

การปฏิบัติต่อผู้ป่วยแบบองค์รวม
ทักษะการติดต่อสื่อสาร และ
ทักษะการให้คำปรึกษาแนะนำ

แสงสิทธิ์ กฤษณี

การปฏิบัติต่อผู้ป่วยแบบองค์รวม

* หลักคิดในเรื่องสุขภาพองค์รวม (Holistic Health)

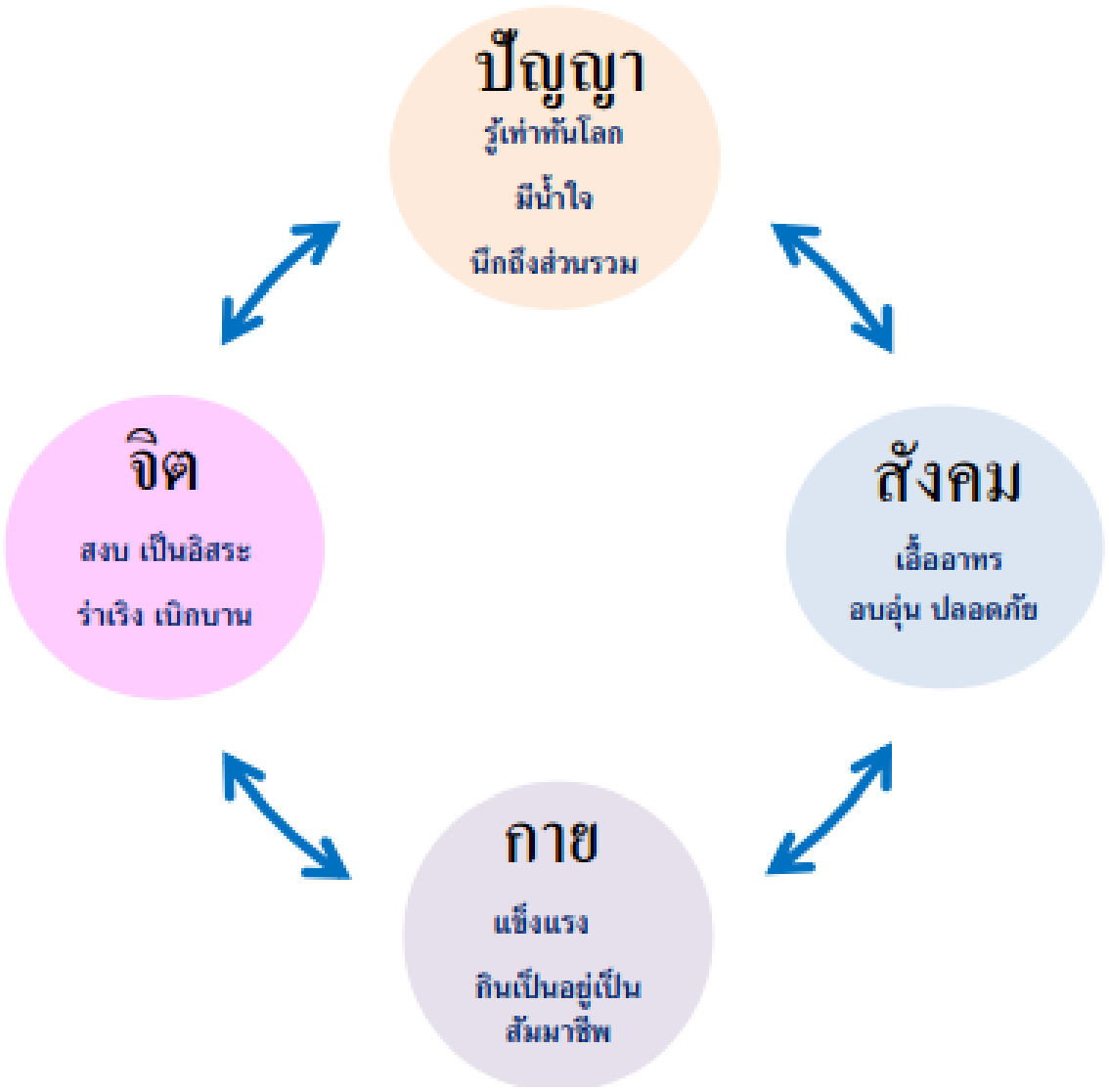
* กาย

* ใจ

* สังคม

* ปัญญา

“คุณภาพของชีวิต”



* มิติทางกาย (Physical dimension)

เป็นมิติทางร่างกายที่สมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรค หรือความเจ็บป่วย

* มิติทางใจ (Psychological dimension)

เป็นมิติของสภาวะทางจิตใจหรืออารมณ์

* มิติทางสังคม (Social dimension)

เป็นความเหมาะสมของครอบครัว สังคม และชุมชน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

* มิติทางจิตวิญญาณ (Spiritual dimension)

เป็นความเหมาะสมที่เกิดจากการมีความหวังในชีวิต ความรัก ความอบอุ่น ศรัทธา ยึดมั่นเคารพ ปฏิบัติดีงาม เมตตา กรุณา

* มิติทางปัญญา (Intellectual dimension)

เป็นสุขภาพในด้านการเป็นผู้มีการศึกษา มีความรู้ เฉลียวฉลาด รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

สุขภาพองค์รวม 3 ระดับ

* ระดับบุคคล

ทำให้เกิดความสมดุลภายในตัวแต่ละคน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ (อารมณ์) และจิตวิญญาณ

* ระดับครอบครัว

มีความสมดุลของสุขภาพในตัวคน เชื่อมโยงกับคนอื่น ๆ และสิ่งแวดล้อมในครอบครัว มีครอบครัวที่อบอุ่น

* ระดับชุมชนและสังคม

มีความสมดุลสุขภาพในตัวคน เชื่อมโยงกับคนอื่น ๆ และสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสังคม

* ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่อคน

คนในชุมชน-สังคมมีความเกื้อกูลเอื้ออาทร ชุมชน-สังคมที่มีเอกภาพ

* ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับธรรมชาติ

มีความตระหนักว่ามนุษย์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติ

ชุมชน และสังคม

ความสัมพันธ์ ระหว่าง

- คนกับคน
- คนกับธรรมชาติ

ความสัมพันธ์อันดีของคนกับคนสืบเนื่องมาตลอด

ช่วยกันดูแลให้ทุกคนมีสุขภาพที่ดี

ครอบครัวอบอุ่น
สมาชิกรักกัน
รับผิดชอบต่อหน้าที่

บุคคล

มีพฤติกรรมมุ่งสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี
ความสมดุลของสภาวะ
ร่างกาย จิตใจ (อารมณ์)
สังคม และจิตวิญญาณ

ครอบครัว

ทักษะการติดต่อสื่อสาร

- * หลักสำคัญของการสื่อ
- * การสื่อสารกับผู้ป่วย
- * การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักสำคัญของการสื่อสาร

- * ตระหนักถึงปัจจัยของผู้สื่อสารที่อาจส่งผลต่อการสื่อสาร เช่น สภาพร่างกาย จิตใจและอารมณ์ พฤติกรรม ภูมิหลัง
- * สามารถสื่อสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษาท่าทาง รวมทั้งสื่อต่างๆ
- * มีทักษะในการรับรู้และให้ข้อมูลโดยผ่านวิธีการสื่อสารต่างๆ อย่างมีวิจารณญาณและคำนึงถึงผลกระทบต่อวิชาชีพและสังคม
- * สามารถให้ข้อมูลทางการแพทย์ นำเสนอด้วยวาจา อภิปรายในที่ประชุม เขียนรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารกับผู้ป่วย

- * มีทักษะในการรับฟังปัญหา เข้าใจความรู้สึกและความวิตกกังวลของผู้ป่วย อีกทั้งสามารถตอบคำถาม อธิบาย ให้คำปรึกษาและคำแนะนำอย่างเหมาะสม
- * มีทักษะในการสัมภาษณ์และซักประวัติผู้ป่วย ใช้ศัพท์และภาษาที่ผู้ป่วยเข้าใจได้
- * เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม แสดงความเห็นอกเห็นใจเอื้ออาทร ให้ความมั่นใจ และให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย
- * สามารถขอความยินยอมในการรักษาพยาบาลจากผู้ป่วย รวมทั้งสร้างความมั่นใจในเรื่องการคงความลับของผู้ป่วย
- * มีทักษะการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะ เช่น การแจ้งข่าวร้าย

การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้อง

- * สามารถสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคงความสมดุลระหว่างการเปิดเผยข้อมูลกับการรักษาความลับของผู้ป่วย
- * มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และประสบการณ์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- * สามารถจัดทำบันทึกทางการแพทย์ ใบรับรองแพทย์ ในส่งต่อผู้ป่วย และเอกสารทางการแพทย์อื่นๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ทักษะที่สำคัญ

- * การสบตา (eye contact) และท่าทางใส่ใจ (posture, facial expression)
- * การใช้ภาษาเหมาะสม คือ ใช้ภาษาง่าย เป็นประโยชน์ ข้อมูลถูกต้อง
- * การสื่อสารสองทาง
- * การให้กำลังใจ ภาษา คำพูด
- * การใช้ความเงียบ (uses silence)
- * การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- * การใช้คำถาม
- * การฟังที่ดี (active listeninng)

องค์ประกอบของการสื่อสาร



การสื่อสาร

- * ตา
- * หู
- * ปาก
- * กาย
- * ใจ
- * สมอ

ทักษะในการสื่อสาร

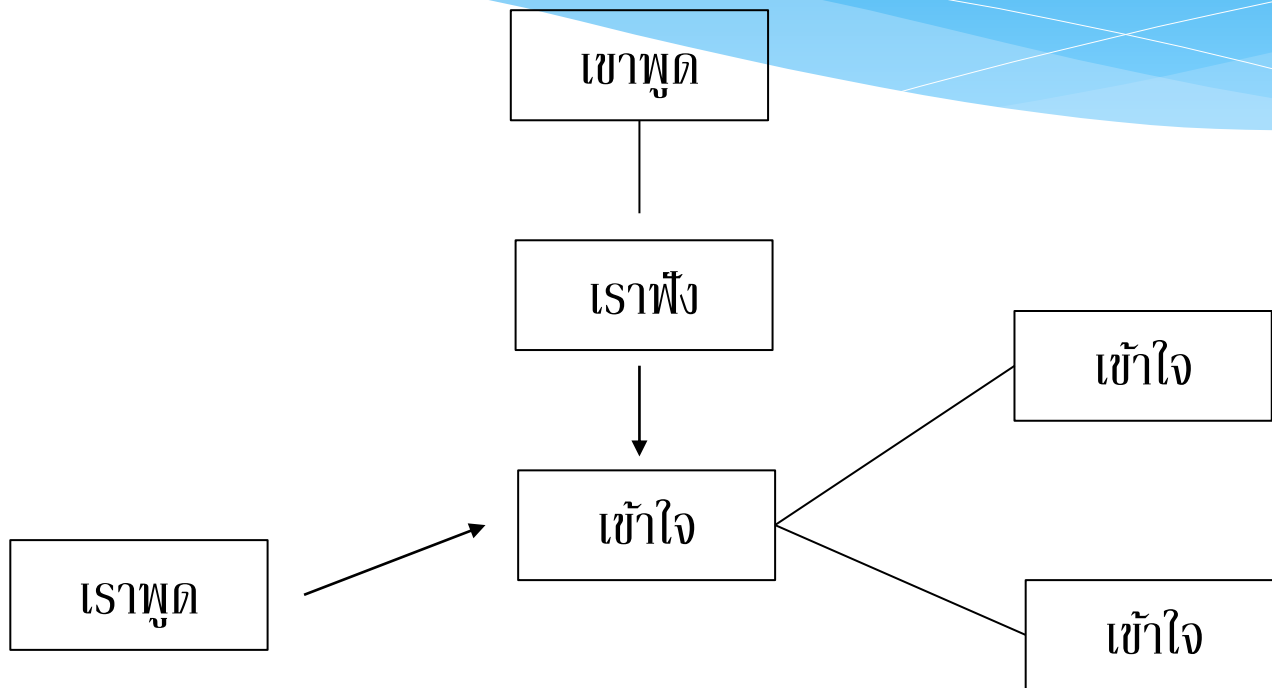
- * การมีองค์ความรู้หรือแนวคิดในการสื่อสาร
- * มีเจตคติในการสื่อสาร
- * ต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร

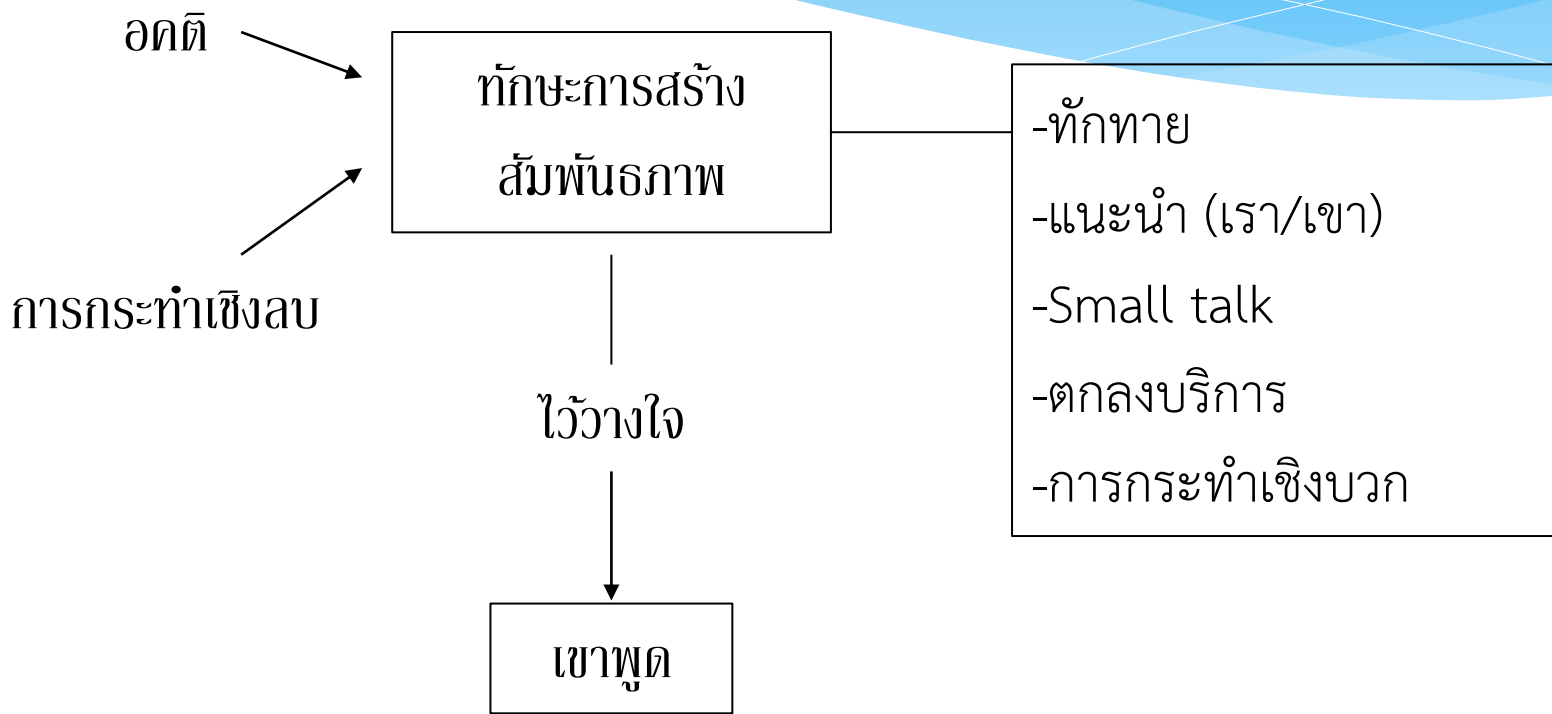
ความสำคัญของ “ความเข้าใจ”

- * ความรัก + ความเข้าใจ > ความสุข
- * เจตคติ + ความเข้าใจ > ความสุข

เข้าใจ

- * รู้และเข้าใจตัวเรา
- * เข้าใจแนวคิดในการสื่อสาร
- * การใช้ทักษะการสื่อสาร
- * เข้าใจในตัวเขา





ทักษะการสร้าง
สัมพันธภาพ

เขาพูด

เราฟัง

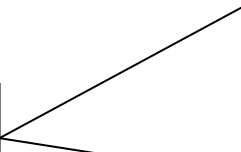
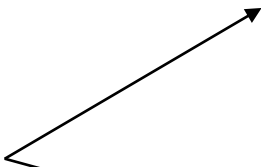
เขาพูด

พูดมาก/พูดน้อย

อารมณ์โกรธ/เศร้า/เฉยๆ

ใส่ใจ

- ทักษะ
- ละเอียด
 - กระตุน
 - ทวนซ้ำ
 - สรุปความ
 - สะท้อนอารมณ์



ลักษณะผู้พูดที่ดี

- * การพูดที่มีถ้อยคำดี (ความจริง, มีประโยชน์, เป็นที่ฟังใจแก่ผู้ฟัง)
- * การพูดที่มีความเหมาะสม (กาลสมัย, เวลาที่กำหนดให้, โอกาส)
- * การพูดที่มีความมุ่งหมาย (ทั่วไป, เฉพาะบุคคล)
- * การพูดที่มีศิลปะการแสดงดี (กิริยา สีหน้า ทำท่าทางให้สอดคล้องกับเรื่อง, เสียงดังชัดเจน เน้น
ย้ำ จังหวะวรรคตอน)

ลักษณะของผู้ฟังที่ดี

- * ฟังด้วยความตั้งใจและมีสมาธิในการฟัง
- * ฟังอย่างมีจุดมุ่งหมาย
- * ฟังแต่เรื่องที่มีคุณค่าควรแก่การฟัง
- * ฟังอย่างเข้าใจในสารที่ฟัง
- * ฟังอย่างมีวิจารณญาณ
- * นำสิ่งที่ได้จากการฟังไปปรับใช้ให้มีคุณค่าต่อชีวิต
- * ฟังอย่างมีมารยาท

ทักษะของการสื่อสารทางการแพทย์

- * การใช้ภาษาท่าทาง
- * การตั้งคำถาม
- * การทวนซ้ำ/สรุปความ
- * การเผชิญ
- * การให้กำลังใจ
- * การให้ข้อมูล
- * การสะท้อนความรู้สึก

ขั้นตอนในการสื่อสารทางการแพทย์

- * การสร้างสัมพันธภาพ
- * การให้ข้อมูล
- * การซักถามและแสดงความคิดเห็น
- * การสรุป

วิธีการสื่อสารกับผู้ป่วยที่พูดจาในเชิงลบ

- * เมื่อผู้ป่วยพูดประโยคในเชิงลบ ให้หมอ หยุด และ คิด ถามตัวเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไร อย่าตอบโต้ผู้ป่วยโดยใช้อารมณ์
- * แสดงให้ผู้ป่วยรู้ว่าหมอกำลังรับฟังและพยายามเข้าใจความรู้สึกของเขาอยู่
- * อธิบายให้ผู้ป่วยได้เข้าใจว่าสิ่งไหนทำได้ สิ่งไหนทำไม่ได้ แล้วมาหาข้อตกลงร่วมกัน

การสื่อสารกับผู้ป่วยสูงอายุ

- * อาการสับสน
- * ชักประวัติอย่างราบรื่น (ต้องนึกเสมอว่า อาจมีอาการได้อีกหลายรูปแบบ)

การสื่อสารภาษาท้องถิ่นกับผู้ป่วย

- * อาจต้องมีการศึกษาภาษาที่สองหรือที่สามเพิ่มเติม หากในพื้นที่ที่หมอทำงานอยู่นั้น มีประชากรพูดภาษาอื่นได้เป็นจำนวนมาก
- * ผู้ป่วยบางรายจะมีญาติมาด้วย และญาติสามารถเป็นล่ามให้หมอได้ โดยความกำชับให้แปลออกมาทุกคำ
- * ในกรณีที่หมอทำงานอยู่พื้นที่ซึ่งมีหน่วยงานช่วยสนับสนุนทางด้านภาษา อย่าลืมขอความช่วยเหลือ

การทำงานร่วมกับผู้ป่วย

- * การใช้เสียงส่วนใหญ่
- * การปรึกษา
- * การมีส่วนร่วม
- * การให้เกียรติผู้อื่น
- * ความโปร่งใส
- * ความเกี่ยวพันเชิงสร้างสรรค์
- * ความสามัคคี ไม่เลือกปฏิบัติ

