



Ethics case Conference

พว.เกศินี อินทรา

หัวหน้างานการพยาบาลตรวจโรคเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว

24 มีนาคม 2566



สถานการณ์

ผู้ป่วยชายไทยวัย 56 ปี มารับบริการรพ.วันที่ 26 มกราคม 2566 2 แผนก คือ แผนกหน่วยตรวจ
คัดกรองระบบทางเดินปัสสาวะ (ตามนัด) และหน่วยตรวจเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว (คิวเสริม)

10.00 น. ผู้รับบริการเข้ามาซักประวัติที่หน่วยตรวจเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว ด้วยอาการสำคัญที่
นำมารพ. คือ 1 เดือน ปวดกลางท้อง มีลมในท้อง มีท้องผูกร่วมด้วย ไม่มีคลื่นไส้อาเจียน จากนั้น
ผู้รับบริการไปติดต่อที่ หน่วยตรวจคัดกรองระบบทางเดินปัสสาวะตามนัดก่อน

13.12 น.กลับมาที่หน่วยตรวจเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัวเพื่อพบแพทย์เวลา **หลังพบแพทย์มี**

คำสั่งการรักษาให้ผู้รับบริการไป X-Ray : Acute Abdomen series ผู้รับบริการนำเอกสาร

วางที่จุดวางเอกสารหลังพบแพทย์ แต่คิวการรอคอยค่อนข้างนาน จึงมาสอบถามกับผู้ช่วย

พยาบาลว่า แพทย์สั่งให้ไป x-ray แต่รอคอยนานแล้วยังไม่ได้รับเอกสารเพื่อไป x-ray ผู้ช่วย

พยาบาลได้สอบถาม ชื่อ-นามสกุลผู้รับบริการ และขอบัตรประชาชน เพื่อไปตรวจสอบสถานะแฟ้มของ

ผู้รับบริการให้ พบว่ารอคิวการคือคำสั่งการรักษาอยู่ประมาณ 10 แฟ้ม ผู้ช่วยพยาบาลสังเกตเห็นสีหน้า

ท่าทางไม่พอใจของผู้รับบริการ จึงนำแฟ้มมาคือข้อมูลให้ผู้รับบริการทันที เวลาประมาณ 13.38 น.

สถานการณ์

หลังจากที่ผู้รับบริการx-ray และกลับมาพบแพทย์อีกครั้ง เวลา 14.15 น. ผู้รับบริการมาสอบถามกับผู้ช่วยพยาบาลคนเดิมว่า มี work flow หรือไม่ กรณีที่แพทย์สั่งตรวจด้านอื่น ๆ ต่อ ผู้ช่วยพยาบาลตอบว่า “ ไม่มี “ ผู้รับบริการได้ขอกระดาษA4 เพื่อเขียนร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ และขอพบหัวหน้าหน่วยงาน

หลังจากที่หัวหน้างานได้ไปพบผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้เล่าเหตุการณ์ดังกล่าวให้ฟัง พร้อมทั้งยกตัวอย่างศูนย์B-Quick ให้ฟังว่า “ เวลาที่ลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนล้อ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง จะมีการแยกหมวดหมู่ชัดเจน ทำให้ลูกค้าไม่ต้องรอนาน แต่ทางหน่วยงานของคุณทำนั้น เป็นการนำเอกสารไปวางกองรวมกัน ทำให้คนที่มีความเร่งด่วนต้องรอนานมากขึ้น และผมได้สอบถามกับลูกน้องคุณไปว่า มีwork flow หรือไม่ ทางคุณก็ตอบว่า ไม่มี และการใช้น้ำเสียงของผู้ช่วยพยาบาลที่ตอบนั้นก็ไม่ไพเราะ และพูดเสียงดังผ่านไมค์ตลอดเวลา ถ้าคุณยังไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบบริการ อยากให้ผมโทรไปหาเลขานายกใหม่ จะได้เห็นการเปลี่ยนแปลง”

สถานการณ์

หัวหน้างานกล่าวขอโทษผู้รับบริการเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบบริการ และได้ชี้แจงว่า คาดว่าลูกน้องไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่คนไข้สอบถาม และอธิบายถึงเหตุผลของการใส่ไม้ค้ำในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ และได้ อธิบายต่อว่า กรณีที่เป็นคนไข้เร่งด่วน จะมีป้ายเร่งด่วนอยู่ในห้องแพทย์ โดยแพทย์จะเป็นคนใส่ป้ายนั้นเองตาม ดุลยพินิจของแพทย์ และขอบคุณผู้รับบริการที่เสนอแนะแนวทางการให้บริการกับทางหน่วยตรวจ จะนำไป พัฒนาและแจ้งให้กับในทีมรับทราบ

จากนั้นหัวหน้างานได้เดินมาเรียกเจ้าหน้าที่ในทีมมาพูดคุยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งหาแนวทางแก้ไขที่บริเวณเคาน์เตอร์ 4 เจ้าหน้าที่ที่ฟังอยู่ได้หัวเราะในเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการสอบถามว่า “หน่วยงานมี work flow ใหม่” เนื่องจาก ผู้ช่วยพยาบาลคนดังกล่าวได้พูดสวนขึ้นมาว่า “พี่ไม่รู้ work flow คืออะไร พี่เลยตอบว่าไม่มี” และผู้รับบริการเข้ามาสอบถามว่า “สนุกกันมากใช่ไหม” และแจ้งว่า จะไปพบผู้อำนวยการเพื่อร้องเรียน



ประเด็นจริยธรรม / ข้อขัดแย้ง

แนวทางแก้ไข

หลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง





ประเด็นจริยธรรม/ข้อขัดแย้ง	แนวทางแก้ไข	หลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง
หลังพบแพทย์มีคำสั่งการรักษาให้ผู้รับบริการไปX-Ray : Acute Abdomen series ผู้รับบริการนำเอกสารวางที่จุดวางเอกสาร หลังพบแพทย์ แต่คิวการรอคอยค่อนข้างนาน สอบถามกับผู้ช่วยพยาบาลว่า แพทย์สั่งให้ไป x-ray แต่รอคอยนานแล้วยังไม่ได้รับเอกสารเพื่อไป x-ray	- รับฟังปัญหาของผู้รับบริการด้วยความสนใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา ให้การช่วยเหลือทันทีด้วยความเต็มใจ โดยไม่ต้องร้องขอ - แสดงออกทางคำพูด กริยา ท่าทางที่สุภาพและอ่อนน้อม	C : compassion

การปฏิบัติ ณ สถานการณ์ : ผู้ช่วยพยาบาลได้สอบถาม ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ และขอบัตรประชาชน เพื่อไปตรวจสอบสถานะแฟ้มของผู้รับบริการให้ พบว่ารอกคิวการคือคำสั่งการรักษาอยู่ประมาณ 10 แฟ้ม ผู้ช่วยพยาบาลสังเกตเห็นสีหน้า ท่าทางไม่พอใจของผู้รับบริการ จึงนำแฟ้มมาคีย์ข้อมูลให้ผู้รับบริการทันที



ประเด็นจริยธรรม/ข้อขัดแย้ง	แนวทางแก้ไข	หลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง
ผมได้สอบถามกับลูกน้องคุณไปว่า มี work flow หรือไม่ ทางคุณก็ตอบว่า ไม่มี และการใช้น้ำเสียงของผู้ช่วยพยาบาลที่ตอบนั้นก็ไม่มีเพราะ และพูดเสียงดังผ่านไมค์ตลอดเวลา	รับฟังปัญหาของผู้รับบริการด้วยความสนใจ (C) แสดงออกทางคำพูด กริยา ท่าทางที่สุภาพและอ่อนน้อม (C) ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย (R) ใช้คำพูดน้ำเสียง ท่าทางที่แสดงถึงการให้เกียรติผู้ป่วย (R)	C : Compassion R : Respect for Autonomy

การปฏิบัติ ณ สถานการณ์ : หัวหน้างานกล่าวขอโทษผู้รับบริการเกี่ยวกับความล่าช้าของระบบบริการ และได้ชี้แจงว่า คาดว่าลูกน้องไม่เข้าใจภาษาอังกฤษที่คนไข้สอบถาม และอธิบายถึงเหตุผลของการใส่ไมค์ในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ และได้อธิบายต่อว่า กรณีที่เป็นคนไข้เร่งด่วน จะมีป้ายเร่งด่วนอยู่ในห้องแพทย์ โดยแพทย์จะเป็นคนใส่ป้ายนั้นเองตามดุลยพินิจของแพทย์ และขอบคุณผู้รับบริการที่เสนอแนะแนวทางการให้บริการกับทางหน่วยตรวจ จะนำไปพัฒนาและแจ้งให้กับในที่มรับทราบ

ประเด็นจริยธรรม/ข้อขัดแย้ง	แนวทางแก้ไข	หลักจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง
หัวหน้างานได้เดินมาเรียกเจ้าหน้าที่ในทีมมาพูดคุยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่บริเวณเคาน์เตอร์ 4 เจ้าหน้าที่ที่ฟังอยู่ได้หัวเราะในเหตุการณ์ที่ผู้รับบริการสอบถามว่า “หน่วยงานมี work flow ไหม” ผู้รับบริการเข้ามาสอบถามว่า”สนุกกันมากใช่ไหม” และแจ้งว่าจะไปพบผู้อำนวยการเพื่อร้องเรียน	ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการในที่สาธารณะ (I) พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในพื้นที่ปิด (A) ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย (R) ใช้คำพูดน้ำเสียง ท่าทางที่แสดงถึงการให้เกียรติผู้ป่วย (R)	I : Integrity R : Respect for Autonomy A : Accountability

การปฏิบัติ ณ สถานการณ์ : พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ในที่สาธารณะ ไม่ได้ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลในการพูดคุย มีการสื่อสารพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์



ปัญหาจริยธรรมในการปฏิบัติการพยาบาล

ความไวทางจริยธรรม

- 1.ด้านการรับรู้
- 2.ด้านอารมณ์และความรู้สึก



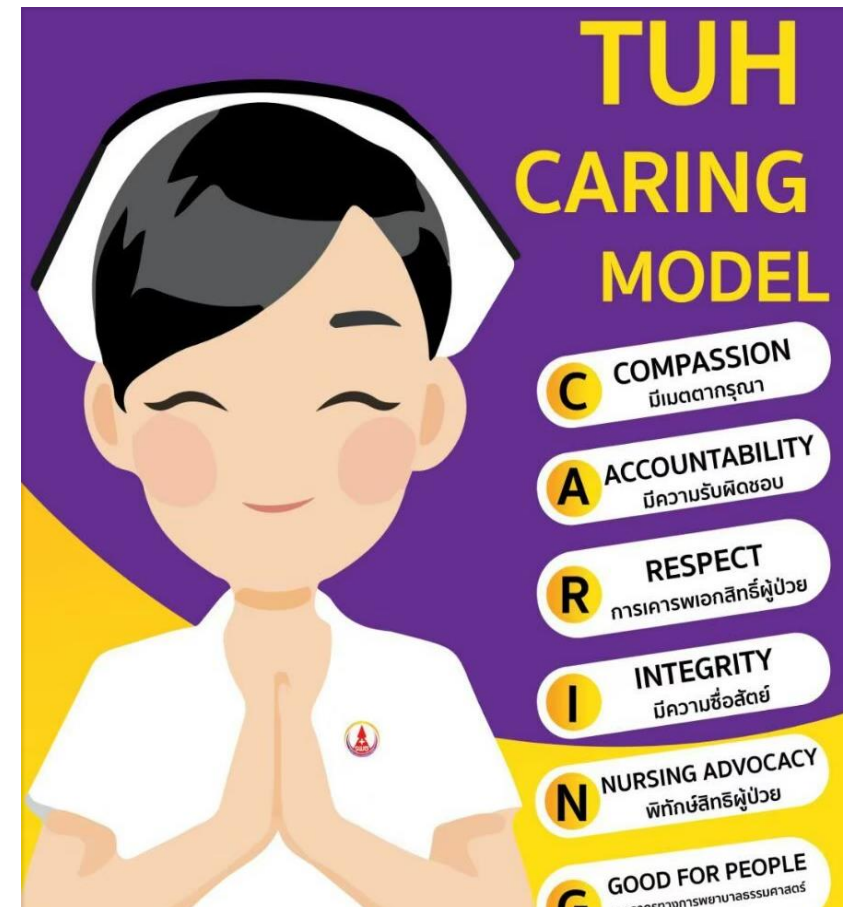
สมรรถนะทางจริยธรรม (Moral Competency)

คือ

ภูมิคุ้มกันสำหรับพยาบาล

สมรรถนะทางจริยธรรม (Moral competency)

หมายถึง การมีความตระหนักทางจริยธรรมมีทักษะใน
การตัดสินใจทางจริยธรรม มีความปรารถนาใน
การทำความดี โดยมีความรู้ด้านจริยธรรม





ขอบคุณค่ะ

