



# การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

พศ. ดร. มังกร ประพันธ์วัฒนะ  
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร



# ความสำคัญของการสื่อสาร

- JCAHO ทบทวน Sentinel events >3000 ฉบับ ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญสูงสุด (~70%) ของอุบัติการณ์ที่ทำให้บาดเจ็บรุนแรง จนถึงแก่ชีวิต
- จนถึงมีนาคม 2006 VA National Center for Patient Safety ทำ RCA พบว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยสาเหตุร่วม ~80%



(Joint Commission. Journal on Quality and Safety. August 2004, vol 30 No8)

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



# ความสำคัญของการสื่อสาร



- ตั้งแต่ 2003-7 NPSGs เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคลากรการแพทย์ และปี 2008 ซึ่งอยู่ในระหว่างการสอบถามความคิดเห็นก็เป็นข้อที่คงเดิม



(Joint Commission. Journal on Quality and Safety. August 2004, vol 30 No8)

**การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย**

# การสื่อสารสุขภาพ

- การสื่อสารสุขภาพสามารถใช้ได้กับแง่มุมสุขภาพต่างๆ ทั้ง การป้องกันโรคและการสร้างเสริมสุขภาพ
- เข้าได้กับบริบทระดับต่างๆ ทั้งระหว่างบุคลากร การแพทย์ด้วยกัน ระดับบุคคลในการใช้ สืบค้น ข้อมูลสุขภาพ เกี่ยวข้องกับคำแนะนำและแบบแผนการรักษา การสื่อสารสาธารณะและการรณรงค์ การเผยแพร่สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายสุขภาพทั้งระดับบุคคลและประชากร การสร้างภาพลักษณ์ด้านสุขภาพผ่านสื่อสาธารณะ การให้ข้อมูลผู้บริโภค ฯลฯ



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



# คุณลักษณะของการสื่อสารสุขภาพที่ดี

- Accuracy
- Availability
- Balance
- Consistency
- Cultural competence
- Evidence base
- Reach
- Reliability
- Repetition
- Timeliness
- Understandability



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารสุขภาพที่ดี



- ทำทางและบุคลิกของแพทย์ในการสื่อสารกับผู้ป่วยมีความสำคัญเท่ากับสารที่ต้องการจะสื่อ
- ผู้ป่วยที่เข้าใจและยอมรับท่าทีการสื่อสาร จะเข้าใจปัญหาสุขภาพของตัวเอง เจือ้นไขการรักษา ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และให้ความร่วมมือ
- ในสหรัฐฯ 65% ของโรงเรียนแพทย์เริ่มมีการสอนทักษะการสื่อสารระหว่างแพทย์-ผู้ป่วย
- เทคนิคการฟัง การอธิบาย การตั้งคำถาม การให้คำปรึกษา และการจูงใจ

Travaline JM, et al. Patient-physician communication: Why and how. <http://www.jaoa.org/cgi/content/full/105/1/13>. Accessed 25/12/2006.



# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Adrenaline 0.1: 10000 l  
① IV Drip 10  $\mu$ cl/min

Adrenaline (1:10)  
start 10  $\mu$ cl/min

~~Adrenaline 1 amp / 1 amp~~  
+ NSS 100ml  
@ drip 3-30  $\mu$ cl/min  
keep BP  $\geq$  90/60 mm Hg



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Adrenaline (1:1) IV 30mg/10ml

ผู้ป่วยโคม่า หลังจากที่พยาบาลรับคำสั่ง  
adrenaline 1:1 โดยเข้าใจคลาดเคลื่อน



การสื่อสาร: ชวนรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Amiodarone 2 amp  
150 mg @ dilute slowly push

cordarone 150 mg = 10 amp

in 5% DIW 100 ml  
@ op in 1 hr

then cordarone 900 mg  
in 5% DIW 500 ml  
@ op in 24 hr



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



- Berodual (2.2) ๑ 1  
4 cc NB ๑ 2hr  
- Ventolin (1:3) ๑ 1  
4 cc NB ๑ 2hr  
] พ่นสลับกัน

~~NTG (1:1) NTG 50 mg = III~~  
5% / w 100 cc = 20 mg,  
C ap. 10 µd / m  
tiber fr SBP 90 - 120 mm Hg

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



ORDER FOR ONE DAY (กรุณาลงชื่อกำกับวันที่/เวลาด้วย)	ORDER F (กรุณาลง
f M + 3 - 2 R, 1 2	



การสื่อสาร: ชูบรากความปลอดภัย





# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี

✓ kee 30/100 of keep h<sup>o</sup> 4-4.5  
 Kd 40 mg = II ← พยาบาลเขียนเบิก  
~~kee 20 mg in 1/2 hr~~  
 50 ml @ dp. 10 ml/min  
 elyke at, Hct. at. 20.00 น.

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Dobutamine (4:1) ← 4 vial.  
⑤ 5  $\mu$ d/m.

โรงพยาบาลมี  
Dobutamine 250 mg/20 mL



การสื่อสาร: ชุมรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Physicians' principles for quality prescribing:  
commit to zero tolerance for errors

1. Prescribing medications only when appropriate and necessary.
2. Fully informing patients about their medications and what they can do, including both positive and negative outcomes.
3. Reporting errors and adverse events so others will not repeat them.



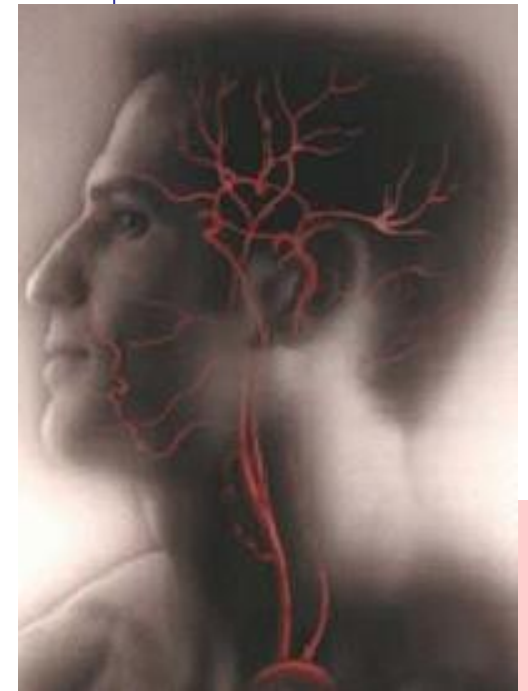
การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการรักษาพยาบาลที่ดี



Physicians' principles for quality prescribing:  
commit to zero tolerance for errors

4. Withstanding pressures to prescribe in ways that are not in the patient's best interest.
5. Knowing thoroughly the drugs that you prescribe.
6. Anticipating and preventing drug interactions.
7. Establishing a partnership with pharmacists and nurses to monitor therapy for interactions or errors and to counsel patients effectively .



(Freedman JE, et al. Medication errors in acute cardiac care.  
Circulation. 2002; 106: 2623-2629)

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการติดตามที่ดี



- CBC & pH, BUN, Cr, Elyt. (E)  
PT, PTT, Ca, Mg, PO<sub>4</sub>, alb n



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการติดตามที่ดี



## Red category parameters

Testing area	กลุ่ม (alerting category)	การทดสอบ (test)	แจ้งเตือน (complete alert within 1 hour)
Chemistry	Always red  (always potentially life-threatening to patient, even if patient is actively being treated)	Glucose (adult)	HIGH (e.g. >400 mg/dl)  LOW (e.g. <50 mg/dl)
		Potassium	HIGH (e.g. >6 mEq/L)  LOW (e.g. <2.8 mEq/L)
		Phosphorous	LOW (e.g. <1.0 mg/dl)
		Sodium	HIGH (e.g. >160 mEq/L)  LOW (e.g. <120 mEq/L)
		Bicarbonate	LOW (e.g. <10 mEq/L)
Blood gases	Always red	pH	HIGH (e.g. >7.6)  LOW (e.g. <7.2)
		pO <sub>2</sub>	LOW (e.g. <60 mmHg)

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



# การสื่อสารเพื่อความสอดคล้องต่อเนือง

## SHARED

(Situation, history, assessment, request, evaluate, document)

- 1) การแนะนำตนเองและยืนยันแพทย์ แจ้งสถานการณ์ของการโทรหรือติดต่อในครั้งนั้น ตามด้วย
- 2) ข้อมูลภูมิหลังผู้ป่วย
- 3) การประเมินสถานะผู้ป่วยปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงจากครั้งที่แล้ว การได้รับหรือไม่ได้รับการสั่งการรักษาที่เป็นพิเศษ
- 4) ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือการขอให้สั่งการรักษา
- 5) การประเมินผลการปฏิบัติและ
- 6) การบันทึกการดำเนินการในบันทึกติดตามความก้าวหน้าของการรักษาที่ใช้ร่วมกัน



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการส่งต่อ



4.1 Aspirin:

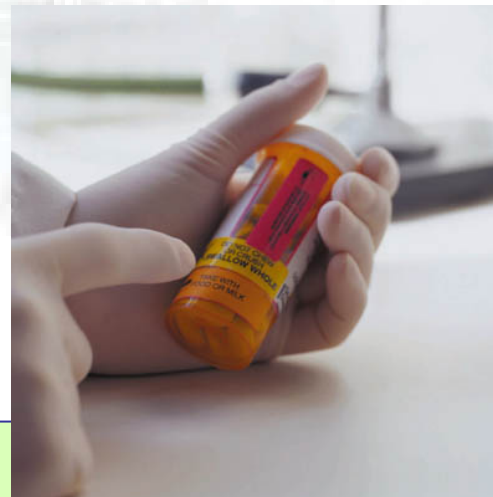
---

4.2 Ticlopidine/ Clopidogrel/ Cilastazol  
1 หัก ๕.๐๐

---

and to be continued for ๒๗ weeks.

5. Additional med:



การสื่อสาร: ชำนาญความปลอดภัย

# การสื่อสารเพื่อการส่งต่อ

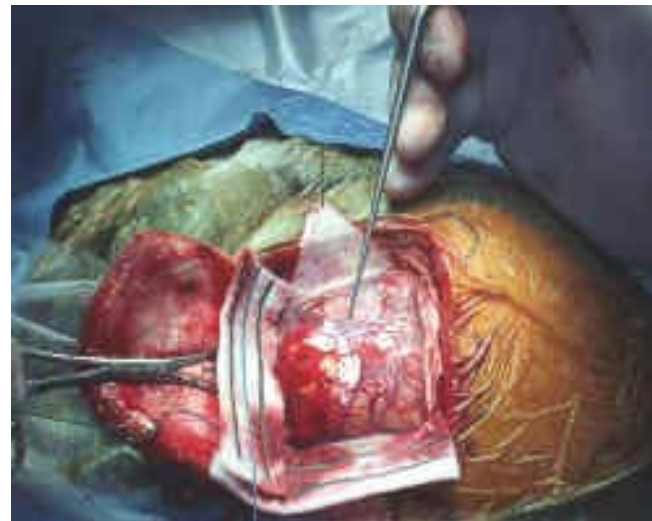


9. Home meds (need prescription for 4.1 and 4.2):

\_\_\_\_\_ same as pervious meds

\_\_\_\_\_ change/ add as follow : \_\_\_\_\_

Handwritten notes in Thai script: "พลาวิค (77) 1r" and "28".



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

## การสื่อสารเพื่อการส่งต่อ



- การสื่อสารระหว่างแพทย์โรงพยาบาลและสถานบริการปฐมภูมิเกิดขึ้นน้อยมาก (3-20%)
- discharge summary ที่ first postdischarge visit ต่ำ (12-34%) และที่ 4 สัปดาห์ก็ยังไม่ดีพอ (51-77%)



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

## การสื่อสารเพื่อการส่งต่อ

- discharge summary ขาด ผล lab 33-63%  
ขาดข้อมูลการรักษาระหว่างนอน รพ. (7-22%)  
ไม่มีรายการยาที่ให้เมื่อจำหน่าย (2-40%) การ  
วางแผนทดสอบหลังจำหน่าย (65%) ข้อมูลการ  
ให้คำปรึกษาผู้ป่วย/ญาติ (90-92%) และการ  
วางแผนติดตาม (2-43%)



•Kripalani S, et al. Deficits in communication and information transfer between hospital-based and primary care physicians. JAMA. 2007;297:831-841.

การสื่อสาร: ขาดความปลอดภัย



## ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรายงาน

- การศึกษาผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมหลังการจำหน่ายจำนวน 228 ราย พบว่า 17 ราย (8%) เกิด 20 AEs, 1 รายรุนแรง
- 8 ราย (4%) เกี่ยวข้อง 13 near misses ซึ่ง 1 อุบัติการณ์เป็นระดับ life-threatening และ 5 อุบัติการณ์ระดับรุนแรง ซึ่ง 4/13 มีการบันทึกในเวชระเบียน แต่ทั้งหมดไม่มีรายงาน

Weingart SN, et al. What can hospitalized patients tell us about adverse events? Learning from patient reported incidents.

[www.medscape.com](http://www.medscape.com). Accessed 10/9/2006



**การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย**

# การสื่อสารภายหลังอุบัติการณ์

- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้นในทุกสถานบริการ ระดับความรุนแรง และความถี่แตกต่างกัน การสื่อสารกับผู้ป่วยภายหลังอุบัติการณ์ เพื่อบรรเทาความรุนแรงเป็นเรื่องสำคัญ
- ทีมที่รับผิดชอบ องค์ประกอบอย่างน้อยต้องมี นักจิตวิทยาที่มีความสามารถในการไกล่เกลี่ย การจำลองสถานการณ์ แบบแผนการเจรจา การสร้างบรรยากาศ การตัดสินใจ



(When things go wrong. Responding to adverse events. A consensus statement of the Harvard Hospitals. March 2006.)

การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย

# ความหมาย Adverse Drug Event

'Any injury occurring during the patient's drug therapy and resulting either from appropriate care, or from unsuitable or suboptimal care. ADE include: the ADRs during normal use of the medicine, and any harm secondary to a medication error, both errors of omission or commission.' (Expert group on safe medication practices meeting 4 May 2005)



[http://www.who.int/patientsafety/highlights/COE\\_patient\\_and\\_medication\\_safety\\_gl.pdf](http://www.who.int/patientsafety/highlights/COE_patient_and_medication_safety_gl.pdf)

หนังสือ: ฐานรากความปลอดภัย



## ความหมาย Adverse Drug Event

'An injury, large or small caused by the use (including non-use) of a drug. There are two types of ADEs: those caused by errors and those that occur despite proper usage. If an ADE is caused by an error it is, by definition, preventable. Non-preventable ADEs (injury, but no error) are called ADRs' (Leape et al, 1998)



กรณีศึกษา: ฐานรากความปลอดภัย

## ความหมาย Potential ADEs

Potential ADEs : a serious medication-error one that has the potential to cause an adverse drug event, but did not, either by **luck** or because it was **intercepted** and **corrected**. Examining pADEs helps to identify both where the system is failing (the error) and where it is working (the interception). (Leape, 1998, Marimoto 2004)



ทรื่องร: ฐานรารการนปลอดกัษ



## ความหมาย Near miss

A **near miss** is 'any process variation which did not affect the outcome, but for which a recurrence carries a significant chance of a serious adverse outcome'.

The Joint Commission states that these 'near miss' are 'within the scope of the definition of a sentinel event'.



(Coe CP., Uselton JP. Preparing the Pharmacy: Continuous compliance with Joint Commission Standards. 6<sup>th</sup> ed. ASHP 2005)

หนังสือ: ฐานรากความปลอดภัย

## ความหมาย Near miss



An act of commission or omission that could have harmed the patient, but did not so as a result of chance (e.g., the patient received a contraindicated drug, but did not experienced an adverse drug reaction), prevention (e.g., a potentially lethal overdose was prescribed, but a nurse identified the error before administering the medication), or mitigation (e.g., a lethal overdose was administered but discovered early, and countered with an antidote).

(Aspden, 2004)



การสื่อสาร: ชุมชนความปลอดภัย

## ความหมาย Sentinel event

Sentinel event is an unexpected occurrence involving death or serious physical or psychological injury, or the risk thereof. Serious injury specifically includes loss of limb or function. The phrase 'or the risk thereof' includes any process variation for which a recurrence would carry a significant chance of a serious adverse outcome.

(Coe CP., Uselton JP. Preparing the Pharmacy: Continuous compliance with Joint Commission Standards. 6<sup>th</sup> ed. ASHP 2005)



การสื่อสาร: ฐานรากความปลอดภัย



สวัสดีครับ