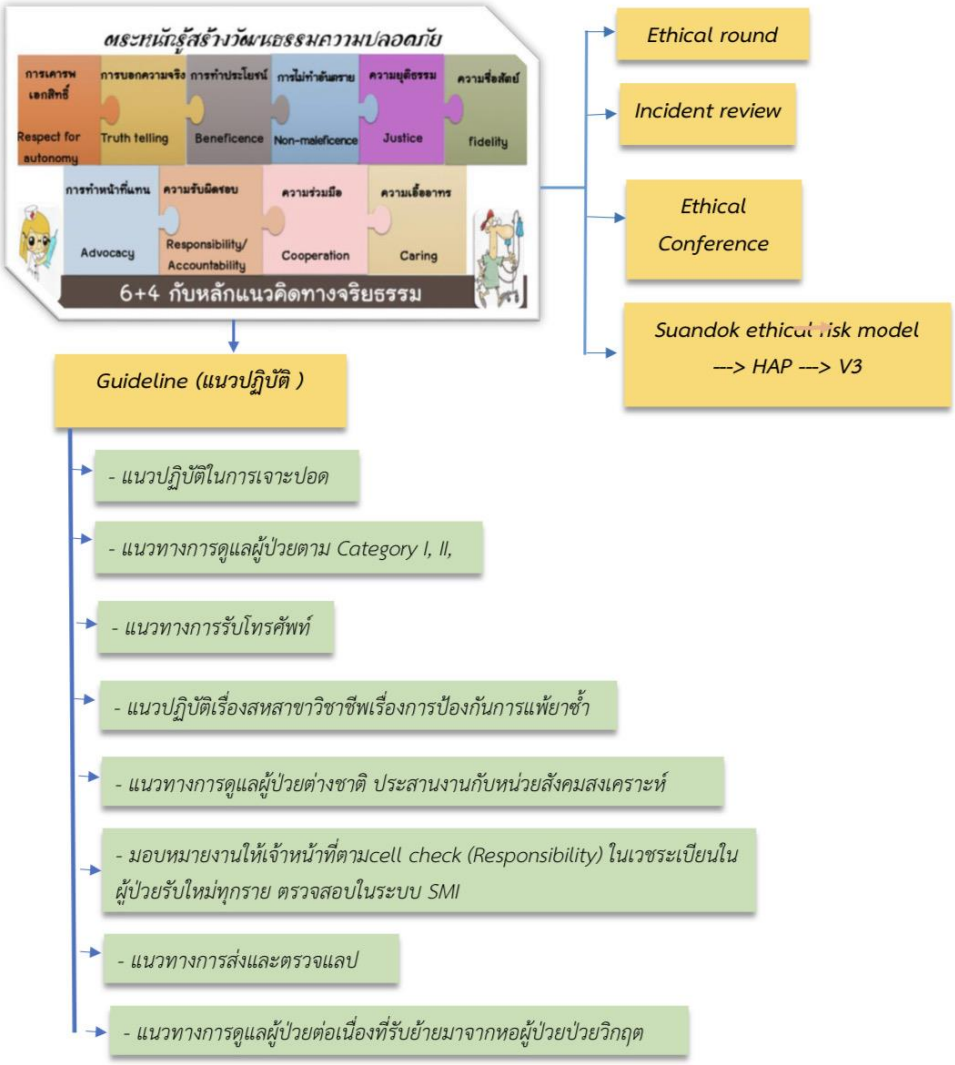
How to Suandok Ethical Risk Model and High alert Patients

พว.ทิพวรรณ พิพัฒนเสริญ

พยาบาลหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1

หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 เป็นหอผู้ป่วยที่รับดูแลผู้ป่วยที่มารักษาด้วยยา การวินิจฉัยเพื่อการรักษา จึงมีผู้ป่วยในการดูแลหลายประเภท รวมทั้งผู้ป่วยที่มีอาการหนักและซับซ้อน ผู้ป่วยในทั้งระยะวิกฤต ระยะกึ่งวิกฤต ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือเข้าสู่ระยะสุดท้าย ซึ่งบางครั้งผู้ป่วยและญาติมีความต้องการ ความคาดหวังจากการรักษาพยาบาล การดูแล บางครั้งเมื่อผลการรักษาไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่เกิดจากการขาดความเข้าใจเรื่องโรคและการรักษา สาเหตุของข้อร้องเรียน ได้แก่ การได้รับข้อมูลที่ไม่เพียงพอ ละเลย ไม่ใส่ใจ ดูแลล่าช้า ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดอันตราย ไม่เคารพศักดิ์ศรีไม่รักษาความลับ ทำให้เสียชื่อเสียง และไม่เสมอภาค จากสถิติของหอผู้ป่วยในปี 2562พบอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนพบเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เกิดจากความไม่พึ่งพอใจในการให้บริการ และมีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนที่รุนแรง รวมทั้งประเด็นขัดแย้งทางจริยธรรมที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดความคับข้องใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และต้องมีการทบทวน ระดับโรงพยาบาล เนื่องจากปัญหาการสื่อสาร ระหว่างผู้ดูแลกับผู้รักษา ซึ่งทางหอผู้ป่วยได้เห็นความสำคัญต่อข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จึงได้นำมาทบทวนหาสาเหตุ และนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติ โดยนำ Suandok ethical risk model มาปรับใช้ เพื่อบูรณาการให้เกิดความปลอดภัย และความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ซึ่งได้นำกลไกจริยธรรมทางการพยาบาลมาใช้ได้แก่ Ethics round . Ethics conference. Incident review เชื่อมโยงประเด็นจริยธรรม การนำเครื่องมือ Suandok Ethical Risk Model มาใช้ในการค้นหาความเสี่ยงทางคลินิกและความเสี่ยงทางจริยธรรมในผู้ป่วยเสี่ยงสูง(High alert patient) ที่ต้องเฝ้าระวังใกล้ชิดแต่ละวันร่วมกับการใช้กระบวนการพยาบาลในการประเมิน วินิจฉัย กำหนดกิจกรรมการพยาบาลในการป้องกัน หรือลดความเสี่ยงเฉพาะรายดังกล่าว มีการติดตามประเมินผล และบันทึกการพยาบาล มีการส่งต่อข้อมูลระหว่างทีมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลลัพธ์ทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการรวบรวมประเด็นความเสี่ยงทางจริยธรรมที่เกิดขึ้นในผู้ป่วยเฉพาะรายมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการระบุความเสี่ยงทางจริยธรรมของหน่วยงาน บัญชีความเสี่ยงทางจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาล ของหน่วยงาน ที่ได้จากกระบวนการ Ethics round Ethics conference Incident review และการใช้ Suandok Ethical Risk Model นำมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ กำหนดมาตรการในการจัดการ การกำกับติดตามการปฏิบัติของบุคลากร และตัวชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการป้องกันหรือลดความเสี่ยงดังกล่าว

ผลลัพธ์จากโครงทำให้หอผู้ป่วยได้แนวปฏิบัติต่าง ๆ จากการทำ High alert patient ได้แก่ 1) ผู้ป่วยเจาะปอดเกิดPneumothorax (nonmaleficence) ทำแนวปฏิบัติในการเจาะปอด การดูแลผู้ป่วยในการใส่ ICD Up Skill การดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการเจาะปอดและการใส่ICD มีการประเมินแนวปฏิบัติการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ 2) ญาติร้องเรียนเรื่องการดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย(Respect for Autonomy) นำแนวทางการดูแลผู้ป่วยตาม Category I, II, III 3) ข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ(Respect for Autonomy) แนวทางการรับโทรศัพท์ มีEthic Round มีความไวด้านจริยธรรม มีการทำ Patient Need ,Rapid response
4) การแพ้ยาซ้ำ (nonmaleficence) แนวปฏิบัติเรื่องสหสาขาวิชาชีพเรื่องการป้องกันการแพ้ยาซ้ำ

5) การดูแลผู้ป่วยต่างชาติ (Justice) แนวทางการดูแลผู้ป่วยต่างชาติ ประสานงานกับหน่วยสังคมสงเคราะห์
6) การสวมสิทธิ์ check (Responsibility) ในเวชระเบียนในผู้ป่วยรับใหม่ทุกรายให้ได้รับการยืนยันตัวตนในระบบให้ถูกต้องมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ตามcellที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบในระบบ SMI
7) การส่งสิ่งส่งตรวจนอกโรงพยาบาล (Advocacy) แนวทางการส่งและตรวจแลป และรับผลแลปนอกโรงพยาบาล
8.การทบทวนเวชระเบียนผู้ป่วยการช่วยฟื้นคืนชีพโดยไม่ได้วางแผน (Advocacy Autonomy Beneficence Accountability และ Responsibility) ได้แนวทางการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่รับย้ายมาจากหอผู้ป่วยป่วยวิกฤต (transitional care)

จากการได้นำประเด็นจริยธรรมดังกล่าวมาใช้ทำให้อยู่ในงานประจำ ทางหอผู้ป่วยได้สนองนโยบายดังกล่าว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเห็นความสำคัญของประเด็นจริยธรรม มีระบบและกลไกจริยธรรมที่เหมาะสมในการจัดการ ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานภายใต้หลักจริยธรรม โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย รวมทั้งพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นองค์กรจริยธรรม นำกรอบแนวคิดทางพฤติกรรมจริยธรรมมาใช้ได้แก่ หลัก 3 R คือ Right Thought Right Speech และRight Action อันจะส่งผลต่อคุณภาพการพยาบาล พฤติกรรมบริการ และจากการทำ VOC พบว่าผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจ ไม่เกิดข้อร้องเรียน ได้รับคำชมเชย ทำให้เกิดกำลังใจกับผู้ปฏิบัติงาน