

ถอดบทเรียนจากการประชุมวิชาการ (16th HA National Forum)

เรื่อง "หมอที่คนไข้เดินจากไปพร้อมรอยยิ้ม"

วันพุธที่ 11 มีนาคม 2558 เวลา 10.30 – 12.00 น.

ณ ห้อง Sapphire 202 ศูนย์การประชุมอิมแพ็คฟอรัม เมืองทองธานี

วิทยากรร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

พญ.ปิยะดา หาชัยภูมิ

โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์

นพ.นิรันดร์ มณีกานนท์

โรงพยาบาลพระยีน

นพ.ทรง พิราลัย

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

หลายคนอาจสงสัยว่า จินตนาการกับคุณภาพจะไปด้วยกันได้อย่างไร มาตรฐานกับจินตนาการจะคู่กันได้อย่างไร สองเรื่องนี้ถูกใช้ถูกสร้างให้ไปด้วยกัน จินตนาการเป็นส่วนหนึ่งของสมองซีกขวา ความรู้เหตุผลเป็นส่วนหนึ่งของสมองซีกซ้าย สำหรับ Session นี้ วิทยากรทั้ง 2 ท่านจะเล่าเรื่อง และจุดประกาย เต็มฝัน เต็มพลังผ่านจินตนาการ ใช้สมองทั้งสองข้างเท่าๆ กันในการดูแลผู้ป่วยและองค์กร

พญ.ปิยะดา หาชัยภูมิ หรือหมอเอิ้น เป็นทั้งคุณหมอ และนักแต่งเพลง หัวใจศิลปิน เล่าประสบการณ์การเป็นทั้งแพทย์และศิลปินนักแต่งเพลงที่มีการนำทั้ง 2 วิชาชีพ มาบูรณาการกับการทำงานให้มีคุณภาพ โดยหมอเอิ้นเชื่อว่าการที่เราจะทำงานหรือทำอะไรให้มีคุณค่า ต้องเริ่มที่ตัวเองก่อน ตามหลักการมาสโลว์ เริ่มต้นจากเราเป็นเด็ก สิ่งที่เป็นความสุขของเราคือความรักที่ได้จากพ่อแม่ พอโตขึ้นมา การอยู่ในสังคม หรือการทำงานต้องมีความปลอดภัย เป็นความสุขพื้นฐาน ผ่านมาที่วัยของการมีความรัก มีคนที่เรารัก เพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง สัมพันธภาพที่ดีเติมเต็มความสุขของเรา สุดท้ายเวลาเราทำงานสิ่ง que เติมเต็มความสุขคือความมั่นใจในตัวเราเอง อยากให้ผู้ร่วมประชุมใน Session เปรียบเทียบกับชีวิตเราเอง พื้นฐานในชีวิตตอนนั้นเราได้เติมเต็มให้ตัวเราเองแล้วหรือยัง ทุกวันนี้หลายคนอาจกินอาหารจานด่วน หลายคนอาจรู้สึกว้าชีวิตตัวเองไม่ปลอดภัย การเดินทาง บรรยากาศในบ้าน ที่ทำงาน ที่มีความเสี่ยง ไม่ปลอดภัย

สำหรับหมอเอิ้นนั้น เริ่มต้นจากการเป็นนักแต่งเพลง เพลงที่หมอเอิ้นแต่ง เป็นเพลงที่ทุกคนรู้จัก โดยอัลบั้มล่าสุดที่แต่งเป็นอัลบั้มที่หมอเอิ้นได้เป็นจิตแพทย์แล้ว และเริ่มรู้สึกว่า อยากนำวิธีคิด แนวคิด การบำบัด ความทุกข์ของคนไข้มาใส่ในเนื้อเพลง เลยนำแนวคิดนี้ไปคุยกับพี่ผอด จึงออกมาเป็น Club Friday โดยหลายคนมักจะถามหมอเอิ้นว่า เป็นหมอต้องใช้สมองซีกซ้าย นักแต่งเพลงใช้ซีกขวา หมอเอิ้นทำได้อย่างไร ซึ่งจริงๆ แล้วเป็นสิ่งที่ทำได้ ทุกคนมีสมองเท่ากัน เพียงแต่วิธีการที่ต่างกัน หมอเอิ้นเริ่มต้นที่ประสบการณ์ตั้งแต่เด็กๆ ครอบครัวยังรักเสียงเพลง คุณแม่ชอบฟังเพลง คุณพ่อชอบร้องเพลง ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เราซึมซับ สิ่ง

มหัศจรรย์ที่เกิดขึ้นคือ ประสบการณ์ต่างๆ ตั้งแต่เกิดจนโตมา สิ่งที่เราจะดึงจากสมองทั้งสองซีกออกมาได้ เชื่อว่าสิ่งนั้นเรียกว่า ความประทับใจ โดยความประทับใจแรกที่เกิดขึ้นคือ บทเพลงของแอน จุติมา หมอเอ็นถามตัวเองว่า ทำไมเสียงของผู้หญิงคนนี้ถึงได้เพราะขนาดนี้ เราอยากเขียนเพลงให้ผู้หญิงคนนี้ร้อง พอเราฟังเพลง “เสียงของหัวใจ” เกิดความประทับใจ นำมาสู่เป้าหมาย คือ สักวันเราต้องเขียนเพลงให้ผู้หญิงคนนี้ร้องให้ได้ เพลงแรกๆที่หมอเอ็นได้แต่งคือ บทเพลงที่ชื่อว่า “เจ็บซ้ำๆ”

ถึงหมอเอ็นจะมีเป้าหมาย มีความหวัง มีความฝัน แต่ไม่ใช่เรื่องง่าย ต้องมองในเรื่องความจริงด้วย เราเป็นเด็กบ้านนอก ไม่เคยเข้ากรุงเทพ อยู่ๆ จะเป็นนักแต่งเพลงได้อย่างไร ถึงเราจะมี ความฝันในการเป็นนักแต่งเพลง ความจริงคือเด็กต่างจังหวัด เรียนอยู่เลยพิทยาคม ต้องเอ็นทรานซ์ ช่วงนั้น คุณพ่อป่วยหนักเป็นมะเร็งตับ หมอเอ็นแทบจะไม่ได้ทำอะไรเลย นอกจากเฝ้าคุณพ่อที่กำลังป่วย จนกระทั่งคุณพ่อเสียก่อนวันที่หมอเอ็นจะสอบ แทบจะไม่ได้อ่านหนังสือ ความประทับใจเกิดขึ้น เมื่ออยู่โรงพยาบาล เห็นหมอ พยาบาล คุณแลคนไข้ที่เป็นพ่อของหมอเอ็น ก่อนวันที่คุณพ่อเสีย หมอเอ็นกอดคุณพ่อ แล้วถามว่า อยากให้หนูเป็นอะไร เรียนอะไร คุณพ่อถามว่าแล้วลูกอยากเป็นอะไร หมอเอ็นตอบว่าอยากเป็นนักแต่งเพลง คุณพ่อถามถึงความมั่นคงในอาชีพ โดยคุณพ่อให้หมอเลือกสองทาง ทำตามความฝันคือเป็นนักแต่งเพลง และถ้าเมื่อไม่มีพ่อแล้ว ต้องเป็นหัวหน้าครอบครัว ต้องดูแลตัวเองและคุณแม่ หมอเอ็นเกิดความคิดว่า อ้อมกอดจากพ่อตอนนี้เราไม่สามารถรักษาให้ท่านอยู่กับเราไปได้ตลอด แต่ต่อไปเราจะสามารถรักษาพ่อของคนอื่นได้ จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้หมอเอ็นเลือกอยู่กับความเป็นจริง จึงเลือกเรียนแพทย์ ใช้ชีวิตที่กรุงเทพ และไม่ทิ้งความฝันในการเป็นนักแต่งเพลง

ปีต่อมาเข้าเรียนแพทย์ที่ม.รังสิต ในการเรียนแพทย์นั้น ช่วงเป็น extern หมอเอ็นมีวันที่ประทับใจ เป็นวันที่เจอคนไข้ที่ห้องฉุกเฉิน ตอนนั้น มีคุณป้าท่านหนึ่ง อายุ 65 ปี มาด้วยอาการปวดท้อง จากการวินิจฉัยพบว่า เป็นนิ่วในถุงน้ำดี คุณป้ามีอาการกังวลมาก ทำให้ย้อนนึกถึงคุณพ่อตอนป่วยมีอาการปวดท้องเช่นกัน แล้วรู้สึกโกรธหมอ พยาบาล ที่ไม่สนใจคนไข้ที่กำลังปวดท้อง สิ่งที่คุณพ่อทำตอนนั้นคือ เข้าไปคุยกับคุณป้า เพื่อลดความกังวล ยอมรับความคิด ความรู้สึก และช่วยคลายความกังวลคุณป้า แนะนำการดูแลตนเองก่อนผ่าตัด แต่พบว่าการพูดคุยในฐานะหมอดูแลการผ่าตัดนั้นมันล้มเหลว เพราะไม่ได้ผ่าตัด แต่คนไข้กลับไปพร้อมรอยยิ้ม แม้ว่าจะปวดท้องมากเท่าใดก็ตาม เพราะคุณป้าได้รับการรักษาทางใจแล้ว ซึ่งเป็นจุดเปลี่ยน ทำให้หมอเอ็นพบคุณค่าในการเป็นแพทย์ และการเลือกที่จะเป็นจิตแพทย์ จากการพูดคุยกับคุณป้า ทำให้หมอเอ็นคิดบทเพลงสำหรับคุณป้าขึ้นเพลงหนึ่งชื่อว่า “วันที่เธอไม่สบาย” สำหรับหมอเอ็นนั้นการได้เจอประสบการณ์ ความประทับใจใหม่ๆ เป็นสาเหตุที่สำคัญทำให้เกิดความรู้สึกทั้งบวกและลบ ในการเรียนแพทย์ก็เช่นกัน เราใช้ทั้งเหตุและผล เรียนรู้ รู้จักสิ่งต่างๆ บนโลกใบนี้ ยกเว้นรู้จักตัวเอง การเป็นจิตแพทย์ทำให้เรารู้จักตัวเองมากขึ้น โดยเฉพาะด้านที่เป็นลบ

นอกจากเวลาส่วนหนึ่งให้กับการแต่งเพลงแล้ว หมอเอ็นมีโอกาสดึงธรรมเกี่ยวกับมือทั้งสองข้าง แม้ว่ามือขวาจะเก่งเท่าไร แต่มือซ้ายไม่เคยอิจฉามือขวาเลย มือซ้ายไม่ถนัดใช้งานเป็นมือที่ชี้เกี้ยว แต่ด้วยความรักกันของมือทั้งสองข้าง มือขวาก็ไม่เคยต่อว่ามือซ้ายที่ชี้เกี้ยวและเอาเปรียบ วันหนึ่งในการติวรูปที่ฝาผนัง

มือถนัดต้องถือค้อน มืออีกข้างจับตะปู แต่มือขวากลับทำพลาดตอกตะปูผิดโดนมือซ้าย มือซ้ายเจ็บปวด มือขวารีบประคองมือซ้ายเพื่อดูแลความเจ็บปวด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าต่อให้เรารักกันมากแค่ไหนย่อมมีการทำผิดพลาดระหว่างกันเกิดขึ้น แต่สิ่งสำคัญคือการให้อภัย ทำให้หมอเอ็นเรียนรู้ที่จะให้อภัยตัวเอง ข้อเสีย นิสัยแย่ๆ ของตัวเอง เกิดเป็นเพลงที่หมอเอ็นแต่งขึ้นให้คุณศุ บุญเลี้ยง ชื่อเพลง “มือซ้ายกับมือขวา” นอกจากการให้อภัยตัวเอง เพื่อนร่วมงานแล้ว ชีวิตคู่ นับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด หมอเอ็นสรุปทิ้งท้ายให้เห็นว่า สมองกับความรูสึกนั้นเป็นสิ่งเดียวกัน แต่ความรู้สึกมักนำมาก่อน เกิดขึ้นง่าย สัมผัสง่าย แต่เราต้องใช้สมองส่วนต่างๆ เข้ามาควบคุม ประสบการณ์ ความประทับใจจะนำไปสู่เป้าหมาย ทำให้เราเห็นความหมายชีวิตที่แท้จริง

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากหมอเอ็นคือ หมอเอ็นเลือกทำงานสองสิ่งที่รัก ทั้งการเป็นแพทย์รักษาคนไข้จิตเวช และนักแต่งเพลง โดยทำงานทั้งสองบทบาทนี้อย่างมีความสุข หมอเอ็นสร้างสรรค์ผลงานเพลงโดยใช้จินตนาการ การเอาใจใส่คนรอบข้างและคนไข้ โดยหลายบทเพลงเป็นบทเรียนชีวิตของหมอเอ็น การค้นพบตัวเอง เดิมอาจต้องใช้เหตุผลในการตัดสินใจทำอะไรหลายๆ อย่าง พอมาแต่งเพลง ได้เห็นสิ่งต่างๆ ผ่านเรื่องราวของแต่ละคน เพลงแต่ละเพลงจึงเกิดการเชื่อมโยงประสบการณ์ และหมอเอ็นได้นำประสบการณ์นั้นมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยจิตเวช ทำให้เป็นการทำงานที่มีความสุขในรูปแบบของหมอเอ็น

นพ.นิรันดร์ มณีกานนท์ หลายท่านรู้จักท่านในนามคุณหมออี๊อะ คนไข้ฮาเฮ ชีวิตอยู่กับธรรมชาติ ในชนบท หลังจากเรียนจบ 14 ปี ได้ก้าวเข้ามาเป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลประจำอำเภอแห่งหนึ่ง ที่พบกับปัญหา ในแต่ละวัน น้ำไม่ไหล ไฟไม่ติด ส้วมตัน ทำให้เราได้ทำอะไรหลายๆ อย่างที่ไม่เคยทำ ตั้งแต่ผู้อำนวยการ ถึงพนักงานขับรถ แต่มีสิ่งหนึ่งที่ไม่คาดคิดว่าต้องเข้ามาแก้ปัญหาคือ เรื่องครอบครัว โดยหมอ นิรันดร์ แก้ปัญหาเชิงบวก ด้วยแนวคิด Positive approach ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นการทำงาน หรือครอบครัว ที่ผ่านมา 10 กว่าปี โจทย์ของคุณหมอคือ จะทำอะไรให้เกิดศรัทธาขึ้นได้ที่โรงพยาบาลพระยีน เราต้องใช้มุมมองจากคนไข้เข้ามาร่วม ทำอย่างไรที่ทำให้คนไข้ที่ไม่เคยรู้จัก ไม่เคยมาโรงพยาบาลพระยีน เมื่อมาครั้งแรกเกิดความประทับใจ เราพยายามทำให้โรงพยาบาลเหมือนบ้านที่มาแล้วมีแต่ความอบอุ่น ความสุข ทำมุมต่างๆ ให้สดชื่น ปลุกต้นไม้ ดอกไม้ สนามเด็กเล่น สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับชุมชน จัดกิจกรรมเพื่อสังคม มีวันเด็กทุกปี พาเด็กๆ ไปสนามฟุตบอลประจำจังหวัด ดูนกกีฬาทีมชาติแข่งกับทีมขอนแก่น เด็กๆ เกิดแรงบันดาลใจจากการเล่นกีฬา การสร้างความใกล้ชิดกับชุมชน เกิดเป็นความผูกพันขึ้น

ในวันที่ประชุมกับชุมชนครั้งที่ผ่านมา ชาวบ้านทุกคนต่างร่วมใจกันเพื่อส่งเสริมให้โรงพยาบาลพระยีนต้องผ่านการประเมิน HA ในครั้งนี้ โดยทุกคนต่างพูดว่า เราต้องทำให้โรงพยาบาลของเราผ่านการประเมินครั้งนี้ให้ได้ ซึ่งนับเป็นความประทับใจหนึ่งที่เราได้จากชุมชนรอบๆ โรงพยาบาล สำหรับการให้บริการดูแลสุขภาพคนไข้ ที่โรงพยาบาลพระยีน ให้ความสำคัญกับจิตใจคนไข้ทุกราย มีการพูดคุยทักทายใกล้ชิดกับคนไข้อย่างเป็นกันเอง วันที่ประทับใจอีกวันของหมอ นิรันดร์คือ วันที่ 5 ธันวาคม ข้าราชการทุกคนแต่งชุดประจำตำแหน่งร่วมงานถวายพระพรของอำเภอ หลังจากกลับมาที่โรงพยาบาล พยาบาลประจำห้องผ่าตัดวิ่งมาตาม “ผอ.คะ มีคนไข้ไหลหลุดคะ ผอ.ต้องไปช่วยเดี๋ยวนี้” ด้วยความที่ท่านเป็นหมอ ท่านก็ไปดูคนไข้ที่ไหลหลุด ดึงไหลให้เข้า

ที่ทั้งชุดข้าราชการของผู้อำนวยการ บุคลากรประทับใจ ชื่นชมเป็นอย่างมาก และมาเย็นร่วมกันหน้าห้องผ่าตัด ล้อมรอบผู้อำนวยการ ประมือชื่นชมในความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในหน้าที่ของ โดยสิ่งที่บุคลากรเชื่อมั่นในตัว ผู้อำนวยการคือ เมื่อถึงเวลาคับขัน ผู้อำนวยการจะสามารถช่วยเราได้ทันที

จากการที่หมอธีรภัทร ได้ก้าวเข้ามาเป็นหมอและเป็นผู้อำนวยการนั้น ทำให้ซึมซับ เรียนรู้จากคนไข้ บางครั้งคนที่เป็หมอ เวลาสั่งคนไข้ทำอะไร ถ้าไม่ทำ เราจะหงุดหงิด โกรธ เหวี่ยง เราได้เรียนรู้ในส่วนนี้มากขึ้น บางครั้งสิ่งที่เราแนะนำคนไข้ บางครั้งไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ไม่ต้องการรักษาพยาบาล เสียค่าใช้จ่าย เป็นภาระให้ลูก ซึ่งเราในฐานะหมอ ต้องรับฟังเสียง ความต้องการจากคนไข้ ตามหลัก Customer Focus ประกอบการตัดสินใจ และทำตามหน้าที่ของเรา โดยการเปลี่ยนวิธีการรักษาเป็นการดูแลคนไข้ระยะสุดท้ายให้ดีขึ้น จัดทีมลงดูแลคนไข้ ทั้งคนไข้ไตวายระยะสุดท้าย มะเร็งระยะสุดท้าย เรามีอุปกรณ์ให้ยืมกลับไปใช้ที่บ้าน ได้รับการดูแลที่บ้านจากคนใกล้ชิดในวาระสุดท้าย ไม่ต้องนอนรอความตายอยู่ที่โรงพยาบาล ในวันที่เขาจากไป จะได้อยู่กับคนในครอบครัว กับลูกของเค้าภายใต้บ้านที่อยู่มาตลอดชีวิต ซึ่งในวันนี้ทางโรงพยาบาลเราสามารถดูแลในส่วนนี้ได้เพียงพอ อยากให้ทุกคนใช้มุมมองในการเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากขึ้น

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากหมอธีรภัทรคือ โรงพยาบาลพระยีน เป็นโรงพยาบาลเล็กๆ ที่มีการดูแลผู้ป่วยและ ชุมชนด้วยวิถีชีวิต วัฒนธรรม และความใกล้ชิดกับชาวบ้าน เต็มไปด้วยความสุข เปรียบเสมือน Happy Hospital ทำให้ระบบงาน ระบบการบริการในโรงพยาบาล ถูกออกแบบจากวิถีชีวิตทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยใช้วิธีการเข้าถึงชาวบ้าน รับรู้ความรู้สึกผู้ป่วย และญาติ เจ้าหน้าที่ทุกคนบริการด้วยใจ ภายใต้การนำ องค์การของผู้อำนวยการที่มีแนวคิด “ผู้ให้บริการมีความสุข ผู้รับบริการย่อมมีความสุขแน่นอน”

ผู้ถอดบทเรียน นางสาวปารวี สยัตพานิช

ผู้ตรวจสอบบทเรียน นางสาวสมใจ เนียมหอม