

Service recovery process

มารดาตายคลอด

สมาชิกกลุ่ม

นางจินตนา ภักธิบุญญกุล
นางวัชรวิ จงไพบุลย์พัฒนา
นางนุริยา อุตริ์หมุน
พญ มลิวรัลย์ ออฟูงศ์
นางจรรยา วงศ์กิตติถาวร
นส กรรณิการ์ อุตริ์รงค์
นางจาวรธณ บุญรัตน์
นส อารณั์ ไชยภูมิ
นางสุธิดา พรหมช้าง

Facilitator (ผดก สุตินริเวท)
ประธาน (LR)
เลขานุการ (พิเศษสูติกรรม)
ผู้ช่วยเลขา (วิสัญญี)
สมาชิก (OR)
สมาชิก (สูติกรรม)
สมาชิก (MICU)
สมาชิก ((พิเศษสูติริเวท)
สมาชิก (SICU)

11 สิงหาคม 2551

case

- มารดา G2P1 term pregnancy คลอดปกติ (normal labor)
- หลังคลอด 12 ชม. ลูกไปเข้าห้องน้ำ กลับมาที่เตียงไม่มีอาการผิดปกติใดๆ หลังจากนั้น ให้ผู้ป่วยนอนอบแผลฝีเย็บ หลังจากปิดม่าน อบแผล 5 นาที ได้ยินเสียงผู้ป่วยข้างเตียงร้องขอความช่วยเหลือ
- พยาบาลไปถึงที่เกิดเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ พบว่าผู้ป่วยยังรู้สึกตัวดี ไม่มีบาดแผลที่ใด และให้การช่วยเหลือเบื้องต้น
- หลังจากนั้น ผู้ป่วยมีอาการชัก 2 ครั้ง มี cardiac arrest ได้ช่วยเหลือโดย ใส่ท่อช่วยหายใจและ CPR เป็นเวลา 1 ชม.
- ผู้ป่วยเสียชีวิต

Service recovery process

1. วัตถุประสงค์รับรู้ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

- สามีและบิดามีสีหน้าไม่พอใจ กล่าวว่า “ภรรยาผมมาคลอดดีๆ ทำไมถึงตาย ”

2,3 ถามถึงข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น และรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ

- พยาบาลหัวหน้าเวร เชิญสามีและบิดาผู้ป่วย มานั่งบริเวณที่ให้ข้อมูลญาติ
- เชิญทีมแพทย์ (อาจารย์เจ้าของไข้ แพทย์ใช้ทุนผู้ดูแล อาจารย์แพทย์หัวหน้าสาย) และหัวหน้าหอผู้ป่วย/ พยาบาลหัวหน้าเวร มาร่วมพูดคุยกับญาติในประเด็นต่อไปนี้

Service recovery process

- ให้ข้อมูลเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเสียชีวิต
- ชักถามประวัติผู้ป่วยเพิ่มเติมและเปิด โอกาสให้ญาติซักถามปัญหาประเด็นต่างๆที่ยังสงสัยอยู่

4. กล่าวคำแสดงความเห็นอกเห็นใจ

- ทีมการรักษาแสดงความเห็นอกเห็นใจด้วยกิริยาที่สำรวม
- support จิตใจสามีและญาติ ด้วยการนั่งอยู่เป็นเพื่อน รับฟังอย่างตั้งใจ

Service recovery process

5,6 เสนอวิธีแก้ไขปัญหาและปฏิบัติการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

- รายงาน ผดก และผอ โรงพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการช่วยเหลือและดำเนินการต่างๆ
- ทีมแพทย์ขออนุญาต CT brain เพื่อหาสาเหตุการเสียชีวิตของผู้ป่วย
- จัดพวงหรีดแสดงความเสียใจในนามของโรงพยาบาล
- ระบุผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลต่อญาติเช่น อาจารย์แพทย์เจ้าของไข้ หัวหน้าหอผู้ป่วย/ ผู้ที่ได้รับมอบหมาย

Service recovery process

7. ติดตามการแก้ไขอย่างรวดเร็ว

- พยายามหาสาเหตุการตายให้เร็วที่สุดโดยการนำเข้า M+M conference

8. แก้ไขปัญหาเพิ่มเติมด้วยตนเองหรือขอความช่วยเหลือจากผู้ที่สามารถแก้ปัญหาได้ดีกว่า

- แจ้งหัวหน้าภาควิชาสูติเวชรับทราบเหตุการณ์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- ควรมี rapid response team เพื่อให้การช่วยเหลือในกรณีที่ไม่คาดคิด unplanned cardiac arrest