

แนะนำให้รู้จัก

Non-Technical Skills For Medicine



เดือนพฤศจิกายน 2566 ที่ผ่านมา รศ. พญ.อรอุมา ชัยวัฒน์ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ รับเชิญเป็นวิทยากรบรรยายเรื่องการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย ให้กับฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก และงานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยด้วย Non-Technical Skills คือทักษะรอบด้านของบุคคล ประกอบด้วย กระบวนการคิด การสื่อสาร และทักษะทางสังคมที่ใช้ร่วมกับ Technical Skills เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดเมื่อทำภารกิจใดภารกิจหนึ่ง เน้นให้ความสำคัญกับเรื่อง

- Situation Awareness (การรับรู้สถานการณ์)
- Decision Making (การตัดสินใจ)
- Threat & Error Management (การจัดการความเสี่ยงและข้อผิดพลาด)

- Human Factors (มนุษย์ปัจจัย) และ
- Communication (การสื่อสาร) โดยฉบับนี้ขอลงรายละเอียดเรื่อง
- Threat & Error Management “Threat” คือ สถานการณ์ เหตุการณ์ หรืออะไรก็ตามที่ส่งผลให้เกิดความไม่ปลอดภัย (ในการทำงาน) หรือเป็นสาเหตุของความผิดพลาดในงานนั้นๆ แยกเป็น 1) ภัยคุกคามภายนอก แบบคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น สภาพอากาศที่ร้ายแรง ปัญหาทางเศรษฐกิจ หรือการเปลี่ยนแปลงในกฎหมายที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงาน และแบบไม่ได้คาดการณ์ไว้ ได้แก่ อุบัติเหตุฉุกเฉิน การโจมตีทางไซเบอร์ที่ไม่คาดคิด หรือเหตุการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์ และ 2) ภัยคุกคามภายใน เช่น ความเหนื่อยล้า สุขภาพ วัฒนธรรมในการทำงาน เหล่านี้มีผลทั้งสิ้น เพื่อให้เห็นภาพขอยกตัวอย่าง ดังนี้

Threats	Errors	Threats Management (ทำให้ไม่เกิด error)
พื้นที่ห้องผู้ป่วยมีน้ำหกเลอะหน้ในห้องน้ำ	ผู้ป่วยลื่นล้ม	ตามเจ้าหน้าที่มาทำความสะอาด
• เภสัชกรอ่านลายมือแพทย์ไม่ออกหรือแพทย์สั่งคำรักษาไม่ชัดเจน	ผู้ป่วยได้รับยาผิด	โทรศัพท์ไปยืนยันกับแพทย์ ไม่ควรเดาและจดยา
• แพทย์ไม่เขียน Progress Notes	ผู้ป่วยได้รับการดูแลเคลื่อน เช่น ได้ยาซ้ำ ไม่ได้รับการตรวจตามแผน	ทวนสอบและแจ้งแพทย์ให้เขียน
• โรงพยาบาลไม่มีระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ยา High Alert Drugs	ผู้ป่วยได้รับยาผิด	กำหนดนโยบายและมาตรฐานเกี่ยวกับการให้ยา HAD
• โรงพยาบาลขาดวัฒนธรรมการล้างมือ	การติดเชื้อดื้อยา	สร้างวัฒนธรรมการล้างมือเน้นให้เห็นความสำคัญ
• แพทย์ พยาบาลจบใหม่ขาดพี่เลี้ยง	เวชปฏิบัติผิดพลาดจากการขาดประสบการณ์	สร้างทีมพี่เลี้ยงสำหรับ แพทย์ พยาบาลจบใหม่
• พยาบาลไม่กล้าถามอาจารย์แพทย์ในเรื่องที่ไม่แน่ใจ	ปฏิบัติงานผิดพลาด	สอบถามอาจารย์แพทย์เพื่อความแน่ใจ

แนวทางการจัดการกับ Threat มีวิธีการและแนวทาง ดังนี้

- สื่อสารให้ดีขึ้น
- จัดการความเหนื่อยล้าและความเครียด
- มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน
- ปฏิบัติตามระเบียบและขั้นตอนอย่างเคร่งครัด (Standard Operations Procedures)
- มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อทีมด้วยการช่วยเหลือทั้งท่วง และรับผิดชอบ
- ประเมินและวางแผนรับมือสถานการณ์ล่วงหน้าโดยการประเมินและจัดการ Threats (Threats management) ก่อนที่จะเกิดความผิดพลาด (Errors) ถ้าทุกคนมีความตั้งใจและร่วมมือกันจะทำให้สามารถสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและช่วยให้ท่านและทีมงาน สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น