

การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ: การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

พ.อ.หญิง ดร. สายสมร เฉลยภักดิ์* พ.ต.อ.หญิง ดร. กิพย์บัวพร เกษโกมล**

บทคัดย่อ

การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ เป็นกระบวนการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาสามารถเสริมสร้างสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ โดยใช้เทคนิคและวิธีการในการให้บริการปรึกษาอย่างถูกต้องและเหมาะสม การบริการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญและควรมีในทุกโรงพยาบาล ที่ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ด้านสุขภาพ ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและสุขภาพของตนเอง ให้สามารถแก้ปัญหาได้ มีการตัดสินใจด้วยตนเอง มีการปรับเปลี่ยนสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ คือ มีพฤติกรรมปฏิบัติทางสุขภาพที่ถูกต้อง สามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม มีความเครียด ความวิตกกังวลลดลง ซึ่งการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพนั้นส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลทั้งด้านผู้รับบริการ สถานพยาบาล และวิชาชีพการพยาบาล

คำสำคัญ : การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

* อาจารย์หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลเบื้องต้น กองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (สบ 4) กลุ่มงานอาจารย์ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ

Health Counseling: Development of Quality of Care

Colonel Saisamorn Chaleoykitti, Ph.D.
Police Colonel Thipkhumporn Keskomon, Ph.D.

Abstract

Health Counseling is the process of interpersonal relationships. It can help clients enhance good health physically, intellectually, emotionally, socially and spiritually by using the techniques and methods of providing health counseling accurately and appropriately. Health counseling provided in health is important and should be in every hospital. Helping clients to achieve knowledge about the disease and their health is good for solving problems, determining self, and changing their desired behaviors. The behavioral health practices is required and can take care of themselves properly with stress and anxiety reduction. Health counseling results in improving the quality of nursing care in among the clients, hospitals and nursing services.

สุขภาพ คือ ภาวะที่เป็นสุขทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม สุขภาพมิใช่เพียงการปราศจากโรคภัยไข้เจ็บหรือความพิการเท่านั้นแต่มีความสัมพันธ์กับมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย สุขภาพของคน ๆ หนึ่งส่งผลกระทบต่อคนอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ บุคคลในครอบครัว สังคม และชุมชน การมีสุขภาพดีมิใช่เป็นเรื่องง่ายแต่ก็มีได้เป็นเรื่องยากเกินไปสำหรับการปฏิบัติในการดูแลสุขภาพให้แข็งแรง เพียงแต่ให้บุคคลดูแลตนเอง เช่น การรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย ดูแลสถานที่อยู่อาศัยให้สะอาด การระบายอากาศที่ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี ในทางตรงข้าม ถ้าการดูแลสุขภาพตนเองไม่ดี มีการเจ็บป่วย หรือได้รับอันตรายต่าง ๆ ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษา และเสียเวลาในการทำงาน เมื่อรักษาหายแล้ว บางคนอาจมีความพิการหลงเหลืออยู่ทำให้ต้องเป็นภาระของคนในครอบครัวที่ต้องการให้การดูแล แต่ถ้าทุกคนหันมาสนใจดูแลสุขภาพของตนเอง ดังนั้นการมีบริการสุขภาพเกี่ยวกับการให้บริการปรึกษาที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบสุขภาพ

พยาบาลเป็นบุคลากรทางสุขภาพที่มีความสำคัญในการช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เป็นวิชาชีพที่มีความใกล้ชิดและมีโอกาสดูแลผู้รับบริการมากที่สุด มีความเข้าใจในมนุษย์ เพราะการพยาบาลเกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน การปฏิบัติการพยาบาลจึงต้องบูรณาการการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการประคับประคองในระยะสุดท้ายของชีวิต นอกจากนั้นการพยาบาลยังรวมถึงการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยและประชาชน การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ เพื่อเป็นการเสริมสร้างพลังให้ผู้ป่วย ครอบครัว และชุมชนสามารถดูแลตนเองและพึ่งพาตนเอง รวมทั้งสามารถปรับตัวอยู่กับภาวะเจ็บป่วยและข้อจำกัดได้อย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (สมจิต หนูเจริญกุล และคณะ, 2554)

บทบาทของพยาบาลในการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ

การมีสุขภาพดีจึงเป็นยอดปรารถนาของทุกคน ดังคำกล่าวที่ว่า อโรคยา ปรมา ลาภา การไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ ซึ่งมีแนวทางหลักสู่การมีสุขภาพดี นั่นคือ การปฏิบัติพฤติกรรมสุขภาพให้เป็นนิสัย หรือเป็นวิถีชีวิต ดังมีคำกล่าวว่า “สุขภาพซื้อด้วยเงินไม่ได้ ไหว้วานใครทำแทนไม่ได้” หรือ “ปฏิบัติสุขภาพดีจะได้สุขภาพดี” โดยพยาบาลมีบทบาทเป็นผู้ที่ให้บริการสุขภาพที่มุ่งกระทำในการช่วยเหลือผู้รับบริการเพื่อบรรเทาอาการของโรครวมทั้งส่งเสริมคุณภาพและป้องกันโรค ในบุคคลที่มีสุขภาพดีโดยอาศัยหลักวิทยาศาสตร์และศิลปะในการพยาบาลแล้วตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

พยาบาลมีหน้าที่ในการดูแล (care) ผู้ป่วย ซึ่งคำว่าดูแลหมายถึง ความรู้สึกห่วงใย สนใจ เกี่ยวกับความปลอดภัย ความเป็นอยู่ของบุคคลที่ดูแล ให้กำลังใจเข้าใจ ปลอบโยน และอยู่เป็นเพื่อนเมื่อต้องการ การพัฒนาสุขภาพให้ประชาชนมีสุขภาพดี เป็นเป้าหมายการพัฒนาด้านสาธารณสุขของประเทศ แนวคิดของการปฏิรูประบบสุขภาพในปัจจุบัน จะหันมาสู่แนวทางในด้านการส่งเสริมสุขภาพ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพของตนเองและชุมชน ทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของในสุขภาพของตนเอง มีความรับผิดชอบในการพัฒนาสุขภาพทั้งของตนเองและชุมชน พยาบาลในฐานะผู้ให้การสนับสนุนในการบริการประชาชนทั้งในลักษณะที่เจ็บป่วยและปกตินั้น จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบ และเป็นกำลังสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการทุกระดับจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจกับการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการพัฒนาสุขภาพของประชาชน พยาบาลวิชาชีพจะต้องมีบทบาทหลักในการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างความร่วมมือ และปฏิบัติตนเพื่อได้มาซึ่งความร่วมมือ (Chaleoykitti, 2004)

1. ในฐานะผู้ให้บริการ พยาบาลวิชาชีพจะต้องปฏิบัติตนในฐานะผู้ให้บริการในการพัฒนาสุขภาพโดยให้การรักษายาบาลตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับมอบหมาย ตามหลักวิชาการที่เน้นการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจะให้ความร่วมมือ เมื่อพยาบาลวิชาชีพทำตนเป็นผู้รับฟังด้วยความจริงใจ รับฟังปัญหาของผู้รับบริการ และพร้อมที่จะตอบสนองให้เหมาะสมทันเวลา สร้างบรรยากาศในการบริหารอย่างเป็นมิตร ผู้ใช้บริการเกิดความศรัทธา ไว้วางใจ มั่นใจในการบริการที่ได้รับ พยาบาลวิชาชีพก็จะได้รับความร่วมมือในการพัฒนาสุขภาพประชาชน

2. ผู้ให้การสนับสนุน ในการปฏิบัติงานการพยาบาลไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติภายในโรงพยาบาลหรือชุมชน พยาบาลวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ที่มีความเอื้อเฟื้อ ให้การสนับสนุนด้วยวิชาการให้กับประชาชน เช่น การจัดแสดงนิทรรศการต่าง ๆ การจัดกิจกรรมสุขภาพ การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ด้านสุขภาพ พยาบาลวิชาชีพจะต้องเน้นให้เกิดความคิดอย่างเป็นระบบ ตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่เป็นจริงจากความต้องการของชุมชน ซึ่งจะส่งผลทำให้ประชาชนได้รับการพัฒนาความคิด และสามารถพัฒนาสุขภาพของตนเองได้

3. ผู้สื่อสาร ในการปฏิบัติการพยาบาล แม้แต่ในโรงพยาบาลก็ตาม พยาบาลวิชาชีพจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ผู้สื่อสาร เพื่อเกิดการประสานความร่วมมือระหว่างผู้ใช้บริการและทีมในการรักษาพยาบาล พยาบาลวิชาชีพจะเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจะต้องทำหน้าที่สื่อกลางให้เกิดการหายจากการเจ็บป่วยโดยเร็วที่สุด

การพัฒนาทบทวนของพยาบาลในการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ

การพยาบาลในปัจจุบันเน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค ดังนั้นบทบาทของพยาบาลจึงต้องปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของสังคม แต่การพยาบาลก็ยังคงคุณค่าและคุณภาพไว้ พยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้รับบริการมากที่สุดตลอด 24 ชั่วโมง และได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการและครอบครัวในการขอคำแนะนำคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพตลอดเวลา การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตนเองในด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ดังนั้นพยาบาลควรพัฒนาดังต่อไปนี้ การพัฒนาจิตใจ ผู้ให้บริการปรึกษาทางสุขภาพควรต้องมีการพัฒนาจิตใจ ให้เป็นผู้มีเมตตากรุณาในเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน รู้จักการให้อภัย ห่มั่นฝึกฝนและพัฒนาการใช้ทักษะต่าง ๆ อยู่เสมอ จนเกิดความชำนาญ พัฒนารูปแบบการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพที่มีประสิทธิภาพเป็นของตนเอง และมีการประเมินผลการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพทุกครั้ง และนำมาปรับปรุงในครั้งต่อไป

การพัฒนาทบทวนการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพนี้ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้บริหารด้วย มีนโยบายจากผู้บริหารที่ชัดเจน การสนับสนุนด้านงบประมาณ สถานที่ อัตรากำลัง ที่เป็นรูปธรรม ได้แก่

1. ผู้บริหารทุกระดับควรสนับสนุน และวางนโยบายส่งเสริมการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดสถานที่ให้คำปรึกษาทางสุขภาพที่เหมาะสม และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ โดยจัดสถานที่สำหรับให้คำปรึกษา ได้แก่ ห้องมีความเป็นส่วนตัว มิดชิด เงียบ ปราศจากการรบกวน มีความเหมาะสม สีห้องควรเป็นสีเย็นตา ห้องสว่างและไม่อับ มีที่นั่งสะดวกสบาย โต๊ะไม่ควรมีขนาดใหญ่เกินไป มีป้ายหน้าห้องแสดงว่าเป็นห้องให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ควรมีที่เก็บแฟ้มประวัติ นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพแก่บุคลากร มีการกำหนดการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพให้เป็นงานที่จำเป็นของพยาบาลทุกคน และในการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บริหารควรนำผลงานด้านการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพมาประกอบการพิจารณา

ความสำคัญของการให้บริการปรึกษา

สายสมร เฉลยกิตติ และ นริสา วงศ์พนารักษ์ (2557) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการให้บริการปรึกษา มี 3 ประการ คือ

1. ทำให้บุคคลรู้จักตนเอง (Self Understanding) และเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ ซึ่งเป็นการช่วยให้บุคคลรู้จักความต้องการ ความคิด ความสามารถ ความถนัดและข้อจำกัดต่าง ๆ ของตน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

2. ทำให้บุคคลรู้จักการปรับตัว (Self Adjustment) ให้เหมาะสมกับตนเองและสภาพแวดล้อม ซึ่งการให้บริการปรึกษา เป็นการช่วยให้บุคคลรู้จักวิธีการปฏิบัติตน เพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข

3. ทำให้บุคคลรู้จักนำตนเอง (Self Direction) เชื่อมั่นในตนเอง รู้จักใช้สติปัญญา ความสามารถของตนเอง ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างฉลาดและเหมาะสม สามารถวางแผนชีวิตในอนาคต นำตนเองสู่เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพได้

วัตถุประสงค์ของการให้บริการปรึกษา

การให้บริการปรึกษาแก่ผู้รับบริการมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยผู้รับบริการในเรื่องต่อไปนี้

1. สำรวจตนเอง และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเข้าใจ
2. ลดระดับความเครียด และความไม่สบายใจที่เกิดการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม
3. พัฒนาทักษะทางด้านสังคม ทักษะการตัดสินใจ และทักษะการจัดการกับปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น มีความรับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆ มากขึ้น มีพฤติกรรมการเรียนที่ดี และสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดีขึ้น

คุณสมบัติของผู้ให้บริการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ

วัชร ทรัพย์มี (2547) และ พจนา เปลี่ยนเกิด (2557) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพมี 12 ประการ

1. เป็นผู้มีความสุขร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ ปราศจากความเครียด เต็มใจและกระตือรือร้นที่จะให้บริการปรึกษาทางสุขภาพแก่ผู้รับบริการ
2. มีความสามารถทางสติปัญญา ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องมีความรู้ในเชิงทฤษฎีและมีความใฝ่รู้ หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
3. มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ

4. มีความยืดหยุ่น ผู้ให้บริการปรึกษาที่มีประสิทธิภาพจะต้องไม่ยึดติดกับทฤษฎี หรือวิธีการใดวิธีการหนึ่ง จะต้องปรับให้สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะปัญหาของผู้รับบริการ
5. มีความรู้ในด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา พฤติกรรมศาสตร์ และการติดต่อสื่อสาร
6. มีทักษะในการฟัง การพูด และการใช้เทคนิคในการให้บริการปรึกษาทางสุภาพ
7. สนับสนุน ผู้ให้บริการปรึกษาต้องสนับสนุนให้ผู้รับบริการตัดสินใจด้วยตัวเอง หลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจให้ผู้รับบริการ
8. มีทักษะในการฟัง การพูด และการใช้เทคนิคในการให้บริการปรึกษาทางสุภาพ
9. ความเป็นมิตร ผู้ให้บริการปรึกษาจะต้องช่วยเหลือและส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีอิสระ และตัดสินใจด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี
11. เคารพสิทธิ รักษาความลับ และประโยชน์ของผู้รับบริการ
12. ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ มีคุณธรรม เมตตา กรุณา และซื่อสัตย์

เทคนิคการให้บริการปรึกษา

เทคนิคการให้บริการปรึกษา เป็นสิ่งที่พยาบาลควรเรียนรู้จนเกิดเป็นเทคนิคในการให้ความช่วยเหลือพยาบาลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาได้เข้าใจถึงปัญหาอย่างแท้จริงและสามารถมีแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคพื้นฐานการให้บริการปรึกษามีดังนี้ (Corey, 2008, วัชร ทรัพย์มี, 2547)

1. การสร้างสัมพันธภาพ (Rapport) ผู้ให้บริการปรึกษากล่าวต่อผู้รับคำปรึกษา เมื่อแรกเริ่มที่ผู้รับบริการปรึกษามาพบ
2. การถาม (Question) เทคนิคการใช้คำถามเป็นเทคนิคที่สำคัญในการให้โอกาสผู้รับบริการปรึกษาบอกความรู้สึกและเรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการขอปรึกษา เป็นการช่วยผู้ให้บริการปรึกษาเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการปรึกษามากยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้รับบริการปรึกษาได้ใช้เวลาคิดและทำความเข้าใจเรื่องราวของตนเอง โดยคำถามแบ่งเป็น คำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด

ข้อปฏิบัติในการถาม มีดังนี้ ควรใช้คำถามปลายเปิดให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้โอกาสผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจความรู้สึกนึกคิดของตนเองอย่างกว้างขวาง และผู้รับคำปรึกษาจะไม่รู้สึก

ราคาจากการถาม การใช้คำถามที่ขึ้นต้นด้วยทำไม หรือมีปัญหาอะไร มักทำให้ผู้รับคำปรึกษา เกิดความรู้สึกผิด อาจทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการปรึกษากับผู้ขอรับคำปรึกษาได้

3. การฟัง (Listening) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้บริการปรึกษาพร้อมที่จะรับเนื้อหาที่ผู้รับบริการ ปรึกษาสื่อความหมายและสามารถตอบสนองต่อสิ่งที่สื่อความหมายนั้นได้ด้วย โดยผู้ให้บริการปรึกษา ฟังและจับใจความประเด็นสำคัญที่ผู้รับบริการปรึกษาพูดหรือแสดงกิริยาอาการต่าง ๆ ออกมาให้เห็น เพื่อช่วยให้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ อันจะได้นำมาวางแผนทางพิจารณาช่วยเหลือต่อไป

4. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling) เป็นการรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการปรึกษาได้แสดงออกมาทั้งทางวาจาหรือกิริยาท่าทาง และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ อย่างชัดเจนด้วยภาษาพูดให้ผู้รับบริการปรึกษาได้รับฟัง เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความเข้าใจ ในสิ่งที่ตนเป็นปัญหาที่แท้จริง

5. การให้ข้อมูลสนเทศ (Information Giving) เป็นการสื่อสารด้วยคำพูดเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อมูลประสบการณ์ เหตุการณ์ทางเลือก บุคคลต่าง ๆ จากผู้ให้บริการปรึกษาไปยังผู้รับบริการปรึกษา

6. การเงียบ (Silence) ใช้เมื่อผู้รับบริการปรึกษาแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างมาก ผู้ให้บริการปรึกษาควรใช้ภาษาท่าทางถึงการสนใจฟัง เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับบริการปรึกษาพูดต่อ

7. การทวนความ (Restatement) เป็นการพูดในสิ่งที่ผู้รับบริการปรึกษาได้บอกเล่าอีกครั้งหนึ่ง โดยไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าในแง่ของภาษาหรือความรู้สึกที่แสดงออกมา โดยช่วยให้ผู้รับบริการ ปรึกษาได้เข้าใจชัดเจนในสิ่งที่ต้องการปรึกษา เป็นวิธีการที่สื่อถึงความใส่ใจ ความเข้าใจของผู้ให้บริการ ปรึกษาที่มีต่อผู้รับคำปรึกษา ทำให้ผู้รับบริการปรึกษาเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นที่เข้าใจเป็นที่ยอมรับ เกิดความอบอุ่นใจ ช่วยให้ผู้รับบริการปรึกษาเปิดเผยตนเองมากขึ้น

8. การทำให้กระจ่าง (Clarifying) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้บริการปรึกษาใช้เมื่อผู้รับบริการปรึกษา พูดสับสนหรือวกวน หรือใช้ภาษาพูดหรือคำศัพท์ที่ผู้ให้บริการปรึกษาไม่เข้าใจ จึงต้องขอให้ผู้รับบริการ ปรึกษาช่วยอธิบายให้เกิดความกระจ่างชัดในประเด็นนั้น ๆ หรือเพื่อความแน่ใจว่าสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษา พูดนั้น ผู้ให้บริการปรึกษาเข้าใจอย่างถูกต้อง

9. การให้กำลังใจ (Encouragement) เป็นเทคนิคที่ผู้ให้บริการปรึกษาใช้เมื่อต้องการให้ผู้รับ บริการปรึกษามีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาหรืออุปสรรค และสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการปรึกษา มีความสามารถทำได้

10. การสรุป (Summarization) เป็นการรวบรวมสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการปรึกษา หรือเมื่อยุติการให้บริการปรึกษาโดยใช้คำพูดสั้น ๆ ให้ได้ใจความสำคัญทั้งหมด ซึ่งจะมีทั้งการสรุป เนื้อหา ความรู้สึกและกระบวนการให้บริการปรึกษา

การให้บริการปรึกษากับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

การให้บริการปรึกษาส่งผลในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล มีดังนี้

1. ผลลัพธ์ต่อผู้รับบริการ (Patient Outcome) ช่วยให้ผู้รับบริการเกิดกำลังใจที่จะเผชิญความเจ็บป่วย เพราะการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ ทำให้ผู้รับบริการได้รับกำลังใจ ช่วยให้สามารถเผชิญความเจ็บป่วยได้ดี ลดความวิตกกังวล และมองเห็นแนวทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติตัว ดังนั้นการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ เป็นการให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกที่รบกวนจิตใจ ผู้รับบริการมีโอกาสซักถามในสิ่งที่สงสัยได้ การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพเป็นกิจกรรมการพยาบาลที่ทำให้ผู้รับบริการมีความตระหนัก สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของตนเอง และเลือกเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองได้ถูกต้อง

2. ผลลัพธ์ต่อสถานบริการ (Clinical Outcome) เป็นการช่วยลดอุบัติการณ์ผู้ป่วยใหม่ในสถานบริการอื่น ๆ การที่ผู้รับบริการเข้าใจถึงสาเหตุและแนวทางในการดูแลรักษาอย่างชัดเจน จะทำให้เกิดความมั่นใจในการรักษา ลดอุบัติการณ์การเจ็บป่วยที่รุนแรงและเรื้อรังได้ เนื่องจากผู้รับบริการปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง และให้ความร่วมมือในการรักษา รวมทั้งเป็นการลดอัตราการครองเตียงในโรงพยาบาล เพราะการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และสามารถดูแลตนเองได้ถูกต้อง

3. ผลลัพธ์ต่อวิชาชีพ (Professional Outcome) เป็นการเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดี ช่วยลดความขัดแย้งระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ เป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์แก่วิชาชีพ สามารถให้การปฏิบัติการพยาบาลได้ครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ได้อย่างสอดคล้องกัน และยังเป็นบทบาทอิสระที่พยาบาลสามารถปฏิบัติได้ โดยใช้ความรู้ ความสามารถในขอบเขตวิชาชีพให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพแก่ผู้รับบริการนั้นเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของพยาบาล เพราะพยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง และได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ช่วยเหลือให้คลายความวิตกกังวลต่าง ๆ ดังนั้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของทีมสุขภาพ และการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือคุณภาพของการบริการที่ดี จะเห็นว่าการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพเป็นการช่วยให้ผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตนเองในด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งจะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศได้เป็นอย่างดี และการเป็นผู้ให้บริการปรึกษาทางสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องการให้บริการปรึกษาทางสุขภาพเป็นอย่างดี หมั่นฝึกปฏิบัติให้เกิดความชำนาญ และมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

เอกสารอ้างอิง

- สมจิต หนูเจริญกุล และคณะ. (2554). *ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูงในระบบสุขภาพไทย* สำนักงานเลขานุการวุฒิสภา
- นริสา วงศ์พนารักษ์ และ สายสมร เฉลยกิตติ. (2557). การให้บริการปรึกษาทางสุขภาพกับชายรักเพศเดียวกัน. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 15(2), 123-128.
- พจนา เบี่ยนเกิด. (2557). โรคซึมเศร้า: บทบาทพยาบาลในการดูแลรักษา. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 15(1), 18-21.
- วัชร ทรัพย์มี. (2547). *ทฤษฎีให้คำปรึกษา*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สายสมร เฉลยกิตติ และ นริสา วงศ์พนารักษ์. (2558). ครอบครัวบำบัด : การให้บริการปรึกษาและการเสริมสร้างพลังการคิดเชิงบวกในครอบครัว. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 16(1), 14-21.
- สุพัตรา จันทรสุวรรณ สุนทรี ปะชาตย์ และ ปวีดา โพธิ์ทอง. (2555). การใช้แผนผังความคิดในการฝึกวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาทางจิต. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 13(3), 81-89.
- Corey, G. (2008). *Theory and Practice of Group Counseling*. USA: Thomson book/Cole.
- Chaleoykitti, S. (2014). The Model Construction for Developing Positive Psychological Capital among Profession Nurse under The Ministry of defense, Thailand. *Journal of Health Research*, 28(6), 427-432.