

44.Humanized health care

(การดูแลคนไข้ด้วยหัวใจบนพื้นฐานความรู้)

นพ.พิชณู ชันติพงษ์

18พย.59

"การทำงานตามรอยพระยุคลบาท"(1)

ผมจำได้ว่าสมัยครั้งยังเด็กเมื่อแรกเริ่มมีโทรทัศน์คุณพ่อจะชักชวนให้ดูข่าวเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจของในหลวงพร้อมกับเล่าเรื่องการทำงานของพระองค์ที่ทรงทำเพื่อประชาชนทั่วผืนแผ่นดินไทยทรงเสด็จไปทุกหนทุกแห่งเพื่อหาทางช่วยให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้น พระองค์ไม่เคยย่อท้อหรือเหน็ดเหนื่อย แล้วพวกเราละเคยถามตัวเองใหม่ว่าเราทำอะไรเพื่อพระองค์บ้าง

เพื่อเป็นการน้อมรำลึกถึงในหลวงรัชการที่9 ผมจึงเขียนบทความนี้จากการได้เห็นพระราชกรณียกิจที่พระองค์ทรงปฏิบัติเพื่อพสกนิกรมายาวนานเพื่อให้พวกเรานำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนของพระองค์

เราคงได้เห็นภาพของพระองค์เสด็จไปตามพื้นที่ต่างๆไม่ว่าจะยากลำบากเพียงใดเพื่อให้เห็นพื้นที่ต่างๆด้วยพระองค์เอง จะทรงบันทึกสิ่งสำคัญที่พบในพื้นที่ไว้เพื่อเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ประโยชน์ภายหลัง พระองค์จะทรงซักถามพสกนิกรในพื้นที่ห่างไกลอย่างใกล้ชิดเพื่อให้รับทราบถึงปัญหาความเป็นอยู่ที่แท้จริง พร้อมกับจดบันทึกรายละเอียดด้วยพระองค์เองแสดงถึงการเป็นนักบริหารที่ดี ทรงเห็นความสำคัญของข้อมูลที่จะต้องถูกต้องชัดเจนจึงจะนำมาแก้ปัญหาได้ ความจริงแล้วเพียงพระองค์อยากทราบข้อมูลใด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะหามาให้ได้ แต่คงไม่เหมือนกับข้อเท็จจริงที่ได้พบเห็นและซักถามพสกนิกรด้วยพระองค์เอง พระองค์ทรงเป็นแบบอย่างให้ผู้บริหารได้รู้ว่า ผู้บริหารที่ต้นนั้นควรต้องออกไปเยี่ยมพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อจะได้รับทราบข้อเท็จจริงและรับรู้ปัญหาต่างๆด้วยตนเอง มีโอกาสได้พูดคุยกับประชาชนและเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติในพื้นที่ บางครั้งอาจมีมุมมองที่ต่างไปจากการดูเพียงรายงานที่หน่วยงานนำเสนอให้เท่านั้น

เช่นเดียวกับการดูแลรักษาคนไข้ แพทย์และทีมงานมีความจำเป็นที่จะต้องได้ข้อมูลทั้งอาการเจ็บป่วยปัจจุบัน โรคประจำตัว ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต โรคทางพันธุกรรมในครอบครัวซึ่งมีผลต่อการวินิจฉัยและรักษาได้ การซักประวัติคนไข้และญาติจึงมีความจำเป็นพื้นฐานที่แพทย์ไม่ควรละเลย หลายโรคที่สามารถให้การวินิจฉัยได้จากประวัติทำให้การรักษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันการรักษาโรคหลายโรคให้หายขาดจำเป็นจะต้องได้รับความร่วมมือจากครอบครัว การเยี่ยมบ้านคนไข้เพื่อให้รู้สภาพความเป็นอยู่และสิ่งแวดล้อมตลอดจนสร้างความเข้าใจกับคนในครอบครัวเรื่องการเจ็บป่วยของคนไข้จึงมีความสำคัญมากเช่นกัน ขณะเดียวกันในมุมมองของผู้บริหารสาธารณสุขจะต้องเห็นความสำคัญของข้อมูลในภาพรวมเพื่อทราบปัญหาที่แท้จริงทางสาธารณสุขจะได้วางแผนด้านการส่งเสริมป้องกันหรือเตรียมพร้อมในการรักษาฟื้นฟูให้ทันต่อปัญหาสาธารณสุขที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

พระองค์ทรงเป็นตัวอย่างที่ดีของนักประชาธิปไตย ทรงเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความคิดเห็นจนครบก่อนแล้วจึงเสนอความเห็นของพระองค์ เพื่อให้ทุกคนกล้าที่จะเสนอความคิดเห็น และหลังจากอภิปรายจนได้ข้อตกลงที่ดีที่สุดแล้ว ทรงลงมือทำทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลามาพูดถึงเรื่องเดิมอีก ดังพระบรมราโชวาทตอนหนึ่งว่า

"...ต้องหัดทำให้กว้างขวางหนักแน่น รู้จักรับฟังความคิดเห็นแม้กระทั่งคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นอย่างฉลาด เพราะการรู้จักฟังอย่างฉลาดนั้นแท้จริงคือการระดมสติปัญญาและประสบการณ์อันหลากหลายมาอำนวยความสะดวกปฏิบัติบริหารงานให้ประสบความสำเร็จที่สมบูรณ์นั่นเอง..."

ผมเชื่อว่ายังมีผู้บริหารจำนวนมากที่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ทุกครั้งที่ประชุมก็เพียงเพื่อแจ้งให้ทราบหรือให้มารับฟังความเห็นและปฏิบัติตาม งานจึงไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเนื่องจากขาดการมีส่วนร่วมและอาจไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดเนื่องจากยังไม่ได้รับฟังความคิดเห็นของคนอื่นเป็นการทำให้องค์กรเสียโอกาส ผมยังจำได้ในขณะที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารรพ. ขณะนั้นการจราจรภายในรพ.มีปัญหามากโดยเฉพาะบริเวณหน้าห้องฉุกเฉินทำให้รถติดไปถึงด้านหน้ารพ. และยังทำให้เกิดอากาศเป็นพิษจากควันรถส่งผลให้เจ้าหน้าที่จุดคัดกรองคนไข้ เบื้องต้นและศูนย์เปลได้รับผลกระทบโดยตรง จากการที่ผมเดินเยี่ยมพื้นที่ในรพ. ทุกเช้าจึงมีโอกาสได้พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานทำให้ได้ทราบปัญหาและไม่น่าเชื่อว่าผมได้พบวิธีการแก้ปัญหาบางอย่างจากรป. และคนงานเปลที่เผชิญกับปัญหาทุกวัน ผมจึงเห็นความสำคัญของการบริหารงานโดยการเดินตรวจเยี่ยมพื้นที่มากกว่าการนั่งในห้องทำงาน เหมือนที่อ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร เคยสอนอยู่เสมอว่าผู้บริหารที่ดีควรบริหารงานแบบ MBWA(Management By Walking Around)จะทำให้ทราบปัญหาที่แท้จริงและสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

พระองค์ทรงเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับทุกคนที่ทรงงานเพื่อผู้อื่น ทรงเอาประชาชนเป็นศูนย์กลาง ทุกสิ่งที่ทำถือเอาประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดกับประชาชนเป็นสำคัญ เช่นเดียวกันพวกเราควรถือเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง ทุกอย่างที่ทำก็เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนไข้เป็นสำคัญ ผมเชื่อว่าขบวนการต่างๆที่มีในรพ. หลายๆอย่างเรายังคำนึงถึงประโยชน์ของพวกเราและรพ. เป็นสำคัญ สร้างเงื่อนไขและความยุ่งยากให้คนไข้ ถึงเวลาแล้วที่เราต้องปฏิรูปองค์กรโดยยึดหลักการทรงงานของในหลวงเป็นแบบอย่าง

ผมพบว่าทุกครั้งที่มีการมอบหมายงานใหม่แม้ว่าจะเป็นการที่เคยทำอยู่แล้วเพียงแต่ขยายการให้บริการหรือเพิ่มบริการบางอย่าง ทุกหน่วยงานจะต้องขอคนเพิ่มเป็นอันดับแรก(เรื่องอัตรากำลังนี้พบว่าปัญหาของรพ. ทุกระดับและทุกแห่ง แม้ว่าจากการสำรวจพบว่ารพ. บางแห่งมีอัตรากำลังเกินแต่ก็ไม่สามารถเกลี้ยไปยังรพ. ที่ขาดแคลนได้) สร้างความลำบากใจให้ฝ่ายบริหารเป็นอย่างมากเพราะไม่รู้จะไปเกลี้ยคนจากที่ไหนมาให้ ทำให้คิดถึงหลักการทรงงานที่พระองค์ทรงสอนไว้ว่า

"เมื่อจะทำงาน อย่าหยาบยกเอาความขาดแคลนเป็นข้ออ้าง จงทำงานท่ามกลางความขาดแคลนให้บรรลุผล จงทำด้วยความตั้งใจและซื่อสัตย์"

ผมหวังให้พวกเราที่ทำงานอยู่ในรพ. หรือ"ธนาคารชีวิต" ซึ่งมีหน้าที่ดูแลรักษาชีวิตของเพื่อนมนุษย์ที่มาฝากให้เรา ช่วยดูแลในยามเจ็บป่วย จะน้อมนำเอาวิธีทรงงานของในหลวงมาเป็นแบบอย่างในการทำงานเพื่อคนไข้ จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนไข้อย่างแน่นอน

"ขอบคุณที่เป็นคนดี"

25:Humannized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"ฤดูใบไม้ร่วงในรพ."

ทุกๆปีในรพ.มักมีช่วงที่จะมีการเสียชีวิตของคนไข้ที่ดูเหมือนว่าค่อนข้างจะสูงกว่าช่วงอื่นๆจนเจ้าหน้าที่บางคนเปรียบเปรยว่าเป็นฤดูใบไม้ร่วง ซึ่งพบว่าจะเป็นเวลาที่มีการหมุนเวียนของบุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่งจบมาใหม่ทั้งแพทย์ พยาบาลและวิชาชีพอื่นๆ เชื่อว่ายังไม่มีความชำนาญในการดูแลรักษาคนไข้ตลอดจนความเข้าใจในระบบการทำงานของรพ.ยังไม่ดีพอ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาลได้ง่าย

ผมจึงให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศน์บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ให้เข้าใจระบบการทำงานของรพ. ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัยของคนไข้ การอยู่เวรนอกเวลา การขอรับคำปรึกษาทางการแพทย์(consultation) การบริหารความเสี่ยงรวมถึงแนวปฏิบัติต่างๆที่รพ.ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อคนไข้ บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนโดยเฉพาะแพทย์ พยาบาลจำเป็นต้องผ่านการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจากรุ่นพี่ๆจนกระทั่งมั่นใจว่าสามารถให้การดูแลรักษาคนไข้ได้จึงจะอนุญาตให้ทำงานตามลำพังได้โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของคนไข้เป็นสำคัญ รพ.น่านได้ถือหลักการของอ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร ที่ใช้กันมายาวนานกว่า50ปีว่า "สอนให้จำ ทำให้ดู ปล่อยให้เห็น" ผมเห็นว่าเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำมาปฏิบัติกับบุคลากรที่จบมาใหม่

"สอนให้จำ" หมายถึงมีการสอนด้านทฤษฎีให้ท่องใหม่ได้เข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยเฉพาะเมื่อมีการดูแลคนไข้จริงๆเนื่องจากความรู้ที่ได้จากตำราและโรงเรียนแพทย์นั้นจำเป็นต้องนำมาประยุกต์เพื่อใช้รักษาคนไข้เนื่องจากคนไข้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ต้นทุนชีวิตที่ไม่เหมือนกันทั้งด้านความรู้ สภาพร่างกายและจิตใจ จึงจำเป็นต้องเข้าใจและให้การดูแลที่เหมาะสมสำหรับแต่ละคน

"ทำให้ดู" หมายถึงจะต้องมีการทำหัตถการต่างๆที่ใช้รักษาคนไข้ให้ท่องใหม่ได้เห็นและจดจำโดยเริ่มตั้งแต่ข้อบ่งชี้ ข้อควรระวังและข้อห้ามในการทำหัตถการนั้นๆเพื่อให้มั่นใจว่าปลอดภัยและที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องรู้ถึงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นจากการทำหัตถการนั้นๆเพื่อการติดตามดูแลคนไข้จนมั่นใจว่าปลอดภัย แล้วจึงแสดงขั้นตอนการทำอย่างละเอียดตั้งแต่การอธิบายให้คนไข้ ญาติเข้าใจและอนุญาตให้ทำหัตถการได้พร้อมเซ็นตีบยินยอมเพื่อรับการรักษา การจัดทำคนไข้ การระงับความเจ็บปวดและทำเป็นขั้นตอนพร้อมอธิบายให้เข้าใจจนเสร็จ การติดตามอาการหลังทำหัตถการ ทุกขั้นตอนจะต้องมั่นใจว่ารุ่นน้องเข้าใจและสามารถทำได้ด้วยตนเองโดยในการทำหัตถการครั้งแรกๆควรต้องทำภายใต้การกำกับดูแลของรุ่นพี่จนเกิดความมั่นใจและพี่ๆก็มั่นใจว่าน้องสามารถทำได้ด้วยตนเองแล้วจึงจะอนุญาตให้ทำหัตถการเองได้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อคนไข้แต่ที่สำคัญที่สุดคือ

"อยู่ให้เห็น" หมายความว่าเมื่อน้องทำหัตถการใดๆเพื่อรักษาคนไข้แล้วเกิดปัญหาแทรกซ้อนหรือเกิดความไม่มั่นใจต้องการความช่วยเหลือหรือคำแนะนำจากรุ่นพี่ ถือว่าจะต้องมีการตอบสนองจากรุ่นพี่ทุกครั้งที่น้องต้องการความช่วยเหลือ สำหรับผมแล้วถือเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่น้องๆตามมาช่วยดูแลคนไข้เพราะการช่วยชีวิตคนนั้นสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดและยังช่วยให้น้องๆเกิดความมั่นใจและลดความเครียดความกังวลลงอย่างมากที่มีพี่มาช่วยดูแลคนไข้เช่นเดียวกันบ่อยครั้งที่ผมต้องตามน้องๆมาช่วยดูแลรักษาคนไข้เช่นกัน คนไข้และญาติจะรู้สึกอุ่นใจเมื่อเห็นแพทย์

หลายๆคนโดยเฉพาะแพทย์ที่อาวุโสที่คนไข้รู้จักหรือได้ยินชื่อเสียงมาช่วยกันดูแลรักษา สร้างความสัมพันธ์อันดีงามระหว่างแพทย์กับคนไข้และญาติได้เป็นอย่างดี

ผมยังจำได้ว่ามีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครั้งหนึ่งเมื่อหลายปีผ่านมาแล้ว เวลาประมาณสี่สัปดาห์ที่ผมได้รับโทรศัพท์จากห้องผ่าตัดรพ.ว่าสูติแพทย์รุ่นน้องที่กำลังผ่าตัดคลอดต้องการความช่วยเหลือด่วนเนื่องจากรกฝังลึกทะลุไปถึงผนังกระเพาะปัสสาวะ คนไข้เสียเลือดมาก ผมรีบเดินทางจากบ้านไปรพ.ทันที ระหว่างทางก็คิดทบทวนว่าจะต้องวางแผนการรักษาอย่างไรบ้าง เมื่อไปถึงพบว่าคนไข้ได้เลือดไปมากกว่า20ขวดแล้ว แต่สัญญาณชีพยังค่อนข้างดี (เนื่องจากคุณแม่ส่วนใหญ่เป็นคนปกติและมีสุขภาพดีจึงสามารถทนต่อภาวะแทรกซ้อนเช่นการเสียเลือดได้มากกว่าคนไข้อื่นๆ ด้วยเหตุผลเดียวกันนี้จึงเป็นเรื่องที่น่าเศร้ามากถ้าต้องสูญเสียคุณแม่ไป) น้องหมอดูท่าทางอดโรยมาก เพราะผ่าตัดมาร่วมสามชม.และเผชิญกับปัญหาใหญ่ เหนื่อยทั้งกายทั้งใจ น้องบอกว่าคนไข้ตั้งครรภ์ครั้งที่สาม สองท้องแรกได้รับการผ่าตัดคลอดโดยน้องเป็นคนทำ ครรภ์นี้มีโดยบังเอิญเพราะลูกคนที่สองอายุยังไม่ถึงขวบ อากาศระหว่างตั้งครรภ์ปกติ อายุครรภ์ใกล้ครบกำหนด เกิดเจ็บครรภ์กระทันหันจึงได้ผ่าตัดฉุกเฉินตั้งแต่ตีหนึ่งเศษ เด็กสมบูรณ์ดี แต่พบว่ารกฝังลึกทะลุไปถึงผนังกระเพาะปัสสาวะ จึงได้ตัดมดลูกออกบางส่วนแต่ยังคงมีเลือดออกจากเนื้อมดลูกส่วนที่เหลือ ผมขอให้น้องออกไปล้างหน้าล้างตาพักผ่อนสักพัก ผมเข้าทำการผ่าตัดแทนและให้ตามแพทย์เฉพาะทางระบบเดินปัสสาวะมาช่วยด้วย การทำผ่าตัดเพื่อหยุดเลือดค่อนข้างยากและซับซ้อน เกิดมีภาวะแทรกซ้อนจำเป็นต้องผ่าตัดเอากระเพาะปัสสาวะออกและใส่สายที่ท่อไตทั้งสองข้างเพื่อระบายปัสสาวะ การผ่าตัดเสร็จสิ้นราวๆแปดโมงเช้าเศษ คนไข้ได้เลือดไปกว่าสามลิบขวด ต้องดูแลต่อในหอผู้ป่วยหนักและเสียชีวิตในที่สุด ผมจำได้ว่าเข้านั้นเมื่อออกจากห้องผ่าตัดได้พบสามีและญาติคนไข้ซึ่งเป็นคนที่ผมรู้จักดี ผมได้อธิบายให้ฟังเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและการดูแลรักษาต่อ ทั้งหมดยกมือไหว้และกล่าวขอบคุณที่เห็นแพทย์มาช่วยกันรักษาหลายคน และเข้าใจว่าคนไข้มีอาการรุนแรงจริง เมื่อคนไข้เสียชีวิตทุกคนกล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่าขนาดหมอพิษณุมาช่วยแล้วยังไม่รอดแสดงว่าถึงที่สุดแล้ว ทุกคนเข้าใจ ยอมรับและไม่สงสัยในการดูแลรักษาแต่อย่างใด สำหรับน้องหมอได้เข้าใจถึงวัฒนธรรมอันดีงามนี้และเชื่อว่าจะช่วยกันรักษาต่อเนื่องไปอย่างไม่สิ้นสุด ผมเป็นรุ่นพี่ที่ทำงานอยู่รพ.แห่งนี้ก่อนที่น้องจะมาถึงสิบปี ย่อมต้องมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับมากกว่าน้องที่เพิ่งจบมาทำงานที่รพ. เราได้เรียนรู้อย่างมากมายสำหรับกรณีคนไข้คนนี้ตั้งแต่เรื่องปัญหาแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้ในกรณีตั้งครรภ์หลังผ่าตัดคลอด การวินิจฉัยภาวะแทรกซ้อนการวางแผนการรักษาและอื่นๆอีกมากมาย ที่สำคัญที่สุดคือเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ยึดถือเอาคนไข้เป็นศูนย์กลางย่อมสำคัญเหนือสิ่งอื่นใด

ถ้าทุกรพ.สามารถทำสิ่งเหล่านี้ให้เกิดขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมที่ดีงามแล้วผมเชื่อมั่นว่าฤดูใบไม้ร่วงในรพ.จะหายไปอย่างแน่นอน จะมีแต่ความสุขและรอยยิ้มของคนทุกคนจากการทำงานด้วยหัวใจ แม้บางครั้งเราอาจต้องสูญเสียคนไข้ แต่ถ้าเราได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ด้วยความระมัดระวังและปรารถนาดีต่อคนไข้แล้วก็คงต้องยอมรับและนำมาเป็นกรณีศึกษาเพื่อหาแนวทางป้องกันสำหรับคนไข้คนอื่นๆต่อไป

11: Humanized health care: การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้ (11)

นพ. พิษณุ ชันติพงษ์

"สอนให้จำ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น"

การสร้างบุคลากรทางการแพทย์ที่ดีผมถือเป็นหัวใจสำคัญของงานสาธารณสุข เราจะมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่ดีปานใดก็ตามเราอาจสร้างบุคลากรของเราที่เก่งที่สุดเมื่อเทียบกับนานาประเทศได้ แต่เราไม่อาจสร้างบุคลากรที่ดีที่มีความรับผิดชอบและมีความเป็นคนที่เห็นต่อประโยชน์ส่วนตนเป็นรองจากประโยชน์ของคนอื่นได้ถ้าปราศจากตัวอย่างของอาจารย์หรือรุ่นพี่ๆ ที่ทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดี

ผมยังจำได้ว่าในขณะที่เรียนแพทย์อยู่ที่เชียงใหม่มีอาจารย์ที่เป็นแบบอย่างให้นักศึกษาหรืออาจารย์รุ่นใหม่ๆ ได้เห็นอยู่หลายท่านเช่นอาจารย์ระเบียบ ฤกษ์เกษมท่านเป็นศัลยแพทย์ที่เป็นตัวอย่างที่ดีที่เราได้เห็นอยู่ตลอดเวลาในสมัยนั้น ไม่ว่าจะเป็นการดำรงชีวิตที่เรียบง่าย งานสอนนศพ. ที่ท่านได้ทุ่มเทให้กับพวกเราตลอดเวลา แม้ในยามที่เริ่มป่วยเป็นโรคหัวใจท่านก็ยังมาสอนที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมทุกเช้า เป็นประจำทุกๆ เช้า เจ้าหน้าที่หอชาย 1 จะประกาศเสียงตามสายทุกวันเวลา 6 โมงเศษว่า นศพ. กองศัลยศาสตร์ A ขณะนี้อาจารย์มารอยู่ที่วอร์ดแล้วครับ ท่านจะมาตรงเวลาทุกวันรอลูกศิษย์ของท่านทุกเช้าและไม่เคยแสดงท่าทางหงุดหงิดหรือโกรธลูกศิษย์ที่มาสายเกือบทุกวัน

ในขณะนั้นผมมีหน้าที่คอยยกเก้าอี้ตามอาจารย์ไปตามเตียงคนไข้เพื่อให้ท่านนั่งสอนพวกเราจะได้ไม่เหนียวมาก ผมยังจำได้ว่าอาจารย์จะสอนตั้งแต่วิธีการเข้าหาคนไข้ การแนะนำตัวเองตลอดจนการซักประวัติตรวจร่างกาย อาจารย์จะใช้คำพูดที่แสดงการให้เกียรติคนไข้ การแสดงความเห็นใจจากภาษากายที่แสดงออกเช่นจากสายตาของอาจารย์ที่มองคนไข้ เราสามารถรับรู้ได้และการตรวจร่างกายที่นุ่มนวลโดยเฉพาะบริเวณที่คนไข้เจ็บ อ.จะมีวิธีการตรวจโดยซักชวนให้คนไข้ค่อยๆ เมื่อคนไข้ล้มตัวไม่เกร็งแล้วจึงค่อยๆ ตรวจบริเวณที่ไม่เจ็บก่อนแล้วจึงค่อยๆ เลื่อนมาตรวจบริเวณที่เป็นจุดพยาธิของโรค การสัมผัสของอ. จะเป็นการตรวจอย่างเป็นระบบโดยที่คนไข้ไม่ได้รู้สึกว่าเป็นการรบกวนหรือทำให้เกิดความเจ็บปวดมากขึ้นแต่อย่างไร สิ่งเหล่านี้แหละที่ยังคงปลูกฝังอยู่ในจิตใจของเราให้ดำเนินรอยตามโดยที่เราไม่รู้ตัว ผมต้องขอขอบคุณอาจารย์หลายๆ ที่ได้เป็นตัวอย่างที่ดีในการเป็นแพทย์ของผมและเพื่อนๆ

ผมเคยคุยกับเพื่อนๆ ที่เป็นอาจารย์ในร.ร. แพทย์ถึงเรื่องคุณธรรมจริยธรรมของแพทย์ในปัจจุบัน หลายคนโทษสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปว่าเป็นสังคมวัตถุนิยมทำให้แพทย์ต้องดิ้นรนเพื่อที่จะหาเงินมาสนองความต้องการทางวัตถุของตนเองและครอบครัวซึ่งไม่เคยพอ บ้างก็แข่งขันกันสะสมของมีค่าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ดิน รถยนต์ บ้าน เครื่องประดับฯลฯ ไม่มีวันสิ้นสุด ซึ่งก็รวมถึงอาจารย์ในร.ร. แพทย์ด้วยจึงเป็นตัวอย่างในการประกอบวิชาชีพเพื่อผลประโยชน์ตนเองแทนที่จะทำทุกอย่างเพื่อคนไข้ทำให้นักศึกษาแพทย์ได้เห็นเป็นตัวอย่างแล้วจดจำในสิ่งที่ดีนี้ไว้โดยไม่รู้ตัวเหมือนกับว่าเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ แม้บางครั้งจะเป็นตัวอย่างในการดูแลรักษาคนไข้ที่ไม่ดีที่ไม่เป็นไปตามตำราที่อาจารย์สอน จนมีคำพูดที่อ. บางท่านเปรียบเปรยให้ลูกศิษย์ฟังว่า "ให้ทำตามที่ผมสอนแต่อย่าทำตามที่ผมทำ" แต่ก็คงยากที่จะทำให้นักศึกษาปฏิบัติตามตำราที่อ. สอนเพราะอ. ได้ปฏิบัติให้

เห็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งไม่ตรงตามตำรา

สำหรับผมแล้วผมสังเกตว่าอาจารย์ดีๆหรือตัวอย่างที่ดีๆก็ยังมีให้เห็นอยู่บ้างแต่ก็ไม่ค่อยมีแรงจูงใจให้คนทำตาม ผมมักพูดให้แพทย์รุ่นน้องฟังว่า"ตัวอย่างที่ดีนั้นมีน้อยและไม่ค่อยมีใครอยากเอาอย่าง แต่ตัวอย่างที่ไม่ดีนั้นมีมากและมีแต่คนอยากเอาอย่าง"อาจเป็นไปได้ว่าในปัจจุบันนั้นการทำอะไรก็มักอยากได้ผลตอบแทนที่เป็นเงินทองหรือของมีค่าและเห็นผลโดยเร็ว ทุกคนจึงมองที่ผลตอบแทนเป็นวัตถุมากกว่าที่จะมีความภาคภูมิใจจากการได้ช่วยชีวิตคนอื่น คงเหมือนกันในทุกอาชีพแต่อาชีพแพทย์นั้นเกี่ยวข้องกับความเป็นความตายเมื่อเกิดความผิดพลาดจึงมีความเสียหายที่ประเมินค่าไม่ได้

ผมจึงถือเสมอว่า"รุ่นพี่นั้นมีหน้าที่แนะนำเมื่อน้องกระทำในสิ่งที่ผิด และที่สำคัญกว่านั้นคือต้องทำในสิ่งที่ถูกให้เป็นตัวอย่างแก่รุ่นน้อง"

ผมพูดกับรุ่นน้องเสมอๆว่าพวกเราที่ประกอบวิชาชีพในการดูแลรักษาคนไข้ นั้นประสบการณ์มีความสำคัญอย่างมาก ระบบseniorityจึงมีความจำเป็นกว่าวิชาชีพอื่น เนื่องจากในปีหนึ่งๆแพทย์ตรวจรักษาคนไข้มากมายจึงมีประสบการณ์ในการดูแลคนไข้มากกว่ารุ่นน้องที่จบห่ากันเพียงหนึ่งปี สมมุติว่าแพทย์รุ่นพี่ได้ดูแลคนไข้20คนต่อวัน ก็จะมีประสบการณ์ในการดูแลคนไข้มากกว่า7พันคนต่อปี รุ่นพี่จึงมีประสบการณ์มากกว่าน้องอย่างชัดเจนแม้จะจบห่ากันเพียงรุ่นเดียว จึงควรให้ความเคารพและศรัทธาในรุ่นพี่ที่ได้ดูแลรักษาคนไข้มามากกว่าเรา และสามารถที่จะขอคำปรึกษาได้โดยไม่ถือว่าเป็นการเสียหน้าแต่อย่างใดเนื่องจากเราควรคำนึงถึงความปลอดภัยของคนไข้เป็นสิ่งสำคัญ ผมจึงบอกกับทุกคนอยู่เสมอๆว่ามีถือนั้นไม่ควรเปลี่ยนเบอร์ถ้าไม่จำเป็นและต้องเปิดอยู่ตลอดเวลา พร้อมทั้งจะรับสายอยู่

เสมอ เมื่อรับสายโดยเฉพาะในยามวิกาลจะต้องทำให้สงบ น้ำเสียงที่รับควรอ่อนนุ่มโดยไม่ด่วนต่อว่าหรือพูดในลักษณะที่ไม่พอใจ เนื่องจากไม่มีใครที่อยากรบกวนในเวลาเช่นนี้แสดงว่าผู้ที่โทรมาคงมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือโดยด่วน ถ้าเรารับสายด้วยน้ำเสียงที่ไม่ดีจะทำให้เขารู้สึกเหมือนหมดที่พึ่งได้ ผมถือว่าการที่เรารับโทรมาจากผู้ที่กำลังเดือดร้อนและเราสามารถช่วยเหลือ ให้ความคิดเห็นเขาได้เป็นการสร้างกุศลอย่างมหาศาลให้กับชีวิต ผมเคยมีประสบการณ์ครั้งหนึ่งราวสิบกว่าปีแล้วได้รับโทรมาจากน้องรพช.เวลาประมาณเกือบๆสี่สอง ทั้งๆที่ผมไม่ได้อยู่เวร น้องดีใจที่ผมรับสายพร้อมกล่าวขอโทษที่รบกวนกลางดึก เนื่องจากมีคนไข้ห้องแรกเจ็บครรภ์คลอดครบกำหนด ปากมดลูกเปิดหมดแล้วตรวจภายในพบว่า เป็นทารกท่าก้น รพช.อยู่ห่างจากรพ.จังหวัดมากใช้เวลาเดินทางเกือบ3ชม.แพทย์ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำคลอดท่าก้นและที่รพช.แห่งนี้ทำผ่าตัดใหญ่ไม่ได้ ผมได้ให้คำแนะนำเริ่มตั้งแต่ให้ตั้งสติให้ดีกว่าก่อนและพูดคุยกับคนไข้และญาติถึงท่าเด็กผิดปกติแพทย์ไม่เคยทำคลอดท่าก้นแต่จะพยายามให้ดีที่สุดโดยมีผมเป็นที่ปรึกษาจึงต้องการความร่วมมือจากคุณแม่ในการเบ่งคลอด ผมได้เล่าวิธีการช่วยคลอดเด็กท่าก้นอย่างละเอียดตั้งแต่การเตรียมคนไข้ที่ต้องขึ้นขาหยั่ง ให้ง่ายอยู่เลยขอบเตียงออกมาจะได้ช่วยคลอดไหลได้สะดวกจนกระทั่งวิธีช่วยคลอดหัวเด็ก การเตรียมแก้เด็กแรกเกิด พร้อมกับให้กำลังใจคุณแม่จนเกิดความมั่นใจ หลังจากวางหูกผมกลับไปราวชั่วโมงเศษได้รับโทรจากน้องหมออีกครั้งแต่ครั้งนี้ฟังเสียงเป็นคนละคน เป็นเสียงที่บ่งบอกถึงความภาคภูมิใจและดีใจ เนื่องจากช่วยคลอดเด็กเพศหญิงนน.3กก.คะแนนแฉ่ฟ้าได้7/9/10ใน

1/5/10นาที่ ถือว่าประสบความสำเร็จปลอดภัยทั้งแม่และลูก ผมได้กล่าวแสดงความยินดีและชื่นชมที่น้องได้ช่วยชีวิตเด็กได้อีกคนหนึ่ง(ได้ทราบว่าคุณแม่เด็กขอตั้งชื่อเด็กตามชื่อน้องหมอด้วย) ผมได้แห่ร้องไปว่าความจริงโทรฯบอกผมตอนเช้าก็ได้ แล้วเราทั้งคู่ก็หัวเราะกันอย่างมีความสุข ผมกลับไปด้วยรอยยิ้มที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จครั้งนี้

ที่รพ.น่านมีวัฒนธรรมที่ตีงามในการสร้างบุคลากรทางการแพทย์รุ่นใหม่เพื่อยังคงคุณภาพที่ดีในงานบริการคนไข้ด้วยหัวใจบนพื้นฐานความรู้ โดยยึดหลักคำสอนของอ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตรอดีตผอ.รพ.น่าน ที่ใช้กันมาตลอดว่า"สอนให้จำ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น" ผมถือว่าเป็นคำสอนที่ทรงคุณค่าที่สุดเนื่องจากการที่เราจะให้น้องใหม่ทำในสิ่งที่เราเห็นว่าดี ถูกต้องนั้นเราจะต้องเป็นแบบอย่างให้เขาได้เห็นก่อน น้องจึงจะเจริญรอยตามแบบอย่างที่ดี ทุกปีในการเลือกสถานที่ทำงานสำหรับแพทย์จบใหม่รพ.น่านจะเป็นหนึ่งในรพ.ที่คนรุ่นใหม่ไฟแรงต้องการจะไปปฏิบัติงานและทุกคนที่เลือกจะตอบเป็นเสียงเดียวกันว่า "รู้ว่างานหนักแต่พี่ๆสอนดี ได้ทำเยอะ" รพ.น่านจึงเป็นแหล่งสำหรับสร้างแพทย์รุ่นใหม่ให้มีคุณภาพคุณธรรม ที่ทำเช่นนี้ได้เนื่องจากแพทย์รุ่นพี่ๆได้เห็นตัวอย่างจากการทุ่มเททำงานหนักเพื่อคนไข้มาโดยตลอดของอ.นพ.บุญยงค์ทำให้ทุกๆคนเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสอนที่ได้รับการอบรมมาในการดูแลน้องๆให้เจริญรอยตามรุ่นพี่ๆอย่างต่อเนื่อง เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ตีงามสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างแพทย์รุ่นพี่กับรุ่นน้อง แพทย์รพช.กับแพทย์รพ.น่าน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ห่างไกลเนื่องจากการส่งต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับการให้คำปรึกษากันได้ตลอดเวลา

ผมต้องขอขอบคุณรุ่นพี่ๆทุกคนที่เป็นตัวอย่างในทางที่ดีแก่น้องๆและก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารุ่นน้องๆก็จะทำในสิ่งที่เป็นตัวอย่างที่ดีให้รุ่นต่อไปเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคนไข้ที่ยังคงรอคอยความช่วยเหลือจากพวกเราตลอดไป

16.Humanized health care:การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบน

16.Humanized health care:การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"โลกออนไลน์ ปัญหาคุกคามทางการแพทย์"

วันก่อนมีผู้สื่อข่าวร้องเรียนแทนคนไข้ในsocial media เฟสบุ๊คเรื่องการบริการคนไข้ เหตุเกิดที่ห้องจ่ายยา คนไข้ร้องเรียนว่าเภสัชกรที่จ่ายยานั้นระหว่างทำงานมีการเล่นโทรศัพท์มือถือ ทำให้ไม่น่าไว้วางใจ อาจมีโอกาสดังกล่าวเกิดความผิดพลาดได้ง่าย

เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นเป็นประจำในที่ทำงานทุกแห่งเนื่องจากเป็นโลกสังคมออนไลน์ เมื่อเข้าไปเล่นแล้วจะติดโดยไม่รู้สึกตัว บ่อยครั้งที่ได้รับการร้องเรียน โดยทั่วไปในหอผู้ป่วยผมได้ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนนำมือถือใส่ในตระกร้าที่โต๊ะทำงานหัวหน้า(รวมทั้งของตัวเอง)เพื่อไม่ให้ใช้หรือเล่นสังคมออนไลน์แต่รับสายได้กรณีมีเรื่องด่วนในขณะทำงาน เนื่องจากจะทำให้เสียสมาธิในการทำงาน การทำงานไม่ต่อเนื่อง จะเห็นว่าบางครั้งขณะที่เรากำลังคิดหรือพูดอะไรอยู่ พอมีโทรศัพท์เข้ามา หลังรับโทรศัพท์ บ่อยครั้งที่เราจำไม่ได้ว่ากำลังคิดหรือพูดเรื่องอะไร เช่นเดียวกันกับการเล่นโทรศัพท์ทั้งไลน์หรือเฟสบุ๊คจะทำให้สมาธิในการทำงานลดลง ผมถือว่าอาชีพที่ทำงานกับชีวิตคนเป็นอาชีพที่มีเกียรติ "คนอื่นเอาชีวิตของเขาหรือญาติสนิทมาให้เราดูแลแสดงว่าเขาไว้วางใจเรา ถือเป็นเกียรติอย่างสูง(อ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตรเคยกล่าวไว้เรื่องธนาकरชีวิต)จึงควรตั้งใจทำงานให้ดีที่สุดให้สมกับที่เขาไว้วางใจเรา"

บางพื้นที่เขาจะให้ปิดมือถือเพราะสัญญาณอาจไปรบกวนการทำงานของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ได้เช่นบนเครื่องบินจะมีกฎบังคับการบินให้ปิดมือถือขณะอยู่บนเครื่อง ทางทางการแพทย์ก็คงไม่ต่างกัน ในหอผู้ป่วยหนัก(ICU)มีเครื่องมือติดตามสัญญาณชีพที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์อยู่มากมาย อาจมีผลให้การอ่านค่าผิดพลาดทำให้เกิดอันตรายต่อคนไข้ได้ ทั้งนี้เราห้ามญาติคนไข้แล้วเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นตัวอย่างที่เคร่งครัดด้วย ผมจึงขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนขณะปฏิบัติงานไม่ควรเล่นไลน์หรือเกมส์ต่างๆทั้งโดยมือถือหรือคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีสมาธิในการทำงาน คนไข้และญาติคงรับไม่ได้ถ้าเห็นเจ้าหน้าที่เอาแต่อยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์หรือกดมือถือตลอดเวลาในขณะที่คนไข้อยู่ระหว่างความเป็นความตาย คงเป็นเช่นกันถ้าเราไปติดต่อธุระที่ใดแล้วเจ้าหน้าที่เอาแต่กดมือถือหรือเล่นเกมตลอดเวลาโดยไม่ได้สนใจเราเท่าที่ควร เราก็คงรับไม่ได้เหมือนกัน

ผมมีตัวอย่างหนึ่งที่พบกับตัวเองเมื่อครูใหญ่รุม มีชื่อแห่งหนึ่งเขียนจดหมายระบายความในใจและร้องเรียนในเรื่องไม่พอใจในการพาแม่มารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน เรื่องก็มีอยู่ว่าในช่วงเวลาสายวันหนึ่งคุณแม่ที่มีอายุมากแล้วเกิดอาการปวดท้องอย่างรุนแรงคุณครูจึงพาไปตรวจที่ห้องฉุกเฉินซึ่งขณะนั้นไม่ยุ่งนัก คนไข้นอนอยู่บนเปลนอนพยาบาลทำการวัดสัญญาณชีพพร้อมซักประวัติเบื้องต้นและรอให้แพทย์มาตรวจ ขณะนั้นคุณครูสังเกตเห็นว่ามีแพทย์3 ท่านนั่งที่เคาน์เตอร์ท่านหนึ่งใส่ชุดทำงานสีเลือดหมูกำลังนั่งเขียนชาร์ตคนไข้อยู่ อีกสองท่านใส่เสื้อกราวนสีน้ำตาลนั่งกดโทรศัพท์มือถือทั้งสองคน เมื่อรอนานราว15นาทีก็ยังไม่เห็นแพทย์มาดูคุณแม่ที่ยังคงปวดท้องมากอยู่ คุณครูจึงเดินมาถามแพทย์ว่าเมื่อไรแม่จะได้ตรวจ ท่านกำลังปวดท้องมาก คุณหมอสองท่านที่ใส่ฟอร์มเมยกหน้าขึ้นมาพร้อมบอกว่าไม่ได้อยู่เวรERมานั่งเล่นเฉยๆแล้วก็ก้มหน้าเล่นมือถือต่อ ส่วนแพทย์ที่กำลังเขียนชาร์ตเงยหน้าขึ้นมาพร้อมกล่าวว่ากำลังเขียนคำสั่งการรักษาให้คนไข้คนอื่นอยู่ไม่เห็นหรือ คุณครูจึงถามอีกว่าแล้วถ้าแม่เป็นไรไปจะอย่างไร คุณหมอก็พูดสวนขึ้นมาว่าแล้วตอนนี้ตายแล้วยัง แค่นี้แหละก็เกิดการประทุษร้ายกันอย่างรุนแรงจนต้องมีการให้

แยกไปสงบสติอารมณ์กันคนละห้อง นี่ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่พบเห็นได้ง่ายในปัจจุบัน ผมได้โทรฯขอโทษครูท่านนั้นและยอมรับว่าการบริการของเรายังมีความบกพร่อง ซึ่งคุณครูท่านนี้ด้วยความที่โกรธมากถึงกับไปสืบทราบหมดว่าหมอท่านนั้นชื่ออะไรบ้านอยู่ไหนเรียนจบที่ใด ท่านเขียนมาอย่างละเอียด ถ้อยคำที่เขียนในจดหมายนั้นรุนแรงมากลายมือก็เปลี่ยนไม่สม่ำเสมอแสดงถึงการมีอารมณ์โกรธมาก มีบางตอนต่อว่าทำไม่ไม่มีการคัดเลือกคนที่มีคุณธรรมมีใจเสียสละมาเรียนแพทย์ ผมเข้าใจและพยายามอธิบายตามข้อเท็จจริงซึ่งก็คงไม่ต่างจากการรับครูเข้าเรียนเราก็ต้องการคนที่มีคุณธรรมจริยธรรมเหมือนกัน แต่ในสังคมปัจจุบันคงจะทำได้ยาก คุณครูก็เข้าใจและบ่นว่าครูสมัยนี้ก็เหมือนกันหาคนที่มีความเสียสละอดทนตั้งใจสอนนักเรียนได้ยาก ผมบอกว่าเราขาดแคลนแพทย์ที่ทำงานห้องฉุกเฉินโดยตรงถ้าคุณหมอท่านนี้ลาออกก็จะทำให้ขาดแคลนแพทย์ในการดูแลคนไข้มากขึ้น ท่านรีบบอกทันทีว่าถ้าฉันไม่ต้องไปว่ากล่าวอะไรก็ได้ ผมรับปากว่าจะพยายามพุดจาประสาพี่น้องให้หมอเห็นความสำคัญในการสื่อสารและความเจ็บป่วยของคนไข้ ผมขอขอบคุณครูที่ไม่เอาโทษหมอเพื่อเห็นแก่คนไข้คนอื่นๆที่ยังต้องการหมออีกมาก แสดงให้เห็นถึงน้ำใจของคนไข้และญาติที่ยังมีความเข้าใจระบบการทำงานของแพทย์ ผมขอให้บุคลากรทางการแพทย์ทุกคนได้คำนึงถึงจิตใจของคนไข้และญาติ ความขัดแย้งความไม่พึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น คิดเสียว่าวันหนึ่งเราก็ต้องเป็นคนไข้เช่นกัน

ในความคิดของผมเรื่องนี้จะไม่เกิดขึ้นถ้าแพทย์อีกสองท่านจะเสียสละเวลาสักนิด เลิกเล่นมือถือสักครู่ ลูกไปตรวจคนไข้เพื่อช่วยดูแลคนไข้แทนเพื่อนแพทย์ที่ยังไม่ว่าง ไม่ใช่อ้างว่าไม่ได้อยู่เวร มานั่งเล่นมือถืออยู่ในห้องฉุกเฉินเท่านั้น โดยหน้าที่ความเป็นแพทย์เมื่อมีโอกาสได้ช่วยชีวิตคนไข้ถือว่ามีความเป็นแพทย์ที่สมบูรณ์แบบและยังไม่ได้อยู่เวรด้วยถือว่าได้บุญกุศลสูง ขณะเดียวกันคุณหมอเวรเองถึงแม้กำลังยุ่งอยู่ก็น่าจะพุดจาด้วยปิยวาจาหรือลูกไปดูคนไข้สักนิดเรื่องเหล่านี้ก็จะไม่เกิดขึ้น

ทั้งนี้พวกเราควรคำนึงถึงใจเขา....ใจเรา

ผมจึงเห็นว่าโลกสังคมออนไลน์นั้นเป็นอันตรายต่อทุกวงการถ้าทุกคนเล่นจนไม่คำนึงถึงว่าเป็นเวลางานหรือไม่ จึงต้องมีกฎข้อบังคับเพื่อที่จะไม่ให้เกิดผลเสียหรือความเข้าใจผิดกันได้ง่ายยกตัวอย่างเช่นเคยมีคนมาร้องเรียนว่าเข้าห้องตรวจแล้วคุณหมอไม่สนใจอะไรเอาแต่กดแป้นคอมพิวเตอร์ พอตรวจสอบดูก็พบว่าคุณหมอกำลังกดดูประวัติการรักษาอยู่ แต่ไม่ได้สื่อสารถึงกันให้คนไข้ทราบ คนไข้บอกคุณหมোগานที่กกดคอมพิวเตอร์ที่จิงรู้สึกลัวไม่มั่นใจว่าจะรักษาได้ดีหรือไม่ แทนที่จะมาตรวจคนไข้โดยตรง เหมือนกับที่ปัจจุบันวงการแพทย์เปลี่ยนเป็นแบบไฮเทค-โลทัซคือใช้เครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีระดับสูงแต่มีการสัมผัสตัวคนไข้น้อยลง ปรกติในอดีตแพทย์จะได้รับการสอนให้ใช้วิธีตรวจคนไข้โดยการ ดู คลำ เคาะและฟัง แต่ปัจจุบันนี้แทบไม่มีแล้วใช้การเจาะเลือดหาค่าต่างๆ x-ray และตรวจอวัยวะภายในด้วยเครื่องอัลตราซาวน์ ตรวจคลื่นหัวใจหรือตรวจหัวใจด้วยเครื่องเอคโค จึงขาดการสัมผัสที่แสดงถึงความห่วงใยและให้ความอบอุ่นกับคนไข้ ปัจจุบันการสัมผัสคนไข้หมอบางคนต้องใส่ถุงมือหลายชั้นเหมือนรังเกียจทั้งๆที่ถุงมือนั้นหมอบางคนใส่ตรวจคนไข้หลายคนแต่ไม่เคยเปลี่ยนเลย

การดูแลคนไข้ด้วยหัวใจจึงต้องใช้การสื่อสารเป็นสำคัญและคำนึงถึงใจเขาใจเราจะทำให้เกิดความเห็นใจคนไข้โดยคำนึงว่าสักวันหนึ่งเวลาเราป่วยเราอยากได้หมอแบบใดรักษา เราก็ควรเป็นหมอแบบนั้นรักษาคนไข้คนอื่นด้วยเช่นกัน

1:Humannized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจ(1).

นพ. พิษณุ ชันติพงษ์

"แล้วแต่คุณหมอ"

บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยและญาติหลังจากได้ฟังคำอธิบายถึงโรคที่ป่วยและแนวทางการรักษา เมื่อแพทย์ถามความเห็นว่าจะเลือกรักษาหรือไม่ จะรักษาด้วยแนวทางใด มักจะตอบว่า"แล้วแต่คุณหมอ" ทำให้หมอบางคนไม่รู้จะรักษาต่ออย่างไรหรือจะทำอย่างไรดี

ทุกครั้งที่ผมเจอคำตอบแบบนี้ผมมักจะบอกผู้ป่วยว่าถ้าเป็นญาติของหมอเองหมอก็คงจะทำอย่างนี้นะ การที่เราคิดว่าผู้ป่วยเป็นญาติหรือคนสนิท คนที่เรารู้จักดีจะช่วยให้เราตัดสินใจได้ดีขึ้น เหมือนเช่นคนงานเปลเองที่กำลังเข็นผู้ป่วยไปส่งยังที่ต่างๆถ้าใครยังไม่เคยนอนบนเปลนอนแล้วให้เข็นไปตามที่ต่างๆไม่รู้หรือว่ามันน่ากลัวเพียงใดทั้งกลัวตกและรู้สึกเวียนหัวเวลาเปลเหวี่ยงตอนเลี้ยวหรือสะดุ้ง เจ็บเวลาที่พื้นเปลี่ยนระดับโดยเฉพาะในยามที่เรา กำลังเจ็บป่วยหรือกังวลเรื่องการเจ็บป่วยของเรา แต่ถ้าพนักงานเข็นเปลคนนั้นคิดว่าผู้ป่วยบนเปลเป็นญาติของตนเองเราก็คงจะต้องเข็นด้วยความระมัดระวัง นุ่มนวลเป็นที่สุด เวลาจะเลี้ยวหรือพื้นต่างระดับก็จะบอกให้ผู้ป่วยเตรียมตัวไว้ก่อนจะได้ไม่ตกใจ บางครั้งอาจชวนคุยเรื่องที่น่าสนใจๆทำให้ผู้ป่วยคลายกังวลลงได้ เพียงแค่นี้ผู้ป่วยก็จะมีความสุขได้แม้กำลังอยู่ในรพ. เราก็คงได้ชื่อว่าให้บริการด้วยใจ

ผมจะพูดบ่อยๆว่าพวกเรานั้นโชคดีได้ทำงานเป็นแพทย์ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่รพ. ที่มีหน้าที่ในการช่วยเหลือดูแลผู้ป่วย ทำงานเลี้ยงชีพพร้อมกับได้บุญไปในเวลาเดียวกันเนื่องจากงานของเราเป็นการช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์จากโรคร้ายไข้เจ็บ เราจึงควรทำให้ดีที่สุดอย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ใครจะรู้ว่าสักวันหนึ่งเราอาจเป็นผู้ป่วยเองและในยามนั้นเราย่อมอยากได้แพทย์พยาบาลเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้การดูแลรักษาเราด้วยใจบริการที่เหมือนเราเป็นญาติคนหนึ่ง เราจึงควรทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุดเพื่อผู้ป่วยโดยไม่ต้องรอให้ถึงวันที่เราเจ็บป่วยเองเสียก่อน

มีอยู่ครั้งหนึ่งที่คุณหมออายุรกรรมคนหนึ่งโพสข้อความลงในโซเชียลมีเดียขององค์กรแพทย์ว่า"พวกเราลองมาคิดเล่นๆดูว่า ถ้าเราเจ็บป่วยเราอยากได้หมอแบบไหนมารักษา" ปรากฏว่าในเวลาไม่นานมีคุณหมอหลากหลายสาขาเข้ามาให้ความความคิดเห็นมากมายแต่ละคนต่างก็ต้องการหมอที่ใจเย็น เก่ง อัจฉริยะดี พูดจาอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย มีเวลาให้กับผู้ป่วย มีความเห็นอกเห็นใจผู้ป่วยและอื่นๆอีกมาก ผมจึงได้โพสเข้าไปให้ความเห็นที่ว่า"แล้วทำไมเราไม่เป็นหมอกคนนั้นล่ะครับ"เป็นการปิดประเด็นไปโดยปริยายเพราะไม่มีใครเข้ามาให้ความความคิดเห็นอีกเลย แสดงให้เห็นว่าถ้าตัวเราเป็นผู้ป่วยเอง เราต้องการหมอที่ดีที่สุดดูแลแต่กรณีเป็นผู้ป่วยอื่นเราก็คงคิดถึงไปว่าเขาก็คงต้องการหมอที่ดีที่สุดที่จะมาดูแลเช่นกัน

ผมจึงขอให้พวกเราทุกคนที่ทำงานในโฮงยานานไม่ว่าจะมีหน้าที่อะไร ขอให้ทำหน้าที่ตนเองให้ดีที่สุด และขอให้ทำงานด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้เพื่อให้อาชีพมีความสุขแม้ยามเจ็บป่วย ไม่ว่าโรคที่เป็นจะร้ายแรงเพียงใดก็ยังคงยิ้มได้เพราะมีพวกเราเหมือนญาติสนิทช่วยดูแลใกล้ชิด

ผมต้องขอขอบคุณพวกเราทุกคนแทนผู้ป่วยที่มารับบริการในโฮงยานานและขอให้ทำงานกันอย่างมีความสุข

4:Humannized health care(4)/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้(4)

นพ.พิษณุ ชันติพงษ์

"ถ้าเราดูแลพ่อแม่คนอื่นให้ดีแล้ว หมอคนอื่นย่อมดูแลพ่อแม่เราดีด้วย"

การทำงานในหน้าที่ของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษาคนไข้ นั้นแม้ว่าจะเป็นการประกอบอาชีพในการเลี้ยงตัวเราและครอบครัวแต่ขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างกุศลสะสมบุญทุกวัน เราควรภูมิใจในวิชาชีพ ทำหน้าที่ของเราให้ดีและมีความสุขในการทำงานไม่ว่าจะเหน็ดเหนื่อยหรืองานจะหนักเพียงใด

วันก่อนผมได้อ่านข้อความที่หมอรุ่นน้องโพสลงในsocial mediaเล่าถึงการทำงานเป็นแพทย์ในรพช.ที่มีความยุ่งอยู่ตลอดเวลาทั้งคนไข้ชาวไทยหรือจากประเทศเพื่อนบ้านทั้งเจ็บป่วยด้วยโรคต่างๆและจากโรคที่หามาเองเช่น อุบัติเหตุจากจรรยา ทำให้ไม่มีเวลาได้ไปดูแลพ่อแม่ญาติพี่น้องจนกระทั่งคุณแม่มีอาการเจ็บป่วยกระทันหันและพบว่า เป็นโรคหัวใจขณะเดียวกันกับที่พ่อก็ยังไปรักษาที่โรงพยาบาลตามตัวไปช่วยดูแลคนไข้ที่รพ. คุณแม่ก็ไล่ให้ไปรักษาคนไข้ไม่ต้องห่วงคุณแม่ ทำให้คุณหมอก็คิดว่าตัวเองทำงานหนักเกินไปจนไม่มีเวลาที่จะดูแลคุณแม่ของตนเองจึงคิดที่จะเลิกอาชีพแพทย์ เพื่อมีเวลาดูแลคุณแม่

ในฐานะที่ผมเป็นแพทย์รุ่นพี่และเคยเป็นอาจารย์สอนคุณหมอรู้สึกเห็นใจและเสียใจถ้าต้องเสียคุณหมอดีๆที่ตั้งใจทำงานเพื่อประชาชน จึงได้เข้าไปแสดงความคิดเห็นให้กำลังใจ

ผมเองตั้งแต่เรียนจบแพทย์ก็ไม่ได้กลับไปทำงานที่บ้านโดยเป็นแพทย์ฝึกที่รพ.สรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี เป็นแพทย์ใช้ที่รพ.เบตง2ปี เข้าเรียนแพทย์เฉพาะที่รพ.ราชวิถีแล้วไปทำงานที่เชียงรายโดยตลอดไม่ได้ดูแลพ่อแม่ญาติพี่น้องที่อยู่ลำพังเลย ผมยังจำได้เมื่อมีคนถามยาของผมนั่งอยู่บ้านนอกถึงคุณอาที่เป็นหมอทำงานอยู่อเมริกา หลังจากไปศึกษาต่อจนจบเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ว่าทำไมไม่เรียกตัวกลับมาดูแลรักษาท่านและคนไทย ยาผมตอบว่าไม่จำเป็นเพราะอาเป็นหมอ อยู่ที่ไหนก็ได้ดูแลรักษาคนไข้เช่นกันไม่ว่าจะเป็นชาติไหนยากดีมีจนอย่างไร ก็เป็นคนไข้ที่ต้องการให้หมอรักษา ผมรู้สึกทั้งในความคิดของคุณยาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ อ่านหนังสือไม่ออกแต่มีความเข้าใจวิชาชีพแพทย์ จึงมีความคิดอยู่เสมอว่าถึงแม้เราจะไม่ได้อยู่ดูแลพ่อแม่ญาติพี่น้องของเราแต่ถ้าเราดูแลรักษาคนไข้ซึ่งก็เป็นพ่อแม่ญาติพี่น้องของคนอื่นให้ดีที่สุด คุณหมอก็น่าจะดูแลรักษาพ่อแม่ญาติพี่น้องของเราอย่างดีที่สุดเช่นกัน

ผมก็ไม่ทราบว่าจะหมอก่อนนั้นจะตัดสินใจอย่างไร แต่อย่างไรก็ตามโดยพื้นฐานที่เป็นหมอดีที่ทำงานรักษาคนไข้จนเป็นที่รักของคนไข้และผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรย่อมจะมีความเจริญในอาชีพนั้นๆอย่างแน่นอน ผมเชื่อว่าความกตัญญูเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต คนที่ไม่มีความกตัญญูต่อพ่อแม่ผู้มีพระคุณจะหวังให้เป็นคนดี คนที่รู้คุณของแผ่นดินทำงานเสียสละให้แก่สังคมและแผ่นดินถิ่นกำเนิดนั้นคงจะเป็นไปได้ยาก ผมจะเคารพในการตัดสินใจของคุณหมอพร้อมเป็นกำลังใจให้ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นหมอหรือไม่ก็ตาม

วันก่อนก็เช่นกันมีพยาบาลวิชาชีพพระดับชำนาญการขออนุมัติลาออกจากราชการด้วยเหตุผลเพื่อไปดูแลพ่อแม่ที่อายุมากและประกอบอาชีพอื่น ผมในฐานะผู้บังคับบัญชาดูประวัติการทำงานพบว่ารับราชการตั้งแต่อายุ20ปีอายุราชการ27ปีแล้ว เริ่มต้นจากพยาบาลเทคนิคแล้วไปเรียนต่อเป็นวิชาชีพ สอบถามดูปรากฏว่าปัจจุบันเป็นผู้ช่วย

หัวหน้าตึกพิเศษ เนื่องจากรพ.อยู่ในภาวะขาดแคลนพยาบาล ผมได้พูดคุยกับหัวหน้าพยาบาล ผู้ร่วมงานและ
เจ้าหน้าที่รพ.ทุกระดับทั้งที่ตึกพิเศษและทั่วไปพบว่าทุกคนตอบเป็นเสียงเดียวกันว่าทำงานดีมากเป็นที่รักของ
เจ้าหน้าที่ทุกคนที่รู้จักตลอดจนคนไข้และญาติ ผมรู้สึกถึงผู้ร่วมงานที่มีคุณค่ามากที่ต้องรักษาไว้ในองค์กรจึงได้ขอ
พบเพื่อพูดคุยด้วย เมื่อเห็นหน้าก็จำได้เพราะผมเพิ่งไปเยี่ยมที่ตึกเพื่อให้กำลังใจทุกคนเนื่องจากเพิ่งมีพยาบาลเพื่อน
ร่วมงานเสียชีวิต เมื่อคุยกันแล้วจึงได้ทราบเหตุผลที่แท้จริงว่าครอบครัวอยู่คนละที่ สามีเป็นวิศวกรอยู่ที่ลำปาง
ระดับผู้บริหารแล้วไม่สามารถย้ายมาได้ลูกๆก็เรียนหนังสืออยู่เชียงใหม่จึงอยากไปอยู่กับสามีเพื่อทำหน้าที่ภรรยา
อย่างเต็มที่ ชีวิตนี้ได้ทำหน้าที่พยาบาลทุ่มเทกับงานที่ตัวเองรักมากอย่างเต็มที่แล้วครึ่งชีวิตไม่เคยได้ดูแลครอบครัว
แม้แต่ครั้งที่สามีประสบอุบัติเหตุ จึงตั้งใจใช้ชีวิตช่วงที่เหลือนี้ดูแลครอบครัวและพ่อแม่ที่เกษียณอายุแล้ว ผมได้
รับทราบเหตุผลแล้วก็ยอมรับว่าคงยากที่จะเปลี่ยนใจจึงได้แสดงความขอบคุณแทนคนไข้และเจ้าหน้าที่รพ.ที่ได้ทำ
หน้าที่อย่างดีที่สุดและเชื่อมั่นว่าบุญกุศลอันยิ่งใหญ่จะส่งเสริมให้พบแต่ความสุขดังที่หวัง พร้อมกับมีครอบครัวที่
อบอุ่นและจะยังคงทำประโยชน์ให้ชุมชนที่อยู่ด้วยอย่างแน่นอน

ผมจึงคิดว่าไม่ว่าเราจะทำหน้าที่อะไรก็ตาม ถ้าเราทำให้ดีที่สุดแล้วเราควรมีความภูมิใจในงานที่เราทำและไม่
ว่าเวลาจะผ่านไปนานเท่าใดจะมีคนที่รักและคิดถึงเราในทางที่ดีงามอยู่ตลอดไป

"ไม่มีงานใดที่ต่ำต้อยหรือไม่มีคุณค่าถ้าเราทำด้วยความรักความจริงใจและทุ่มเทให้กับงานที่เราทำ"

3.Humannized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้ นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"ใจเขา.....ใจเรา"

มีอยู่วันหนึ่งใกล้เที่ยง พยาบาลโทรศัพท์หาผมว่ามีคุณยายนั่งร้องไห้อยู่หน้าห้องตรวจไม่ยอมพูดอะไรกับใคร ขอให้ผมช่วยไปคุยด้วยเพราะคนไข้คนอื่นๆมองกันใหญ่แล้ว

ผมเดินไปหน้าห้องตรวจผู้ป่วยนอกพบคุณยายอายุราว 70 ปีเศษกำลังนั่งร้องไห้สะอึกสะอื้นอย่างไม่สนใจหรืออายใคร ผมจึงเข้าไปแนะนำตัวพร้อมยื่นกระดาษเช็ดหน้าให้และพาคุณยายมานั่งในห้องตรวจที่ว่าง หลังจากที่คุยยายหยุดร้องไห้แล้วผมจึงถามถึงสาเหตุที่คุณยายร้องไห้ ท่านเล่าให้ฟังว่าเช้านี้ท่านตื่นตั้งแต่ตี 4 กว่าทำอาหารเช้าให้หลานแล้วจึงเดินไปตลาดซึ่งใช้เวลาเดินราวครึ่งชั่วโมงเพื่อขึ้นรถสองแถวเที่ยวแรกออกจากตลาด 6 โมงเช้าเข้าเมือง เนื่องจากเป็นวันที่หมอโรงพยาบาลจังหวัดนัดตรวจ รถใช้เวลาวิ่งราว 3 ชั่วโมง ไปถึงที่รพ. 9 โมง นั่งรอหมอที่หน้าห้องตรวจ ได้เข้าตรวจประมาณ 11 น. ปรากฏว่าหมอไม่ตรวจบอกว่าไม่ใช่เวรของคุณหมอที่นัดและบอกให้คุณยายมาใหม่เพื่อพบหมอก่อนที่นัดในวันรุ่งขึ้น คุณยายจึงออกมานั่งร้องไห้เพราะไม่รู้ว่าพรุ่งนี้จะมาได้อย่างไร วันนี้กว่าจะกลับถึงบ้านก็ค่ำแล้ว ผมขอคุยไบนัดพบว่าคุณยายมาถูกตามวันนัดแสดงว่าทางรพ. เป็นฝ่ายนัดวันผิด ไม่ใช่ความผิดของคุณยาย เกิดอะไรขึ้นทำไมต้องให้คุณยายมารับผิดชอบ และถึงแม้ว่าคุณยายจะจำวันผิด มาผิดวันไม่ใช่วันที่คุณหมอนัดเราจะช่วยอะไรคุณยายไม่ได้เลยหรือ

ผมจึงถือไบนัดไปพูดคุยกับคุณหมอในห้องตรวจพร้อมพยาบาลหน้าห้องเล่าให้ฟังถึงความลำบากของคุณยายที่จะต้องมาพบหมอ น่าปลื้มใจที่คุณหมอเข้าใจและขอโทษที่ปฏิเสธการรักษาคุณยายเพราะไม่ได้คิดถึงปัญหาของคุณยายเลยพร้อมรับปากว่าจะดูแลคุณยายในวันนี้เอง

ผมสังเกตเห็นคุณหมอนั้นน้ำตาคลอถึงความสำนึกเสียใจ เพียงแค่นี้ผมก็มีความสุขแล้วที่อย่างน้อยก็ได้ช่วยให้คุณหม่อีกหนึ่งคนได้เข้าใจถึงความจริงที่ว่าคนไข้ก็เป็นคนเช่นเดียวกับเรามีความรู้สึกนึกคิดเหมือนเรา จะทำให้การดูแลรักษาคนไข้ได้ผลดีขึ้นมากกว่าที่มองเห็นแค่เพียงโรคที่คนไข้เป็นอยู่และจะรักษาเพียงโรคที่เป็น ต่อให้เรารักษาโรคให้ดีที่สุดก็คงไม่เท่ากับการได้รักษาคนคนหนึ่งที่เป็นโรค

บทเรียนจากเรื่องนี้ทำให้ผมได้คิดว่าทุกครั้งที่เรานัดคนไข้เราเคยไหมที่จะถามว่าคนไข้สะดวกที่จะมาพบเราอีกเมื่อไร เรามักจะเอาวันที่เราสะดวกเสมอและไม่เคยถามว่าคนไข้สะดวกที่จะมาหรือไม่ ยิ่งไปกว่านั้นบางครั้งคนไข้บอกว่าไม่สะดวกที่จะมาวันนั้นแต่เราก้ยังคงนัดโดยไม่สนใจว่าคนไข้จะมาได้หรือไม่แต่อย่างไร

ขณะเดียวกันผมคิดว่าเราควรนัดติดตามการรักษาเมื่อจำเป็นจริงๆ โดยเฉพาะกรณีที่บ้านอยู่ไกลหรืออาจส่งต่อไปรักษาต่อใกล้บ้านโดยมีแนวทางการส่งต่อให้ชัดเจนและพร้อมที่จะให้คำปรึกษากับแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ที่ดูแลต่อทุกเวลา ผมคิดว่าการสร้างเครือข่ายในการรักษาพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ เราคงต้องสร้างมาตรฐานศักยภาพในการดูแลคนไข้ให้สถานพยาบาลแต่ละระดับพร้อมกันให้ความมั่นใจทั้งคนไข้และทีมเจ้าหน้าที่ผู้รักษาในการเป็นที่ปรึกษาได้ตลอดเวลาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

การให้บริการด้วยหัวใจจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าเราไม่คิดถึงจิตใจของคนไข้

ใจเขา.....ใจเรา

13:Humannized health care (การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้)

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"ศรัทธา จะเกิดขึ้นได้ด้วยความดีบวกเวลา"

ครั้งหนึ่งมีแพทย์รุ่นน้องซึ่ง ในสายตาของผมถือว่าเป็นแพทย์ที่ดีมากในการเอาใจใส่ดูแลคนไข้ได้ถามผมว่า"ทำอย่างไรเราจึงจะได้รับความไว้วางใจในการทำหน้าที่ของเรา รู้สึกว่ามันช่างยากเหลือเกิน"ผมได้บอกให้คุณหมอท่านนั้นไปว่าเป็นธรรมดาที่เกิดความรู้สึกเช่นนั้น ก็คงจะเป็นเหมือนกันถ้าเราเป็นคนไข้ในยามที่เจ็บป่วยร้ายแรงก็ต้องอยากได้แพทย์ที่ไว้วางใจได้เป็นผู้รักษา คงต้องอาศัยเพื่อนๆหรือคนรู้จักที่อยู่ในวงการแพทย์เป็นคนแนะนำ แต่มันก็ไม่ง่ายจนเกินไปที่จะทำให้คนไข้เกิดความไว้วางใจในตัวเรา โดยเราต้องให้ความจริงใจกับเขาก่อนว่าเราจะดูแลเขาให้ดีที่สุดเหมือนเป็นคนในครอบครัวของเรา ก็เหมือนกับที่เราไว้วางใจคนบางคน เป็นต้นว่าพ่อแม่ของเรา เพราะเรามีความเชื่อมั่นว่าไม่มีวันที่ท่านจะทำในสิ่งที่ไม่ดีต่อเราเนื่องจากเราได้เห็นท่านทำแต่สิ่งดีๆให้เรามาตั้งแต่เกิด โดยเฉพาะในยามที่เราเจ็บป่วย ท่านดูจะปั่นกังวลและเจ็บป่วยมากกว่าเราเสียอีกอดหลับอดนอน คอยเช็ดตัวยามไข้สูง ต้มข้าวต้มบ้อนเรายามที่เราทานอะไรไม่ได้ ท่านได้ทำสิ่งต่างๆเหล่านี้มาโดยตลอดแม้เราเติบโตเป็นผู้ใหญ่มีครอบครัวแล้วก็ยังคงเป็นห่วงอยู่ไม่เสื่อมคลาย เราจึงไว้วางใจท่านได้โดยสนิทใจ ผมเชื่อว่าในชีวิตความเป็นแพทย์ของเรา ถ้าเราทำให้คนไข้และญาติไว้วางใจเราเหมือนเป็นคนในครอบครัวก็ถือว่าเราประสบความสำเร็จในวิชาชีพ

แต่การที่เราจะทำให้ผู้อื่นโดยเฉพาะคนไข้ซึ่งกำลังมีความทุกข์ทรมานจากความเจ็บป่วยเกิดความไว้วางใจพร้อมที่จะให้เราทำการรักษา ก็ขึ้นกับว่าเราได้ทำให้เขาไว้วางใจหรือไม่โดยเฉพาะกรณีที่เราพบกันครั้งแรก เราคงจำได้ว่าในการตรวจคนไข้ด้วยตนเองครั้งแรกๆเมื่อจบแพทย์นั้นทุกคนก็คงมีความรู้สึกตื่นเต้นไม่ค่อยมั่นใจในตนเองนัก แต่เมื่อเวลาผ่านไปเราก็จะมีความมั่นใจมากขึ้นเชื่อมั่นตนเองมากขึ้น อย่างไรก็ตามผมเชื่อว่าคนไข้จะไว้วางใจในตัวเราก็คงอยู่ที่ว่าเรามีความตั้งใจในการที่จะดูแลเขาหรือไม่ทำที่ที่แสดงออกมีความจริงใจเพียงใด มีการเอาใจใส่ในตัวเขาอย่างไร ความรู้ความสามารถบางครั้งเขาอาจได้รู้มาก่อนแล้วแต่ความประทับใจนั้นขึ้นกับการแสดงท่าทีการเอาใจใส่การพูดจาอธิบายด้วยภาษาที่เรียบง่ายและใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เชื่อหรือไม่ว่าโดยส่วนใหญ่คนไข้ไม่ได้เลือกหมอที่เก่งที่สุดแต่เขาจะเลือกหมอที่ดูแลเอาใจใส่เขาดีที่สุด สมัยที่ผมเป็นแพทย์ใช้ทุนอยู่รพ.เบตงใหม่ๆ มีคนไข้ในตลาตมารพ.ด้วยอาการเจ็บแน่นลิ้นปี่แบบเฉียบพลัน ผมตรวจดูเบื้องต้นคิดว่าน่าจะเป็นโรคกระเพาะอาหารทะลุ ได้ส่งเอ็กเรย์ยืนยันพบว่าภาวะเจ็บท้องเกิดจากกระเพาะอาหารทะลุจริง จำเป็นต้องได้รับการผ่าตัดโดยด่วน ผมได้อธิบายให้คนไข้และญาติฟังอย่างละเอียดแต่ทั้งหมดยี่นกรานไม่ยอมรับการผ่าตัดซึ่งในขณะนั้นคนไข้รู้สึกดีขึ้นปวดท้องน้อยลง ผมจึงได้เรียนปรึกษาแพทย์รุ่นพี่(นพ.เกรียงศักดิ์ ภูพัตน์)ซึ่งท่านทำงานอยู่ที่รพ.เบตงมานานกว่า10ปีแล้ว เป็นที่นับถือของคนไข้ทั้งเบตงเนื่องจากเป็นแพทย์ที่เก่ง ดูแลคนไข้เหมือนญาติ ท่านรีบพาผมมาคุยกับคนไข้และญาติอีกครั้ง ท่านดูฟิล์มแล้วบอกคนไข้ว่าต้องรีบผ่าตัดทันที ทั้งยังให้คำยืนยันด้วยว่าผมมาจากรพ.ที่กทม. เก่งมากเป็นหมอผ่าตัดมือหนึ่ง ทำเอาผมตัวลอยเซียวละ คนไข้เริ่มมีท่าทีเชื่อว่าเป็นโรคนี้จริงแต่ยังคงไม่ค่อยเชื่อในตัวผมนัก พี่เกรียงศักดิ์ก็บอกว่าจำเป็นต้องผ่าตัดถ้าทิ้งไว้จะอันตรายถึงชีวิตได้ คนไข้ถามว่าโอกาสตายมีไหมผมยังคงจำได้ว่าพี่หมอบอกกับคนไข้ว่าการที่เรานั่งรถจากเบตงไปยะลาปลอดภัยไหม(เนื่องจากเส้นทางคดเคี้ยวต้องขึ้นเขาลง

เขามากอีกทั้งยังมีขบวนการโจรแบ่งแยกดินแดนคอยดักจี้ ปล้นหรือยิงลงมาจากบนเขาระหว่างทางอยู่บ่อยๆ) มีใครกล้ารับประกันว่าปลอดภัย100%หรือเปล่า แต่พวกเรา ก็เดินทางกันบ่อยๆไม่เห็นเป็นอะไร คนไข้จึงเริ่มเชื่อและที่หมอยังบอกด้วยว่าจะเข้าไปช่วยผมผ่าตัดด้วย คราวนี้คนไข้และญาติยิ้มเลย วันรุ่งขึ้นพี่หมอไปพูดกับคนไข้ว่าผมผ่าตัดได้ดีมากผ่าเร็วและเสียเลือดน้อย โชคดีของคนไข้ที่ได้ผมเป็นคนผ่าตัดให้ ผมไปเยี่ยมคนไข้วันละ2-3ครั้งจนออกจากรพ.ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาคนไข้เที่ยวไปคุยให้ทุกคนในตลาดฟังถึงความเก่งของผมทำให้ผมไปทานกล้วยเดี่ยวในตลาดไม่ต้องจ่ายเงินอีกเลยมีแต่คนออกเงินให้และทุกคนไว้ใจให้ผมเป็นคนผ่าตัดรักษาในกรณีที่มีความจำเป็น บางครั้งผมแนะนำให้ไปผ่าตัดที่รพ.หาดใหญ่คนไข้ก็ไม่ไปขอให้ผมผ่าตัดให้ที่รพ.เบตง

ผมจึงคิดว่ารุ่นพี่มีส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความมั่นใจในตัวเราในฐานะหมอใหม่ไม่ว่าจะจบใหม่หรือมาอยู่ใหม่ให้กับคนไข้และญาติ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ในรพ.ของเราก็สำคัญเช่นกัน การที่เขาจะแนะนำคนไข้ให้เราเป็นผู้รักษา เราจำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ให้เกียรติกับทุกๆคนทำงานเป็นทีมเดียวกันและสำคัญที่สุดก็คือรักษาคนไข้ด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้ มีความปรารถนาดีต่อคนไข้อย่างจริงใจ ทุกคนจึงจะไว้วางใจเรา คนไข้จะมีความมั่นใจและวางใจในตัวเรา ไม่มีความแคลงใจ และในกรณีที่ผลการรักษาไม่เป็นไปดังที่หวัง เหมือนกับที่ผมได้เขียนในบทความครั้งก่อนว่าคนไข้จะยังคงเชื่อถือ และวางใจในตัวเราแม้จะเกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงที่คาดไม่ถึง ขอเพียงแต่เราต้องไม่ปิดบังปัญหาที่เกิดขึ้นและไม่หนีหน้าปล่อยให้ทีมแพทย์ท่านอื่นรักษาแทน ต้องมีความจริงใจในการแก้ปัญหาและหมั่นดูแลอย่างใกล้ชิดคอยอธิบายอาการที่เปลี่ยนแปลงเพียงเท่านี้เราก็ยังคงความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไข้และญาติและไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นเขาเหล่านี้จะยังคงมาให้เรารักษาตลอดไป

ผมจึงขอให้รุ่นพี่ไม่ว่าจะเป็นวิชาชีพใดต้องทำหน้าที่เป็นครูที่เลี้ยงให้รุ่นน้องจนกว่าจะมั่นใจว่าน้องสามารถทำงานได้ด้วยตนเองโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับทางการแพทย์เนื่องจากถ้าเกิดความผิดพลาดอาจเป็นผลให้คนไข้เกิดความพิการหรือเสียชีวิตได้เหมือนที่โงงบาลานอน.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตรได้สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ยังคงปฏิบัติสืบเนื่องกันมานานกว่า๕๐ปีที่ว่า"สอนให้จำ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น" ผมเชื่อในคำสามคำนี้ว่าจะสร้างความมั่นใจให้น้องใหม่ตลอดจนคนไข้และญาติในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ ด้วยความระมัดระวังและด้วยความปรารถนาดีต่อคนไข้และญาติ คำว่า"อยู่ให้เห็น"นั้นสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะในยามวิกฤตินั้นบางครั้งต้องการรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ช่วยออกความคิดเห็นหรือร่วมรักษาคนไข้ จึงต้องสามารถตามตัวรุ่นพี่ได้ทุกเวลา

ผมมักพูดอยู่บ่อยๆว่า"รุ่นพี่มีหน้าที่เตือนเมื่อรุ่นน้องทำในสิ่งที่ผิดหรือสิ่งที่ไม่ควรทำ และที่สำคัญที่สุดรุ่นพี่จะต้องมีหน้าที่ในการเป็นตัวอย่างทำในสิ่งที่ถูกที่ควรด้วย"

ผมขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ แพทย์รุ่นพี่หรือแม้แต่แพทย์รุ่นน้องบางคนที่ได้เป็นตัวอย่างในการทำสิ่งดีๆให้เห็น เป็นต้นแบบในการเป็นแพทย์ของผมจวบจนทุกวันนี้ และผมจะถือเป็นแบบอย่างในการประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีให้รุ่นน้องๆสืบต่อไป

10: Humanized health care: การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้ (10)

นพ. พิษณุ ชันติพงษ์

"การเรียนรู้จากความผิดพลาดเป็นการช่วยเหลือคนไข้รูปแบบหนึ่ง"

การดูแลรักษาคนไข้ที่ตั้นนั้นต้องมีการทบทวนอยู่เสมอเพื่อหาแนวทางการแก้ไขข้อผิดพลาดหรือข้อจำกัดต่างๆ โดยเฉพาะในรายที่ผลการรักษาไม่เป็นดังที่หวังหรือในกรณีเสียชีวิตที่อธิบายไม่ได้ ในการทบทวนนั้นต้องประกอบไปด้วยทีมผู้รักษาทั้งหมด (แพทย์ พยาบาล เภสัชกรและบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆที่เกี่ยวข้อง) และฝ่ายสนับสนุนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามหลักการต้องถือว่าเป็นขบวนการทางวิชาการแบบสร้างสรรค์ ทุกคนควรให้ความสำคัญเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกันและสามารถแสดงความคิดเห็นได้บนพื้นฐานของความรู้ มีการถกเถียงกันได้ทางวิชาการ เมื่อออกนอกห้องประชุมก็ยังคงเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีต่อกันเหมือนเดิม บรรยากาศในการประชุมจึงควรเป็นไปแบบผ่อนคลายไม่ใช่ตึงเครียด ส่วนใหญ่มักต้องการเพื่อจะหาว่าใครผิด ซึ่งโดยความเป็นจริงนั้นควรเป็นการประชุมวิชาการโดยยึดหลักเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง ทำเพื่อหาแนวทางแก้ไขในเชิงระบบ กรณีพบสาเหตุที่เกิดควรมีแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำและมีการติดตามประเมินผลต่อไป

มีอยู่ครั้งหนึ่งผมได้รับเชิญให้เข้าร่วมประชุมเพื่อทบทวนการดูแลรักษาคนไข้ของกลุ่มงานสูติรีเวชกรรมและกุมารเวชกรรมเนื่องจากมีปัญหาทารกแรกเกิดเสียชีวิตทั้งที่หลังคลอดอาการเป็นปกติเพื่อเป็นผู้ตัดสินกรณีที่เกิดความขัดแย้ง ผมได้ปล่อยให้ที่ประชุมพูดคุยกันไปจนใกล้จะหมดเวลาจึงค่อยเข้าร่วมประชุม ตอนเข้าไปที่แรกนั้นเหมือนที่คาดคิดไว้ บรรยากาศค่อนข้างตึงเครียดทุกคนมีที่ทำอึดอัด ผมฟังดูแล้วรู้ว่าปัญหาอยู่ที่ แพทย์เวรมาดูแลคนไข้ ไม่เห็นความสำคัญที่พยาบาลรายงาน ผมจึงเล่าให้ฟังว่าระบบการรายงานแพทย์นั้นมีปัญหามาตลอดทุกแห่ง แพทย์ไม่ได้ทำงานเป็นกะต้องทำงานทั้งในและนอกเวลาราชการไม่ได้หยุดหลังอยู่เวรเหมือนพยาบาล เวลาตามจึงอาจช้าบ้าง ในบางกรณีที่ไม่ได้ด่วนนักซึ่งตรงนี้แหละที่เป็นปัญหาเพราะในบางครั้งที่คนไข้และญาติเห็นว่าด่วนแต่แพทย์ว่าไม่ด่วน ผมจึงแนะนำให้พยาบาลซึ่งอยู่ใกล้ชิดคนไข้เมื่อรายงานครั้งแรกแล้วแพทย์รับทราบแล้วให้สังเกตอาการหรือสั่งการรักษาทางโทรศัพท์ เมื่อเห็นว่าย่างไม่ดีขึ้นให้รายงานซ้ำด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวลกว่าเดิมเพื่อเชิญแพทย์ให้มาดูแลคนไข้ ครั้งที่สามถ้าแพทย์ยังไม่มาดูแลผมขอให้รายงานด้วยน้ำเสียงที่อ่อนหวานที่สุด บอกด้วยว่ามีผ้าเย็นหรือน้ำเย็นบริการอยู่ทั้งนี้ผมถือว่าเราทำงานเป็นทีม แพทย์อาจทำผ่าตัดหรือตรวจคนไข้ในเวลาจนเหนื่อยล้ามากแล้วต้องอยู่เวรต่อบางเวรก็ยุ่งมากทำให้ไม่ได้ไปดูคนไข้แต่แรก พวกเราทำงานร่วมกันเพื่อคนไข้ สิ่งที่คนไข้ต้องการขณะนั้นคือให้แพทย์มาตรวจรักษา แต่ถ้ารายงานสามครั้งแล้วยังไม่มา ครั้งที่4ให้ขู่ว่าถ้าคนคนไข้เป็นอะไรไปอาจฟ้องร้องแพทย์ได้ โดยทั่วไปแล้วส่วนใหญ่จะมาไม่เกินครั้งที่3 ผมขอให้ทั้งแพทย์และพยาบาลถือว่าคนไข้เป็นคนที่สำคัญที่สุดเหมือนเป็นญาติพี่น้องเราเองโดยเฉพาะคนไข้เด็ก มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากบางครั้งทำให้เสียโอกาสในการรักษาให้ทัน่วงทีได้ ผมไม่ต้องการว่าถ้าเป็นคนไข้ส่วนตัวหรือคนรู้จักต้องได้รับการบริการดีกว่า ผมขอให้พยายามบริการให้เท่าเทียมกันเพราะคนเราเกิดมาไม่เหมือนกัน ต้นทุนชีวิตแตกต่างกันไม่มีใครอยากเกิดมาจน ด้อยการศึกษาหรือไม่มีสัญชาติ หลังจากที่ได้ให้ความเห็นแล้วคุณหมอที่ร่วมประชุมด้วยได้พูดขึ้นมาว่าจะพยายามมาดูแลคนไข้ให้เร็วและบ่อยขึ้น ผมสังเกตดูบรรยากาศที่ประชุมดีขึ้นทันที เหมือนกับที่ผมได้พูดบ่อยๆว่าไม่มี

ใครหรือคนที่คิดทำร้ายหรือไม่ปรารถนาดีต่อคนไข้ และขอฝากข้อคิดให้คุณหมอทุกคนว่าเมื่อถูกตามไปดูคนไข้ถ้าไปดูได้ขอให้กรุณาไปเลย อย่าลังเลเพราะมีบ่อยครั้งที่เราต้องรู้สึกเสียใจในภายหลังที่ไม่ได้ไปดูคนไข้ตั้งแต่แรก

ขณะเดียวกันต้องมีระบบในการรายงานแพทย์ที่ชัดเจนเพื่อง่ายต่อการปฏิบัติ ในกรณีก็ตามแพทย์เวรไม่ได้หรือแพทย์ติดภาระกิจดูแลคนไข้รายอื่นต้องมีแนวปฏิบัติให้ชัดเจนว่าจะตามใครต่อถ้าไม่ได้ทำที่สุดก็ตามรองผอก. ฝ่ายการแพทย์และผอก.เอง จะเห็นได้ว่าการทำงานเป็นทีมนั้นมีความสำคัญอย่างมากจะสำเร็จได้ต้องอาศัยความสามัคคีภายในกลุ่มงานและระหว่างวิชาชีพเป็นสำคัญ เราจึงไม่ควรเอาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือกลุ่มวิชาชีพมาทำให้เกิดความบาดหมางหรือความไม่เข้าใจกัน จะทำให้การดูแลรักษาคนไข้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จึงควรมีการพูดคุยกันบ่อยๆเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันและการประชุมวิชาการนั้นมีความสำคัญในการพัฒนางานจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและทำในเชิงสร้างสรรค์เพื่อทบทวนแนวทางการดูแลรักษาคนไข้ให้ทันสมัยและเกิดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด การเรียนรู้จากความผิดพลาดจะเกิดประโยชน์ที่สุดถ้าทุกคนเปิดใจยอมรับความผิดพลาดแล้วหาแนวทางปฏิบัติเพื่ออุดรอยรั่วนั้นเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำอีก

ผมต้องขอชื่นชมและยกย่องพยาบาลเพื่อนร่วมวิชาชีพของเราเพราะเป็นคนที่อยู่ใกล้ชิดคนไข้และญาติตลอดเวลา แพทย์นั้นพบคนไข้ครั้งละไม่กี่นาที การรักษาจะสำเร็จไปไม่ได้ถ้าปราศจากพยาบาล ทั้งนี้ยังรวมถึงบุคลากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ นักรังสีเทคนิค นักเวชศาสตร์ฟื้นฟูฯลฯและฝ่ายสนับสนุนอีกทุกระดับ ผมจึงพูดอยู่เสมอๆว่าทุกหน้าที่นั้นสำคัญถ้าขาดคนใดคนหนึ่งในทีมแล้วจะทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์ไม่ได้ จึงขอให้ทุกคนมีความภูมิใจในงานที่ทำงานทุกงานนั้นมีเกียรติเสมอขอเพียงให้เราทำด้วยใจรักและทุ่มเทกับงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด เพียงเท่านี้ก็สามารถยึดออกเดินได้อย่างสง่าผ่าเผยในโรงพยาบาลของเรา

ขอขอบคุณแทนคนไข้และญาติสำหรับทีมงานทุกคนที่พยายามทำงานเพื่อดูแลรักษาคนไข้อย่างดีที่สุด

2.Humannized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิษณุ ชันติพงษ์

"Patient safety VS we safety"

"Patient safety" คำนี้ใช้กันอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะในวงการพัฒนาคุณภาพรพ. สถานบริการทุกแห่งพยายามสร้างกระบวนการต่างๆเพื่อให้เกิดภาวะนี้แต่ส่วนใหญ่มักหลงประเด็นกลายเป็นกระบวนการที่จะป้องกันตัวเองไม่ให้ถูกฟ้องร้องทำให้เกิดการover investigation(การส่งตรวจพิเศษที่เกินความจำเป็น) เป็นการสิ้นเปลืองทั้งยังทำให้การรักษาล่าช้า ยกตัวอย่างเช่นการวินิจฉัยไส้ติ่งอักเสบ เดิมอาศัยประวัติ การตรวจร่างกายเป็นหลัก ร่วมกับการส่งตรวจCBCดูจำนวนเม็ดเลือดขาวเพื่อช่วยยืนยันการวินิจฉัย ในกรณีที่การวินิจฉัยไม่ชัดเจนจะให้NPO(งดอาหารและน้ำ)ไว้ก่อนพร้อมสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงโดยติดตามสัญญาณชีพและการตรวจร่างกายซ้ำเป็นระยะๆว่ามีอาการเปลี่ยนแปลงหรือไม่อย่างไร ผู้ป่วยบางรายที่อาการดีขึ้นไม่ได้รับการผ่าตัดให้กลับบ้านได้และให้การวินิจฉัยเป็นปวดท้องจากความผิดปกติในระบบทางเดินอาหาร จึงทำให้เกิดความความปลอดภัยต่อผู้ป่วย แต่ในปัจจุบันการวินิจฉัยจำเป็นต้องมีการตรวจยืนยันโดยใช้อัลตราซาวด์หรือการตรวจCT scanก่อนทำผ่าตัดด้วย ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและบางครั้งต้องเสียเวลารอตรวจพิเศษทำให้ได้รับการรักษาล่าช้าไปอีกบางรายจำเป็นต้องฉีดสารทึบแสงมีโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการแพ้สารทึบแสงได้

วันก่อนมีคนไข้car accidentส่งต่อมาจากรพ.เป็นผู้ป่วยชายไทยอายุ47ปีได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะและขาข้างขวาหัก คนไข้ไม่รู้รู้สึกตัวตั้งแต่แรกได้รับการใส่ท่อช่วยหายใจและสารน้ำที่รพ.มาถึงที่ERรพ. แพทย์เวรตรวจร่างกายพบว่าไม่ตอบสนองต่อdeep painมีภาวะshock ม่านตาขยายใหญ่ไม่ตอบสนองต่อแสง ทำการตรวจผลที่ศีรษะซึ่งมีผ้าพันแผลพันไว้อย่างแน่นหนาพบว่ามีกระดูกศีรษะแตกแยกออกบริเวณตรงกลางศีรษะพอดีและมีเนื้อสมองไหลทะลักออกมาเป็นจำนวนมาก

ผมอยู่ด้วยในขณะนั้น เนื่องจากคุณกรณีเป็นรถของส่วนหน้าที่มาเตรียมการรับเสด็จสมเด็จพระเทพฯ และมีเจ้าหน้าที่สำนักพระราชวังบาดเจ็บสี่คน ผมจึงได้ให้ความเห็นว่าไม่ต้องทำอะไรเพิ่มเติมควรให้การรักษาแบบประคับประคองจนกว่าจะเสียชีวิตและพูดคุยให้ญาติเข้าใจ หลังจากเสร็จจากการตรวจเจ้าหน้าที่ส่วนหน้าซึ่งบาดเจ็บเล็กน้อย สังเกตเห็นคนไข้คนนี้อยู่ที่ER เนื่องจากแพทย์ให้ตรวจCT(computer scan) ทำให้เกิดความสงสัยมากเพราะคนไข้ไม่มีความหวังที่จะรักษาแล้วทำไมจึงนำไปตรวจพิเศษอีกเป็นการเพิ่มภาระงานอีกมากมาย โดยทั่วไปคนไข้ที่ไม่มีโอกาสรอดแล้วไม่ควรทำอะไรที่เป็นการรบกวนร่างกายของเขาอีกเช่นการตรวจเลือดดู electrolyte หรือblood gasเนื่องจากควรให้คนไข้จากไปอย่างสงบและไม่ต้องให้ยาเพิ่มความดันกรณีความดันโลหิตต่ำควรปล่อยให้ไปไปตามธรรมชาติ ควรใช้เวลาคุยกับญาติให้เข้าใจและให้ญาติเข้าเยี่ยมจนกว่าคนไข้จะเสียชีวิต ในกรณีที่ญาติต้องการนำคนไข้กลับบ้านควรพิจารณาให้กลับบ้านได้โดยยังคงใส่ท่อช่วยหายใจพร้อมสอนให้ญาติปีบambu bagเพื่อช่วยหายใจขณะเดินทางกลับบ้านพร้อมถังออกซิเจน เมื่อคนไข้เสียชีวิตแล้วจึงค่อยนำอุปกรณ์ต่างๆส่งคืนรพ. บางคนกลัวว่าญาติจะไม่พึงพอใจที่รพ.ไม่ทำอะไรจึงต้องส่งไปทำCTเป็นการทำงานที่มีความกลัวเรื่องของการฟ้องร้องเกินเหตุ ผมจึงบอกกับทีมงานอยู่เสมอว่าให้ทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุดตามหลักวิชา

และมีการสื่อสารที่ดีกับคนไข้และญาติอยู่เสมอเพื่อให้รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและแนวทางการรักษาเพื่อสร้างความเข้าใจและให้การดูแลคนไข้ร่วมกันโดยยึดเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง โรคมบางอย่างเราอาจรักษาให้หายไม่ได้แต่อาจทำให้อาการทุกข์ทรมานนั้นทุเลาลงเพื่อให้คนไข้รู้สึกสบายที่สุด

ผมเห็นว่าเราควรทำทุกอย่างเพื่อให้คนไข้เกิดความปลอดภัยแล้วตัวเรา รพ.ของเราก็จะปลอดภัยด้วย แต่ถ้าเราทำทุกอย่างเพื่อให้เราปลอดภัยแล้วจะเกิดปัญหาตามมาอีกมากมายดังที่ผมเล่าให้ฟังเบื้องต้น

19. Humanized health care: การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ. พิษณุ ชันติพงษ์

"การตายอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์"

การดูแลรักษาคนไข้นั้นไม่ใช่เพียงแค่รักษาโรคหรือความเจ็บป่วยที่เป็นเท่านั้น ควรคำนึงถึงความเป็นคนด้วย โดยเฉพาะต้องเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นคนของคนไข้ การสื่อสารระหว่างคนไข้และญาติกับทีมแพทย์ผู้ให้การรักษาก็มีความสำคัญ เพื่อให้ทราบแนวทางการรักษาคนไข้ โดยเฉพาะคนไข้ที่มีอาการรุนแรง เกิดภาวะแทรกซ้อนง่ายหรืออาการรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตจะต้องมีการเฝ้าติดตามการรักษาอย่างใกล้ชิด เมื่อมีอาการเปลี่ยนแปลงในทางที่เลวลงหรือผลการรักษาไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ จะต้องมีการพูดคุยและหารือกันในการพิจารณาแนวทางการรักษาใหม่ จะทำให้คนไข้และญาติมีความเข้าใจพร้อมกับเตรียมใจไว้สำหรับสิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้น สำคัญที่จะต้องเข้าใจถึงภาวะจิตใจของคนไข้และญาติโดยเฉพาะในระยะสุดท้ายที่จะต้องพลัดพรากจากสิ่งต่างๆอันเป็นที่รัก

ไม่นานมานี้ผมมีเพื่อนรุ่นพี่คนหนึ่งที่อยู่กรุงเทพฯ พักผ่อนป่วยเป็นโรคมะเร็ง ต่อมาอาการดีขึ้นจึงได้แนะนำให้ไปทำการผ่าตัดและฉายรังสีที่รพ. ในกทม. หลังการรักษาสามารถใช้ชีวิตตามปกติได้ 1 ปี ต่อมามีอาการไอและเหนื่อยจึงได้ไปพบแพทย์ ได้รับการตรวจเอกซเรย์ปอด พบว่ามีก้อนขนาดราว 7 ซม. ที่บริเวณซีกปอด จึงได้กลับไปพบแพทย์ที่รพ. เดิม แต่เปลี่ยนเป็นแพทย์อีกแผนกหนึ่ง(ด้านปอด)ดูแล จากเดิมที่เป็นทีมแพทย์ทางหูดอกจมูกและรังสีรักษา คนไข้เข้านอนรพ. ร่วมเดือนเศษเพื่อรอการตรวจวินิจฉัยซึ่งแพทย์ผู้รักษาพยายามเก็บชิ้นเนื้อเพื่อส่งตรวจยืนยันว่าเป็นมะเร็งชนิดเดิมหรือเป็นมะเร็งปอดโรครีใหม่ ถ้าเป็นชนิดเดิมก็ให้เพียงการรักษาแบบประคับประคอง แต่ถ้าเป็นมะเร็งปอดก็พิจารณาให้ยาเคมีบำบัด แพทย์ทำการส่งกล้องทางหลอดลมเพื่อเก็บชิ้นเนื้อหลายครั้งแต่ไม่สำเร็จ คนไข้เริ่มมีอาการซึมเศร้าอยากกลับบ้านเนื่องจากรู้สึกเบื่อ เหงา และคิดถึงบ้าน แต่ในใจก็ยังคงหวังว่ายังมีโอกาสรักษาหาย และอยากทำผ่าตัดเนื่องจากมีความเชื่อว่าผ่าแล้วจะหาย(เหมือนครั้งก่อนเป็นมะเร็งระยะสุดท้ายผ่าตัดแล้วรู้สึกดีขึ้น) แพทย์ที่มาดูแลทุกวันเป็นแพทย์ประจำบ้านปีหนึ่งซึ่งจะหมุนเวียนกันตามตารางการทำงาน จึงไม่ค่อยได้ข้อมูลอะไรนักเพราะเป็นเหมือนคนกลางที่ต้องสอบถามอาจารย์ที่เป็นแพทย์ผู้รักษาก่อน จึงจะให้ความเห็นได้ แต่แล้วในขณะที่ญาติตัดสินใจว่าจะพากลับบ้าน กำลังติดต่อรถพยาบาลให้ไปส่งถึงเชียงใหม่ก็เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดทำให้คนไข้เสียชีวิตอย่างกะทันหัน เป็นเหตุให้ญาติทำใจไม่ได้ทั้งๆที่รู้ว่ายังไม่ถึงขั้นเสียชีวิตแต่ก็อยากพากลับไปตายที่บ้าน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทีมแพทย์ผู้รักษากับญาติซึ่งไม่ค่อยดีอยู่แล้วขาดสะบั้นลง เกิดความคลางแคลงใจในสาเหตุการเสียชีวิต ต้องการให้มีการสอบสวนความจริง ซึ่งผมได้ขอทางญาติรอให้เหตุการณ์ผ่านไปสักระยะหนึ่งก่อน หลังเสร็จงานศพแล้วค่อยว่ากัน คนไข้รายนี้ผมได้ฝากทางผู้บริหารรพ. ที่ทำการรักษาซึ่งสนิทกันให้ช่วยดูแลเป็นกรณีพิเศษด้วยด้วย เนื่องจากอยู่ไกลจากบ้านและไม่มีคนรู้จักที่กทม. มากนัก แต่ก็ยังเกิดความไม่พึงพอใจเช่นนี้ได้

เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นได้ทุกวันในรพ. ของรัฐขนาดใหญ่ ขณะที่รพ. เอกชนก็กำลังมีปัญหากับการยืดเวลาตายให้คนไข้ในหอผู้ป่วยหนัก(ICU) ซึ่งความจริงคนไข้ส่วนใหญ่ไม่รู้สึกรู้สีกตัว บางคนอยู่ในระยะสุดท้ายหรือเป็นโรคที่รักษาไม่ได้แล้ว การใช้เครื่องมือช่วยยืดชีวิตอาจยืดเวลาไปได้ไม่กี่วันในที่สุดก็ต้องเสียชีวิต แต่ญาติต้องหมดเงินค่า

รักษาพยาบาลอีกมากมาย ทำให้เดือดร้อนคนที่ยังมีชีวิตต้องหาเงินมาจ่ายให้กับทางรพ. ผมคิดว่าคนเราแม้เกิดมาไม่เท่ากันแต่เมื่อถึงเวลาตายควรเป็นการจากไปอย่างมีศักดิ์ศรี ผมถือว่าการจากไปนั้นควรเป็นไปอย่างไม่เจ็บปวดและทรมาน บนเตียงที่เคยนอน ในบ้านที่เคยอยู่มาตลอดชีวิตและจากไปท่ามกลางญาติสนิทมิตรสหาย จึงควรมีการรักษาขั้นระหว่างที่มึ่ร้กษากั้บผบ.และญาติ โดยแพทย์เจ้าของไข้ที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้ดีที่สุดเป็นผู้ให้ข้อมูลอย่างละเอียดโดยคำนึงถึงคนไข้เป็นสำคัญแล้วให้คนไข้และญาติร่วมตัดสินใจ ไม่ควรทอดทิ้งคนไข้ไว้กับแพทย์ฝึกหัดหรือแพทย์ประจำบ้านที่ยังไม่มีประสบการณ์หรืออำนาจตัดสินใจใดๆหรือเพียงแค่หวังผลประโยชน์จากการเจ็บป่วยของคนไข้เท่านั้น

ผมกล้าเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเสมอๆว่าคนเรานั้นไม่มีใครที่จะไม่ตาย สักวันหนึ่งเราก็ต้องนอนทอดล่างลงเช่นคนไข้ที่จากไปเช่นกัน จึงขอให้ทุกคนดูไว้เป็นตัวอย่าง คนที่จากไปกำลังสอนเราให้เข้าใจถึงสังขารนี้ ไม่ว่าเราจะเป็นใคร จะยิ่งใหญ่หรือร่ำรวยเพียงใดก็ต้องตายเหมือนกัน จึงควรมุ่งทำความดีสร้างบุญบารมีให้มาก สมบัติล้ำค่าต่างๆที่เราสะสมไว้นั้นเมื่อตายไป ไม่สามารถที่จะนำอะไรติดตัวไปได้เลย มีแต่คุณความดีที่ทำไว้เท่านั้นที่จะติดตัวเราไป ผมขอให้ทุกคนให้เกียรติร่างของคนไข้ที่จากไป ต้องขอขมาที่เราได้ทำอะไรล่วงเกินร่างกายของเขา ในขณะที่ยังมีชีวิตและต้องปฏิบัติกับร่างกายของเขาให้ดีเหมือนยังมีชีวิตอยู่ไม่ว่าจะเป็นการถอดเครื่องมือทางการแพทย์ การเช็ดตัวทำความสะอาดร่างกายหรือแม้แต่การเซ็นร่างไปเก็บไว้ใน"อาคารสุขาวดี"เพื่อเป็นการให้เกียรติกับผู้ที่จากไปเป็นครั้งสุดท้าย ผมจะบอกกับผู้ตายเสมอๆเมื่อทำการเคารพศพหรือในพิธีรดน้ำศพว่า"ท่านได้ทำหน้าที่ของท่านอย่างสมบูรณ์แล้ว ขอให้พักผ่อนอย่างสงบและได้พบกับความสุขที่แท้จริงในสัมปรายภพ"และจะบอกกับญาติว่า คงไม่ใช่เวลาโศกเศร้าหรือก ท่านทำหน้าที่ของท่านเสร็จแล้ว ให้ท่านจากไปอย่างสงบ ต่อจากนี้ไปขอให้พวกเรามุ่งทำความดีเพื่อให้ดวงวิญญาณของท่านภูมิใจ

ถ้าพวกเราทุกคนที่มีหน้าที่ดูแลรักษาคนไข้ทำได้เช่นนี้แล้ว ผมเชื่อว่ากุศลผลบุญบารมีจะเกิดขึ้นกับตัวเราและครอบครัวอย่างแน่นอน

"ขอให้ทุกคนทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด ด้วยความระมัดระวังและความปรารถนาดีต่อคนไข้และญาติ ทำงานด้วยหัวใจและมีความสุขจากงานที่ทำตลอดไป"

"ธนาคารแห่งชีวิต"

ปัจจุบันการแพทย์สมัยใหม่มีการใช้ระบบไฮเทคโนโลยี่มากขึ้นทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างคนไข้และญาติกับทีมผู้รักษาห่างเหินกัน เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งความไม่เข้าใจกันได้ง่าย ส่วนหนึ่งเกิดจากการพูดคุยกันน้อยลง เมื่อมีปัญหาอะไรก็ใช้โซเชียลมีเดียเป็นเครื่องมือในการตอบโต้กันทำให้ความขัดแย้งรุนแรงขึ้นและลุกลามให้เกิดความหมางใจต่อกัน เป็นเหตุให้คนไข้ไม่ได้รับการบริการด้วยหัวใจ แพทย์และทีมผู้รักษาก็พยายามหาวิธีการในการป้องกันตัวเองเพื่อที่จะไม่ให้มีจุดอ่อนที่จะถูกฟ้องร้องได้ขณะเดียวกันฝ่ายคนไข้และญาติก็เกิดความไม่ไว้วางใจคอยจับผิดการทำงานของทีมผู้รักษา ทำให้เกิดผลเสียต่อคนไข้ เราคงต้องช่วยกันทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันกลับมาให้เหมือนในอดีตเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อคนไข้สูงสุด

ผมยังจำเรื่องราวที่กรมการพัฒนารพ.ท่านหนึ่งเล่าให้ฟังถึงคนไข้คนหนึ่งเป็นคนต่างด้าวที่เข้ามาประกอบอาชีพในประเทศไทยนานแล้วจนมีครอบครัวตั้งรกรากอยู่ในไทยมีความเป็นคนไทยเต็มตัว ฐานะค่อนข้างยากจนมีอาชีพรับจ้างขณะที่ภรรยาทำหน้าที่แม่บ้านพร้อมกับดูแลลูกที่มีความผิดปกติ วันหนึ่งเกิดอาการเจ็บป่วยต้องเข้านอนรพ. อาการหนักทานอาหารไม่ได้ แพทย์ผู้รักษาสั่งการรักษาให้ใส่สายยางสำหรับให้อาหารและยา พยาบาลพยายามใส่ท่อให้อาหารหลายครั้งแต่ไม่สำเร็จเพราะคนไข้ไม่ให้ความร่วมมือและปฏิเสธไม่ต้องการใส่สายยาง พยาบาลขอให้ญาติออกไปรอข้างนอกเพื่อจะได้ทำงานสะดวกขึ้น แล้วก็พยายามใส่สายยางเพื่อให้อาหารคนไข้จนสำเร็จ เมื่อญาติกลับเข้ามาอีกครั้งได้เห็นสภาพของคนไข้ที่มีสายยางในรูจมูก มือและเท้าทั้งสองข้างถูกมัดกับเตียง คนไข้ทำหน้าตาไม่มีความสุขไม่ยอมพูดอะไรอีกเลย และเสียชีวิตในวันรุ่งขึ้น แพทย์ให้การวินิจฉัยว่าเสียชีวิตจากการติดเชื้อในกระแสเลือด ญาติและเพื่อนบ้านต่างก็เล่าลือไปในทางที่เสียหาย ทางหนึ่งก็บอกว่าคงเนื่องจากเป็นคนต่างด้าวจึงไม่ได้รับการปฏิบัติที่ดีเท่าที่ควรและก็พูดถึงการกระทำของพยาบาลที่เกินกว่าเหตุด้วย

ผมฟังแล้วรู้สึกเห็นใจคนไข้และญาติอย่างที่สุดเนื่องจากว่าไม่ได้รับการให้เกียรติเท่าที่ควร ผิดกับที่อ.นพ.บุญยงค์เคยสอนทุกคนว่ารพ.เปรียบเหมือนธนาคารชีวิตที่คนไข้และญาติเอาชีวิตของเขาหรือคนที่เขารักมาให้รพ.ดูแล แสดงว่าเขาไว้วางใจเราว่าสามารถรักษาชีวิตเขาได้ถือเป็นเกียรติอย่างสูงที่สุด ผมเชื่อมั่นว่าผู้บริหารทุกคนไม่มีนโยบายที่มีสองมาตรฐานในการดูแลคนไข้ ไม่ว่าจะเป็นคนเชื้อชาติใดเผ่าพันธุ์ใด ยากดีมีจนหรือมีแนวคิดฝักใฝ่การเมืองใดๆ เราจะให้การดูแลรักษาให้ดีที่สุดโดยยึดถือหลักสิทธิมนุษยชน ผมได้กล่าวขอโทษในห้องประชุมเพื่อแสดงความรับผิดชอบ รู้สึกเห็นใจคนไข้อย่างที่สุดที่ต้องจากโลกนี้ไปโดยที่ยังคงคลางแคลงใจกับความเป็นคนต่างด้าวที่ไม่มีสิทธิมีเสียงอะไร ผมได้กล่าวในที่ประชุมว่า พยาบาลพยายามทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับคำสั่งการรักษาจากแพทย์ด้วยความหวังดีต่อคนไข้เพื่อที่จะได้ให้อาหารทางสายยางให้เพียงพอที่จะสร้างความแข็งแรงกับร่างกายเพื่อต่อสู้กับโรคที่เป็นอยู่ จึงพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้งานสำเร็จ บางครั้งพวกเราก็ลืมนึกถึงสิทธิของคนไข้ที่เขาเองก็มีสิทธิที่จะเลือกปฏิเสธการรักษาบางอย่างได้ กรณีเช่นนี้ถ้าคนไข้ไม่ต้องการใส่สายยาง ควรรายงานแพทย์เพื่อมาประเมินคนไข้อีกครั้งพร้อมกับพูดคุยกับคนไข้และญาติด้วยตนเอง จะได้ให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน หลายครั้งที่ผมเป็นคนใส่สายยางให้คนไข้ด้วยตนเอง เพื่อแสดงถึงความห่วงใยและความจำเป็นที่ต้องใส่ให้สำเร็จ ผมจำได้ว่าขณะเรียน

สรีรวิทยาครั้งเป็นนักศึกษาแพทย์ปี3 ต้องฝึกปฏิบัติใส่สายยางให้เพื่อนนักศึกษาด้วยกันให้สำเร็จทุกคนเพื่อให้รู้สึก
ว่าเวลาสั่งการรักษาให้คนไข้ใส่สายยาง คนไข้จะรู้สึกอย่างไร ผมคิดว่าเป็นสิ่งที่ตีตากๆที่แพทย์พยาบาลจะต้องรู้สึก
เหล่านี้ด้วยการทดลองทำกับตนเอง จะเกิดความรู้สึกเห็นใจคนไข้เพราะเราเคยมาก่อนแล้ว รวมไปถึงการให้ศพ.
เจาะเลือดกันเองทั้งที่ปลายนิ้วและเส้นเลือดที่ข้อพับแขน ปัจจุบันนี้สิ่งเหล่านี้หายไปจากการเรียนการสอนใน
โรงเรียนแพทย์ ทำให้แพทย์รุ่นใหม่ไม่รู้ถึงความรู้สึกของคนไข้ บางคนจึงไม่พอใจที่คนไข้ไม่ให้ความร่วมมือในการ
รักษาบางอย่างหรือเมื่อพยาบาลไม่สามารถปฏิบัติตามคำสั่งการรักษาได้สำเร็จ

วันก่อนผมได้พูดคุยกับคนรู้จักที่กำลังมีความกังวลเรื่องความเจ็บป่วย เนื่องจากไปรับการตรวจร่างกายที่
กทม.พบว่ามีก้อนเนื้ออกเล็กๆที่ต่อมธรรยรอยต์อาจเป็นเนื้องอกปกติหรือเป็นเนื้อร้ายได้ แพทย์นัดวินิจฉัยด้วยการ
ใช้เข็มขนาดเล็กเจาะเข้าไปในก้อนเพื่อดูเอาเนื้อเยื่อมาตรวจว่าเป็นเนื้องอกชนิดใดจะได้วางแผนการรักษาต่อ
วันที่เจาะคนไข้ซึ่งรู้สึกกลัวอยู่แล้ว ตามปกติทางการแพทย์นั้นถ้าก้อนมีขนาดเล็กแม้จะเจาะโดยใช้อัลตราซาวนด์
ก็ถือว่ายาก ควรให้แพทย์ที่มีความชำนาญเป็นผู้เจาะเองหรือให้แพทย์จบใหม่หรือกำลังเทรนเจาะภายใต้การดูแล
ใกล้ชิดของอาจารย์และควรให้ลองเพียง1-2ครั้งก็น่าจะพอ แต่วันนั้นให้แพทย์กำลังเทรนเจาะถึง5ครั้งไม่ได้จนรอบ
คอเขียวเข้าไปหมด ทั้งเจ็บทั้งกลัว ทีแรกอาจารย์จะนัดให้มาเจาะอาทิตย์หน้าแต่คนไข้ไม่สะดวกที่จะมาบ่อยๆ
เนื่องจากอยู่บ้าน อาจารย์จึงทำการเจาะจนได้ชิ้นเนื้อตามต้องการ คนไข้บอกว่ามาขึ้นแท็กซี่กลับที่พักยังรู้สึกมึนงง
และเจ็บที่คอมาก ที่สำคัญนั้นคนไข้บอกว่าขณะที่แพทย์ทำการเจาะนั้นเพื่อนๆก็ส่งเสียงเชียร์พร้อมจับเวลานับ1-10
เพื่อแข่งกัน ทำให้แพทย์ที่เจาะเครียดมือสั่นด้วย คนไข้บอกรู้สึกกลัวมาก ผมฟังแล้วรู้สึกสงสารและเห็นใจคนไข้
มากพร้อมกับรู้สึกหดหู่ที่แพทย์รุ่นใหม่คำนึงถึงความรู้สึกของคนไข้น้อยลงและมักทำอะไรเป็นเล่นไปหมด ที่สำคัญ
นั้นมืออะไรก็ส่งโลกออนไลน์โดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาได้ คนไข้ยังบอกอีกว่าแพทย์นัดให้ไปฟังผลแต่
เมื่อเคลียงานเพื่อเดินทางไปฟังผลปรากฏว่าแพทย์ผู้รักษาไม่อยู่เดินทางไปต่างประเทศ นัดใหม่เดือนหน้า คนไข้
เป็นกังวลมาก ผมรู้สึกผิดหวังมากที่สถานบริการที่เป็นร.พ.แพทย์ด้วยแต่ไม่มีระบบที่ดีพอที่จะแจ้งให้คนไข้ทราบ
ก่อนหรือจัดให้แพทย์ท่านอื่นมาพบคนไข้นัดแทนเพื่อจะได้แจ้งผลให้ทราบและให้คนไข้เลือกที่จะรอแพทย์คนเดิม
หรือให้คนใหม่วางแผนการรักษาได้เลย

จะเห็นได้ว่าทั้งสองเรื่องนี้จะไม่เกิดขึ้นเลยถ้าทีมผู้รักษาทั้งแพทย์พยาบาลจะคำนึงถึงจิตใจของคนไข้สักนิด ถ้า
เปลี่ยนตัวเราเองเป็นคนไข้เราจะรู้สึกเช่นไร คงไม่ต่างจากคนไข้และญาติเช่นกัน อาจจะรุนแรงกว่านี้มากก็ได้

การดูแลคนไข้ด้วยหัวใจจึงต้องคำนึงถึงใจเขา....ใจเราอยู่เสมอ จะให้ดีต้องฝึกตั้งแต่เด็กๆโดยพ่อแม่ปู่ย่าตา
ยายเป็นคนสอนและทำตัวเป็นตัวอย่างให้ลูกหลานได้เห็นในการให้เกียรติและเคารพสิทธิของผู้อื่น ต่อมาที่
โรงเรียนซึ่งครูก็ต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้นักเรียนเห็น ในชุมชนและสังคมก็ต้องมีตัวอย่างให้เห็นด้วย จะสอนในช่วง
ที่เรียนมหาวิทยาลัยก็คงจะยากแต่ก็ยังคงคิดว่าไม่สอน

คำสอนของอ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร ยังคงดังก้องในใจของผมว่า"สอนให้จำ ทำให้ดู อยู่ให้เห็น" ที่กำลัง
พยายามส่งต่อให้ทุกๆคนได้นำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน

"ขอบคุณที่เป็นคนดี"

21.Humanized health care:การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิษณุ ชันติพงษ์

"ธุรกิจทางการแพทย์"

ปัจจุบันโฆษณาทางการแพทย์มีให้เห็นมากมายทั้งในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นป้ายโฆษณา หรือทางสื่อออนไลน์ต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการตรวจเช็คสุขภาพ การทำศัลยกรรมเสริมความงาม การลดน้ำหนัก การรักษา โรคมะเร็ง โรคเรื้อรังต่างๆที่รักษายากหรือรักษาไม่หาย หรือแม้แต่แพทย์ทางเลือก ฯลฯ ทำให้การแพทย์ซึ่งเดิมเป็นเพียงการรักษาคนไข้ที่เจ็บป่วยทั้งทางกายทางจิตกลายมาเป็นธุรกิจที่แสวงหาผลกำไรเป็นเหตุให้แพทย์พยาบาล และบุคลากรสาธารณสุขบางคนมองคนไข้เป็นเพียงผู้รับบริการ ไม่ได้คำนึงถึงความเป็นคนที่มีความรู้สึกนึกคิดไม่ต่างไปจากเรา ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างทีมผู้รักษาและคนไข้ที่เคยดีงามในอดีตหายไป เกิดการขัดแย้งกันบ่อย นำไปสู่การฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ซ้ำร้ายไปกว่านั้นถึงขนาดฟ้องคดีอาญาก็มี ทั้งๆที่ทราบแล้วว่าไม่มีหมอคนใดที่ตั้งใจทำร้ายคนไข้ แม้แต่นักศึกษาแพทย์รุ่นใหม่ que เลือกมาเรียนก็ด้วยเหตุผลที่ว่า เป็นแพทย์ไม่ต้องหางานทำ ค่าตอบแทนสูงร่ำรวย ต่างจากในอดีตที่เรียนแพทย์เนื่องจากต้องการช่วยเหลือคนไข้ ดังนั้นเมื่อเรียนจบแล้วจึงมักใช้เงินชดเชยแทนการออกไปทำงานใช้ทุนในร.พ.ที่อยู่ชนบทและส่วนใหญ่ต้องการเรียนต่อเป็นแพทย์เฉพาะทางที่มีโอกาสหาเงินได้ง่ายเช่นแพทย์ผิวหนัง จักษุแพทย์ แพทย์ศัลยกรรมตกแต่ง ที่เรียกกันว่าเป็นสาขายอดนิยม ต่างจากสมัยก่อนที่แพทย์จะแย่งกันเรียนอายุรกรรม ศัลยกรรมเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีคนไข้มาก งานหนัก ได้ดูแลรักษา และช่วยคนมาก ส่วนใหญ่จะเป็นแพทย์ที่เรียนเก่งได้เกียรตินิยมจึงจะมีโอกาสเลือกก่อน สำหรับแพทย์ศัลยกรรมตกแต่งนั้นเดิมจุดประสงค์ที่ผลิตแพทย์กลุ่มนี้ก็เพื่อจะผ่าตัดแก้ไขความพิการแต่กำเนิดหรือความพิการจากอุบัติเหตุ ไฟไหม้ น้ำร้อนลวกเพื่อให้ดูดีขึ้นหรือเพื่อการใช้งานให้เหมือนปกติ แต่ปัจจุบันผลิออกมาเท่าใดก็ไม่พอเนื่องจากส่วนใหญ่จะไปทำงานด้านศัลยกรรมเสริมความงามเช่นทำตาสองชั้น เสริมจมูกหรือผ่าตัดแปลงเพศ เมื่อจบมาแล้วจึงมีความคิดและค่านิยมเปลี่ยนไป เดิมจะมีความคิดที่ต้องการมาดูแลช่วยเหลือคนไข้ที่ระทมทุกข์จากการเจ็บป่วย แต่ปัจจุบันต้องการทำงานในที่สบายๆได้รับผลตอบแทนสูง จึงทำให้ยังคงมีการขาดแคลนแพทย์ในชนบทแม้ว่าจะมีโครงการผลิตแพทย์เพิ่มเป็นเท่าตัว แต่แพทย์ส่วนใหญ่ยังคงกระจุกตัวอยู่ในร.พ.ใหญ่ เมืองใหญ่เป็นส่วนใหญ่

ปัจจุบันจะมีนักศึกษาจากต่างประเทศเข้ามาดูงานทางการแพทย์ในเมืองไทยโดยมีจุดประสงค์เพียงเพื่อให้เกิดความมั่นใจก่อนตัดสินใจว่าจะเรียนแพทย์ดีหรือไม่ เนื่องจากบางคนเรียนแพทย์ไปแล้วเปลี่ยนใจกลางคันเพราะไม่ชอบงานบริการที่ต้องเจอแต่คนเจ็บป่วย งานหนักต้องมีความอดทนมาก ที่สำคัญกินนอนไม่เป็นเวลา ด้วย สมัยก่อนผมจำได้ว่าคนที่ จะเรียนพยาบาลต้องผ่านการเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้เสียก่อนจะได้รู้ว่างานพยาบาลนั้นต้องเสียสละและทำงานหนักจึงทำให้ได้พยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ให้เกียรติและเห็นใจคนไข้ แพทย์ในสมัยก่อนก็เช่นกันอยู่กันแบบพี่น้องมีความรักความผูกพันกัน ที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้น้อง คอยอบรมสั่งสอนให้ทำงานเพื่อคนไข้ ผิดกับปัจจุบันความผูกพันลดน้อยลง ความเคารพในเพื่อนร่วมวิชาชีพแทบไม่มีแล้ว ทำให้ทำงานแบบตัวใครตัวมัน การดูแลคนไข้ก็แย่งด้วย ดูเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น บางรายหาแพทย์เจ้าของไข้ไม่เจอมีแต่แพทย์เฉพาะทางที่ดูแต่ส่วนของตนเองเท่านั้น การรักษาจึงไม่ได้ครบทั้งกายจิตวิญญาณและสังคม คงต้องขอให้ทุกคน

คิดทบทวนใหม่ที่เราควรต้องมีแนวทางปฏิบัติอย่างไรจึงจะทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นเหมือนอดีตเพื่อจะได้ดูแลคนไข้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเทคโนโลยีทันสมัยร่วมกับการดูแลคนไข้ด้วยหัวใจ ใช้เทคนิค"ไฮเทค-ไฮทซ์"คนไข้จะได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพียงแต่ต้องมีตัวอย่างที่ดีให้แพทย์รุ่นใหม่ซึ่งต้องเริ่มตั้งแต่ครูแพทย์จนถึงรุ่นพี่ๆที่ทำงานมาก่อนจึงจะประสบความสำเร็จ

วันก่อนผมไปตรวจสุขภาพฟันมีโอกาสดูคุยกับทันตแพทย์รุ่นน้องที่นับเป็นทันตแพทย์ที่ดีมากคนหนึ่งดูแลเอาใจใส่คนไข้ด้วยหัวใจและทำงานสมกับเป็นข้าราชการที่ดี เธอเล่าให้ผมฟังโดยที่ตัวเองยังคงกังวลกับอนาคตของวงการทันตแพทย์ว่าวันก่อนมีคนไข้ที่เป็นวัยรุ่นมาขอให้เอาลวดตัดฟันออก เธอตรวจและซักถามดูพบว่าเป็นการจัดฟันกับทันตแพทย์(ต่างจังหวัด)โดยไม่มีเหตุผลทางการแพทย์ เพียงต้องการใส่ลวดตัดฟันตามแฟชั่นเท่านั้น ครั้งแรกเธอเองไม่เชื่อว่าจะมีหมอฟันคนไหนใส่ลวดตัดฟันเพื่อแฟชั่นให้คนไข้จนกระทั่งได้ไปประชุมที่กทม. ได้ยินแพทย์รุ่นน้องคุยกันถึงเรื่องการจัดฟันตามแฟชั่น จึงได้ทราบว่ามีทันตแพทย์บางคนปฏิบัติเช่นนั้นจริงโดยให้เหตุผลว่าถ้าไม่ทำเด็กก็ไปทำตามร้านเสริมสวยที่ทำโดยหมอเถื่อนเสี่ยงต่อการติดเชื้อ เป็นการช่วยเหลือสังคมด้วย เธอกลับมาแล้วยังยอมรับความคิดของคนไข้ไม่ได้ ทั้งๆที่รู้ว่าการจัดฟันเพื่อแฟชั่นนั้นมีแต่ผลเสียที่จะเกิดขึ้น แทนที่จะอธิบายให้เด็กเข้าใจและเปลี่ยนใจที่จะไม่ทำกลับเลือกที่จะทำเพื่อหวังเพียงค่าตอบแทนโดยหาเหตุผลมาเข้าข้างตนเองให้เป็นข้ออ้างที่ดูเหมือนถูกต้อง

ผมฟังแล้วก็เข้าใจว่าไม่เพียงแต่แพทย์ที่มีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมแต่เพื่อนๆต่างวิชาชีพที่ทำงานด้านการแพทย์และสาธารณสุขล้วนเผชิญปัญหาเหมือนกัน เป็นเรื่องของความเจริญทางวัตถุที่ทุกคนไม่เว้นแม้บุคลากรทางการแพทย์ต่างแสวงหาผลประโยชน์โดยไม่คำนึงถึงเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจที่ผิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องสุขภาพความงามกับความปลอดภัย ทำให้เกิดความขัดแย้งเมื่อมีภาวะแทรกซ้อนหรือผลไม่เป็นไปตามที่หวัง ปัญหาเช่นนี้พบได้ในสังคมทุกระดับ ถ้าเราไม่ช่วยกันแก้ไขตั้งแต่เดี๋ยวนี้ในอนาคตสังคมจะเลวร้ายเพียงใด

วันก่อนผมไปร่วมงานแต่งงานของหมอรุ่นลูกคนหนึ่งที่ดีมีอุดมการณ์ ทำงานด้วยความเสียสละและอุทิศตนเพื่อดูแลคนไข้จนเป็นที่ยอมรับของทุกคน คุณหมอเรียนจบวิทยาศาสตร์ทางเคมี(วทบ.)แล้วจึงสอบเข้าเรียนต่อแพทย์อีก5ปี(new track)เมื่อสำเร็จเป็นแพทย์ทำงานใช้ทุนแล้วจึงได้ไปเรียนต่อแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางเวชศาสตร์ฟื้นฟูอีก3ปีแสดงถึงความมุ่งมั่นอุตสาหะอย่างเพื่อจะได้เป็นแพทย์ ผมพบว่าแพทย์ที่จบ new track ทุกคนที่รู้จักเป็นแพทย์ที่ทำงานดีมีวุฒิภาวะและอุดมการณ์ในการดูแลคนไข้โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับแพทย์ที่จบตามปกติ คุณหมอนี้ทำงานจนทุกคนคิดว่าจะได้แต่งงาน ทุกคนจึงรู้สึกยินดี เจ้าบ่าวเป็นคนดีจบปริญญาเอกจากประเทศเยอรมัน ผมได้คุยกับคุณพ่อเจ้าสาวซึ่งบอกกับผมว่าสอนลูกอยู่เสมอว่า"เมื่อเป็นหมอแล้วอย่าให้คนไข้ต้องรอ ขอให้ไปทำงานแต่เช้าเพื่อไปรอคนไข้" ผมจึงเชื่อว่าคุณธรรมจริยธรรมควรเริ่มตั้งแต่ที่บ้านโดยมีคุณพ่อคุณแม่เป็นตัวอย่างที่ดี ขอขอบคุณคุณพ่อคุณแม่ที่ได้อบรมสั่งสอนลูกให้เป็นหมอที่ดีของประชาชน

30 : Humanized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

"เขตรักษาหน้าว่าหมอฆ่าคน"

นพ.พิษณุ ชันติพงษ์

ขอบคุณ"น้องเซียง"หรือ"หมอเซียง"พญ.สุธานี บุรณเบญจเสถียร แพทย์ประจำพ.แม่จัน จ.เชียงราย ที่เขียนหนังสือ"เขตรักษาหน้าว่าหมอฆ่าคน"เป็นหนังสือที่ได้รับรางวัลชมเชย ครั้งที่4 ประจำปี2558 หมอเซียงเล่าถึงประสบการณ์ครั้งที่เลวร้ายของชีวิต ในการทำหน้าที่ของแพทย์ที่ดีเพื่อดูแลรักษาและช่วยชีวิตคน แต่กลับถูกญาติผู้ป่วยฟ้องอาญาว่าฆ่าคนและศาลรับฟ้องจึงต้องตกเป็นจำเลย ถูกนำตัวไปควบคุมอยู่ในห้องขังใต้ศาลเหมือนเป็นนักโทษทั่วไป ขณะดำเนินการประกันตัว

ผมรู้ว่าน้องต้องประสบกับความรู้สึกที่เลวร้ายที่สุดในชีวิตและได้มีส่วนในการให้คำแนะนำตั้งแต่แรกที่ทราบเรื่องว่ามีแม่และลูกในครรภ์เสียชีวิตจากการคลอดบุตรโดยมีสาเหตุจากน้ำคร่ำเข้ากระแสเลือดอุดตันในปอด ซึ่งพบได้ราว1/10,000ของการคลอด อัตราการเสียชีวิตสูงเกือบทั้งหมดและในรายที่รอดชีวิตจะพบความพิการทางสมองหลงเหลืออยู่ ยังเป็นปัญหาที่พบได้ทั่วโลก โดยไม่มีวิธีการที่จะป้องกันไม่ว่าจะคลอดเองหรือผ่าตัดคลอด จึงเป็นต้นเหตุของความขัดแย้งทางสุติกรรมมากที่สุดเนื่องจากแม่เดินมาคลอดบุตรโดยไม่มีภาวะแทรกซ้อนใดๆแต่ต้องมาเสียชีวิตทั้งแม่และลูก จึงยากที่จะอธิบายให้ญาติเกล็ดชิตและทุกคนเข้าใจได้นอกจากแสดงความเห็นใจอย่างจริงใจและวางแนวทางการช่วยเหลือเพื่อเยียวยาญาติ

ผมจำได้ว่า6โมงเช้าวันที่5เม.ย.2550 ผมอยู่ลำปาง(ไปเชียงใหม่)หมอเซียงโทรศัพท์ปรึกษาเรื่องนี้ว่ามีแม่เสียชีวิตพร้อมลูกในครรภ์และญาติแสดงความไม่พอใจมาก ผมฟังน้องเล่าให้ฟังก็อ่อนใจจนน้องมาดูแลผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มมีอาการและพยายามช่วยชีวิตอย่างสุดความสามารถ อยู่ช่วยจนกระทั่งผู้ป่วยเสียชีวิต แสดงถึงความรับผิดชอบที่แพทย์พึงมีต่อผู้ป่วยสมกับความเป็นแพทย์ที่ดีแล้ว ผมได้ให้คำแนะนำน้องให้ใช้ความอดทนและแนะนำให้อำนวยความสะดวกกับญาติทุกประการ ควรส่งศพแม่ที่เสียชีวิตไปชันสูตรที่รพ.ศูนย์ฯ เพื่อหาสาเหตุให้ชัดเจน ผมจะช่วยติดต่อให้เพราะเป็นวันหยุด ควรรีบรายงานผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและให้การเยียวยาโดยเร็วก่อนที่เรื่องจะลุกลามใหญ่โต ขณะเดียวกันจำได้ว่าได้บอกให้น้องพยายามทำใจที่จะต้องอยู่กับความรู้สึกที่สูญเสียผู้ป่วยอย่างกระทันหันทั้งแม่และลูกไปอีกนาน ซึ่งผมพบว่าในเวลาต่อมาน้องมีการพัฒนาด้านจิตใจที่ดีขึ้น มีวุฒิภาวะ ไม่โกรธแค้นญาติที่ฟ้องและยังให้อภัยทุกอย่างด้วย

จากสังคมปรองดองเปลี่ยนเป็นสังคมแห่งความขัดแย้งในปัจจุบัน ทำให้การทำงานของแพทย์พยาบาลในการดูแลรักษาผู้ป่วยลำบากขึ้น บางครั้งมีการส่งตรวจหรือให้การรักษาที่เกินความจำเป็นเพื่อเป็นการป้องกันตัวเองไม่ให้ถูกฟ้องร้อง ทำให้สิ้นเปลืองและเกิดความเสียหายกับผู้ป่วยได้

ผมจึงตั้งใจที่จะเดินสายบรรยายให้กับสถานบริการทางการแพทย์ในเรื่อง"การดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยหัวใจ บนพื้นฐานความรู้"(Humanized Health Care)หลังเกษียณ เน้นในเรื่องการทำงานเป็นทีมโดยยึดหลักเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีงามระหว่างผู้ป่วย ญาติกับทีมแพทย์พยาบาลเหมือนในอดีต ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ฐานะผู้ให้บริการกับผู้รับบริการหรือสถานพยาบาลกับลูกค้า ชีวิตคนไม่ใช่สินค้า จะยากดีมีจนก็เป็น

หนึ่งชีวิต ที่เราต้องคำนึงถึงเสมอ

อย่างไรก็ตามผมขอวิงวอนให้ภาคประชาชนได้โปรดเข้าใจในการทำงานของแพทย์พยาบาลด้วย บางครั้งสิ่งที่ไม่คาดคิดก็อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการรักษา แม้จะมีระบบป้องกันที่รัดกุมแล้วก็ตาม ขอเพียงหันหน้าคุยกัน วางแนวทางการรักษาเพื่อให้เกิดความเสียหายกับผู้ป่วยน้อยที่สุด ไม่ควรที่จะต่อว่า ชมชู้แพทย์ หรือฟ้องร้องแพทย์ แต่ในขณะเดียวกันในกรณีที่แพทย์ละทิ้งหน้าที่ไม่ยอมมาดูแลผู้ป่วยก็ต้องมีแนวปฏิบัติให้ชัดเจนในการตามแพทย์ท่านอื่นมาดูแลแทน และมีบทลงโทษแพทย์ที่ไม่ปฏิบัติตามหน้าที่หรือมาตรฐานทางการแพทย์จากสภาวิชาชีพแพทย์เพื่อแสดงให้เห็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลหรือประชาชนได้รับทราบว่ามี การให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และควรมีการพิจารณาโดยเร็วไม่ใช่เวลานานเกินไปสังคมจึงจะยอมรับได้ แพทย์และทีมงานก็จะทำงานอย่างมีความสุข

จากข่าวการฟ้องร้องแพทย์ที่ปรากฏตามสื่อต่าง ๆ นั้นเป็นเหตุให้นักเรียนจำนวนมากในปัจจุบันไม่ต้องการที่จะเรียนแพทย์ แม้แต่แพทย์ที่เรียนจบแล้วก็ไม่ต้องการที่เรียนต่อเป็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในสาขาหลักที่มีความจำเป็นมากเพราะมีโอกาสถูกฟ้องสูงเนื่องจากมีผู้ป่วยมารับการรักษา มาก ส่วนหนึ่งออกไปปฏิบัติงานในคลินิกเสริมความงามแทน หรือออกไปนอกระบบราชการไปทำงานในรพ.เอกชนที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่าและงานน้อยกว่าทำให้เกิดความเสี่ยงน้อยลง เป็นเหตุให้ขาดแคลนแพทย์ที่อยู่ในระบบราชการแต่ต้องมึงานในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น จึงเกิดความเสี่ยงต่อความผิดพลาดมากขึ้นเกิดเป็นวงจรอุบาทว์เช่นนี้มาโดยตลอด ทำให้ผู้ป่วยได้รับผลกระทบโดยตรงเช่นรพ.ชุมชนที่อยู่ในระดับอำเภอ แพทย์ไม่กล้าทำหัตถการใดๆที่มีความเสี่ยงเช่นการใช้เครื่องมือช่วยคลอด การผ่าตัดคลอดหรือการผ่าตัดไส้ติ่งจึงทำให้การรักษาล่าช้าเป็นเหตุให้เกิดผลเสียต่อชีวิตผู้ป่วย

ทางด้านศาลนั้นเมื่อมีการรับฟ้องทางอาญาเช่นดังกรณีหมอเซียง ควรมีแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างจากคดีอาญาอื่น เนื่องจากแพทย์ไม่เคยมีเจตนาที่จะฆ่าใคร ไม่เคยคิดทำร้ายผู้ป่วยไม่ว่าผู้ป่วยจะเป็นใคร ทำเรื่องที่เลวร้ายมาเพียงใดก็ตาม

อ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตร อดีตผู้อำนวยการรพ.น่าน เคยเล่าให้ผมฟังว่าในช่วงที่มีการปะทะกันระหว่างผู้ก่อการร้ายคอมมิวนิสต์กับทางราชการนั้น รพ.น่านให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บจากการปะทะกันอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นตำรวจ ทหาร อาสาสมัคร ชาวบ้านหรือแม้แต่ผู้ก่อการร้าย เคยมีคนถามอาจารย์ว่าไปรักษาพวกผู้ก่อการร้ายทำไม มันทำร้ายทหารตำรวจจนบาดเจ็บ ผมจำได้ว่าอาจารย์บอกว่าแพทย์มีหน้าที่รักษาผู้ป่วยทุกคน ไม่มีหน้าที่แยกแยะว่าจะเลือกรักษาคนใดหรือกลุ่มใด ถือเป็นจรรยาบรรณของแพทย์

ผมเองขณะเป็นผู้บริหารรพ.เคยมีเหตุการณ์ที่ผู้ร้ายยิงต่อสู้กับตำรวจจนบาดเจ็บ มีนายตำรวจคนหนึ่งถามผมว่าพวกหมอไปรักษามัน(คนร้าย)ทำไม ปล่อยให้มันตายไปเถอะ แผ่นดินจะได้สูงขึ้น ผมตอบนายตำรวจท่านนั้นไปว่าแพทย์มีหน้าที่รักษาผู้ป่วยทุกคนอย่างดีที่สุดไม่ว่าจะเป็นใคร แม้เขาจะทำความผิดร้ายแรงเพียงใดก็เป็นหน้าที่ของฝ่ายกฎหมายบ้านเมืองที่ต้องดำเนินการต่อ ไม่ใช่หน้าที่ของแพทย์ที่จะใช้การรักษาพยาบาลไปลงโทษใคร จึงขอฝากข้อคิดนี้ให้กับแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทุกคน ไม่ควรแม้แต่จะคิดที่จะใช้อำนาจหน้าที่ของเราที่มีไว้ช่วยคนไปทำร้ายใครเป็นอันขาดไม่ว่าจะเป็นกรณีใด

สำหรับผู้บริหารรพ.ทั้งภาครัฐหรือเอกชนจะต้องมีความพร้อมที่จะช่วยดูแลแพทย์เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง ไม่ใช่เพียงหาช่องทางต่อสู้ทางกฎหมาย แต่ต้องให้ความสนใจและให้ความจริงใจในการดูแลผู้เสียหาย ไม่ใช่แก้ตัวหรือปิดความรับผิดชอบ ต้องอาศัยการพูดคุยกันฉันทมิตรพร้อมช่วยเยียวยาด้านจิตใจ และค่าใช้จ่ายต่างๆที่เกิดขึ้น ผมเชื่อว่าเมื่อเราทำหน้าที่ของเราอย่างดีที่สุด ด้วยความระมัดระวังและด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ป่วยและญาติแล้ว เหตุการณ์เลวร้ายต่างๆจะผ่านไปได้ด้วยดีเสมอและที่สำคัญ ต้องไม่ลืมที่จะแสดงความสนใจพร้อมให้การเยียวยารักษาจิตใจของแพทย์ที่ถูกฟ้องหรือร้องเรียนด้วยเสมอ

อย่างไรก็ตามผมขอให้ทั้งแพทย์ พยาบาลต้องบันทึกการดูแลรักษาผู้ป่วยในเวชระเบียนอย่างละเอียด โดยเฉพาะในรายที่มีการรักษาซับซ้อนจะต้องมีการบันทึกอาการเปลี่ยนแปลงและการรักษาอย่างสม่ำเสมอเพราะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยโดยตรงและเมื่อมีปัญหาในการฟ้องร้องเวชระเบียนจะเป็นพยานปกป้องเราได้ดีที่สุด ที่สำคัญไม่ควรมีการแก้ไขข้อความใดๆในเวชระเบียนอีกหลังเหตุการณ์ผ่านไปแล้ว จะเป็นการส่อเจตนาที่ไม่บริสุทธิ์

ผมมักพูดกับคุณหมอทุกคนเสมอว่าหน้าที่ของเรานั้นคือดูแลรักษาผู้ป่วยให้ดีที่สุดเหมือนกับดูแลญาติสนิทของเรา เมื่อผลการรักษาไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้ป่วยหรือญาติอาจแสดงท่าที่ไม่พอใจ ก็ขอให้เข้าใจ ต้องอดทนและแสดงความสนใจ ไม่ควรกล่าวแก้ตัวหรือแสดงความท้อแท้ใดๆ และขอให้ใช้หลักการ

"อึดทนัง อูปมัง กะเร"

(เอาใจเขามาใส่ใจเรา)

อย่างสม่ำเสมอ เพียงเท่านั้นเราก็จะมีความสุขกับการทำงานเพื่อช่วยชีวิตคนตลอดไปครับ

"ขอบคุณที่เป็นหมอที่ดี"

17 Humanized health care: การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"ไฮเทค โลว์ทซ์ ต้นเหตุแห่งความขัดแย้ง"

วันก่อนมีนักศึกษาแพทย์ 2 คนจากคณะแพทยศาสตร์ม.สงขลานครินทร์ขอนัดสัมภาษณ์ผมเกี่ยวกับอ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตรเพื่อทำรายงานในวิชาประวัติศาสตร์การแพทย์ไทย ซึ่งมี 1 หน่วยกิต วัตถุประสงค์เพียงผ่านหรือไม่ผ่าน ผมได้พูดคุยกับนศพ.ทั้งสองคนที่เพิ่งมาถึงน่านตอนตีห้าโดยรถบขส.และอาบน้ำที่ท่ารถ หลังจากพูดคุยชั่วครู่ทั้งสองตกลงจะขอสัมภาษณ์เรื่องเกี่ยวกับผมด้วย ผมพูดคุยนานร่วมชั่วโมงเกี่ยวกับความประทับใจที่ได้รับเมื่อมาฝึกงานกับอ.นพ.บุญยงค์สมัยยังเป็นนศพ.ปี 5 และสิ่งต่างๆที่ได้เรียนรู้จากอาจารย์แม่ในปัจจุบัน

ผมยอมรับว่าคณะแพทยมอ.มีหลักการสอนนศพ.ที่ดีทีเดียวโดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ผมรู้จักเพื่อนแพทย์ที่เป็นอาจารย์มอ.หลายคน ทุกคนเป็นแพทย์ที่ดีเป็นครูที่ดีและเป็นตัวอย่างที่ดีให้นศพ.เอาเป็นแบบอย่างได้ นศพ.ทั้งสองคนนี้หลังจากพูดคุยกันก็รู้ได้เลยว่าเป็นคนที่มีอุดมการณ์ มีความมุ่งมั่นที่จะเรียนแพทย์ถ้าได้ครูที่นำทางดี ๆ น่าจะเป็นแพทย์ที่ดีในอนาคตได้ ทำให้ผมมีกำลังใจในการที่จะทำงานสร้างคนดีและหมอดีให้สังคมต่อไป

ผมขอชื่นชมคณะแพทยศาสตร์ มอ.ที่เห็นความสำคัญของประวัติศาสตร์ ซึ่งผมคิดว่ามีส่วนสำคัญที่จะทำให้เราเข้าใจในวิวัฒนาการทางการแพทย์และที่สำคัญได้ทราบเรื่องราวของแพทย์รุ่นก่อน เรื่องของแนวคิด การทำงาน และวิถีชีวิต ที่แตกต่างจากสมัยนี้อย่างสิ้นเชิง สมัยก่อนแพทย์มีน้อยต้องทำงานหนักความรับผิดชอบสูงเนื่องจากดูแลคนไข้คนเดียวไม่มีใครให้ปรึกษา แต่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนไข้ การทำหัตถการต่างๆก็ทำคนเดียวแม้แต่การเจาะเลือด การให้สารน้ำต่างๆหรือการฉีดยาคนไข้ในกรณีที่ยาบาลไม่วางหรือทำไม่สำเร็จ ผมยังจำได้สมัยเป็นนศพ.ปี 4-5 ต้องถูกปลุกทุกเช้าเพื่อไปเจาะเลือดคนไข้ที่หอผู้ป่วย ทำให้เกิดความชำนาญในการเจาะเลือด โดยเฉพาะช่วงหน้าหนาวเส้นเลือดหดตัวต้องมีวิธีการพิเศษเพื่อให้เจาะได้ง่ายขึ้น เมื่อเจาะเลือดหลายครั้งไม่ได้ก็ส่งสารคนไข้แต่คนไข้บางคนยังพูดปลอบใจและให้กำลังใจอีกด้วย การทำงานจึงมีความสุขมาก แพทย์แต่ละคนจะทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ ทำงานตั้งแต่เช้าจรดเย็นบางครั้งต้องต่อกลางคืนอีกถ้าคนไข้อาการหนักถึงแม้ไม่ได้อยู่เวรโดยไม่ได้คำนึงถึงค่าตอบแทนแต่อย่างใด ขอเพียงให้คนไข้ปลอดภัย

แพทย์ส่วนใหญ่จะทำแล็บและดูสไลด์เอง บางครั้งต้องตรวจปัสสาวะเองบ่อยๆ เนื่องจากจนท.แล็บมีน้อย อ.นพ.บุญยงค์เคยเล่าให้ฟังว่ามีครั้งหนึ่งท่านทำแลปย้อมสไลด์ดูเองในคนไข้ที่สงสัยไข้มาลาเรีย แต่จนท.แลปตรวจไม่พบเชื้อ ท่านต้องดูถึงสไลด์แผ่นที่ 13 จึงตรวจพบ ring form ของมาลาเรียทำให้สามารถให้การรักษาได้ทันเวลาที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของแพทย์รุ่นก่อนๆที่มีมากมายเมื่อเทียบกับสมัยนี้ที่อาศัยส่งแล็บหรือเอ๊กเรย์เป็นหลัก บางครั้งผลแล็บยังไม่ทันได้ดูคนไข้กลับบ้านแล้วก็มี จึงไม่ค่อยได้สัมผัสตัวคนไข้ ไม่มีการดู คลำ เคาะ ฟัง ที่เป็นพื้นฐานของการตรวจโรค จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับคนไข้หายไป เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นหรือผลการรักษาไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจึงเป็นเหตุให้เกิดการฟ้องร้องได้บ่อย

แพทย์รุ่นใหม่นิยมใช้ hi-tech แต่ low-touch ผิดกับแพทย์รุ่นเก่าที่ใช้ hi-touch และ low-tech เพราะ

เครื่องมือต่างๆที่ช่วยในการวินิจฉัยยังมีไม่มาก ความสัมพันธ์ระหว่างหมอกับคนไข้จึงแตกต่างกัน

ครั้งหนึ่งผมเดินตรวจรพ.ตอนเช้าถึงหอผู้ป่วยสูติกรรมพบว่าแพทย์ใช้ทุนกำลังดูแลคนไข้ร่วมกับน้องนศพ.ปีสุดท้าย(extern)2คน คนไข้เป็นคุณยายอายุ70ปีเศษอยู่ในท่ากึ่งนั่งกึ่งนอนบนเตียง มีลูกสาวนั่งเฝ้าอยู่ข้างเตียง สีหน้าทั้งสองคนไม่มีความสุข ผมเห็นน้องๆทั้งสามคนพูดคุยกันพร้อมเปิดดูชาร์ทคนไข้ หลังจากที่สั่งการรักษาเสร็จ กำลังจะเดินไปดูเตียงอื่น ผมจึงเดินเข้าไปถามว่าคุณยายเป็นอะไร น้องหมอบอกว่าคุณยายมารพ.ด้วยปวดท้องและได้รับการวินิจฉัยเป็นโรค pyometra(หนองในโพรงมดลูก) ได้รับการรักษาด้วยยาปฏิชีวนะและขยายปากมดลูกขณะนี้ดีขึ้นแล้ว ไม่มีไข้ ปวดท้องน้อยลง วางแผนว่าจะส่งทำอัลตราซาวด์ซ้ำเพื่อดูว่ามดลูกเล็กลงหรือยัง ผมบอกว่าคุณยายอายุมากแล้วเป็นโรคนี้อีกโอกาสที่จะเป็นมะเร็งค่อนข้างสูง โดยทั่วไปมดลูกจะฝ่อหมดแล้วแต่เมื่อเป็นมะเร็งมีเนื้อตายในโพรงมดลูกแล้วเกิดการติดเชื้อจะทำให้มีการสร้างหนองขึ้น แต่ปากมดลูกที่ฝ่อทำให้รูที่ปากมดลูกตีบจึงทำให้หนองไหลออกมาไม่ได้สร้างความเจ็บปวดอย่างมากจากมีหนองคั่งอยู่ภายใน จะปวดแบบขบหนอง ในบางรายทำให้โพรงมดลูกขยายมากพร้อมกับการแพร่กระจายของมะเร็งสู่กล้ามเนื้อมดลูกอาจทำให้มดลูกแตก เป็นเหตุให้คนไข้เสียชีวิตจากการติดเชื้อได้ ขณะเดียวกันนั้นผมได้นั่งข้างเตียงพร้อมกับพูดคุยกับคุณยายทั่วไป ถามถึงบ้านและลูกๆพร้อมกับจับมือคุณยาย ลูบเส้นผมด้านหลังศีรษะ คลำชีพจร เปิดเปลือกตาคุณยายพบว่าซีด ให้คุณยายอ้าปากแลบลิ้นดูลักษณะการขาดน้ำและค่อยๆคลำลงมาที่ท้อง กดเบาๆบริเวณลิ้นปี่และค่อยๆกดลงมาถึงท้องน้อย บอกกับน้องๆว่าคลำไม่ได้ก่อนแล้วแสดงว่ามดลูกน่าจะเล็กลงมากโตไม่เกิน12สัปดาห์ของการตั้งครรภ์ ผมสังเกตดูสีหน้าของคุณยายดีขึ้น เริ่มยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้รอบๆตัวคุณยายบรรยากาศดีขึ้นมาก ลูกสาวยิ้มได้ ผมบอกให้คุณยายทานข้าวมากๆเพิ่มพวกไข่และเนื้อสัตว์ หมั่นลุกเดินบ่อยๆเพื่อให้หนองในโพรงมดลูกไหลออกมาให้หมด

ผมจึงพาน้องเดินห่างออกมาพร้อมสอนว่าในขณะที่เราดูชาร์ทคนไข้ว่าดีขึ้นแต่เราสังเกตดูสีหน้าคุณยายหรือแปลว่าไม่มีความสุขเลย คนไข้ที่หมอบอกว่าอาการดีขึ้นแต่สีหน้ากลับไม่มีความสุขแสดงว่าคุณยายยังคงไม่สบายหรือมีความกังวลอะไร อาจเป็นเนื่องจากเราไม่ได้พูดคุยหรือสนใจคุณยาย สนใจเพียงสัญญาณชีพและรายงานที่ปรากฏในชาร์ทเท่านั้น ผมบอกน้องหมอสั่งเกตดูใหม่ ขณะที่ผมนั่งข้างเตียงจับมือคุณยายพร้อมกับชวนคุย คุณยายดูมีสีหน้าดีขึ้น ผมลูบผมคุณยายและถามถึงลูกหลาน ผมตรวจร่างกายคุณยายทั่วไปพบเลยว่่าซีด อาจต้องให้เลือดเพื่อให้สบายขึ้นและมีภูมิต้านทานดีขึ้นจะได้หายเร็วขึ้น ผมกดท้องบริเวณด้านบนและบริเวณอื่นก่อนแล้วจึงกดบริเวณที่ท้องน้อยซึ่งเป็นตำแหน่งของโรค หลังสุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุดเพราะถ้ากดบริเวณที่ปวดก่อนคนไข้จะเกร็งต้าน ทำให้ตรวจบริเวณข้างเคียงไม่ได้ ผมบอกว่าถ้าเป็นผมเองจะไม่ส่งอัลตราซาวด์ซ้ำแต่จะตรวจภายในเพื่อดูขนาดมดลูก บริเวณปีกมดลูกและอุ้งเชิงกราน ไม่จำเป็นต้องรอตรวจด้วยเครื่องอัลตราซาวด์ ทั้งยังเป็นการเพิ่มงานให้รังสีแพทย์ด้วย เราควรส่งตรวจด้วยเครื่องมือพิเศษในกรณีที่มีความจำเป็นเท่านั้น เพื่อเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ผมจึงสรุปให้น้องๆฟังว่าการที่เราใช้hi-techแต่low-touch นั้นทำให้ความสัมพันธ์กับคนไข้เสียไป คนไข้จะรู้สึกว่่าเราไม่ได้ตรวจรักษาเขา จึงควรเปลี่ยนมาเป็นhi-techและhi-touchด้วยจึงจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี

ควรพูดคุยกับคนไข้ ถ้ามถึงเรื่องทั่วไปหรือเรื่องครอบครัวบ้างและควรมาดูคนไข้บ่อยๆแล้วแต่อาการ แต่อย่างน้อยควรเยี่ยมเช้า-เย็น ทำให้ทราบอาการที่เปลี่ยนแปลงได้เร็ว โดยไม่จำเป็นต้องรอให้พยาบาลเป็นผู้รายงาน และทำให้ได้รับการรักษาทันท่วงที พร้อมทั้งเป็นการแสดงถึงความห่วงใยที่มีต่อคนไข้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ควรมีในจิตใจของคนที่เป็นแพทย์

ผมถือว่าเราควรรักษาคน ที่ไม่สบายเจ็บป่วยเป็นหลัก ไม่เพียงแต่รักษาโรคหรือความเจ็บป่วยที่เขาเป็นเท่านั้น จึงจะถือว่าเป็น "การดูแลคนไข้ด้วยหัวใจอย่างแท้จริง"

12:Humanized health care(12):การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้(12)

นพ.พิษณุ ชันติพงษ์

"การดูแลผู้สูงอายุ ปัญหาสาธารณสุขที่ต้องคิดล่วงหน้า"

ปัจจุบันอายุขัยเฉลี่ยของคนไทยยืนยาวขึ้นทั้งชายและหญิงเนื่องจากการพัฒนาทางการแพทย์ที่ก้าวหน้าขึ้น ขณะเดียวกันอัตราการเกิดก็อยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำจึงทำให้อัตราเกิดและตายใกล้เคียงกันทำให้จำนวนประชากรค่อนข้างคงที่ อัตราส่วนของผู้สูงอายุจึงเพิ่มมากขึ้น แต่ปัญหาที่ตามมาคือขาดแคลนคนในวัยแรงงานที่จะทำงานช่วยสร้างเศรษฐกิจให้ดีขึ้น และเนื่องจากผู้สูงอายุมีโอกาสที่จะเจ็บป่วยจากการเสื่อมของอวัยวะต่างๆของร่างกายและภาวะถดถอยของภูมิคุ้มกันโรค นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้สูงอายุมักมีโรคเรื้อรังประจำตัวอยู่เช่นความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด ฯลฯ จึงต้องการคนดูแลใกล้ชิดทั้งที่บ้านหรือเมื่อจำเป็นต้องนอนรพ. ในอนาคตปัญหาผู้สูงอายุจะเป็นปัญหาสำคัญในทุกภาคส่วนโดยเฉพาะทางสาธารณสุขจำเป็นต้องวางแผนเป็นขั้นตอนปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมตั้งแต่ปัจจุบัน

การดูแลผู้สูงอายุถือว่าต้องการคนที่รักและเข้าใจคนในวัยนี้เป็นกรณีพิเศษไม่ว่าจะเป็นญาติ เจ้าหน้าที่รพ.หรือผู้รับจ้างดูแลผู้สูงอายุ เนื่องจากคนในวัยนี้เคยมีความสามารถทำอะไรได้ด้วยตนเองบางคนเคยเป็นคนที่มีร่างกายแข็งแรง เป็นนักกีฬาตัวจริง เป็นผู้ช่วยเหลือคนอื่นมามากมาย เป็นคุณหมอคณพยาบาลหรือบางคนเคยมีอำนาจหน้าที่ใหญ่โต ยามนี้เหลือเพียงอดีตจึงทำให้หงุดหงิดตัวเอง อารมณ์แปรปรวน อารมณ์เสื่อง่าย มักไม่พอใจสิ่งรอบๆตัว ทำให้คนที่อยู่ใกล้ชิดปฏิบัติหน้าที่ลำบาก ต้องมีความอดทนสูงที่จะทำหน้าที่ได้ดีที่สุด ผมมักจะขอให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องคิดไว้เสมอว่าสักวันเราก็ต้องแก่และอาจจะเจ็บมากกว่านี้ก็ได้แล้วใครจะอยากมาดูแลเรา จึงขอให้เราดูแลผู้สูงอายุเหล่านี้ให้ดี ตั้งแต่การพูดคุยซักถามต้องพูดให้ช้าๆ ชัดเจนและให้ท่านเห็นหน้า(ปาก)เราด้วยเนื่องจากส่วนใหญ่จะหูตึงได้ยินเสียงไม่ชัดและมักจะไมยอมรับฟังและไม่ยอมใส่หูฟังช่วย เวลาจะตรวจร่างกายก็ต้องคำนึงถึงความเจ็บปวดเป็นส่วนตัวเนื่องจากพวกเราบางคนมักคิดว่าอายุมากแล้วไม่เป็นไรไม่ค่อยอาย โดยเฉพาะการตรวจภายในจะต้องใจเย็นๆให้ท่านได้ปรับตัวก่อนและคงต้องใช้เวลาสักครู่ ไม่ควรเร่งหรือพูดในเชิงกระแนะกระเหน้อย่างเด็ดขาด ยิ่งบางท่านยังเป็นสาวไม่ได้แต่งงานควรให้หมอหญิงเป็นคนตรวจและใช้เครื่องมือที่มีขนาดที่เหมาะสมด้วยความนุ่มนวลที่สุด ต้องระวังไม่ควรทำให้รู้สึกเจ็บหรือมีเลือดออก เช่นกันเวลาที่จะต้องเจาะเลือดเพื่อตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือในการที่จะให้สารน้ำทางหลอดเลือด ควรทำด้วยความระมัดระวังหาเส้นเลือดที่เห็นได้ชัดเจนไม่ควรเจาะหลายครั้งและหลังเจาะแล้วจะต้องใช้สำลีกดบริเวณที่เจาะนานกว่าคนทั่วไปเนื่องจากเส้นเลือดเปราะ มีเลือดออกใต้ผิวหนังได้ง่ายถ้าไม่ระวังให้ดี จะทำให้รู้สึกกลัวและเกิดความไม่ไว้วางใจทำให้ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาต่อไป

ทีมผู้ให้การรักษาโดยเฉพาะแพทย์พยาบาลต้องให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุเป็นพิเศษเนื่องจากภูมิคุ้มกันของร่างกายและความเสื่อมของอวัยวะต่างๆ ญาติบางคนจึงไม่เข้าใจว่าทำไมตอนเข้ารพ.แพทย์บอกเป็นเพียงปวดบวม อาการก็ไม่มาก ต่อมาบอกติดเชื้อในกระแสเลือด ไตวายและเสียชีวิตด้วยหัวใจล้มเหลว ผมบอกกับหลายๆคนว่าร่างกายได้ใช้งานมานานเมื่ออวัยวะหนึ่งรวนทำงานไม่ไหวจะทำให้อวัยวะอื่นๆรวนไปด้วย เหมือนกับรถยนต์ใช้

ไปนานๆยังต้องมีการเปลี่ยนอะไหล่ตามระยะไม่งั้นพลอยทำให้เครื่องพังถ่วงไม่ได้ เพียงแต่ของคนไม่มีอวัยวะเปลี่ยนตามเวลา เราจึงต้องติดตามอาการอย่างใกล้ชิดจนกว่าจะมั่นใจว่าอาการคงตัวหรือดีขึ้นจริง ปัจจุบันมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะเนื่องจากการรักษาต้องคำนึงถึงโรคประจำตัวที่มีหลายโรค เดิมต้องใช้แพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายคนซึ่งต่างก็รักษาเฉพาะโรคของตัวเองไม่ได้คำนึงถึงโรคอื่น ยาที่ใช้ก็ไม่ได้คำนึงว่าจะมีปฏิกิริยากับยารักษาโรคอื่นหรือเปล่า จึงทำให้คนไข้ได้ยาจำนวนมากและอาจมีปฏิกิริยาต่อกันเกิดอาการข้างเคียงเป็นผลให้คนไข้แย่งลงได้ ดังนั้นการรักษาคนไข้ใดๆก็ต้องมีแพทย์เฉพาะทางหลายคนจึงเกิดผลเสียต่อคนไข้ได้ ผมมักบอกกับแพทย์รุ่นน้องเสมอว่าต้องมีแพทย์เจ้าของไข้รับผิดชอบทั้งหมดอยู่คนหมั่งที่จะต้องสรุปและติดตามการรักษาทุกระบบ จึงจะเกิดความปลอดภัยต่อคนไข้ ทีมผู้รักษาจึงต้องมีการพูดคุยหารือกันบ่อยๆ การเขียนบันทึกในเวชระเบียนควรเป็นข้อสรุปที่ได้จากการปรึกษากันแล้ว จะทำให้เกิดผลดีต่อคนไข้อย่างแท้จริง

ในกรณีที่ทำให้การวินิจฉัย การเลือกวิธีการรักษาถ้าเป็นไปได้ควรแจ้งในขณะที่มีญาติหรือผู้ดูแลอยู่ด้วยควรอธิบายเข้าใจและถามทวนจนมั่นใจว่าเข้าใจ โดยเฉพาะคำแนะนำในการปฏิบัติตัว วิธีใช้ยาควรต้องให้ชัดเจน ถ้ามาคนเดียวอาจต้องให้จดบันทึกไว้ด้วยตัวเองยิ่งในรายที่มียาหลายๆชนิด มีคนไข้สูงอายุมากมายที่รักษาไม่ได้ผลเนื่องจากไม่ได้ทานยาตามที่แพทย์แนะนำ สายตาที่ไม่ดี ความจำที่เลอะเลือนทำให้ทานยาผิดได้ง่าย เกิดอันตรายจากยาได้ จึงควรมีทีมเยี่ยมบ้านหรือให้เครือข่ายผู้สูงอายุ อสม. เจ้าหน้าที่รพสต. ช่วยดูแล การออกเยี่ยมบ้านถือเป็นวิธีการที่ดีเนื่องจากจะทำให้เกิดการไว้วางใจและคนไข้กล้าที่จะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่มากกว่าอยู่ในรพ. อีกทั้งยังมีญาติ เพื่อนบ้านช่วยดูแลใกล้ชิดจึงทำให้การรักษาได้ผลดีกว่า อย่างไรก็ตามการออกเยี่ยมบ้านไม่เพียงเป็นการติดตามการรักษาเท่านั้นแต่ควรเป็นการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โครงสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อสุขภาพคนไข้ด้วยเช่นการระบายอากาศในบ้าน การมีราวที่สามารถจับเวลาเข้าห้องน้ำ แสงสว่างต้องมียอย่างเพียงพอ สิ่งเหล่านี้สามารถสังเกตได้โดยคำนึงว่าถ้าเราเป็นคนไข้ ผู้สูงอายุ มีบริเวณใดบ้างที่เกิดความเสี่ยงขึ้นได้ จึงควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามฐานะ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะไม่ยอมใช้ไม้เท้าเนื่องจากไม่ต้องการให้ใครว่าแก่ ความจริงการใช้ไม้เท้าช่วยเวลาเดินนั้นช่วยได้มากเนื่องจากใช้เป็นขาที่สามทำให้เกิดความมั่นคงไม่ล้มง่าย ไม้เท้าควรมีขนาดพอดีไม่หนักเกินไปและมีความแข็งแรงมีความยาวพอดีตัวและเวลาจับรู้สึกเหมาะสมมือ จึงควรอธิบายให้ผู้สูงอายุเข้าใจและยอมรับการใช้ไม้เท้าในชีวิตประจำวันจะทำให้ปลอดภัยจากการหกล้มทำให้กระดูกที่บางอยู่แล้วแตกหักได้ มีผู้สูงอายุจำนวนมากไม่น้อยที่เสียชีวิตด้วยกระดูกสะโพกหักจากการหกล้มเนื่องจากต้องนอนรักษาตัวเป็นเวลานานทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อนง่ายเช่นแผลกดทับ ปอดบวม เป็นต้น

ผมเห็นด้วยกับทีมงานรพ. ที่สร้างกลุ่มจิตอาสาช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผมเรียกกลุ่มผู้สูงอายุที่ยังพอช่วยตัวเองและช่วยคนอื่นได้ว่าเป็นกลุ่ม"เพื่อนร่วมวัย" ขณะเดียวกันจิตอาสาที่มีอายุน้อยเช่นกลุ่มเด็ก วัยรุ่นหรือวัยทำงานผมเรียกเป็นกลุ่ม"เพื่อนต่างวัย" จะช่วยได้มากโดยเฉพาะในการดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติตัว การทานอาหาร ทานยาให้ตรงเวลา ที่สำคัญที่สุดทำให้มีกำลังใจในการอยากมีชีวิตอยู่เพื่อให้มีโอกาสได้ช่วยเหลือคนอื่นๆบ้างเมื่อหายดีแล้ว การมีชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าเป็นยอดปรารถนาของทุกคน เช่นเดียวกันในหอผู้ป่วยจะต้องให้การดูแลเหมือนเป็นญาติผู้ใหญ่ของเรา ยิ่งในรายที่ไม่ค่อยมีญาติมาเยี่ยมเหมือนเตียงข้างเคียง พวกเราจึงต้องหมั่นคอยดูแลเอาใจใส่พูดคุย

เหมือนเป็นญาติมาเยี่ยมจะได้ไม่รู้สึกลำบากใจ เนื่องจากปัจจุบันลูกหลานไปทำงานไกลบ้านเป็นส่วนใหญ่ เหมือนคุณพ่อผมมักพูดเสมอว่าลูกๆเรียนเก่งมีการศึกษาสูงต้องออกไปทำงานไกลบ้านทำให้รู้สึกเหงา เวลาคอนเสิร์ตก็เงียบเหงาไม่เหมือนข้างบ้านที่ลูกๆเรียนไม่เก่งไม่ได้เรียนจบสูงๆจึงทำงานใกล้บ้าน ทำให้เป็นครอบครัวใหญ่ไม่รู้สึกลำบากเหงา เวลาคอนเสิร์ตก็เป็นกลุ่มใหญ่จึงสนุกสนานเฮฮา แต่คุณพ่อก็บอกว่ารู้สึกภูมิใจที่มีลูกเรียนสูงๆได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และภูมิใจอย่างยิ่งที่ลูกๆเป็นคนดี ผมรู้สึกเช่นกันโดยเฉพาะเมื่อเริ่มมีอายุมากขึ้น จึงทำให้เข้าใจคนไข้สูงอายุดีขึ้น ในยามเจ็บป่วยทุกคนจะรู้สึกเหงา คิดถึงญาติสนิทมิตรสหายและลูกหลาน หลายคนมีเพียงสองคนตายดูแลซึ่งกันและกัน ผมมักแนะนำให้ใช้การสื่อสารให้เป็นประโยชน์ การโทรศัพท์ให้กำลังใจก็ช่วยได้มาก ให้ท่านรู้ว่าเรายังคงคิดถึงและเป็นห่วงเพียงแต่ทำงานอยู่ไกลไม่สามารถมาเยี่ยมได้บ่อย ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ผมจึงขอให้เจ้าหน้าที่รดน้ำดำหัวคนไข้สูงอายุแทนลูกหลานที่ไม่ได้มาทำหน้าที่ แม้จะเป็นเพียงผ้าขนหนูผืนเล็กๆแต่ก็มีความหมายที่ยิ่งใหญ่โดยเฉพาะเมื่อท่านให้พร บางคนให้พรพร้อมน้ำตาแห่งความพิศพลอยทำให้พวกเราร้องไห้ไปด้วย เป็นบรรยากาศที่ดีอย่างยิ่ง

นี่แหละครับการดูแลคนไข้ด้วยหัวใจ บนพื้นฐานความรู้อย่างแท้จริง

ปัจจุบันการฟ้องร้องจากความขัดแย้งทางการแพทย์เพิ่มขึ้นมากทำให้แพทย์และทีมงานเกิดความเครียด กังวลว่าจะถูกฟ้องจึงเขียนบทความตอนนี้เพื่อเป็นแนวทางในการทำหน้าที่ในการดูแลรักษาคนไข้ที่ไม่มีใครอยากมาฟ้องแพทย์หรือทีมงานครับ

7:Humanized health care(7)/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้(7)

นพ.พิชณุ ชันติพงษ์

"คาถากันการฟ้องร้อง"

ฮิปโปเครติส บิดาแห่งแพทย์แผนตะวันตกได้กล่าวไว้กว่า2,400ปีมาแล้วว่า"To cure sometimes ,to relieve often,to comfort always"น่าจะมีความหมายว่า"รักษาโรคให้หายได้ในบางครั้ง ทำให้ทุเลาได้บ่อยกว่า แต่ต้องให้รู้สึกสบายได้ทุกเวลา"

หมายความว่าการรักษาโรคให้หายขาดนั้นอาจมีได้เพียงบางโรค การช่วยให้อาการทุเลานั้นทำได้บ่อยครั้งกว่าแต่การทำให้คนไข้รู้สึกสบายนั้นทำได้ทุกๆเวลา ท่านได้พยายามเตือนให้เราารู้สึกอยู่เสมอว่าอย่าเอาแต่จะรักษาโรคที่คนไข้เป็นให้หายหรือเพียงแต่รักษาตามอาการเท่านั้นแต่ควรคำนึงถึงความรู้สึกของคนไข้ซึ่งจะต้องรู้สึกสบายอยู่ตลอดเวลาไม่รู้สึกรู้สึกว่าเกิดความเจ็บปวดหรือทุกข์ทรมานแม้โรคที่เป็นนั้นจะรุนแรงเพียงใด แต่ในบางครั้งเรามักจะลืมนึกถึงจิตใจของคนไข้ซึ่งก็เป็นคนเหมือนกันกับเรา มักมองเห็นแต่ปัญหาคือโรคที่ป่วยอยู่เท่านั้นมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะวินิจฉัยและรักษาให้ถึงที่สุดแม้บางครั้งวิธีการรักษานั้นจะมีผลข้างเคียงที่รุนแรงหรือส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเขาก็ตาม ผมคิดว่าเราต้องเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเคารพในการตัดสินใจของคนไข้และญาติ ที่สำคัญกว่านั้นคือการให้ข้อมูลต้องให้ด้วยใจที่เป็นกลาง ทั้งด้านบวกและลบ ให้ข้อมูลอย่างจรรยาบรรณที่สุดและไม่ควรเอาความรู้สึกหรือผลประโยชน์ของเราใส่ไปด้วยนอกเสียจากกรณีที่คนไข้ร้องขอให้หมอช่วยตัดสินใจให้(ดังที่ผมได้เขียนไว้ในตอนที่1)

โดยเฉพาะในปัจจุบันนี้มีการศึกษาวิจัยกับคนไข้อย่างมากมายพวกเราหลายคนที่ต้องการทำการศึกษามักหวังเพียงให้คนไข้เข้าโครงการด้วยโดยไม่ได้คำนึงถึงผลลบที่อาจเกิดขึ้นกับคนไข้ จึงควรต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยทุกครั้งนอกเหนือจากการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรม เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างคนไข้และทีมแพทย์ที่รักษา จึงควรทำทุกอย่างด้วยความหวังดีต่อคนไข้

ดังเช่นค่านิยมร่วม(core value)ของรพ.น่านที่ใช้กันมาตั้งแต่อ.นพ.บุญยงค์ วงศ์รักมิตรเป็นผู้อำนวยการว่า

เจ้าหน้าที่รพ.น่านทุกคนจะต้อง

- 1.ปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ(quality care)
- 2.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง(risk care)
- 3.ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความปรารถนาดีต่อคนไข้และญาติ(humanized care)

ทุกครั้งที่เราจะรักษาคนไข้ถ้ายึดหลักทั้ง3ข้อนี้จะทำให้ได้ชื่อว่า"ให้การดูแลด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้"อย่างแท้จริง เราจะทำงานด้วยความสบายใจไม่ต้องกังวลว่าใครจะมาฟ้องร้องเมื่อผลการรักษาไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ โดยเฉพาะเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นไม่ควรปกปิดแต่ต้องรีบแจ้งให้ผู้บริหารและทีมบริหารความเสี่ยงทราบอย่างละเอียดเพื่อหาทางช่วยให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดและต้องเยียวยาด้านจิตใจของคนไข้และญาติด้วย ทีมแพทย์ไม่ควรหลบหน้าหรือหลีกเลี่ยงแต่ต้องไปเยี่ยมดูแลให้บ่อยครั้งที่สุดเพื่อแสดงความรับผิดชอบและความจริงใจในการรักษา

ในปัจจุบันวิทยาการทางการแพทย์ก้าวหน้าไปมากทำให้ความคาดหวังของคนไข้และญาติมีมากขึ้น อีกทั้งบางครั้งการมองคนไข้เป็นผู้รับบริการเราเป็นผู้ให้บริการ ทำให้ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างคนไข้และแพทย์หายไป เมื่อเกิดปัญหาในการรักษาจึงนำไปสู่การฟ้องร้องมากขึ้น ทำให้ผมคิดถึงคนไข้รายหนึ่งที่ผมยังจำได้แม้เหตุการณ์จะผ่านมาหลายปีแล้วก็ตาม คนไข้เป็นหญิงไทยคู่อายุ35ปีตั้งครรภ์ครบกำหนด อาชีพแม่บ้าน เป็นครรภ์ที่2 ลูกชาย คนโตคลอดปกติอายุ10ขวบแล้ว สามิเป็นทหารอยู่ต่างจังหวัด ผมนัดมานอนรพ.เพื่อชักนำให้คลอดเพราะตั้งครรภ์ 41สัปดาห์แล้วเวลา7โมงเช้าเริ่มมีมูกเลือดออก ปากมดลูกเปิด1-2ซม.ได้รับการรักษาโดยการให้น้ำเกลือ งดอาหาร และน้ำและติดตามการคลอดใกล้ชิด 3ชม.ต่อมาได้ทำการตรวจภายในเพื่อดูความก้าวหน้าของการคลอดหลังตรวจเสร็จ ฤงน้ำคร่ำแตกคนไข้บ่นแน่นหน้าอกทันที ผมรีบตะโกนบอกพยาบาลว่าภาวะฉุกเฉินเตรียมช่วยฟื้นคืนชีพ เพราะคิดถึงภาวะน้ำคร่ำเข้ากระแสเลือดอุดตันในปอด(amniotic fluid embolism) ไม่ทันขาดคำคนไข้หยุดหายใจ เขียว รีบทำการช่วยฟื้นคืนชีพ คนไข้ไม่รู้สีกตัวแต่สัญญาณชีพดีขึ้น ผมได้อธิบายให้สามิรับทราบอาการและ แนวทางการรักษาตั้งแต่แรกและบอกความคืบหน้าเป็นระยะๆตลอดจนการพยากรณ์โรคว่ามีอัตราการเสียชีวิตสูง พร้อมกับให้ตามญาติพี่น้องคนไข้ให้มาเยี่ยมด้วย ผมได้รายงานหัวหน้ากลุ่มงานทราบและจัดทีมรักษาประกอบด้วย อายุรแพทย์ กุมารแพทย์ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางหัวใจ ไต ต่อมไร้ท่อ ศัลยแพทย์ทางสมองวิสัญญีแพทย์รวมทั้งสูติ แพทย์ท่านอื่นๆด้วยเพื่อให้การช่วยเหลืออย่างดีที่สุดเนื่องจากโอกาสที่คนไข้จะเสียชีวิตสูงมาก เมื่ออาการคงตัวแล้ว จึงได้ผ่าตัดคลอดและลงท้ายด้วยการตัดมดลูกเนื่องจากเลือดออกไม่หยุดจากมดลูกไม่แข็งตัวและภาวะDIC. ทารก แรกคลอดมีภาวะขาดออกซิเจนแรกเกิดได้รับการดูแลโดยกุมารแพทย์อย่างใกล้ชิดแต่ก็เสียชีวิตในอีก3วัน คนไข้ ได้รับการดูแลต่อในICUโดยไม่รู้สีกตัว ผมได้อยู่ดูแลอย่างใกล้ชิดโดยตลอดไม่ได้ไปคลินิกเย็นนั้นอยู่ร่วมกับสามิและ ญาติ ผมได้อนุญาตให้สามิและญาติเข้าเยี่ยมดูอาการตลอดเวลาให้จับมือคนไข้พูดคุยให้กำลังใจ ผมเชื่อว่าคนไข้ยังคง รับรู้ได้และทำให้ญาติมีส่วนในการได้ดูแลคนไข้ทั้งยังเห็นพวกเราช่วยกันอย่างดีที่สุด คนไข้เสียชีวิตราว4ทุ่มวันนั้น ผมและสามิมอดกันร้องไห้ด้วยความเห็นใจ สามิเอ่ยคำขอบคุณนับครั้งไม่ถ้วน แม่คนไข้บอกว่าหมอช่วยดีที่สุดแล้ว ลูกสาวคงมีบุญอยู่แค่นี้ ผมจึงเชื่ออยู่เสมอว่าถ้าเราทำให้ครบทั้ง3ข้อตามที่อ.บุญยงค์แนะนำ ก็ไม่ต้องกลัวว่าใครจะ มาฟ้องร้องเราและไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับคนไข้ระหว่างการรักษาถ้าเราอยู่ร่วมกับคนไข้และครอบครัวพร้อม ช่วยเหลือด้วยความเห็นอกเห็นใจย่อมเป็นการดูแลด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้อย่างแท้จริง

5:Humannized health care(5)/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้(5)

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"ความสุขที่แท้มีอยู่แต่ในงาน"

"ความสุขที่แท้มีอยู่แต่ในงาน"เป็นคำของท่านพุทธทาสที่พร่ำสอนให้เรามีความสุขกับงานที่ทำ ทั้งยังสอนอีกว่า "ถ้าเราทำงานเพื่อเงิน ความสุขจะเกิดก็ต่อเมื่อได้รับเงินตอบแทน แต่ถ้าเราทำงานเพื่องาน ความสุขจะเกิดตั้งแต่เราเริ่มทำงาน"

วันก่อนมีน้องๆพยาบาลมาขอพบเพื่อคุยเรื่องเงินเดือนและค่าล่วงเวลาโดยบอกว่าเข้าใจว่าตามที่ผอ.บอกเงิน ไม่ใช่สิ่งสำคัญที่สุดแต่ก็ถือว่ามีความจำเป็นกับชีวิตเหมือนกัน โดยเฉพาะเงินที่ควรได้ตามสิทธิ ผมฟังแล้วก็ดีใจที่น้องๆทุกคนยังมีความสุขจากการทำงานในรพ. เรื่องเงินนั้นจริงอยู่ ว่ามีความจำเป็นแต่เราก็ต้องรู้จักใช้ให้เป็นจึงจะเกิดความสุข บางคนใช้จนเกินตัวทำให้เป็นหนี้ต้องเอาเงินอนาคตมาใช้เมื่อถึงสิ้นเดือนเหลือเงินไม่เท่าไรบางที่ต้องไปกู้หนี้ยืมอีก ไม่มีวันสิ้นสุด วันนั้นผมฟังแล้วปัญหาเกิดกับระบบการจ่ายเงินและข้อมูลรายละเอียดในการได้รับค่าตอบแทน จึงได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ ผมเห็นด้วยว่าความยุติธรรมและโปร่งใสเป็นสิ่งสำคัญที่สุดโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับเรื่องเงิน

ผมคิดอยู่เสมอว่าคนเราถ้าใจเป็นสุขเราก็พร้อมที่จะทำงานบริการให้คนอื่น ตรงกันข้ามเมื่อใจเราเป็นทุกข์ การจะไปทำงานเพื่อให้บริการคนอื่นย่อมยากที่จะมีประสิทธิภาพเต็มที่ ผมจึงคำนึงถึงความสุขในครอบครัวต้องมาก่อนเสมออย่างที่ผมมีความเชื่อมั่นว่าความกตัญญูเป็นเครื่องหมายของคนดี คนใดที่ไม่มีความกตัญญูต่อพ่อแม่จะให้เชื่อว่าเป็นคนดีนั้นคงเป็นไปได้ยาก ผมจึงเน้นอยู่เสมอให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องดูแลพ่อแม่ให้ดีแม้ว่าจะอยู่ไกลกันก็ต้องหมั่นส่งข่าวสื่อสารถึงกันอย่างสม่ำเสมอไม่รู้จะพูดอะไรเพียงบอกถึงความรักความห่วงใยที่มีต่อท่านก็รู้สึกว่าเป็นสุขแล้ว เหมือนที่ผมโทรถึงคุณแม่ยายทุกเช้าได้รับพรที่ท่านให้"good day"ทุกครั้งทำให้ใจเรามีความสุขพร้อมที่จะทำงานเพื่อคนอื่นทันที ทุกครั้งที่ผมถามว่าท่านต้องการอะไรหรือไม่คำตอบก็คือพอแล้วอายุพอถึง80ปีก็รู้สึกว่าจะไม่ยากได้อะไรเพียงแต่ให้รู้ว่าลูกหลานมีความสุขก็พอแล้วและที่สำคัญที่สุดก็คือขอให้ตัวเองไม่เป็นภาระให้ลูกหลาน แม้ผมจะพร่ำบอกทุกครั้งว่าเป็นหน้าที่ของลูกหลานอยู่แล้วที่จะได้ตอบแทนพระคุณอันยิ่งใหญ่ของท่านก็ตาม ช่างเป็นความรักอันยิ่งใหญ่ดังคำสอนที่ว่า"ความรักของแม่นั้นคือรักที่ไม่หวังสิ่งตอบแทน"

ผมยังจำได้แม่นเมื่อคราวที่คุณยายยังมีชีวิตอยู่และป่วยเป็นอัมพาต ทุกเช้าตี5คุณพ่อผมจะตื่นเพื่อเช็ดตัวให้คุณย่าพร้อมประแป้งแต่งตัวให้เสร็จป้อนข้าวแล้วอุ้มนั่งรถเข็นรอใส่บาตรที่หน้าบ้านทุกเช้า เมื่อผมกลับไปเยี่ยมบ้านคุณพ่อจะบอกเสมอให้รักษาหรือทำทุกอย่างให้ย่ามีชีวิตอยู่ คุณพ่อไม่ถือว่าเป็นภาระแต่รู้สึกเป็นสุขที่ได้ปรนนิบัติท่าน แต่ทุกครั้งที่ได้คุยกับย่าท่านจะบอกผมทุกครั้งว่าไม่ต้องรักษาหรือช่วยอะไรท่านอีก ไม่อยากมีชีวิตอยู่แล้วรู้สึกสงสารที่เป็นภาระให้พ่อผม เห็นไหมครับว่าสองความรู้สึกที่แตกต่างแต่ก็เป็นความรักความผูกพันของแม่ลูกที่ยิ่งใหญ่

ครั้งหนึ่งที่ผมมีโอกาสได้พาแม่ชิตันสนียไปเยี่ยมคนไข้ตามหอผู้ป่วย ระหว่างทางพบคุณยายอายุราว70กว่าปีนอนอยู่บนเปลหน้าห้องฟอกไต ใบหน้าบ่งบอกถึงความทุกข์ความกังวลไม่มีความสุข มีลูก2คนชายหญิงยืนอยู่ข้างๆ

อายุน่าจะ50ปีเศษแล้ว แม่ซีเข้าไปจับมือแล้วถามไถ่อาการต่างๆและถามถึงความเจ็บป่วยว่าเป็นอย่างไรกังวลเรื่องใด ปรากฏว่าคุณยายไม่มีความสุขเพราะรู้สึกว่าคุณเป็นภาระให้ลูกๆต้องพามาพอกเลือดสัปดาห์ละ2ครั้งเสียทั้งเวลาและเงินทอง แม่ซีจึงถามลูกๆทั้ง2คนว่ารู้สึกเป็นภาระหรือไม่ ลูกๆตอบพร้อมรอยยิ้มว่าไม่รู้สึกเช่นนั้นและรู้สึกว่ายินดีที่จะพามารักษาตามหมอนัดทุกครั้ง แม่ซีจึงจับแขนคุณยายและพูดว่าเห็นไหม คุณยายกำลังทำบุญที่ยิ่งใหญ่ ให้ลูกหลานได้แสดงความกตัญญูรู้คุณปรนนิบัติแม่ยามเจ็บป่วย คุณยายควรมีความสุขที่ได้ให้ลูกหลานมีโอกาสได้ทำบุญกุศลอันยิ่งใหญ่ ไม่น่าเชื่อว่าจากคำพูดนี้จะทำให้ใบหน้าคุณยายคลายความกังวลลงและมีรอยยิ้มให้ลูกทั้งสอง เป็นภาพประทับใจที่ยังคงอยู่ในความทรงจำของผมอยู่เสมอ

ผมมักจะเล่าประสบการณ์ดีๆเช่นนี้ให้เจ้าหน้าที่ฟังเช่นเมื่อตามแม่ซีค้นสนีย์ไปเยี่ยมคนไข้ผมจะเห็นภาษาที่ท่านแสดงออกต่อคนไข้ ด้วยสายตาที่เปี่ยมไปด้วยความเมตตาความปรารถนาดีและการสัมผัสที่อ่อนโยนแม้ในคนไข้ที่ไม่รู้สึกตัวหรือคำพูดที่กล่าวให้กำลังใจญาติผู้ดูแลพร้อมแววตาที่แสดงถึงความเห็นใจที่แสดงออกด้วยความจริงใจเป็นการกระทำด้วยหัวใจที่ปราศจากการเสแสร้งทำให้ญาติๆรู้สึกได้ถึงความปลอดภัยและมีกำลังใจที่จะต่อสู้ดูแลคนไข้ด้วยความปรารถนาดี

ดังนั้นทุกครั้งที่เราปฏิบัติต่อคนไข้ต้องทำเสมือนว่าเป็นญาติพี่น้องของเราอยู่เสมอ ทำจนเป็นนิสัยเป็นวัฒนธรรมที่ฝังงมซึ่งจะส่งต่อจากรุ่นสู่รุ่นให้เป็นที่เลื่องลือว่ารพ.น่าน ประเทศไทยนั้นดูแลคนไข้ด้วยใจไม่ว่าจะยากดีมีจนหรือเชื้อชาติสัญชาติใดๆ

ผมต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่รพ.ทุกระดับทั้งในอดีตและปัจจุบันที่ยังคงรักษาสิ่งที่ฝังงมนี้ให้สืบเนื่องต่อกันตลอดกาลนาน

8. Humanized health care/การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"บาปไม่บาปอยู่ที่เจตนา"

ปัญหาเรื่องความรุนแรงในเด็กและสตรีในสังคมไทยยังเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาเพียงแต่เรายังไม่สามารถเข้าถึง เพราะส่วนใหญ่เป็นเรื่องในครอบครัวไม่ต้องการให้คนอื่นรู้ถือเป็นเรื่องน่าอายจึงทำให้ผู้ถูกกระทำถูกละเลยและ ผู้กระทำไม่ได้รับการบำบัดหรือเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม จึงเป็นปัญหาที่หลบซ่อนรอให้พวกเราค้นหาและช่วยกัน แก้ไขเยียวยาด้วยหัวใจอย่างแท้จริงโดยไม่มีคำว่าบาปกรรมหรือหลีกเลี่ยงว่าไม่ใช่หน้าที่ของเราที่จะช่วยเหลือผู้ที่ถูก กระทำจนกว่าคนนั้นจะเป็นคนที่เรารู้จักหรือเกี่ยวข้องด้วย ตัวอย่างที่ผมจะเล่าต่อไปนี้ เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และทำให้ผมมีความสุขทุกครั้งที่คิดถึงและยังคงอยู่ในความทรงจำของผมที่ไม่มีวันลืม

ดญ.อายุ14ปี เป็นลูกสาวคนเดียว พ่อแม่อาชีพทำนา อยู่ในอำเภอรอบนอก เป็นเด็กเรียบร้อยเรียนเก่งเป็น หัวหน้าห้องเพื่อนๆ รักทุกคนและเป็นที่รักของครูได้รางวัลเรียนดีมารยาทงามของโรงเรียน วันหนึ่งครูเชิญ ผู้ปกครองไปพบเนื่องจากเด็กมีพฤติกรรมเปลี่ยนไปไม่ตั้งใจเรียนการเรียนตกต่ำไม่เล่นกับเพื่อนๆ ชอบเก็บตัวอยู่คนเดียวไม่ทำหน้าที่หัวหน้าห้อง แม่เด็กบอกกับครูว่าที่บ้านก็เหมือนกันเด็กไม่ยอมออกไปเล่นกับเพื่อนเหมือนเมื่อก่อน และยังปัสสาวะใส่ที่นอนทุกวันแม่ต้องซักผ้าปูที่นอนทุกวัน ครูจึงแนะนำให้แม่พาไปหาหมอบอกว่าอาจเป็น โรคเบาหวาน แม่พาเด็กไปตรวจที่รพ. กุมารแพทย์คลำได้ก้อนที่ท้องน้อยสงสัยเนื้องอกจึงส่งปรึกษาสูติแพทย์พอดี ผมอยู่เวรตรวจไอพีตีพบว่าเด็กไม่พูดอะไรเลย คลำได้ก้อนที่เหนือหัวเหน่าขนาดประมาณมดลูกตั้งครรภ์16 สัปดาห์ จึงนำไปทำอัลตราซาวด์พบว่าเด็กตั้งครรภ์ได้16สัปดาห์ จึงส่งเด็กไปให้นักสังคมสงเคราะห์และ นักจิตวิทยาซักประวัติอย่างละเอียดพบว่าเด็กไม่เคยมีประวัติใกล้ชิดผู้ชายมาก่อน มีเพียงครั้งเดียวเมื่อประมาณ4 เดือนก่อนคุณลุงซึ่งเป็นพี่ชายแท้ๆ ของแม่ได้ขอตัวเด็กไปช่วยดูแลลูกสาวที่กำลังเป็นไข้ ภรรยาสูญเสียชีวิตเมื่อ 6 ปีก่อนมีลูกสาวคนเดียวเรียนอยู่มหาวิทยาลัยในจังหวัด เด็กได้ช่วยเช็ดตัวพี่สาวดูแลจนไข้ลง ลุงขอให้เด็กค้างที่บ้าน โดยให้นอนอีกห้องหนึ่ง เด็กให้ประวัติว่าเวลา4ทุ่ม ได้ยินเสียงประตูเปิดแล้วก็จำอะไรไม่ได้เลย จิตแพทย์เชื่อว่าเด็ก ใช้กลไกในการป้องกันตัวเองโดยการลืม (ถ้าจะให้จำได้ต้องใช้วิธีสะกดจิต) จำได้เพียงว่าตอนเช้ารู้สึกแสบเวลาฉี่ และเจ็บบริเวณจิมพร้อมมีเลือดออกด้วย ผมจึงนำข้อมูลที่ได้เข้าหารือในคณะกรรมการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูก กระทำรุนแรงของรพ.ซึ่งมีผมเป็นประธาน

คณะกรรมการฯ ตัดสินว่าให้ทำแท้งเพื่อเป็นการช่วยเหลือเด็กที่ควรมีอนาคตไกล ไม่ควรต้องมารับกรรมจาก สิ่งที่ลุงทำไว้และควรมีแนวทางในการนำตัวลุงไปลงโทษ ขณะนั้นยังไม่มีพรบ.คุ้มครองเด็ก จึงได้เรียนปรึกษามูลนิธิ พิทักษ์เด็กที่กทม. ซึ่งได้แนะนำให้พาเด็กไปแจ้งความจึงจะเอาผิดลุงได้และต้องคำนึงถึงสิทธิเด็กในครรภ์ด้วยกรณีนี้ จะทำแท้ง

แต่คณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วเห็นควรทำแท้งเนื่องจากเด็กถูกข่มขืนและครรภ์เพิ่งได้16สัปดาห์เด็กในครรภ์ยังไม่มีสิทธิเนื่องจากเกิดออกมายังไม่มีชีวิตรอด นักสังคมฯ ซักชวนให้แม่พาเด็กไปแจ้งความตาม คำแนะนำ ตอนแรกแม่ไม่ยอมเนื่องจากกลัวว่าพ่อซึ่งเป็นคนอารมณ์ร้อนจะไปทำร้ายลุงซึ่งเป็นพี่ชายแท้ๆ แต่ใน

ที่สุดก็ยอมให้นักสังคมฯพาไปแจ้งความในวันอาทิตย์แต่ตำรวจไม่สามารถรับแจ้งความได้เนื่องจากเด็กไม่ยอมพูดสักคำ ผมจึงโทรฯปรึกษาอัยการจังหวัดซึ่งเป็นเครือข่ายคณะทำงานด้วย ท่านแนะนำให้ตำรวจเชิญตัวลุงไปสอบสวนในฐานะผู้ต้องสงสัยได้ วันจันทร์ร้อยเวรเชิญตัวลุงไปสอบสวน และโทรฯแจ้งผมว่าจากประสบการณ์เป็นสารวัตรสอบสวน10 ปี เชื่อว่าลุงบริสุทธิ์ ผมจึงขอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาอีกครั้ง เป็นไปได้ไหมว่าเด็กหลอกพวกเรา ซึ่งทุกคนลงความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่าเชื่อเด็กได้และมั่นใจว่าลุงเป็นคนทำ ผมจึงเชิญคุณลุงมาพบที่รพ.ซึ่งก็พบว่าลุงรูปร่างสันตดยกมือไหว้พร้อมยืนยันว่าไม่ได้ทำแน่นอนเป็นคนรักหลานและธรรมมะธรรมไม่ว่าเข้าวัดฟังเทศน์ทุกวัน พระ ผมจึงขอเจาะเลือดลุงเพื่อตรวจ DNA ยืนยันความบริสุทธิ์ซึ่งลุงก็ยินยอม ผมจึงเจาะเลือดเด็กพร้อมเจาะน้ำคร่ำส่งตรวจที่คณะนิติเวชคณะแพทยฯมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อตรวจDNA ยืนยันความเป็นพ่อแม่ลูก ก่อนทำแท้งผมได้เชิญครูใหญ่มาให้ข้อมูลว่าเด็กเป็นเนื้องอกในท้องแต่จะรักษาด้วยยาจะทำให้เด็กอ่อนแอจึงไม่อนุญาติให้ใครเยี่ยมเพื่อให้ครูใหญ่บอกกับเพื่อนๆที่โรงเรียนจะได้ไม่เป็นห่วง (ผมยอมโกหกครูใหญ่เพื่อให้คนรู้น้อยที่สุดเพื่อประโยชน์ของเด็ก และก็บอกเด็กในทำนองเดียวกันซึ่งเด็กก็รับรู้ว่าเป็นก้อนเนื้องอก) ผมได้ทำแท้งโดยวิธี condon balloon ซึ่งก็สำเร็จโดยปลอดภัย ผมรู้เลยว่าเด็กเป็นที่รักของเพื่อนๆ จริงเพราะเพื่อนๆได้นานกะเรียนที่ไปด้วยกระดาดใส่ขวดแก้วมาฝากเป็นพันๆตัว เด็กอยู่โรงพยาบาลราว1สัปดาห์ก็กลับบ้าน

1 เดือนต่อมาเด็กมาตรวจตามนัดผมจำไม่ได้เพราะเด็กใส่ชุดนร.สะอาดเรียบริ้วร่าเริงแจ่มใส ส่งเสียงทักทายมาแต่ไกลว่าคุณหมอจำหนูไม่ได้เธอหนูเป็นเนื้องอกคุณหมอรักษาหายไม่มีก้อนแล้วพร้อมกับใช้มือลูบบริเวณท้องให้ดูและยังบอกด้วยความมั่นใจว่าหนูจะเป็นหมอในอนาคตเพื่อมารักษาคนอื่นที่ไม่สบายเหมือนหนู ผลการตรวจ DNA พบว่า99.99% เป็นพ่อแม่ลูกกัน ลุงหลบหนีแต่ถูกจับได้และตัดสินจำคุกในที่สุด

เด็กคนนี้ให้ความรู้สึกละเอียดต่างๆที่มีคุณค่าต่อความเป็นแพทย์ของผม

1. การเป็นแพทย์เราต้องรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวมทั้งกายจิตวิญญาณและสังคม
2. การทำงานให้ครบองค์รวมต้องทำเป็นทีม พร้อมเปิดใจรับฟังความเห็นทุกๆคนก่อนที่จะสรุป
3. แพทย์ต้องมีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้ป่วยให้ถึงที่สุด
4. ถึงแม้เป็นแพทย์เราก็สามารถสร้างความเป็นธรรมให้สังคมได้แม้อาจจะยากลำบากบ้าง
5. ผมมีความสุขมากที่อย่างน้อยได้ช่วยเหลือเด็กคนหนึ่งให้กลับมาเร้าเริงเป็นคนดีให้สังคม มีอนาคตที่สดใส (โดยทั่วไปจากการติดตามพบว่าเด็กเหล่านี้หลังคลอดลูกแล้วมักจะเป็นคนที่รู้สึกว่าการทำแท้ง ไร้ซึ่งศักดิ์ศรีจะไม่ประสบผลสำเร็จในชีวิต)และที่สำคัญได้สร้างแรงบันดาลใจให้เด็กคนนี้ที่ต้องการจะเป็นหมอเพื่อช่วยผู้ป่วยที่เดือดร้อน ซึ่งผมเชื่อมั่นว่าเธอทำได้ จะเป็นหมอดีในอนาคต

ผมต้องขอขอบคุณทีมงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ขอขอบคุณพ่อแม่ที่สนับสนุนให้ผมเรียนแพทย์และหวังว่าผู้ป่วยรายนี้คงจะสร้างแรงบันดาลใจให้พวกเรามีความภูมิใจในวิชาชีพและพร้อมทุ่มเททำงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยทุกคนอย่างเต็มความสามารถ

การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานความรู้ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นความเจ็บป่วยที่เกิดจากโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ แต่การเจ็บป่วยนั้นอาจเกิดจากการที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำบางอย่างเช่นถูกข่มขืนก็ถือว่าเราต้องแสดง

ความเห็นใจและพยายามหาทางช่วยเหลือให้ดีที่สุดสำหรับผู้ได้รับผลกระทบนั้น

สิ่งที่เราทำอาจจะไม่มีใครกล้าตัดสินว่าผิดหรือถูกขอเพียงเอาผู้ที่ได้รับผลกระทบนั้นเป็นศูนย์กลาง โดยไม่ต้องการ
สิ่งตอบแทนใดๆ เราจะมี ความภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่เดือดร้อนให้กลับมาใช้ชีวิตตามปกติได้อีกครั้งหนึ่ง
จึงถือว่าการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจอย่างแท้จริง

6:Humanized health care(6):การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจบนพื้นฐานของความรู้(6)

นพ.พิชญ์ ชันติพงษ์

"Sufferer VS Healer"

ผมมักจะพูดถึงความโชคดีของพวกเราที่ได้ประกอบอาชีพเพื่อหาเลี้ยงตัวเองและครอบครัวโดยทำงานในแวดวงสาธารณสุข นอกจากจะได้เงินตอบแทนแล้วยังได้บุญกุศลจากการได้ช่วยคนไข้ที่เจ็บป่วยให้หายจากโรคด้วย ถ้าเราจะแบ่งคนที่อยู่โรงพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก sufferers:

หมายถึงผู้ที่ระทมทุกข์จากการเจ็บป่วยทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วกลุ่มนี้ไม่ได้มีเพียงคนไข้เท่านั้นที่ทุกข์แต่รวมถึงคนรอบข้างด้วยไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่สามีภรรยาญาติพี่น้องตลอดจนคนรู้จัก พวกเราทุกคนเคยมีประสบการณ์กันมาบ้างแล้วเวลามีใครเจ็บป่วยที่เราเกี่ยวข้องด้วยเราจะรู้สึกกังวลไปด้วยตามความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง ผมจะมองเห็นทุกครั้งที่ถูกผู้ป่วยพ่อแม่จะเป็นทุกข์ยิ่งกว่าลูกเสียอีกหรือเมื่อคราวพ่ออยู่ป่วยแม่อยู่ดูผู้ป่วยหนักกว่าอีกมันเป็นเรื่องธรรมดาที่เราจะพบได้ทุกวัน หลายคนเคยเห็นเมื่อมีคนไข้มาจากอำเภอรอบนอกจะมีญาติๆตามกันมาเต็มรถทีเดียว ผมจึงอยากให้พวกเราที่ทำงานด้านนี้ได้คำนึงถึงจิตใจของคนอื่นๆในกลุ่มนี้ นอกเหนือจากคนไข้ด้วย อีกกลุ่มหนึ่งคือ healers: เป็นกลุ่มผู้รักษาเยียวยาซึ่งก็รวมถึงแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกระดับ มีหน้าที่ช่วยเหลือให้คนไข้และญาติได้พ้นจากความทุกข์ที่เกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยที่ต้องเน้นว่าทุกระดับนั้นก็เพราะว่าทุกๆหน้าที่มีความสำคัญร่วมกันหมดเป็นการทำงานเป็นทีมที่จะต้องร่วมกันทำงานโดยยึดเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง ผมเชื่อเสมอว่าทุกปัญหาทางการแพทย์มีทางออกเสมอถ้ายึดเอาคนไข้เป็นศูนย์กลาง ผมมักจะบอกกับพวกเราอยู่เสมอว่าในเวลานี้เราโชคดีที่อยู่ในกลุ่มผู้รักษาเยียวยาแค่สักวันหนึ่งที่เราต้องไปอยู่ในกลุ่มคนไข้เราต้องการคนที่จะมารักษาดูแลเราอย่างไร เราจะได้คิดแล้วว่าเมื่อก่อนเราเป็นผู้รักษาแบบนั้นหรือไม่ ผมจึงขอเพียงให้พวกเรามีใจคิดถึงคนไข้และญาติสักนิดเราจะทำงานได้อย่างมีความสุขและกลุ่มคนไข้และญาติก็จะมีความสุขไปด้วย

เคยมีพระภิกษุท่านหนึ่งพูดถึงพวกเราว่าอาชีพหมอ พยาบาล ครุฑนั้นมีบุญมากเพราะทำงานที่ได้บุญทุกวันในขณะที่บางอาชีพเช่นคนขายเนื้อ คนงานโรงฆ่าสัตว์เมื่อใดที่ทำงานของตนก็ได้บาปไปด้วย ผมจึงหมั่นอธิษฐานอยู่เสมอให้ได้เกิดเป็นหมอทุกๆชาติ ขณะเดียวกันอาชีพของเราที่ต้องช่วยเหลือคนไข้ถ้าเราทำไปโดยไม่ได้ปรารถนาดีต่อคนไข้เราคงต้องมีบาปเพิ่มเป็นทวีคูณแน่ แต่ก็คงยากที่จะให้คนรุ่นใหม่ๆที่อายุน้อยเข้าใจเพราะยังมีข้อข้องใจเรื่องบาปกรรมและมีความต้องการในวัตถุมาก ผมจึงขอเพียงแค่ทำให้เต็มความสามารถ ทำด้วยความระมัดระวังและทำด้วยความปรารถนาดีต่อคนไข้เท่านั้นก็เพียงพอแล้ว

ผมเคยได้มีโอกาสพูดคุยกับพระอาจารย์หลวงพ่อคำเขียนชาวดป่าสุโขทัย ชัยภูมิ ท่านได้เล่าให้ฟังว่ามีครั้งหนึ่งท่านอาพาธหนักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ตอนนั้นไม่ค่อยรู้สึกตัว ท่านคิดว่าตายไปแล้วเพราะเห็นคนใส่ชุดขาวทั้งหลายมาอยู่รอบตัวท่านเต็มไปหมด คิดว่าอยู่บนสวรรค์แล้วมีแต่นางฟ้าและเทวดา แต่พอได้สติท่านก็รู้ว่าชุดขาวที่เห็นนั้นเป็นแพทย์และพยาบาลที่กำลังช่วยชีวิตท่าน ท่านจึงได้บอกว่า "คุณหมอและพยาบาลล้วนแต่เป็นเทวดาและนางฟ้าทั้งนั้น" เราจึงควรภูมิใจในวิชาชีพของเราและเดินทางทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด ไม่ต้องคำนึงถึงสิ่ง

ตอบแทนทางวัตถุเพราะสิ่งที่ได้มานั้นมีคุณค่ามากกว่าที่จะประเมินราคาได้และจะติดตัวเราตลอดไป คิดถึงเมื่อใดก็เป็นสุข แต่สำหรับพวกเราบางคนที่เราจัดเอาเปรียบคนไข้ก็อาจจะเป็นทวดาหรือนางฟ้าตกสวรรค์ก็ได้ ผมยังจำได้เมื่อครั้งเป็นแพทย์ใช้ทุนอยู่โรงพยาบาลเบตงเวลาบ่ายแก่ๆทุกวันผมจะเดินเยี่ยมคนไข้ทุกหอผู้ป่วย เมื่อพบว่ามีปัญหาจำเป็นต้องได้รับการผ่าตัดผมจะทำผ่าตัดทันที วันหนึ่งขณะเยี่ยมห้องคลอดพบว่ามีคนไข้ตั้งครรภ์ครบกำหนดและสงสัยรกเกาะต่ำ จำเป็นต้องทำผ่าตัดแต่ขณะนั้นขาดเลือด ผมตั้งใจบริจาคเลือดแต่พบว่าเป็นคนละกรุ๊ปจึงยังไม่สามารถทำผ่าตัดได้ สักครู่หนึ่งพยาบาลที่ห้องคลอดก็แจ้งให้ทราบว่ามีการเลือดตรงกับกรุ๊ปของคนไข้แล้วและคนไข้เริ่มเจ็บครรภ์พร้อมมีเลือดออกมากขึ้น ผมจึงทำผ่าตัดโดยด่วนปรากฏว่าเป็นรกเกาะต่ำเกือบทั้งหมดปลอดภัยทั้งแม่และลูก หลังผ่าตัดผมได้ทราบว่ามีการนัดหมายมาไม่นานอยู่เวรที่ห้องฉุกเฉินเป็นคนบริจาคเลือดให้หลังได้ทราบข่าวว่าคนไข้ต้องการเลือดด่วน นอนพยาบาลคนนี้เป็นคนที่ตั้งใจทำงานมากๆเป็นลูกสาวสวนยาง ผมเคยสนับสนุนขอให้ทางสธ. ส่งเรียนแพทย์ต่อแต่ในขณะนั้นยังไม่มีนโยบายโครงการ new track เหมือนปัจจุบัน ไม่งั้นเราคงมีหมอดีๆเพิ่มขึ้นอีกคนหนึ่ง

แต่ก็ไม่เป็นไรอย่างน้อยเราก็มีพยาบาลดีๆอยู่ในทีมไว้ดูแลคนไข้ ซึ่งต้องทำงานเป็นทีมโดยทุกคนต่างก็มีความสำคัญในการทำหน้าที่ของตน จะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งนั้นไม่ได้ ทีมที่ดีจึงต้องประกอบไปด้วยทีมงานที่ดีและมีการทำงานประสานกันได้ดีด้วย คนไข้จึงจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุด

จึงขอฝากไปถึงคุณหมอ พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ที่เพิ่งจบใหม่ๆว่าอย่าเกิดความทงตัว ไม่ว่าเราจะเรียนเก่งสักเพียงใด เมื่อจบมาแล้วเราจะต้องให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานและรุ่นพี่ๆเนื่องจากงานของเรานั้นไม่สามารถที่จะทำให้สำเร็จเพียงคนเดียวได้ จึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานเป็นทีมเริ่มด้วยการให้เกียรติผู้อื่นก่อนและอย่าลืมหาคิดถึงคำว่า

"ใจเขา.....ใจเรา" อยู่เสมอ เราจะเป็นอีกคนหนึ่งที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยรักของทุกคน