

Super kick

กนกวรรณ สิ้นลักษณะทิพย์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ศูนย์คุณภาพ รพ.โพธาราม จ.ราชบุรี

ภาพของชายหนุ่มรูปร่างสูงใหญ่กำยำ กำลังนั่งคุกเข่าลงกับพื้นยกมือสองข้างพนมไหว้ไปที่หน้าตักคนที่นั่งบนเก้าอี้ พร้อมกับกล่าวคำพูดว่า "ผมขอโทษครับ วันนั้นผมเมา เป็นห่วงเพื่อนมากไปหน่อย" ยังติดตามฉันทำให้นึกย้อนไปถึงเหตุการณ์เข้าวันทำงาน

วันหนึ่งที่ต้องเร่งรีบสาวเท้าเพื่อไปให้ถึงห้องทำงาน โดยเร็ว ห้องทำงานของฉันเป็นห้องที่อยู่ชั้นสองของตึกอาคารโรงพยาบาล ซึ่งแยกเป็นศูนย์คุณภาพ ศูนย์ควบคุมเอกสาร และศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทสำคัญๆ ของทุกแผนกในโรงพยาบาล เมื่อก้าวเข้ามาในห้องทำงาน ก็เดินตรงไปยังโต๊ะทำงานทันที ซึ่งเต็มไปด้วยเอกสารมากมายกองวางทับซ้อนกันไปมา เกะกะเต็มโต๊ะไปหมด จนไม่สามารถมองเห็นพื้นไม้ของโต๊ะทำงานได้ ฉันจะต้องกวาดสายตามองไปทั่วๆ โต๊ะก่อนว่า วันนี้จะมีงานใหม่ๆ อะไรเข้ามาให้รับมือหรือไม่

หลายครั้งที่มองมาจะเห็นกระดาษสีขาว ที่ผู้ประสบเหตุเขียนบันทึกเรื่องราวต่างๆ ที่จะบอกเล่าเหตุการณ์ไม่ค่อยดีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อรายงานเรื่องเข้าสู่ระบบบริหารความเสี่ยงตามขั้นตอน ฉันมักจะต้องหยิบมาอ่านก่อนทำสิ่งอื่นใดเสมอในทุกๆ เช้า ว่ามีเรื่องอะไรแปลกใหม่หรือเร่งด่วนบ้าง ซึ่งก็มักจะเป็นเรื่องเดิมๆ ที่พบบ่อยๆ เป็นประจำจนชินชา

แต่วันนี้ ฉันพบกระดาษสีขาวใบหนึ่งที่เขียนเรื่องราวที่เกิดขึ้นมาจากเวรป่วยเมื่อวาน จึงต้องรีบหยิบมาอ่านอย่างละเอียด ก่อนที่จะไปทำสิ่งอื่นเหมือนเช่นเคย แต่ครั้งนี้ในกระดาษแผ่นนี้มีข้อความเรื่องราวที่น่าสนใจกว่าทุกๆ วัน สามบรรทัดแรกสะกดสายตาของฉันไม่ให้พลาดไปจากตัวอักษรในกระดาษซึ่งบ่งบอกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ให้ต้องอ่านต่อด้วยความตื่นเต้น เนื้อหาในกระดาษชวนให้ติดตามทุกตัวอักษรไม่ให้คลาดสายตา ไม่น่าเบื่อเหมือนเรื่องอื่นที่เคยผ่านมา ฉันตั้งใจอ่านอย่างช้าๆ พร้อมทั้งคำถามต่างๆ ก็พลันผุดขึ้นในใจว่า เป็นไปได้ยังไง เหตุการณ์แบบนี้ ไม่เคยเกิด และไม่น่าจะเกิดขึ้น เมื่ออ่านจบ ความคิดของฉันได้บอกในทันทีว่าจะต้องค้นหาข้อมูลที่เกิดขึ้น เพื่อสนับสนุนข้อความในกระดาษที่อยู่ในมือ เพื่อจะหาแนวทางในการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ความคิดต่างๆ นานายังรบกวนและวกไปวนมาอยู่ในสมองของฉัน แม้จะเป็นยามเช้า ที่สมองปลอดโปร่งมากก็ตาม

หลังจากนั้น ฉันยังนั่งที่โต๊ะทำงานเพื่อเรียบเรียงความคิดสัปดาห์ใหญ่ ต่อจากนั้นสิ่งแรกที่ทำก็คือ เดินลงไปที่ห้องฉุกเฉินทันทีและถามหาผู้ที่อยู่ในเหตุการณ์เมื่อวาน จึงได้พบกับพยาบาลคนหนึ่ง เธอบอกว่าเธออยู่เวรในขณะที่เกิดเรื่อง ฉันจึงขอให้เธอลำเรื่องราวที่เกิดขึ้นให้ฟังอย่างละเอียด พร้อมทั้งพยายามนึกภาพตามไปในขณะที่เธอลำด้วยอารมณ์ที่ค้างคาใจ เหน็ดเหนื่อยและหนักใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

วันเกิดเหตุ เป็นช่วงเวลาเย็น พยาบาล สามสี่คนกำลังทำหน้าที่ของตัวเองอย่างขะมักพะเม่น เดิน ขวักไขว้ไปมาภายในห้องฉุกเฉินที่มีผู้ป่วยนอนรออยู่ประมาณสี่ถึงห้าราย สีหน้าของพยาบาลแต่ละคน บ่งบอก ถึงความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้ากับภาระงานที่มีมากอย่างต่อเนื่อง ตลอดในเวรป่วยจนยังไม่มีอะไรมาถึงห้อง กระทั่งข้าวเย็นหรือน้ำสักหยด นอกจากนี้ยังมีผู้ช่วยเหลือคนไข้ เวิร์เบล คุณหมอและญาติคนไข้ที่ต่างทำหน้าที่ ของตนเอง เดินเข้าออกห้องฉุกเฉินกันวุ่นวายไปหมด ภายใต้ความวุ่นวายนั้น แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ทุกคนมีความตั้งใจ ในการดูแลรักษาผู้ป่วยทุกรายอย่างเต็มความสามารถ และไม่มีใครคาดคิดว่าเหตุการณ์นี้จะ เกิดขึ้น

ในขณะที่มีผู้ป่วยหลายรายในห้องฉุกเฉิน บางรายนั่งรอหน้าห้องตรวจใจจดจ่อว่าเมื่อไหร่จะได้ยินชื่อ ตัวเองเรียกเข้าห้องตรวจ บนเตียงมีคนไข้กำลังพunya บางรายนอนทำแผล บางรายก็นั่งรอผลตรวจ แต่ละคนนั่ง บ้าง นอนบ้าง ญาติของผู้ป่วยแต่ละรายเดินกันไปมา ด้วยสีหน้าและแววตาวิตกกังวลห้วงใยญาติของตัวเอง มี ชายร่างสูงใหญ่ คนหนึ่งเป็นญาติของผู้ป่วยที่มาด้วยอุบัติเหตุ เดินวนไปวนมาเข้าออกหลายรอบ แต่ละครั้งที่ เดินสวนกับพยาบาลจะมีกลิ่นเหล้าโชยมาเตะจมูกทุกครั้ง หน้าตาแดงกร่ำ เสื้อผ้าเปียกโชกไปด้วยเหงื่อ พุดจา เสียงดัง ไม่ฟังคำผู้อื่นที่มาด้วยกัน สีหน้าบึ้งตึง บ่นพึมพำตลอดเวลา ท่าทางร้อนรน สักพักก็มีเสียงพยาบาลพุด ออกมาว่า “ญาติรอข้างนอกก่อนได้ไหมคะ” ลี้นเสียงของพยาบาล คำตอบที่สวนกลับมาด้วยอารมณ์ที่ไม่พอใจ กับคำพูดของพยาบาล

“ก็ผมเป็นห่วงเพื่อนผม เมื่อไรจะได้ตรวจเสียที รอนานแล้วนะ ตายกันพอดี” ชายผู้นี้พุดตอบกลับมา ด้วยน้ำเสียงที่ดังฟังชัด เจ็บปนด้วยอารมณ์ที่ไม่พอใจ เสียงพยาบาลสาวคนหนึ่งก็พุดขึ้นทันทีที่ชายคนนั้นพุดจบ ด้วยเสียงที่ดังฟังชัดเช่นกัน จนคล้ายว่าจะตะคอกใส่

“พุดไม่รู้เรื่องหรือ รู้แล้ว ว่าห่วง”

หลังจากที่ชายคนนั้นเดินออกจากห้องฉุกเฉินไปด้วยความโมโห ที่ถูกต่อว่าอีก ยังไม่ทันก้าวพ้นหน้าประตู ชายผู้นั้นก็หันหลังกลับมาทันทีพร้อมกับ ยกเท้าข้างหนึ่งขึ้นระดับเอวกระโดดถีบไปยังคนที่ยืนอยู่ตรงหน้าประตู ดังโครม! ชายผู้ถูกถีบทรุดลงไปกองกับพื้น นาที่นั่นเสียงพยาบาลร้องขึ้นอย่างดัง “หยุดนะ ทำแบบนี้ได้ยังไง” เจ้าหน้าที่เวิร์เบลละมือจากงานที่ทำ วิ่งตรงมาแยกผู้ชายคนนี้ออกจากห้องไป บอกให้ญาติที่มาด้วยกันช่วยดูแล ให้สงบสติอารมณ์

พยาบาลทุกคน ตกใจรีบบางมือจากผู้ป่วยที่ดูแลอยู่ หันหน้าไปมองชายผู้ที่ยืนอยู่ พยุงตัวลุกขึ้นมายืน ด้วยความยากลำบาก ทุกคนถึงกับตกใจ เมื่อพบว่าผู้ที่ถูกถีบนั้นคือ คุณหมอเวรนั่นเอง เสื้อสีขาวตัวใหญ่ที่คุณ หมอใส่คลุมอยู่นั้น มีรอยเปื้อนฝุ่นคล้ายรูปพื้นรองเท้า ความยาวประมาณเบอร์แปด ยิ่งทำให้พยาบาลเป็นห่วง คุณหมอ แต่คำแรกที่หลุดออกจากปากของคุณหมอคือ “ผมไม่เป็นไรครับ” พยาบาลคนหนึ่งรีบโทรศัพท์ เรียก ตำรวจให้มาที่โรงพยาบาลทันที เพื่อลงบันทึกประจำวัน และให้ญาติรีบพาชายคนนั้นกลับบ้านทันที และทิ้ง เรื่องราวระทึกใจไว้ให้กับคนที่อยู่ในเหตุการณ์ และนี่คือเรื่องราวที่ฉันได้ฟังจากปากพยาบาลที่ขึ้นเวร เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นจบไปแล้วเมื่อวาน แต่ภารกิจต่อไปของฉันเพิ่งเริ่มต้นขึ้น

หลังจากได้ฟังเรื่องราวจากพยาบาลที่อยู่ในเหตุการณ์แล้ว ฉันยิ่งร้อนใจไม่รอช้าที่จะรีบเดินไปหาคุณหมอเวรคนนั้น พร้อมทั้งความรู้สึกที่ห่วงใยต่อคุณหมอฝึกหัดผู้นี้ ที่เพิ่งมาฝึกได้ไม่กี่เดือนต้องมาเจอกับเหตุการณ์แบบนี้ เมื่อได้พบคุณหมอ สีหน้าของหมอ ยิ้มแย้มแจ่มใส ราวกับไม่ได้เกิดเรื่องร้ายขึ้นกับเขา เมื่อฉันถามถึงเรื่องที่เกิดขึ้น หมอตอบด้วยสีหน้าอึ้งมึน แหวตบอกลถึงการไม่ถือโทษว่า “ไม่เป็นไรครับพี่ ผมไม่เป็นอะไรมาก ช่างเขาเถอะ” แล้วคุณหมอก็เดินจากฉันไป ฉันจึงไม่แปลกใจกับคำพูดที่เคยได้ยินจากปากใครหลายๆ คนที่ชื่นชมว่าท่านเป็นหมอที่น่ารัก พูดจานุ่มนวล เป็นกันเอง และถูกกล่าวถึงเสมอว่า “คุณหมอช่างใหญ่ ใจดี มีแต่ให้” ท่านผู้นี้จึงตัดสินใจให้อภัยคนได้อย่างไม่มีข้อแม้ใดๆ

ณ ห้องเล็กๆ ห้องหนึ่งของโรงพยาบาล ที่ฉันใช้เป็นเวทีไกลเกลี่ยเรื่องที่เกิดขึ้น เสียงครางของเครื่องปรับอากาศทำงานเบาๆ เพื่อปรับให้อุณหภูมิภายในห้องเย็นสบาย ดอกไม้สดหอมๆ วางอยู่กลางโต๊ะที่มีผ้าปูลายดอกไม้สีม่วงสดใส พร้อมน้ำดื่มเย็นๆ ที่ถูกจัดเตรียมไว้รับรองแขกพิเศษของฉัน ซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ตำรวจร้อยเวร คุณหมอ ชายคนนั้น และฉัน มีเพียงห้าคนเท่านั้น ฉันได้จัดให้ตำรวจมาพร้อมกับชายคนนั้นและนั่งติดกัน ตรงข้ามกับคุณหมอที่นั่งติดกับผู้อำนวยการโรงพยาบาล ส่วนตัวฉันเป็นผู้ดำเนินการและบันทึกการประชุม บรรยากาศเป็นไปด้วยความตึงเครียดวิตกกังวล อึดอัด คาคตาไม่ถูกว่าสถานการณ์จะเป็นอย่างไรต่อไป

ฉันเริ่มเปิดประเด็นด้วยการเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นให้ทุกคนฟังอย่างกระชับ รวมถึงเหตุผลของการเชิญทุกท่านมาพูดคุยกันในวันนี้ ท่านผู้อำนวยการได้เปิดประเด็นอย่างนุ่มนวล ด้วยคำพูดที่สร้างบรรยากาศแห่งความรัก น้ำเสียงที่อบอุ่น นุ่มลึกของท่าน ช่วยลดความตึงเครียดในใจของคนที่อยู่ภายในห้องได้เป็นอย่างดี สร้างความศรัทธาให้แก่พวกเราอย่างมาก ท่านผู้อำนวยการพูดว่า “ผมอยากให้เราเข้าใจกัน รักกัน สามัคคีกัน เพราะเราคงต้องพึ่งพาอาศัยกันไปอีกนาน” และท่านก็พูดต่ออีกว่า “มีอะไรอยากให้คุณช่วยกัน จะได้สบายใจทั้งสองฝ่าย” แล้วตำรวจก็พูดด้วยเสียงที่ดังฟังชัดเจกว่า “อ้าวว่าไงเรา มีอะไรจะพูดว่ามา”

ชายคนนั้นนั่งก้มหน้านิ่ง ถอนหายใจยาวๆ ไม่สบตาใครๆ ในห้อง ราวกับว่า ไม่กล้าสู้หน้าใคร ฉันจึงเอื้อมมือไปจับที่แขนของชายคนนั้น พร้อมพูดว่า “พูดอะไรสักหน่อยไหมคะ” ชายคนนั้นหันมามองหน้าฉัน ฉันจึงรีบพยักหน้าตอ เพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่เขา ด้วยสีหน้าที่หวาดระแวง กลัว ไม่กล้า ไม่มั่นใจ แต่สุดท้ายเขาก็พูดออกมาเบาๆ จากลำคอว่า “ผมขอโทษครับ วันนั้นผมเมา ผมไม่ได้ตั้งใจ” ทันใดนั้นเขาก็ลุกจากเก้าอี้เดินไปนั่งคุกเข่าอยู่ที่หน้าหมอ พร้อมทั้งยกสองมือของเขามาพนมแล้วก้มลงไหว้ที่หน้าตักของหมอ เป็นภาพที่ช่างน่าสงสารยิ่งนัก สำหรับคนที่สำนึกผิด ที่ทุกคนพร้อมที่จะให้อภัยแก่เขา

คุณหมอก็ไม่รอช้า ยกมือขึ้นตบไหล่เบาๆ รับผิดชอบต่อชายคนนั้นทันที ด้วยเสียงที่นุ่มนวล ว่า “ผมยกโทษให้ครับ แต่ขอรับรองคราวหลังอย่าทำแบบนี้อีก” คุณหมอบอกพูดนิ่งๆ แข็งต่อว่าเล็กน้อยว่า “หากผมมาสู้กับคุณวันนั้น ผมคงไม่ได้ดูแลผู้ป่วยที่นอนรออยู่อีกหลายราย” ชายคนนั้นเงยหน้าขึ้นมา สบตาคุณหมอ แล้วพูดว่า

“วันนั้นผมเป็นห่วงเพื่อนผมมากไป และโมโหที่ถูกพยาบาลไล่ออกจากห้อง พุดจาไม่ดี แต่ไม่ได้เจตนาที่จะทำร้ายคุณหมอ ผมไม่ได้ตั้งใจ” ชายคนนี้ พุดจบก็นึกถึงมือไหว้ แสดงความขอโทษคุณหมอมองจากใจจริงอีกครั้ง

เมื่อได้ยินประโยคสุดท้ายที่ชายคนนั้นพูด ทุกคนก็หันมองหน้ากัน แล้วยิ้ม พร้อมทั้งคิดเหมือนกันว่า เรื่องที่เกิดขึ้นนี้ ผิดตัว ผู้อำนวยการสรุปปิดสั้นตอนท้ายว่า “ผมดีใจ ที่ทุกคนเข้าใจกัน ให้อภัยกัน ผมขอบคุณทุกคนครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม คุณหมอได้เดินเข้าไปทักทายชายคนนั้น โดยใช้มือตบที่ไหล่เขาเบาๆ อีกครั้งแล้วพุดด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตรและห่วงใย ว่า “เหล่านี้อาจช่วยอะไร เลิกได้ก็ดีนะครับ” ชายคนนั้นหันมายกมือไหว้คุณหมอ และพุดว่า “ครับผมจะพยายามเลิก” แล้วทุกคนก็จากกันไปด้วยรอยยิ้มของการให้อภัย ที่เรื่องราวคลี่คลายไปในทางที่ดี

ดูเหมือนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะจบลงไปอย่างสวยงาม ไม่ค้างคาใจของทุกคน แล้ววันหนึ่งฉันบังเอิญได้เดินสวนทางกับคุณหมอตานี่ในโรงพยาบาล ฉันยิ้มและทักทายคุณหมอเหมือนเช่นเคย คุณหมอเล่าให้ฉันฟังว่า “พี่ครับ น้องคนนั้นเขาเป็นคนขายกับข้าวนะครับ เขาเอากับข้าวมาส่งให้ผมทานบ่อยๆ ตอนอยู่เวร จนผมจะอ้วนเพราะเขาแล้วสิ”

ฉันได้ยินเช่นนั้น อดยิ้มรับให้กับคำพุดที่ได้ยินจากปากคุณหมอไม่ได้ พร้อมเดินจากไปกับความรู้สึกถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในวันนั้น กลับส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีของคนสองคน