฏร์มณี

หน้า 2 จาก 3 หน้า

กับคำถามที่ว่า แล้วช่วงระหว่างกักตัว 10 วัน อาหารการกินใครจะบริการรับ-ส่งให้กับเธอหรือ? คำตอบคือ ไม่ต้องห่วงฉันได้ทุนอาหารสำเร็จรูปไว้บางส่วน เช่น ปลากระป๋อง อาหารกระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป และได้รับของฝากจากพี่สาวที่นำส่งทางเคอรี่และพี่ชายนำส่งด้วยตัวเองเป็น ไช้เต๋ม กุนเชียง ปลาทอดกระช่าย ข้าว ตะไคร้ ถั่วฝักยาว แครอท ฝรั่งกิมจู คงเพียงพอสำหรับช่วงกักตัว ที่สำคัญคือ ฉันมี “ข้าวสาร 5 กิโลกรัม” ซึ่งของเป็นขวัญปีใหม่ที่ฉันได้รับจากท่านคณบดีคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีเมื่อคราวนั้น วันนั้นฉันมีโอกาสได้นำข้าวสารมาหุงซะที ทั้งนี้ เพื่อประทังชีวิตช่วงกักตัวอยู่ในห้องตามลำพังเพียงคนเดียวตลอดระยะ 10 วัน ไม่น่าเชื่อ ฉัน เพลาณี บอกได้เลยว่าคงมีใช้เรื่องบังเอิญแต่อย่างใด หากแต่ฟ้าลิขิตมาให้กักตัวพร้อมมีข้าวสารสำหรับหุงข้าว จนทำให้หวลรำลึกถึงวัยเยาว์ที่เคยช่วยคุณพ่อคุณแม่ทำนาปีที่ต่างจังหวัด ย่อมรู้ดีว่ากว่าจะได้ข้าวสารสักเม็ดนั้นมันยากลำบากเพียงใด ปีไหนฝนดีมีพายุเข้าจนน้ำหลากท่วมนาข้าวจะทำให้เสียหายหมด ส่วนปีไหนฝนแล้งหรือฝนทิ้งช่วงผลผลิตก็จะมี ปีไหนฝนตกถูกต้องตามฤดูกาลผลผลิตก็จะมีข้าวพันธุ์ดีเก็บไว้ขายพันธุ์ในฤดูกาลถัดไป เก็บไว้กินบ้าง ขายบ้างเพื่อนำรายได้มาจุนเจือครอบครัว หากลูกหลานที่มาทำงานที่กรุงเทพฯ กลับไปเยี่ยมบ้านที่ต่างจังหวัด พ่อจะกลับเข้ากรุงเทพฯ ญาติพี่น้องจะนำข้าวสารมาเป็นของฝาก เพื่อจะได้มีข้าวกินไม่



มุมมองของผู้รับบริการในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ

ดร.สุเทพ อูระพันธ์

งานบริการวิชาการ โรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี

หน้า 3 จาก 3 หน้า

ต้องไปซื้อเขา เหนือสิ่งอื่นใดข่าวสารดังกล่าวที่เป็นของฝากต่างบรรจุด้วยความรักความห่วงใยความปรารถนาดี ให้กินอ้วน นอนอุ่น เพื่อมีกำลังร่างกายต่อสู้ทำงานหาเลี้ยงชีพต่อไป อุปมาอุปไมย “ข้าวสาร 5 กิโลกรัม” เช่นนั้นจริงๆ นอกจากนี้ระหว่างกักตัวฉันก็เป็นอีกหนึ่งคนที่กังวลใจเกี่ยวกับอาการของผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่รู้สึกไม่สบายตัว ครั้นเมื่อครั้นตัวเหมือนคนเป็นไข้ แต่สิ่งเดียวที่จะบอกได้ว่ามีไข้หรือไม่ไข้ นั่นคือ การใช้ “ปรอทวัดไข้” ซึ่งฉันได้รับความอนุเคราะห์จากท่านผู้อำนวยการโรงเรียนพยาบาลรามาธิบดี เมื่อคราวจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด-19 ในช่วงระลอกที่ 2 หากแต่สิ่งนี้ “ปรอทวัดไข้” เพิ่งมีโอกาสได้ถูกนำออกมาใช้อย่างเป็นทางการเช่นกัน วันแรกที่กักตัวแล้วใช้ปรอทวัดไข้ทางปากพบว่า อุณหภูมิ 37.3 องศาเซลเซียส แสดงว่าอาการครั้นเมื่อครั้นตัวซึ่งเป็นอุปทานโดยส่วนตัวที่คิดว่าตัวเองมีไข้ หากแต่ผลการวัดไข้มีข้อมูลเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าไม่มีไข้ จึงทำให้ฉันสบายใจและสบายกายมากยิ่งขึ้น คิดคำนึงถึงเรื่องราวที่กล่าวมาข้างต้นที่ไร ทำให้น้ำตาซึมด้วยความปลื้มปิติใจที่ผู้บริหารมองการณ์ไกลได้ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชาและฉันได้นำสิ่งของมาใช้ในคราวจำเป็นช่วงสถานการณ์คับขัน ในช่วงกักตัวการติดต่อสื่อสารทาง **Facebook** ทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ได้รับคอมเมนต์ที่ส่งกำลังใจจากกัลยาณมิตร ทำให้ไม่เหงาและยังทำให้วันเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ระหว่างกักตัวเจ้า **Facebook** ก็ช่างจดจำซะเหลือเกินแจ้งเตือนฉันว่าคุณครบรอบ 1 ปี ที่ได้รับวัคซีนโควิด-19 เข็มที่ 1 ซึ่งจริงๆ แล้วฉันได้รับวัคซีนโควิด-19 ครบทั้ง 4 โดส เรียบร้อยแล้วจ้า

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้ฉันติดเชื้อโควิด-19 แต่ถือว่าเป็นผู้โชคดีที่มีอาการไม่รุนแรง ได้รับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ฉันสามารถกลับมาปฏิบัติงานได้ดังเดิม การสะท้อนคิดและเขียนเรื่องราวบอกเล่าดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเพื่อส่งกำลังใจไปยังท่านที่ยังไม่ติดและ “ติดยั้งวะ” และเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในฐานะผู้รับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ที่ได้รับการบริการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันใจ แบบไม่ต้องเผชิญหน้าซึ่งกันและกันทั้ง แพทย์ พยาบาล และอาจารย์พยาบาล โดยมีการติดต่อสื่อสารกันผ่านช่องทางต่างๆ อาทิเช่น แอปพลิเคชันไลน์ โทรศัพท์ ทั้งในแง่ของการซักประวัติ สอบสวนโรค สอบถามอาการ ให้กำลังใจกัน ประเมินอาการกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงและติดตามอาการระหว่างกักตัว รวมทั้งการใช้แบบฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ผู้รับบริการได้บันทึกข้อมูลต่างๆ ผ่าน **Google form** ที่ส่งลิงค์ทางแอปพลิเคชันไลน์ จนทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีการทำงานเป็นทีมทั้งฝ่ายการศึกษาที่ทำหน้าที่สอบสวนโรค **Timeline** การติดเชื้อโควิด-19 จนทำให้ข้อมูลของฉันได้ถูกนำมาใช้และส่งผ่านไปยังฝ่ายบริการผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมด้านเอกสาร อำนวยความสะดวกในวันที่ฉันเข้ารับบริการและยังโทรศัพท์สอบถามอาการด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล จนทำให้ฉันพ้นหายจากการติดเชื้อโควิด-19 ในที่สุด โดยได้รับความอนุเคราะห์ ความเมตตาและกำลังใจจากผู้เกี่ยวข้อง “บุคลากรชาวรามามาธิบดีทุกท่าน” ซึ่งมีอาจกล่าวนามได้ทั้งหมด พี่สาวพี่ชายหลานเหลน เพื่อนๆ และไรเดอร์หนุ่ม กราบขอบพระคุณอย่างสูงยิ่งครับ