

“ทักษะการบริหารงาน OPD การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ทักษะในการยืดหยุ่น และไกล่เกลี่ย”

“เริ่มบรรจุโรงพยาบาลท่าวังผาในปี 2531 จากนักศึกษาพยาบาลก้าวเข้าสู่อาชีพพยาบาลวิชาชีพ ช่วงแรกๆพบปัญหาเนื่องจากประสบการณ์การทำงานมีน้อยมาก ทำอะไรไม่เป็น มักโดนกดดัน เนื่องจากตัวเองเป็นคนเรียนไม่เก่ง เมื่อฝึกงานก่อนจบมัก lose case แต่เมื่อมาทำงานกลับตรงกันข้าม จึงได้มีการเรียนรู้จากรุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อน โดยการทำงานแบบช่วยกันทำงาน ไม่มีเรื่องเงินหรือ โອที่เข้ามาเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้จากหมอสุภาพ อดีต ผอ.รพ.ท่าวังผา เช่น เรื่องการวัดอุณหภูมิของร่างกายโดยใช้ผิวสัมผัส การห่อเช็ด เป็นต้น ช่วงแรกของการทำงานเนื่องจากเป็นพยาบาลวิชาชีพ(ช่วงแรกๆของการทำงานจะมีพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค และส่วนมากพยาบาลวิชาชีพมักได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าเวร ถึงแม้ว่าจะจบใหม่มีประสบการณ์ไม่มากก็ตาม) จึงได้รับแต่งตั้งเป็นหัวหน้าเวร ward LR และ ER ทำทุกอย่างแต่ก็มีความสุขมาก มีครั้งหนึ่งเกิดอุบัติเหตุหมู่เป็นช่วงรอยต่อระหว่างเวรบ่ายและดึก ก็ไม่ได้ลงเวร ช่วยกันแบบ “พี่ช่วยน้อง” ช่วยกันเย็บแผล เย็บศพ จนกระทั่งเสร็จ ช่วงแรก กิน เที่ยว ด้วยกันเป็นทีม และรู้สึกชอบ ER”

“ได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้างาน OPD ตั้งแต่ก่อนย้ายที่ตั้ง โรงพยาบาลท่าวังผา ณ ตำแหน่งปัจจุบัน ช่วงนั้นไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เนื่องจากวิวุฒิ มักต่อต้าน ผอ และ หัวหน้างาน แต่อย่างไรก็ตามก็ได้เรียนรู้จากท่านเหล่านั้นเช่นกัน จากวันนั้นจนถึงวันนี้ชีวิตได้ผ่านประสบการณ์มากมาย ผ่านความเจ็บปวดมานับครั้ง โดยส่วนตัวแล้วเป็นคนอารมณ์อ่อนไหว เจ้าน้ำตา ผ่านจุดนั้นของชีวิตมาได้ โดยการใช้สติ ธรรมะ และมีที่ปรึกษาที่ดี รวมทั้งเรียนรู้ต่อไปเรื่อยๆ ช่วงแรกของการทำงานมักควบคุมอารมณ์ได้บ้างเป็นบางครั้ง เมื่อควบคุมอารมณ์ไม่ได้จะขออนุญาตผู้ร่วมงาน “ปี๊บ!ไหวละ” พร้อมกับลุกออกไปจากบริเวณนั้นเพื่อสงบสติอารมณ์ เรียกสติกลับคืนมาและควบคุมอารมณ์โดยการเดิน เข้าห้องน้ำ แล้วจึงกลับมาปฏิบัติงาน

ตามหน้าที่จนเสร็จ ช่วงหลังๆ มีโครงการอบรมเกี่ยวกับการควบคุมสติบ่อยครั้ง และมีโอกาสได้เข้าร่วม จึงนำประสบการณ์มาใช้ เอาใจใส่คนอื่นมากขึ้นตามเรื่องเล่า “ความหิวของหนูน้อย” หลังจากพบว่าเด็กร้องไห้เพราะหิวเนื่องจากไม่ได้ทานข้าวเข้ามา จึงมีของติดไว้ที่โต๊ะทำงาน และจะถามผู้รับบริการตลอดว่ามาตรวจแต่เช้า ทานข้าวหรือยัง”

“สำหรับเพื่อนร่วมงาน เนื่องด้วย OPD มีบุคลากรจำนวนมาก ดังนั้นการทำงานร่วมกันจึงถ้อยทีถ้อยอาศัย เมื่อทำผิดจะไม่ตำหนิเพื่อนร่วมงานต่อหน้า ปล่อยให้ผ่านไปก่อน แล้วเรียกบุคคลนั้นมาปราม หรือเรียกมาคุย ตัวเองเป็นคนตรงๆ มักไม่ค่อยถนอมน้ำใจผู้ฟัง แต่เมื่อคิดได้จึงมักกล่าวคำ “ขอโทษ” โดยคิดว่าเป็นการเสียศักดิ์ศรี และคำกล่าวที่ว่า “ขอบคุณ” “ขอโทษ” มีประโยชน์มากที่สุด ผิดไม่ผิดไม่เป็นไร “ขอโทษ” ไว้ก่อน ส่งผลให้คนอื่น ๆ หรือเพื่อนร่วมงานมีสติและลดอารมณ์รุนแรงลง”

“งาน OPD เป็นงานด้านหน้าจึงทำเหมือนตัวเองเป็นเจ้าของบ้านที่ต้องให้เกียรติคนอื่นที่เข้ามาในบ้านซึ่งก็คือผู้รับบริการ โดยจะจัดโต๊ะให้หันหน้าไปหาผู้รับบริการเพื่อสังเกตความผิดปกติ นอกจากนั้นจากการทำธุรกิจส่วนตัวเป็นผลให้รู้จักผู้คนมากมาย เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการมีพฤติกรรมที่ไม่สงบ กระสับกระส่ายไปมา หรือมีจุดอื่นเข้ามากระซิบบอก จะเข้าไปหาผู้รับบริการรายนั้นทันที และพาออกไปจากสถานการณ์นั้น โดยเร็วที่สุด โดยพยายามพูดคุย ทักทาย หรือฟังผู้รับบริการรายนั้นอย่างสงบด้วยความเข้าใจ พร้อมทั้งกล่าว “ขอโทษ” ไม่ประจานโดยการพูดหรือชี้แจงด้วยเสียงอันดัง ถ้าเราไม่มีข้อมูลก็จะขอข้อมูลไปอธิบายให้ผู้รับบริการฟัง เป็นการแสดงความสนใจต่อผู้รับบริการ”

“การทำงาน OPD ให้เกียรติตามลำดับอาวุโส (พี่น้อง) ปกครองคนด้วยความเมตตาไม่จู้จี้จ๋ายเนื่องจากเป็นผู้ใหญ่ด้วยกัน ทำงานเป็นตัวอย่างหรือเป็นแบบอย่าง เช่น เมื่อได้ยินคำกล่าวจากเพื่อนร่วมงาน จะเรียกมาคุยและเล่าให้ฟังว่าควรทำอย่างไร หรือพูดอย่างไรทั้งตัวอย่างที่ดีและไม่ดี สอน เอาใจเขามาใส่ใจเรา จึงไม่ค่อยได้ยินกับ

หูตัวเองเรื่องพฤติกรรมบริการอีก อย่างไรก็ตามตัวเองก็เคยคิดแต่ไม่พูดเพราะจะเป็นผลเสียมากกว่าผลดี”

“เรียนรู้ตัวเองและคนรอบข้างแล้วนำมาใช้กับตัวเอง มีปัญหาต้องมีที่ระบาย อย่างน้อยก็จะมีคนที่เราไว้ใจได้ที่พอจะรับฟังเรื่องราวของเรา รวมทั้งสอนน้องๆ เรื่องครอบครัว ทุกคนมีปัญหาเสมอ “ปัญหามีไว้แก้ไข” ถ้าแก้ไม่ได้ก็ปล่อยไว้ “ใครทะเลาะกับเรา เราอย่าไปทะเลาะด้วยให้พยายามนิ่งไว้” ถ้าไม่ได้ผลก็อย่าไปใส่ใจ ตัดหรือแก้เป็นข้อๆ ไป พยายามอยู่กับปัจจุบันและใช้ชีวิตอย่างสมดุลที่สุด ไม่ทำให้คนอื่นเดือดร้อน เดินทางสายกลาง”

เรื่องยายปางสาที่เคยให้หมหลานของยาย “มีอยู่วันขณะที่ทำงานด้วยความยุ่ง ยายก็ถาม “หมอกิน ไก่ก้อ” เราก็ถาม “อะไรนะ รอบัตรนัดก่อน” แล้วชักพักยายก็หยิบไก่ขึ้นมา และบอกว่า “หมอกินไก่ก้อ วันนั้นที่นมให้หลานที่ร้องไห้” ทำให้รู้ว่าอึ้งและคาดไม่ถึง ที่เป็นผลจากการให้ การให้ไม่มีที่สิ้นสุด ตัวเองจึงพยายามอยู่ด้วยตัวเอง ใช้ของของตัวเองตามกำลังทรัพย์ที่มีและคิดว่า “ชีวิตคือการเรียนรู้” เช่นการมีสติ และนำมาเรียนรู้ต่อไป”

“เรียนรู้เรื่อง “สมดุล” เราอยู่วงการสุขภาพจึงใช้ประโยชน์จากการเรียนที่ผ่านมา โดยการใช้ชีวิตอย่างสมดุล การกิน กินทุกอย่างทุกประเภทไม่เลือกแต่อาจจะไม่บ่อยมาก เช่น กินเมื่อกินขนมปังแล้วจะไม่กินข้าวเย็น เป็นต้น หรือ กินหมู คนอื่นอาจกินบ่อยๆทุกๆวัน แต่เราก็จะเลือกกินเดือนละครั้ง ตัวเองดูแลสุขภาพ โดยเริ่มจากตื่นนอนจะดื่มน้ำก่อน 1 แก้วและรับประทานผลไม้ เพื่อให้ขับถ่ายได้ง่ายและทานข้าวเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับการออกกำลังกายมักจะออกกำลังกายโดยการเดินซึ่งมักจะยากในช่วงเริ่มต้น แต่เมื่อเริ่มแล้วจะไม่สามารถหยุดได้”

ฝากเรื่ององค์กร “อยากให้เหมือนที่ผ่านมาในช่วงแรกของการก่อตั้งโรงพยาบาล นั่นคือ ความเป็นจิตอาสา เช่น เมื่อมีการจัดงานต้องเริ่มต้นด้วยมโนภาพว่า เมื่อแขกเดินเข้ามาในงาน จะจอตลอดได้ที่ไหน และใครต้อนรับ มีการแบ่งหน้าที่กัน

อย่างชัดเจน แต่ละงานจะรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองเติมเต็มให้แก้กันและกัน โดยไม่ต้องบอก

ภาพที่อยากให้เกิดขึ้นกับองค์กร คือ การที่ทุกฝ่ายร่วมมือกัน ลดตัวตนลง ทำงานอย่างมีความสุข เข้าใจกัน ไม่แตกแยก ทำหน้าที่ตัวอย่างทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ปล่อยวาง ไม่ผูกใจเจ็บ “ทุกคนต้องยอมเป็นเลข 0 คอยเติมเต็มให้คนอื่นจึงจะเป็น 0 ที่มีคุณค่า”

คุณศรีมาย พันธุ์แก้ว

บทเรียนที่ได้รับ

1. พยาบาลจบใหม่ได้มีการเรียนรู้จากรุ่นพี่ที่ทำงานมาก่อน โดยการทำงานแบบช่วยกันทำงาน ไม่มีเรื่องเงินหรือ โอิที เข้ามาเกี่ยวข้อง ช่วยกันแบบ “พี่ช่วยน้อง”
2. การควบคุมอารมณ์ได้ดีคือการใช้สติ ธรรมะ และมีที่ปรึกษาที่ดี รวมทั้งเรียนรู้และพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ
3. การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และให้บริการแบบองค์รวมไม่มองเฉพาะโรคของผู้ป่วย
4. ขอบคุณและขอโทษเป็นคำกล่าวช่วยลดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรุนแรงทั้งต่อผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
5. มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และรักองค์กรเหมือนบ้าน พร้อมทั้งการเป็นเจ้าบ้านที่ดีคอยให้เกียรติแขกที่มาเยือน
6. การไกล่เกลี่ยเหตุการณ์ที่ดีคือการแสดงความสนใจและพาออกไปจากสถานการณ์นั้นให้เร็วที่สุด
7. การบริการคนคนให้เกียรติตามลำดับอาวุโส และการปฏิบัติเป็นแบบอย่างพร้อมทั้งว่ากล่าวตักเตือนและสอนเหมือนพี่น้องที่ใส่ใจต่อกัน
8. ทุกคนมีปัญหาและปัญหามีไว้แก้ไขถ้าแก้ไขไม่ได้ก็ปล่อยไว้เมื่อเกิดปัญหาต้องมีที่ระบายอย่างน้อยก็จะมีคนที่เราไว้ใจได้คอยรับฟังรวมทั้งใครทะเลาะกับเรา เราอย่าไปทะเลาะด้วยให้พยายามนิ่งไว้
9. ชีวิตคือการเรียนรู้
10. การใช้ชีวิตด้วยความสมดุลทั้งการรับประทานอาหารและการออกกำลังกายเพื่อให้สุขภาพแข็งแรง

ภาพฝันและความมุ่งหวังต่อองค์กร

1. บรรยากาศของการช่วยเหลือกันแบบจิตอาสาในงานหรือกิจกรรมของโรงพยาบาลโดยการเติมเต็มให้แก่กันและกัน
2. การที่ทุกฝ่ายร่วมมือกัน ลดต้นทุนลง
3. ทำงานอย่างมีความสุข เข้าใจกัน ไม่แตกแยก ทำหน้าที่ตัวอย่างทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ
4. ปล่อยวาง ไม่ผูกใจเจ็บ
5. ทุกคนต้องยอมเป็นเลข 0 คอยเติมเต็มให้คนอื่นจึงจะเป็น 0 ที่มีคุณค่า