



เคล็ดไม่ลับของการทำงานที่สูดยอด

กัลยา ชื่นใจ



“เราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าผู้ป่วยอัมพาตไขสันหลังที่เรารักษาจนได้ผลดีหลังจากจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลของเราแล้ว ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลอย่างดีเหมือนกับที่เราดูแล” เป็นคำถามจากอาจารย์จาก สรพ. ท่านหนึ่งที่มาตรวจเยี่ยมหน่วยงาน ซึ่งในขณะนั้นผู้เขียนก็ไม่เข้าใจนักว่าท่านต้องการคำตอบอย่างไร และเราควรจะต้องทำอะไร

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยกับการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อดูแลต่อเนื่องเป็นประเด็นที่ยังต้องได้รับการพัฒนาในขณะนั้นผู้เขียนจึงกลับมาถามตัวเองว่าแล้วคนไข้กลุ่มอัมพาตไขสันหลังของเราหลังจากจะทำอะไร สำหรับผู้เขียนแล้ว “สิ่งที่ไม่เคยทำ เป็นโอกาสเสมอ” เริ่มจากตัวเราและผู้ป่วยรายแรกที่เราเป็นพยาบาลเจ้าของไข้ก่อนก็แล้วกัน หลังจากแผนการจำหน่ายผู้ป่วยเสร็จครบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะในการดูแลที่สอนและฝึกญาติไป การดูแลเสมหะ การช่วยไอ การประเมินอาการผิดปกติของระบบหายใจ การประเมินผิวหนังและแผลกดทับ การทำความสะอาดและการดูแลสายสวนปัสสาวะ การสวนการล้วงอุจจาระ การพลิกตัวจัดท่านอน ตลอดจนการช่วยเหลือกิจวัตรประจำวันผู้ป่วย จากนั้นก็เริ่มประสานงานกับโรงพยาบาลปลายทางและทำการส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อเนื่อง จากประสบการณ์ที่ผ่านมาได้เรียนรู้ว่าการติดตามผู้ป่วยโดยการโทรศัพท์ถามบางครั้งเราไม่สามารถทราบปัญหาทั้งหมดของผู้ป่วย ดังนั้นการออกไปเยี่ยมผู้ป่วยถึงบ้าน หรือโรงพยาบาลใกล้บ้านจึงเริ่มขึ้น ผู้ป่วยรายแรกเริ่มที่โรงพยาบาลศรีสังวาลย์ จังหวัดแม่ฮ่องสอน การเดินทางไปครั้งนั้นถ้าบอกว่าไปทำงาน ไปเยี่ยมผู้ป่วยคงได้เดินทางไปลาพัก วันหยุดพยาบาลส่วนหนึ่งจะเลือกไปเที่ยวที่ไหนสักแห่ง คราวนี้เราจะไปเที่ยวแม่ฮ่องสอนกัน ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการเดินทางไปผู้เขียนจ่ายเอง เพราะเรารู้ว่าเราไปเพราะอะไร การไปครั้งนี้เป็นจุดเริ่มต้นของผู้ป่วยรายต่อๆ มา ซึ่งทุกรายเป็นผู้ป่วยอัมพาตทั้งตัวที่มีภาวะอัมพาตกล้ามเนื้อช่วยหายใจ มีการเจาะคอช่วยเหลือหายใจแต่ไม่ใช้เครื่องช่วยหายใจ ยกเว้นผู้ป่วยรายแรก



หมายเหตุ ภาพทุกภาพได้รับการขออนุญาตจากผู้ป่วยและญาติแล้ว

สิ่งที่ได้รับจากการไปแต่ละครั้งคือประสบการณ์อันล้ำค่า ซึ่งทำให้รู้ที่มาของคำพูดของแม่ผู้ป่วยรายหนึ่งที่เคยบอกผู้เขียนว่า “ขอเพียงมีลมหายใจได้เห็นหน้ากันทุกวัน อย่างอื่นแม่จะทำให้ลูกเอง” ทุกครอบครัวยังดูแลผู้ป่วยอัมพาตซึ่งเป็นที่รักของเขาเป็นอย่างดี ได้รับรู้ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาด้วยตัวเองของผู้ดูแล ปัญหาบางอย่างได้เข้าไปมีส่วนช่วยเหลือและเรียนรู้ในการสร้างเครือข่ายกับองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วย การไปบางครั้งได้พาพยาบาลรุ่นน้องไปด้วย ทั้งนี้ขึ้นกับโอกาสและเวลาของน้อง ด้วยหวังว่าน้องๆ จะได้ซึมซับและเห็นความสำคัญของการไป รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับเช่นเดียวกับเรา

จากการสังสมประสบการณ์และเรียนรู้จากผู้ป่วย จากผู้ดูแล และจากหน่วยงานต่างๆ ที่ได้เข้าไปประสานงานด้วย ทำให้มองเห็นระบบการทำงานที่เราสามารถเชื่อมต่องานของเราคือการส่งต่อผู้ป่วยในระบบ Thai COC ของกระทรวงสาธารณสุข ที่สามารถให้การดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ได้อีกทางหนึ่ง สามารถติดตามผลการดูแลต่อเนื่องจากระบบได้ แต่อย่างไรก็ตาม บ่อยครั้งยังได้รับโทรศัพท์จากผู้ดูแลถึงปัญหาที่ทางหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ยังช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยกลุ่มนี้ได้ไม่ครอบคลุม เมื่อได้รับโอกาสจากทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เชิญให้เป็นวิทยากรอบรมเชิงปฏิบัติการ การดูแลผู้ป่วยติดเตียง แก่พยาบาล ระดับ Intermediate care จึงเป็นโอกาสในการขยายองค์ความรู้ ทักษะในการดูแลผู้ป่วยอัมพาตไขสันหลังเพื่อการดูแลต่อเนื่องอีกครั้งหนึ่ง



อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพการดูแลต่อเนื่องในผู้ป่วยอัมพาตไขสันหลัง ยังต้องมีการพัฒนาให้เกิดความสมบูรณ์และดียิ่งขึ้นต่อไป ในระหว่างเส้นทางการทำงานที่ผ่านมาและเส้นทางต่อไปข้างหน้า ผู้เขียนจะยังคงมุ่งมั่นที่จะทำต่อไปจนกว่าจะหมดเวลาของการทำหน้าที่ ซึ่งทุกช่วงเวลาของการทำงานจะมีหลักคิดเสมอว่า การทำงานในองค์กรจะทำได้ก็แต่ในช่วงเวลาที่เราให้ออกาสทำ เมื่อเวลาเกษียณมาถึงต่อให้อยากทำใจแทบขาดเขาก็ไม่ให้คุณทำ ทำให้สุดท้ายอดคงไม่มี เพราะถ้าสุดท้ายแล้วเราจะทำอะไรต่อไม่ได้ก็เลย การเรียนรู้ การพัฒนาเริ่มจากตนเองก่อน เมื่อชำนาญขึ้นต้องถ่ายทอดสู่ผู้อื่น ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาต้องหัดคิดให้กว้าง มองให้ลึก การเรียนรู้ไม่มีวันจบสิ้น เราสามารถเรียนรู้ได้จากผู้ร่วมงาน หรือจากทุกคนที่พบเจอ ไม่ปิดกั้นตัวเองที่จะเรียนรู้ ผลลัพธ์ของทุกงานที่ทำไม่ได้สมบูรณ์แบบ ยังต้องทำให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ เรียนรู้ข้อผิดพลาดจากงาน ค้นคว้า วางแผนแก้ไข และประเมินซ้ำ ดังนั้นการพัฒนางาน เท่ากับ พัฒนาตนเอง พัฒนาวิชาชีพ พัฒนาองค์กร พัฒนาประเทศชาติ และพัฒนามนุษยชาติ เพราะท้ายที่สุดแล้ววันหนึ่งเราเองอาจจะเป็นหนึ่งที่ต้องกลับมาใช้บริการจากผลงานที่เราสร้างขึ้นนั่นเอง

