

ข่าวกลสองแห่งความหวังโย

สาระสำคัญ

การให้บริการผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ และการมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนจะทำให้สามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่องเล่า

โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พยาบาลผู้มีธยาดีดี กำลังเตรียมตัวเก็บอุปกรณ์หลังสิ้นสุดเวลาราชการ เธอสังเกตเห็นชายคนหนึ่งนั่งอยู่บนเก้าอี้รอรถด้านข้างอาคาร แม้ว่าผู้ป่วยคนอื่น ๆ จะเดินทางกลับไปหมดแล้ว ชายผู้นั้นคือ คุณบุญถึง คนไข้ที่คุ้นหน้าคุ้นตา ซึ่งเพิ่งมาตรวจติดตามอาการกระดูกเท้าหักตามนัด พยาบาลเดินเข้าไปสอบถามด้วยความเป็นห่วง "อ้าว คุณบุญถึงยังไม่กลับอีกหรือคะ รถที่มารับยังไม่ถึงอีกหรือเปล่า" คุณบุญถึง เงยหน้าขึ้นมามองด้วยสีหน้าที่อ่อนเพลีย เขายิ้มอย่างเกรงใจ และตอบเบาๆ ว่า "ครับ ผมโทรแจ้งรถพยาบาลจากต้นสังกัดแล้ว แต่เขากว่ารถยังติดการจราจร น่าจะต้องรออีกพักใหญ่" พยาบาลสังเกตเห็นความอ่อนล้าผิดปกติในแวตวาของเขา จึงถามต่ออย่างนุ่มนวลว่า "แล้วคุณได้ทานอะไรมาหรือยังคะ ตั้งแต่มาโรงพยาบาล" คำตอบของคุณบุญถึงทำให้เธอตกใจ "ยังเลยครับ ตั้งแต่เช้าก็ยังไม่ได้อะไรเลย ผมไม่มีเงินติดตัวมาเลยครับพอตรวจเสร็จผมก็เลยนั่งรอรถอย่างเดียว กว่าจะจวนหัวไปจนกว่าจะถึงบ้าน" ทันทีที่ได้ยิน พยาบาลไม่ลังเลเลย เธอหยิบกระเป๋าสตางค์ของตัวเองและเดินออกไปที่ร้านค้าสวัสดิการของโรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว เธอไม่ได้ซื้อแค่ข้าวเปล่า แต่กลับมาพร้อมกับ ข้าวกล่องร้อน ๆ และน้ำดื่ม แล้วยื่นให้คุณบุญถึง "ทานนี่ก่อนนะ อย่าย่ำท้องให้ท้องว่าง เดี่ยวจะเป็นลมเป็นแล้งไปเสียก่อน" เธอกล่าวด้วยรอยยิ้มอย่างจริงใจ คุณบุญถึง รีบข้าวกล่องมาด้วยมือที่สั่นเทา หน้าตาคลอเบา เขาได้คำรับของคุณเข้าแล้วช้าเล่า ก่อนจะเริ่มทานข้าวกล่องนั้นอย่างช้าๆ ด้วยความหิวโหย

พยาบาลยื่นมือไปช่วยผู้ป่วยอย่างห่วงใย เธอตระหนักว่าการปล่อยให้คนไข้รออย่างไร้จุดหมายนั้น ไม่ใช่ทางออกที่ดี เธอจึงรีบดำเนินการประสานงานกับโรงพยาบาลต้นสังกัด สอบถามเกี่ยวกับรถพยาบาลพร้อมกับปรึกษาสังคมสงเคราะห์ ของโรงพยาบาล เพื่อขอคำปรึกษาและเตรียมการสำรอง หากรถพยาบาลไม่สามารถมารับได้ ด้วยการประสานงานด้วยหัวใจและจรรยาบรรณวิชาชีพของพยาบาล ในที่สุด รถพยาบาลต้นสังกัดก็จัดรถพยาบาลมารับคุณบุญถึง

คุณบุญถึง ได้กล่าวขอบคุณ พยาบาลอย่างสุดซึ้ง ทั้งเรื่องข้าวกล่องและเรื่องที่เขาได้กลับบ้านอย่างปลอดภัยในวันนั้น มันเป็น "ข้าวกล่องแห่งความห่วงใย" ที่ไม่ได้เติมเพียงแค่ท้อง แต่ยังเติมเต็มความหวังและกำลังใจให้กับผู้ป่วยที่บาดเจ็บและคนหนึ่งด้วย

บทเรียนที่ได้รับ

1. การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ทำให้เกิดความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน

