

Service Recovery Process

## DOT (Death on Table)

OR, OR เล็ก, SDC, SICU, ศช.1



## DOT



- การเสียชีวิตอย่างกะทันหันของผู้ป่วยขณะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (ขณะทำผ่าตัดหรือหัตถการ)

### แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- วัตถุประสงค์ของญาติ
  - ตระหนักว่าผู้ป่วยทุกรายที่เสียชีวิตอย่างกะทันหันญาติมักทำใจยอมรับการตายของผู้ป่วยไม่ได้
  - สังเกตสีหน้าและปฏิกิริยาของญาติภายหลังรับทราบข้อมูล

### แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- เสนอวิธีการแก้ไขปัญห
  - ทีมผู้ทำการรักษาปรึกษาร่วมกันเพื่อกำหนดข้อมูลที่จะให้แก่ญาติ
  - เตรียมสถานที่ในการให้ข้อมูล
  - กำหนดกลุ่มผู้รับข้อมูลโดยให้ญาติร่วมตัดสินใจเลือกผู้รับข้อมูล
  - อาจารย์แพทย์/แพทย์อาวุโสเป็นผู้ให้ข้อมูล (ให้ข้อมูลญาติเป็นระยะๆก่อนผู้ป่วยเสียชีวิต)
  - บันทึกการให้ข้อมูลลงในบันทึกทางการแพทย์
  - ประเมินความต้องการของญาติและตอบสนองความต้องการ
  - อำนวยความสะดวกแก่ญาติในทุกๆด้าน

## แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- วิธีการให้ข้อมูล
  - ผู้ให้ข้อมูลแนะนำตัวก่อนเริ่มให้ข้อมูล
  - แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง ถึงความเห็นอกเห็นใจ และเสียใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
  - เปิดโอกาสให้ญาติได้ซักถาม และตอบคำถามด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ชัดเจน
  - เปิดโอกาสให้ญาติระบายความรู้สึก และรับฟังอย่างตั้งใจ
  - สังเกตปฏิกิริยาตอบสนองต่อการได้รับข้อมูลของญาติ และพิจารณาให้ข้อมูลเท่าที่ญาติสามารถรับได้

## แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- วิธีการให้ข้อมูล
  - ข้อมูลที่ให้ต้องแสดงถึงการพยายามช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มความสามารถ

## แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- ปฏิบัติการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
  - ตามญาติทันทีเมื่อพบว่าผู้ป่วยมีแนวโน้มว่าจะเสียชีวิต
  - ให้ข้อมูลญาติเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและการช่วยเหลือเป็นระยะๆ

## แนวทางการจัดการเมื่อเกิดปัญหา



- แก้ไขปัญหาเพิ่มเติมด้วยตนเองหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ที่สามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่า
  - แจ้งผู้อำนวยการ โรงพยาบาล/หัวหน้าฝ่ายพยาบาล

## ข้อเสนอแนะ



- ควรพัฒนาใบยินยอมรับการรักษา
- ใช้แผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับการผ่าตัด/การทำหัตถการ
- กรณีที่มีการร้องเรียนในภายหลัง โรงพยาบาลควรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจน