

แนวปฏิบัติที่ดี กลุ่มที่ 3 กรณีผู้ป่วยตกจากที่สูง

กรณีที่ 1 ผู้ป่วยมีญาติเฝ้า

<p>1. <u>ไวต่อการรับรู้ความรู้สึกของญาติ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - พยาบาล 2 คน พร้อมแพทย์เจ้าของไข้ ควรเข้าไปพบญาติ : เพื่อแสดงความเสียใจและจริงใจ (ควรจะมีแพทย์เจ้าของไข้เข้าไปด้วย), พยาบาลหัวหน้าเวร/พยาบาลหัวหน้า Ward, พยาบาลเจ้าของทีมผู้ดูแลผู้ป่วย - เลือกญาติสายตรง/ญาติที่ดูแลผู้ป่วยตลอด - เชิญญาติไปในบริเวณที่เป็นส่วนตัว <p>“ พยาบาลได้รับแจ้งว่ามีผู้ป่วยชื่อคุณ ก. ตกลงไปข้างล่าง ซึ่งเป็นคุณพ่อของคุณ...หยุดสังเกตท่าทางญาติ ขอแสดงความเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตอนนั้นแพทย์กำลังช่วยเหลือผู้ป่วยอยู่ ไม่ทราบตอนนี้ญาติพร้อมจะลงไปห้องฉุกเฉินกับพยาบาลไหมคะ หรือจะให้ช่วยโทรหาญาติคนอื่นไหม”</p>	<ul style="list-style-type: none"> - (แสดงท่าทาง สัมผัสญาติด้วยความสุภาพ อ่อนโยน สบตา ทอดนํ้าเสียงอ่อนโยน...นำญาติออกไปยังบริเวณที่เป็นสัดส่วน) - สบตาญาติ.. “ขอเชิญด้านนี้สักครู่นะคะ” (เพื่อเป็นการตั้งหลัก/เตรียมตัวพยาบาลและญาติ) ทาน้ำให้ดื่ม.. <p>กรณีที่ 1 (ญาติทราบเรื่องแล้ว)</p> <p>“ทราบข่าวเรื่องผู้ป่วยแล้วใช่ไหมคะ ว่าผู้ป่วยตกลงมาจากที่สูง(เว้นระยะเพื่อสังเกตความรู้สึก) ดิฉันรู้สึกเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น ขณะนี้ได้ส่งผู้ป่วยไปห้องฉุกเฉินและแพทย์กำลังช่วยเหลืออยู่นะคะ” (การพูดต้องเว้นระยะและประเมนอารมณ์/ความรู้สึก)</p> <p>กรณีที่ 2 (ญาติไม่ทราบเรื่อง)</p> <p>เป็นญาติของคุณ ก.ใช่ไหมคะ “ดิฉันมีเรื่องสำคัญมาก จะแจ้งให้ทราบนะคะ..ทราบข่าวว่าผู้ป่วยตกลงมาจากตึกชั้น 11 ... ดิฉันรู้สึกเสียใจที่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น...ขณะนี้ทางเราได้ส่งผู้ป่วยไปห้องฉุกเฉินแล้ว และแพทย์กำลังทำการช่วยชีวิตอยู่ค่ะ”</p>
<p>2. ถามถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - “ไม่ทราบว่าจะให้ทาง รพ.ติดต่อญาติคนไหนอีกบ้างไหมคะ” (การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่น)
<p>3. รับฟังอย่างตั้งใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รับฟังเรื่องหรืออารมณ์ที่ญาติแสดงโดยไม่ขัดจังหวะจนจบ ไม่แก้ตัว หรือโทษญาติว่าให้เฝ้าแล้วไม่เฝ้า
<p>4. แสดงความเห็นใจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดพยาบาลที่อยู่กับญาติผู้ป่วยตลอด
<p>5. เสนอวิธีการแก้ปัญหา</p> <p>เสนอสำหรับผู้บริหารในประเด็น</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอตัวเพื่อเข้าช่วยเหลือ, ต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง “ตอนนี้ทาง รพ.ได้ดำเนินการ.....ไปแล้ว ไม่ทราบว่า จะให้ทาง รพ.ช่วยเหลือในส่วนไหนอีกบ้างไหมคะ”
<ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการช่วยเหลือจากโรงพยาบาล - ถ้าผู้ป่วยเสียชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - เสนอตัวเพื่อเข้าช่วยเหลือ, ต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง “ตอนนี้ทาง รพ.ได้ดำเนินการ.....ไปแล้ว ไม่ทราบว่า จะให้ทาง รพ.ช่วยเหลือในส่วนไหนอีกบ้างไหมคะ” - แนวทางการอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การแจ้งการตายให้เป็นกรณีพิเศษ โดยไม่ต้องรอเวลา, การแจ้งนิติเวช, การให้ Nursing case ที่ดี (การอาบน้ำศพ, เลือผ้าที่สวมใส่ ถ้าไม่มีขณะนั้น) การประสานงานกับ

<p>6. ปฏิบัติทันที แก้ไขอย่างรวดเร็ว</p> <p>7. ติดตามผลการปฏิบัติงาน/ประเมินสถานการณ์</p> <p>8. แก้ไขปัญหาเพิ่มเติมโดยผู้อาวุโสกว่า</p>	<p>หน่วยสิทธิประโยชน์)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศพที่ไม่มีญาติ/ไม่มีเงินจะประสานงานกับหน่วยสิทธิประโยชน์, การจัดงานศพ - การรับศพกลับบ้าน อำนวยความสะดวก การขนย้ายศพ - ทำหน้าที่ ยึดหุ่นนอกกฎเกณฑ์ - ติดตามผลการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ : ขนย้าย, ห้องเก็บศพ, สิทธิประโยชน์ ฯลฯ “มีอะไรที่จะให้ทาง รพ.ช่วยนอกเหนือจากนี้ไหมคะ” - ติดตามความรู้สึกของญาติว่ามีทำอย่างไร - ปรีกษาที่มบริหารในเรื่อง :- <ul style="list-style-type: none"> - การจัดสถานที่สำหรับญาติ - ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย กรณีฟ้องร้อง - AAR เพื่อปรับแนวปฏิบัติ, แผนรองรับ
---	---

2. กรณีไม่มีญาติเฝ้าดูแลและโทรฯ ติดต่อแจ้งญาติ

พยาบาลประจำหอผู้ป่วยจะโทรศัพท์แจ้งญาติให้มาโรงพยาบาล

1. การแจ้งข่าวร้าย ทีมผู้บริหารจะเป็นผู้แจ้งให้ญาติทราบ

ประเด็น : ควรแจ้งญาติทราบทันทีหรือไม่ว่าผู้ป่วยตกเตียง?

1 : “ดิฉัน...พยาบาล/หัวหน้าหอผู้ป่วย..... ขอพูดสายกับญาติคุณ.....” (ซึ่งต้องเป็นญาติสายตรง, ผู้ดูแลผู้ป่วย)

2 : “ดิฉัน...พยาบาล/หัวหน้าหอผู้ป่วย..... ไม่ทราบว่าเป็นญาติสายตรงกับใครคะ จะขอเรียนสายกับ.....” (พ่อ, แม่, ลูก, ญาติสายตรง)

“ทางโรงพยาบาลมีเรื่องด่วนที่จะแจ้งเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย จะขอเชิญญาติมาพบแพทย์วันนี้ ไม่ทราบว่าสะดวกมาตอนนี้หรือเปล่านั้นคะ”

(พยายามพูดโน้มน้าวให้ญาติมาให้เร็วที่สุด) แจ้งหอผู้ป่วย.....ชั้น.....ตึก..... เมื่อญาติผู้ป่วยใกล้ถึงโรงพยาบาลพยาบาลจะโทรแจ้ง

- แจ้งแพทย์เจ้าของไข้ และทีมบริหาร ญาติอยู่ที่ตึก

ประเด็นที่นำเสนอเพื่อพิจารณา :

1. ค่ารักษาพยาบาล : คิดเหมือนเดิม, ลดหย่อน, ฟรี
2. การอำนวยความสะดวก : การบริการรถ, การแจ้งตาย (นอกเหนือแนวปฏิบัติปกติ)
3. การจัดพวงหรีด, การจัดเจ้าหน้าที่ร่วมงานศพ
4. การอำนวยความสะดวกของหน่วยสิทธิประโยชน์ : เสื้อผ้าที่เหมาะสม ดูดี
5. การจัดห้องพัก/อาหาร สำหรับญาติระหว่างรอดำเนินการ
6. การทำ After Action Review โดยผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
7. การจัดสถานที่เฉพาะสำหรับแพทย์คุยกับญาติที่ ER