

พยาบาลในดวงใจ

อุมาพร จำปาไหล พิเศษตะวัน 6 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไป



แนะนำรายละเอียดเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส ขอขอบคุณมากนะคะ ขอพระเจ้าอวยพร...” คำชื่นชมจากผู้รับบริการ เป็นเสมือนดั่งน้ำทิพย์ชโลมใจให้ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการอย่างดิฉันได้มีแรงหยดยืน ยึดมั่นในอุดมการณ์ของวิชาชีพพยาบาลต่อไป

ในยุคแห่งการแข่งขันทางการบริการด้านสุขภาพ เราในฐานะบุคลากรทางการพยาบาลคงหนีไม่พ้นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้สามารถยกระดับ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังว่าผู้รับบริการนั้นจะเกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการซ้ำในโอกาสภายภาคหน้า แต่ว่า... “เราต้องทำอะไรหละ...” ถึงจะสามารถเข้าไปอยู่ในหัวใจ เป็นพยาบาลในดวงใจของผู้รับบริการได้

เมื่อได้กลับมาลองคิดย้อนทบทวนถึงสิ่งต่างๆที่ผ่านเข้ามา จากประสบการณ์ในการทำงาน 18 ปีของการปฏิบัติวิชาชีพพยาบาลที่ผ่านมา สิ่งที่จะช่วยหล่อหลอมชีวิตพยาบาลให้มีจิตบริการนั้นคงเริ่มมาจากจิตใต้สำนึก จรรยาบรรณวิชาชีพ ที่มุ่งหวังให้ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น หนีจากโรคและความเจ็บปวดที่ต้องเผชิญ หรือเรียกง่ายๆว่า “ต้องเป็นผู้ที่มีพื้นฐานจิตใจที่ดี ห่วงดีต่อผู้อื่นอย่างจริงใจ” กอรปกับ เมื่อเริ่มเข้าทำงานในโรงพยาบาลนครเชียงใหม่ ได้ยึดมั่นในคติที่ว่า “ดูแลคุณภาพชีวิต พร้อมดวงจิตบริการ” ซึ่งนับได้ว่าเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่เปรียบผู้ป่วยเหมือนดังญาติพี่น้อง คนในครอบครัว คนที่เรารัก เพื่อมุ่งหวังให้เรานั้นดูแลผู้รับบริการได้อย่างใกล้ชิด เกิดสัมพันธภาพที่ดีงาม ผู้รับบริการไว้วางใจเหมือนมีลูกหลานมากคอยช่วยเหลือดูแลยามเจ็บไข้ได้ป่วย

“นางฟ้าสีขาว” คำกล่าวถึงพยาบาลในมุมมองของคนทั่วไป แสดงให้เห็นถึงความชื่นชม ให้เกียรติแก่วิชาชีพของเราเป็นอย่างมาก ซึ่งนัยยะของคำนี้มีสิ่งที่แฝงไว้ด้วยนั่นก็คือ ความคาดหวังของคนทั่วไปที่ต้องการได้รับการดูแลจากนางฟ้าในอุดมคติของเขาด้วยเช่นกัน เป็นที่ทราบกันดีว่าการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลนั้น จำเป็นต้องอาศัยการดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ทีมบุคลากรทางการพยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญมากด้วยเช่นกัน งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไปได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรเป็นอย่างมาก และพยายามสร้าง DNA ของชาวพิเศษทั่วไปมาโดยตลอด ซึ่งบุคลากรทางการพยาบาลงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไปทุกคนซึมซับและได้นำมาปฏิบัติตามจนเป็นกิจวัตรนั่นก็คือหลักคิด “Friendly Hospital” ที่ว่า “ต้อนรับประทับใจ Admitประทับใจ ห่วงใยในวันส่งกลับ รับผิดชอบเมื่อยามอยู่บ้าน” สิ่งเหล่านี้ช่วยหล่อหลอมให้พฤติกรรมบริการของบุคลากรทางการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไปเป็นที่ตรงใจของผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจจากการให้บริการของบุคลากร

การสร้าง ความพึงพอใจถือว่ายากแล้ว การที่จะสร้างความประทับใจถือว่ายากยิ่ง... “แล้วเราจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างไร...” คำถามที่ต้องการคำตอบของดิฉันก็ผุดขึ้นมาอีกครั้ง และการค้นหาคำตอบ

ค้นหาวิธีการก็ได้เริ่มขึ้นมาอีกเช่นกัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายตัวของดิฉันเป็นอย่างมาก “รู้เขา... รู้เรา... ครอบครัวยุคหนึ่ง” ประชาชน ชุมชน นักการทหารและนักปกครองได้กล่าวไว้ หากเรารู้ได้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ก็คงดี เพราะจะทำให้เราสามารถบริการได้โดนใจ ถูกใจผู้รับบริการ “แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรล่ะ... ว่าผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังอะไรจากการดูแลของเรา” และแน่นอนคำถามที่ดิฉันต้องการคำตอบนั้นก็น่าจะมีผู้ที่ต้องการทุ่มหัวใจและมัดใจผู้รับบริการไว้มายาวนานแล้ว ดิฉันจึงเริ่มการค้นคว้าหาคำตอบนั้นผ่านงานวิจัยทางการแพทย์ และนำมาประยุกต์ใช้ผ่านการทำโครงการพัฒนาคุณภาพทางการแพทย์พยาบาล เพื่อที่ทีมบุคลากรหอผู้ป่วยพิเศษ ตะวัน 6 ทุกคนจะได้เป็นพยาบาลในดวงใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริง เมื่อค้นหาคำตอบทางวิชาการก็พบถึงความต้องการความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติจากการดูแลของทีมพยาบาลว่าสิ่งนั้นก็คือการที่ 1) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาท 2) เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 4) เจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้การบอกเล่าเทคนิคเกี่ยวกับวิธีพิชิตใจผู้รับบริการจากผู้ที่ได้รับคำชื่นชมอยู่บ่อยครั้ง ก็ช่วยเป็นทางลัดสู่ความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะเป็นเทคนิค “ยิ้ม นิด พิชิตใจ” “ตอบสนองฉับไว” “เข้าใจในความต้องการ” “บริการอย่างมีอาชีพ” และล่าสุดงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษทั่วไปได้บูรณาการนำเครื่องมือที่ช่วยให้เราสามารถค้นหาความต้องการเชิงรุกของผู้ป่วยเฉพาะรายมาใช้ เพื่อให้การดูแลตอบสนองได้อย่างเหมาะสม นั่นก็คือ การค้นหาความต้องการของผู้ป่วย (Need) จากเครื่องมือ “SITDOWN model” ผ่านการดูแลด้วยทีมบุคลากรที่เข้มแข็ง เมื่อรู้เขา... รู้เรา... ให้บริการแก่ผู้ป่วยคราใดก็ประทับใจทุกครั้ง



และแน่นอนการพัฒนาเมตเดหยุดตรงความสำเร็จที่ได้มา แต่การพัฒนาที่แท้จริงนั้นคือ การที่ทุกคนมีความคิดว่า “ทำให้ดีขึ้นกว่านี้อีกได้ไหม” ทำอย่างไร มุ่งเป้าที่ผู้รับบริการเป็นหลัก ช่วยกันค้นหา ค้นคว้าวิชาการ เครื่องมือแนวทาง นวัตกรรมต่างๆ ช่วยกันปรับปรุง มองเห็นถึงความสำคัญของทุกคนในทีม ดังคำนิยาม “COIT” และเหนือสิ่งอื่นใดการบริการอย่างมีอาชีพและบริการด้วยหัวใจ ย่อมนำพาบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทุกคนไปสู่หัวใจของผู้รับบริการเป็น “พยาบาลในดวงใจ” ได้อย่างแท้จริง