

เรื่องเล่าร้าวปลั่ง

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน



ไม่ยากโทรไปเลย

นางสาวเนตนา สุรินทร์ราช

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก ฝ่ายการพยาบาล อาคารสมเด็จพระเทพรัตน

เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) ที่เกิดขึ้นทำให้มีผู้ป่วยติดเชื้อจำนวนมาก โรงพยาบาลรามาธิบดี จึงมีนโยบายให้ผู้ป่วยที่สูงอายุ และมีโรคประจำตัวเยอะ ไม่ต้องเดินทางเข้ามาตรวจ ให้เป็นการตรวจรักษาแบบทางไกล ให้ได้มากที่สุด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID -19) เจ้าหน้าที่แผนกตรวจผู้ป่วยนอกศัลยกรรมกระดูก จึงมีการกิจพิเศษ โทรศัพท์แจ้งผู้ป่วยเพื่อเลื่อนนัดช่วงเดือนเมษายน 2565 ที่ผ่านมานั้น ดิฉันได้มาทำงานในวันที่ 12 เมษายน เจ้าหน้าที่ได้มาทำงานประมาณ 7-9 คน หัวหน้าได้ให้รายชื่อแพทย์ มอบหมายให้เจ้าหน้าที่แยกย้ายกันไปโทรศัพท์เลื่อนนัดผู้ป่วย ตามห้องตรวจต่างๆ ที่ว่า

“เว้นระยะห่างเหมือนเดิมนะทุกคน” หัวหน้าย้ำอย่างหนักแน่น ดิฉันได้รับมอบหมายให้โทรเลื่อนนัดผู้ป่วยนัดผ่าตัดนอกเวลา เพราะจำเป็นต้องลดจำนวนห้องผ่าตัดลงตามนโยบายทางคณะได้ประกาศไว้

เวลาประมาณ 08.00 น. เอละเตรียมอุปกรณ์ทำมาหากินของเรา 1 กระสอบ อ้าอ้าอ้า ก็มีปากกา สมุดนัดผ่าตัดนอกเวลา โทรศัพท์ พร้อมขวดน้ำเปล่า 2 ขวด คิดว่าคงคอกแห้งแน่นอน เปิดสมุดวันแรกคือ วันที่ 20 เมษายน 2564 มีผู้ป่วยนัดผ่าตัด 4 ท่าน สายเลยวันแรกแค่ 4 ท่านเอง แค่นี้ก็ขิวๆ ค่ะทุกคน แต่ๆๆ เบอร์ 086 -xxxxxx “เลขหมายปลายที่ท่านเรียกอยู่ขณะนี้ยังไม่เปิดให้บริการ” เบอร์แรกคนแรกก็ติดต่อนี้ไม่ได้แล้ว สงสัยเราจะก้าวขาออกจากบ้านมาผิดข้างแน่ๆ ฮือฮือ ไม่เป็นไรโทรหาคนอื่นก่อนก็ได้ มีอีกหลายคน เอาสิ เบอร์ต่อไปแล้วกัน ท่านที่ 2 เบอร์ 098-xxxxxx ดังประมาณ 5 ครั้ง ปลายทางมีคนรับสาย “สวัสดีค่ะ แผนกตรวจศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลรามาธิบดี เรียนสายคุณ.....” “สวัสดีค่ะ คุณพยาบาล ว่าอย่างไรคะ” “เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีผู้ป่วยติดเชื้อจำนวนมาก ทางหน่วยตรวจมีความเป็นห่วงต่อสุขภาพของผู้ป่วย กลัวจะเข้ามารับเชื้อระหว่างการเดินทางมาโรงพยาบาล ขออนุญาตเลื่อนนัดวันผ่าตัดออกไปก่อนนะคะ” “อ้าว แล้วหมอนัดผ่าตัดวันไหนอีกละลูก ตอนนี้อยู่กับน้องกลางมือขวาป้า ต้องให้มือซ้ายช่วยเหยียดมันออกแล้วนะลูก” “หนูจะรับเรื่องของคุณ.....ไว้เพื่อแจ้งให้อาจารย์ทราบนะคะ ช่วงนี้แนะนำให้เข้าน้ำอุ่น งดการใช้งานของมือลงนะ เช่น การทำกับข้าว การตัดกิ่งไม้” “ตอนนี้นะลูกแค่จับ ซ้อนส้อม ตักข้าวกินก็ลำบากมาก ต้องใช้มืออีกข้างช่วย ถ้าปากจริง ลูก ไอ้โรคนั้นใครไม่รู้หรอก ว่ามันทราม ก้ามมือแล้วแต่เหยียดไม่ได้ ไอ้โรคโควิดบ้า ก็เหมือนกัน เดือดร้อนทั้งโลก ดูลูก ป้าน้องดูข่าวทั้งวัน มีแต่คนตายตามท้องถนน” เราก็อึ้งแห้งๆ คุณ.....มีมนุษย์สัมพันธ์ดี ช่างคุย “แล้วหนูลูกที่โรงพยาบาลเป็นไงบ้าง มีใครติดกันไหม” “ตอนนี้เท่าที่ทราบยังไม่มีใครที่แผนกติดเลยนะคะ” “ดีแล้วลูก หนูต้องดูแลตัวเองดีๆ เลยนะ อย่าไปใกล้คนที่ เป็น ขอขอบคุณมากนะที่รับเรื่องของเราไว้ หนูๆ แล้วถ้าวันผ่าตัด ป้าขอคิวแรกๆ เลยนะป้าปวดมาก อยู่กัน 2 คนลุง-ป้า ยานัดให้ค่ามีตนะลูก ป้ากลับบ้านลำบาก” ค่ะ ไม่ต้องกังวลเรื่องนั้นเลยคะ เพราะคิวของคุณ...เป็นคิวลำดับต้นๆ อยู่แล้วคะ ทางโรงพยาบาลพร้อมให้บริการห้องผ่าตัดเมื่อไรเจ้าหน้าที่จะแจ้งไปอีกครั้งนะคะ” “ขอบคุณมากนะหนูรักษาสุขภาพนะ” “ค่ะ ขอขอบคุณที่รักษาสุขภาพเช่นกันค่ะ ถ้าอาการไม่ดีขึ้นเลย หรือปวดมาก โทรเข้ามาที่แผนกเปลี่ยนเป็นตรวจทางไกล ปรึกษาทางไปรษณีย์ เพื่อลดอาการปวดไปก่อนได้นะคะ” “ได้ค่ะลูก หนูแนะนำดีมากเลยให้เจริญนะลูก” “ขอบคุณค่ะ” แล้วก็วางสายไป บอกแล้วไม่ยากโทรไปเลยจริงๆ ขอโทษนะคะคุณป้า

ต่อไปกันเลยคะทุกคน ท่านที่ 3 เบอร์ 099-xxxxxx ดังประมาณ 2 ครั้งเอง รับแล้วคิดในใจ โชคดีจังเลยเรา “สวัสดีค่ะ” ปลายสายพูดด้วยน้ำเสียงหัวเราะ “โทรมาทำไมอีกพวกเบอร์แปลกๆ ขอโทรมาแจ้งมีจางชีพใช้ไหม คอลเซ็นเตอร์ใช้ไหม หรือประกันไฟไหม้” เราตกใจเลย คนใช้รู้ได้ไงว่าเราเป็นมีจางชีพแฮ้ย! ไม่ใช่ “สวัสดีค่ะ โทรจากแผนกตรวจกระดูกโรงพยาบาลรามาธิบดีคะ จะโทรมาแจ้งเลื่อนนัดวันผ่าตัดนอกเวลาคะ ขอเรียนสายคุณ.....” “ขอโทษนะคะน้องพอทราบว่าเมื่อกี่โมงโทรเข้ามาพูดทำนองขยประกัน พี่เลยเข้าใจผิด ค่ะ แต่ก็เยี่ยมแล้วพูดว่า “ไม่เป็นไรคะ เหมือนหนูก็เคยเจอแบบนี้เหมือนกันคะ” “จ้ะ น้องนะเลื่อนนัดให้ที่เป็นวันไหนคะ ช่วงนี้พี่กลัวมาก แลบ้านเพื่อนบ้านที่ติดกันเยอะเลย ที่ทำงานที่ก็ติดกัน แต่พี่ไม่ได้ไปอยู่กับเขาเลยนะ หัวหน้าให้พี่ทำงานที่บ้านมาสักพักแล้ว ตื่นมากินข้าว ทำงาน กินข้าว ทำงาน นอน อยู่แต่ในบ้านเป็นแบบนี้หลายวันที่เริ่มปวดคอแล้ว” “ได้ค่ะทางโรงพยาบาลพร้อมให้บริการห้องผ่าตัดเมื่อไรเจ้าหน้าที่จะแจ้งไปอีกครั้งคะ รักษาสุขภาพ อย่าหักโหมงานเยอะนะคะ” “คะน้องเหมือนกันนะคะรักษาสุขภาพ พี่ไปตรวจอีกครั้งเมื่อไหร่จะเอาขมไปฝาก” ตาลูกว่าเลยคะได้ยินคำว่าขม “ไม่เป็นไรคะ ขอขอบคุณนะคะ” พอวางสายไป แต่ขอขอบคุณไปแล้ว ปากบอกไม่เป็นไร แต่ทำไมใจมันสั้นๆ ทีที “เบอร์สุดท้ายของวันนี้ แล้วนะทุกคน” ตะโกนไปสุดเสียง ห้องข้างๆ ตะโกนกลับมา “เขาโทรไปกัน 10-20 คนแล้วคะพี่อ้อ พี่อ้อข้าม്മแต่คุยเรื่องอะไรก็รู้” “น้อยๆ หนอยน้องพวกนี้ ป็นเกลียวพี่เธอ” “เปล่า แค่อยากจะบอกให้รีบคุยให้มันเสร็จเร็วๆ จะได้ช่วยคนอื่นเขา” “ได้ๆ รีบโทรเลย” น้องไม่ได้ว่าเรารู้สึกเหนื่อย กดเบอร์เลยรออะไร 095-xxxxxx รอนานเหมือนกัน “สวัสดีค่ะ แผนกตรวจศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลรามาธิบดี เรียนสายคุณ.....” “สวัสดีค่ะคุณพยาบาล ดิฉันกำลังจะโทรหา กังวลมากเลยคะว่าจะต้องทำยังไง อยากไปผ่าตัดนะคะ แต่ลูกไม่ยอม บอกแม่แก่แล้วเสี่ยงต่อโรค จะไปทำไมกัน ดิฉันเองก็กลัวเหมือนกันคะ” “คือที่ดิฉันโทรมาก็เพื่อจะแจ้งว่า ห้องผ่าตัดของเรางดบริการและต้องเลื่อนนัดผ่าตัดออกไป ให้โรคติดเชื้อไวรัสลดความรุนแรงลง จึงจะนัดวันให้ผู้ป่วยอีกครั้ง ป้องกันการระบาดของเชื้อโควิด-19 ค่ะ” “ลูกชายของดิฉันก็คิดแบบนี้เหมือนกัน เอาแบบนี้ก็ได้” “ขอบคุณคะรักษาสุขภาพนะคะ”

เย้ย โทรเสร็จแล้วแต่ยังไม่หมด ขาขี้งี้จากมาคะคะ ขนาดเราโทรไปเลื่อนนัดซึ่งเป็นนัดที่สำคัญสำหรับผู้ป่วย กว่าจะนัดวันตรงกันได้ เตรียมใจ เตรียมเงินจะมาผ่าตัดแล้วแห้ว ต้องมาโดนเลื่อนไม่มีกำหนด ณ เวลานั้น เจ้าหน้าที่โทรที่ลำบากใจในการโทรไปเลื่อนนัดจริง มันคือความจำใจ คำถามทำไมถึงเลื่อน ทำไมถึงปิด ตีตีผู้ป่วยแผนกของเราเข้าใจ อีกทั้งให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ คนไทยมีอุปนิสัยเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ของกินมาฝากเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลาแล้วเจ้าหน้าที่หาของกินลำบาก กำลังใจของเจ้าหน้าที่อีกอย่างก็คือการพูดจาด้วยน้ำเสียงสุภาพ ห่วงใยกัน แค่นี้ก็ถือเป็นน้ำทิพย์ขมิ้นใจให้สดชื่น

“ไม่ต้องกลัวโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เพราะต่อไปมันจะเป็นแค่โรคประจำท้องถิ่น”