

## แนวทางการแจ้งข่าวร้าย โรงพยาบาลบางน้ำเปรี้ยว

ข่าวร้าย หมายถึง ข้อมูลใดๆ ที่มีผลกระทบทางลบและรุนแรงต่ออนาคตของบุคคลตามการรับรู้ของบุคคลนั้น และข่าวร้ายที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วยจะส่งผลทางลบที่รุนแรงต่อผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งเป็นเรื่องที่คาดเดาได้ยากว่าผู้ป่วยจะมีปฏิกรรมยาตอบสนองต่อข่าวร้ายอย่างไร

แนวทางการบอกความจริงที่เป็นข่าวร้ายนั้นต้องเป็นการให้ข้อมูลที่เป็นจริง ไม่โกหกหลอกลวง เพื่อแสดงถึงความเคารพในความเป็นบุคคล และเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพพึงกระทำ ซึ่งในเรื่องการแจ้งข่าวร้ายในสถานบริการสุขภาพ ข้อมูลบางอย่างอาจไม่อยู่ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของพยาบาล เช่น การบอกผลการวินิจฉัยโรคที่ร้ายแรง แต่พยาบาลไม่อาจปฏิเสธการมีส่วนร่วมในกระบวนการการบอกความจริงแก่ผู้ป่วยและครอบครัวได้

### **วัตถุประสงค์**

๑. ผู้ป่วยและครอบครัวมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเจ็บป่วย และการปฏิบัติตัวให้สอดคล้องกับสภาพการเจ็บป่วย
๒. ผู้ป่วยและครอบครัวมีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเลือกแนวทางรักษาพยาบาลที่สอดคล้องกับคุณค่า ความเชื่อ และความต้องการของตัวเอง และครอบครัว
๓. ผู้ป่วยและครอบครัวมีโอกาสในการแสวงหาการรักษาด้วยวิธีอื่น
๔. ผู้ป่วยและครอบครัวมีโอกาสวางแผนชีวิต เตรียมการและจัดการภารกิจต่าง ๆ ให้เสร็จสิ้นก่อนที่ผู้ป่วยจะอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถตัดสินใจได้
๕. การบอกความจริง จะนำไปสู่ความไว้วางใจ และการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพ คุณสมบัติและทักษะของผู้บอกข่าวร้าย

การบอกข่าวร้ายต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากผู้ป่วยมีความอ่อนแอกล้ามกลestre จิตใจ ซึ่งโดยทั่วไปแพทย์จะเป็นบุคคลที่เข้าใจข้อมูลการเจ็บป่วย การพยากรณ์โรค และการรักษาเป็นอย่างดี แต่การบอกข่าวร้าย จะต้องอาศัยคุณสมบัติและทักษะที่สำคัญอื่นๆ ดังนี้

๑. มีความมั่นคงทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ และความรู้สึกได้ดี
๒. มีความเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย
๓. มีความไว และความเข้าใจต่อปฏิกรรมยาของผู้ป่วย และครอบครัวภายหลังได้รับข่าวร้าย
๔. มีเวลาในการให้ข้อมูล และรับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย
๕. มีทักษะในการสื่อสาร
๖. มีทักษะในการให้คำปรึกษา
๗. มีความสามารถในการเพชญูกับปฏิกรรมยาตอบสนองที่รุนแรงของผู้ป่วยและครอบครัวด้วยความสงบ

### **ขั้นตอนการบอกข่าวร้าย**

ข่าวร้ายอาจทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีปฏิกรรมยาตอบสนองที่รุนแรง และทีมสุขภาพกลัวปฏิกรรมยาตอบสนอง และอาจไม่มั่นใจว่าจะเชิญกับปฏิกรรมยานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งอาจนำไปสู่การหลีกเลี่ยงที่จะบอกความจริงที่เป็นข่าวร้ายแก่ผู้ป่วย ซึ่งในสังคมไทย มีทั้งกรณีที่ครอบครัวรับรู้ข่าวร้ายโดยที่ผู้ป่วยไม่ทราบ หรือให้แพทย์ พยาบาลปิดบังข้อมูลที่เป็นความจริงแก่ผู้ป่วย ซึ่งทีมสุขภาพนั้นจะต้องมีแนวทางที่ชัดเจนและถูกต้องตามหลักการที่จะตัดสินใจว่าควรบอกความจริงแก่ผู้ป่วยหรือไม่ ควรบอกอย่างไร บอกเมื่อใด ซึ่งพบว่าในปัจจุบันยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนและเป็นทิศทางเดียวกัน ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลกระทบน้อย

ที่สุดจากการได้รับความจริงที่เป็นข่าวร้าย ทีมสุขภาพการมีแนวทางปฏิบัติร่วมกันในแต่ละบทบาททั้งแพทย์และพยาบาล ดังนี้

๑. การประเมินสภาพ (Assessment) พยาบาลมีบทบาทสำคัญในขั้นตอนของการประเมินสภาพผู้ป่วย และครอบครัว เพื่อทำให้มั่นใจว่าการบอกความจริงจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงทั้งด้านร่างกาย และจิตใจของผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินส่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑.๑ ภูมิหลัง เช่น เพศ การศึกษา อาชีพ บทบาทในครอบครัว สังคมหน้าที่การทำงาน รวมถึง วัฒนธรรมและความเชื่อเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย

๑.๒ อายุ และวุฒิภาวะทางอารมณ์ รวมถึงสภาพจิตใจของผู้ป่วยและครอบครัว

๑.๓ ความสามารถในการเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับ การรับรู้ข้อมูลและความสามารถในการตัดสินใจของผู้ป่วยและครอบครัว

๑.๔ ประสบการณ์การเผชิญปัญหาและความสามารถในการปรับตัวเมื่อเกิดการเจ็บป่วย

๑.๕ ผลกระทบหรือปฏิกริยาของผู้ป่วยและครอบครัวที่อาจเกิดจากการบอกความจริง

๑.๖ การให้ความสำคัญหรือคุณค่า ของผู้ป่วยและครอบครัวต่อการพูดความจริง

๑.๗ ความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว เช่น ข้อมูลที่ต้องการหรือบุคคลที่ต้องการให้รับรู้

๒. การพิจารณาทางเลือกของการบอกความจริง (options of truth) หลังจากพยาบาลประเมินประเด็นต่างๆ ข้างต้น จะต้องสื้อสารให้แพทย์และครอบครัว เพื่อพิจารณาว่าควรบอกความจริงแก่ผู้ป่วย หรือไม่ อย่างไร และต้องใช้ทางเลือกใด (Williamson & Livingston ,๑๙๙๒) ดังต่อไปนี้

๒.๑ การบอกความจริงทั้งหมด ซึ่งมักจะใช้เมื่อผู้ป่วยร้องขอ เหมาะกับผู้ป่วยและครอบครัว ที่ให้คุณค่าเกี่ยวกับความจริง แต่การบอกความจริงด้วยวิธีนี้อาจทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจซึ่งต้องได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดในบางสถานการณ์ ซึ่งพยาบาลมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลแพทย์ถ้าการบอกความจริงทั้งหมดนั้นไม่เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยหรือสภาพผู้ป่วยไม่พร้อมในการรับรู้ข้อมูล

๒.๒ การบอกความจริงบางส่วน (partial truth) คือการบอกความจริงผู้ป่วยทั้งหมดแต่ให้ ข้อมูลที่ละส่วน ซึ่งเป็นทางเลือกที่เหมาะสมในกรณีที่ข้อมูลบางส่วนยังไม่ได้รับการยืนยัน และการบอกข้อมูลที่ละส่วนจะช่วยให้ผู้ป่วยมีเวลาในการปรับตัวได้ง่ายขึ้น

๒.๓ การให้ข้อมูลที่ไม่เป็นความจริง (deception) คือการบอกข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง จะใช้ในกรณีที่ความจริงนั้นเป็นอันตรายต่อความผาสุกของผู้ป่วยในทันทีที่ได้รับข่าวร้ายเท่านั้น แต่การเลือกใช้วิธีนี้จะลดความเชื่อถือไว้วางใจ และภาพลักษณ์ ในทีมสุขภาพของผู้ป่วยไป และพยาบาลอาจรู้สึกคุณค่าในตนเองลดลง รู้สึกผิด หากผู้ป่วยรู้ความจริงที่หลัง

๒.๔ การชะลอการบอกความจริง (truth delay) เหมาะสำหรับกรณีที่พยาบาลยังไม่ทราบข้อมูลที่ครบถ้วน และต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล และวางแผนการบอกความจริง แต่มีข้อเสียคือทำให้ผู้ป่วยเกิดความวิตกกังวลจากการรอคอยข้อมูลและเกิดความไม่เชื่อถือทีมสุขภาพ

๓. การปฏิบัติ (implementation) ขั้นตอนการบอกข่าวร้ายของทีมสุขภาพที่ให้เกิดผลเสียน้อยที่สุดมีดังนี้

๓.๑ จัดสถานที่ให้มีความเป็นส่วนตัว ลดความอึดอัด กังวลของผู้ป่วยที่อาจกลัวว่าผู้อื่นจะรู้ข้อมูล

- ๓.๒ เลือกเวลาที่เหมาะสม โดยประเมินจากความพร้อมของผู้ป่วยและครอบครัว
- ๓.๓ ผู้ให้ข้อมูลควรเป็นผู้ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยและครอบครัวก่อนการบอกรความจริง เพื่อให้เกิดความเชื่อถือไว้วางใจ
- ๓.๔ ผู้ให้ข้อมูลควรจัดสรรเวลาอย่างเพียงพอสำหรับการบอกรายต่อเมื่อรีบเร่ง เพื่อไปปฏิบัติภารกิจอื่นในระหว่างการบอกรความจริง และปิดมือถือ เพื่อไม่รบกวนระหว่างการบอกรความจริง
- ๓.๕ ขณะบอกข่าวร้าย ควรปฏิบัติตั้งนี้
๑. สื่อน้ำท่าทางควรสงบ เพราะจะทำให้เพิ่มความกลัวและกังวลให้ผู้ป่วยและครอบครัว
  ๒. ใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม สุภาพ และง่ายต่อความเข้าใจ และเหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละคน หลีกเลี่ยงคำพูดที่ทำให้ผู้ฟังท้อแท้ หมดหวัง
  ๓. สังเกตพฤติกรรมของผู้ป่วยและครอบครัวที่ตอบสนองต่อการได้รับข่าวร้ายเป็นระยะ
  ๔. ประเมินความเข้าใจในข้อมูลที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับ และเปิดโอกาสให้ซักถาม
  ๕. สื่อสารให้ผู้ป่วยรู้ว่าผู้บอกข่าวมีความห่วงใย เข้าใจ เห็นใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยต้องการ
๔. การประเมินผล (evaluation) การประเมินผลเป็นบทบาทของพยาบาลที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการดูแลอย่างทันท่วงที และต่อเนื่อง
- ๔.๑ ประเมินความรู้สึกและปฏิกิริยาของผู้ป่วยและครอบครัวหลังได้รับการบอกรความจริง ในแต่ละระยะตั้งแต่แรกรับรู้ข่าวร้าย จนถึงภาวะที่ผู้ป่วยรับได้
  - ๔.๒ พยาบาลและทีมสุขภาพจะต้องให้ข้อมูลที่ตรงกันทุกครั้งที่ผู้ป่วยซักถาม
  - ๔.๓ ประเมินกระบวนการในการบอกราย ว่ามีความเหมาะสม
  - ๔.๔ ประเมินผลลัพธ์หลังได้รับข่าวร้ายของผู้ป่วยและครอบครัวทั้งระยะสั้นและระยะยาว ของผู้ป่วยและครอบครัวและการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพ
  - ๔.๕ พยาบาลประเมินถึงประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ในกระบวนการบอกรความจริงที่เป็นข่าวร้ายแต่ละครั้ง และนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการบอกรายต่อผู้ป่วยและครอบครัว
-