

เรื่องเล่าบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

เรื่อง หมอนวดหัวใจ

ช่วงบ่ายของวันทำกรวันหนึ่ง ขณะนั้นเวลาบ่ายโมงเศษ ๆ ฉันเพิ่งกลับเข้ามาทำงานแพทย์แผนไทย พบว่ามีคนไข้ 2 ราย รอรับบริการอยู่ คนหนึ่งเป็นคนไข้ชนิด อีกคนเป็นคนไข้รายใหม่

หมอ : ปวดความดันเลยคะ ยืนบัตรแล้วยังคะ

คนไข้ชนิด : ยืนแล้ว

หมอ : เป็นยังไงบ้างคะ อาการปวดขาดีขึ้นไหม

คนไข้ชนิด : ดีขึ้นมากเลย เดินก็ไม่ปวดแล้ว

.....

เมื่อซักประวัติคนไข้ชนิดเสร็จแล้ว จึงเรียกคนไข้รายใหม่ที่รอซักประวัติอยู่ มานั่งที่โต๊ะซักประวัติ

คนไข้รายนี้ ดูจากบุคลิกภายนอก น่าจะทำงานในส่วนราชการ สีหน้าไม่ยิ้มแย้ม ก่อนข้างเครียด อายุประมาณ 40 ต้น ๆ

หมอ : พี่ยืนบัตรแล้วยังคะ

คนไข้รายใหม่ : ยังไม่ยื่นคะ

หมอ : พี่ไปยื่นบัตรที่ห้องบัตรก่อนนะ แล้วมาที่นี่ได้เลย ไม่ต้องพบหมอ

.....2 นาทีผ่านไป.....

หมอ : พี่ปวดความดันเลยคะ

คนไข้เดินมานั่งที่เก้าอี้ พร้อมกับถามขึ้นมาว่า

คนไข้ : ที่นี้คิดค่าบริการยังไง

หมอ : นวดกับประคบ ถ้ากรณีเป็นการรักษา เป็นการนวดเฉพาะที่ ไม่คิดค่าบริการคะ ถ้านวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ครั้งละ 250 บาทคะ

คนไข้ : งั้นน้องก็ทำให้มันเป็นการรักษาซิคะ

คนไข้พูด พร้อมกับทำสีหน้าจริงจังเกมบังคับคู่สนทนาที่นั่งอยู่ตรงข้าม ทำเอาคนฟังรู้สึกไม่ค่อยดีเท่าไร

หมอ : แล้ววันนี้ที่มานวด ปวดตรงไหนคะ

คนไข้ : ไม่ได้ปวดตรงไหน แก่มานวดให้สบายตัว พี่เครียดด้วย

หมอ : เครียดเนื่องจากอะไรคะ

คนไข้ : เรื่องงานด้วย เรื่องอื่นด้วย นอนไม่หลับมานาน เป็นปี ๆ แล้ว

หมอ : รักษายังไงมาบ้างแล้วคะ

คนไข้ : รับยาที่ รพ.พัทลุง เป็นประจำ

หมอ : เคยนวดไหมคะ

คนไข้ : เคยนวดที่ร้านนวดครั้งนึง เขานวดทั้งตัว

(เหมือนจะบอกว่า วันนี้อายากนวดทั้งตัวด้วย)

หมอ : แล้วเป็นยังไงบ้าง

คนไข้รายใหม่ : ก็สบายตัวดี

หมอ : นอนหลับไหม

คนไข้ : ก็ยังนอนไม่หลับ

.....ขณะที่ซักประวัติอยู่ คนไข้ก็ยังมึนหน้าไม่ยิ้มแย้ม และดูค่อนข้างเครียดเหมือนเดิม.....

หมอ : เปลี่ยนเสื้อผ้าเลยคะ

.....หลังจากนวดเสร็จแล้ว จึงนัดให้คนไข้มารักษาต่อเนื่อง.....

.....เมื่อถึงวันนัด บ่ายสามโมงเศษ ๆ คนไข้เดินเข้ามาพร้อมกับสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส (และดูอารมณ์ดี ต่างจากครั้งก่อน) เดินมานั่งที่โต๊ะซักประวัติ.....

หมอ : สวัสดิ์คะ นวดไปวันก่อน เป็นยังไงบ้างคะ

คนไข้ : ดีขึ้นคะ (คนไข้ตอบ พร้อมกับยิ้มเล็กน้อย) นอนหลับสบายมากขึ้น ไม่รู้ว่ามันจะเกี่ยวกันไหม

นะ จากที่นอนไม่เคยหลับ ก็นอนหลับสบาย หมอไม่ได้นวดแค่ตัว แต่หมอนวดหัวใจให้ด้วย ทำให้รู้สึกสบายใจ (คนไข้พูด พร้อมกับสีหน้าจริงจังและรู้สึกเป็นกันเองมากขึ้น)

.....หลังจากนวดเสร็จ คนไข้ก็นั่งรอรับบัตรนัดมารักษาต่อเนื่อง

หมอ : พี่สะดวกมาวันไหนอีกคะ

คนไข้ : วันไหนก็ได้คะ สะดวกทุกวัน ถ้าเป็นไปได้อยากมาทุกวันเลย

(คนไข้ตอบ พร้อมกับยิ้มที่สื่อถึงความสบายใจ ไร้กังวล)

วันนั้น จำได้ว่าฉันรู้สึกดีมากๆ มันอืมอ่อม รู้สึกว่างานที่ทำมาทั้งวัน ไม่เหน็ดเหนื่อย หลังจากที่ได้ฟังประโยคนั้น รู้สึกดี และทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น สัมผัสได้ถึงความแตกต่างจากสีหน้าของคนไข้ที่มารับบริการครั้งแรก และครั้งที่ 2 ฉันไม่รู้ว่าคนไข้รู้สึกดี หรือประทับใจการบริการของเราตรงจุดไหน หรือประทับใจผู้ให้บริการคนไหน ตอนไหน แต่แค่เห็นรอยยิ้มของคนไข้ที่บอกว่าเขาอาการดีขึ้น พุดแล้วยิ้มแย้ม จากที่หน้าบึ้งตึง ดูแล้วเขารู้สึกสบายใจ ทำให้ผู้ให้บริการสบายใจไปด้วย ฉันคิดว่าแค่นี้ก็เพียงพอแล้ว สำหรับกำลังใจที่จะปฏิบัติงานในแต่ละวัน

ฉวีระพี บิลลาเต๊ะ