



CMU KM DAY 2024

60 ปี มช. ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม
สู่ Innovation University



CMU CHIANG MAI
UNIVERSITY

แนวทางการให้คำปรึกษา

กับญาติทางโทรศัพท์

ที่มาและความสำคัญ

หทัย ปันมาเรือน

หอผู้ป่วยวิกฤตบาดเจ็บไขสันหลัง



“ที่หอผู้ป่วยมีเคส คุณยายอายุ 72 ปี มาด้วยปวดหลังร้าวลงขา รับการรักษาตัวครั้งแรกที่หอผู้ป่วยพิเศษ 10 เพื่อมาผ่าตัด Decompressive laminectomy + PLF + PI L3-5 หลังจากการผ่าตัด ภายในห้องพักฟื้นผู้ป่วยเกิดอาการชัก จึงได้ทำการช่วยเหลือและย้ายมายังหอผู้ป่วยวิกฤตบาดเจ็บไขสันหลัง แรกเริ่มผู้ป่วย เรียกไม่ลืมตา ไม่มีการตอบสนองของกล้ามเนื้อ (E1VtM1) และยังคงมีอาการชักอยู่เป็นระยะๆ แพทย์ประจำสายได้ทำการพูดคุยกับญาติคนไข้ถึงภาวะแทรกซ้อนที่เกิดขึ้นไป ในขณะนั้นตัวพยาบาลก็มีความกังวลกลัวญาติไม่พอใจ ประกอบกับไม่ทราบว่าญาติมีความรู้ความเข้าใจเรื่อง ภาวะแทรกซ้อนที่อาจจะเกิดขึ้นจากการผ่าตัดมากน้อย เพียงใด แต่พยาบาลได้สังเกตเห็นสีหน้าวิตกกังวลของญาติผู้ป่วยอยู่ จึงคิดว่าญาติอาจจะยังรับทราบข้อมูลได้ยังไม่ครบถ้วน และเกรงว่าอาจจะเข้าใจผิด จึงได้ไป สอบถามกับญาติอีกครั้งว่า แพทย์ได้พูดอะไรไปกับญาติ เป็นการทดสอบว่าญาติรับข้อมูลได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งพบว่า ญาติยังคงไม่เข้าใจถึงอาการที่เกิดขึ้น เนื่องจาก ตกใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ต่อมาเมื่อแพทย์ Neuro Sx. มาตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินอาการผู้ป่วย พยาบาลได้ทำหน้าที่แทน ในการขอให้แพทย์ได้คุยเพื่ออธิบายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยอีกครั้ง เมื่อแพทย์อธิบายเสร็จ พยาบาลได้สอบถามกับญาติว่า มีข้อสงสัยตรงไหนที่อยากซักถามเพิ่มอีกหรือไม่ ณ ตอนนั้นญาติไม่ได้มีข้อ สงสัยเพิ่มเติม และแพทย์ได้มีแผนการรักษาให้ Set OR for SOC + C1 laminectomy ทันทีเมื่อแพทย์แต่ละแผนมาตรวจเยี่ยมอาการก็ได้มีการพูดคุยกับญาติ คนไข้เป็นระยะๆ และพยาบาลก็ได้อธิบายให้ญาติผู้ป่วยเป็นระยะๆ ซึ่งพยาบาลคิดว่า การที่ญาติผู้ป่วยรับรู้อาการของผู้ป่วยตลอดเวลาจะทำให้เข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างตรงกัน หลังจากออกห้องผ่าตัดมา ผู้ป่วยยังไม่รู้สึกตัว พยาบาลก็ได้แจ้งอาการโดยรวมตลอดทั้งคืนให้ญาติทราบ และได้ ให้ญาติแอดไลน์ของหอผู้ป่วยเพื่อให้ สามารถสอบถามอาการหรือข้อสงสัยต่างๆได้ มีคำถามหนึ่งที่ญาติถามและพยาบาลจำได้อย่างขึ้นใจ คือ “พยาบาลเคยเจอคนไข้ที่เป็นแบบนี้บ่อยไหม แล้วเป็นอย่างไร” พยาบาลได้ตอบไปว่า เคยเจอแบบนี้เหมือนกันแต่ไม่บ่อย เคสที่เจอนั้นพอนานผ่านไปอาการของเค้าก็จะค่อยๆดีขึ้น แต่อาจจะต้องใช้เวลาลึกหน่อย ทั้งที่ในใจของ พยาบาลก็มีความกังวลเหมือนกัน แต่ก็ได้พูดให้กำลังใจกับญาติ เพราะคิดว่าอย่างน้อยการมีความหวังจะทำให้ชีวิตเราดำเนินต่อไปได้ หลังจากนั้นเมื่อญาติมาเยี่ยม ญาติก็ได้มาสอบถามอาการในแต่ละวันและจดบันทึกสัญญาณชีพ เมื่อมาเยี่ยมพยาบาลก็ได้จัดหาเก้าอี้ เพื่อให้ญาติได้เยี่ยมผู้ป่วยได้อย่างสะดวก ญาติก็จะมานั่งกุมมือ พูดคุยกับผู้ป่วยแม้ผู้ป่วยจะไม่รู้สึกตัวก็ตาม หากวันไหนที่ญาติไม่ได้มาเยี่ยมก็จะโทรศัพท์มาสอบถามอาการเป็นระยะๆ พยาบาลได้เล่าบอกอาการขอผู้ป่วยให้ญาติฟังทุก วัน แม้ว่าบางครั้งจะยุ่งแต่พยาบาลก็จะอธิบายพูดคุยด้วยทุกครั้ง ซึ่งตรงนี้พยาบาลคิดว่า เพราะเรามีความเอื้ออาทร เห็นอกเห็นใจที่ญาติต้องเจอเรื่องราวที่ค่อนข้าง หัก...พอผ่านไปได้สักระยะอาการของผู้ป่วยก็เริ่มดีขึ้นเริ่มลืมตา ทำตามคำสั่งได้เป็นบางครั้ง (E1-2VtM3-4) พยาบาลก็ได้เล่าอาการที่ดีขึ้นให้ญาติได้ฟัง สีหน้าของ ญาติดูมีความหวังขึ้น และตัวพยาบาลก็รู้สึกดีใจที่ผู้ป่วยมีการดีขึ้นและมีความหวังว่า ผู้ป่วยจะต้องหายเป็นปกติสุดท้ายผู้ป่วยอาการก็ดีขึ้นเป็นปกติ สามารถเดินได้ เหมือนเดิมก่อนผ่าตัด แม้อาจจะไม่คล่องแต่โดยรวมดูดี ระยะเวลาที่ใช้ในการรักษาตัวรวม 50 วัน ถือเป็นช่วงเวลาแห่งความยากลำบากทั้งตัวผู้ป่วย ญาติ และเจ้า หน้าที ก่อนกลับบ้านผู้ป่วยและญาติกล่าวขอบคุณที่ช่วยดูแลเป็นอย่างดีจนสามารถเดินกลับบ้านได้ มันเป็นคำขอบคุณที่ทำให้พยาบาลได้ฟูเป็นอย่างมาก เพราะจากวัน แรกที่ได้พบกันมีแต่ความกลัว ความวิตกกังวลเต็มไปหมด กลัวว่าญาติจะไม่พอใจ กลัวว่าจะถูกฟ้องร้อง แต่สุดท้ายการที่เราให้บริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ และมีความ หวัง เราก็สามารถผ่านมันมาได้ สุดท้ายการได้เห็นรอยยิ้มของใครหลายๆคน เป็นเหมือนพลังในการทำงานและพัฒนาต่อไป”

จากเหตุการณ์ของคุณยายอายุ 72 ปีดังกล่าว ยังมีผู้ป่วยและครอบครัวในรายอื่นที่ต้องเผชิญกับความเจ็บป่วยที่คุกคามต่อชีวิตและจำเป็นต้องได้รับการรักษาที่ซับซ้อน ญาติผู้ป่วยบางท่านทำงานอยู่ไกล ไม่สามารถที่จะมาเยี่ยมผู้ป่วยได้ แต่ต้องการทราบอาการผู้ป่วยจากพยาบาล จึงใช้การโทรศัพท์เพื่อสอบถามอาการต่างๆของผู้ป่วย และทางพยาบาลได้เห็นว่าการคุยโทรศัพท์ เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สะดวกและรวดเร็วรูปแบบหนึ่ง เหมาะสมในกรณีที่ญาติไม่สามารถมาเยี่ยมผู้ป่วยได้ นอกจากนี้ยังมีกรณีที่ญาติมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยหลังการผ่าตัด มีภาวะแทรกซ้อนที่ต้องเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิด ญาติจะมีความวิตก กังวลอย่างมาก จะขอโทรมาเพื่อสอบถามอาการต่างๆเป็นระยะๆการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์จะมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะญาติสามารถติดตามอาการผู้ป่วยตลอดและ เป็นการลดความวิตกกังวลของญาติ ดังนั้นทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากมีการสื่อสารที่ผิดพลาดอาจนำไปสู่การเข้าใจผิด หรือ เกิดการสับสนกันระหว่างผู้ให้บริการและญาติได้

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ญาติของผู้ป่วยรับทราบเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง และเกิดความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

กระบวนการ

1.จัดทำ
แนวทางการให้
คำปรึกษาทาง
โทรศัพท์

แนวปฏิบัติกรรับโทรศัพท์

- 1.ควรรับโทรศัพท์เมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ประมาณ 2-3 ครั้งแล้ว จึงรับโทรศัพท์ เพื่อเป็นการให้
แน่ใจว่าผู้รับบริการต้องการโทรมาจริงๆ และเพื่อให้ผู้รับโทรศัพท์ได้เตรียมตัวในการให้
บริการ
- 2.ควรพูดใกล้กระบอกโทรศัพท์ประมาณ 1-2 นิ้ว เพื่อให้คู่สนทนาได้ยินชัดเจน
- 3.ควรปรับน้ำเสียงให้นุ่ม เป็นกันเองและฟังดูอบอุ่น
- 4.ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ หอผู้ป่วยวิกฤตบาดเจ็บไขสันหลัง ตามด้วยชื่อผู้ให้บริการและ
ตำแหน่ง”
- 5.ใช้สรรพนามในการเรียกขานโดยแทนตัวเองว่า “ผม” หรือ “ดิฉัน” เพื่อแสดงความสุภาพและ
เรียกผู้รับบริการว่า “คุณ” หรือตามแต่ผู้รับบริการจะบอก
- 6.ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางการแพทย์ที่อาจทำให้ผู้รับบริการสับสน
- 7.ก่อนจะวางโทรศัพท์ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสอบถามข้อซักถามเพิ่มเติม
- 8.ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อสงสัยมากเกินกว่าที่จะช่วยได้ ให้ส่งต่อไปยังบุคคลอื่นตามความเหมาะสม
- 9.กรณีที่ไม่สามารถคุยได้ ปฏิเสธด้วยเสียงนุ่มนวล บอกเหตุผลที่ไม่สามารถคุยได้ และแนะนำช่วง
เวลาโดยประมาณให้ผู้รับบริการโทรมาอีกครั้ง

การให้ข้อมูลผู้ป่วยแก่ญาติทางโทรศัพท์

1. ประเมินสถานะของญาติที่โทรสอบถามอาการ เพื่อวางแผนการให้ข้อมูล
อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.ขออนุญาตผู้ป่วยก่อนให้ข้อมูลเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิเรื่องการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของผู้ป่วย
- 3.อธิบายขอบเขตของของการให้ข้อมูลได้แก่ข้อมูลเกี่ยวกับอาการทั่วไปที่ดี
ขึ้นในภาพรวม เช่น การรับประทานอาหาร การทำกิจกรรม การนอนหลับพักผ่อน ฯลฯเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิเรื่องการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับ
ของผู้ป่วย
- 4.ถ้าหากญาติต้องการข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอาการผู้ป่วย ให้แจ้งแพทย์
เพื่อนัดเวลาในการให้ข้อมูลกับญาติ
5. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการอื่น ๆ ของหอผู้ป่วยตามที่ญาติ
ต้องการความช่วยเหลือ

2.ประชาสัมพันธ์ให้
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม
แนวทางการให้คำ
ปรึกษาทางโทรศัพท์

3.วิเคราะห์ผลจาก
การใช้แนวทางการ
ให้คำปรึกษาทาง
โทรศัพท์

4.สรุปและ
ประเมินผล



ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการสื่อสารทางโทรศัพท์ และได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เกิดข้อร้องเรียนทางการพยาบาล
- บุคลากรมีทักษะที่ดีในการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ รวมทั้งสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการพูดคุยโทรศัพท์กับผู้รับบริการ

วิเคราะห์และสรุปสาระสำคัญ

นอกจากการสื่อสารโดยการพูดคุยให้ข้อมูลแก่ครอบครัวแล้ว การสื่อสารด้วยท่าทางก็เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารจากกิริยาท่าทาง มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการ คำพูดเดียวกันแต่พูดด้วยน้ำเสียงที่ต่างกัน กิริยาท่าทางที่ต่างกันในบริบท สิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ย่อมให้ความหมายที่ต่างกัน พยาบาลควรมีการสื่อสารแสดงออกด้วยท่าที่เป็นมิตร แสดงความเข้าใจ รับฟังปัญหา ความต้องการของครอบครัวและรับรู้ความรู้สึกของครอบครัว ให้กำลังใจช่วยเหลือประคับประคอง แก่ครอบครัวของผู้ป่วย และควรหลีกเลี่ยงท่าทางที่ ไม่สุภาพ ได้แก่ สีหน้าเคร่งเครียดแสดงถึงความ วิตกกังวล ความกลัว ความสงสัยหรือแม้กระทั่ง การเคลื่อนไหวของร่างกายที่ไม่มีการแสดงออก และท่าทางที่แข็งและตึงเครียดอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้ว่าการสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน ครอบครัวรู้สึกผ่อนคลายขึ้น