

พูดอังกฤษใน  
โรงพยาบาลได้  
อย่างมั่นใจ



# PRACTICAL SPEAK LIKE A PROFESSIONAL NURSE

znuxnsi ebook

# คำนำ

ในโลกของการดูแลสุขภาพปัจจุบัน ภาษาอังกฤษไม่ได้เป็นเพียงวิชาหนึ่งในห้องเรียน หรือเป็นทักษะเสริมสำหรับบางคนอีกต่อไป หากแต่กลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานจริงในโรงพยาบาล คลินิก ห้องฉุกเฉิน ICU หน่วยดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน พยาบาลจำนวนมากต้องสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก หรืออย่างน้อยใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในการสื่อสารเรื่องการรักษา การดูแล และความปลอดภัย

หนังสือเล่มนี้จึงเกิดขึ้นด้วยความตั้งใจที่จะเป็น คู่มือภาษาอังกฤษสำหรับพยาบาลที่เน้นการใช้งานจริง ไม่ใช่หนังสือไวยากรณ์ที่ซับซ้อน ไม่ใช่หนังสือรวมศัพท์ที่อ่านแล้วนำไปใช้ยาก แต่เป็นหนังสือที่รวบรวมประโยค บทสนทนา และรูปแบบการสื่อสารที่พยาบาลสามารถนำไปใช้ได้จริงในบริบทการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่การรับผู้ป่วย ชักอาการ อธิบายหัตถการ การให้ยา การประเมินความปวด การดูแลก่อนและหลังผ่าตัด การสื่อสารในห้องฉุกเฉิน ICU การพูดกับญาติ การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ไปจนถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยที่บ้าน

ผู้เขียนตั้งใจออกแบบเนื้อหาในเล่มนี้ให้เป็นภาษาอังกฤษที่ สุกภาพ ชัดเจน ฟังเป็นธรรมชาติ และคงความเป็นวิชาชีพ โดยเน้นประโยคที่ใช้บ่อยจริงในงานพยาบาล พร้อมคำแปลไทยแบบเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้อ่านสามารถฝึก พูดตาม และนำไปปรับใช้ได้ทันที เหมาะสำหรับนักศึกษาพยาบาล พยาบาลจบใหม่ พยาบาลวิชาชีพ บุคลากรสุขภาพ รวมถึงผู้ที่ทำงานด้านการดูแลผู้ป่วยและต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะช่วยลดความกังวล เพิ่มความมั่นใจ และทำให้การใช้ภาษาอังกฤษในงานพยาบาลไม่ใช่เรื่องน่ากลัวอีกต่อไป แต่กลายเป็นอีกหนึ่งทักษะสำคัญที่ช่วยให้เราดูแลผู้ป่วยได้อย่างเต็มความสามารถและสง่างามในความเป็นวิชาชีพ

ด้วยความปรารถนาดี  
ผู้เขียน

# สารบัญ

4

## Chapter 1

Why Nurses Need Professional English

7

## Chapter 2

Speaking Politely and Clearly

19

## Chapter 3

Admitting a Patient

39

## Chapter 4

Taking Symptoms and Basic History

# สารบัญ

**64**

## **Chapter 5**

Explaining Nursing Procedures

**95**

## **Chapter 6**

Medication and IV Communication

**117**

## **Chapter 7**

Pain Assessment and Comfort Measures

**141**

## **Chapter 8**

Pre-op and Post-op Communication

# สารบัญ

**167**

## **Chapter 9**

Communicating with Families

**185**

## **Chapter 10**

Discharge Instructions

**201**

## **Chapter 11**

Emergency Room Expressions

**222**

## **Chapter 12**

ICU and Critical Care Phrases

# สารบัญ

**241**

**Chapter 13**

Elderly and Home Care Communication

**261**

**Chapter 14**

Difficult Situations and De-escalation

**282**

Ready-to-Use Nurse Scripts  
English for Practical Nursing  
Communication

# Chapter 1

## Why Nurses Need Professional English

ทำไมพยาบาลจึงต้องใช้ภาษาอังกฤษอย่างมืออาชีพ

ในโลกของการพยาบาลยุคปัจจุบัน ภาษาอังกฤษไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป และไม่ใช่ทักษะที่มีไว้ “สำหรับคนเก่งภาษา” เท่านั้น แต่กลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานจริงในโรงพยาบาล คลินิก ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ หน่วยบริการสุขภาพชุมชน ตลอดจนระบบสุขภาพระดับนานาชาติอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

พยาบาลจำนวนมากอาจเคยคิดว่า หน้าทีหลักของเราอยู่ที่การดูแลผู้ป่วย การประเมินอาการ การให้ยา การเฝ้าระวังภาวะเปลี่ยนแปลง และการประสานงานกับทีมรักษา ดังนั้นภาษาอังกฤษจึงดูเหมือนเป็น “ทักษะเสริม” มากกว่า “ทักษะหลัก” แต่ในความเป็นจริงแล้ว การสื่อสารคือหัวใจของวิชาชีพพยาบาล และเมื่อผู้ป่วยหรือญาติใช้ภาษาอังกฤษ การสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษอย่างมืออาชีพจึงไม่ใช่เรื่องรอง หากเป็นส่วนหนึ่งของการดูแลที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย

วิชาชีพพยาบาลแตกต่างจากงานบริการทั่วไปตรงที่เราไม่ได้เพียงให้ข้อมูล แต่เราดูแลมนุษย์ในช่วงเวลาที่เปราะบางที่สุดช่วงหนึ่งของชีวิต บางคนเข้ามาด้วยความเจ็บปวด บางคนมาด้วยความกลัว บางคนไม่แน่ใจว่าตัวเองกำลังเผชิญกับโรคร้ายหรือไม่ บางคนต้องอยู่ห่างบ้านและครอบครัวในประเทศที่ไม่คุ้นเคย หากในเวลานั้นมีพยาบาลสักคนที่สามารถพูดกับเขาได้อย่างมั่นใจและอ่อนโยน ความรู้สึกโดดเดี่ยวจะลดลงอย่างมาก

คำพูดของพยาบาลจึงไม่ใช่เพียงประโยคที่ใช้ประกอบหัตถการ แต่เป็นส่วนหนึ่งของการบำบัด เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความร่วมมือ และเป็นส่วนหนึ่งของการเยียวยาทางใจ ผู้ป่วยที่เข้าใจว่ากำลังจะถูกทำอะไร มักให้ความร่วมมือดีกว่าผู้ป่วยที่ไม่รู้ว่าเกิดอะไรขึ้น ผู้ป่วยที่ได้รับคำอธิบายอย่างสงบและชัดเจน มักมีความวิตกกังวลน้อยลง ญาติที่ได้รับข้อมูลอย่างสุภาพและเป็นระบบ มักเชื่อมั่นในการดูแลมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการรักษาและคุณภาพของบริการ

ดังนั้น เมื่อพยาบาลใช้ภาษาอังกฤษอย่างมืออาชีพ เราไม่ได้เพียง “คุยได้” แต่เรากำลังดูแลผู้ป่วยอย่างสมบูรณ์ขึ้น

ในโรงพยาบาล ผู้ป่วยและญาติมักไม่มีทางรู้รายละเอียดทั้งหมดว่าใครมีประสบการณ์  
มากน้อยเพียงใด แต่สิ่งที่เขารับรู้ได้ทันทีคือ วิธีที่เราพูดกับเขา

พยาบาลที่พูดอย่างมั่นใจ ชัดเจน สุภาพ และมีระบบ มักทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณได้รับการ  
ดูแลจากบุคลากรที่เชื่อถือได้ แม้เพียงประโยคง่าย ๆ เช่น

“Hello, I’m your nurse today.”

“I’m going to explain everything before we start.”

“If you feel pain or discomfort, please let me know.”

“Please don’t worry. I’ll stay with you.”

ประโยคเหล่านี้ไม่ยาก แต่ผลลัพธ์ทางความรู้สึกมีพลังมาก เพราะช่วยลดความกลัว  
สร้างความไว้วางใจ และทำให้ผู้ป่วยสัมผัสได้ถึงความเป็นมืออาชีพ ในทางกลับกัน หาก  
พยาบาลพูดติดขัดจนไม่กล้าสบตา ตอบไม่ได้ ใช้คำไม่ชัด หรือหลีกเลี่ยงการอธิบาย ผู้  
ป่วยอาจไม่ได้คิดว่า “พยาบาลคนนี้ไม่เก่งภาษาอังกฤษ” เพียงอย่างเดียว แต่อาจรู้สึกไป  
ถึงว่า “ที่นี่พร้อมดูแลฉันจริงหรือไม่” แม้ความจริงพยาบาลคนนั้นจะเก่งมากในทาง  
วิชาชีพก็ตาม ดังนั้น การพัฒนาภาษาอังกฤษจึงเป็นการเสริมภาพลักษณ์ความเป็นมือ  
อาชีพของตนเองและองค์กรไปพร้อมกัน

พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ทั้งความรู้ ทักษะ และหัวใจ แต่ในสถานการณ์จริง เรามัก  
ต้องทำงานแข่งกับเวลา ต้องตัดสินใจเร็ว และต้องประสานงานหลายฝ่ายพร้อมกัน หาก  
ภาษาอังกฤษไม่พร้อม ความเครียดจะเพิ่มขึ้นทันที

หลายคนมีประสบการณ์คล้ายกัน คือ รู้ในใจว่าจะพูดอะไรเป็นภาษาไทย แต่พอเจอผู้ป่วย  
ต่างชาติกลับนึกคำไม่ออก ใจเริ่มเต้น มือเริ่มเย็น และยิ่งรับยิ่งสับสน สุดท้ายกลายเป็น  
ใช้คำสั้น ๆ แบบไม่มั่นใจ หรือเลือกไม่อธิบายเลยเท่าที่ควร

เมื่อพยาบาลมีชุดภาษาที่พร้อมใช้ในหัว ไม่ว่าจะเป็นโยบายกักตย นโยบายอธิบาย ทัศนการ นโยบายปลอบใจ หรือนโยบายให้คำแนะนำ การทำงานจะลื่นไหลขึ้นมาก เราไม่ต้องเสียพลังงานไปกับการคิดภาษาใหม่ทุกนโยบาย แต่สามารถโฟกัสกับการดูแลผู้ป่วย ได้เต็มที่

ภาษาอังกฤษที่ดีจึงไม่ได้มีประโยชน์เฉพาะกับผู้ป่วย แต่ช่วยให้ตัวพยาบาลเองทำงานได้อย่างมั่นใจ มีศักดิ์ศรี และมีความสุขมากขึ้นด้วย

สังคมสุขภาพในปัจจุบันมีความหลากหลายมากขึ้นอย่างชัดเจน โรงพยาบาลหลายแห่งมีผู้รับบริการต่างชาติ ทั้งนักท่องเที่ยว ผู้ป่วยชาวต่างประเทศ ผู้ป่วยที่พำนักระยะยาว แรงงานต่างชาติ นักศึกษา หรือผู้สูงอายุต่างชาติที่อาศัยอยู่กับครอบครัวในไทย ขณะเดียวกันคนไทยเองจำนวนมากก็ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางในชีวิตประจำวันและคาดหวังการสื่อสารที่เป็นสากลมากขึ้น

นอกจากนี้ ระบบสุขภาพยังเชื่อมต่อกับโลกมากขึ้น ทั้งการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โรงพยาบาลนานาชาติ มาตรฐาน JCI การอบรมและประชุมวิชาการระดับสากล ตลอดจนโอกาสในการทำงานต่างประเทศหรือทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพจากหลายประเทศ ทั้งหมดนี้สะท้อนว่า ภาษาอังกฤษไม่ใช่ “ทักษะทางเลือก” อีกต่อไป แต่เป็นส่วนหนึ่งของ readiness ของบุคลากรสุขภาพ

พยาบาลที่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีจึงไม่ได้เพียงตอบเจตญผู้ป่วยเฉพาะราย แต่กำลังตอบเจตญโลกการทำงานที่เปลี่ยนไป

## Chapter 2

### Speaking Politely and Clearly

#### การพูดอย่างสุภาพและชัดเจนแบบพยาบาลมืออาชีพ

ในการทำงานพยาบาล “พูดได้” กับ “พูดเป็น” ไม่ใช่เรื่องเดียวกันเสมอไป พยาบาลจำนวนมากพอจะสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับหนึ่ง รู้คำศัพท์พื้นฐาน รู้ประโยคที่ใช้บ่อย และพอเข้าใจสิ่งที่ผู้ป่วยพูด แต่เมื่ออยู่ในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะเวลาที่ต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ต้องอธิบายหัตถการ หรือรับมือกับความกังวลของผู้ป่วยและญาติ สิ่งที่สำคัญกว่าการรู้คำศัพท์คือ การพูดอย่างสุภาพและชัดเจน

เพราะในโรงพยาบาล คำพูดของพยาบาลไม่ได้ทำหน้าที่เพียงส่งข้อมูล แต่ยังทำหน้าที่ปลอบประคอง สร้างความไว้วางใจ ลดความกลัว และทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณได้รับการดูแลอย่างมีศักดิ์ศรี การพูดภาษาอังกฤษให้สุภาพและชัดเจนจึงไม่ใช่เรื่องของมารยาทอย่างเดียว แต่เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการพยาบาล

บทนี้จะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจว่า การพูดแบบ professional nurse ไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษยาก ไม่จำเป็นต้องพูดเร็ว หรือพูดให้เหมือนเจ้าของภาษา สิ่งสำคัญคือการสื่อสารให้ผู้ป่วย เข้าใจง่าย ฟังแล้วสบายใจ และรู้สึกว่าอยู่กับบุคลากรที่เชื่อถือได้

มีคนจำนวนไม่น้อยเข้าใจผิดว่า การพูดสุภาพคือการพูดเบาเกินไป ลังเล หรือไม่กล้าควบคุมสถานการณ์ แต่ในความเป็นจริง การพูดสุภาพแบบมืออาชีพคือการใช้ถ้อยคำที่นุ่มนวลแต่มั่นคง ผู้ป่วยฟังแล้วรู้สึกสบายใจ ในขณะเดียวกันก็รู้ว่าควรให้ความร่วมมืออย่างไร

ตัวอย่างเช่น

แทนที่จะพูดว่า

Sit down.

แม้ประโยคนี้ถูกต้องตามไวยากรณ์ แต่ฟังตรงและแข็งเกินไปสำหรับบริบทการพยาบาล  
พยาบาลมืออาชีพมักพูดว่า

Please have a seat. หรือ Please sit down here.

ประโยคหลังไม่ได้ยาวกว่ามาก แต่โทนต่างกันชัดเจน ผู้ป่วยจะรู้สึกว่าได้รับการเชิญ ไม่ใช่  
ถูกสั่ง เช่นเดียวกันกับการขอให้ผู้ป่วยทำสิ่งต่าง ๆ

Turn over. ฟังเป็นคำสั่งตรงเกินไป แต่

Could you turn onto your side, please? หรือ

Please turn to your side for me. จะฟังสุภาพและเป็นธรรมชาติมากกว่า

ดังนั้น ความสุภาพในภาษาอังกฤษของพยาบาล คือศิลปะของการสื่อสารที่ทำให้ผู้ป่วย  
ร่วมมือโดยไม่รู้สึกรบกวนบังคับ

การพูดชัดเจนคือการพูดให้ผู้ป่วย “เข้าใจทันที”

ในหน้างานจริง ผู้ป่วยจำนวนมากไม่ได้มีสมาธิเต็มที่เสมอ บางคนเจ็บ บางคนกลัว บางคนเหนื่อย บางคนฟังภาษาอังกฤษได้จำกัด บางคนสูงอายุหรือมีความเครียดจนรับ  
ข้อมูลได้ไม่เต็มที่ เพราะฉะนั้นประโยคของพยาบาลต้องไม่ซับซ้อนเกินจำเป็น

การพูดชัดเจนไม่ได้หมายถึงแค่การออกเสียงชัด แต่หมายถึง

- ใช้คำง่าย
- ใช้ประโยคไม่ยาวเกินไป
- บอกทีละขั้น
- หลีกเลี่ยงคำกำกวม
- เน้นข้อมูลสำคัญให้เด่น
- ตรวจสอบว่าผู้ป่วยเข้าใจจริง

ตัวอย่างเช่น หากจะอธิบายก่อนเจาะเลือด  
ประโยคที่ยาวเกินไปอาจเป็น

I'm going to perform a blood collection procedure in order to send your blood sample to the laboratory for further investigation, and you may feel a little discomfort during the process.

แม้จะถูกต้อง แต่ยาวและเป็นทางการเกินไปสำหรับผู้ป่วยส่วนใหญ่  
ประโยคที่ชัดเจนกว่า คือ

I'm going to take a blood sample now. You may feel a small pinch. It will only take a moment.

ผู้ป่วยเข้าใจกันที่ว่า

จะทำอะไร

จะรู้สึกอย่างไร

ใช้เวลานานไหม

นี่คือหัวใจของ clear communication

## หลักสำคัญของการพูดแบบ *polite and clear*

พยาบาลที่สื่อสารได้ดีมักมีรูปแบบการพูดที่คล้ายกัน คือ ไม่พูดมากเกินไป แต่พูดครบในสิ่งที่ผู้ป่วยควรรู้ และใช้โทนที่ฟังแล้วรู้สึกปลอดภัย หลักสำคัญมีดังนี้

### 1. เริ่มต้นด้วยความอ่อนโยน

ก่อนเข้าสู่ข้อมูลหรือคำสั่ง ควรเริ่มด้วยคำเปิดที่ทำให้บรรยากาศนุ่มนวล เช่น Hello.

Good morning.

Excuse me.

Let me explain first.

I'm going to help you with that.

คำเปิดเหล่านี้แม้สั้น แต่ช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกที่กำลังถูกดูแล ไม่ใช่ถูกจัดการ

### 2. ใช้คำสุภาพอย่างสม่ำเสมอ ค้าง่าย ๆ เช่น

please

thank you

sorry

excuse me

may I

could you

### ตัวอย่าง

Please let me know if you feel dizzy.

Could you take a deep breath for me, please?

May I check your blood pressure now?

Thank you for your cooperation.

คำเหล่านี้ทำให้ประโยคฟังดีขึ้นทันที โดยไม่ต้องซับซ้อน

3. พุดทีละเรื่อง แทนที่จะรวบรวมหลายคำสั่งในประโยคเดียว ควรแยกเป็นขั้นตอน แทนที่จะพูดว่า

Please lie down, roll up your sleeve, relax your arm, and don't move.

ควรแบ่งว่า

Please lie down first.

Now, roll up your sleeve.

Please relax your arm.

Try not to move.

แบบนี้ผู้ป่วยตามได้ง่ายกว่า โดยเฉพาะเมื่อมีอาการป่วยหรือกังวล

4. หลีกเลี่ยงศัพท์ยากเมื่อไม่จำเป็น เป้าหมายไม่ใช่การใช้คำศัพท์ แต่คือการทำให้อาการป่วยเข้าใจ เช่น แทนคำว่า urinate

อาจใช้

pass urine หรือ pee ตามความเหมาะสม

คำว่า commence the procedure

ใช้ start the procedure

คำว่า discomfort

บางครั้งใช้

pain หรือ soreness ให้ตรงไปตรงมาจะเข้าใจได้ง่ายกว่า

5. ตรวจสอบความเข้าใจ อย่าคิดว่าผู้ป่วยพยักหน้าแล้วแปลว่าเข้าใจเสมอ ควรถามย้ำอย่างสุภาพ เช่น

*Do you understand?*

*Is that clear?*

*Would you like me to explain again?*

*Do you have any questions?*

**ประโยคเหล่านี้ช่วยป้องกันความเข้าใจคลาดเคลื่อน และทำให้ผู้ป่วยกล้าถามมากขึ้น**

น้ำเสียงแบบโหนดที่ฟังเป็นพยาบาลมืออาชีพ ภาษาอังกฤษของพยาบาลควรมี “น้ำหนัก” ที่เหมาะสม คือไม่แข็ง ไม่ห้วน และไม่หวานเกินจนดูไม่เป็นมืออาชีพ โหนดที่เหมาะสมที่สุดคือ calm, warm, respectful, and confident หรือสงบ อ่อน สุภาพ และมั่นใจ ลองเปรียบเทียบ

Don't move. ประโยคนี้ตรง แต่ฟังแข็ง

Please keep still for a moment. ประโยคนี้สุภาพกว่า และยังคงชัดเจน

You are wrong. ฟังแรงและทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเสียหน้า

I think there may be a misunderstanding. Let me explain again.

ฟังนุ่มกว่าและช่วยรักษาบรรยากาศ

No. แม้ถูกต้อง แต่ถ้าพูดเดี่ยว ๆ มักฟังแข็ง ควรใช้

Not yet.

I'm afraid not.

Please wait for a moment.

ภาษาอังกฤษแบบ professional nurse จึงไม่ใช่แค่เรื่องโครงสร้างประโยค แต่เป็นเรื่อง “น้ำเสียงผ่านคำ” ด้วย

## **ประโยคสุภาพที่พยาบาลควรใช้บ่อย**

มีโครงสร้างบางแบบที่ช่วยให้ประโยคของเราดู *professional* มากขึ้นทันที และควรฝึกจนใช้ได้อัตโนมัติ

### **การขออนุญาต**

May I check your temperature?

May I see your wristband, please?

May I ask you a few questions?

คำว่า May I ให้ความรู้สึกสุภาพและเหมาะสมมากเมื่อเราต้องแตะร่างกายผู้ป่วยหรือขอข้อมูล

### **การขอความร่วมมือ**

Could you please take a deep breath?

Could you open your mouth, please?

Could you tell me where the pain is?

คำว่า Could you ฟังนุ่มกว่า Can you เล็กน้อย และเหมาะกับบริบทวิชาชีพ

### **การอธิบายสิ่งที่จะทำ**

I'm going to check your blood pressure now.

I'm going to insert an IV line.

I'll explain the procedure before we start.

โครงสร้างนี้ชัดเจนมาก เพราะบอกผู้ป่วยตรง ๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป

### **การปลอบใจหรือให้ความมั่นใจ**

Please don't worry. I'll explain everything step by step.  
You're safe here.  
I'll stay with you.  
Let me know if you feel uncomfortable.

ประโยคแบบนี้ช่วยลดความกังวลได้มาก โดยเฉพาะก่อนหัตถการหรือในสถานการณ์ที่ผู้ป่วยกลัว

### **การขอบคุณ**

Thank you for your cooperation.  
Thank you for letting me know.  
Thank you for waiting.

การขอบคุณไม่ใช่แค่เรื่องมารยาท แต่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติ

**คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง** เพราะฟังแข็งหรือไม่ชัด แม้ผู้พูดจะไม่ได้ตั้งใจ แต่บางประโยคฟังเหมือนคำสั่งมากเกินไป หรือทำให้ผู้ป่วยไม่แน่ใจว่าต้องทำอะไร

ตัวอย่างเช่น

Come. ฟังสั้นและแข็ง ควรใช้ Please come this way.

Wait. ฟังเหมือนสั่ง ควรใช้ Please wait here for a moment.

Wrong. ฟังตรงเกินไป ควรใช้ Not exactly. Let me explain.

Pain? แม้เข้าใจได้ แต่สั้นเกินไป ควรใช้ Are you in pain? หรือ Do you have any pain right now?

No eat, no drink. แม้ผู้ป่วยอาจพอเข้าใจ แต่ไม่เป็น professional ควรใช้ Please do not eat or drink anything after midnight.

การเลือกคำพูดที่ดีกว่าเพียงเล็กน้อย ช่วยยกระดับภาพรวมของการสื่อสารได้มาก

### **พูดสั้นได้ แต่ต้องไม่ห้วน**

ในงานพยาบาล บางครั้งเราต้องใช้ประโยคสั้นเพราะสถานการณ์เร่งด่วนหรือผู้ป่วยรับข้อมูลได้จำกัด ประโยคสั้นไม่ใช่ปัญหา หากยังคงความสุภาพและความหมายชัดเจน

ตัวอย่างประโยคสั้นที่ดี

Take a deep breath, please.

Please stay still.

This may hurt a little.

You can relax now.

Please tell me if you feel pain.

I'll be back shortly.

ประโยคเหล่านี้สั้น กระชับ ใช้ได้จริง และยังคงโทน professional

## **การพูดกับผู้ป่วยที่ไม่เข้าใจภาษาอังกฤษมากนัก**

ผู้ป่วยบางคนใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สอง หรือฟังได้จำกัด พยาบาลจึงต้องยั้งใช้ประโยคที่เรียบง่ายขึ้น หลักสำคัญคือ พูดช้าลงเล็กน้อย ใช้คำพื้นฐาน อย่าพูดยาว แบ่งข้อมูลเป็นส่วนสั้น ๆ ใช้ gesture หรือชี้ประกอบเมื่อเหมาะสม เช็คความเข้าใจเสมอ

ตัวอย่างเช่น แทนที่จะพูดว่า

You need to remain fasting because your procedure is scheduled for tomorrow morning.

อาจพูดว่า

No food and no drink after midnight, please.  
You have a procedure tomorrow morning.

หรือแทนที่จะพูดว่า

Please notify the staff immediately if you experience shortness of breath, chest tightness, or worsening pain.

อาจพูดว่า

Please call us if you have trouble breathing.  
Call us if you have chest pain.  
Call us if the pain gets worse.

ในบริบทผู้ป่วย ความเข้าใจสำคัญกว่าความหรูหราของประโยคเสมอ

### **การอธิบายให้ชัด ต้องบอก 3 อย่างนี้ให้ครบ**

เมื่อพยาบาลต้องอธิบายอะไรสักอย่าง ผู้ป่วยมักอยากรู้ 3 เรื่องหลักเสมอ คือ กำลังจะทำอะไร จะรู้สึกอย่างไร ต้องทำอะไรต่อ

ตัวอย่างการเจาะเลือด

I'm going to take a blood sample now.

กำลังจะทำอะไร

You may feel a small pinch.

จะรู้สึกอย่างไร

Please keep your arm still.

ต้องทำอะไรต่อ

ตัวอย่างการให้ยา

This is your pain medication.

กำลังจะให้อะไร

It should help reduce your pain.

มีผลอย่างไร

Please let me know if you feel sleepy or dizzy.

ต้องสังเกตอะไรต่อ

ถ้าพยาบาลฝึกคิดตามโครงนี้ การพูดจะชัดขึ้นมาก และผู้ป่วยจะเข้าใจได้ง่ายขึ้น

## **ความสุภาพสำคัญมากเมื่อเราต้องแตะร่างกายผู้ป่วย**

งานพยาบาลเกี่ยวข้องกับการแตะตัว จัดท่า เปลี่ยนเสื้อผ้า วัดสัญญาณชีพ ทำแผล  
ฉีดยา ใส่สาย หรือช่วยกิจวัตรประจำวัน สิ่งเหล่านี้อาจทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเปลวบางหรือเสีย  
ความเป็นส่วนตัวได้ โดยเฉพาะเมื่อมีอุปสรรคทางภาษา เพราะฉะนั้นก่อนทำอะไรกับ  
ร่างกายผู้ป่วย ควรมีประโยคบอกกล่าวหรือขออนุญาตเสมอ

May I examine your abdomen?

I need to check your IV site now.

I'm going to help you change your position.

Please let me know if you feel any pain.

I'm sorry, this may feel a little uncomfortable.

ประโยคเหล่านี้ไม่เพียงสุภาพ แต่ยังช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณเองยังมีสิทธิ์รับรู้และมีส่วน  
ร่วมในการดูแล

# Chapter 3

## Admitting a Patient

การรับผู้ป่วยเข้าไว้ในความดูแลอย่างมืออาชีพ

การรับผู้ป่วยเข้าไว้ในโรงพยาบาล หรือที่เราเรียกกันง่าย ๆ ว่า admitting a patient เป็นหนึ่งในช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดของการดูแล เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย เป็นนาทีแรก ๆ ที่ผู้ป่วยจะประเมินว่าเขาปลอดภัยหรือไม่ บุคลากรที่ดูแลเขาเชื่อถือได้ไหม และที่นี่จะช่วยเขาได้จริงหรือเปล่า

สำหรับพยาบาล การรับผู้ป่วยไม่ใช่เพียงขั้นตอนทางเอกสาร ไม่ใช่แค่การพาเข้าห้อง วัตถุประสงค์ หรือชกประวัติเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการสร้างความไว้วางใจ ตั้งต้นข้อมูลที่จำเป็นต่อการรักษา และจัดวางบรรยากาศของการดูแลทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นต่อจากนั้น เมื่อผู้ป่วยเป็นชาวต่างชาติ หรือใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างสุภาพ ชัดเจน และเป็นระบบจึงสำคัญมาก เพราะในช่วง admit ผู้ป่วยมักอยู่ในภาวะไม่สบายตัว วิตกกังวล สับสน เหนื่อย หรือเจ็บปวด บางคนเพิ่งมาถึงประเทศ บางคนไม่คุ้นเคยกับระบบโรงพยาบาลไทย บางคนกลัวว่าตนเองจะสื่อสารไม่ได้ หากพยาบาลสามารถเริ่มต้นได้ดี พูดกับเขาอย่างอบอุ่นและมีอาชีพ ความกังวลจะลดลงอย่างเห็นได้ชัด และความร่วมมือในการรักษาจะดีขึ้นมาก บทนี้จึงมุ่งให้ผู้อ่านเข้าใจว่า ในการรับผู้ป่วย พยาบาลควรพูดอะไร อย่างไร และเรียงลำดับการสื่อสารแบบไหน จึงจะทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าเขาไม่ได้เป็นเพียง “เคสใหม่” แต่เป็นมนุษย์คนหนึ่งที่กำลังได้รับการดูแลอย่างใส่ใจและปลอดภัย

การรับผู้ป่วยคือ First Impression ของการพยาบาล

ในหลายสถานการณ์ พยาบาลคือบุคลากรคนแรกที่ผู้ป่วยได้คุยด้วยอย่างจริงจังในระบบการรักษา แม้ผู้ป่วยอาจเคยผ่านแผนกเวชระเบียน จุดคัดกรอง หรือห้องตรวจมาก่อน แต่เมื่อเขามาถึงจุด admit สิ่งที่เขา กำลังมองหามากที่สุดคือ “ใครสักคนที่ช่วยอธิบายว่า ตอนนี้เกิดอะไรขึ้น และฉันต้องทำอะไรต่อ”

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา มักมีคำถามอยู่ในใจเสมอ เช่น  
ฉันต้องนอนโรงพยาบาลจริงหรือ  
จะถูกพาไปที่ไหน  
ต้องตรวจอะไรอีก  
ญาติอยู่กับฉันได้ไหม  
ฉันจะได้รับยาเมื่อไร  
ฉันต้องงดน้ำงดอาหารหรือไม่  
ฉันจะคุยกับใครหากมีอาการแยกลง

ถ้าพยาบาลเริ่มต้นด้วยท่าทีที่นิ่ง สุขภาพ และอธิบายทีละขั้น ผู้ป่วยจะรู้สึกว่ามีคนคุม  
สถานการณ์อยู่ และความไม่แน่นอนในใจจะลดลง แต่หากพยาบาลพูดสั้นเกินไป เร่งเกินไป  
หรือไม่อธิบายสิ่งพื้นฐาน ผู้ป่วยอาจรู้สึกหลงทางและไม่มั่นใจตั้งแต่แรก

ดังนั้น การ admit ที่ดีจึงไม่ใช่แค่ “รับเข้าระบบ” แต่คือ “รับเขาเข้ามาอยู่ในการดูแล”

### **สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการได้ยินในช่วง admit**

แม้ผู้ป่วยแต่ละคนจะต่างกัน แต่โดยทั่วไปแล้ว ผู้ป่วยที่เพิ่งเข้ารับการรักษาต้องการ  
ได้ยินสิ่งพื้นฐานบางอย่างเสมอ เช่น

มีใครกำลังดูแลฉันอยู่

ตอนนี้ฉันอยู่ที่ไหน

จะมีอะไรเกิดขึ้นต่อ

ถ้าฉันไม่สบายขึ้น ฉันควรบอกใคร

ฉันสามารถถามได้ไหมถ้าไม่เข้าใจ

นี่คือเหตุผลว่าทำไมประโยคเปิดของพยาบาลจึงสำคัญมาก ประโยคแรก ๆ ไม่จำเป็นต้อง  
ต้องสวยหรู แต่ควรมีคุณสมบัติ 3 อย่าง คือ สุขภาพ ชัดเจน อุ่นใจ

ตัวอย่างประโยคเปิดที่ดี ได้แก่

Hello, my name is Nurse Maya. I'll be taking care of you today.

สวัสดีค่ะ ดิฉันพยาบาลมาชา วันนี้ดิฉันจะเป็นผู้ดูแลคุณนะคะ

Welcome. Let me help you get settled first.

ยินดีต้อนรับนะคะ เดี๋ยวดิฉันช่วยจัดให้คุณเข้าที่ก่อนค่ะ

I'm going to ask you a few questions and check your vital signs.

ดิฉันจะขอถามข้อมูลเล็กน้อยและตรวจสัญญาณชีพนะคะ

เพียงเท่านี้ ผู้ป่วยก็เริ่มเห็นภาพแล้วว่าตอนนี้เขาอยู่กับใคร และจะเกิดอะไรต่อไป

### **ลำดับการพูดช่วงรับผู้ป่วยที่ควรฝึกให้เป็นธรรมชาติ**

การรับผู้ป่วยจะสั้นไหลขึ้นมาก หากพยาบาลมีลำดับความคิดที่ชัดเจนอยู่ในหัว โดยทั่วไป การสื่อสารช่วง admit สามารถเรียงได้ดังนี้

เริ่มด้วยการทักทายและแนะนำตัว

ยืนยันตัวตนผู้ป่วย

อธิบายว่าจะทำอะไรต่อไป

ถามอาการสำคัญและข้อมูลพื้นฐาน

สอบถามประวัติสุขภาพที่จำเป็น

แจ้งสิ่งแวดล้อมและการดูแลเบื้องต้น

เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยถาม

เมื่อพยาบาลเรียงข้อมูลได้เป็นขั้น ผู้ป่วยก็จะรับข้อมูลได้ง่ายขึ้นเช่นกัน

## *Step 1: Greeting and Introduction*

### **การทักทายและแนะนำตัว**

ในช่วงแรก พยาบาลควรเริ่มด้วยน้ำเสียงสงบ สุภาพ และเป็นมิตร ไม่รีบเกินไป เพราะผู้ป่วยอาจยังไม่คุ้นกับสำเนียงหรืออยู่ในภาวะกังวล ตัวอย่างประโยคที่ใช้ได้ดี

Good afternoon. My name is Nurse Lina. I'll be your nurse today.

สวัสดีตอนบ่ายค่ะ ดิฉันพยาบาลลินา วันนี้ดิฉันจะเป็นพยาบาลดูแลคุณนะคะ

Hello. Welcome to the ward. I'm one of the nurses here.

สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับสู่หอผู้ป่วย ดิฉันเป็นพยาบาลประจำที่นี่ค่ะ

Let me help you first. We'll take good care of you.

เดี๋ยวดิฉันช่วยคุณก่อนนะคะ เราจะดูแลคุณอย่างดีที่สุดค่ะ

ประโยคเหล่านี้ทำหน้าที่มากกว่าการทักทาย เพราะช่วยวางบรรยากาศและส่งสัญญาณให้ผู้ป่วยรู้ว่าเขาไม่ได้ถูกละเลยให้อยู่ลำพัง

## *Step 2: Patient Identification*

### **การยืนยันตัวตนผู้ป่วย**

การยืนยันตัวตนเป็นเรื่องพื้นฐานที่สำคัญต่อความปลอดภัย ไม่ว่าผู้ป่วยจะดูรู้เรื่องเพียงใด พยาบาลก็ควรตรวจสอบอย่างเป็นระบบเสมอ ตัวอย่างประโยค

Could you please tell me your full name?

รบกวนบอกชื่อ-นามสกุลเต็มของคุณได้ไหมคะ

May I confirm your date of birth, please?

ขอยืนยันวันเดือนปีเกิดของคุณหน่อยนะคะ

Can I check your wristband, please?

ขอดูสายรัดข้อมือของคุณสักครู่นะคะ

For your safety, I need to confirm your identity first.

เพื่อความปลอดภัยของคุณ ดิฉันขอยืนยันตัวตนก่อนนะคะ

คำว่า for your safety เป็นคำสำคัญ เพราะทำให้ผู้ป่วยเข้าใจว่านี่ไม่ใช่การซักถามซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น แต่เป็นขั้นตอนเพื่อป้องกันความผิดพลาด

### *Step 3: Explaining the Admission Process*

#### **การอธิบายขั้นตอนเบื้องต้น**

หลังจากยืนยันตัวตน ผู้ป่วยควรรู้คร่าว ๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป หากเราเจียบแล้วเริ่มทำหลายอย่างทันที ผู้ป่วยอาจรู้สึกถูกจัดการโดยไม่เข้าใจ

ตัวอย่างประโยคอธิบาย

I'm going to ask you some questions, check your vital signs, and help you settle into your room.

ดิฉันจะขอถามข้อมูลบางอย่าง ตรวจสอบสัญญาณชีพ และช่วยจัดให้คุณเข้าที่ในห้องนะคะ

The doctor will see you after we complete the admission assessment.

แพทย์จะมาดูคุณหลังจากเราประเมินรับเข้าเรียบร้อยแล้วนะคะ

First, I'll complete your admission assessment. Then I'll explain the room and call system.

อันดับแรกดิฉันจะประเมินรับเข้าก่อน จากนั้นจะอธิบายเรื่องห้องและระบบเรียกพยาบาลนะคะ

การบอกล่วงหน้าแบบนี้ช่วยให้ผู้ป่วย “ตามสถานการณ์ทัน” และลดความเครียดได้มาก

#### *Step 4: Asking the Chief Complaint*

##### **การถามอาการสำคัญ**

แม้ผู้ป่วยจะผ่านจุดคัดกรองหรือห้องตรวจมาก่อน พยาบาลยังควรถามอาการสำคัญอีกครั้งอย่างกระชับ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลและประเมินสภาพปัจจุบันของผู้ป่วย

ตัวอย่างประโยค

What brought you to the hospital today?

วันนี้อะไรทำให้คุณมาที่โรงพยาบาลคะ

What seems to be the problem today?

วันนี้คุณมีปัญหาอะไรเป็นหลักคะ

Can you tell me what symptoms you have?

ช่วยเล่าอาการที่คุณเป็นให้ดิฉันฟังหน่อยได้ไหมคะ

When did the symptoms start?

อาการเริ่มตั้งแต่เมื่อไรคะ

Has the pain gotten worse?

อาการปวดแย่ลงไหมคะ

Where exactly is the pain?

ปวดตรงไหนชัด ๆ ค่ะ

แม้เป็นคำถามพื้นฐาน แต่ควรถามด้วยโทนที่เปิดกว้าง ไม่เร่ง และพร้อมฟัง ผู้ป่วยจะให้ข้อมูลได้ดีกว่าเมื่อรู้สึกว่าคุณตรงหน้าตั้งใจฟังจริง ๆ

## Step 5: Asking Essential Health Information

### การซักข้อมูลสุขภาพที่จำเป็น

ข้อมูลที่สำคัญในช่วง admit มักได้แก่ โรคประจำตัว ประวัติแพ้ยา ยาที่ใช้อยู่ การผ่าตัดที่ผ่านมา และข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการดูแลปัจจุบัน

ตัวอย่างประโยคที่ควรฝึกใช้

Do you have any medical conditions?

คุณมีโรคประจำตัวอะไรไหมคะ

Do you have any allergies to medications, food, or latex?

คุณแพ้ยาหรือแพ้อาหารหรือแพ้ยางไหมคะ

Are you taking any medications regularly?

คุณมียาที่รับประทานประจำไหมคะ

Have you had any surgery before?

คุณเคยผ่าตัดมาก่อนไหมคะ

Do you have a history of high blood pressure, diabetes, or heart disease?

คุณมีประวัติความดันโลหิตสูง เบาหวาน หรือโรคหัวใจไหมคะ

When was the last time you ate or drank?

ครั้งสุดท้ายที่คุณรับประทานอาหารหรือดื่มน้ำคือเมื่อไรคะ

สำหรับผู้ป่วยที่ฟังภาษาอังกฤษไม่เก่งมาก พยาบาลอาจต้องแยกถามทีละคำถาม และพูดช้าลงเล็กน้อย

## Step 6: Checking Current Condition

### การประเมินสภาพปัจจุบัน

นอกจากประวัติ พยาบาลควรประเมินว่าผู้ป่วยรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น เช่น ปวด หายใจลำบาก คลื่นไส้ เวียนศีรษะ หรือมีความไม่สบายอื่น ๆ หรือไม่

ตัวอย่างประโยค

How are you feeling right now?

ตอนนี้คุณรู้สึกอย่างไรบ้างคะ

Are you in pain right now?

ตอนนี้คุณมีอาการปวดไหมคะ

Do you feel short of breath?

คุณรู้สึกหายใจไม่อิ่มไหมคะ

Are you feeling dizzy or nauseous?

คุณรู้สึกเวียนศีรษะหรือคลื่นไส้ไหมคะ

On a scale from zero to ten, how severe is your pain?

ถ้าให้คะแนนความปวดจากศูนย์ถึงสิบ ตอนนี้ปวดระดับไหนคะ

คำถามเหล่านี้ช่วยให้พยาบาลประเมินความเร่งด่วน และยังทำให้ผู้ป่วยรู้ว่าอาการของเขา กำลังได้รับความสนใจอย่างจริงจัง