

การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

พยาบาล ER จัดเต็ม

เหตุการณ์ที่อยากจะเล่ามาจากการทำงานประจำของคุณพยาบาล ER ซึ่งคุณลักษณะพิเศษของพยาบาล ER คือ รวดเร็ว กระชับ ฉับไว รวมถึงการให้บริการ EMS ซึ่งคำสั่งอยู่ในเทรนนิม เหตุการณ์คือ วันหนึ่งเมื่อพยาบาล ER ทุกคนกำลังวิ่งวุ่น ทำงาน คนหนึ่งทำแผล คนหนึ่งฉีดยา พลันก็ได้ยินเสียงโทรศัพท์เรียกเข้าเบอร์ EMS ทันทีได้รับการร้องขอให้ออกไปรับคนไข้ จากอาการปวดท้องมาก ปัสสาวะไม่ออก พยาบาลคนหนึ่งซึ่งมีบุคลิกเสียงดัง พูดเร็วมาก กระโดดขึ้นรถ EMS พร้อมน้อง EMT-B ก็กระโดดขึ้นรถและทะยานออกจากโรงพยาบาล โดยพลันตามตัวชีวิตที่ตั้งไว้ต้องถึงเหตุภายใน 10 นาที นั้นแล เวลาผ่านไป 30 นาที รถ EMS คันเดิมจอดเอี๊ยด หน้าห้องฉุกเฉิน ทำยารถเปิดออก คุณพยาบาลและน้อง BMT-B ก็ได้เข็นคนไข้ลงจากรถ เข้าห้องฉุกเฉิน ทันทีที่ผู้ป่วยชายไทย ผอมยาว หนวดเครา ก็ไม่ได้พบมีดโกนมาเป็นเดือนแน่ และมีกลิ่นเฉพาะบุคคลเมื่อรับผู้ป่วยแล้วพยาบาลประจำห้องก็ได้ให้การดูแลตามกระบวนการพยาบาลจนเสร็จสิ้นรายงานแพทย์มาตรวจผู้ป่วยเรียบร้อย ผู้ป่วยได้รับการฉีดยา บรรเทาอาการปวดท้อง สอนปัสสาวะโดยใช้สายคาไว้เรียบร้อย และมีแผนการรักษาให้รับไว้ในโรงพยาบาล และกระบวนการดูแลรักษาของห้องพยาบาลก็จบลง เตรียมย้ายผู้ป่วยเข้าตึกผู้ป่วยใน โดยพหลันครพยาบาลที่ทำหน้าที่รับผู้ป่วยมาจากบ้าน เดินเข้ามาดูผู้ป่วยอีกครั้งก่อนย้ายออกจากห้องฉุกเฉิน เธอได้ถามอาการผู้ป่วยด้วยเสียงอันดังว่า ป่วยท้องทุเลาหรือยัง ผู้ป่วยก็พยักหน้า คุณพยาบาลผู้มีบุคลิกกล้าหาญชาญชัยได้พูดเสียงดังว่า ก่อนเข้าห้องจะอาบน้ำ สระผมให้เธอ ให้เธอก่อนนะ แล้วก็เข็นเตียงผู้ป่วยไปยังห้องล้างตัว จัดการอาบน้ำสระผม โกนหนวดโกนเคราให้เรียบร้อย และให้น้อง EMT – B ผู้มีความสามารถพิเศษเป็นช่างตัดผมได้ตัดผมให้ผู้ป่วยอย่างเรียบร้อย สวยงาม แล้วจัดส่งตัวเข้าตึก

ขณะปฏิบัติภารกิจสดสีฉวีวรรณอยู่นั้น ใครเดินมาแถวห้องฉุกเฉินก็จะถามไถ่กันไม่ขาดปากว่า พี่บริการแบบนี้ให้ด้วยหรือ เราทุกคนในแผนกก็ได้แต่ยิ้ม เพราะพวกเราทุกคนรู้ว่า ผู้ป่วยคนนี้ไร้ญาติขาดมิตร เราทุกคนต้องช่วยกันดูแลทุกครั้ง ทุกอย่างเมื่อไปรับมาจากบ้าน แม้จะไม่ใช่เรื่องของความเจ็บป่วยก็ตาม โดยเฉพาะคุณพยาบาลคนนั้น คุณเธอไม่เคยปล่อยให้ผู้ป่วยคนไหนที่ผ่านการดูแลของเธอต้องเข้าไปตึกหรือกลับบ้านไปในลักษณะที่ดูไม่ดี คือถ้าไม่เรียบร้อยไร ไม่ได้หรอก

ที่อยากจะเล่าเพื่อจะบอกให้ใครๆ ได้ดูคุณพยาบาลคนนี้ไว้ว่า ตัดสินคนที่ภาพลักษณ์ภายนอกไม่ได้หรอก เพราะใครๆ มักจะพูดเธอว่า เสียงดัง ใจร้าย ไม่น่าเข้าใกล้ แต่จริงๆ แล้ว เธอเป็นคนจิตใจดี มีเมตตา กับผู้ป่วยอยู่เสมอ บุคลิกภาพภายนอกอาจปรุงแต่งให้สวยหรูแต่ไหนยอมทำได้ แต่ความงามของจิตใจแม้ยามเปลือยผลมิได้ปรุงแต่ง ก็ยังเปล่งประกายใสให้เห็นได้ตลอดเวลา สิ่งที่มีการกล่าวไว้ “ภาษากายสื่อถึงกาย ภาษาน้ำใจสื่อถึงใจ”

ปิดท้ายเรื่องเล่าจึงจบลงด้วยห้องฉุกเฉิน ไม่มีพื้นที่ปลูกผลไม้ แต่มีผลไม้ตามฤดูกาลที่ห้องฉุกเฉินทุกวัน แม้แต่วันนี้ กระท้อนกับเงายังกองบนโต๊ะเต็มไปหมดเลย

พยาบาลห้องฉุกเฉินอยากเล่า

