

## แนวปฏิบัติที่ดี กลุ่มที่ 2 กรณีให้เลือดผิด ผู้ป่วยมีปฏิกิริยารุนแรง

1. วัตถุประสงค์ / วัตถุประสงค์ไม่พึงพอใจ
  - ประเมินสีหน้า ท่าทาง คำพูด ปฏิบัติการแสดงออกของผู้รับบริการ (ผู้ป่วย+ญาติ)
  - พยาบาลต้องควบคุมอารมณ์ การแสดงออก คำพูด (ถ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ให้ออกมาก่อน แล้วส่งทีมไปแทน) อธิบายหรือบอกข้อมูลเบื้องต้นของการแก้ไข เช่น **ขอหยุดเลือดเพราะเกิดความผิดปกติจากการให้เลือด ขอตรวจสอบรายละเอียดแล้วจะมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม และบอกขั้นตอนที่จะทำหรือแนวทางที่จะทำเร่งด่วน เช่น เจาะเลือดตรวจ วัด V/S**
  - จัดทีมแก้ปัญหา โดยต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่กับญาติ / ผู้ป่วยตลอด (ทีมหาข้อมูล, ทีมประสานงาน/รายงานความผิดปกติ, การจัดการ, ทีมบริหาร+การจัดการ)
2. ถามถึงข้อสงสัยข้อใจที่เกิดขึ้น
3. รับฟังปัญหา
4. แสดงคำขอโทษ, แสดงความเห็นใจ
  - จัดสถานที่ และเชิญญาติมาพูดคุยกับแพทย์และทีม โดยเน้นการฟังและเปิดโอกาสให้ญาติได้แสดงความคับข้องใจ
  - พูดแสดงความเห็นอกเห็นใจ **“เรารู้สึกเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ทราบถึงแนวทางการดูแลว่าเราได้ทำอะไรแล้วบ้าง และเราจะทำอย่างไรต่อไปในการช่วยเหลือผู้ป่วย”**

ตอนนี้มีปัญหาในการไม่เข้ากันของเลือด เราจำเป็นต้องหยุดให้เลือดและตรวจสอบความผิดปกติ โดยการเจาะเลือดตรวจ + เลือดเก่าส่ง BB

ทีมแก้ปัญหาต้องบอกความจริง และอธิบายอาการที่อาจจะเกิดขึ้น ป้องกันความไม่ไว้วางใจ
5. เสนอข้อแก้ไขปัญหา + 6. ปฏิบัติแก้ไขอย่างรวดเร็ว
  - จัดให้ Admit ward ที่ดูแลอย่างใกล้ชิด และปลอดภัยกับผู้ป่วยมากที่สุด เช่น PICU, ICU หากอาการดีขึ้น พยายามย้าย ward ไม่กลับ ward เดิม เพื่อป้องกันความไม่ไว้วางใจ
  - จัดให้มีทีมแพทย์ / อาจารย์ดูแลอย่างใกล้ชิด
  - จัดสถานที่พักให้ญาติ (ห้องพิเศษ)
  - อธิบายให้ญาติทราบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง
  - แยกพยาบาล / เจ้าหน้าที่ ที่ทำผิดออกจากสถานการณ์
7. ติดตามการแก้ไข
  - ติดตาม + ให้ข้อมูลญาติอย่างต่อเนื่อง
  - เยี่ยมไข้ โดยทีมเยี่ยมสม่ำเสมอ (ตรวจเยี่ยมอาการ / กระเช้าดอกไม้) เพื่อแสดงความห่วงใย

↓

(อาจารย์แพทย์, แพทย์ใช้ทุน, ทีมบริหาร รพ., ทีมบริหารความเสี่ยง, หัวหน้าและเจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วย)
8. แก้ไขปัญหา และขอความช่วยเหลือ
  - จัดให้มีทีมใกล้เคียง ซ้อมร้องเรียนโดยรวมทีมจิตเวช แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ตรวจการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้ตรงจุด และญาติได้คลายกังวล รวมถึงไม่มีข้อติดค้างคาใจ
  - ขั้นตอนการให้เลือดที่ครบขั้นตอน

คณะกรรมการประสานงาน หากผู้ป่วยตายจะอย่างไร

