

สิทธิด้านการดูแล สุขภาพของฉัน

คู่มือแนะนำสำหรับ
ผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมอง



ผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมองมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยและความช่วยเหลือขณะไปรับการดูแลสุขภาพตามที่ระบุไว้ในกฎบัตรสิทธิด้านการดูแลสุขภาพของออสเตรเลีย (Australian Charter of Healthcare Rights)

กฎบัตรสิทธิด้านการดูแลสุขภาพของออสเตรเลีย (Australian Charter of Healthcare Rights) อธิบายถึงสิทธิที่ทุกคนพึงมีในสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพทุกแห่ง

กฎบัตรนี้ระบุถึงสิ่งที่คุณหรือบุคคลที่คุณให้การดูแลสุขภาพคาดหวังได้ขณะเมื่อเข้ารับการดูแลสุขภาพ

คู่มือนี้มีไว้สำหรับผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมอง ผู้ดูแล ครอบครัว และผู้ให้การสนับสนุน เอกสารข้อเท็จจริงนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำให้คุณปลอดภัย และได้รับความช่วยเหลือเมื่อคุณอยู่ในโรงพยาบาลและสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพอื่น ๆ

ภาวะบกพร่องทางสมองคืออะไร?

บุคคลวัยใดก็ตามอาจมีภาวะบกพร่องทางสมองได้เนื่องจากสภาวะต่าง ๆ เช่น ภาวะสมองเสื่อม อาการเพ้อคลั่ง การได้รับบาดเจ็บที่สมอง โรคหลอดเลือดสมอง หรือความบกพร่องทางสติปัญญา

ภาวะบกพร่องทางสมองอาจเป็นปัญหาถาวร เช่นเดียวกับภาวะสมองเสื่อม หรือประสบการณ์ชั่วคราวอย่างเช่น อาการเพ้อคลั่ง

ผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมองอาจมีปัญหาเกี่ยวกับความจำ อารมณ์ ความคิด หรือการสื่อสาร ภาวะบกพร่องทางสมองมีหลายประเภท และแต่ละคนก็มีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป

บุคคลที่มีภาวะบกพร่องทางสมอง รวมถึงมีภาวะสมองเสื่อมอยู่แล้ว มีแนวโน้มที่จะเกิดอาการเพ้อคลั่งได้ในระหว่างที่พวกเขาพักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล



ฉันต้องรู้อะไรบ้าง?

สภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพต้องให้การดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพสูงสำหรับผู้ที่มีความบกพร่องทางสมอง และให้การดูแลพวกเขาอย่างปลอดภัย

มาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพด้านการบริการสุขภาพแห่งชาติ (National Safety and Quality Health Service Standards) มีอยู่แปดประการ เพื่อปกป้องผู้คนจากอันตรายและเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการดูแลสุขภาพ มาตรฐานเหล่านี้กำหนดระดับของการดูแลผู้ป่วยและจะต้องปฏิบัติใช้ในสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพ

มีคนหลายกลุ่มที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้ผู้ที่มีความบกพร่องทางสมองได้รับความปลอดภัย และความช่วยเหลือในสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพ ซึ่งรวมถึงบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ผู้ดูแลสมาชิกในครอบครัว และเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพ



คุณมีสิทธิ์เข้าถึง **บริการล่ามและแปลภาษา** เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพทราบว่า **คุณต้องการบริการเหล่านี้หรือไม่**

บริการแปลและล่าม (TIS) มีให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง
โทรศัพท์ 131 450



ฉันสามารถทำอะไรได้บ้าง?

สำหรับผู้ที่มิภาวะบกพร่องทางสมอง รวมถึงอาการเพ้อคลั่ง

คุณมีสิทธิ์ที่จะแจ้งแพทย์ของคุณ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ด้านการดูแล สุขภาพคนอื่น

- หากคุณรู้สึกว่าคุณเองไม่ปกติเมื่อใดก็ได้
- คุณต้องการความช่วยเหลืออะไรบ้าง
- สิ่งที่สำคัญสำหรับคุณมีอะไรบ้าง
- คุณเลือกที่จะได้รับการรักษาแบบใด
- การวางแผนการดูแลล่วงหน้าของคุณ
- ยาใด ๆ ที่คุณรับประทานอยู่ในปัจจุบัน

คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานะของคุณ ประโยชน์และความเสี่ยงของการตรวจทดสอบ และการรักษาแบบต่าง ๆ ที่อาจมี เพื่อให้คุณสามารถให้ความยินยอมได้โดยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน

คุณมีสิทธิ์ที่จะเข้าร่วมในการตัดสินใจและได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการดังกล่าว หาก你不能ให้ความยินยอมในการเข้ารับการรักษาได้ เจ้าหน้าที่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนของคุณหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจแทนคุณได้ตามกฎหมาย ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน

คุณมีสิทธิ์ที่จะขอให้ผู้ดูแล สมาชิกครอบครัว หรือผู้ให้การสนับสนุนของคุณมีส่วนร่วมด้วย หากนี่คือสิ่งที่คุณต้องการ

คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับการปฏิบัติต่อในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สงบ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

คุณมีสิทธิ์ที่จะได้รับการแจ้ง หากมีสิ่งผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นในระหว่างการดูแลของคุณ

สำหรับสมาชิกครอบครัวและผู้ดูแล

ในฐานะสมาชิกครอบครัวหรือผู้ดูแล คุณสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลที่ปลอดภัยและมีคุณภาพสูง และช่วยให้มั่นใจได้ว่าบุคคลที่คุณให้การดูแลอยู่ได้รับการสนับสนุนและรู้สึกปลอดภัยขณะอยู่ในสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพ การมีส่วนร่วมของคุณควรสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่คุณให้การดูแลอยู่เสมอ

คุณมีความรับผิดชอบในการ

- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพทราบ หากบุคคลที่คุณให้การดูแลอยู่รู้สึกไม่ปกติในขณะที่รับตัวเข้ารับการรักษา หรือในเวลาใดก็ตามที่พักรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล
- อธิบายให้เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพทราบถึงกิจวัตรของบุคคลนั้น ๆ ความช่วยเหลือใดบ้างที่อาจเป็นประโยชน์ และวิธีที่จะทำให้พวกเขาสบายใจได้เมื่อคุณไม่อยู่
- จัดเตรียมรายการยาล่าสุดที่ต้องมีใบสั่งแพทย์และไม่ต้องมีใบสั่งแพทย์ให้กับโรงพยาบาล รวมถึงปริมาณยาที่ใช้ พร้อมนำยาทั้งหมดไปโรงพยาบาลด้วย



ครอบครัวและผู้ดูแลสามารถช่วยอะไรได้บ้าง?



พูดคุยกับเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพ หากคนที่คุณให้การดูแลอยู่ ดูแล้วไม่ค่อยปกติ



เตือนคนที่คุณรักถึงวัน วันที่ และสถานการณ์ที่เกิด



เก็บแว่นตา เครื่องช่วยฟัง อุปกรณ์ช่วยการเคลื่อนไหว และ ฟันปลอมทั้งหมดไว้ใกล้ ๆ ตัว



นำยาที่ใช้ในปัจจุบันทั้งหมด ติดตัวไปด้วย



พูดคุยเกี่ยวกับครอบครัว เพื่อน ๆ และหัวข้อที่คุณเคย



การสนับสนุนที่ให้กับผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมองในด้านการตัดสินใจนั้น เป็นประเด็นสำคัญ เมื่อพวกเขาเข้ารับการดูแลสุขภาพ

- บุคคลที่มีความสามารถในการตัดสินใจมีสิทธิ์ที่จะตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตของตนเอง**อย่างเป็นอิสระ**
- หากบุคคลไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พวกเขามีสิทธิ์ที่จะได้รับการสนับสนุนและความช่วยเหลือในการตัดสินใจจากบุคคลที่ให้การสนับสนุนที่พวกเขาเลือก เช่น ผู้ดูแลของครอบครัวหรือเพื่อน กระบวนการนี้เรียกว่า **การตัดสินใจที่ได้รับการสนับสนุน (supported decision-making)**
- และหากเมื่อบุคคลใดไม่มีความสามารถในการตัดสินใจ และหากไม่มีผู้ใดได้รับการแต่งตั้ง บุคคลอื่นก็สามารถได้รับการแต่งตั้งล่วงหน้าโดยบุคคลนั้น หรืออำนาจศาล หรือได้รับมอบหมายภายใต้กฎหมายของรัฐ และดินแดนได้ – กระบวนการนี้เรียกว่า **การตัดสินใจแทน (substitute decision-making)**

ในกรณีที่เป็นไปได้ คุณควรได้รับความยินยอมจากบุคคลที่คุณให้การดูแลอยู่ เพื่อให้มีส่วนร่วมในการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการรักษาและการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ให้บุคคลนั้นมีส่วนร่วมในการสนทนาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

ฉันคาดหวังอะไรได้บ้าง?

จากเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพ

เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพทุกคนจำเป็นต้องให้การดูแลที่ปลอดภัย การปฏิบัติต่อด้วยการให้เกียรติและให้การดูแลที่มีคุณภาพสูงแก่บุคคลที่มีภาวะบกพร่องทางสมอง รวมถึงการเข้าถึงหน่วยบริการลามหรือแปลเมื่อต้องการ

องค์กรด้านการดูแลสุขภาพทุกแห่งต้องตระหนักว่า ผู้ป่วยนั้นมีภาวะบกพร่องทางสมองและต้องทำงานร่วมกับบุคคล ผู้ดูแล และครอบครัว ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย สงบ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานความปลอดภัยและคุณภาพด้านการบริการสุขภาพแห่งชาติ องค์กรด้านการดูแลสุขภาพทุกแห่งจำเป็นต้องทำการตรวจคัดกรองภาวะบกพร่องทางสมองและให้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้ของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพจะต้องระบุผู้ที่มีความเสี่ยงต่ออาการเพ้อคลั่งและเตรียมการรับมือเพื่อลดอันตรายให้น้อยที่สุดตามข้อกำหนดของมาตรฐานที่ 5 มาตรฐานการดูแลที่ครอบคลุม





จะเกิดอะไรขึ้น หากสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามแผน?

ข้อเสนอแนะและกระบวนการร้องเรียน

องค์กรด้านการดูแลสุขภาพ รวมถึงโรงพยาบาล ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของคุณซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงสิ่งที่พวกเขาทำได้ดีและสิ่งที่อาจต้องปรับปรุง หากคุณมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดูแลของคุณหรือบุคคลที่คุณให้การดูแลอยู่ ให้พยายามติดต่อแก้ไขกับองค์กรด้านการดูแลสุขภาพโดยตรงก่อน หากองค์กรไม่ตอบกลับหรือคุณไม่พอใจกับคำตอบที่คุณได้รับ คุณอาจต้องการติดต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนด้านสุขภาพในรัฐของคุณ

หากมีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามแผน มีกระบวนการที่เป็นทางการที่เรียกว่า **การเปิดเผยอย่างโปร่งใส (Open Disclosure)** การเปิดเผยอย่างโปร่งใสนี้เป็นการพูดคุยระหว่างองค์กรด้านการดูแลสุขภาพกับบุคคล ครอบครัว ผู้ดูแล และผู้ให้การสนับสนุนของพวกเขาก็เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดูแล ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดเผยอย่างโปร่งใสนี้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมในหน้าถัดไป

ฉันจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากที่ใด?

เว็บไซต์ที่เป็นประโยชน์

- กฎบัตรสิทธิด้านการดูแลสุขภาพของออสเตรเลีย (Australian Charter of Healthcare Rights): safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights
- ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเผยอย่างโปร่งใสสำหรับผู้บริโภค: safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-governance/open-disclosure/implementing-open-disclosure-framework/open-disclosure-resources-consumers
- เคล็ดล้นยอดเยี่ยมในการดูแลสุขภาพอย่างปลอดภัย: safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/top-tips-safe-health-care
- การดูแลผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสมอง: cognitivecare.gov.au
- องค์กรเพื่อผู้ที่มีภาวะสมองเสื่อมออสเตรเลีย (Dementia Australia) สายด่วน 8.00 น. และเวลา 20.00 น. ตามเวลามาตรฐานตะวันออก (EST) วันจันทร์ถึงวันศุกร์ โทรศัพท์ 1800 100 500: dementia.org.au
- องค์กรเพื่อการวางแผนการดูแลล่วงหน้าออสเตรเลีย (Advance Care Planning Australia): advancecareplanning.org.au/#/
- ศูนย์ความร่วมมือเพื่อลดภาวะบกพร่องทางสมอง (Cognitive Decline Partnership Centre): cdpc.sydney.edu.au/research/planning-decision-making-and-risk
- สมาคมเพื่อผู้ที่มีอาการเพ้อคลั่งออสเตรเลีย (Australian Delirium Association): delirium.org.au
- องค์กรเพื่อผู้ได้รับบาดเจ็บที่สมองออสเตรเลีย (Brain Injury Australia) โทรศัพท์ 1800 272 461: braininjuryaustralia.org.au

แหล่งข้อมูล

1. Sinclair C, Field S, Williams K, Blake M, Bucks RS, Auret K, Clayton J, Kurrle S การสนับสนุนการตัดสินใจ คู่มือสำหรับผู้ที่มีภาวะสมองเสื่อม สมาชิกในครอบครัว และผู้ดูแล Sydney: CDPC; 2018.
2. ดัดแปลงจาก Dementia Australia

กิตติกรรมประกาศ

แหล่งข้อมูลนี้ได้รับการพัฒนาด้วยความร่วมมือจาก Dementia Australia บุคคลผู้ที่มีภาวะสมองเสื่อมและผู้ดูแลของพวกเขา

คำจำกัดความที่เป็นประโยชน์

สภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพ (Healthcare environments)

ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน คลินิกผ่าตัดวันเดียวกลับ บริการผู้ป่วยนอก สถานที่ฟื้นฟู และโรงพยาบาลทันตกรรม และขณะที่ผู้ป่วยย้ายเข้าและออกจากสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพเหล่านี้

ภาวะสมองเสื่อม (Dementia) เป็นกลุ่มอาการที่เกิดจากความผิดปกติที่ส่งผลกระทบต่อสมอง ซึ่งไม่ได้เกิดจากโรคใดโรคหนึ่งโดยเฉพาะ ภาวะสมองเสื่อมอาจมีผลกระทบต่อความคิด พฤติกรรม และความสามารถในการปฏิบัติงานประจำวัน การทำงานของสมองได้รับผลกระทบมากพอที่จะรบกวนชีวิตทางสังคม ทางอารมณ์ หรือการทำงานตามปกติของบุคคลนั้น

อาการเพ้อคลั่ง (Delirium) เป็นอาการชั่วคราว บุคคลอาจรู้สึกสับสน งุนงง และไม่สามารถให้ความสนใจได้ อาการเพ้อคลั่งอาจส่งผลร้ายแรงหากไม่ได้รับการบำบัด แต่อาจย้อนคืนสภาพปกติได้ หากตรวจเจอสาเหตุและได้รับการรักษา อาการเพ้อคลั่งอาจเกิดจากการใช้ยา การติดเชื้อ ภาวะขาดน้ำ หรือท้องผูก