

การสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด
ชิษณุ พันธุ์เจริญ

เหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดหรือไม่ได้คาดหวังพบได้ไม่บ่อยในเวชปฏิบัติทั่วไป แม้จะเป็นเรื่องที่ไม่ไม่มีใครต้องการให้เกิดขึ้น แต่ก็หลีกเลี่ยงได้ยาก เมื่อเกิดขึ้นแล้วหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมหรือแม้แต่มีการจัดการอย่างเหมาะสมแล้ว ก็อาจนำไปสู่การร้องเรียนและการฟ้องร้องได้
ในที่นี้จะนำเอาการใช้วัคซีนและเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดยกเป็นแบบจำลอง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์อื่นๆ ได้

ได้รับวัคซีนแล้วยังเป็นโรค

“ไม่มีอะไรร้อยเปอร์เซ็นต์ในโลกนี้” คงเป็นประโยคที่พวกเราคุ้นเคยกันดี และมักนำไปใช้กันอยู่เสมอในการเปรียบเทียบให้พ่อแม่เข้าใจเหตุผลในการให้วัคซีนแล้วยังป่วยเป็นโรคที่ควรจะได้รับ การป้องกันจากวัคซีนที่ให้ ที่จริงแล้วตัวพ่อแม่เองก็คงมีความเข้าใจอยู่บ้างเกี่ยวกับข้อความดังกล่าว แต่ด้วยความคาดหวังที่อาจจะสูงเกินไป โดยเฉพาะกรณีพาลูกไปรับวัคซีนเพื่อเลือกที่มีราคาแพง ย่อมทำให้เขารู้สึกเคืองและตั้งคำถามเสมอว่า “ทำไม” “ทำไมต้องเกิดขึ้นกับลูกเราด้วย” หรือ “เสียเงินแล้ว ทำไมยังเป็นโรคอีก”

การพูดคุยกับพ่อแม่ก่อนให้วัคซีนลูกมีความสำคัญอย่างยิ่ง การให้ข้อมูลไว้ก่อนล่วงหน้า มักช่วยลดความคาดหวังที่มากเกินไปของพ่อแม่และกรณีเกิดปัญหาขึ้น อาจช่วยลดอุณหภูมิของความไม่พอใจลงได้ อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการวัคซีนมักอ้างภาระงานที่มากมายและมีเวลาในการพูดคุยกับพ่อแม่จำกัด อีกทั้งนิยมการสื่อสารในลักษณะทางเดียว และขาดทักษะในการสื่อสารที่มีความหลากหลาย จากเหตุผลดังกล่าว ล้วนทำให้ผู้รับบริการขาดความเข้าใจที่ถ่องแท้ นำมาซึ่งความยากลำบากในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา

(การชี้แจงเหตุผล)

“หมอเข้าใจความรู้สึกของคุณแม่ที่ต้องจ่ายเงินจำนวนไม่น้อยเพื่อซื้อวัคซีนฮิสทอกิลิฮิสมาฉีดให้น้อง และเป็นธรรมดาที่จะคาดหวังว่าลูกจะได้รับ การปกป้องฮิสทอกิลิฮิส แต่บางครั้งเรื่องที่ไม่ควร จะเกิดขึ้นกับลูกเรา ก็อาจเกิดขึ้นได้... ทั้งนี้เนื่องจากวัคซีนฮิสทอกิลิฮิสสามารถป้องกัน โรคได้ประมาณ 95 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น นั่นหมายความว่า ในเด็ก 100 คนที่ได้รับวัคซีน จะป้องกัน โรคได้ 95 คน อีก 5 คนยังมีสิทธิ์ที่จะเป็นโรคได้”

(ปลอบใจและมองโลกในแง่ดี)

“คุณแม่ไม่ต้องกังวลมากนะครับ น้องเขามีอาการไม่มาก ไข้ก็ไม่ มี ตุ่มก็มีไม่มาก ส่วนหนึ่ง คงเป็นผลจากวัคซีนที่แม่จะไม่สามารถป้องกัน โรคได้ แต่ช่วยลดความรุนแรงของโรค... หมอจะดูแลรักษา น้องให้ดี ไม่กี่วันก็คงหายเป็นปกติครับ”

ได้รับวัคซีนแล้วเกิดอาการข้างเคียงที่ไม่คาดคิด การเกิดอาการข้างเคียงหลังได้รับวัคซีน เป็นสิ่งที่พบได้เสมอและเป็นเรื่องที่พ่อแม่มักยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม หากเป็นอาการข้างเคียงที่ไม่คาดคิดโดยเฉพาะอาการข้างเคียงที่รุนแรง จะสร้างความกังวลใจให้กับพ่อแม่ บางครั้งอาจสร้างความไม่พอใจถึงขั้นทำให้เกิดการร้องเรียนและฟ้องร้องตามมาได้

วัคซีนไอกรนชนิดไม่มีเซลล์ เป็นตัวอย่างที่ดี ซึ่งผู้ให้บริการวัคซีนจำนวนหนึ่งนิยมให้คำว่า “วัคซีนไอกรนชนิดไม่มีไข่” ซึ่งเป็นคำที่ไม่ถูกต้องนัก ด้วยชื่อที่ไม่เหมาะสมร่วมกับราคาที่สูงของวัคซีนอาจทำให้พ่อแม่ตั้งความหวังที่สูงเกินความเป็นจริง นอกจากนี้ผู้ให้บริการวัคซีนบางคนนิยมให้พ่อแม่มีทางเลือกสำหรับวัคซีนไอกรนด้วยคำถามว่า “คุณแม่อยากให้ลูกได้วัคซีนชนิดมีไข่ หรือไม่มีไข่” เมื่อตัดสินใจเลือกวัคซีนชนิดไม่มีไข่แล้ว จึงทำให้คุณแม่รู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยของวัคซีนชนิดนี้และอาจสร้างความไม่พอใจเมื่อลูกมีไข้หลังได้รับวัคซีนดังกล่าว

“ปัจจุบันมีวัคซีนไอกรนชนิดใหม่ ซึ่งจะทำให้เด็กไม่มีไข้หรือมีไข้เพียงต่ำๆ เท่านั้น บางคนเรียกว่า วัคซีนชนิดไม่มีไข่ ซึ่งทำให้เราเกิดความสับสนและมีความคาดหวังมากเกินไป ทั้งๆ ที่แม้จะใช้วัคซีนไอกรนชนิดนี้แล้ว เด็กก็ยังอาจมีไข้ได้”

การสื่อสารในกรณีเด็กเกิดอาการข้างเคียงชนิดรุนแรงหลังฉีดวัคซีน เป็นภาระที่ยากลำบากยิ่ง แม้โอกาสจะเกิดขึ้นได้น้อยมาก แต่มักทำให้พ่อแม่ตื่นตกใจอย่างมาก บางครั้งอาจถึงขั้นโกรธเคืองและกล่าวโทษผู้ให้บริการวัคซีน ที่พบได้คือ อาการช็อกหรืออาการอ่อนปวกเปียกหลังได้รับวัคซีนคอตีบ-บาดทะยัก-ไอกรน

เพื่อป้องกันการเกิดอาการข้างเคียงชนิดรุนแรง แนะนำให้เด็กที่ได้รับวัคซีนเฝ้าดูอาการในโรงพยาบาลประมาณ 15-30 นาทีหลังได้รับวัคซีน จึงให้กลับบ้าน

เมื่อเกิดเหตุการณ์ ผู้ให้บริการวัคซีนต้องรีบให้การช่วยเหลือเด็กทันที และร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ปฏิบัติการคนอื่น ควรรีบหาโอกาสพูดคุยกับพ่อแม่โดยเร็วที่สุด อาจเริ่มด้วยการพูดสั้นๆ ว่า เกิดอะไรขึ้นและเรากำลังทำอะไรอยู่เพื่อช่วยเหลือเด็ก

“น้องมีอาการเขียวหลังฉีดวัคซีน ไปพักหนึ่ง หมอกำลังให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่อยู่ครับ”

เมื่อเด็กมีอาการดีขึ้น ควรพูดคุยกับพ่อแม่ซ้ำอีกครั้ง

“หลังจากให้ความช่วยเหลือกับน้องแล้ว คุณอาการของน้องดีขึ้น คุณแม่สามารถเข้าเยี่ยมได้แล้วครับ”

หลังจากนั้นสักระยะหนึ่ง ควรสรุปเหตุการณ์และเล่าถึงแผนการที่วางไว้ต่อไป

“มีความเป็นไปได้ว่า น้องอาจมีอาการแพ้วัคซีน หมอขอเวลาตรวจสอบอย่างละเอียด ก่อนที่จะสรุปให้คุณแม่ทราบอีกครั้ง เพื่อวางแผนสำหรับการให้วัคซีนครั้งต่อไป... ขณะนี้น้องปลอดภัยแล้ว หมอจะดูแลให้น้องกลับเป็นปกติโดยเร็ว”

ได้รับวัคซีนชนิด วัคซีนขนาด วัคซีน

ผู้ให้บริการวัคซีนก็เป็นประชาชนธรรมดาที่อาจเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้สักวัน จำนวนวัคซีนที่มีมากมายหลายชนิดและมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกัน มีการนำวัคซีนหลายชนิดมา รวมกันในเข็มเดียวในหลายรูปแบบ ยิ่งทำให้เกิดความยุ่งยากสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ไม่น้อย

เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้วัคซีน ไม่ว่าจะเป็นการให้วัคซีนชนิด วัคซีนขนาด หรือ แม้แต่การบริหารวัคซีน เช่น นำวัคซีน โปลิโอชนิดหยอดที่มีหลายโดสสำหรับให้เด็กหลายคน ไปให้ ทั้งหมดสำหรับเด็กคนเดียวหรือนำไปฉีดเข้ากล้ามเนื้อ

ผู้ให้บริการวัคซีนควรยอมรับในสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ควรปกปิดความผิดพลาดของตนเอง รายงานให้ผู้ใหญ่ที่เกี่ยวข้องทราบ และเริ่มต้นพูดคุยกับพ่อแม่เบื้องต้น ไปก่อน

เนื้อความในการสื่อสารสำหรับกรณีดังกล่าวประกอบด้วย การกล่าวเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น ควรกล่าวขอโทษไปก่อน จากนั้นให้หรือพบผู้ใหญ่ซึ่งอาจเป็นผู้บริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือพูดคุยในขั้นต่อไป

“หมอมีข่าวที่ไม่ค่อยดีนัก จะแจ้งให้คุณแม่ทราบว่า เราได้ฉีดวัคซีนชนิดให้กับน้องไป... หมอเสียใจกับสิ่งที่เกิดขึ้นครับ”

จากนั้นคุณแม่ก็จะถามด้วยความกังวลว่า

“แล้วจะเป็นอันตรายไหม”

“เราควรจะฉีดวัคซีนฮิบให้น้อง แต่ได้ฉีดวัคซีนเจอีไปให้... เท่าที่หมอทราบ ไม่น่าจะเกิด อันตรายอะไร อย่างไรก็ตาม หมอจะขอเวลาปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านวัคซีนอีกครั้ง แล้วจะรีบแจ้งให้คุณแม่ทราบ โดยเร็วที่สุด”

ในระหว่างการเจรจาพูดคุยกันนั้น ต้องระมัดระวังการใช้คำพูดที่อาจสื่อไปในทำนองแก้ตัว กับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

“คุณแม่ไม่ต้องคิดมากนะ ไม่มีอะไรหรอก (ฉีดวัคซีนผิดให้ลูกเรา จะไม่คิดมากได้อย่างไร และไม่มีอะไรหรอก... จริงหรือ)”

“ไม่เป็นไรหรอก อย่าคิดมากไปเลย เดี่ยวเป็น โรคประสาทเปล่าๆ (หาว่าเรากำลังจะเป็น โรคประสาท)”

“แหม คนเราก็ผิดพลาดได้ หรือคุณแม่ไม่เคยทำอะไรผิด (ก็เข้าใจนะว่าคนเราผิดพลาดได้ เราก็เคยทำผิด แต่นี่มันมาเกิดกับลูกเรา)”

แต่การใช้คำพูดที่แสดงว่าเรามีความเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของเขา พยายามสื่อสาร โดยการใช้ทักษะในการสะท้อนอารมณ์

“หมอเข้าใจว่าคุณแม่คงรู้สึกตกใจและกังวลใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น ถ้าเรื่องเช่นนี้เกิดขึ้นกับลูก ของหมอ หมอก็คงรู้สึกไม่แตกต่างไปจากคุณแม่”

ขณะเดียวกันควรแสดงความรับผิดชอบในการปรับปรุงหรือ

ปรับเปลี่ยนคนและ/หรือระบบ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ซ้ำขึ้นอีก

“หมอจะทำการสอบสวนเรื่องราวที่เกิดขึ้นโดยเร็วและเป็นธรรมชาติที่สุด หากพบว่าเรื่องที่เกิดขึ้นเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคคล จะทำการว่ากล่าวตักเตือน แต่หากเป็นเรื่องของระบบ หมอคงต้องเข้าไปปรับเปลี่ยนและแก้ไข ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้นกับใครอีก”

กรณีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นความผิดพลาดของผู้ให้บริการวัคซีน บางครั้งพ่อแม่อาจจะคาดหวังที่จะเห็นการแสดงความรับผิดชอบของเขา โดยการกล่าวขอโทษและเสียใจกับเหตุการณ์ ซึ่งอาจช่วยลดความตึงเครียดของสถานการณ์ลงได้บ้าง แต่มักสร้างความลำบากใจ และทำให้รู้สึกเสียขวัญเสียกำลังใจไม่น้อยสำหรับผู้ให้บริการวัคซีน

“หมอรู้สึกเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และในฐานะเป็นผู้หนึ่งที่ต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับผู้ป่วยที่มารับบริการ อยากจะกล่าวคำว่า ขอโทษ กับเรื่องราวที่เกิดขึ้น... และถ้าคุณแม่ต้องการพบกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์ หมอก็คยินดีให้พบครับ”

นอกจากนั้นควรให้การดูแลและติดตามอาการของเด็กต่อไปอีกระยะหนึ่ง เพื่อให้พ่อแม่รู้สึกได้ว่าเรามีความรับผิดชอบต่อในการดูแลเด็กต่อไป ควรให้เบอร์โทรศัพท์เพื่อใช้ในการติดต่อและสอบถามเกี่ยวกับอาการต่างๆ ของเด็ก ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับวัคซีน

ในฐานะแพทย์ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการวัคซีน ควรพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการวัคซีนที่ปฏิบัติงานผิดพลาดด้วยท่าทีที่เข้าใจและเห็นใจ พยายามให้กำลังใจเขาที่จะปฏิบัติงานต่อไป ในขณะที่เดียวกันต้องเน้นความรอบคอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อช่วยให้มีการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานควบคู่ไปด้วย

“หมอรู้อว่า คุณ... (น้อง) ไม่ได้มีเจตนาจะให้เกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้น และคงรู้สึกไม่สบายใจกับเรื่องนี้ แม้ว่าความผิดพลาดในการทำงานสามารถเกิดขึ้นได้ แต่เราน่าจะถือเป็น โอกาสที่จะช่วยกันคิดทบทวนกับเรื่องราวที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นบทเรียน ไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นซ้ำกับเราอีก และเป็นอุทาหรณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นด้วย หากคุณ... (น้อง) คิดว่ามีอะไรที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพวกเรา มีความถูกต้องเพิ่มขึ้น ขอให้บอกหมอได้ เราอยากให้ทุกคนทำงานต่อไปและมีความสุขกับการทำงานตรงนี้”

ให้วัคซีนแล้วเด็กเสียชีวิต

เมื่อมีการให้วัคซีนในเด็กและเกิดเหตุการณ์ทำให้เด็กเสียชีวิต โดยเฉพาะกรณีมีการร้องเรียนหรือการฟ้องร้อง มักทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเสียขวัญและบั่นทอนกำลังใจเป็นอย่างมาก ทั้งๆ ที่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับการให้วัคซีนโดยตรง และถึงแม้เหตุการณ์ดังกล่าวอาจมีความเกี่ยวข้องกันกับวัคซีนที่ให้ ก็เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ โดยไม่ได้เกิดจากความประมาทเลินเล่อ และยากที่จะป้องกันและหลีกเลี่ยง

โดยทั่วไป เหตุการณ์ที่ทำให้เด็กเสียชีวิตหลังได้รับวัคซีน พอจำแนกได้เป็น 3 ประเภท แต่

ละประเภทมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันบ้าง

1. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีและเด็กยังอยู่โรงพยาบาล เหตุการณ์ประเภทนี้มักได้รับความช่วยเหลือทันทีในโรงพยาบาลและมักช่วยชีวิตของเด็กได้ สาเหตุอาจเกิดจากการแพ้วัคซีนหรือส่วนประกอบของวัคซีน หรือเกิดจากความเจ็บป่วยอื่นของเด็กที่มีอยู่เดิมหรือซ่อนเร้นอยู่ เหตุการณ์ประเภทนี้พบได้น้อยมาก แต่มักสร้างความตกใจให้กับพ่อแม่ของเด็กและผู้ให้บริการวัคซีนเป็นอย่างมาก ผู้เกี่ยวข้องควรให้การช่วยเหลือเด็กอย่างเต็มที่และควรสื่อสารกับพ่อแม่ของเด็กเป็นการด่วน

2. เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะเวลาไม่นานหลังเด็กกลับบ้านจากโรงพยาบาล การเฝ้าดูอาการของเด็กหลังได้รับวัคซีนนาน 10-30 นาที เป็นสิ่งที่ไม่ค่อยได้รับการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การเกิดเหตุการณ์รุนแรงเมื่อเด็กออกจากโรงพยาบาลหรือกลับไปบ้านแล้ว ทำให้พ่อแม่ต้องเสียเวลาในการนำเด็กกลับเข้ามาช่วยเหลือในโรงพยาบาล และอาจทำให้การช่วยชีวิตเด็กไม่ทันการ เหตุการณ์ประเภทนี้พบได้ไม่บ่อย แต่ยากในการสื่อสารให้พ่อแม่เข้าใจ

3. เหตุการณ์เกิดขึ้นหลายวันหลังเด็กได้รับวัคซีน แม้ว่าเหตุการณ์ประเภทนี้จะมี ความเกี่ยวข้องกับวัคซีนที่ให้น้อยมาก แต่พ่อแม่อาจเชื่อมโยงการเสียชีวิตของลูกกับการให้วัคซีน นำไปสู่ความขัดแย้ง และต้องอาศัยการสอบสวนหาข้อเท็จจริง รวมถึงอาจต้องมีการตรวจพิสูจน์ศพ ร่วมด้วย

การจัดการเมื่อเด็กเสียชีวิตหลังได้รับวัคซีน มีหลักการใกล้เคียงกับเหตุการณ์ผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานกล่าวคือ เมื่อได้รับทราบเกี่ยวกับเหตุการณ์ ต้องรีบพูดคุยกับพ่อแม่ เบื้องต้นไปก่อนและแจ้งให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลที่รับผิดชอบทราบทันทีโดยเฉพาะเหตุการณ์สอง กรณีแรกซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มว่าอาจเกี่ยวข้องกับวัคซีนที่ให้มากกว่าเหตุการณ์ที่ 3 การจัดการที่ล่าช้าเกินไปหรือดำเนินการอย่างไม่เหมาะสมมักทำให้เกิดปัญหาบานปลายตามมา นำไปสู่สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารโรงพยาบาลไม่อยากจะให้เกิดขึ้น นั่นคือ “การร้องเรียน” และ “การฟ้องร้อง”

ผู้ทำหน้าที่จัดการกับเหตุการณ์คนแรกควรเป็นผู้อยู่ในเหตุการณ์หรืออยู่ใกล้ชิดกับ เหตุการณ์ ยังไม่ควรพยายามเร่งรีบชี้แจงหลักฐานทางการแพทย์ที่มากจนเกินไป เนื่องจากข้อมูล ขณะนั้นมักยังไม่มีความชัดเจน และไม่ควรรีบแจ้งในทำนองที่โน้มน้าวให้ผู้เสียหายเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความผิด ทั้งๆ ที่เหตุการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากวัคซีนและเป็นเหตุการณ์ที่อาจ เกิดขึ้นได้ซึ่งยากต่อการหลีกเลี่ยงและป้องกัน หรืออาจไม่ได้เกิดจากวัคซีนเลยก็ได้ การพูดคุยใน ลักษณะแก้ตัวจะเป็นการเริ่มต้นให้เกิดความรู้สึกเป็นคนละฝ่ายระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้เสียหาย เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของความขัดแย้งและมักทำให้เหตุการณ์ต่างๆ เลวร้ายลง

การชี้แจงข้อมูลที่มากเกินไประหว่างที่พ่อแม่ยังอยู่ในอารมณ์เศร้าโศก อาจมีผลเสียมากกว่า ผลดี จึงต้องพิจารณาความเหมาะสมในการให้ข้อมูล

“เท่าที่หมอทราบ หลังจากน้องได้รับวัคซีนไปเมื่อ 2-3 วันก่อน น้องมีอาการไข้สูง ไอ และ หอบ ก่อนมาโรงพยาบาล น้องมีอาการเขียวและหยุดหายใจก่อนมาถึงโรงพยาบาล... อาการของ น้องดูเหมือนตั้งแต่ก่อนมาถึง โรงพยาบาลไข้ไหมครับ”

ผู้ทำหน้าที่จัดการกับเหตุการณ์ควรเริ่มต้นด้วยคำพูดและท่าที ซึ่งแสดงถึงความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความรู้สึกของพ่อแม่ต่อเหตุการณ์ร้ายที่ส่งผลให้เกิดการ สูญเสียคนที่เขารักไป พยายามจัดการเกี่ยวกับอารมณ์ของผู้สูญเสียโดยตอบสนองต่อความรู้สึกของ เขาซึ่งตกอยู่ในภาวะช็อกทางจิตใจ

“หมอรู้สึกเสียใจและเห็นใจกับเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึงว่าจะเกิดขึ้น หากเรื่องนี้เกิดขึ้นกับ ใคร ก็คงรู้สึกไม่แตกต่างจากความรู้สึกของคุณแม่”

“คุณพ่อคงรู้สึกเสียใจ โกรธ และรู้สึกไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น หมอเชื่อว่าพวกเราทุกคนใน ที่นี้ก็รู้สึกเสียใจเช่นกันกับเหตุการณ์นี้”

เมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม จึงค่อยๆ ลำดับเหตุการณ์เท่าที่ทราบและสอดแทรกบทสนทนา เพื่อชี้แจงข้อมูลเท่าที่มีอยู่ในขณะนั้น ทีละน้อยและเป็นขั้นเป็นตอน

ในขณะที่ให้ความช่วยเหลือด้านอารมณ์กับผู้สูญเสีย ต้องไม่ลืมที่จะจัดการด้านอารมณ์ของ ผู้ปฏิบัติงานควบคู่กันไปด้วย ควรทำจิตใจให้มั่นคง คิดทบทวนเหตุการณ์อย่างมีสติ หลีกเลี่ยงการ ไขว่คว้าหาทางจิตเพื่อปฏิเสธความผิดของเรา พึงระลึกว่าหากเราไม่สามารถควบคุมภาวะทางจิตใจ ของเราได้แล้ว ก็ยากที่จะจัดการเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกของผู้สูญเสียการชี้แจงข้อมูลอย่าง เป็นขั้นเป็นตอน จะทำให้พ่อแม่มีความเข้าใจเพิ่มขึ้นทีละน้อย และอาจทำให้เขาใช้เหตุผลมากกว่า ความรู้สึกและอารมณ์

ผู้เกี่ยวข้องควรมองหาว่า นอกจากพ่อแม่แล้ว ยังมีใครที่เป็นบุคคลสำคัญในครอบครัวซึ่งมี ผลต่อการตัดสินใจอีก และควรนัดมาพูดคุยพร้อมๆ กัน บ่อยครั้งที่แพทย์มักจะพูดคุยกับคนที่อยู่กับ เด็กหรือคนที่อยู่ในเหตุการณ์เท่านั้น และรู้สึกไม่พอใจเมื่อพ่อแม่แสดงความเข้าใจกับข้อมูลที่เรานำ ให้แล้ว แต่มีญาติคนอื่นซึ่งตามมาภายหลังแสดงความไม่พอใจและอาจทำการร้องเรียนหรือฟ้องร้องใน เวลาต่อมา

หลังจากได้ชี้แจงข้อมูลเบื้องต้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว เมื่อมีข้อมูลจากการสอบสวน และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการตามมา ควรนัดพบพ่อแม่ของเด็กและบุคคลสำคัญในครอบครัว เพื่อชี้แจงอีกครั้ง ข้อมูลเพิ่มเติมที่ตามมาภายหลังมักมีรายละเอียดและความชัดเจนเพิ่มขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ แตกต่างจากข้อมูลเบื้องต้นซึ่งยังขาดความชัดเจนและผู้เสียหายยังอยู่ ในอารมณ์ของความโศกเศร้าเสียใจ

“หลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นเมื่อวานนี้ หมอไม่ได้นั่งนอนใจ เราได้ตรวจสอบรายละเอียดที่ เกิดขึ้นเพิ่มเติม และพบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานของ โรงพยาบาล เราได้ติดตามเด็กคนอื่นที่ได้รับวัคซีนชนิดเดียวกับน้องในวันและเวลาใกล้เคียงกัน ก็ไม่พบว่าเด็ก

เหล่านั้นเสียชีวิตหรือแม้แต่เจ็บป่วย จึงมีความเป็นไปได้สูงว่า การเสียชีวิตของน้องอาจไม่มีความเกี่ยวข้องกับกรณีวัคซีน... การตรวจพิสูจน์ศพของน้องเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงของการเสียชีวิต อาจช่วยให้เรามีความเข้าใจชัดเจนขึ้นและช่วยยืนยันว่าสิ่งที่เราคิดไว้ถูกต้องหรือไม่”

สรุป

เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดหลังให้วัคซีน แพทย์หรือบุคลากรทางการแพทย์ควรสื่อสารกับญาติของผู้สูญเสียโดยเร็ว ด้วยความรู้สึกร่วมใจในความรู้สึกของเขา พร้อมให้ข้อมูลที่ไม่มีมากจนเกินไป แนวทางการสื่อสารอาจมีความแตกต่างกันไปบ้างตามประเภทของเหตุการณ์

แนวคิดในการจัดการกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมี 2 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนแรก เน้นการพูดคุยกับญาติโดยเร็ว แสดงความใส่ใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และแสดงความรับผิดชอบในการค้นหาข้อมูลว่า เหตุการณ์เกิดจากการประมาทของบุคคล เกิดจากระบบการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม หรือเกิดจากยาและวัคซีน โดยตรง ข้อมูลที่ให้ควรเป็นการลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ประกอบการให้ข้อมูลทางการแพทย์โดยสังเขป

ขั้นตอนที่สอง ควรทำโดยเร็วเมื่อมีความพร้อมของข้อมูลจากการสอบสวน แพทย์หรือผู้บริหารโรงพยาบาลควรเชิญผู้เกี่ยวข้องมาพูดคุย เริ่มต้นจากการแสดงความเข้าใจและรับรู้ในความรู้สึกของเขา ตามด้วยการชี้แจงข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา

การจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดด้วยกลยุทธ์ข้างต้นน่าจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้เสียหาย นำไปสู่ความเข้าใจอกเข้าใจและเห็นใจซึ่งกันและกัน และน่าจะช่วยลดโอกาสเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องได้ ไม่มากก็น้อย

บรรณานุกรม

1. ชัยณู พันธุ์เจริญ. Communication Skills พูดคุยเรื่องวัคซีน. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2549.
2. ชัยณู พันธุ์เจริญ. Vaccinology 2007: Practical counseling. ใน: คุณิตตถาวร, ชัยณู พันธุ์เจริญ, อุษา ทิสยากร, บรรณาธิการ. Clinical Advances in Pediatrics. กรุงเทพฯ: ปิยอนต์ เอ็นเทอร์ไพรซ์, 2550:164-72.
3. คุณิตตถาวร. การให้การปรึกษาสำหรับการเกิดภาวะแทรกซ้อนและการเสียชีวิตที่ไม่ได้คาดหวัง. ใน: ชัยณู พันธุ์เจริญ, จุฑารัตน์ เมฆมัลลิกา, รัต โนทัย พลับรู้งการ, อุษา ทิสยากร, บรรณาธิการ.

Communication Skills in Clinical Practice จากมุมมองที่
หลากหลาย. กรุงเทพฯ: ธนาพรส์, 2548:121-9.