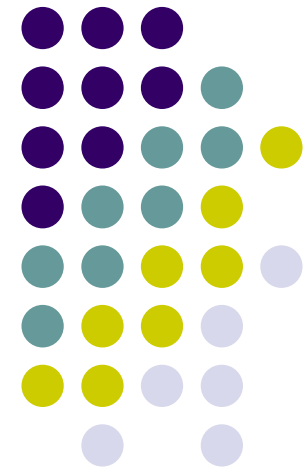


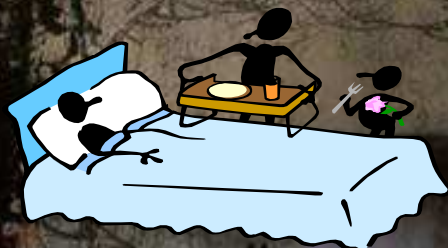
การสื่อสารเพื่อการดูแล ผู้ป่วยเรื้อรังและระยะท้าย



อ.สมทรง จุไรทัศน์ RN.,MS.

เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง การดูแลญาติผู้ดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง
ระหว่างวันที่ 10-12 กรกฎาคม 2556 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค กรุงเทพฯ

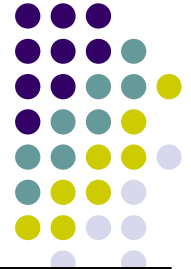
การสื่อสารสำคัญจริงหรือ???



รู้สึกอย่างไรบ้าง



- เราต้องเป็นคนดี คนดีต้องคิดดี พูดดี และทำดีโกรธ ไม่ได้ เศร้าไม่ได้
- เราแสดงกิริยาที่แย ๆ ไม่ได้ บอกได้ อย่างไม่รู้ เราไม่ไหวแล้ว เขาจะเสียใจ
- หน้าตาเศร้า ๆ แต่พูดว่า "ไม่เป็นไรค่ะ สบายมาก"
- เราไม่กล้าปฏิเสธได้ค่ะ ไม่เป็นไร



- **ไม่รู้ซื้อถั่วนี้มาได้ยังไงไร ไม่มีเทสเลย เซยระเบิด เราไม่อยากได้เลย แต่ก็เกรงใจเขา กลัวเขาจะเสียใจรับไปอย่างนั้น ยังไม่รู้เลยนะว่าจะเอาไปไว้ไหนดี**

รู้สึกรังไรบ้าง

เขาน่าจะรู้ใจเรายิ่งกว่าใคร

**ไม่มีใครรู้ใจใครได้ เพียงแค่ มองหน้า
แล้วรู้ว่าเขาคิดอะไร หรือว่าเขาต้องการ
อะไร ถ้าเราไม่มีการพูดคุยกัน**

A photograph of a dense bamboo forest. The image shows numerous tall, green bamboo stalks growing closely together. The upper part of the image is filled with a complex network of thin, light-colored branches and leaves, creating a canopy. The ground is covered with dry bamboo leaves and some green undergrowth. The overall scene is a lush, natural environment.

การเจ็บป่วยเรื้อรังกับการ รักษาพยาบาล

การเจ็บป่วยเรื้อรัง



โรคที่เป็นระยะเวลานานก้าวหน้าไปอย่างช้า ๆ ต้องจัดการอย่างต่อเนื่องเป็นปี ๆ หรือสิบ ๆ ปี และมีภาวะปัญหาสุขภาพหลายอย่าง เช่นเบาหวาน ^{การเจ็บป่วยเรื้อรัง} ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ รวมไปถึงโรคติดเชื้อ และความผิดปกติทางจิต

(WHO,2002 อ้างจาก ประคอง อินทรสมบัติ, 2554)



การเจ็บป่วยเรื้อรัง

เป็นภาวะที่ไม่สามารถกลับคืนสู่ปกติ
ความเสื่อมจากโรคสะสม หรือข้อเรื้อรัง
สงบ หรือมีความบกพร่อง ต้องอาศัย
สิ่งแวดล้อม ทั้งหมดของบุคคลเพื่อการ
ดูแลสนับสนุนและ^{การเจ็บป่วยเรื้อรัง}การดูแลตนเอง ชำรง
ไว้ซึ่งการทำหน้าที่และป้องกันภาวะ
ทุพพลภาพที่เพิ่มขึ้น

(Curtin & Libkin, 1995 อ้างจาก ประคอง
อินทรสมบัติ, 2554)



- **การจับป่วยเรื้อรังเป็นประสบการณ์
ของมนุษย์**
- **พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล
ล้วนมีที่มาที่ไป มาจากภูมิหลัง
ประสบการณ์ การรับรู้ ความเชื่อ
วัฒนธรรม ค่านิยม ครอบครัว ญาติ
เพื่อน ที่โรงเรียน ที่ทำงาน ฯลฯ**

ประเด็นปัญหาที่พบบ่อย ๆ เป็น เรื่องของการสื่อสาร



- ความขัดแย้งระหว่าง ผู้ป่วยและญาติ
ผู้ดูแล
- ญาติผู้ดูแล / ครอบครัว
- ทึ่มสุขภาพกับผู้ป่วย / ญาติผู้ดูแล





มุมมอง



- **ท่านคิดว่า คำพูดเหล่านี้
เขากำลังบอกอะไรกับคุณ
หรือมีความหมายอย่างไร**
- **ท่านเป็นบุคคลคลกล่าวถึง
ท่านรู้สึกอย่างไรบ้าง**



- **เขาดื้อ พุดไม่รู้เรื่อง ไม่ดูแลตนเอง
นี้สุขภาพของเขาแท้ ๆ ยังไม่สนใจ
เลย บอกว่าไม่ให้กินเค็ม ก็ยังกิน
ความดันสูงจะไม่ลด เขาก็ไม่ค่อย
เชื่อ**

ผู้ป่วยและญาติ



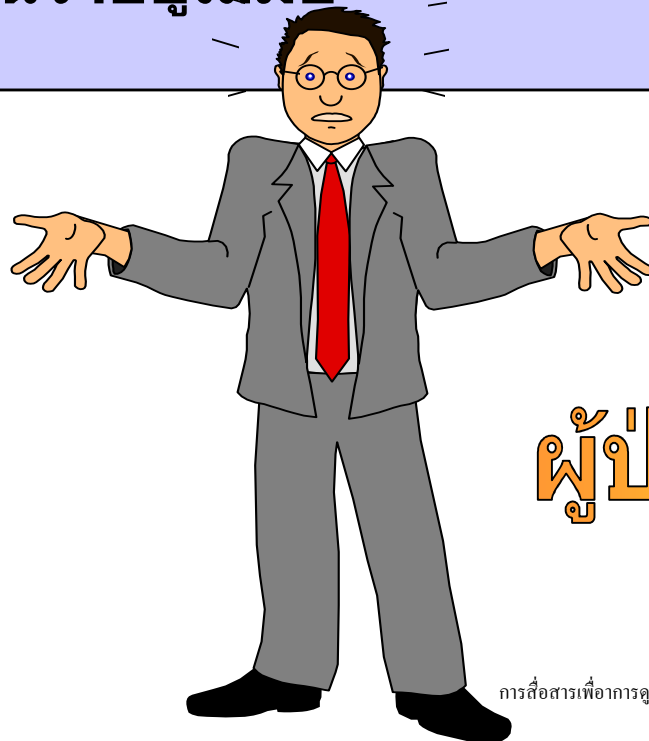
เฮ้อ! ไม่รู้ว่าบุญหรือบาป ยิ่งทำยิ่งแย่ ทำอะไรให้ก็ไม่ถูกใจ แถมยังถูกว่าอีก ลูกคนไหนที่วาดก็ให้เค้ามาดูแลบ้างก็แล้วกัน เราอยู่ดูแลตลอดไม่เห็นประโยชน์คนอื่นนานๆมาทีกลับชื่นชม



ผู้ช่วยและญาติ



คุณปู่ครับ อายุ 83 ปีแล้ว ชอบโกรธ แล้วก็
หงุดหงิดง่ายมาก เวลาทำอะไรไม่ได้ตั้งใจเขา ทำ
ให้เราโดนว่าอยู่เรื่อย ทั้งๆที่เราเป็นคนที่ดีคอย
ช่วยเหลืออยู่ หรือเวลาทำอะไรขัดใจนิดหน่อยก็จะ
ทำให้โมโห โกรธ ไม่มีเหตุผล ทำให้เราเครียดมาก
อยากออกไปข้างนอก หรือเที่ยวบ้างก็จะโดนบ่น
โดนว่าอยู่เสมอ



ผู้ป่วยและญาติผู้ดูแล



คุณจะช่วยผมหน่อยได้
ไหม ผมอยากดูแลพ่อด้วย
เขาเป็นอัลไซเมอร์ แต่
น้องสาวกันทำตลอดเวลา
คุณช่วยบอกเขาได้ไหมว่า
ต้องให้ผมดูแลด้วย

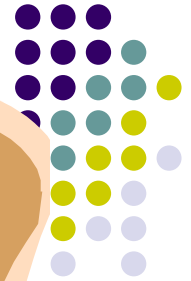
ญาติผู้ดูแล

ผู้ดูแลกับทีมสุขภาพ

“ແໝ! ຮາອຸດສຳຮັດູແລ່ຍາງດີ ຍັງຈະມາວ່າ ຮາອີກວ່າູແລ່ຍັງໃຈ ຄຸນແມ່ງິດຕິເຂົ້ອ ໂຮ່ເອ້ຍ ຮາໄມ່ໃຊ່ໝອນີນາ ູແລ່ໄດ້ຂນາດນີ້ກໍ່ນັບວ່າດີ ແລ້ວ ທີ່ຄຸນແມ່ໄມ່ຕິດເຂົ້ອໄມ່ເື່ນຈະນີກຂມຮາ ມັ່ງ ຮາຕ້ອງກາກຳລັງໃຈເໝືອນກັນນະ”

“ໝອບອກໃຫ້ຮາທຳອາຍາງໂນ້ນອາຍາງນີ້ ຮາກໍ່ ພາຍາມທຳ ແຕ່ບາງທີ່ຄນໄຂ້ກໍ່ໄມ່ຍອມໃຫ້ວາມ ຮ່ວມມື້ ຈະບັ່ງດັບກໍ່ໄມ່ໄດ້ເພາະແກ່ເປັນຟ່ອ-ແມ່ ຮາ ແກ່ເຄຍແຕ່ສິ່ງຮາມາກ່ອນ ຟອເວລາມາຫາ ໝອ ຮາກໍ່ເລຍຄູກວ່າ ໄມ່ຮູ້ຈະທຳອາຍາງໄຮ ໂດນທັ່ງ ຂື້ນທັ່ງລ່ອງ”

ผู้ดูแลกับทีมสุขภาพ



**“เราเหนื่อยแทบตาย กว่าจะได้
อย่างที่คุณแนะนำ แล้วยังมาถามเรา
อีกว่าทำอย่างที่คุณบอกจริงหรือ เหมือน
ไม่เชื่อ กลัวเราจะไม่ทำจริง ถ้าไม่ทำ
อย่างที่คุณบอกแล้วผลมันจะดีขึ้นได้
อย่างไร”**

**“หมอเค้าก็ตรวจแต่คนไข้ บางที่เรา
อยากถามปัญหาสุขภาพเราบ้าง แต่เค้า
ก็ไม่เห็นจะสนใจ หมอเค้าคงไม่มีเวลา
อยากจะบอกเค้าว่าเราก็อ่วยเป็น
เหมือนกันนะ”**

การรู้เขา รู้เรา



การรู้เขา รู้เรา สำคัญในการสื่อสาร



- การอ่านตัวออกก บอกตัวเป็น (Feeling)
- ฟังให้เป็น (Deep listening)
- สื่อสารให้เป็น (Communication)

Iceberg

- ตัวคุณเอง
- บุตร..
- สามี หรือ ภรรยา
- พ่อ หรือ แม่
- ปู่ย่า ตายาย
- ญาติพี่น้อง
- เพื่อนๆ คนรู้จัก

พฤติกรรมภายนอก

คิดอย่างไร

ความรู้สึก

ความคาดหวัง

ความต้องการ

พฤติกรรมภายนอก



คิดอย่างไร รับรู้อย่างไร

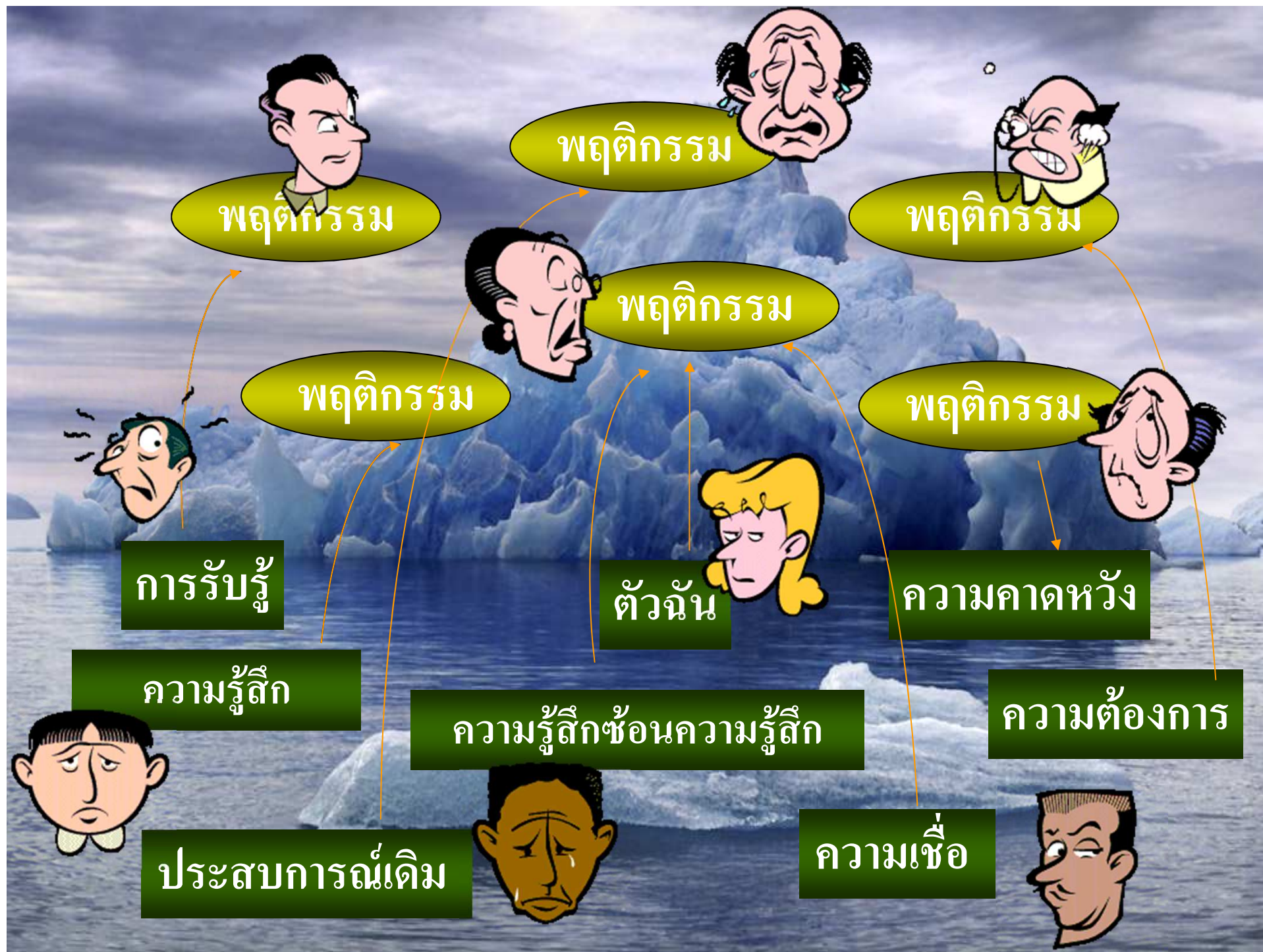
ความรู้สึก

ความคาดหวัง

ความต้องการ

ความเชื่อ วัฒนธรรม

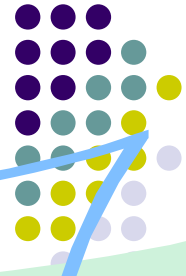




ภายใต้พฤติกรรม คำพูด คืออะไร

- เธอทำอะไรขุ่ย ๆ บ้าหรือ ถ้าไม่มีเธอสักคน ชีวิตฉันคงดีกว่านี้ไม่เป็นหนี้มากมาย
- ร้องไห้ เกรี้ยวกราด ทำร้ายร่างกาย ทบตีคนอื่น

ผู้ดูแลกับทีมสุขภาพ

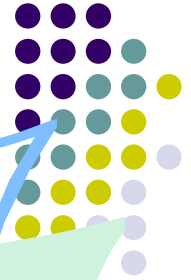


- รู้สึกแย่มากกับคำพูดของพยาบาลที่พูดกับแม่และลูก

“ไปกินอะไรมา”

- รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ผิด ปล่อยปละละเลยลูก
- ไม่ได้คำตอบจากแพทย์พยาบาล

ผู้ดูแลกับทีมสุขภาพ



- **อกหักซ้ำแล้วซ้ำเล่า**
- **แม่เหมือนเป็นตัวกลาง
ยืนอยู่ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์
และพยาบาล**
- **รู้สึกแย่ทุกครั้งเมื่อคิดว่า ไม่
สามารถทำอะไรให้ลูกได้**

การสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร



การสื่อสารโดยทั่วไป ประกอบด้วย

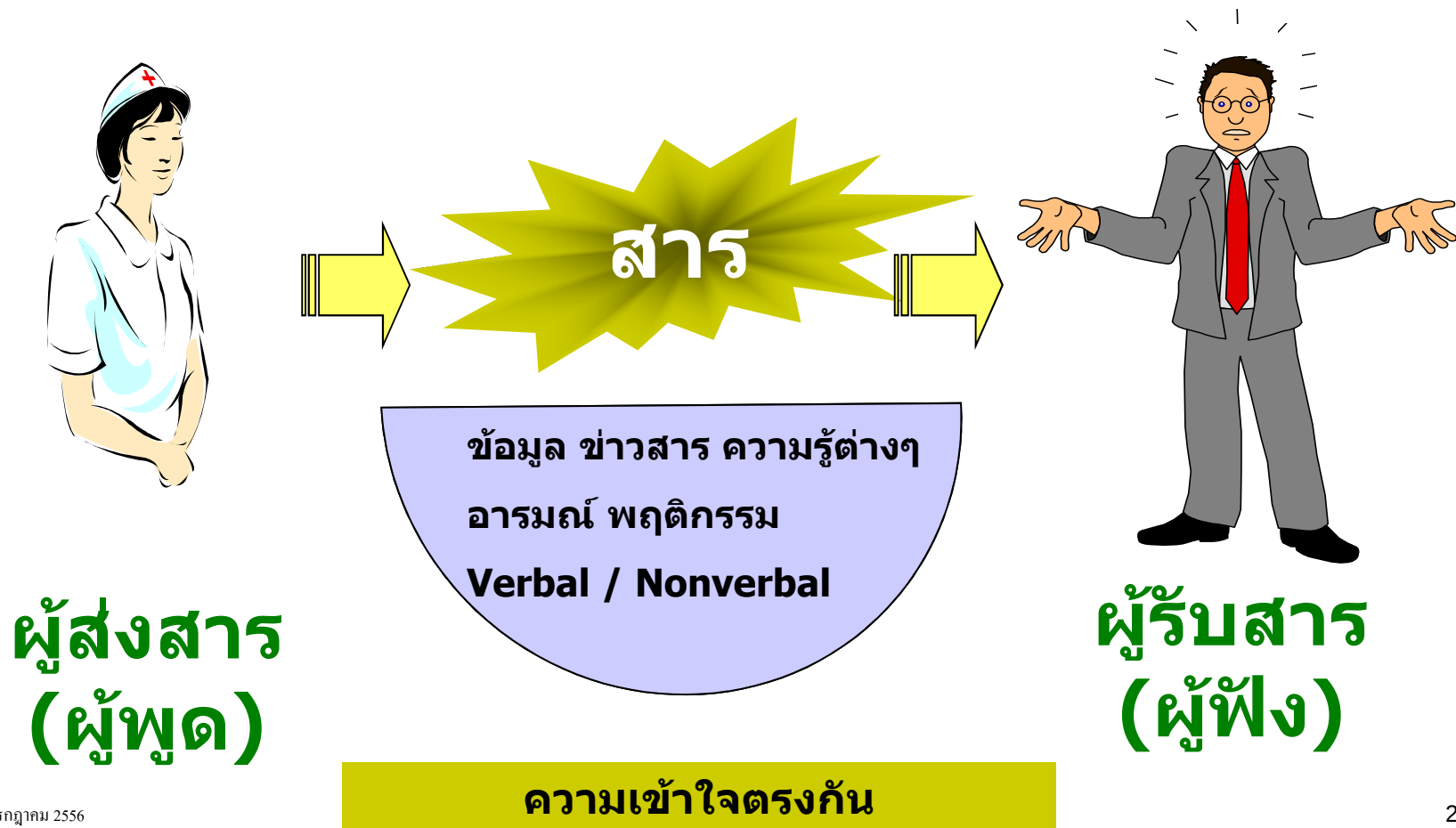


1. การใช้ภาษา
ท่าทาง

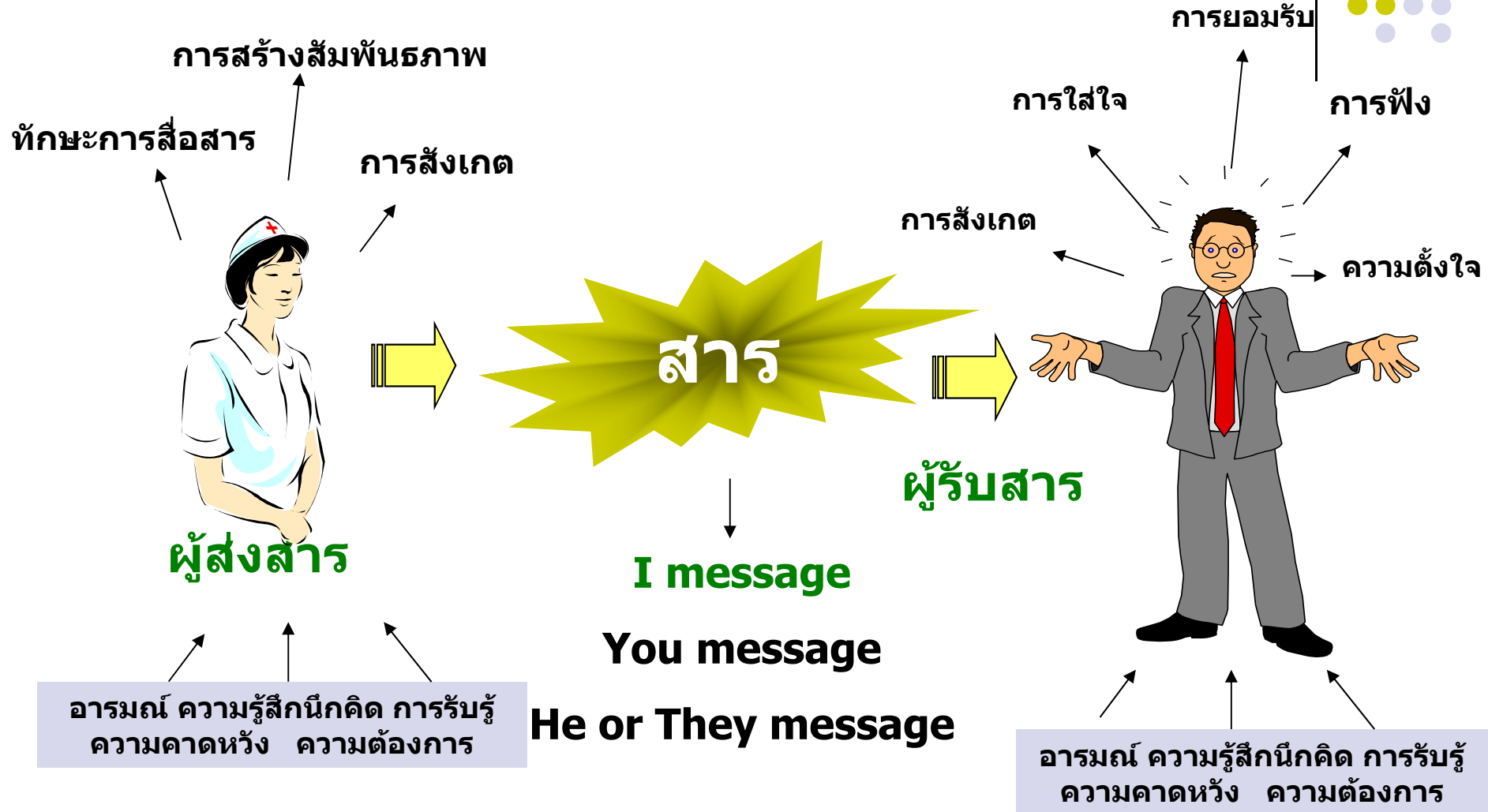
2. การใช้ภาษาพูด



องค์ประกอบของการสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร



ควรใช้

สาร

I message

You message

He /She
message

ฉัน ภูมิใจในตัวคุณมาก
แม่ อยากให้ลูกช่วยแม่ดูแล
พ่อด้วย
พ่อ ดีใจที่ลูกไม่เป็นอะไร
มาก

ทำไม ถึงไม่มีใครช่วย
ฉันดูแลพ่อบ้าง
เมื่อไร จะช่วยตัวเองได้
คุณ น่าจะดูแลตนเอง
ให้มากกว่านี้นะ

หมอ บอกว่าคุณต้อง
กินยาความดันทุกวัน
พ่อ ของคุณบอกให้คุณ
ขยันกว่านี้
เพื่อน ๆ ไม่พอใจคุณ
อย่างมาก

ไม่ควรใช้

การสื่อสาร



Double –Level Message

Inconsistency

- เธออยากทำอย่างนี้ ก็ตามใจ แต่อย่าว่าฉันไม่บอกนะถูกตัดขาแน่ ๆ

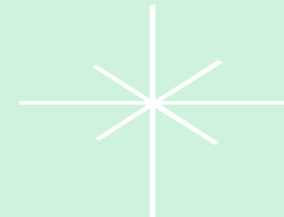
- ไม่เป็นไร จันสบายดี แต่ สีหน้าเศร้า
- ไม่ต้องช่วยจันก็ได้จันทำได้ แต่ หน้าบึ้ง



ขั้นตอน การสื่อสารเพื่อบอกความรู้สึก ความต้องการของตนเอง



1. บอกความรู้สึก ความต้องการ
2. บอกพฤติกรรม
3. ถามความเห็น
4. แสดงความชื่นชมเมื่อเขาตอบสนอง
"ฉันต้องการ (อยาก) ให้คุณช่วย
ทำงานบ้าง"
"ได้ไหมคะ"
"ขอบคุณค่ะ"



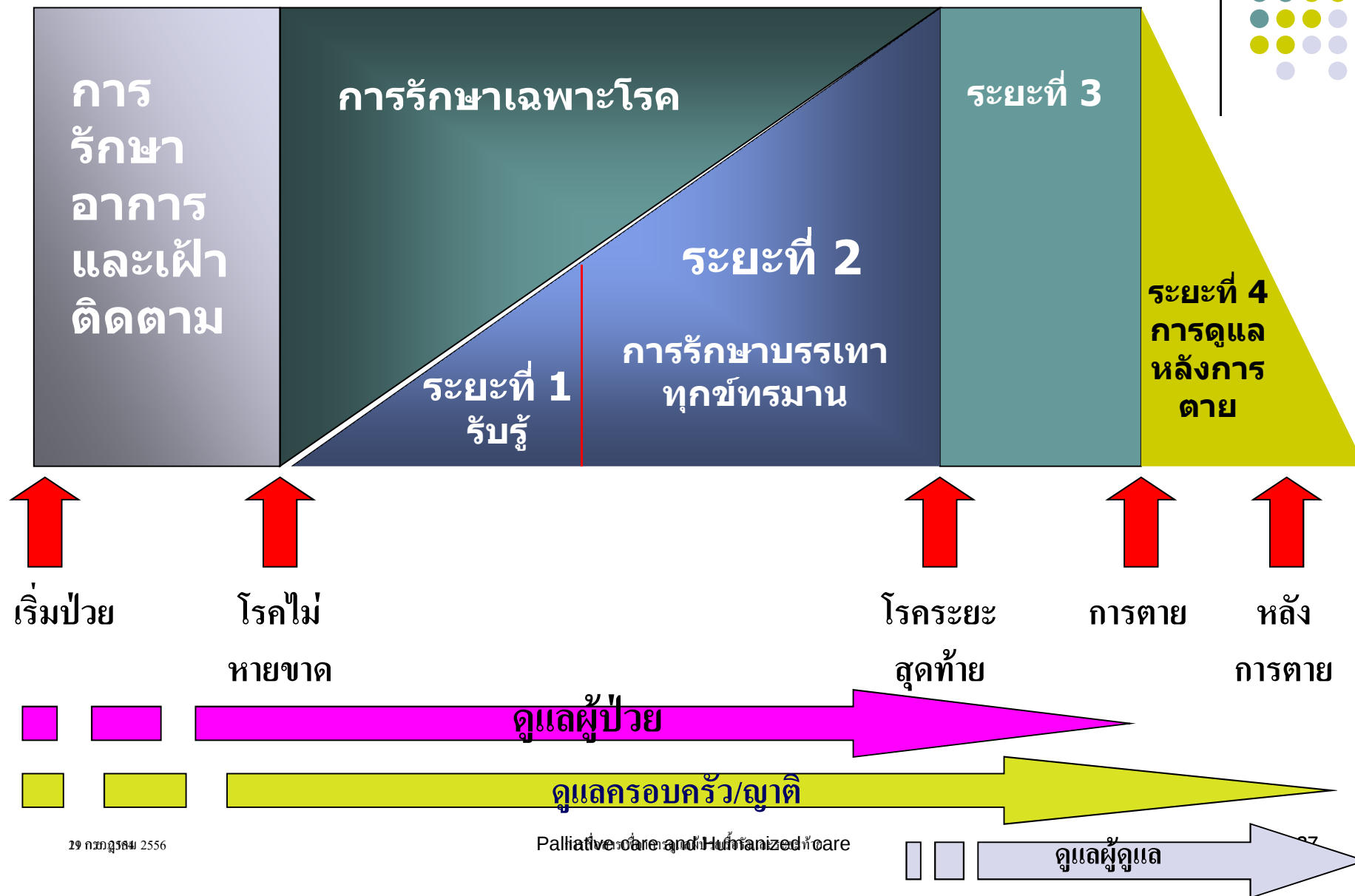
เมื่อ มนุษย์.... เจ็บป่วย

- ความเจ็บป่วยจะส่งผลกระทบต่อความเป็นองค์รวมของมนุษย์
- การตอบสนองต่อความเจ็บป่วยของมนุษย์ จะแสดงออกถึงการผสมผสานของทุกหน่วยย่อยออกมาเป็นหน่วยรวมเสมอ

ปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย- ญาติผู้ดูแล



การดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและระยะท้าย



การสื่อสารเพื่อการดูแลผู้ป่วย เรื้อรังและระยะท้าย

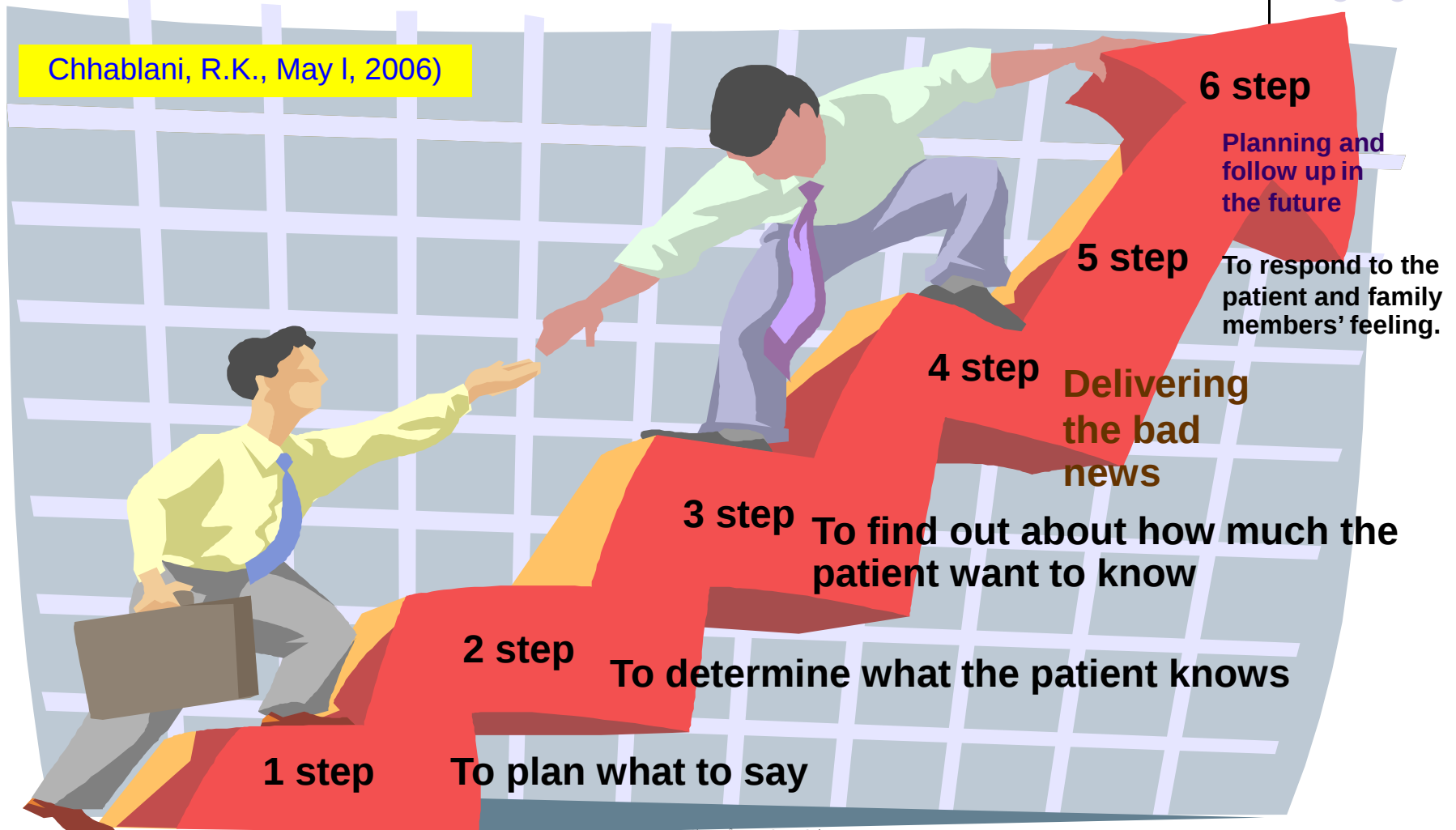


1. การสื่อสารเพื่อบอกผลการวินิจฉัยโรค
2. การสื่อสารในระยะที่ผู้ป่วยรับรู้ผลการวินิจฉัยโรคแล้วและเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล
3. การสื่อสารในระยะท้าย

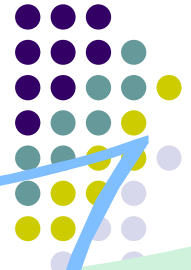
6 steps approach: Guide for Health care professionals



Chhablani, R.K., May 1, 2006)

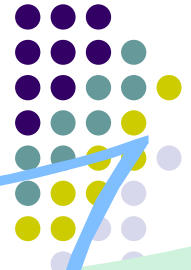


แนวทางในการสื่อสารกับ ผู้ป่วยเรื้อรังและระยะท้าย

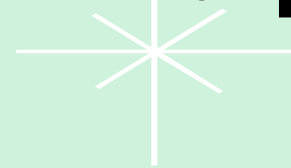


1. ให้ความสำคัญแก่ผู้ป่วย/ครอบครัวที่อยู่ตรงหน้าเรา
2. เปลี่ยนจากการเป็นผู้พูดมาเป็นผู้ฟังที่ดี
3. จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมมีความเป็นส่วนตัว และผู้ป่วยรู้สึกสบาย ๆ เพื่อการพูดคุยกัน
4. เลือกเวลาที่เหมาะสมเพื่อไม่เร่งรีบจนเกินไป เพราะในการพูดกับผู้ป่วย บางครั้งเราอาจจะต้องสัมผัสกับอารมณ์ความรู้สึกของผู้ป่วย และให้โอกาสแก่ผู้ป่วยในการระบายความไม่สบายใจ ความกังวลต่าง ๆ ความทุกข์ ที่อัดอั้นในใจ จึงต้องให้เวลากับผู้ป่วยและครอบครัว

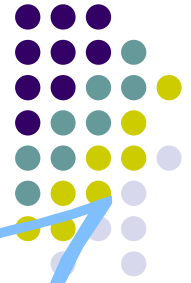
แนวทางในการสื่อสารกับ ผู้ป่วยเรื้อรังและระยะท้าย



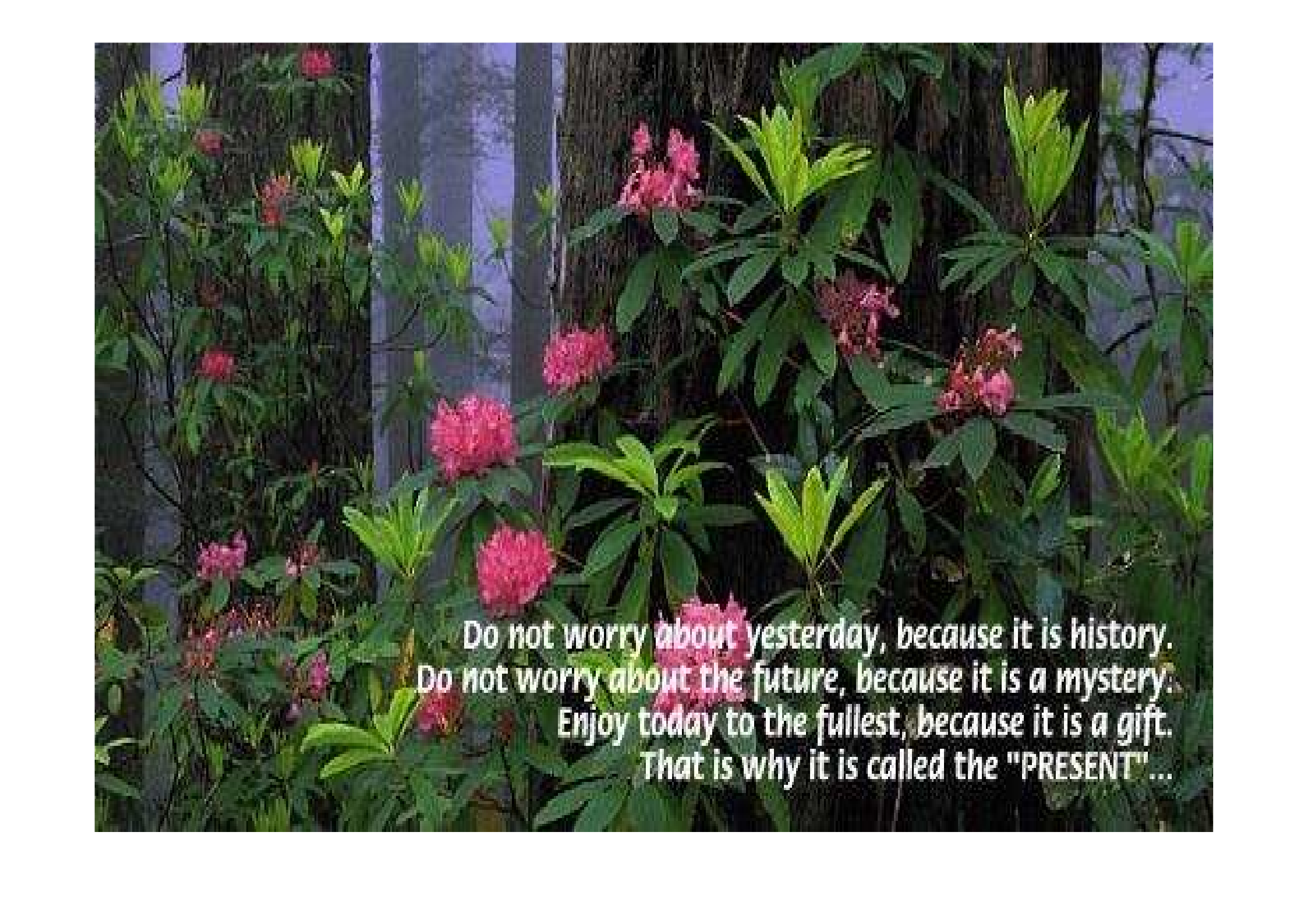
5. ถามผู้ป่วยว่าวันนี้เราจะพูดคุยด้วยเรื่องอะไร ให้โอกาสแก่ผู้ป่วยในการตัดสินใจ
6. อย่ากลัวที่จะแสดงความรู้สึกรู้อยู่ของตนเองออกมา
7. หากผู้ป่วยนิ่งเฉย อย่าเพิ่งด่วนตัดสินใจ และรีบเร่งเร้าให้ผู้ป่วยพูด ให้เวลาแก่ผู้ป่วยในการระบายความรู้สึกต่าง ๆ



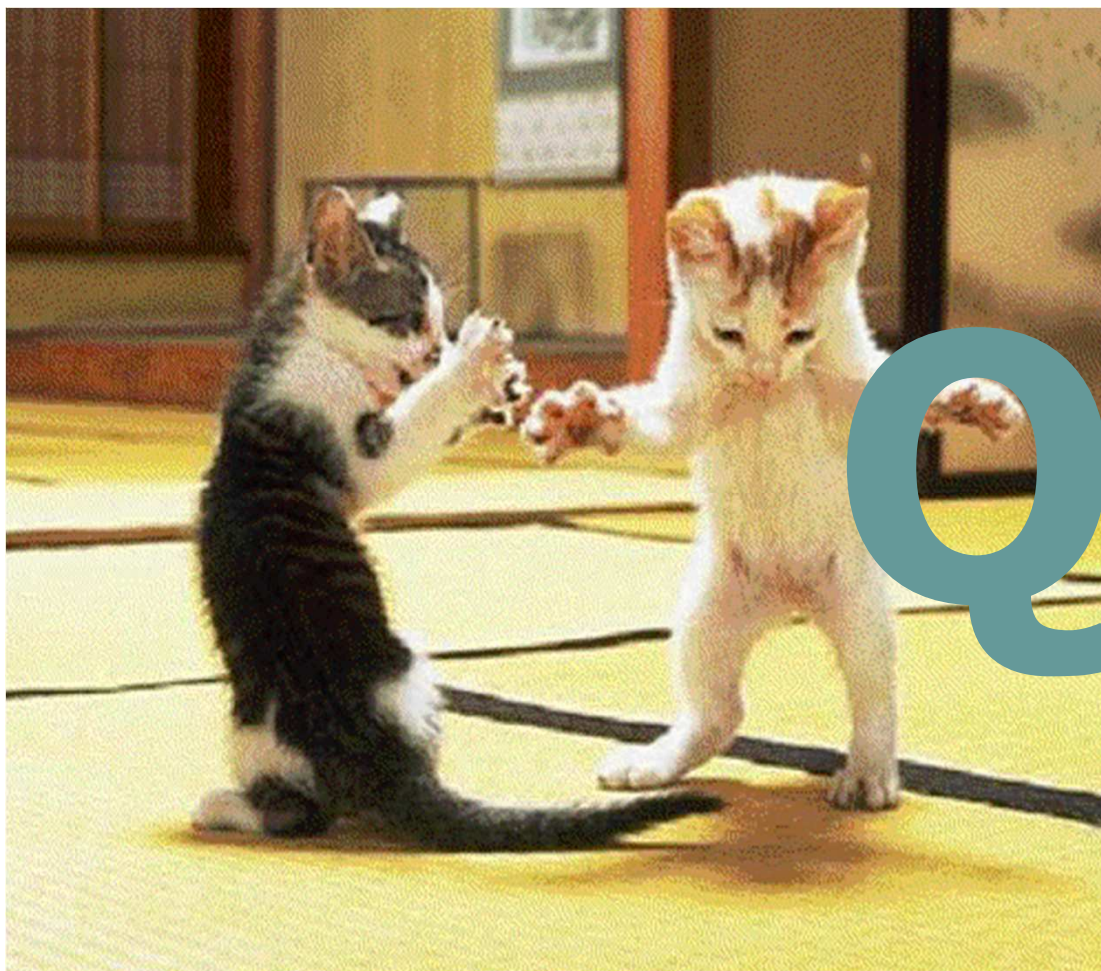
แนวทางในการสื่อสารกับ ผู้ป่วยเรื้อรังและระยะท้าย



8. เชื่อกันว่าสิ่งที่เราสื่อสารไป ผู้ป่วยและเราเข้าใจตรงกันหรือไม่
9. ประเมินความต้องการของผู้ป่วย และให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย สื่อสาร ให้การปรึกษา โดยใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ
10. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านอารมณ์ของผู้ป่วย ด้วยความเข้าใจ และใช้คำพูดที่สื่อสารง่าย ๆ และประเมินผู้ป่วยเป็นระยะ ๆ

A photograph of a garden scene featuring several clusters of bright pink flowers, possibly azaleas, with green foliage. The background shows a wooden fence and more trees. The text is overlaid on the bottom right of the image.

Do not worry about yesterday, because it is history.
Do not worry about the future, because it is a mystery.
Enjoy today to the fullest, because it is a gift.
That is why it is called the "PRESENT"...



Q&A