

เสียงสะท้อนของผู้รับบริการกายภาพบำบัด

นางสาวอังคณา เกื้อบุตร นักกายภาพบำบัด ๒๕๕๘

จากที่เริ่มทำกายภาพบำบัด ทำบ้างหยุดบ้าง ถึงวันนี้ก็ผ่านไปหลายเดือนแล้ว ผ่านมือ นักกายภาพมาหลายต่อหลายคน เราไม่รู้ว่าโรงพยาบาลมีวิธีประเมินผลงานของนักกายภาพอย่างไร ... มีหรือเปล่า ... คือถ้าเป็นคลินิกอาจไม่จำเป็นต้องประเมิน เพราะหากทำไม่ดีก็ไม่มีคนมาทำ ดังนั้น ผลงานกับโอกาสในการทำงานเห็นได้ชัดมาก ส่วนที่โรงพยาบาลนั้น หมอเป็นคนส่งคนไข้ไปทำกายภาพ เจ้าหน้าที่ด้านหน้าเป็นคนเลือกว่าจะให้รักษากับใคร และนักกายภาพก็ทำงานในห้องที่ปิดมิดชิดไม่มีใครเห็นนอกจากคนไข้ เราไม่รู้ว่าจะมีใครรู้ดีกว่าคนไข้ว่านักกายภาพทำงานเป็นอย่างไร

ที่เขียนเรื่องนี้ แค่อยากเป็นกระบอกสะท้อนให้เห็นว่า หากท่านเป็นนักกายภาพและอยากเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดีขึ้น มีเรื่องอะไรที่ควรให้ความสนใจ และหากท่านเป็นคนที่ต้องการรักษา มีอะไรบ้างที่สามารถคาดหวังจากนักกายภาพได้ เชื่อว่าคนที่เราเจอยังไม่ใช่ นักกายภาพที่เก่งที่สุดในประเทศไทย และก็ไม่ควรจะใช้คนที่แย่ที่สุดด้วย อาจมีคุณภาพงานที่ดีกว่านี้แต่เรายังไม่เคยเจอก็ได้ หรือหากวัดตามมาตรฐานทางการแพทย์ อาจจะคนละเรื่องเลยก็ได้ แต่เราเห็น เราคิด แล้วเราก็ออยากถ่ายทอด

จากมุมมองของเราเกี่ยวกับนักกายภาพ

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผลลัพธ์ คือเราเคลื่อนไหวได้มากขึ้น ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับหลายปัจจัย หนึ่งคือ ความรู้ความสามารถของคนทำ ความตั้งใจและการกำหนดเป้าหมาย ความสามารถในการโน้มน้าวใจคนไข้ ความสามารถในการทำให้คนไข้ใส่ใจออกกำลังเป็นการบ้าน สิ่งที่เราพบก็คือ คนที่เก่งนั้นเก่งทุกอย่างที่กล่าวมา และคนที่ไม่มีคือไม่มีสักด้าน อาจจะยกเว้นความรู้ คือมีความรู้ แต่เรื่องอื่นไม่มี หรือมีก็อยู่ลึกจนไม่เคยปรากฏในช่วงเวลาที่บำบัดรักษาเรา ผลพลอยได้สำหรับเราคือความรู้สึกที่ดี อยากไปทำอีก อยากทำการบ้าน ซึ่งหากได้เจอคนเก่งคนดี ความรู้สึกดีๆ นี้ก็จะมีชัดและอยู่นาน แม้ไม่ได้เจอก็ยังจดจำ ถ้าเราเลือกได้เราก็จะเลือกบำบัดรักษากับคนเก่งคนดี เพื่อที่ว่าเวลาที่ดูจะต้องเจ็บปวดนั้น เป็นชั่วโมงที่คุ้มค่า สบายใจ และสร้างประสบการณ์ที่ดี ที่สำคัญคือเมื่ออาการบรรเทาขึ้นมาก ก็จะลดเวลาที่ต้องเสียไปกับการบำบัดเหล่านี้ (และการเดินทางไป-มา) สามารถใช้เวลาไปสร้างประโยชน์ในด้านอื่นๆ ได้มากขึ้น

ในแง่ความรู้ ที่เราเห็น คนเก่งมีประสบการณ์ เขาเห็นอาการแล้วจะจับจุดได้เลย จิ้มลงไปถูกที่เจ็บได้เรื่องทุกอย่าง บางคนพบจุดใต้แขน สำหรับนักกายภาพทั่วไปเมื่อสัมผัสแล้วจะรู้ว่า “ตึง” คือจุดที่ต้องบีบ หรือชาวด์ หรือทำอะไรให้หมดปัญหา ส่วนใหญ่จะถามเราก่อนว่าเจ็บตรงไหน แล้วค่อยๆ กดไปที่ละจุดและถามว่าตรงนี้เจ็บไหม เจออยู่สองสามคนที่ดูแล้วไม่ถามเลย จี้ถูกทุกจุด บางคนบอกได้ด้วยว่าข้างนี้เจ็บน้อยกว่าข้างนั้นใช่ไหม? ถ้าให้เราจำแนก คนเก่งมากก็คือคนที่เราแทบไม่ต้องพูด เขาหาเจอเองหมดเลยแม้แต่ที่ซึ่งเรานึกไม่ถึง (คือรู้ว่าถ้าหมุนไหล่แล้วติดมุนนี่ ...) คนปกติก็คือถามให้เราแนะ และเมื่อสัมผัสก็พอประเมินได้ว่าตรงไหนเป็นมากหรือเป็นน้อย ส่วนคนที่ต่ำกว่าปกติก็คือคอยให้เราบอกอย่างเดียวว่าจุดไหน เจ็บตรงไหน

ในช่วงเวลาของการตัด เราพบว่าคนเก่งๆ ใช้การจับจุดจุดเข้าร่วมด้วยมากในระหว่างการตัด ในขณะที่คนปกติมักใช้วิธียึดหรือโยกแขนเราเป็นหลัก ภายหลังจากการรักษาในแต่ละวัน เราเห็นว่าการรักษาโดยกดจุดจุดจุดที่ เป็นปัญหาไปด้วยในระหว่างการตัดไหล ช่วยให้การเคลื่อนไหวดีขึ้นกว่าการตัดไหลโดยไม่กดจุด ดังนั้น ผลลัพธ์ในเรื่องนี้จึงขึ้นกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของคนรักษาด้วย เราไม่คิดว่าทุกคนสามารถกดจุดได้ แต่ก็ไม่รู้ว่า เป็นตำราต่างสำนักกันหรือเปล่า คือเป็นไปได้ว่าบางสำนักสอนให้กดไปด้วยบางสำนักไม่ได้สอน แต่ถ้าทำได้ เราว่าทำดีกว่าไม่ทำ

ความคืบหน้าของการรักษาในแต่ละวันยังขึ้นกับการตั้งเป้าหมายและความมุ่งมั่นของคนทำ คนเก่งที่เราเจอทุกคนมีเป้าหมาย คนไม่เก่งทุกคนที่เราเจอไม่มีเป้าหมาย คนเก่งที่สุดสามารถทำให้เป้าหมายของเขาเป็นเป้าหมายของเรา โดยเวลาตัด หลังจากกดๆ จิ้มๆ สักพัก เขาก็โยกแขนเราสองสามครั้ง แล้วก็ให้เราทำเอง สิบครั้ง ยี่สิบ สามสิบ แล้วแต่ เขาคอยประคองหรือกำหนดทิศทาง หรือบางทีไปสุดแค่นั้นเขาก็ช่วยผลักส่งอีกนิดนึง ตลอดเวลาที่ทำ เขาจะนับ แล้วก็ให้กำลังใจ เช่น “อีกนิดนึงจะได้แล้ว” “เห็นไหมยังไม่ถึงสิบเลย แค่นี้ก็ครบแล้ว” พูดในลักษณะนี้อยู่ตลอดเวลา โดยที่มือก็ทำหน้าที่ประคอง ผลัก หรือกดจุดไปด้วย การทำเช่นนี้ทำให้การทำกายภาพ เป็นกิจกรรมเชิงบวก เป็นการสร้างความรู้สึก “เราทำได้” ในขณะที่อาการของโรคทำให้เราหงุดหงิดใจกับการ “ทำไม่ได้” การออกแรงเองทำให้เราเคลื่อนไหวได้ไกลขึ้นกว่าการเป็นผู้ถูกกระทำ ไม่นั่นใจว่าเป็นเพราะเรื่องของกล้ามเนื้อเส้นเอ็น หรือในแง่ของการทำงานของสมองและสารสื่อประสาท นักกายภาพที่เก่งๆ เหล่านี้ ได้ทำให้เรารู้สึกประทับใจ สร้างเวลาที่ดี ความรู้สึกดีๆ เหล่านี้ เตือนให้เรานึกได้ว่าต้องทำการบ้าน และนึกถึง “ชัยชนะ” ในช่วงเวลาที่ผ่านมานั้นเป็นกำลังใจให้ออกแรงยกแขนสุดๆ ไม่รู้เป็นไง ไม่ค่อยเจ็บเท่าไรนะ

สำหรับเรา เห็นว่า คนที่รักษาโดยไม่มีเป้าหมายคือคนไม่เก่ง ทำแบบเช้าชามเย็นชามตามตำรา โยกไปโยกมาคนไข้ร้องเจ็บเมื่อไรก็หยุด เปลี่ยนไปทำทำต่อไป บางคนอาจจะเด่นในแง่ของการห้วงใยเอาใจ (ตรงข้ามกับคนตะกี้) แต่มันก็ไม่ถูกนะสำหรับการรักษา หน้าที่ของเขาประการแรกคือทำให้เราหาย ไม่ใช่มาปรนนิบัติ หากเขาไม่มีเป้าหมายในการรักษา จะมีประโยชน์อะไรที่จะมาห้วงใยเอาใจ มันคือเขาไม่เห็นว่าคุณควรได้รับการรักษา เราควรหาย เพื่อจะได้ไปทำสิ่งที่เราควรทำได้ดีขึ้น ไม่ใช่กลายเป็นคนป่วยอยู่ตลอดเวลา หากเขาจะทำเพื่อเราเขาควรทำให้เราหาย ในฐานะผู้รับบริการ เราต้องการนักกายภาพที่รักษาโดยมีเป้าหมายส่วนตัวว่าในแต่ละวัน เราควรมีความคืบหน้าเท่าไร เราต้องการนักกายภาพที่อยากเห็นเราหาย ไม่ใช่อยากทะนุถนอมเรา

ที่ไม่น่าเชื่อก็คือคนเก่งทุกคนเป็นผู้ที่เข้าใจมนุษย์ได้ดี มีการสื่อสารที่ดี คนที่ปกติก็จะปานกลาง และคนที่ทำกายภาพให้เราโดยไม่มีเป้าหมาย บันทอนจิตใจ ก็จะเป็นคนที่ไม่เข้าใจมนุษย์ (อย่างเรา) และสื่อสารอย่างน่าเบื่อหน่ายด้วย เราไม่เข้าใจว่าทำไมต้องเป็นอย่างนั้น หลังจากทำกายภาพมาเป็นเดือนๆ เราพบว่าทักษะการสื่อสารจูงใจ ส่งผลมากๆ ต่อคุณภาพงานของนักกายภาพบำบัด เวลาเราไปเจอหมอ เราอยู่กับเขาแค่ห้านาที แต่อยู่กับนักกายภาพ เราต้องอยู่กับเขาสองต่อสองเป็นเวลาชั่วโมงกว่า เป็นเช่นนี้วันแล้ววันเล่า เราเจอหมอแค่เดือนละครั้งสองครั้ง เราเจอนักกายภาพเกือบทุกวัน สัมผัสกันทุกวัน ผลลัพธ์ทางสุขภาพของเราขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของเขา ชีวิตจะเหนื่อยหน่ายขมขื่นมากหากเราต้องใช้ชีวิตนับเดือนเช่นนี้ อยู่ใกล้ชิดกับคนที่ไม่สนใจมนุษย์ มีสัมผัสแบบเช้าชามเย็นชาม แต่วันเวลาเหล่านี้จะทรงคุณค่าอย่างไรได้ยาก เวลาที่เราอยู่กับคนที่ใส่ใจ พูดคุยในเรื่องที่เป็นประโยชน์กับเรา ให้ความรู้ แสดงความใส่ใจว่าเราคิดอะไร ต้องการ

อะไร เขาจะทำเพื่อเราได้อย่างไร แปลงการยกแขนไปมาให้เป็นกิจกรรมที่เป็นรูปธรรมมีความหมาย เช่น พูดถึงการหยิบของในที่สูง การเอื้อม เชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในการบำบัดให้เห็นเป็นกิจกรรมในชีวิตประจำวัน คนที่เก่งในด้านความเข้าใจและการโน้มน้าวใจ ไม่เพียงแต่สร้างกำลังใจและความปรารถนามุ่งผลสัมฤทธิ์ให้กับผู้ป่วยเท่านั้น การบำบัดโดยนักกายภาพมีทั้งมิติของการรักษาทางกาย และการรักษาทางอารมณ์ด้วย หากนักกายภาพละเลยคุณสมบัติเรื่องนี้จะน่าเสียใจมาก บางคนโดดเด่นในทางลบขนาดคนไข้อยากนอนเจ็บอยู่กับบ้านมากกว่าไปรักษา นักกายภาพทั่วไปที่เจอก็จะไม่มีอะไร พูดเมื่อจำเป็นต้องพูด ถามไถ่บ้าง ตอบเมื่อถาม นักกายภาพที่เก่งโดดเด่นจะทำให้เรารู้สึกมีคุณค่า รู้สึกได้รับการใส่ใจ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากเวลาแต่ละชั่วโมงนั้น อยากหายเร็วๆ อยากลุกขึ้นมาทำอะไรๆ อยากเตือนคนอื่นว่าจงระวังตัวอย่าได้เป็นโรคนี้อีก แต่ละวันเราประเมินผลความคืบหน้าและเป็นสุขที่คืบหน้า ทำให้เข้าใจนักกายภาพมากขึ้นด้วย ส่วนนักกายภาพเช้าขามเย็นขามเห็นเราแล้วก็ไม่รู้ว่าจะพูดอะไร (แปลว่าไม่ควรจะพูดอะไรเลย) มักจะถามในเรื่องที่เราอัดอัดใจที่จะตอบ เช่น ให้เปรียบเทียบเขากับนักกายภาพอีกคนหนึ่ง ถามถึงเรื่องซึ่งเราไม่เคยรู้เลยว่ามีอยู่ในโลกนี้ด้วย แชนร์ประสบการณ์ที่แสนจะไม่เกิดประโยชน์อะไรกับใคร ทำให้เรารู้สึกเหมือนติดอยู่ในลิฟท์สองต่อสองกับคนแปลกหน้า ไม่แปลกใจ ถ้าคนๆ นี้คือคนที่เซ็ดเจลให้เราไม่หมด ถกไหล่เราที่ละข้างเพื่อทำอัลตราซาวด์ ถึงเวลาเอาชิ้น เอาชิ้นให้ข้างเดียว อีกข้างที่เหลื้อลิมไปแล้ว หวังแต่จะเอาเครื่องไปเก็บ เราคิดว่าเขาคือคนที่ไม่เหมาะกับอาชีพนี้ งานกายภาพบำบัดมีผลต่อคนที่มารับการรักษา หากไม่มีความสนใจมนุษย์เพียงพอ ผลงานก็จะออกมาเหมือนเครื่องจักร