



# การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ ในการดูแลผู้ป่วยโรคไต

พว.ภัทราภรณ์ ไสภากุล

โรงพยาบาลเลย

18 กุมภาพันธ์ 2569

## การสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจในการดูแลผู้ป่วยโรคไต

: เป็นการให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน รับฟังอย่างตั้งใจ มีความเห็นอกเห็นใจ และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรักษา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการดูแลสุขภาพ

### เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความไว้วางใจ

#### 1. รับฟังอย่างตั้งใจ

เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยเล่าความกังวล ความกลัว หรือข้อสงสัย โดยไม่เร่งรัดหรือแสดงอคติ

#### 2. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

อธิบายโรคไต การรักษา การฟอกไต หรือการควบคุมอาหารด้วยถ้อยคำที่เหมาะสมกับระดับความเข้าใจของผู้ป่วย และครอบครัว

**3. แสดงความเห็นอกเห็นใจ** แสดงท่าทีอบอุ่น เข้าใจความรู้สึก และให้กำลังใจ ช่วยลดความเครียดและความกลัวของผู้ป่วย

**4. ให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมาและสม่ำเสมอ** แจ้งแผนการรักษา ผลข้างเคียง และความคืบหน้าอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกมั่นใจและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

**5. สร้างความต่อเนื่องในการดูแลสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ** ในทุกครั้งที่พบกัน รวมถึงประสานงานในทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

# ไว้... วาง... ใจ: กุญแจสำคัญสู่การรักษาที่มีประสิทธิภาพ

จุดเริ่มต้นของความเชื่อมั่น



สร้างพื้นที่ปลอดภัย  
ด้วยการ "ไว้วางใจ"

ความเชื่อใจเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยลด  
กำแพงระหว่างผู้รักษากับผู้ป่วย

เมื่อผู้ป่วยกล่าวพูดความจริง



ความไว้วางใจช่วยให้ผู้ป่วยเปิดเผย  
ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อ  
การรักษาอย่างตรงไปตรงมา

ผลลัพธ์สู่การตัดสินใจร่วมกัน

Shared Decision  
Making (SDM)

การนำความจริงที่ได้รับมาวางแผนและ  
ตัดสินใจเลือกแนวทางการรักษาร่วมกัน



ยกระดับคุณภาพการรักษา

การตัดสินใจร่วมกันช่วยเพิ่มความ  
พึงพอใจและผลลัพธ์การรักษาที่ดียิ่งขึ้น

# ภูเขาน้ำแข็งของผู้ป่วย (Patient Iceberg) :

## เข้าใจสิ่งที่ เป็น มากกว่าสิ่งที่ เห็น

ส่วนที่มองเห็นได้  
(เหนือผิวน้ำ)

ผู้ป่วยพูดว่า 'แล้วแต่หมอ' ไม่ถาม ทั้งที่กังวล  
ไม่ร่วมมือ แต่ไม่พูดเหตุผล



อาการและการวินิจฉัยโรค

ข้อมูลทางกายภาพ ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ  
และแผนการรักษาที่ใช้ในปัจจุบัน

พฤติกรรมที่แสดงออกชัดเจน

เช่น การไม่กินยา การขาดนัด  
หรือการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์



ปัจจัยที่ซ่อนอยู่ (ใต้ผิวน้ำ)

กลัวคุณภาพชีวิตแย่ กลัวตัดสินใจผิด  
กลัวทำให้ทีมรักษาผิดหวัง

ประสบการณ์ชีวิตและอุปสรรคการสื่อสาร



บาดแผลในอดีต



ความไม่เข้าใจโรค



ความไม่กล้าซักถาม  
บุคลากรทางการแพทย์

มิติทางจิตใจ ความเชื่อ และเศรษฐกิจ



ความกลัว



หนี้สิน



การดูแลครอบครัว



ความเชื่อเรื่องกรรม  
ที่ส่งผลต่อการรักษา



หัวใจของการดูแลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

การเข้าใจส่วนที่อยู่ใต้ผิวน้ำช่วยลดการตัดสินใจผู้ป่วย  
และช่วยออกแบบการรักษาที่เหมาะสม

# TRUST Framework: 5 หัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น

รากฐานการสื่อสาร  
และความเข้าใจ (T-R-U)

# TRUST

การสร้างความมั่นใจ  
ผ่านการกระทำ (S-T)



## Transparency (โปร่งใส)

เป็นความโปร่งใสและการ  
สื่อสารที่ตรงไปตรงมา

ยอมรับความไม่แน่นอน  
ใช้ภาษาที่ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ



## Respect (เคารพ)

การให้เกียรติเคารพใน  
ศักดิ์ศรีและยอมรับในการ  
ตัดสินใจของผู้อื่น

ไม่ตัดสิน ไม่กดดัน



## Understanding (เข้าใจ)

มีความเข้าใจและแสดง  
ความเห็นอกเห็นใจต่อ

ฟังเพื่อเข้าใจ ไม่ใช่ฟังเพื่อตอบ  
สะท้อนความรู้สึกผู้เกี่ยวข้อง



## Support (สนับสนุน)

การพร้อมที่จะอยู่เคียงข้าง  
และให้ความช่วยเหลือเสมอ

ดูแลต่อเนื่อง



## Trustworthiness (น่าเชื่อถือ)

สร้างความเชื่อมั่นด้วยการรักษา  
คำพูดและทำตามที่ได้กล่าวไว้

พูดแล้วทำจริง

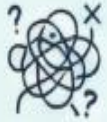
รักษาความลับ

สม่ำเสมอ

## พฤติกรรมที่บั่นทอนจิตใจผู้ป่วย

1. **ไม่รับฟังหรือขัดจังหวะผู้ป่วย** ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าความรู้สึกและปัญหาของตนไม่มีความสำคัญ
2. **ใช้คำพูดเชิงตำหนิหรือกดดัน** เช่น การกล่าวโทษเรื่องการดูแลตนเอง ส่งผลให้ผู้ป่วยรู้สึกผิดและหมดกำลังใจ
3. **สื่อสารคลุมเครือหรือไม่ตรงไปตรงมา** ทำให้ผู้ป่วยสับสน วิตกกังวล และไม่มั่นใจในการรักษา
4. **แสดงท่าทีไม่ใส่ใจหรือเร่งรีบ** ผู้ป่วยอาจรู้สึกถูกละเลย ไม่ได้รับการดูแลอย่างจริงจัง
5. **ไม่เคารพศักดิ์ศรีและความเป็นส่วนตัว** การพูดหรือกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อหน้าผู้อื่น ส่งผลกระทบต่อคุณค่าทางจิตใจ

# 4 พฤติกรรม "Trust Killers" ที่บั่นทอนความไว้วางใจของผู้ป่วย



ความผิดพลาดในการสื่อสาร



**การใช้ศัพท์เทคนิคโดยไม่เช็กความเข้าใจ**

การสื่อสารด้วยคำศัพท์เฉพาะทางมากเกินไป  
ทำให้ผู้ป่วยเกิดความสับสนและไม่ไว้วางใจ



**การสื่อสารแบบ "รู้ดีกว่า"**

การแสดงท่าทีว่าตนเองมีความรู้เหนือกว่า  
จนละเลยการรับฟังเสียงของผู้ป่วย



**การละเลยความรู้สึก  
และสิทธิของผู้ป่วย**



**การรีบตัดสินใจแทนผู้ป่วย**

การรวบรวมตัดสินใจในกระบวนการรักษา  
โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วม



**การไม่ยอมรับความกลัวของผู้ป่วย**

การเพิกเฉยหรือปฏิเสธความกังวลและความ  
กลัวที่เกิดขึ้นจริงในใจของผู้รับบริการ

# ศิลปะการสร้างความไว้วางใจ: เพราะผู้ป่วยต้องการ "ความเข้าใจ" มากกว่าคำตอบ

**พลังแห่งการปรากฏตัว**  
(The Power of Presence)



**อยู่ตรงนืออย่างแท้จริงและไม่หายไป**

ผู้ป่วยไม่ได้ต้องการคำตอบที่รวดเร็ว  
แต่ต้องการคนที่พร้อมจะรับฟังและอยู่เคียงข้างเสมอ

**ศิลปะการฟังและการให้พื้นที่**  
(The Art of Listening & Space)



**ฟังเพื่อ "เข้าใจ"**  
**ไม่ใช่เพื่อ "ตอบโต้"**

มุ่งเน้นการรับรู้ความรู้สึกและความ  
ต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยมากกว่า  
การรับหาคำพูดมาโต้ตอบ

**ให้ความเงียบได้ทำงาน**

ความเงียบคือพื้นที่ปลอดภัยในการสื่อสาร  
ไม่จำเป็นต้องรีบกลายความเงียบนั้นลง

# การให้คำปรึกษาเพื่อเลือกวิธีการบำบัดทดแทนไต (Shared Decision Making) มี 4 วิธี

## จุดเริ่มต้น: กระบวนการตัดสินใจร่วมกัน (Shared Decision Making - SDM)

ผู้ป่วยรายใหม่ต้องผ่านกระบวนการ SDM เพื่อเลือกวิธีการบำบัดทดแทนไต  
ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตและข้อบ่งชี้ทางการแพทย์



Thank you