

# ความสำเร็จไม่ได้วัดจากตำแหน่ง แต่วัดจากความสุขที่ได้ทำ



**สาระสำคัญ** บทบาทของบุคลากรทางการแพทย์ คือการเป็นผู้สนับสนุนและผู้นำทาง (Supporter and Guide) ไม่ใช่ผู้สั่งการ การสื่อสารที่ดีทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของชีวิตและเป็นส่วนหนึ่งของทีมรักษา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความร่วมมือในการดูแลตัวเอง

บริเวณ Waiting Zone เป็นจุดที่พักผ่อนแห่งความหวัง แฝงด้วยความตื่นเต้น และความวิตกกังวล มีเรื่องราวของผู้ป่วยมากมายที่รอคอยการกลับไปสู่อ้อมกอดของครอบครัว อยู่ใกล้ๆ ญาติพี่น้อง หนึ่งในนั้น “รุ่งฤดี” LGBTQ มารอคอย เพื่อจะกลับไปดูแลต่อใกล้บ้านใกล้ใจเธอมาพร้อมกับความวิตกกังวล สายตาของเธอเต็มไปด้วยคำถามที่ไม่อาจเอ่ยออกมาได้ชัดเจน บุคลากรก่อนหน้าอาจให้ข้อมูลครบถ้วนตามหลักการ แต่ใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่เข้าใจยาก และรีบเร่ง หรือรังเกียจร่างกายของเธอที่เต็มไปด้วยรอยแผลจากตุ่มหนอง จนทำให้เธอรู้สึกเหมือนเป็นแค่ “เคส” หนึ่ง ไม่ใช่คนที่มีชีวิตจิตใจ ฉันเดินเข้าไปพร้อมกับรอยยิ้มอย่างจริงใจและกล่าวคำทักทายง่าย ๆ “สวัสดีค่ะคุณรุ่งฤดี วันนี้คุณหมอให้กลับไปดูแลต่อรพ.ใกล้บ้านนะคะ เราพร้อมกลับบ้านแล้วนะคะ รอรพพยาบาลสักครู่ค่ะ รถกำลังเข้ามาแต่ยังไม่ถึงค่ะ น่าจะใช้เวลาประมาณ 30 นาที นะคะ” น้ำเสียงที่นุ่มนวล และไม่เร่งรีบ ได้สร้างความผ่อนคลายให้คุณรุ่งฤดี ฉันได้พูดคุยและเปิดโอกาสให้ซักถาม รับฟังอย่างตั้งใจและไม่ตัดสิน พร้อมกับเอาสำลีที่ปิดไว้หลังถอดเข็มออกให้ คนไข้เริ่มร้องไห้ บอกว่า ทำไมคุณหมอดีจังเลย ไม่รังเกียจฉัน ดูแลและแนะนำฉันอย่างดี เธอไม่ได้เพียงแต่เข้าใจแผนการรักษาอย่างชัดเจน แต่สายตาของเธอกลับมามีความหวัง ความรู้สึกโดดเดี่ยวและความตื่นตระหนกได้ถูกแทนที่ด้วยความรู้สึกไว้วางใจ และความอบอุ่น การสื่อสารชัดเจน ครบถ้วน เต็มเปี่ยมไปด้วย “หัวใจความเป็นมนุษย์” ด้วยการรับฟังอย่างลึกซึ้ง ความเห็นอกเห็นใจ และการเห็นคุณค่าของผู้ป่วยในฐานะคนคนหนึ่ง ซึ่งนี่แหละคือการเยียวยาที่แท้จริง เป็นแสงสว่างที่ส่องนำทางให้ผู้ป่วยก้าวผ่านความมืดมิดของความเจ็บป่วยไปได้

ความสุขที่เราสร้างคือตำแหน่งที่เราภูมิใจ

## ข้อคิดหรือบทเรียนจากเรื่องเล่า

1. การสื่อสารทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจข้อมูลเหล่านั้นได้จริง
2. การรับฟังอย่างลึกซึ้งคือกุญแจสำคัญ
3. “หัวใจความเป็นมนุษย์” คือการเยียวยาแรกเพราะผู้ป่วยไม่ได้มาหาเพียงเพื่อรักษาโรค แต่มาพร้อมกับความกลัว ความกังวล และศักดิ์ศรีในความเป็นคน
4. การสื่อสารคือการสร้างความร่วมมือ การให้ข้อมูลอย่างชัดเจน ครบถ้วน และให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นการแสดงถึงการเคารพสิทธิของผู้ป่วย ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ ไม่ใช่ผู้สั่งการ การสื่อสารที่ดีทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณเป็นเจ้าของชีวิต และเป็นส่วนหนึ่งของทีมรักษา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความร่วมมือในการดูแลตัวเองมากยิ่งขึ้น

## ปัจจัยสู่ความสำเร็จ/ไม่สำเร็จ

ปัจจัยสำคัญที่สุดสู่ความสำเร็จ คือ การผสมผสานทักษะ ความชัดเจนในการใช้ภาษา และ ทศนคติ (Attitude) เป็นความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพในความเป็นมนุษย์ เข้าไว้ด้วยกัน จะนำไปสู่การสร้าง “ความไว้วางใจ (Trust)” อันเป็นรากฐานของการรักษาที่ได้ผลดีที่สุด

ปัจจัยความไม่สำเร็จ คือ

1. การใช้ศัพท์เฉพาะทาง การใช้ศัพท์ทางการแพทย์ที่ซับซ้อนทำให้ผู้ป่วยเกิดความสับสน เข้าใจข้อมูลผิดพลาดหรือไม่เข้าใจเลย
2. ความเร่งรีบ และเน้นไปที่การทำงานตามขั้นตอนมากกว่าผู้ป่วย ขาดหัวใจความเป็นมนุษย์