

แบบฟอร์มบทเรียนหนึ่งประเด็น (One Point Lesson : OPL)

ชื่อเรื่อง	การสัมภาษณ์ผู้ป่วย/ญาติ ที่มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์
วัตถุประสงค์	เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงจากผู้ป่วย/ญาติ ที่มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์
รายละเอียด	การสัมภาษณ์ คือการสนทนากันอย่างมีเป้าหมาย ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน การสัมภาษณ์ผู้ป่วย/ญาติที่มารับบริการงานสังคมสงเคราะห์ ก่อนสัมภาษณ์ 1.การเตรียมตัวของนักสังคมสงเคราะห์ ต้องมีความพร้อมในด้านร่างกาย และจิตใจ 2.การเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ให้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมให้พร้อมสำหรับการสัมภาษณ์ เช่น จัด โต๊ะเก้าอี้ให้เป็นระเบียบ โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมในการใช้ ไม่เสียหายชำรุด เป็นต้น 3.การเตรียมข้อมูลเบื้องต้นจากการพูดคุยกับแพทย์ พยาบาล หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลจากระบบโปรแกรม EMR เป็นต้น เพื่อทำความรู้จักกับผู้ป่วยก่อนการสัมภาษณ์ ขณะสัมภาษณ์ 1.การทักทายทำความรู้จักผู้ป่วย หรือญาติ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีและบรรยากาศที่ดีในการสนทนา เช่น เริ่มต้นด้วยบทสนทนาทั่วไป อาทิ เรื่อง สภาพอากาศ สถานการณ์รอบตัว การเดินทางมาโรงพยาบาล เป็นต้น 2.การตกลงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับบริการสังคมสงเคราะห์ 3.ทักษะที่จำเป็นขณะสัมภาษณ์ – ทักษะการตั้งคำถาม นักสังคมสงเคราะห์ควรเลือกใช้คำถามปลายเปิดหรือปลายปิดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น ถ้าต้องการให้ผู้ป่วยหรือญาติแสดงความคิดเห็นหรือสะท้อนความรู้สึกควรใช้คำถามปลายเปิด เช่น “คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อต้องมาโรงพยาบาลบ่อยครั้ง” “คุณวางแผนจะช่วยเหลือผู้ป่วยต่อไปอย่างไรบ้าง” เป็นต้น ภาษาที่ใช้พูดคุยควรเหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ป่วยและญาติ เป็นภาษาที่เข้าใจง่ายมีความชัดเจน ในการสนทนานักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรยึดติดกับการตั้งคำถามตามลำดับในแบบฟอร์มหรือการค้นหาข้อมูลมากเกินไปจนละเลยความรู้สึกของผู้ป่วยหรือญาติที่มาติดต่อ – ทักษะการฟัง ในงานสังคมสงเคราะห์เป็นการฟังอย่างมีเป้าหมาย มีความตั้งใจและใส่ใจ (attending) ระหว่างการสนทนาสามารถแสดงออกด้วยการสบตา ฟังด้วยความตั้งใจจดจ่อ หากเกิดความสงสัยระหว่างที่ผู้ป่วยหรือญาติ เล่าเรื่องราวก็สามารถใช้การทบทวนประโยค (paraphrasing) เพื่อเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสะท้อนให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบว่า นักสังคมสงเคราะห์สนใจและเข้าใจเรื่องที่ต้องการสื่อสารทั้งคำพูดและความรู้สึก หรือในกรณีที่มีความสับสน ไม่กระจ่างในเรื่องราวที่ผู้ป่วยหรือญาติเล่า นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ทักษะการทำให้เกิดความกระจ่าง (clarifying) ซึ่งนักสังคมสงเคราะห์จะต้องใช้คำพูดหรือข้อความที่แสดงถึงความรู้สึกและทัศนคติที่แสดงถึงความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ป่วยหรือญาติพูดหรือสื่อสารออกมา นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรรีบตัดบทสนทนาของผู้ป่วย ควรฟังและทำความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการสื่อสาร แต่ถ้านักสังคมสงเคราะห์เริ่มออกนอกประเด็น ควรมีเทคนิคในการตัดบทสนทนาและนำการสนทนากลับมาในประเด็นที่ต้องการ

- **ทักษะการเรียบ** ในการฟังที่คือนักสังคมสงเคราะห์ต้องเรียนรู้ว่าช่วงเวลาใดควรให้ข้อมูล ควรพูดเสริม หรือช่วงเวลาใดควรเรียบ นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีทักษะการเรียบ ซึ่งเป็นการเรียบเพื่อฟังอย่างใส่ใจ ไม่ใช่การเหม่อลอย ในระหว่างที่นักสังคมสงเคราะห์เรียบนั้น นักสังคมสงเคราะห์ต้องฟัง และนำมาคิดวิเคราะห์ ตีความในสิ่งที่ผู้ป่วยหรือญาติเผชิญ เพื่อนำมาวางแผนในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม
- **ทักษะการสังเกต** การสังเกตจะช่วยให้รับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่สามารถบรรยายออกมาเป็นคำพูดได้ แต่จะแสดงออกทางสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง และอวัจนภาษาทั้งหลาย เช่น ลักษณะการแต่งตัว สภาพร่างกาย และลักษณะการแสดงออกของผู้ป่วยและญาติ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ในการนำมาสนับสนุนข้อมูลที่จะส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนช่วยเหลือผู้ป่วย
- **ทักษะการสรุป** เมื่อการสนทนาเริ่มมีหลายประเด็น นักสังคมสงเคราะห์สามารถใช้ทักษะการสรุป (summarizing skill) เพื่อรวบรวมสิ่งที่พูดคุยกันสรุปให้เป็นประเด็น สะท้อนให้ครอบครัวเห็นว่าตอนนี้มีกี่ประเด็น และเราจะเลือกคุยประเด็นใดก่อน เพื่อให้ง่ายต่อการสนทนาต่อไป
- **ทักษะการบันทึก** ทำให้นักสังคมสงเคราะห์เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้อย่างครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญไม่ตกหล่น เพราะการสัมภาษณ์ที่ปราศจากการจดบันทึกนั้น อาจทำให้จดจำข้อมูลที่สัมภาษณ์มาได้ไม่ทั้งหมด - เทคนิคในการจดบันทึก 1.การจดด้วยตัวอักษร 2.การจดบันทึกต้องแยกระหว่างข้อเท็จจริงกับความคิดเห็นของนักสังคมสงเคราะห์ จะสามารถช่วยให้การจดบันทึกมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หลังสัมภาษณ์

นักสังคมสงเคราะห์ควรทบทวนและตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องโดยเฉพาะข้อมูลสำคัญเช่น การสะกดชื่อ นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และเบอร์โทรศัพท์ รวมถึงการสรุปปัญหา ความต้องการของผู้ป่วย/ญาติ ก่อนที่จะวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อวางแผนให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์

ข้อควรระวัง

- 1.การสัมภาษณ์ข้อมูลต้องมีทักษะในการสังเกต เช่น สีหน้า/ท่าทาง/ ปฏิกิริยาผู้ถูกสัมภาษณ์ คู่มืออัดที่จะให้ข้อมูล หรือเกิดความเรียบ นักสังคมสงเคราะห์ไม่ควรถามต่อหรือกัมน้ำกัมตาจะจดบันทึกเพื่อจะได้ข้อมูลต่อ แต่ควรจะกลับเข้ามาทำความเข้าใจหรือถามความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในช่วงสนทนานั้น
2. นักสังคมสงเคราะห์อาจมีโอกาสนพบผู้ป่วยเพียงครั้งเดียว ตามสถานการณ์ที่เร่งด่วน จำเป็นหรือปัญหาเฉพาะหน้าของผู้ป่วย/ญาติ การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริง นักสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องมีทักษะและเทคนิคการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการสัมภาษณ์ผู้ป่วยในเวลาจำกัด เพื่อให้ผู้ป่วยมีความไว้วางใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว/ครอบครัว เพื่อใช้ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการที่เหมาะสม

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน)

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....

สังกัด

วัน / เดือน / ปี