

## เรื่องวุ่นๆ ในคลินิกโรคเรื้อรัง

วันนี้ที่หน่วยงานโรคเรื้อรังเป็นคลินิกเบาหวานและคลินิกสุขภาพจิตช่วงเริ่มต้นปีงบประมาณ คนไข้ก็จะเยอะหน่อยและคนไข้ก็มาแต่เช้าด้วยเพราะเป็นช่วงที่เจาะเลือดตรวจสุขภาพประจำปี เรียกกันง่ายๆว่า “เจาะเลือดชุดใหญ่” คนไข้จะแย่งชิงมาแต่เช้าเพื่อมาแย่งคิวแรกๆ และหลังจากเจาะเลือดเสร็จแล้ว ก็มารอผลเลือด รอวัดความดันโลหิต รอซักประวัติ และกว่าผลเลือด ผลการตรวจปัสสาวะจะออกจากห้องLAB ก็นานพอสมควร ฉันมาทำงานตามปกติก่อนแปดโมงเช้านิดหน่อย พอมาถึงเห็นคนไข้เยอะมาก มาพบกันก็ทักทายปราศรัย พูดกันเสียงดัง ส่วนใหญ่ผู้ป่วยตึกนี้เป็นผู้สูงอายุ การรับฟังก็ไม่ค่อยได้ยินจึงจะพูดกันเสียงดังมาก ฉันประเมินแล้วคิดว่าน่าจะวุ่นวายแน่ๆ ฉันรีบทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องตรวจเสร็จแล้วมานั่งจัดคิวคนไข้ให้พร้อมตรวจฉันมีหน้าที่เรียกคนไข้เข้าพบแพทย์ นานพอสมควรที่คนไข้คุยกันเสียงดังกว่าจะอธิบายขอให้ให้คุยกันเบาๆและกว่าเสียงจะหยุดลงได้ก็ต่อเมื่อพยาบาล นักกายภาพ ทัศนภิบาลมาสอนสุขศึกษา และแนะนำชี้แจงขั้นตอนในการนั่งรอตรวจให้ทุกคนรู้ว่าต้องรออะไรบ้าง พยาบาลชี้แจงว่าคนที่พร้อมตรวจคือคนที่เจาะเลือดที่นิ้วมือเพราะไม่ได้รอผลเลือดเจาะแล้วรู้เลย และคนที่วัดความดันโลหิตผ่านอยู่ในเกณฑ์ปกติและผ่านการประเมินทุกอย่างจากพยาบาลแล้วจะได้เข้าคิวตรวจก่อน ส่วนคนที่เจาะเลือดชุดใหญ่ต้องรอนานเพราะตรวจหลายอย่าง พยาบาลแนะนำเสร็จฉันเริ่มเรียกคิวแรกซึ่งไม่ใช่คิวที่ 1 ก็เริ่มมีเสียงแซกเข้ามาว่า “แล้วคิวที่ 1 บ่อเอ็นเนาะเอ็นคิวอื่นก่อน.” คนยายคนนึงบ่น “คุณยายคิวแรกเจาะเลือดชุดใหญ่ผลเลือดยังไม่ออกค่ะ” รอก่อนนะค่ะฉันบอกยายเรียกคิวต่อไปเรื่อยๆ “มาแต่ตี 4 ได้คิวแรกกะปี้ได้ตรวจง่าย” ฉันมองดูก็ยายคนเดิมนั่นแหละฉันนึกในใจพยาบาลชี้แจงไปแล้วยายคงไม่ฟังเพราะมัวแต่คุยกันเสียงดังฉันจึงแจ้งใหม่อีกครั้ง “แจ้งให้ทราบนะค่ะขณะนี้เรียกคิวตรวจเฉพาะคนที่เจาะเลือดปลายนิ้วมือผลเลือดตรวจบางอย่างที่ไม่ใช่ชุดใหญ่และความดันปกติจะได้เข้าคิวตรวจเลยนะค่ะ ส่วนคนที่เจาะเลือดชุดใหญ่รอก่อนนะค่ะถ้าผลเลือดออกมาจะเรียกตามคิวค่ะ” แล้วเสียงคุยกันดังๆก็เงียบลง

เริ่มเรียกคิวต่อมาคุณ บุญมี(นามสมมุติ).....คุณตาเดินมาพร้อมห้อยห่อใหญ่ๆแล้ววางลงบนโต๊ะ”คุณหมอนับยาแคะ”ฉันถาม”คุณตา ทำไมยาเยอะจังค่ะ”คุณตาบอกคุณหมอบอกมาคราวหน้าให้นำยาที่เหลือมาให้ฉันด้วยผมกะเลยเอามาทั้งหมดรวมของยายนำค่ะ”อ้าวทำไมเอาของยายมาด้วยละคะ ‘กะเอามาหมดละครับเพราะผมกับเมียกินยานำกันครับบางครั้งยาผมหมดกะยืมของเมียกินเมียกะเป็นเบาหวานคือกันครับ” ออแงั้นคราวหน้าคุณตาเอายามาเหมือนเดิมแต่ไม่ต้องเอายาคุณยายมานะค่ะให้แยกห่อกันเลยคะถ้ายาตัวไหนหมดก่อนหมอก็คะได้รู้จะได้สั่งให้พอกินคะให้เอามาวางไว้ที่จุดนับยาหลังจากเจาะเลือดเสร็จแล้วแบ่งยาหลังอาหารไว้กินแล้ววางไว้ให้เภสัชกรตรวจนับยาให้คะ “ครับคุณหมอ”เรียกคิวต่อมาคุณสมพร(นามสมมุติ).....

เรียกหลายรอบฟังนี้ก็ได้คุณยายคนนี้อยู่ไม่ตีสื่อสารกันยากมาก ฉันต้องเดินไปจูงแขนยายมานั่งเข้าครัวตรวจ  
ทุกครั้งและพาเข้าพบแพทย์ ต้องกระซิบบ้างหูบางครั้งได้ยินบางครั้งก็ไม่ได้ยินวันนี้หลังจากตรวจเสร็จรับยา  
แล้วคุณยายเดินกลับมาพร้อมถุงผักห่อใหญ่ๆ”เอามาฝากคุณหมอเด้อขอบคุณที่คุณหมอบริการดีทุกครั้ง”ฉัน  
ปลื้มใจมากยกมือไหว้”ขอบคุณมากๆค่ะคุณยาย”แล้วยายก็ขอตัวกลับบ้าน ฉันเรียกคิวต่อมาก็มีเสียงแซกเข้า  
มาอีก” 70 ปีปลัดคิวดีคุณหมอ ฉันจึงแจ้งอีกครั้ง”วันนี้คนไข้อายุ 70ขึ้นไปมีมากเท่ากับต่ำกว่า 70ไม่  
สามารถลัดคิวได้ค่ะ จะลัดคิวให้เฉพาะคนที่ผลเลือดผิดปกติหรือมีอาการป่วยหนักฉุกเฉิน คนไข้ รถนั่ง รถนอน  
หรือที่มีอายุสูงดูแลแล้วห่อมมากๆ นอกนั้นเรียกตามคิวนะค่ะ เรียกคิวต่ออีกจู่ๆก็มีคุณลุงคนนึงท่าทางเหมือน  
คนเมาเมื่อก่อนเหล้าติดตัวมาด้วย เดินเข้ามาถาม “คุณหมอปานใดหมอใหญ่สีมาตรวจ”พอดีช่วงนั้นคุณหมอดู  
คนไข้ที่ตีคิวผู้ป่วยใน และฉันยังสังเกตเห็นว่าคุณลุงเพิ่งจะเดินมาถึงนั่งลงสั๊กพักแก็กเดินเข้ามาถามเลย ท่าทาง  
เหมือนไม่พอใจทั้งๆที่เพิ่งมา “คุณลุงหมอไปดูคนไข้ฉุกเฉินที่ตีคิวผู้ป่วยในอยู่คะนั่งรอสักครู่คะ” แล้วคุณลุงก็  
เดินไปเดินมากลับมาถามอีก “สีให้คนไข้ตายก่อนตีรับแจ้งสีได้ตรวจ”ฉันตอบว่า”ขอภัยในความไม่สะดวกนะ  
คะคุณลุงวันนี้มีหมอตรวจท่านเดียวคะตอนนี้นักคุณหมอดูคนไข้ฉุกเฉินที่ตีคิวผู้ป่วยในรอสักครู่คะ ฉันเริ่ม  
เรียกคิวต่อไปอีก2-3คิว คุณลุงคนเดิมก็เดินเข้ามาอีกคราวนี้พูดเสียงดังมาก”หมอมิจะรยาบรรบรับสีให้แม่ผม  
ตายก่อนตีรับแจ้งสีได้ตรวจ” ฉันรวมทั้งคนไข้ที่นั่งรอตรวจอยู่ตกใจในคำพูดคุณลุงมาก อารมณ์โกรธพุ่งจัดทำไม  
คุณลุงถึงพูดแบบนั้น นับ1-2-3-ในใจแกลงมาอย่าโต้ตอบดีที่สุดแล้วพูด’ขอโทษนะคะคุณยายเป็นไงมั่งขอหนูดู  
คุณยายก่อนคะ”แล้วฉันก็เดินไปดูคุณยายเป็นอย่างไรบ้างคะมีอาการเหนื่อยหอบหายใจไม่อิ่มเวียนในใจสั่นมึน  
คะ”ยายบ่เป็นหยิ่งสบายดีคุณหมอรอได้คะ กะยายเพิ่งมาฮอด มันยากหาคนพามาบได้ ได้บักซีเหล้ามันพามา  
คะ ลูกชายฉันมันเมาตัวหมอ อย่าซามันเด้อ’ งั้นคุณยายรอสักครู่คะขอชื่อนามสกุลด้วยคะแล้วฉันก็มาดูคิว  
คุณยายได้คิวที่ 80 เจาะปลายนิ้วมียังไม่ได้วัดความดัน ฉันบอกพยาบาลขอลัดคิวให้ด้วยพยาบาลจัดการลัด  
คิวให้เรียกคุณยายมาวัดความดันเสร็จแล้วให้นั่งรอลงประวัติในคอมพิวเตอร์ สักครู่คุณหมอลงมาห้องตรวจ  
ในขณะที่คุณยายยังนั่งรออยู่ที่เดิมเพราะลงประวัติในคอม คุณลุงก็เดินไปเดินมาฉันเริ่มรู้สึกกดดันมากๆ เลย  
ลุกไปแจ้งหัวหน้าไว้แล้วเหตุการณ์ให้ฟังและขออนุญาตนั่งทำใจแป๊บนึง หัวหน้าเลยออกมาดูแลแทนนั่งไม่นาน  
รู้สึกอารมณ์ดีขึ้นเลยไปทำหน้าที่ต่อ หัวหน้าบอกไม่มีอะไรแล้วคุณยายได้ตรวจแล้ว หลังจากคุณยายตรวจ  
เสร็จรับใบนัดแล้วคุณยายเดินมาที่โต๊ะฉันนั่งอยู่ยกมือไหว้”ยายขอโทษแทนลูกชายหลายๆเด้อคุณหมอยกน้า  
มันนี่ละเลยมาช้อย่าถือสาคนเมาเด้อคะ”ฉันไหว้ตอบ”ไม่เป็นไรคะไม่มีอะไรไปรับยาได้เลยนะค่ะ ฉันรู้สึกโล่ง  
อกมากๆที่ใจที่คุณยายเข้าใจการฉันและระบบการทำงานของแผนกเรา และแล้วเรื่องวุ่นๆในคลินิกวันนี้ก็จบ  
ลงด้วยดี การทำงานอะไรจะพูดอะไรตั้งสติให้คิด ดีพูด ดีทำดีด้วยความร่วมมือกันเราก็จะแก้ป็นหาให้มันผ่าน  
พ้นไปด้วยดี.....

ชุดเล็องหน้าห้องตรวจNCD