

เคล็ดลับไม่ลับของการทำงานที่สื่อยอด

รุจี รัตนเสถียร



“ไหนเรามี stroke fast track

ยังไง ทำไมคนไข้ผมนอนอยู่ในโรงพยาบาลแท้ ๆ ถึงไม่ได้ยาละลายลิ่มเลือด” เสียงจากปลายสายที่ดังลอดผ่านโทรศัพท์ถึงหัวหน้าหอผู้ป่วย นี่เป็นจุดเล็ก ๆ ที่ทำให้สะท้อนคิดว่าระบบบริการแบบช่องทางด่วนเพื่อให้การรักษาผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่เรา

เริ่มทำมาหลายปี ทำให้ลดระยะเวลาารอคอย และผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองที่ส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่นหรือมาถึงแผนกฉุกเฉินได้รับการรักษาด้วยยาละลายลิ่มเลือดได้ภายในระยะเวลาที่ประกันไว้วันนั้น มันใช้ไม่ได้กับผู้ป่วยที่เกิดโรคหลอดเลือดสมองในขณะที่นอนอยู่ในโรงพยาบาลเราเอง

นั่นเป็นเพียงหนึ่งตัวอย่างปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานประจำวัน ทำให้สั่งสมความเป็นตัวตน ที่ไม่มองหาเพียงความสำเร็จ หากจะเปรียบกับภาษาในการประกันคุณภาพโรงพยาบาล อาจเป็นคนที่มักจะมองหา “โอกาสพัฒนา” เสมอ จึงทำให้ในทุกกระบวนการในการทำงานจะพยายามคิดว่า สิ่งที่มีปฏิบัติอยู่นั้น มีจุดไหนที่จะสามารถทำให้ดีขึ้นได้อีก และทุกความผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ความคิดแรกที่ผุดขึ้นในใจเสมอคือ “เราจะแก้ไขอย่างไร หรือ ต่อไปเราจะทำอย่างไรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในอนาคต” เพราะบางความผิดพลาดนั้นอาจต้องแลกมาด้วยชีวิตหรือความพิการของผู้ป่วย

เมื่อได้รับการมอบหมายให้ถ่ายทอดประสบการณ์หรือสิ่งใดที่ทำให้ผู้เขียนมีสไตล์ “การทำงานแบบนี้” ผู้เขียนพยายามเลี่ยงที่จะใช้คำว่า “การทำงานที่สื่อยอด” เพราะโดยส่วนตัวไม่เคยคิดว่าตนเองทำงานได้สื่อยอด ทุกช่วงเวลาชีวิตต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะเมื่อใดตัวเราเองเกิดความคิดที่คิดว่าตนเองเก่งหรือสื่อยอดแล้ว นั้นหมายถึงสัญญาณอันตรายที่จะทำให้เราหยุดที่จะพัฒนาตนเอง

ประสบการณ์ตลอดการดำเนินชีวิตที่ผ่านมา การที่เกิดมาในครอบครัวชาวจีนที่มาตั้งหลักปักฐานในเมืองไทย ทุก ๆ อย่างต้องสร้างมาด้วยน้ำพักน้ำแรงของตนเอง คิดจะทำอะไรแล้วต้องพยายามทำจนสุดความสามารถ ไม่เอารัดเอาเปรียบเบียดเบียนผู้อื่น ประกอบกับการที่พ่อผู้เป็นเสาหลักของครอบครัวได้เสียชีวิตไปด้วยโรคมะเร็งในขณะที่ลูกสาวทั้ง 4 คนยังเรียนหนังสือไม่จบสักคน การที่เป็นพี่คนโตในครอบครัวทำให้ต้องรับผิดชอบดูแลแม่และน้อง ๆ ตามที่ได้เคยให้คำมั่นสัญญาไว้กับพ่อ ประสบการณ์ในการเรียนที่ชะตาชีวิตเหมือนเล่นตลก กว่าที่จะจบปริญญาโทนั้นต้องเปลี่ยนวิธีวิจัยหลายครั้ง จนมีประสบการณ์ในการเขียนหลายรูปแบบ และรับปริญญาหลังเพื่อนร่วมรุ่น หากเปรียบไปทำให้นึกถึงการที่คนโบราณตีเหล็กจนกลายเป็นศาสตราวุธที่ใช้ต่อสู้พาดฟันกับศัตรู เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นล้วนหล่อหลอมตัวตนที่มุ่งมั่นพัฒนาตนเอง เรียนรู้พยายามทำในสิ่งที่คนส่วนใหญ่มองว่าเป็นปัญหายุ่งยาก อาจจะใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่จะเข้าใจและไขต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้คนที่กำลังมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ทำให้มองเรื่องราวที่เกิดขึ้นรอบตัวอย่างเข้าใจและไม่ตัดสินโดยใช้ตนเองเป็นบรรทัดฐาน

ในบางเหตุการณ์ผู้คนทั่วไปอาจมองเห็นเรื่องเล็ก ๆ แต่อาจยิ่งใหญ่สำหรับใครอีกหลายคน ผู้เขียนจึงอยากแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานให้ผู้อ่านได้เรียนรู้สักเรื่อง ครั้งหนึ่งเสียงคนไข้ที่กำลังนอนให้ตรวจความหนาของผนังด้านในของหลอดเลือดแดงที่คอถามขึ้นว่า “หมอยังทำงานที่นี้อยู่หรือ” เนื่องจากขณะนั้นผู้เขียนได้ช่วย resident (ซึ่งตอนนี้ได้กลายเป็นอาจารย์แพทย์แล้ว) ทำวิจัย เมื่อได้ยินเสียง ผู้เขียนจึงหันไปฟังพินิจดวงหน้าหญิงวัยกลางคนที่กำลังหันหน้าไปอีกทาง เพื่อผู้เขียนสามารถตรวจหลอดเลือดได้ถนัด ด้วยความสงสัยจึงตอบไปว่า “คะ เราเคยเจอกันเมื่อไหร่คะ” หญิงคนนั้นเล่าถึงเหตุการณ์หลายปีที่ผ่านมา ที่เธอเคยพาน้องชาย ขณะนั้นเป็นโรคหลอดเลือดสองแตกมา



โรงพยาบาลในขณะที่มีอาการสาหัสมากจนแพทย์ไม่สามารถทำการผ่าตัดเพื่อช่วยชีวิตเขาได้ทัน เธอเล่าว่า ตอนนั้นผู้เขียนได้ให้ข้อมูลการพยากรณ์โรค จึงทำให้เขาตัดสินใจขอน้องชายกลับไปดูแลในวาระสุดท้ายของชีวิตที่บ้านอย่างอบอุ่นท่ามกลางบุคคลผู้เป็นที่รัก

จากลักษณะของผู้ป่วยที่มีความรุนแรงและซับซ้อนมากดังกล่าวในโรงเรียนแพทย์ จึงต้องการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูงหรือเชี่ยวชาญ ที่สามารถบูรณาการหลักฐานเชิงประจักษ์และประสบการณ์ในการทำงาน จนสามารถประเมิน

สถานการณ์ พยากรณ์ความรุนแรงและผลลัพธ์การรักษา มีศิลปะในการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่ญาติผู้ป่วยเพื่อให้โอกาสมีส่วนร่วมวางแผนการรักษา นอกจากนั้นการตัดสินใจบริหารจัดการอัตรากำลัง วางแผนระบบงานในแต่ละเวลาที่รับผิดชอบ ตลอดจนพัฒนาเครื่องมือในการประเมินและให้การดูแลแบบประคับประคองที่มีความเฉพาะกับผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง จนสามารถพัฒนาต่อยอดจนเกิดการประสานงานกับทีมบริจาคตวิภาวะ ทำให้มีครอบครัวผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตัดสินใจบริจาคตวิภาวะในทุกปี โดยที่บุคลากรพยาบาลในทีมไม่เคยรู้สึกเหนื่อยล้า อยากหลีกเลี่ยงหรือเบี่ยงหน้า ตั้งแต่ขั้นตอนการทดสอบและประกาศภาวะสมองตาย ตลอดจนการ resuscitate เพื่อคงสภาพอวัยวะต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าทีมกาชาดทั้งทีมพร้อมสำหรับการปลูกถ่ายอวัยวะให้แก่ผู้ป่วยอีกหลายราย สิ่งตอบแทนเล็ก ๆ ที่ทีมเฝ้ารอฟังภายหลังจากร่างผู้บริจาคถูกเข็นออกจากหอผู้ป่วยเพื่อไปห้องผ่าตัด คือการกลับมาของผู้ประสานการบริจาคตวิภาวะเพื่อบอกเล่าว่ามีผู้ป่วยกี่รายที่ได้อวัยวะที่ไปช่วยต่อลมหายใจ และนำองค์กรเพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลในดวงใจ