

กว่าจะรู้ว่าหลง

เช้าวันศุกร์ แค่ได้ฟังชื่อก็น่าจะมีความสุขเพราะ วันนี้เป็นวันสุดท้ายของสัปดาห์ แต่ใครจะรู้ว่าวันนี้จะมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ขณะที่พยาบาลทำงานอย่างมีความสุขแบบบริบๆ ให้แก่ผู้มารับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจที่กล่าวไว้ว่าถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย ได้มาตรฐานคุณภาพของหน่วยงาน ในการทำงานแต่ละวันพยาบาลจะมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครองในการดูแลบุตรหลานให้ดูแลอย่างใกล้ชิดป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆ เนื่องจากเด็กยังไม่รู้จักการดูแลตนเองหรือป้องกันการเกิดอันตราย ย การให้บริการจะมี ความหนาแน่น และมีความยุ่งยากและซับซ้อนซึ่ง เด็กที่มารับบริการ 1 คน จะมีผู้ปกครองมากกว่า 1 คน มาช่วยดูแลและให้กำลังใจบุตรหลาน ทำให้สถานที่ดูแลคลั่งคลุ้งไปด้วยเสียงร้องไห้ อึ้งนึ่งทุกตัวช่างดูมีความหมาย แต่มีการขยับหรือลุกขึ้นก็อาจจะเสียเก้ อึ้ง งานพยาบาลผู้ป่วยนอกได้แก่ปัญหา โดยการให้บัตรคิวแนะนำให้พาเด็กไปยังสถานที่ผ่อนคลายเป็นสนาน เ ต็กเล่น และแจ้งคิวตรวจเป็นระยะ ก็ช่วยลดความแออัดได้จำนวนหนึ่ง แต่เด็กบางรายอาจมีปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น อยู่ไม่นิ่งอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว ไม่สามารถสื่อความต้องการหรือควบคุมอารมณ์ตนเองได้ ทำให้เกิดความยากลำบากในการดูแล

จนกระทั่งเวลาประมาณ 12.45 น. ผู้รับบริการเริ่มลดลง หัวหน้างานสังเกตเห็นว่ามีเด็กผู้ชาย รูปร่างสูงใหญ่ ผิวขาว ผมสั้นทรงนักเรียน ใส่เสื้อยืดลายขวางน้ำเงินแถบขาว กางเกงขาสั้นสีฟ้า หัวถุงขนม กดลิปต์บอยครั้ง และไม่มีผู้ปกครองดูแล หัวหน้าจึงพูดว่า “ผู้ปกครองเด็กไปไหนทำไมปล่อยเด็กไว้คนเดียว พี่เห็นกดลิปต์ขึ้น-ลงหลายครั้งแล้ว” และเมื่อดิฉันได้มองดูเด็กคนที่หัวหน้าพูดถึง ดิฉันก็ตอบไปว่า “ เคยเห็นเด็กคนนี้เมื่อเวลาประมาณ 10.00 น. แต่คิดว่ามารับบริการที่หน่วยงานอื่น “ และเมื่อนำมาคิดทบทวนพบข้อสงสัยว่าเพราะอะไรเด็กถึงยังไม่ได้กลับบ้าน เนื่องจากทุกหน่วยงานพักเที่ยง ดิฉันจึงตัดสินใจไปตักร่อนหน้าลิฟท์ เมื่อเห็นเด็กออกมาจากลิฟท์ ดิฉันเข้าไปพูดคุยกับเด็ก แต่เด็กไม่พูดได้ตอบ กลับวิ่งหนีออกนอกอาคารผู้ป่วยนอกด้วยความรวดเร็ว ดิฉันกลัวว่าเด็กจะได้รับอันตราย ดิฉันจึงวิ่งออกไปนอกอาคารพร้อมตะโกนให้รปภ. ช่วยจับตัวเด็ก รปภ. 2 คนนำกลับมาที่อาคารผู้ป่วยนอก พอรปภ. 2 คนหันกลับ เด็กเตรียมลุกวิ่งหนีออกไปนอกอาคารจึงต้องให้ รปภ. ต้องอยู่ช่วยดูแลและได้แจ้ง ประธานประชาสัมพันธ์ ประกาศหาผู้ปกครอง แต่เวลาผ่านไป 30 นาที ก็ไม่มีผู้ปกครองมาติดต่อ

ระหว่างรอผู้ปกครองมารับ ดิฉันได้พูดคุยซักถามชื่อ - สกุลเด็ก เด็กพยายามพูด ส่งเสียงหลายรอบเป็นลักษณะ ”อืออ่า” ดิฉันฟังอย่างตั้งใจ ไม่สามารถเข้าใจและจับใจความได้ ดิฉันจึงไปปรึกษาหัวหน้าและทีมให้มาช่วยฟังแต่ ทุกคนเหมือนดิฉันที่ฟังไม่เข้าใจ ในเสี้ยววินาทีหนึ่งดิฉันจึงตัดสินใจไปหยิบกระดาษพร้อมกบดินสอมาให้เด็กและบอกให้เด็กเขียนชื่อ แต่สิ่งที่ไม่คาดคิดก็เกิดขึ้น เมื่อสิ่งที่ปรากฏอยู่ตรงหน้า คือเด็กสามารถเขียนชื่อ-สกุลได้ ซึ่งทำให้ดิฉันเริ่มมีความหวัง จึงนำข้อมูลที่ได้ไปค้นประวัติที่เวชระเบียนว่ามีประวัติการรัก ษาที่สถาบันราชานุกูลหรือไม่ โอ !.....กว่าจะรู้ว่าเด็กพลัดหลง (ค้นพบเวชระเบียนมีการรักษาอยู่ที่นี้แต่ไม่ได้มารักษาต่อเนื่องมา 2 ปี ทำให้ทราบข้อมูลว่าเด็กคงพลัดหลงเข้ามาในสถาบัน) ก็ใช้ระยะเวลาอย่างมากในการหาข้อมูล แต่ทุกคนก็มีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือเด็ก หลังจากได้ข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ และชื่อผู้ปกครองได้บอกประชาสัมพันธ์โทรศัพท์แจ้งผู้ปกครองเด็กมารับตัวเด็กกลับบ้าน

เวลา 14.00 น. พี่ชายเด็กมารับตัวเด็กกลับบ้าน ได้ขอคู่มือประชาชนพี่ชาย และถามเด็กว่ารู้จักผู้ชายคนนี้หรือเปล่า เด็กพยักหน้าพร้อมบอกชื่อพี่ชายได้แต่ออกเสียงไม่ชัดเจน สอบถามข้อมูล พี่ชายแจ้งว่าเด็กมีพี่เลี้ยงที่ดูแลแต่ขณะนั้นพี่เลี้ยงเด็กกำลังทำงานบ้าน เด็กเดินออกนอกบ้าน แต่ส่วนมากอยู่ใกล้บริเวณบ้านและจะกลับมาเอง ไม่คิดว่าเด็กจะพลัดหลง มารู้ว่าเด็กหายออกจากบ้านก็เมื่อเวลาประมาณ 10.00 น. รู้สึกกังวลใจและกำลังช่วยกันค้นหา เพราะกลัวว่าเด็กได้รับอันตราย และเมื่อได้รับโทรศัพท์จากสถาบันราชานุกูลทำให้รู้สึกโล่งใจ เด็กกลับบ้านพร้อมกับพี่ชาย

จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อนำมาทบทวน พบว่าการปฏิบัติงานแม้จะมีแนวทางในการปฏิบัติก็ตาม แต่บางครั้งก็มีสิ่งที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้ คือเด็กพลัดหลงจากภายนอกเข้ามาในสถาบันราชานุกูล หากบุคลากรขาดการสังเกต ขาดความใส่ใจและติดตาม ก็จะไม่รู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เด็กอาจจะได้รับอันตรายทำให้เกิดความตระหนักในการทำงานมากขึ้น ไม่ควรมองข้ามสิ่งที่เห็นไม่ว่าเรื่องเล็กหรือใหญ่ตลอดจนทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือให้เด็กกลับบ้านคืนสู่ครอบครัวอย่างปลอดภัย