

แนวปฏิบัติที่ดี กลุ่มที่ 5 แพทย์วินิจฉัยผิดพลาดจาก ER หรือ หอผู้ป่วย สั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้านแล้วผู้ป่วยต้องกลับมาโรงพยาบาล (revisit) ภายใน 12 ชั่วโมงและเกิดอันตราย

สถานการณ์

เด็กชายแพงมาก อายุ 4 ขวบ บุตรคนเดียว บิดามีอาชีพพ่อย้ายการ มารดามีอาชีพครู มาตรวจที่ OPD เด็กเข้านี้ มีอาการไข้สูงมา 3 วัน และปวดท้อง แพทย์ Dx. Acute Febrile ให้ยาลดไข้และยา Motilium กลับไปกินที่บ้าน 14.00 น. มาที่ ER ด้วยอาการซีดลงกว่าเดิม มาถึง ER มารดาผู้ป่วยแสดงอาการไม่พอใจ “ลูกฉันอาการแย่มากแล้ว ขอนอนโรงพยาบาลตั้งแต่เช้าแล้วไม่เห็นนอน เห็นไหมว่า ลูกแย่มากแล้ว ถ้าเกิดอะไรขึ้นหมอมจะต้องรับผิดชอบ”

* ผู้เข้าไป Approach ควรเป็นพยาบาลอาวุโส หรือ อาจารย์แพทย์อาวุโส *

เหตุการณ์	คำพูดของเจ้าหน้าที่	สีหน้า – ท่าทาง	สิ่งที่ควรปฏิบัติ
1. มารดาแสดงอาการไม่พอใจ ส่งเสียงดัง แล้วพูดว่า “ขอนอน รพ.ตั้งแต่เช้าแล้วไม่ให้นอน ตอนนี้อายุแย่มากแล้ว ถ้าลูกเป็นอะไรไป ใครจะรับผิดชอบ”	“ตอนนี้คุณหมอและพยาบาลกำลังดูแลน้องอยู่นะคะ” “รบกวนคุณแม่ช่วยเล่าอาการที่เปลี่ยนแปลงหลังกลับจากรพ.ให้คุณหมอทราบด้วยนะคะ”	ทำที่อ่อนโยน - ฟังอย่างตั้งใจ - น้ำเสียงนุ่มนวล - สีหน้าแสดงความจริงใจ สบตา - ใช้เทคนิคการสัมผัสอย่างเหมาะสม	1. แพทย์/พยาบาล ER ต้องให้การดูแลอย่างเต็มที่และรวดเร็ว 2. ประสานตามแพทย์เวรอาวุโส/อาจารย์แพทย์ 3. เตรียม PICU
2. ขณะแพทย์ให้การดูแลรักษาผู้ป่วย มารดาร้องไห้และถามว่า “ลูกเป็นอย่างไรบ้าง อาการดีขึ้นหรือยัง”	- ขณะนี้ห้องความดันต่ำนะค่ะ - คุณหมอกำลังช่วยอย่างเต็มที่นะค่ะ ทำการเปิดเส้นเลือดให้น้ำเกลือ น้องค่อนข้างโต แพทย์และพยาบาลกำลังหาเส้นอยู่ อาจดูน่ากลัว คุณแม่ ดูได้ไหมคะ เชิญนั่งทางนี้ก่อนดีไหมคะ” - ตอนนี้กำลังให้น้ำเกลือและตรวจเช็คเลือดอยู่ - ตอนนี้ห้องอาการดีพอจะเคลื่อนย้ายห้อง PICU เพื่อการดูแลที่ใกล้ชิด		รายงานผู้ตรวจการพยาบาล ประสานงานกับ ward PICU

คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง

- ทำไม่เพิ่งพามา
- ใจเย็นๆ
- รอก่อน, รอสักครู่
- ระหว่างทำห้ตถการ เช่น เปิดเส้นไม่ได้
ห้ามพูดว่า “อ๊วย! ตายแล้ว ทำไม่ไม่ได้ / ทำไม่ไม่ได้ซักที”
“ฉิบหาย เหนงไม่ได้ซักที”
- * พูดเล่น พูดเรื่องอื่น ๆ พูดคำไม่สุภาพ ระหว่างการให้การดูแลผู้ป่วย
- * วิจารณ์การรักษาที่ผ่านมา
- * แก้วตัว

ข้อเสนอแนะ

1. มีทีม Approach เฉพาะกรณีที่เหมาะสมแล้วว่า เหตุการณ์จะบานปลาย
2. มีแนวปฏิบัติในการตามแพทย์ กรณีเหตุการณ์รุนแรง บานปลาย

แนวทางป้องกัน

1. การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ครอบคลุม และมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการทบทวนความเข้าใจของข้อมูลที่ให้
3. มีสื่อ/เอกสารประกอบการให้ข้อมูลและสามารถนำไปทบทวนซ้ำได้
4. เก็บข้อมูล และ Feedback กับภาควิชาฯ (Incident Report)