วิชาชีพ “พยาบาล” ยิ่งรู้จัก ยิ่งรักเธอ

“อาชีพนี้มีเสน่ห์ เหมือนกับเพลง ยิ่งรู้จักยิ่งรักเธอ พอทำไปแล้วก็ซึมซับ ได้รู้สึกว่าการที่เราได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ถือเป็นเรื่องประเสริฐที่สุด”

วารสาร ฟ.จุฬา ฉบับนี้ขอเปิดเรื่องด้วยคำกล่าวอันอบอุ่นหัวใจของ **นางคุณพรทิพย์ ควรคิด** หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่เพิ่งเข้ารับตำแหน่งเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2559 ที่ผ่านมา ตลอดระยะเวลากว่า 36 ปี ที่ได้เติบโตในวิชาชีพนี้ แน่นอนว่ามีหลากหลายเรื่องราวดีๆ มาเล่าสู่กันฟังค่ะ ซึ่งไม่เพียงแค่จะได้รู้จักกับหัวหน้าพยาบาลท่านใหม่เท่านั้น แต่เราได้พาทุกท่านมารู้จักกับทีมผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลทั้ง 3 ท่าน ผู้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนศักยภาพงานบริการ ในแง่มุมความคิดที่น่าประทับจิตประทับใจค่ะ

นางพรทิพย์ ควรคิด หัวหน้าพยาบาล

นางพรทิพย์ ควรคิด เล่าว่า หลังจากจบการศึกษาในปี พ.ศ.2523 ได้เลือกปฏิบัติงานที่ตึกปัญจมราชินี โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งเป็นตึกศัลยกรรมชาย ไม่น่าเชื่อว่าวิชาชีพนี้ยิ่งอยู่ยิ่งมีเสน่ห์ เราได้ประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงก็คือเราได้ประกอบสัมมาชีพ มีหน้าที่การงานที่ดี มีโอกาสทางสังคม ทางอ้อมก็คือได้ทำกุศล ผ่อนเบาความทุกข์ยากของผู้ป่วยรวมถึงการได้นำความรู้เหล่านี้ไปดูแลตัวเองและครอบครัวด้วย เมื่อก่อน ยังไม่มีการพูดถึงระบบคุณภาพ แต่เรามองผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางรับรู้ถึงความยากลำบากในการเข้าถึงบริการ ผู้ป่วยบางรายเมื่อกลับบ้านไปแล้วมีปัญหาไม่รู้จะหาแหล่งช่วยเหลือได้อย่างไร จึงร่วมกับทีมพยาบาลจัดทำ ไปรษณียบัตรเยี่ยมไข้ด้วยการมอบไปรษณียบัตรที่จ่าหน้าซองถึง พยาบาลตึกปัญจมราชินี ฝ่ายการพยาบาลฯ ให้กับผู้ป่วย ก่อนกลับบ้าน หากเกิดปัญหาสุขภาพ ผู้ป่วยหรือญาติก็จะเขียนส่งกลับมา พยาบาลก็จะให้คำแนะนำด้วยการตอบจดหมายส่งด่วนกลับไปให้ เมื่อมองย้อนกลับไปจะเห็นว่า แม้เทคโนโลยีการสื่อสารเมื่อสามสิบปีที่แล้วจะไม่สะดวกสบายเช่นทุกวันนี้ แต่ความตั้งใจของพยาบาลอย่างพวกเรานั้นมีสูงมากจริงๆ

ต่อมาในปี พ.ศ.2545 ก็ได้ศึกษาต่อในหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางการดูแลผู้สูงอายุที่วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย ก็ได้นำความรู้ที่ศึกษาเพิ่มเติมมาใช้ได้จริง และประจักษ์เลยว่าสมัยก่อนโรคภัยไข้เจ็บไม่ซับซ้อนมากเท่านี้ การดูแลผู้ป่วย 1 คน ก็คือ 1 โรค แต่สมัยนี้ไม่ใช่แล้ว ผู้ป่วย 1 คน หลายโรคหลายปัญหา ส่งผลให้ผู้ป่วยและครอบครัวไม่สามารถฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหมดได้เพียงลำพัง ดังนั้นการการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ที่ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปเพื่อพัฒนารูปแบบดูแลผู้ป่วยจึงเป็นหัวใจสำคัญของวิชาชีพนี้รวมถึงการมีหัวใจของผู้ให้ที่จะทำให้เกิดคำว่าคุณภาพการพยาบาล ดังนั้นการดูแลด้วยใจจึงเป็นหัวใจสำคัญของวิชาชีพนี้

พ.ศ.2548 ได้มีโอกาสศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาการบริหารการพยาบาล จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลของโปรแกรมการแก้ไขความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อประสิทธิผลของทีมพยาบาล ข้อคิดและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ได้จากการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ส่งผลอย่างยิ่งต่อการบริหารงานจวบจนปัจจุบัน เพราะสัจธรรมที่ปฏิเสธไม่ได้เลย นั่นคือ ความขัดแย้งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาเมื่อมีการทำงานร่วมกัน แต่หากจะทำงานเพียงคนเดียวนั้น ก็เป็นไปไม่ได้เลยที่จะบรรลุเป้าหมาย การบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร จึงสำคัญต่อการสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง หรือที่เรียกว่า ทีมเวิร์ค (Teamwork) นั่นเอง

สำหรับบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าพยาบาลคือการสร้างทีมพยาบาลให้แข็งแกร่งและยืนเคียงคู่กับสหสาขาวิชาชีพได้ เป็นขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรฝ่ายการพยาบาล กว่า 2,000 คน เมื่อถามถึงความท้าทายของวิชาชีพพยาบาลในปัจจุบันนี้ **นางพรทิพย์ ควรคิด** กล่าวว่า รูปแบบการดูแลเชิงตั้งรับอย่างเดียวคงไม่เพียงพออีกต่อไป จะเห็นได้ว่า ทุกวันนี้ งานบริการผู้ป่วยนอกของเราไม่ว่าจะเป็น งาน OPD หรือ ห้องฉุกเฉิน จะมีผู้รับบริการล้นหลาม ควรเน้นที่การดูแลสุขภาพ การป้องกันก่อนป่วย ประชาชนสามารถดูแลตัวเองได้ดี การกลับมารับการรักษาที่ OPD หรือห้องฉุกเฉินก็จะน้อยลงด้วย รวมถึงรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุทั้งที่ป่วยฉุกเฉินและป่วยเรื้อรัง ทำอย่างไรคนกลุ่มนี้จะได้รับการดูแลที่เหมาะสมไม่ต้องเวียนเข้าออกโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น

ในฐานะหัวหน้าพยาบาล **นางพรทิพย์ ควรคิด** ได้ฝากข้อคิดและกำลังใจถึงบุคลากรฝ่ายการพยาบาลไว้ว่า การดูแลผู้ป่วยที่มีความละเอียดอ่อน ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ ต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลา หยุดนิ่งไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตามขอให้ทุกคนรู้จักการรักษาสมดุลชีวิต ทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ ชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว ชีวิตสังคม และชีวิตหน้าที่การงาน ซึ่งการรักษาสมดุลนี้จะเป็นพลังเชิงบวกที่ช่วยให้มีเราทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและการใช้ชีวิต ขอให้พยาบาลทุกคน เปิดโอกาสให้ตนเองได้ศึกษาต่อยอดในหลักสูตรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระยะสั้น ระยะยาว หรือระดับมหาบัณฑิต เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและเพิ่มศักยภาพในการช่วยเหลือผู้อื่น เพราะที่สุดแล้วน้องๆทุกคนในทีมการพยาบาล คือส่วนสำคัญของทีม ขอให้น้องทุกคนเห็นคุณค่าในงานปฏิบัติ และเจริญก้าวหน้าไปพร้อมๆ กัน

นางสาววาสนา ชนะพลพัฒน์ ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ด้านทรัพยากรบุคคล

"งานการพยาบาลต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงาน ต้องใส่ใจชีวิตทุกด้านของผู้ป่วยทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิต การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลฝ่ายการพยาบาล ทั้งงานบริหารทรัพยากรบุคคล งานพัฒนาทรัพยากรบุคคล และงานพัฒนาวิชาชีพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

เมื่อได้มารับตำแหน่งนี้ ตั้งแต่ ปี 2555 ได้มีการปรับการให้เงินทุนและระยะเวลาการใช้ทุนพยาบาลที่สรรหาจากสถาบันต่างๆที่ผลิตพยาบาลจากใช้ทุน 2 ปี เป็น 3 ปี ทำให้เกิดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะตรงตามบริการพยาบาลของหอผู้ป่วย ปรับระบบการปฐมนิเทศ และการจัดระบบการหมุนเวียนฝึกปฏิบัติงานของพยาบาลบรรจุใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการสรรหาพยาบาลจากสถาบันอื่นๆ และการบรรจุพยาบาลใหม่จาก ว.พ.สภากาชาดไทย การพัฒนาความเป็นเลิศด้านการพยาบาล (Area of Nursing Excellence) ทำให้ฝ่ายฯได้รับงบประมาณในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพิ่มขึ้นจากหลักแสนเป็นหลักล้านบาทต่อปี วางระบบการพัฒนางานวิจัยทางการพยาบาล สร้างระบบการให้คำปรึกษาในการทำผลงานวิจัย การพัฒนาแนวปฏิบัติโดยใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ วางระบบงานการพัฒนา ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางการพยาบาล พัฒนาหลักสูตรการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะทางระยะสั้น และอีกหนึ่งผลงานสำคัญคือการดำเนินการพัฒนาเพิ่ม Career Path ของพยาบาลจาก พยาบาล 6 เป็นพยาบาลปฏิบัติการ 7 เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานครบ 25 ปีคงอยู่ในองค์กร

สำหรับแนวคิดในการทำงานที่อยากส่งต่อให้กับพยาบาลทุกๆคน คือ การทำงานอย่างเต็มความสามารถ และทุกครั้งที่ทำความดีให้ทำ เพราะเราอยากทำ ทำด้วยใจ แม้ไม่มีใครเห็นก็ตาม ขอให้มองเห็นว่าการดูแลผู้ป่วยเป็นงานที่มีคุณค่ายิ่ง และจงภูมิใจที่ได้ทำงานภายใต้พระนามจุฬาลงกรณ์"

นางกิตติพร พรศาศวัต ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ด้านการพยาบาลหอผู้ป่วย

"สำหรับบทบาทของผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาลด้านการพยาบาลหอผู้ป่วย มีหน้าที่ดูแลหอผู้ป่วยกว่า 60 หอ หรือกลุ่มงานต่างๆ มีกลุ่มงานสูติ-นรี ทารกแรกเกิด ห้องคลอด กลุ่มงานศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ จักษุ โสตฯ กลุ่มงานอายุรกรรม กลุ่มงานพิเศษ และกลุ่มงานกุมารฯ โดยเฉพาะกลุ่มงานอายุรกรรมซึ่งเป็นวอร์ดใหญ่ ต้องใส่ใจเรื่องอัตรากำลังพยาบาลให้เพียงพอ อีกทั้งยังต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของกลุ่มงานหอผู้ป่วย หากเป็นปัญหาใหญ่ก็ต้องดำเนินการแจ้งต่อหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเพื่อแก้ไขในเชิงระบบต่อไป โดยปกติแล้วอัตราในการดูแลผู้ป่วยคือ พยาบาล 1 คน ต้องดูแลผู้ป่วย 4 คน แต่ปัจจุบันพบว่าอัตราการติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มการดูแลเป็นพยาบาล 1 คน ต่อผู้ป่วย 1-2 คน โดยพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยติดเชื้อจะต้องไม่ไปดูแลผู้ป่วยอื่นๆ ต่อเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อที่อาจเกิดขึ้นได้

จากประสบการณ์หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายกว่า 8 ปี, ผู้ตรวจการพยาบาลหน่วยออร์โธปิดิกส์ จนกระทั่งมารับตำแหน่งปัจจุบันเมื่อปี พ.ศ.2555 ที่ผ่านมา จึงได้เรียนรู้ว่า การ Assessment Early Warning Signs และการเขียนบันทึกทางการพยาบาล ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก เป็นสิ่งที่ช่วยในการติดตามอาการและพัฒนาการของผู้ป่วยอย่างรอบด้าน และทุกๆ การบันทึกจะแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ดูแล และความเต็มที่ในการบริการจากหัวใจ

หากถามถึงความภาคภูมิของการได้เป็นพยาบาลวิชาชีพภายใต้เครื่องหมายกาชาดนั้น ก็คงเป็นโอกาสที่ได้ดูแลผู้ป่วยทุกเชื้อชาติทุกชนชั้นเพราะการได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน จนถึงวินาทีสุดท้ายของชีวิตคือความปิติอย่างหนึ่งที่ไม่อาจบรรยายความรู้สึกได้"

นางวลีภรณ์ ริยะกุล ผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล ด้านการพยาบาลเฉพาะทาง

"ในส่วนของงานการพยาบาลเฉพาะทางที่รับผิดชอบดูแล ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ได้แก่ งานการพยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยนอก งานการพยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤต งานการพยาบาลเฉพาะทางห้องผ่าตัด งานการพยาบาลเฉพาะทางประสาทวิทยาและจิตเวช งานการพยาบาลเฉพาะทางรังสีวิทยา งานการพยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีความซับซ้อนและต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะในการดูแลรักษาพยาบาลแตกต่างกันไป และมีการพัฒนาให้ทันต่อวิวัฒนาการทางการแพทย์ตลอดเวลา โดยส่วนตัวแล้วมีประสบการณ์การทำงานและเติบโตจากกลุ่มงานการพยาบาลเฉพาะทางผู้ป่วยวิกฤต ตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในสายงานนี้อย่างหลากหลาย ได้มีโอกาสร่วมจัดการเพื่อการถวายงานการพยาบาลพระบรมวงศานุวงศ์และ**สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชฯ** รวมถึงการจัดการในการดูแลผู้ป่วยจากสถานการณ์จากภัยพิบัติต่างๆ ความรุนแรงทางการเมือง ฯลฯ การดูแลผู้ป่วยที่มีการพัฒนาความก้าวหน้าทางการแพทย์ เช่น การปลูกถ่ายอวัยวะต่างๆ

หากจะนิยามวิชาชีพนี้จากมุมมองและประสบการณ์ที่ผ่านมานั้น วิชาชีพพยาบาล คือ วิชาชีพที่ทำเพื่อบรรเทาความทุกข์ในทุกๆ มิติของผู้เจ็บป่วยให้กับทุกๆ คน เพราะเป้าหมายในการทำงานก็คือ การคืนผู้ป่วยที่หายจากโรคภัยไข้เจ็บสู่ครอบครัวและสังคมของเขา ขอขอบคุณวิชาชีพที่หล่อหลอมให้มีโอกาสทำประโยชน์ให้รู้สึกคุณค่าในตัวเองและวิชาชีพการพยาบาล"