

## ความใส่ใจของแพทย์ พยาบาล

ศ.นพ.สมศักดิ์ เทียมเก่า

อนุสาขาวิชาประสาทวิทยา สาขาวิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ความอึดอัดไม่สบายใจนั้นมีผลเสียต่อคุณภาพชีวิตมากกว่าความไม่สบายกาย เหมือนสุภาษิตไทยที่กล่าวไว้ว่า “คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก” ความรู้สึกแบบนี้เกิดขึ้นกับแพทย์ พยาบาลมานานมากแล้ว แต่พวกเขาถูกฝึกมาให้มีความอดทน อดกลั้น และตั้งหน้าตั้งตาทำงานดูแลรักษาผู้ป่วยไปให้ดีที่สุด ไม่ให้พูดโต้ตอบ เพราะไม่มีอะไรดีขึ้น ยิ่งอธิบายมาก ก็จะถูกกล่าวหา ต่อว่า ว่าออกมาแก้ตัว ยิ่งในช่วงหลังมานี้ที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น เราก็จะเห็นเรื่องที่แพทย์ พยาบาลถูกต่อว่ามากยิ่งขึ้น และเมื่อมีการต่อว่ากัน สิ่งที่เกิดขึ้นก็คือ แพทย์ พยาบาลถูกสังคมตัดสินไปแล้วว่าผิด ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างแพทย์ พยาบาลที่ถูกผู้ป่วย หรือญาติร้องเรียนได้แก่

1. ทำไมบริการล่าช้า รอคิวนานมาก โดยเฉพาะการรอตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก ตัวผมเองก็เคยโดนร้องเรียน และถูกต่อว่าต่อหน้าเลยครับ ซึ่งผมเองก็เข้าใจผู้ป่วยและญาติในครั้งที่มาตรวจนานมากเช่นเดียวกัน และการมาโรงพยาบาลแต่ละครั้งก็ไม่ได้ง่าย ต้องใช้เวลาในการเดินทางนาน เดินทางไกล ตั้งแต่เช้า เพื่อมาตรวจตั้งแต่เช้ามืด แต่กว่าหมอจะมาตรวจก็สายมาก อาจล่าช้าถึง 9 โมงเช้าหรือ 10 โมงเช้า ผู้ป่วยและญาติก็คิดไปว่าหมอเปิดคลินิกส่วนตัว จึงทำให้มาออกตรวจผู้ป่วยที่โรงพยาบาลล่าช้า แต่จริงแล้วแพทย์เริ่มมาทำงานดูแลรักษาผู้ป่วยที่นอนรักษาในโรงพยาบาลตั้งแต่ 6.30-7.00 น. แล้ว กว่าจะให้การดูแลรักษาเสร็จก็ต้องใช้เวลานาน ทำให้มาออกตรวจผู้ป่วยล่าช้าไม่ทันเวลาที่นัดผู้ป่วยไว้ หรือตอนบ่ายที่หมอนัดไว้ว่าเริ่มตรวจเวลา 13.00 น. บางครั้งก็ต้องเริ่มตรวจล่าช้า เพราะมีการประชุม การเรียนการสอนที่อาจใช้เวลาเกินกว่ากำหนด จึงทำให้เกิดการออกตรวจล่าช้า แต่ปัจจัยที่สำคัญเลย คือ ผู้ป่วยมีจำนวนมากเกินความสามารถของหมอ พยาบาลที่จะให้บริการได้อย่างตรงเวลา รวดเร็ว ผู้ป่วยบางรายหมอต้องใช้เวลาานานมาก ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอ

ต่อการวินิจฉัยโรค เพื่อการวางแผนการรักษาที่ถูกต้อง

2. ทำไมถึงพูดไม่ไพเราะ มีการดู พูดเสียงดังมาก ตะคอกใส่ผู้ป่วยและญาติ ประเด็นนี้ผมก็ต้องยอมรับครับว่ามีหมอ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่บางส่วนจริง ๆ ครับที่ประพฤติแบบนั้น ซึ่งทางโรงพยาบาลแต่ละแห่งก็พยายามที่จะพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น แต่ทั้งหลายทั้งปวงก็เกิดจากจำนวนผู้ป่วยที่มากเกินไปเจ้าหน้าที่จะดูแลได้ เจ้าหน้าที่ขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ มีงานมากเกินไป อย่งไรก็ตามผมมั่นใจว่าหมอ พยาบาลและทีมผู้ให้บริการส่วนใหญ่แล้ว และทุก ๆ คน พร้อมทั้งจะพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ทำไมรักษาแล้วอาการไม่ดีขึ้น ประเด็นนี้หมอ พยาบาลก็ถูกต่อว่าพอสมควรว่าทำไมรักษาแล้วผู้ป่วยไม่หาย ให้อย่าไม่ดีหรือเปล่า รักษาไม่ดีหรือเปล่า เพราะเป็นผู้ป่วยบัตรทอง ไม่ได้เสียเงินก็เลยรักษาไม่ดี ผมตอบแทนหมอทุกคน พยาบาลทุกคนได้เลยว่า เราทุกคนพยายามอย่างเต็มที่แล้วครับ การรักษานั้นที่ไม่หายหรือไม่ดีขึ้นนั้นไม่เกี่ยวกับบัตรทอง สิทธิการรักษาเลยครับ แต่มันเป็นเพราะความรุนแรงของโรค ธรรมชาติของโรค และอาจเกิดจากการเข้ารับการรักษาของผู้ป่วยที่มาล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

4. ทำไมแพทย์ไม่ทำอะไรให้เลย ปล่อยให้นอนในโรงพยาบาลตั้งหลายวัน ไม่ได้ได้รับการรักษาเลย ไม่เคยพบหน้าหมอเลย ผมขอบอกว่าไม่มีทางเป็นไปได้ครับ ทุก รายที่ผมได้รับการบอกกล่าวหรือร้องเรียนจากผู้ป่วยว่า หมอไม่ได้ทำอะไรให้ เลยนั้นไม่มีเลยครับ หมอได้ให้การ รักษาตั้งเยอะแยะตามวิธีการรักษาที่เหมาะสม อย่างบางโรคก็ไม่ได้มีการรักษาอะไรมากมาย เช่น โรคอัมพาต หมอ ก็ส่งตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์สมอง ให้น้ำยาทาน แล้วก็ทำกายภาพบำบัด ซึ่งก็ครบถ้วน แต่ผู้ป่วยกับญาติบอกว่า หมอไม่ได้ทำอะไรให้เลย แบบนี้พบบ่อยมาก อาจเป็นเพราะความคาดหวังของผู้ป่วย กับญาติ กับวิธีการรักษานั้นไม่ตรงกัน ประกอบกับโรคบางโรคก็ไม่สามารถทำให้หายได้

ดังนั้นการสื่อสารกันให้ดี ระหว่างหมอ พยาบาลกับผู้ป่วย และญาติสำคัญมากครับ หรือกรณีที่บอกว่าไม่พบหมอเลยตั้งแต่มารับการรักษา ทั้ง ๆ ที่หมอก็มาดูแลรักษาผู้ป่วยทุกวัน แบบนี้ผมก็เคยถูกต่อว่ามาแล้ว เพราะว่าหมอกับญาติมากันคนละเวลาครับ หมอมาตรวจผู้ป่วยตั้งแต่เช้า อย่างผมก็มาดูแลผู้ป่วยเวลา 8-9 โมงเช้า ซึ่งก็จะไม่เคยพบญาติเลย ดังนั้นญาติก็จะบอกว่าไม่เจอหมอเลย

5. ทำไมไม่รีบรักษาผู้ป่วยปล่อยให้อ่อนแอ ก่อนแต่ได้รับการรักษาหลังจากที่คนมาที่หลัง เหตุการณ์แบบนี้ถ้าเกิดขึ้นที่ห้องฉุกเฉิน ก็เป็นเพราะว่าการรักษานั้นจะเริ่มรักษาผู้ป่วยที่มีโอกาสเสียชีวิตสูงสุดก่อน ไม่ได้รักษาเรียงตามลำดับการมาก่อนหลัง การคัดกรองผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉินนั้นจะมีแนวทางการคัดกรอง แบ่งผู้ป่วยตามระดับความรุนแรง และให้การรักษาตามความเร่งด่วน ดังนั้นผู้ป่วยบางรายอาจต้องรอรักษานานหลายชั่วโมง บางรายมาถึงได้รับการตรวจรักษาเลย สำหรับผู้ป่วยแผนกผู้ป่วยนอก ในบางโรงพยาบาลก็จะมีระบบการนัดหมายล่วงหน้าเป็นช่วงเวลา หรือระบบบริการผู้ป่วยสวัสดิการของโรงพยาบาลโดยเฉพาะ เช่น พ่อ แม่ ลูกของบุคลากรข้าราชการในหน่วยงาน ก็จะมีการให้บริการโดยเฉพาะ จึงทำให้เห็นว่าผู้ป่วยบางรายได้รับการตรวจรักษาก่อนคนอื่น ๆ ที่มาก่อน เพราะเป็นการนัดหมายล่วงหน้า หรือระบบบริการเฉพาะที่แต่ละหน่วยงานได้มีการจัดระบบขึ้นโดยเฉพาะ

6. ทำไมไม่มีหมอ พยาบาลน้อย เมื่อคนไข้มาก ก็เพิ่มหมอ เพิ่มพยาบาลให้มาก จะได้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ผมก็อยากบอกว่าหมอ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่น ๆ นั้นมีจำนวนจำกัดจริง ๆ ครับ ไม่สามารถเพิ่มอีกได้หรือบางตำแหน่ง รัฐบาลให้เพิ่มได้ แต่ก็ไม่มีใครมาสมัครครับ เช่น พยาบาล เนื่องจากภาพรวมทั้งประเทศมีความขาดแคลนอย่างมาก ประกอบกับรัฐบาลไม่มีตำแหน่งข้าราชการให้บรรจุพยาบาลดังกล่าว หมอ พยาบาลจึงต้องทำงานเกินศักยภาพ เกินความพอดี จึงทำให้เกิดความล่าช้า หรือผลการรักษาไม่ดีตามที่ควรจะเป็น

7. ทำไมโรงพยาบาลใช้ยาไม่ดีเหมือนคลินิก จริงแล้วยาส่วนใหญ่จะใช้แทนกันได้ คือ ยามี 2 แบบ คือ ยาต้นฉบับ (ยา original) และยาชื่อสามัญ (ยา generic) เกือบร้อยละ 95 สามารถใช้แทนกันได้ แต่ยาบางชนิด เช่น ยาแก้ปวดอาจมีปัญหาได้ ถ้าแตกต่างกัน ดังนั้นยาที่โรงพยาบาลไหน ๆ ยาที่คลินิกไหน ๆ ก็ใช้แทนกันได้ครับ

8. ทำไมหมอโรงพยาบาลชุมชนมีน้อย ไม่มีหมอเฉพาะทาง ประเด็นนี้ก็ต้องขออธิบายให้คนไทยเข้าใจตรงกันว่า การบริหารระบบบริการนั้นก็ต้องมีการจัดสรรแพทย์ตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้เกิดการบริการอย่างมีความคุ้มค่า ดังนั้นในแต่ละเขตสุขภาพที่มีจำนวนประชากรประมาณ 5 ล้านคน ก็จะมีโรงพยาบาลที่มีศักยภาพในแต่ละระดับกระจายไปตามความเหมาะสมและตามความจำเป็นของแต่ละพื้นที่ จึงทำให้ไม่มีแพทย์เฉพาะทางในทุกโรงพยาบาล ซึ่งในแต่ละเขตสุขภาพก็จะมีระบบการส่งต่อ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

9. ทั้งโรงพยาบาลมีหมอเพียงคนเดียว เรื่องนี้เกิดขึ้นในโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลจังหวัดขนาดเล็ก ที่ในแต่ละโรงพยาบาลชุมชน ในแต่ละแผนกของโรงพยาบาลจังหวัดขนาดเล็ก มีแพทย์เวรเพียงคนเดียวที่ต้องรับผิดชอบ ดูแลผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉินด้วย บนหอผู้ป่วยด้วย ยิ่งช่วงเทศกาลวันหยุดยาว ยิ่งเป็นช่วงเวลาที่แพทย์ พยาบาลอยู่เวรกันต่อเนื่อง ยิ่งมีภาระกิจการดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก และเป็นเวลาติดต่อกัน ก็ย่อมมีความเหนื่อยล้า อาจให้การรักษาล่าช้าได้บ้าง ผมก็อยากให้ทุกคนเข้าใจบ้างครับ เพราะคนไม่เพียงพอจริง ๆ

10. ทำไมหมอ พยาบาลใช้โทรศัพท์เล่นไลน์ระหว่างทำงาน ผมขออธิบายครับว่าที่เห็นนั้น เพราะหมอ พยาบาลใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อให้การรักษาผู้ป่วยเกือบทั้งสิ้น เพราะปัจจุบันทีมสุขภาพใช้ไลน์ในการทำงานรักษาผู้ป่วยมากครับ ทั้งในการปรึกษาวิธีรักษา ประสานงาน ส่งต่อข้อมูล ส่งรูปภาพแปลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อให้การรักษาผู้ป่วย