

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ บรรยายประสบการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังและกิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง ณ หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุ โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนครสวรรค์ ตามมุมมองของสมาชิกครอบครัวที่มีประสบการณ์ตรงในการเยี่ยมผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง โดยการใช้เทคนิคและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล เป็นวิธีการหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังและกิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง ได้แก่

1. กิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง
2. กิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นสมาชิกครอบครัวของผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรงที่มาเยี่ยมผู้ป่วย ณ หอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุ มีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ทุกคนมีเชื้อชาติไทยและนับถือศาสนาพุทธ เกือบทั้งหมดมีสถานภาพสมรสคู่ จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา ส่วนมากประกอบอาชีพรับจ้าง มีความสัมพันธ์กับผู้ป่วยในลักษณะเป็นมารดา มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดนครสวรรค์ มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-6,000 บาทต่อเดือน เป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งของการเยี่ยมผู้ป่วยก่อนการให้สัมภาษณ์ในการวิจัยเป็นจำนวน 9 ครั้ง และมีผู้ให้ข้อมูลจำนวนถึง 11 คน ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเยี่ยม

ผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรงรายอื่นมาก่อน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (13 คน)
เพศ	
หญิง	10
ชาย	3
อายุ (ปี)	
20-29	2
30-39	3
40-49	5
50-59	3
เชื้อชาติ	
ไทย	13
ศาสนา	
พุทธ	13
สถานภาพสมรส	
โสด	1
คู่	10
หม้าย	2
ระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	11
มัธยมศึกษา	1
ปริญญาตรี	1
อาชีพ	
รับจ้าง	6
ค้าขาย	2
เกษตรกร	4
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	จำนวน (13 คน)
ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย	
มารดา	5
บิดา	1
ภรรยา	3
สามี	1
น้องสาว	1
ลูกสาว	1
ลูกชาย	1
ภูมิลำเนา	
นครสวรรค์	10
พิจิตร	1
กำแพงเพชร	1
พิษณุโลก	1
รายได้ (บาทต่อเดือน)	
4,001-5,000	4
5,001-6,000	6
6,001-7,000	2
มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป	1
จำนวนครั้งของการเยี่ยมก่อนการให้การสัมภาษณ์ (ครั้ง)	
5	2
6	1
7	3
8	1
9	4
10	2
ประสบการณ์การเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะร้ายอื่นในอดีต	
ไม่เคย	11
เคย	2

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ผู้ป่วยที่ได้รับการเยี่ยมในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 13 คนเท่ากับจำนวนสมาชิกครอบครัวที่เป็นผู้ให้ข้อมูล โดยผู้ป่วยมีคุณสมบัติเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในการวิจัย คือ อายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง (สภาพทั่วไปของผู้ป่วยทั้งหมดขณะรับไว้รักษาในโรงพยาบาลไม่รู้สึกรู้ตัว มีระดับคะแนน GCS เท่ากับหรือน้อยกว่า 8 คะแนน ผู้ป่วยทุกคนไม่สามารถหายใจได้เองและใส่เครื่องช่วยหายใจ)

เมื่อข้อมูลมีความอึดอัด พบว่า มีจำนวนผู้ป่วยถึง 7 คนที่มีค่าคะแนน GCS ในวันที่สัมผัสภาวะสมาชิกครอบครัวเท่ากับ 7 คะแนน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพสมรสโสด จบการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีบทบาทความรับผิดชอบในฐานะเป็นสมาชิกครอบครัว ใช้สิทธิการรักษาจากพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (พ.ร.บ.) จำนวน 9 คน ระยะเวลาที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สมาชิกครอบครัวได้ให้การสัมผัสเท่ากับ 3 วัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย	จำนวน (13 คน)
ค่าคะแนน GCS ของผู้ป่วยในวันที่สัมผัสภาวะ	
3 คะแนน	1
5 คะแนน	1
6 คะแนน	3
7 คะแนน	7
8 คะแนน	1
เพศ	
หญิง	4
ชาย	9
อายุ (ปี)	
<20	2
20-29	4
30-39	2
40-49	1
50-59	3
60 ปีขึ้นไป	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย	จำนวน (13 คน)
สถานภาพสมรส	
โสด	7
คู่	5
หม้าย	1
ระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	7
มัธยมศึกษา	5
ปริญญาตรี	1
บทบาทความรับผิดชอบในครอบครัว	
หัวหน้าครอบครัว	5
สมาชิกครอบครัว	8
สิทธิบัตรในการรักษาพยาบาล	
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ (พ.ร.บ.)	9
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2
บัตรประกันสังคม	1
คืนสังกัด	1
ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ตีพิมพ์ (วัน)	
2	4
3	6
4	3

ส่วนที่ 2 ประสพการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังและกิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง

จากการศึกษาพบว่า ประสพการณ์เกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังและกิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงตามการรับรู้ของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง จำแนกได้ 2 ประเด็น คือ

1. กิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้ป่วยที่ศีรษะระดับรุนแรง

2. กิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง ดังต่อไปนี้

2.1 กิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังของสมาชิกครอบครัวในการเยี่ยมผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง

สมาชิกครอบครัวคาดหวังที่จะได้รับกิจกรรมการพยาบาลในกระบวนการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย จำนวนได้ 5 ประเด็น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 คาดหวังว่าจะได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้ทันทีในการเข้าเยี่ยมครั้งแรก และได้อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วย สมาชิกครอบครัวคาดหวังว่าพยาบาลจะอนุญาตให้สมาชิกครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกครอบครัวที่เดินทางมาไกล และมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ป่วยคาดหวังสิทธิการเข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้ทันทีที่สมาชิกครอบครัวมาถึง โรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเยี่ยมครั้งแรกและสามารถเข้าเยี่ยมได้ตลอดเวลา (ไม่จำกัดเวลาเยี่ยม และไม่ต้องรอเข้าเยี่ยมตามเวลา) เพราะผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง มีสภาพไม่รู้สึกตัว ทำให้สมาชิกครอบครัวมีความห่วงใย ประารถนาที่จะได้เข้าเยี่ยมผู้ป่วย เพื่อที่สมาชิกครอบครัวจะได้เห็นหน้าของผู้ป่วย สภาพการบาดเจ็บและอาการของผู้ป่วยด้วยสายตาของตนเอง และได้อยู่เฝ้าดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด รวมทั้งได้มีโอกาสพูดให้กำลังใจผู้ป่วยให้ต่อสู้กับความเจ็บป่วย และเพื่อผู้ป่วยจะได้ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวหรือรู้สึกที่ต้องต่อสู้กับสภาพความเจ็บป่วยเพียงลำพัง ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“ข้าก็หวังว่าพอมาถึงโรงพยาบาล พยาบาลจะให้ข้าได้เข้าไปเยี่ยมลูกเลยนะ อยากเห็นว่าลูกเป็นยังไง อยากเห็นกับตาตัวเองเลยว่าลูกเจ็บมากน้อยแค่ไหน อยากบอกลูกว่าลูกเป็นมากไม่รู้สึกตัว ข้า เป็นห่วงลูก ถึงลูกจะโตแล้ว ข้าก็เป็นห่วง อยากเห็นว่าลูกไม่เป็นอะไรมาก”

(มารดา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 21 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่
สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรก
ที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“พี่รีบมาเยี่ยมแฟน (สามี) ที่โรงพยาบาล คิดอย่างเดียวว่า พอพี่มาถึงที่โรงพยาบาลแล้ว พยาบาลจะต้องให้พี่เข้าไปเยี่ยมคนไข้ได้เลย แบบให้พี่เข้าเยี่ยมได้ตลอดเวลา ไม่จำกัดเวลา ไม่ต้องรอเข้าตามเวลา เพราะบ้านพี่อยู่ไกล แล้วพี่ก็จะอยู่กับแฟนที่เตียงค่ะ”

(ภรรยา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 56 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์
7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“ผมคาดหวังว่า พยาบาลจะอนุญาตให้ผมได้เข้าเยี่ยมพ่อมากที่สุดเลย เพราะ พ่อผมอาการหนัก ไม่รู้สึกตัว ผมจะได้รู้ว่าพ่อจะมีโอกาสรอดชีวิตมากมี่ย...ผมหวังว่า ผมจะได้เข้าเยี่ยมพ่อ ได้อยู่ที่ข้างเตียงกับพ่อ ผมอยากให้พ่อรู้ว่า ผมมาเยี่ยม และผมอยู่กับพ่อตลอดคนละ ผมจะพูดให้กำลังใจพ่อให้สู้”

(ลูกชาย อายุ 23 ปี, ผู้ป่วย อายุ 57 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 4 วัน)

“หนูคิดไว้แล้วว่าพอมายังที่โรงพยาบาล คงต้องมีพยาบาลมาบอกหนูว่า เข้าไปเยี่ยมคนไข้ได้เลย หนูเป็นภรรยาของคนไข้ เมื่อมาถึง โรงพยาบาล หนูก็ควรได้เข้าไปเยี่ยมคนไข้ ไปเห็นคนไข้ ได้อยู่เป็นเพื่อนคนไข้ หนูอยากจะบอกให้เค้าเข้มแข็ง หนูกับลูกเป็นกำลังใจให้ จะอยู่กับเค้าตลอด”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 4 วัน)

“หนูคิดหวังไว้ก็คือ หนูได้เข้าไปเยี่ยมแม่ข้างใน ได้เข้าไปอยู่กับแม่ ได้เห็นว่าแม่ เป็นยังไงบ้าง แม่เจ็บปวดตรงไหน เจ็บมากน้อยแค่ไหน แม่หนูอายุมากแล้ว หนูจะเข้าไปเยี่ยมแม่ ถ้าหนูไม่ได้เข้าไปเยี่ยม ไปเห็นหน้าแม่ หนูก็ทำอะไรไม่ได้ หนูมาโรงพยาบาล เพื่อจะมาเยี่ยมแม่เป็นอย่างแรกเลยที่หนูคิดไว้ หนูอยากเห็นหน้าแม่เป็นที่สุด”

(ลูกสาว อายุ 37 ปี, ผู้ป่วย อายุ 68 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 5 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

2.1.2 คาดหวังว่าจะได้รับการบอกอาการของผู้ป่วย ผลการตรวจ แผนการรักษา และการพยากรณ์โรคอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกครอบครัวมีความคาดหวังว่าพยาบาลจะบอกกล่าวถึงอาการของผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บที่สมอง ว่า มีอาการและอาการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นหรืออาการทรุดลง มีอันตรายถึงชีวิตหรือไม่ โอกาสรอดชีวิตมากหรือน้อย ผู้ป่วยได้รับการรักษาอะไรไปแล้วบ้างในระหว่างที่สมาชิกครอบครัวไม่ได้เข้าเยี่ยม แนวทางการรักษาที่แพทย์วางแผนไว้ สำหรับผู้ป่วย รวมทั้งการพยากรณ์โรคเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยภายหลังที่ได้รับการรักษา แล้วอย่างต่อเนื่อง ผู้ป่วยจะต้องใช้เวลารักษานานแค่ไหนจึงจะตื่นรู้สึกตัว ซึ่งเป็นประเด็นที่สมาชิก

ครอบครัวคาดหวังที่จะได้รับการบอกจากพยาบาลทุกวันหรือทุกครั้งที่เราเข้ามาเยี่ยมผู้ป่วย โดยสมาชิกครอบครัวคาดหวังว่าพยาบาลซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ จะมีมาตรฐานสูงในการประเมินความต้องการข้อมูลของสมาชิกครอบครัว และมีความรู้ที่จะให้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับอาการผู้ป่วย ผลลัพธ์ทางสุขภาพที่จะเกิดขึ้น และแนวทางการรักษาของแพทย์ให้สมาชิกครอบครัวได้ทราบ โดยช่วงเวลาที่การบอกกล่าวอาจจะเป็นขณะที่สมาชิกครอบครัวมาเยี่ยมผู้ป่วยหรืออาจบอกกล่าวด้วยการพูดคุยทางโทรศัพท์ก็ได้ ซึ่งการบอกนั้นควรเป็นการพูดคุยให้สมาชิกครอบครัวเข้าใจง่ายด้วยภาษาพูดแบบธรรมดาทั่วไป พูดอย่างตรงไปตรงมาตามอาการจริงของผู้ป่วย โดยในกรณีที่ผู้ป่วยอาการทรุดลง สมาชิกครอบครัวก็คาดหวังว่าจะได้รับการโทรศัพท์แจ้งให้สมาชิกครอบครัวได้ทราบทันที ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“เวลาป้าเข้ามาเยี่ยมลูก ป้าก็หวังไว้ว่าจะมีพยาบาลมาคุยกับป้า มาบอกว่าคนไข้ได้รับการรักษาอะไรบ้าง คนไข้มีอาการเป็นอย่างไร อาการเปลี่ยนแปลงไปทางไหน ดีขึ้นมากน้อย หมอใหญ่ที่รักษาคคนไข้จะต้องผ่าตัดหรือทำอะไรอีก อีกกี่วันคนไข้จะฟื้น ป้าก็หวังจะให้มีพยาบาลมาบอกป้าแบบนี้ทุกครั้งที่ป้าเข้าไปเยี่ยมลูก”

(มารดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“หนูกับพ่อรีบตามมาที่นี่เลย หนูเองก็คิดมาตลอดทางเลยว่า พอมาถึงที่โรงพยาบาล...จะมีพยาบาลมาบอกหนูว่า คนไข้มีอาการเจ็บตรงไหนบ้าง สมอง กระแทบกระแทนหรือเปล่า หมอจะรักษาแบบไหน จะทำอะไรให้คนไข้บ้าง จะต้องผ่าตัดหรือเปล่า จะใช้เวลารักษากี่วัน คนไข้จะหายเป็นปกติกลับบ้านได้เมื่อไหร่ พยาบาลจะมาบอกหรือจะโทรศัพท์บอกก็ได้ ขอให้บอกให้หนูรู้ทุกวัน แบบพูดให้หนูฟังง่ายๆ แบบภาษาทั่วไป หนูจะได้เข้าใจ แล้วก็บอกที่บ้านได้”

(น้องสาว อายุ 30 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“พี่หวังว่า พยาบาลจะบอกว่าคนไข้มีอาการดีขึ้นมากน้อยแค่ไหน คนไข้มีอาการเปลี่ยนแปลงยังไงบ้าง อยากให้พยาบาลบอกอาการของคนไข้ตามจริงเลย บอกการรักษาที่ทำให้กับคนไข้ หอมใหญ่วางแผนตรวจอะไร ต้องผ่าตัดอะไร จะรักษาคนไข้กันเต็มที่แบบไหน รักษาแล้วคนไข้จะเป็นยังไง จะดีขึ้นไหม พี่หวังว่าพยาบาลจะบอกแบบนี้ทุกวัน”

(มารดา อายุ 47 ปี, ผู้ป่วย อายุ 24 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“ผมคาดหวังไว้มากเลยว่า พยาบาลจะบอกให้รู้ว่า ตอนแรกคนไข้มีอาการเป็นยังไง สมองเป็นยังไงบ้างถึงทำให้คนไข้ไม่รู้สึกรู้สึกตัวแบบนี้ แล้วตอนนี้คนไข้มีอาการเปลี่ยนแปลงไปแบบไหน ดีขึ้นหรือว่าไม่ไหวแล้ว ผมจะได้มีเวลาเตรียมใจบ้าง ผมเคยเห็นคนที่ถูกรถชนแล้วไม่รอดมาแล้ว ผมเข้าใจว่าหอมพยาบาลทำกันเต็มที่แล้ว ผมไม่มีความรู้เรื่องนี้ ก็ได้แต่หวังว่าพยาบาลจะมาบอกให้รู้ว่า หอมจะรักษาคนไข้ยังไง โอกาสมีแค่ไหน”

(บิดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 22 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“ผมว่าเรื่องที่จะให้พยาบาลมาบอกอาการคนไข้ให้ญาติฟัง เป็นอะไรที่ผมคาดหวังไว้มากเลย โรงพยาบาลใหญ่ๆ จะมีมาตรฐานมาก พยาบาลที่ดูแลคนไข้อุบัติเหตุทางสมอง คนไข้หนักแบบนี้เค้า (พยาบาล) ก็จะรู้ว่าญาติที่มาเยี่ยมคนไข้อยากจะรู้เรื่องอะไรของคนไข้บ้าง โดยเฉพาะอาการของคนไข้ ทุกอย่างที่ผมอยากพยาบาลทำให้คนไข้แล้วที่สำคัญเลยก็คือ ทำไปแล้วคนไข้มีอาการดีขึ้นหรือเปล่า ถ้าอาการไม่ดีขึ้นหอมจะทำยังไงต่อ ผมอยากให้พยาบาลบอกผมทุกครั้งที่ผมมาเยี่ยมคนไข้ หรือถ้าคนไข้มีอาการทรุดลงผมก็อยากให้พยาบาลโทรศัพท์บอกผมทันที”

(สามี อายุ 55 ปี, ผู้ป่วย อายุ 50 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 3 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.1.3 คาดหวังว่าจะได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวขณะเข้าเยี่ยมผู้ป่วย สมาชิกครอบครัวที่มาเยี่ยมคาดหวังให้พยาบาล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของสมาชิกครอบครัว ในขณะที่มาเยี่ยมว่ามีกิจกรรมอะไรบ้าง ที่สมาชิกครอบครัวสามารถทำได้เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยอาการดีขึ้น และสามารถทำได้อย่างไร พร้อมทั้งสมาชิกครอบครัวยังได้คาดหวังให้พยาบาล ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกิจกรรมที่ห้ามทำด้วย เพื่อจะได้ไม่เกิดอันตรายกับผู้ป่วย โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เพราะ

สมาชิกครอบครัวไม่คุ้นเคย หวาดกลัว และเกรงว่าจะทำให้อุปกรณ์การแพทย์ที่ติดกับตัวผู้ป่วยชำรุด หรือเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย อาทิเช่น สมาชิกครอบครัวสามารถนั่งข้างเตียงและพูดคุยกับคนไข้ได้ สมาชิกครอบครัวสามารถจับต้องหรือสัมผัสร่างกายส่วนใดของผู้ป่วยได้บ้าง การเปลี่ยนแปลง อาการอะไรที่ต้องเฝ้าสังเกต เพื่อรายงานให้พยาบาลได้เข้ามาดูแลใกล้ชิด เพราะสมาชิกครอบครัว ไม่มีความรู้และไม่คุ้นเคยกับสภาพผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว คื่น ร้องเอะอะ โวยวาย หรือส่งเสียงดัง ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ระโยงรยางค์ ซึ่งสร้างความเครียดและความหวาดกลัว ในขณะที่เยี่ยมผู้ป่วย จนเกิดความลังเล ไม่กล้าที่จะเข้าไปใกล้หรือจับต้อง ดูแลผู้ป่วยโดยปราศจาก คำแนะนำ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“หนูหวังว่าจะมีพยาบาลมาบอกหนูว่าตอนที่เข้าไปเยี่ยมคนไข้ หนูจะทำตัวยังไง จะจับตัวคนไข้ หรือว่าจับของอันไหนได้บ้าง เพราะที่ตัวคนไข้มีสายของหมอหลายอย่าง แล้วคนไข้ก็นอนไม่รู้เรื่องด้วย คนไข้จะรับรู้ว่ามีหนูมาเยี่ยมเค้าหรือเปล่า หนูไม่เคยมาเยี่ยม คนที่สมองกระทบกระเทือนแบบนี้มาก่อน หนูอยากให้พยาบาลแนะนำว่าหนูจะทำอะไร ให้คนไข้ได้บ้าง เค้าจะได้หายเร็ว ๆ”

(ลูกสาว อายุ 37 ปี, ผู้ป่วย อายุ 68 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 5 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

“ป้าอยากจะให้พยาบาลบอกป้ามาเลยว่าป้าเข้าไปเยี่ยมคนไข้แล้ว ป้านั่งอยู่ข้างเตียงได้ จะจับตัวคนไข้ตรงไหนได้บ้าง ช่วยจับไม่ให้คนไข้คื่น หรือว่าอย่าทำอะไรบ้าง ป้ากลัวจะทำเครื่องที่ใส่ไว้เสีย แล้วจะเป็นอันตรายกับคนไข้ ป้าไม่รู้ว่าเป็นเครื่องทำอะไร จะหยิบจะจับตรงไหนก็ไม่กล้า กลัวทำของพยาบาลเสีย ป้าก็หวังให้พยาบาลบอกป้าว่า จะทำตัวยังไง เพื่อป้าจะช่วยลูกได้บ้างก็ยั้งดี หรือว่าเป็นหูเป็นตาแทนพยาบาลก็ได้ อย่างเห็นอะไรที่ป้าจะต้องไปตามพยาบาลมาดูคนไข้จะอะไรอย่างนี้ หรือว่าไม่ทำเสียงดังรบกวนคนไข้ ให้บีนวดคนไข้ได้นะ ช่วยทำอะไรให้คนไข้บ้างก็ได้ คนไข้เค้ารับรู้ว่ามีป้ามาเยี่ยมแล้ว หรือว่าอะไรที่ป้าห้ามทำ ป้าอยากให้พยาบาลบอกป้าเลย ป้าจะทำทุกอย่าง จะได้ช่วยกันสักนิดก็ยั้งดี ป้าอยากให้คนไข้หายเร็ว ๆ”

(มารดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

“พี่ไม่ใช่คนแกลวนี่ พี่ไม่เคยมาโรงพยาบาลนี้มาก่อน โรงพยาบาลใหญ่ตึกหลายชั้น พี่มาเห็นคนไข้เยอะมาก แต่ละคนนอน ไม่รู้สึกตัว บางคนก็คืน ร้องอะอะ โวยวาย ใส่สายใส่อุปกรณ์หลายอย่าง พี่เห็นแล้วก็รู้สึกเครียดมากเลย พี่อยากจะให้พยาบาลมา แนะนำพี่ว่าจะต้องทำอะไร จะให้ช่วยอะไร พี่ทำตัวไม่ถูก พี่อยากให้พยาบาลอธิบายให้พี่ เข้าใจว่า จะทำอะไรบ้างเวลาที่เข้าไปเยี่ยมคนไข้ ถ้าพี่พอจะทำได้ พี่ก็จะได้ทำ พี่อยากช่วยคนไข้”

(ภรรยา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 56 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7
คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“ผมหวังให้พยาบาลแนะนำบอกสิ่งที่ญาติควรใช้เวลาเข้าเยี่ยมคนไข้ สิ่งที่ไม่ควรทำขณะอยู่กับคนไข้ อะไรที่จะเป็นอันตรายกับคนไข้ได้บ้าง ผมเชื่อว่า ญาติทุกคนอยากจะทำให้พยาบาลทำอย่างนี้ เพราะที่นี่เป็น โรงพยาบาลใหญ่ มีคนเข้ามาเยอะ คนไข้ก็อาการหนักมาก ผมเองก็เพิ่งเข้ามาที่นี่เป็นครั้งแรก ผมก็ยังไมรู้อะไรเลย”

(บิดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 22 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7
คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“หนูคาดหวังให้พยาบาลบอกให้รู้ว่าจะต้องทำตัวยังไง คนไข้เจ็บหนักไม่รับรู้
อะไรเลย เครื่องที่ติดไว้ก็มีเสียงรบกวนด้วย ถ้าหนูนั่งข้างๆคนไข้จะได้ไหม หนูพูดกับคนไข้
ได้หรือเปล่า คนไข้จะรับรู้ใช่ไหม ถ้าหนูจับมือแล้วคนไข้จะรู้ว่าหนูมาเยี่ยมหรือเปล่า
หนูอยากให้เห็นคนไข้สบายใจ อย่างน้อยหนูก็อยู่ด้วยแล้วนะ หรือจะมีอะไรที่หนูจะทำให้
คนไข้ได้บ้าง ตอนที่เข้ามาเยี่ยมคนไข้ หนูหวังมากเลยที่จะให้พยาบาลบอกให้หนูรู้”

(ภรรยา อายุ 24 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7
คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.1.4 คาดหวังว่าจะได้รับการปลอบใจและกำลังใจ พบว่า สมาชิกครอบครัว

คาดหวังจะได้รับการปลอบใจและกำลังใจจากพยาบาล ด้วยการที่พยาบาลให้เวลาในการพูดคุยกับสมาชิกครอบครัวได้นาน ๆ เพื่อบอกเล่าอาการผู้ป่วยให้สมาชิกครอบครัวได้รับฟัง ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกครอบครัวอุ่นใจว่า ผู้ป่วยยังคงมีชีวิตอยู่และมีความหวังที่สำคัญสมาชิกครอบครัวยังได้คาดหวังกำลังใจจากการที่พยาบาลให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของสมาชิกครอบครัว เมื่อสมาชิกครอบครัวเฝ้าขอให้ช่วยเหลือให้แก่ผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลให้สมาชิกครอบครัวมีกำลังใจที่จะ

มาเยี่ยมผู้ป่วย มีแรงที่จะต่อสู้กับความหนักหน่วงของอาการผู้ป่วยที่วิกฤติ เพราะสมาชิกครอบครัวทราบว่าการของผู้ป่วยอยู่นอกเหนือความสามารถของสมาชิกครอบครัวที่จะช่วยได้ ต้องพึ่งพาความสามารถของพยาบาลในการช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมาชิกครอบครัวที่มาจากต่างถิ่น (เพื่อมาเยี่ยมคนไข้) ซึ่งมีความรู้สึก โดดเดี่ยว ท้อแท้ สิ้นเรี่ยวแรง และหวาดกลัวอาการตลอดจนสภาพภายนอกของผู้ป่วยที่ให้เห็น ได้เห็นว่า สมาชิกครอบครัวมีความคาดหวังกำลังใจจากการแจ้งข่าวอาการผู้ป่วยว่าผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นแล้ว ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“พี่ก็หวังจะได้รับกำลังใจจากพยาบาล หวังจะได้รับการพูดคุยเรื่องคนไข้จากพยาบาล จะพูดคุยอะไรกับพี่ก็ได้ อย่างน้อยก็ทำให้พี่รู้สึกสบายใจ รู้สึกอุ่นใจขึ้นมาบ้าง ... บอกตามตรงว่าพี่เครียดมาก กลัวมากเลยเวลาที่พี่เข้ามาเยี่ยมคนไข้ แล้วเห็นเค้ามีสภาพแย่มาก เนื้อตัวบวมช้ำไปหมด มีสายต่อเลือดออกที่หัวตรงแผลผ่าตัดสมอง พี่กลัวมาก ๆ เลย กลัวจะเป็นอันตรายกับเค้า พี่ไม่รู้เค้าจะมีโอกาสมากแค่ไหน พี่ไม่ใช่คนแฉะนี่ พี่ไม่มีใคร พี่ท้อนะ รู้สึกเวลามันช้ำมาก พี่รู้สึกไม่มีแรง ...อยากได้รับกำลังใจจากพยาบาล อยากให้พยาบาลมาบอกว่าคนไข้อาการดีขึ้นแล้ว”

(ภรรยา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 56 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“หนูหวังว่าพยาบาลจะช่วยเหลือทุกเรื่องที่หนูปรึกษา อยากให้พยาบาลมีเวลาพูดนาน ๆ พูดลอบใจ ให้กำลังใจ พูดให้รู้สึกว่าคนไข้มีความหวัง วันไหนอาการจะดีขึ้น คนไข้อาการปลอดภัยหรือยัง เวลาที่หนูมาเยี่ยมคนไข้ หนูก็อยากจะให้พยาบาลบอกว่าคนไข้อาการดีขึ้น หนูจะมีกำลังใจขึ้นมามากขึ้น”

(น้องสาว อายุ 30 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“ผมหวังให้มีพยาบาลมาพูดให้ผมฟังทุกเรื่องเกี่ยวกับคนไข้ เค้ามีความดันดีอยู่หรือเปล่า หายใจดีอยู่หรือไม่ อาการยังดีอยู่ใช่ไหม ผมจะรู้สึกมีกำลังใจ อย่างน้อยก็รู้สึกอุ่นใจว่าคนไข้ยังอยู่กับเรา”

(สามี อายุ 55 ปี, ผู้ป่วย อายุ 50 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 3 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“หนูอยากได้กำลังใจ อยากให้พยาบาลช่วยเหลือ เวลาที่หนูไปเรียกขอให้มาดูแล คนไข้ให้หนูหน่อย บางทีคนไข้ไอ มีเสมหะเสียงโครกคากอยู่ในท่อที่ใส่ในปากเค้า (คนไข้) หนูก็อยากจะให้พยาบาลมาช่วยทำให้ หนูไม่รู้จะทำยังไง หนูทำอะไรไม่เป็น หรือว่าห้องที่หนูจะไปติดต่อยื่นบัตรอยู่ตรงไหน หนูไปไม่ถูก ตัวหนูจะรู้สึกอึดใจ มีกำลังใจที่จะมาเยี่ยมคนไข้ รู้สึกมีแรงสู้ต่อ เวลาที่พยาบาลช่วยทำให้ตามที่หนูขอ หรือว่ามาพูดคุยเรื่องคนไข้แบบสนใจเรา”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“ป้าอยากได้ความช่วยเหลือจากพยาบาลทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนไข้ หรือว่าเรื่องที่ป้าต้องทำในโรงพยาบาล มันทำให้ป้ามีกำลังใจ ป้าจะรู้สึกว่า ลูกมีความหวังรอดแน่เลย ถ้าป้าเรียกพยาบาลให้ช่วยมาดูแลคนไข้ แล้วพยาบาลก็มาดูแล ป้าช่วยลูกไม่ได้ ก็ได้แต่หวังพึ่งพยาบาล เวลาเยี่ยมป้าก็อยากให้พยาบาลมาบอกว่า คนไข้อาการดีขึ้นแล้ว ป้าจะมีกำลังใจมากขึ้นเลย”

(มารดา อายุ 51 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.1.5 คาดหวังว่าจะได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย พบว่า ในขณะที่สมาชิกครอบครัวเข้าเยี่ยมผู้ป่วย สมาชิกครอบครัวคาดหวังว่า จะได้มีส่วนร่วมกับการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยปลอดภัยมีอาการดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่สมาชิกครอบครัวตระหนักว่าผู้ป่วยมีรูปร่างใหญ่ หรือในกรณีที่มิถิงานพยาบาลที่ขึ้นปฏิบัติงานน้อย และสมาชิกครอบครัวมีความกังวลว่า อาจดูแลผู้ป่วยได้ไม่ทั่วถึงสมาชิกครอบครัว จึงคาดหวังที่จะได้ช่วยเหลือและรายงานอาการผิดปกติ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“ป้าก็หวังว่า ป้าจะได้ทำอะไรให้ลูกบ้าง อยากจะคอยดูแล คอยจับมือเวลาลูกเค้าตื่น อยากทำอะไรที่พยาบาลคิดว่า ป้าจะช่วยทำให้ลูกดีขึ้นได้ ป้าก็อยากจะทำให้หมดเลย”

(มารดา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 21 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“ผมอยากจะอยู่ช่วยดูแลพ่อ พ่อผมตัวใหญ่ ผมอยากอยู่ช่วยพยาบาล จะได้ช่วยพยาบาลได้ดูแลคนไข้ได้สะดวกขึ้น พ่อจะได้ไม่เจ็บเพิ่มขึ้นไปอีก ผมเป็นผู้ชาย แต่ผมก็ทำให้พ่อได้ ไม่ว่าจะเช็ดตัวเวลาพ่อตัวร้อน หรือเช็ดตัวทำความสะอาด”

(ลูกชาย อายุ 23 ปี, ผู้ป่วย อายุ 57 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“หนูหวังว่า พยาบาลจะให้หนูช่วยคุณไข้ คอยเป็นหูเป็นตาให้พยาบาล ได้ช่วยกันคุณไข้เค้าจะหายเร็ว ๆ หรือพยาบาลจะบอกให้หนูทำอะไรให้คนไข้ก็ได้ อะไรที่พยาบาลบอกให้หนูทำให้คนไข้ หนูจะทำให้ทุกอย่าง หนูอยากทำให้พี่ชาย”

(น้องสาว อายุ 30 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“หนูอยากจะช่วยดูแลคนไข้ ถ้ามีอะไรจะได้ช่วยกันได้ พยาบาลมีน้อย คงจะดูแลคนไข้ไม่ทัน ถ้าเกิดอะไรขึ้น หรือถ้าคนไข้คืนมาก หนูจะได้ช่วยบอก ช่วยจับคนไข้ให้แบบนี้”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“พี่อยากจะช่วยพยาบาลดูแลคนไข้อีกแรงนึง พยาบาลเค้าดูแลคนไข้หลายคน... ถ้าเกิดคนไข้คืน พี่จะได้คอยจับแขน-ขาไว้ ถ้ามีอะไรจะได้ช่วยกันได้ พยาบาลมีน้อยจะดูแลคนไข้ไม่ทัน หรือถ้ามีอะไรพี่ก็อยากจะทำให้คนไข้ พี่จะนั่งเฝ้าคอยดูแลคนไข้ ถ้ามีอะไรพี่ก็จะบอกพยาบาลมาดูแลคนไข้ พี่อยากจะมีส่วนช่วยคนไข้ตรงจุดนี้เค้าเป็นสามีพี่”

(ภรรยา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 56 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

2.2 กิจกรรมการพยาบาลที่ได้รับจริงของสมาชิกครอบครัวในการเชื่อมผู้บาดเจ็บที่ศีรษะระดับรุนแรง

สมาชิกครอบครัวได้รับกิจกรรมการพยาบาลตามการรับรู้ในกระบวนการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย จำแนกได้ 5 ประเด็น ดังรายละเอียดดังนี้

2.2.1 ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย

2.2.1.1 ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยได้เป็นกรณีพิเศษ พบว่า สมาชิกครอบครัวได้รับอนุญาตจากพยาบาลให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้นอกเหนือจากเวลาเยี่ยมที่ทางโรงพยาบาลกำหนดได้ ด้วยการให้ข้อมูลเพื่อต่อรองและขอโอกาสในการเข้าเยี่ยมผู้ป่วยนอกเหนือเวลาเยี่ยมที่ทางโรงพยาบาลกำหนดไว้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“วันที่ผมมาเยี่ยมลูกครั้งแรก เป็นตอนกลางคืน ดึกแล้ว ตอนนั้นพยาบาลบอกว่าหมดเวลาเยี่ยมแล้ว ผมบอกว่าเป็นพ่อแม่มคนไข้ เพิ่งเดินทางมาถึง โรงพยาบาลพยาบาลก็อนุญาตให้ผมเยี่ยมลูกได้พักหนึ่ง...”

(บิดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 22 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“พี่ขอพยาบาลว่า พี่เพิ่งเดินทางมาถึงที่นี่ พี่ยังไม่ได้เห็นหน้าลูกสาวเลย รู้แล้วว่าลูกได้รับอุบัติเหตุถูกรถชน พยาบาลก็บอกว่า คนไข้นอนอยู่เตียงนี้ให้พี่เข้าเยี่ยมลูกได้”

(มารดา อายุ 47 ปี, ผู้ป่วย อายุ 24 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.2.1.2 ได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยได้ตามเวลาที่โรงพยาบาลกำหนด พบว่า สมาชิกครอบครัวได้รับอนุญาตให้เข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้ตามช่วงเวลาที่ยังโรงพยาบาลกำหนดไว้ ซึ่งสมาชิกครอบครัวได้เยี่ยมผู้ป่วยได้อย่างใกล้ชิด และได้รับการแจ้งหมดเวลาเยี่ยมจากพยาบาล พร้อมทั้งได้รับการบอกจากพยาบาลว่า พยาบาลขอเวลาจากสมาชิกครอบครัวในการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยในระหว่างที่สมาชิกครอบครัวไม่ได้เยี่ยม พยาบาลจะเป็นผู้ดูแลผู้ป่วยเอง เพื่อให้สมาชิกครอบครัวได้มีเวลาพักผ่อน เพื่อฟื้นฟูเรี่ยวแรงที่จะสามารถดูแลผู้ป่วยต่อไปได้ ซึ่งทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกดีใจ ที่พยาบาลแสดงความห่วงใยต่อสมาชิกครอบครัว ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“พยาบาลอนุญาตให้หนูเข้าเยี่ยมคนไข้ได้ ตามเวลาที่พยาบาลบอกไว้ตั้งแต่แรกที่หนูมาเยี่ยมคนไข้ หนูนั่งดูแฟนจนหมดเวลาเยี่ยม พยาบาลบอกหมดเวลาเยี่ยม ขอเวลาดูแลรักษาคนไข้ พยาบาลจะดูแลคนไข้เอง ให้หนูไปพักผ่อนจะได้มีแรงมาเฝ้าคนไข้อีก หนูดีใจที่พยาบาลเป็นห่วงหนูด้วย”

(ภรรยา อายุ 24 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

ส่วนสมาชิกครอบครัวที่ได้รับอนุญาตให้อยู่เฝ้าคนไข้ในช่วงกลางคืนได้ ทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกดีที่ได้อยู่ใกล้ชิดและเห็นอาการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังได้เห็นความเอาใจใส่ และกิจกรรมการดูแลต่าง ๆ ที่พยาบาลกระทำต่อผู้ป่วย ซึ่งทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกดี และมีกำลังใจขึ้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“...กลางคืนพยาบาลให้ญาติอยู่เฝ้าคนไข้ได้คนนึง ป้าได้อยู่กับลูกที่เดียวตลอดเวลาเลย ป้าอยู่เฝ้าลูกมาสองคืนแล้ว ป้าว่าดีมากเลย พยาบาลให้ป้าอยู่ใกล้ๆ ลูก ป้าเห็นพยาบาลทำอะไรให้คนไข้ พยาบาลมาดูแลอยู่ตลอดเวลา เคี้ยวมาคูนน้ำเกลือ วัดความดัน คูดเสมหะ พลิกตัว ป้าก็ใจชื้นขึ้น รู้สึกมีกำลังใจ แล้วป้าก็ยังได้เห็นว่าลูกเป็นยังไงบ้าง ”

(มารดา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 21 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

กรณีสมาชิกครอบครัวที่ได้รับการยืนยันจากพยาบาลว่า พยาบาลจะทำหน้าที่ดูแลคนไข้ในระหว่างที่ไม่ใช่ช่วงเวลาเยี่ยม ได้ทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกอุ่นใจที่ผู้ป่วยจะมีพยาบาลคอยดูแลในระหว่างที่สมาชิกครอบครัวต้องออกไปรอนอกหอผู้ป่วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“...พอหมดเวลาเยี่ยม ป้าต้องออกมารอข้างนอก พยาบาลบอกจะดูแลคนไข้ให้เอง ป้ารู้สึกอุ่นใจว่า ลูกมีพยาบาลคอยดูแล เวลาที่ป้าไม่อยู่ด้วย”

(มารดา อายุ 54 ปี, ผู้ป่วย อายุ 27 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.2.2 ได้รับการบอกอาการผู้ป่วย แผนการรักษา และการพยากรณ์โรค

2.2.2.1 ได้รับการบอกอาการผู้ป่วย แผนการรักษาเบื้องต้น และการพยากรณ์โรคทันทีที่มาถึงหอผู้ป่วยครั้งแรก พบว่า สมาชิกครอบครัวได้รับการบอกสาเหตุการเจ็บป่วย อาการผู้ป่วย แผนการรักษาเบื้องต้นที่ผู้ป่วยได้รับไปแล้ว และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยจากพยาบาล ด้วยการที่สมาชิกครอบครัวแจ้งให้พยาบาลทราบว่า สมาชิกครอบครัวเป็นบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้ป่วย และมาเยี่ยมผู้ป่วยเป็นครั้งแรก นอกจากนี้สมาชิกครอบครัวยังได้รับแจ้งให้ลงชื่อยินยอมรับการรักษาและการผ่าตัดด้วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“ครั้งแรกเลยผมมาโรงพยาบาลพร้อมกับคนไข้ ผมบอกพยาบาลว่า ผมเป็นสามีคนไข้ พยาบาลคุยกับผมว่า คนไข้ถูกรถชน มีสมองกระทบกระเทือนรุนแรง อาการหนักไม่รู้สติตัว แขนขาไม่ขยับ หายใจเองไม่ได้ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ ความดันค่อนข้างสูง พยาบาลบอกให้ผมทำใจเพื่อไว้ คนไข้โอกาสรอดน้อย... พยาบาลให้ผมเขียนชื่ออนุญาตให้รักษาคคนไข้ให้ด้วย”

(สามี อายุ 55 ปี, ผู้ป่วย อายุ 50 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 3 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“พอรู้ว่าคนไข้ถูกรถชน หนูรีบมาที่โรงพยาบาล บอกพยาบาลว่า หนูเป็นภรรยา ขอทราบอาการคนไข้ พยาบาลก็บอกว่า คนไข้ถูกรถชน ทำเอกซเรย์คอมพิวเตอร์สมองพบว่า มีเลือดคั่งในสมอง หมอทำผ่าตัดสมองให้แล้ว คนไข้เพิ่งออกจากห้องผ่าตัดมา ยังไม่รู้สติตัว ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจไปก่อน พยาบาลยังต้องสังเกตอาการคนไข้อยู่ ขอเวลาดูคนไข้ต่อ ไปก่อน ตอนนี้อย่างบอกไม่ได้ว่าปลอดภัย ต้องรอจนกว่าคนไข้มีอาการดีขึ้นกว่านี้ แล้วถึงจะเอาท่อช่วยหายใจที่ปากออกได้ แล้วจึงจะบอกว่า คนไข้ปลอดภัยหรือยัง... แล้วพยาบาลก็ให้หนูเขียนชื่ออนุญาตให้รักษาผ่าตัดคนไข้ได้”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

2.2.2.2 ได้รับการบอกอาการผู้ป่วย แผนการรักษา และการพยากรณ์โรคตามทีร้องขอ พบว่า สมาชิกครอบครัวได้รับการบอกอาการผู้ป่วย การรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับในขณะนั้น แนวทางการรักษาผู้ป่วย และผลการรักษาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ด้วยการร้องขอสอบถามจากพยาบาลเมื่อเข้าเยี่ยมผู้ป่วย โดยการบอกด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายจากพยาบาลที่ให้เวลา

รับฟังสมาชิกครอบครัว ซึ่งทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกได้รับความเข้าใจ เกิดกำลังใจ และความอบอุ่นใจ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“หนูถามพยาบาลที่มาดูแลคนไข้ บางทีก็ถามพยาบาลที่อยู่ในห้อง (เคาน์เตอร์) พยาบาลก็บอกว่าคนไข้ยังไม่รู้สึกตัว ตัวร้อน มีไข้ขึ้น คนไข้ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจนาน ต้องระวังเรื่องติดเชื้อ หมออาจจะผ่าตัดเจาะคอให้ ต้องรอดูไปก่อน เมื่อเข้าพยาบาล โทรศัพท์ตามหมุมาคุยกับหมอ หมอบอกว่า แม่ยังไม่ตื่นจะเอกซเรย์คอมพิวเตอร์สมอง อีกที แล้วพยาบาลจะมากล่าวว่าจะรักษาแบบไหนอีกที ‘ไม่ต้องห่วง’”

(ลูกสาว อายุ 37 ปี, ผู้ป่วย อายุ 68 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 5 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

“เมื่อเช้าคนไข้มีไข้ เช็ดตัวลดไข้ แล้วก็ฉีดยาให้แล้ว พยาบาลบอกไม่ต้องห่วง พยาบาลมีพยาบาลให้ ส่วนจะรักษาอย่างไร อีกกี่วันจะหาย พยาบาลบอกต้องสังเกตอาการ ไปก่อน ถ้าไม่มีอะไรแทรกซ้อนก็น่าจะค่อยๆ ดีขึ้น หนูรู้สึกมีกำลังใจ อบอุ่นใจว่า พยาบาล คอยดูแล สนใจคนไข้ พยาบาลบางคนพูดสั้น ๆ เร็ว ๆ รีบ ๆ แบบคำแพทย์ มีพยาบาลที่ ทำงานตอนกลางวันที่พูดแล้ว หนูรู้เรื่อง แบบพยาบาลมีประสบการณ์ รู้ว่าหนุน่าจะรู้ อะไร แล้วก็ให้เวลาฟังหนุพูดด้วย หนูรู้สึกว่ พยาบาลเข้าใจหนุ”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 4 วัน)

“พยาบาลบอกว่า หมอผ่าตัดเอาก้อนเลือดในสมองออกแล้ว คนไข้ดีขึ้น นิดหน่อย ขยับตัวได้มากขึ้น ความดันก็ดี แต่ยังคงต้องใช้เครื่องช่วยหายใจไปก่อน รอให้ สมองดีขึ้นกว่านี้ ก็จะถอดเครื่องช่วยหายใจออกให้ได้ หนุฟังแล้วรู้สึกอุ่นใจ ที่พยาบาล สนใจเวลาที่หนุถาม พูดตอบตามที่คนไข้เป็นจริง ฟังแล้วพอรู้เรื่อง เข้าใจว่าคนไข้มี อาการเป็นแบบนี้ รักษาไปแล้ว มีผลก้าวหน้าทางที่ดีขึ้น”

(น้องสาว อายุ 30 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.2.3 ได้รับการแนะนำกฎระเบียบการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย พบว่า สมาชิกครอบครัว ได้รับการแนะนำการเตรียมตัว การนำอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับผู้ป่วย กฎระเบียบ การปฏิบัติตัว ข้อห้ามขณะเข้าเยี่ยมผู้ป่วย การล้างมือก่อนและหลังการสัมผัสตัวผู้ป่วย การเชิญชวน ให้สมาชิกครอบครัวแจ้งพยาบาล ได้ทันที หากพบปัญหาหรือสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นขณะเยี่ยมผู้ป่วย และการแจกเอกสารแผ่นพับแนะนำกฎระเบียบภายหลังที่พยาบาลให้คำแนะนำสมาชิกครอบครัว ซึ่งสมาชิกครอบครัวเห็นว่า พยาบาลทำงานดีเป็นระบบ มีน้ำใจห่วงใยผู้ป่วยและสมาชิกครอบครัว แม้ว่าพยาบาลจะมีงานที่ต้องทำมากอยู่แล้ว โดยคำแนะนำดังกล่าวได้ช่วยให้สมาชิกครอบครัว เข้าใจการปฏิบัติตัวขณะเข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้ถูกต้อง และได้รับความสะดวกในการมาเยี่ยมผู้ป่วย เพิ่มขึ้น รู้สึกโล่งใจที่ได้ทำสิ่งที่ดี และไม่เกิดอันตรายขึ้นกับผู้ป่วย ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“พยาบาลให้หนูเอาเบิ่ง สบู่ แพนเพิร์สมาให้คนไข้ พยาบาลบอกห้ามส่งเสียงดัง ให้ผลัดกันเข้าเยี่ยม ไม่ให้มุงคนไข้ เดี่ยวแย่งออกซิเจนคนไข้ ไม่ให้ใช้โทรศัพท์ที่เตียง คนไข้เดี๋ยวสัญญาณจะรบกวนเครื่องที่ติดตัวคนไข้ไว้ ไม่ให้พาเด็กเล็กเข้ามาเยี่ยมคนไข้ เดี่ยวเด็กจะติดเชื้อ โรคไม่สบาย ถ้าคนไข้ตัวร้อน หนูจะช่วยเช็ดตัวลดไข้ก็ได้ พยาบาลให้ ญาติทำได้ แต่ต้องระวังอย่าทำสายที่ใส่ไว้ที่ตัวคนไข้หลุด ไม่ให้นั่งบนเตียงคนไข้ สงสัย อะไรให้ถามพยาบาล ถ้าเห็นอะไร ไม่ปกติก็มาบอกพยาบาลได้เลย แล้วพยาบาลก็แจก เอกสารแนะนำการเยี่ยม หนูว่าพยาบาลทำเป็นระบบระเบียบดี คนอยู่รวมกันเยอะจะได้ ทำตัวได้ถูก”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“...พยาบาลบอกให้ผมอยู่กับพ่อที่เตียงได้ตามเวลาที่โรงพยาบาลอนุญาต ระหว่าง เข้ามาเยี่ยม ห้ามส่งเสียงดังรบกวนคนไข้ ให้เอาของใช้จำเป็นของคนไข้ พวกผ้าเช็ดตัว เบิ่ง สบู่ เอามาไว้ที่ตู้ข้างๆ เตียงคนไข้ ให้ใช้น้ำยาล้างมือก่อนหลังเข้าเยี่ยมคนไข้ จับตัว คนไข้ได้ แต่ต้องระวังอย่าให้สายน้ำเกลือ หรือเครื่องที่ติดที่ตัวคนไข้หลุด ถ้ามีปัญหา อะไรให้ถามพยาบาลได้ อย่าทำเอง ไม่ให้พุดโทรศัพท์ที่เตียงคนไข้ ตรงนี้ผมว่า พยาบาล ทำดีเลย อย่างน้อยผมกับพ่อก็ได้สะดวกขึ้น ผมจะได้ไปหาของมาที่เดียว ส่วนพ่อก็ได้มี ของใช้ตามที่พยาบาลบอกได้ครบ แล้วผมก็รู้สึกโล่งใจ อย่างน้อยผมก็ได้ทำสิ่งดีๆ ให้พ่อ ไม่ไปรบกวน หรือว่าทำให้คนไข้มีอันตรายเพิ่มขึ้น”

(ลูกชาย อายุ 23 ปี, ผู้ป่วย อายุ 57 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่
สัมผัสภาวะ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรก
ที่สัมผัสภาวะ 4 วัน)

“ตอนมาเยี่ยมคนไข้ครั้งแรก พยาบาลบอกว่า ที่นี่ให้เยี่ยมคนไข้ตามเวลา มีตอนเช้า
ตอนกลางวัน ตอนเย็นถึงสองทุ่มหมดเวลาเยี่ยม หลังจากนั้นให้อยู่เฝ้าคนไข้ได้คนนึง
ขอให้ทยอยกันเข้าเยี่ยม ไม่มุงกันแน่น แอ๊ดญาติจะเป็นลมได้ ไม่ให้พาเด็กเล็กมาเยี่ยม
เชื้อโรคเยอะ เด็กจะไม่สบายได้ พยาบาลมีน้ำยาล้างมือให้ญาติล้างก่อนจับตัวคนไข้
แล้วก็ก่อนจะออกไปด้วย ไม่ให้คุยกันเสียงดัง ให้เอาของใช้สำหรับเช็ดตัวคนไข้มาให้
ด้วย ให้เอกสารแนะนำโรงพยาบาลมาอ่าน ถ้าสงสัยให้ถามได้ พี่ว่าพยาบาลเข้าใจ รู้ว่าพี่
ไม่ได้คิดเรื่องว่าจะทำอะไรแบบนี้แน่ เพราะพี่มีวแต่ห่วงคนไข้อย่างเดียว”

(มารดา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 21 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมผัสภาวะ
6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมผัสภาวะ 2 วัน)

“ป้าได้รับการแนะนำจากพยาบาลว่า คนไข้อาการหนัก ต้องได้รับการพักผ่อน
เวลาเยี่ยมห้ามส่งเสียงดังรบกวนคนไข้ พูดคุยได้เบาๆ จับมือหรือแขนคนไข้ได้
แต่ต้องล้างมือให้สะอาดก่อน เดี่ยวจะเอาเชื้อโรคไปติดคนไข้ ให้เอาของใช้มาเฉพาะที่
จำเป็น โรงพยาบาลไม่มีที่ให้เก็บ ของใช้ของโรงพยาบาลใช้แล้วให้เอาไปเก็บที่เดิม
โรงพยาบาลเปิดให้เข้าเยี่ยมเป็นเวลา พอบอกหมดเวลาที่ต้องออกไปรอข้างนอกก่อน
จนกว่าจะถึงเวลาเข้าใหม่ถึงเข้ามาเยี่ยมได้ ป้ารู้สึกดีใจ พยาบาลสนใจห่วงคนไข้ทุกเรื่อง”

(มารดา อายุ 51 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมผัสภาวะ
7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่สัมผัสภาวะ 3 วัน)

“พยาบาลให้หนูเตรียมของใช้มาไว้ พยาบาลจะได้ใช้ทำความสะอาดให้คนไข้
จะได้ไม่ใช้ปนกับคนอื่น เวลาเยี่ยมอย่าส่งเสียงดัง ถ้ามากันเยอะให้ผลัดกันเข้าเยี่ยม
ไม่ให้ยืนมุง อากาศร้อนเดียวจะเป็นลม แล้วพยาบาลจะมองไม่เห็นว่าคุณไข้เป็นยังไงด้วย
อย่าแคะฝ่ามือคนไข้ ออก มีอะไรให้บอกพยาบาล เด็กเล็กไม่ให้พาเข้ามาด้วย ให้เข้า
เยี่ยมตามเวลาที่บอกไว้ พยาบาลให้เอกสารมาอ่านอีกที ถ้ายังสงสัยก็ถามหรือโทรศัพท์
ถามได้ตามเบอร์โทรศัพท์ที่เขียนไว้ให้ในเอกสาร หนูรู้สึกขอบคุณความมีน้ำใจ ห่วงคนไข้
และญาติด้วย ทั้งที่พยาบาลมีงานเยอะแล้ว ยังต้องมาเสียเวลาบอกให้รู้ระเบียบการเยี่ยมอีก”

(ภรรยา อายุ 24 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

2.2.4 ได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย และการช่วยเหลือตามที่ร้องขอ พบว่าสมาชิกครอบครัวได้รับโอกาสจากพยาบาลในการมีส่วนร่วมดูแลผู้ป่วย ด้วยการทำกิจกรรมดูแลที่ไม่ซับซ้อนให้แก่ผู้ป่วย เช่น การเช็ดตัวลดไข้ การพลิกตัวผู้ป่วย การเฝ้าระวังอาการ และการขอความช่วยเหลือจากพยาบาลให้มาบรรเทาอาการให้แก่ผู้ป่วยตั้งแต่เนิ่นๆ เป็นต้น ซึ่งทำให้สมาชิกครอบครัวรู้สึกภาคภูมิใจ ดีใจที่ได้มีโอกาสกระทำสิ่งดี ๆ ให้แก่ผู้ป่วย ตลอดจนได้อยู่กับผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ซึ่งทำให้สภาพจิตใจของสมาชิกครอบครัวดีขึ้น ตัดวงจรความคิดเสียใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วยรุนแรงของผู้ป่วย อีกทั้งสมาชิกครอบครัวมีความเห็นว่า พยาบาลมีจำนวนน้อยอาจปฏิบัติการพยาบาลได้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ป่วย ดังนั้นการที่สมาชิกครอบครัวได้มีส่วนร่วมในการกระทำการดูแลผู้ป่วย ก็น่าจะเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีอาการดีขึ้นอย่างรวดเร็วได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“พยาบาลบอกว่า คนไข้ตัวร้อน มีไข้ พยาบาลจะเช็ดตัวลดไข้ แล้วก็ฉีดยาลดไข้ให้หนูจะลองเช็ดตัวคนไข้กับพยาบาลมัย ทำไม่ยาก ค่อยๆ เช็ดเบาๆ ระวังไม่ให้แผลเปียกน้ำอย่าให้สายที่ติดกับตัวคนไข้หลุด หนูได้ช่วยจับมือเวลาเค้า (คนไข้) ดิ้นไปมา ถ้าตอนเค้าดิ้นมากจนหนูจับไม่ไหว หนูก็ไปเรียกพยาบาลมาช่วยมัดมือ-ขาคนไข้ไว้ หนูรู้สึกดีใจที่หนูได้ทำอะไรให้เค้า (สามีที่เป็นคนไข้) บ้าง พยาบาลมีน้อยต้องทำให้คนไข้หลายคนคงไม่ทัน หนูเป็นภรรยา ได้ทำอะไรให้คนไข้บ้างน่าจะช่วยให้สามีหนูหายเร็วขึ้นอีกแรง”

(ภรรยา อายุ 35 ปี, ผู้ป่วย อายุ 41 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 8 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 4 วัน)

“...พยาบาลบอกคนไข้นอนบนเตียงนาน ๆ จะมีแผลกดทับที่ก้นได้ แล้วพยาบาลก็ชวนผมช่วยพลิกตัวคนไข้ ที่แรกผมรู้สึกขัดไปหมด ผมเป็นผู้ชาย ทำอะไรไม่ค่อยได้ หลังๆ ผมก็จะเอาเหล็กกั้นเตียงลง ช่วยพยาบาลพลิกตัว ผมจับตัวภรรยา จับมือเค้าไว้ด้วย ผมรู้สึกภูมิใจที่ได้มีโอกาสทำอะไรให้เค้าบ้าง ตอนดึกๆ เค้าเป็นคนทำให้ผมตลอด ไม่ขาดตกบกพร่องเลย”

(สามี อายุ 55 ปี, ผู้ป่วย อายุ 50 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 3 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“พอเห็นคนไข้ไอ มีเสลด หรือได้ยินเสียงครี๊ด ๆ ในท่อที่ปาก (ท่อช่วยหายใจ) หนูก็ไปตามพยาบาลมาดูดเสลดให้ พยาบาลก็มาดูดให้ พี่ชายก็หายใจดีขึ้น ไม่คืนไปมา เวลาคนไข้ตัวร้อน มีไข้ พยาบาลบอกจะเช็ดตัวลดไข้ หนูจะทำด้วยมัย พยาบาลบอกให้ หนูช่วยเช็ดน้ำลายให้คนไข้ได้ ช่วยเทลิ้นคนไข้ หนูคิดใจที่ได้ช่วยพี่ชาย แค่ว่าจะได้หายใจเร็ว ๆ ดีใจจะ ขอบคุณพยาบาลที่ดูแลคนไข้ แล้วก็ให้หนูได้ช่วยเหลือคนไข้ด้วยคะ หนูภูมิใจที่ได้ทำให้คนไข้ หนูรู้สึกคนไข้ดีขึ้น เวลาหนูเช็ดตัวแค่ว่าจะไม่คืน แค่ว่าสบายตัว แบบจับแล้วตัวเค้าเย็นลง พอพยาบาลมาวัดไข้ก็บอกว่า ไข้เริ่มลงแล้ว แค่นี้หนูก็ดีใจแล้ว รู้สึกว่า ได้ทำสิ่งดี ๆ ให้พี่”

(น้องสาว อายุ 30 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 3 วัน)

“พี่ได้มีส่วนช่วยคนไข้ เวลาพยาบาลจะฉีดยาแล้วเค้าคืนมาก พี่ช่วยจับมือเค้าไว้ แล้วก็บอกอย่าคืนนะพยาบาลกำลังช่วยอยู่ เวลาเค้าตัวร้อนพยาบาลบอกให้พี่เช็ดตัว เช็ดหน้า แขนขาให้เค้า เค้ามีแผลตามตัว พี่จะเช็ดเบาๆ ไม่ให้เค้าเจ็บ พี่ดีใจที่ได้มีโอกาส ดูแลเค้าใกล้ชิดแบบนี้ พี่ว่ามันจะช่วยให้เค้าหายใจเร็วขึ้น”

(ภรรยา อายุ 48 ปี, ผู้ป่วย อายุ 56 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

“พยาบาลบอกว่า ถ้าป้าเห็นคนไข้มีน้ำลายไหลออกมาที่ปาก ป้าเอากระดาษทิชชู เช็ดได้เลย แต่ถ้ามีเสียงเสลดครี๊ดคราดในลำคอ ในท่อ ป้าก็จะไปตามพยาบาลมาดูดคนไข้ แล้วก็ดูดเสลดให้เลย ลูกก็หายใจโล่ง หายใจสบาย ถ้าป้าจับหน้าผากแล้วลูกตัวร้อน ป้าจะไปบอกพยาบาลว่าคนไข้ตัวร้อน พยาบาลจะเอาปรอทมาวัดไข้ แล้วก็เอาอะละมั่ง ใส่น้ำมาเช็ดตัว ลดไข้ ป้าก็เช็ดด้วย ป้าเสียใจที่ลูกเจ็บหนัก แต่พอพยาบาลบอกให้ป้าทำ อะไรให้ลูกบ้าง ป้ารู้สึกดีขึ้น ไม่คิดอะไรอีก อย่างน้อยป้าได้ทำให้ลูก ป้าได้ช่วยลูก ได้อยู่กับลูก”

(มารดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่ สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษามาจนถึงวันแรกที่ สัมภาษณ์ 2 วัน)

2.2.5 ได้รับการปกป้องสิทธิเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พบว่า สมาชิกครอบครัว ได้รับคำชี้แจงเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติ และขั้นตอนดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การเตรียมและนำเอกสารจำเป็นที่ต้องใช้ประกอบการดำเนินการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล พร้อมทั้ง ได้รับการกำกับดูแล สอบถามติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องทุกวัน อีกทั้งสมาชิกครอบครัว ยังได้รับโอกาสให้ขอคำปรึกษาเพิ่มเติม ในกรณีที่มีปัญหาอุปสรรค หรือความขัดข้องในขั้นตอน การดำเนินการ เพื่อให้สมาชิกครอบครัวสามารถดำเนินการได้ราบรื่นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเมื่อ ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว สมาชิกครอบครัวมีความรู้สึกโล่งใจเกี่ยวกับภาระค่ารักษาพยาบาล และ มั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับการรักษาที่ดี ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

“วันแรกพยาบาลถามว่า รู้เรื่องพ.ร.บ. รถหรือยัง ป้าบอกไม่รู้เรื่อง พยาบาลพูดว่า คนไข้อุบัติเหตุจากรถ ป้าต้องไปดูว่ามีพ.ร.บ. รถหรือเปล่า ถ้ามีป้าต้องไปเตรียมเอกสาร เตรียมใบหลายอย่างเอามาให้โรงพยาบาล ป้าจะได้ไม่ต้องเสียเงิน บัตรทองยังใช้ไม่ได้ แล้วพยาบาลก็ให้ใบที่บอกว่าป้าต้องเอาอะไรมาบ้าง พอวันรุ่งขึ้นพยาบาลก็มาถามอีกว่า เอา พ.ร.บ. มาหรือยัง เมื่อไหร่จะเอามา ถ้าเอามาแล้วให้มาบอกพยาบาลก่อน พยาบาลจะ ให้เอาเอกสารของโรงพยาบาลไปด้วย หรือถ้ามีปัญหาอะไรให้มาปรึกษาพยาบาลได้ ป้าว่า พยาบาลก็ดีมาตามเรื่องทุกวัน”

(มารดา อายุ 54 ปี, ผู้ป่วย อายุ 27 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“ตั้งแต่มาเยี่ยมลูกวันแรกจนถึงวันนี้ พยาบาลมาถามทุกวันว่า ป้าเอาเอกสาร พ.ร.บ. รถ มาหรือยัง ใคร ไปเดินเรื่องอยู่ คนไปเอาเอกสารจะมาหรือยัง ป้าบอกว่าเค้าไป ยังไม่มา พยาบาลให้ป้าไปคุยกับเจ้าหน้าที่ พ.ร.บ. ก่อน จะได้เขียนว่าญาติกำลังกลับไป เตรียมเอกสารอยู่ แล้วพยาบาลก็บอกให้เตรียมบัตรทองของคนไข้มาด้วย เพราะว่าคนไข้ ผ่าตัดค่ารักษาเกินกว่าที่ พ.ร.บ. ให้ไว้แล้ว แต่ถ้าไม่มี พ.ร.บ. ป้าต้องจ่ายเงินค่ารักษาเอง ก่อน แล้วป้าถึงจะใช้บัตรทองได้”

(มารดา อายุ 49 ปี, ผู้ป่วย อายุ 16 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์ 6 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษาจนถึงวันที่สัมภาษณ์ 2 วัน)

“พยาบาลถามผมว่า รถที่เกิดเหตุมี พ.ร.บ.รถหรือเปล่า ถ้ามีให้ผมเอาเอกสาร พ.ร.บ.รถ ทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ใบแจ้งความตำรวจมาให้พยาบาล ผมจะได้ ไม่ต้องเสียเงินค่ารักษา แต่ถ้าไม่มี พ.ร.บ. ผมจะต้องเสียเงินก่อน หมั้นห้าแล้วผมถึงจะใช้ บัตรอื่นต่อได้ ผมรีบไปเอาเอกสารมาให้ พยาบาลบอกว่า ผมไม่ต้องเสียเงินแล้ว ผมรู้สึก โล่งใจเรื่องค่ารักษา”

(สามี อายุ 55 ปี, ผู้ป่วย อายุ 50 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์
3 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)

“พยาบาลบอกให้หนูไปเอาเอกสาร พ.ร.บ.รถมายื่นให้โรงพยาบาล เอาบัตร ประชาชน ใบแจ้งความมา หนูจะได้ไม่ต้องเสียเงินค่ารักษา แล้วพยาบาลก็บอกให้เอา บัตรทองมาเตรียมไว้เลย ถ้าเอกสารเกินวงเงิน พ.ร.บ. พยาบาลจะบอกให้ยื่นบัตรทองต่อ ได้ ไม่ต้องเสียเงิน หนูบอกว่า แฟนหนูทำงานบริษัท มีประกันสังคม พยาบาลก็ถามว่า เลือกรักษาที่ไหนแล้ว พยาบาลก็ให้หนูไปพบเจ้าหน้าที่ทำเรื่องประกันสังคม ตรงนี้ ดีมากเลย หนูรีบทำเสร็จเร็ว คนไข้มีบัตรแล้วจะได้รับการรักษาดี ๆ หนูก็ไม่ต้องกังวล เรื่องค่ารักษาอีก เพราะหนูมีเงินไม่มาก หนูไม่อยากไปกู้ยืมเงิน ไม่อยากเป็นหนี้ กว่าจะใช้หนี้หมดเกือบตาย หนูไม่อยากมีสภาพคนอื่นมีอีก”

(ภรรยา อายุ 24 ปี, ผู้ป่วย อายุ 34 ปี ค่าคะแนน GCS วันที่สัมภาษณ์
7 คะแนน ระยะเวลาเข้ารับการรักษจนถึงวันแรกที่สัมภาษณ์ 3 วัน)