

เรื่องเล่าร่าพล้ง

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน



บัตรนัดและขั้นตอน...ผู้ป่วยไม่เข้าใจเราแต่เราคงต้องเข้าใจผู้ป่วย

นางสาวนิภาพร หงษ์ทอง

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกผิวหนัง งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ฝ่ายการพยาบาล อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์

ณ แผนกผิวหนัง ชั้น 2 โชนเจ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ วันที่ 19 ม.ค. 2565 เวลา 08.30 น. ดิฉันได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่เคาน์เตอร์ เจ 1 รับบัตรนัดตรวจของผู้ป่วย ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าว มีผู้ป่วยชายสูงวัยมาขึ้นบัตรนัด ตามวันนัดหมาย มีตรวจ 2 ห้อง 1.ห้องผ่าตัดเพื่อตัดไหม 2.ห้องตรวจ เพื่อรับทราบผลชิ้นเนื้อที่ส่งตรวจ ดิฉันจึงได้ซักประวัติเบื้องต้น สอบถาม ชื่อ-นามสกุล อายุ แล้วซักประวัติต่อ ซึ่งคำถามอาจจะยาว 1.ถามเรื่องมีประวัติแพ้ยาหรือไม่ 2.ดื่มแอลกอฮอล์ สูบบุหรี่ หรือไม่ หลังจากซักประวัติเบื้องต้นเสร็จเรียบร้อย ผู้ป่วยก็ตอบทุกคำถาม ว่า ไม่ๆ เสียงดังออกมา เริ่มรับรู้ได้ว่าผู้ป่วยไม่ค่อยพอใจที่จะตอบคำถาม หลังจากนั้นดิฉันจึงขอซักประวัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับ โรคระบาดโควิด (Covid-19) ได้แก่ 1. ผู้มีอาการ ไข้ /อาการไอ/อาการเจ็บคอ/ตาแดง/ท้องเสีย โดยไม่ทราบสาเหตุหรือไม่คะ 2. ในระยะเวลา 14 วันที่ผ่านมามีประวัติไปแหล่งชุมชนสัมผัสหรือใกล้ชิดกับบุคคลที่เป็นโรคโควิด และบุคคลในครอบครัวมีผู้ป่วยเป็นโรคโควิดหรือไม่คะ หลังจากซักประวัติจบทุกคำถาม ผู้ป่วยจึงตอบกลับมามาว่า ไม่ๆ เสียงดังไววายเช่นเดิม และพูดออกมาว่า เจ้าหน้าที่จะถามอะไรหนักหนา รำคาญ คำถามยาวเหลือเกิน ซึ่งผู้ป่วยไม่พอใจกับการซักประวัติของดิฉันอย่างมาก ในขณะนั้นดิฉัน ตัวชา หน้าชา ตกใจ ในคำตอบของผู้ป่วยท่านดังกล่าว ดิฉันได้แต่พูด สั้นๆ กับผู้ป่วยไปว่า ขอบคุณสำหรับการตอบคำถามนะคะ พร้อมยกมือไหว้ หลังจากนั้นผู้ป่วยจึงเดินไปนั่งรอตรวจด้านในแผนก

หลังจากเวลาผ่านไป 1 ชั่วโมง ผู้ป่วยรายเดิมได้เดินมาติดต่อสอบถามดิฉันอีกครั้ง ช่วยเช็คให้ทีสิ ว่าหมอห้องตรวจเบอร์ 5 เรียกข้ามคิวไปไหม ดิฉันได้หยิบเบอร์คิวห้องตรวจมาเช็คตรวจสอบ แล้วสอบถามผู้ป่วยว่า มี 2 นัด ได้เข้าห้องผ่าตัดไปตัดไหมหรือยังคะ ผู้ป่วยตอบกลับมามาว่าเข้าแล้วตัดไหมเรียบร้อยแล้ว “แต่รอตรวจห้องเบอร์ 5 อยากรู้ว่าผ่านไป 1 ชั่วโมงยังไม่เรียกชื่อไ้” พอจบบทสนทนา ดิฉันจึงตอบกลับไปว่ารอสักครู่จะคะผู้ป่วย เพราะในบัตรนัด เวลานั้นนัดหมายคือ ช่วงเวลา 09.30 น. ซึ่งอาจยังไม่ถึงคิวก็ได้คะ และเพิ่มผู้ป่วยที่เรียกชื่อยังไม่ได้ตักลับออกมาจากห้องตรวจจะคะ ทันใดนั้นผู้ป่วย ตะโกนออกมา ดังๆ ว่า “พูดเป็นคำเดียวหรือที่บอกให้รอ จะไม่คิดที่จะไปตรวจสอบก่อนหรือ” สิ้นเสียงผู้ป่วยลง ดิฉันจึงตอบกลับไปสั้นๆ ว่า รอสักครู่จะคะ รบกวนผู้ป่วยนั่งรอที่เดิมก่อนนะคะ เดี่ยวดิฉันจะไปตรวจสอบด้านในห้องตรวจให้ แล้วจะมาแจ้งรายละเอียดให้ทราบคะ ซึ่งในขณะเดียวกันเคาน์เตอร์ เจ 1 ที่รับบัตรนัดก็ยุ่งมากๆ ทั้งผู้ป่วยมาขึ้นบัตรนัดก่อนเข้าตรวจ ทั้งผู้ป่วยมาติดต่อสอบถามนัดหมายใหม่ ผู้ป่วย RAMA App ก็มาติดต่อแจ้งชื่อและนามสกุล เพื่อคัดกรองก่อนเข้ารับการตรวจ ซึ่งในขณะนั้น ดิฉันรู้สึกตัวชา หน้าชา ตัวสั่น ไม่ได้รู้สึกโกรธ แต่กำลังทบทวนความคิดว่าตัวเอง ทำงานผิดพลาดตรงจุดไหนหรือไม่ ในใจได้แต่คิดทบทวนและดิฉันจึงเดินเข้ามาหลังห้องตรวจเบอร์ 5 มาสอบถามว่า ผู้ป่วยชื่อ และนามสกุล หมายเลขบัตรโรงพยาบาล (HN) นี้ มีเรียกชื่อผ่านไปบ้างไหม ขอเช็คคิวหน่อยคะ พอทราบรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว ดิฉันจึงเดินออกมาแจ้งผู้ป่วย ว่าพอดีตอนนี้แพทย์ห้องเบอร์ 5 ตรวจคิวช่วงเวลานัด 09.00 น. อยู่ ซึ่งคิวตรวจของผู้ป่วยนัด 09.30 น. ยังไม่ถึงคิวเรียกเข้าตรวจ แต่ผู้ป่วยคือคิวแรกของช่วงเวลานัด 09.30 น. และเหตุผลที่ห้องตรวจเบอร์ 5 แพทย์ใช้เวลาตรวจผู้ป่วยแต่ละเคสนานกว่าปกติ จึงทำให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจล่าช้ากว่าปกติ หลังจากแจ้งให้ผู้ป่วยทราบแล้ว ผู้ป่วยท่านดังกล่าวจึงเดินไปนั่งรอที่เดิม เพื่อรอเข้าตรวจ

หลังจากจบการสนทนากับผู้ป่วย ดิฉันจึงมาเล่าเหตุการณ์ต่างๆ ให้ผู้ร่วมงานในทีมเคาน์เตอร์ เจ 1 ฟัง ว่ามีความเป็นมายังไง ผู้ร่วมงานทุกคนต่างพากันให้กำลังใจและปลอบใจดิฉัน ดิฉันรู้สึกผ่อนคลายและสบายใจขึ้นมาก การทำงานในวันนี้จากงานหนักๆ กลายเป็นงานเบาไปเลย จนถึงเวลาเลิกงาน จากเหตุการณ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เวลาที่พบเจอปัญหาอะไรเราต้องตั้งสติให้ดี อย่าให้อารมณ์อยู่เหนือความรู้สึก อาจจะทำให้คนรอบข้างได้รับความไม่สบายใจไปด้วย ดิฉันต้องขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่คอยให้กำลังใจ ปลอบใจ ทุกสิ่งทุกอย่าง ไม่ว่าจะเจอปัญหาในการทำงานอย่างไรก็ผ่านไปได้ด้วยดีเสมอมา การทำงานจึงออกมาดีเยี่ยม มีแรงผลักดันเพื่อที่จะสู้ในการทำงานในวันต่อไป