



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

แนวคิด/ทัศนคติการปฏิบัติงาน

เพื่อลดความเสี่ยง

ให้เป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ

นายสุรเดช ศรีอังกูร

เลขานุการคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



อะไรคือ...องค์กรที่น่าไว้วางใจ

องค์กรที่สามารถตอบสนองต่อ**ความคาดหวัง**ของ
ผู้รับบริการได้ ทำหน้าที่ตามบริบท ตามหน้าที่
และปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

น่าไว้วางใจ = ได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ความคาดหวังของผู้รับบริการ

เข้าถึงได้ , ถูกต้องเหมาะสม , ได้ผลดี ,

ปลอดภัยและไม่มีของแถม ,

คุ้มค่า , เท่าเทียม , **ดูแลด้วยหัวใจ ,**

ใส่ใจทุกความต้องการ , ทันการณ์

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ความน่าไว้วางใจ

- **รถพยาบาลที่นำไว้วางใจ:** รถพร้อม อุปกรณ์พร้อม คนพร้อม
- **รพก. ที่นำไว้วางใจ:** คล่องแคล่ว ฉับไว รับมือได้ทุกเรื่องราว
- **EMS ที่นำไว้วางใจ:** ทันใจ ปลอดภัย
- **ห้อง Lab ที่นำไว้วางใจ :** ถูกต้อง ถูกคน ทันเวลา
- **การรักษาที่นำไว้วางใจ :** หาย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ไปใช้ชีวิตได้ตามปกติ
- **ห้องคลอดที่นำไว้วางใจ :** ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย
- อื่น ๆ

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



เส้นทางสู่องค์กรที่น่าไว้วางใจ

- **Mindset**
- **Mindfulness** (ตื่นรู้ มีสติ)
- **Safety Culture** (วัฒนธรรมความปลอดภัย)

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



Mindset

“ ความคิดที่ฝังอยู่ในตัวเรา ที่คอย
กำหนดพฤติกรรม การกระทำและ
การตัดสินใจของเรา ”

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ด้านลบ	ด้านบวก
เธอแน่ใจหรือว่าจะทำได้ เธออาจจะไม่มีปัญญาก็ได้นะ	ฉันไม่แน่ใจว่าจะทำได้ในตอนนี้หรือไม่ แต่ฉันคิดว่าสามารถเรียนรู้ได้ด้วยความพยายาม
ถ้าเราทำไม่สำเร็จ เราจะเป็นผู้แพ้	คนที่ประสบความสำเร็จย่อมล้มลุกคลุกคลาน
ไม่ใช่ความผิดของฉัน ต้องเป็นของใครสักคน	ถ้าฉันไม่แสดงความรับผิดชอบ ฉันก็ไม่สามารถแก้ไข ปรับปรุงตัวฉันได้ ขอให้ฉันดูก่อนว่าทำอะไรได้บ้าง
ความเสียนี่ใครเป็นคนทำ ความผิดของใคร	ระบบหรือวิธีปฏิบัติงานมีจุดอ่อนอยู่ตรงไหน

ความเสียนี่คือ...ความสุขและความไว้วางใจ



Mindfulness (การตื่นรู้ มีสติ)

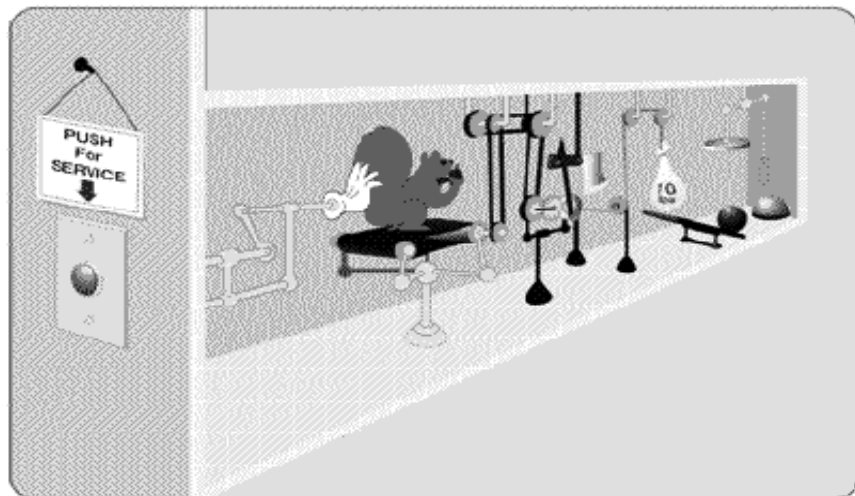
- ไตร่ตรอง (ตื่นรู้ทางความคิด)
- คาดการณ์ (ตื่นรู้ในใจ)
- เตรียมพร้อม (ตื่นรู้ทางกาย)
- ตาดู (ตื่นรู้ทางตา)
- หูฟัง (ตื่นรู้ทางหู)

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



โคร์ครวญ (ต้นรู้ทางความคิด)

โคร์ครวญ (ต้นรู้ทางความคิด) พิสูจน์ความสัมพันธ์ของสรรพสิ่ง
ไม่ด่วนอธิบายโดยเอาง่ายเข้าว่า
(Reluctance to Simplify)



RCA

(Root Cause Analysis)

วิเคราะห์ให้เห็นต้นตอของปัญหา

ใช้ Systems Thinking

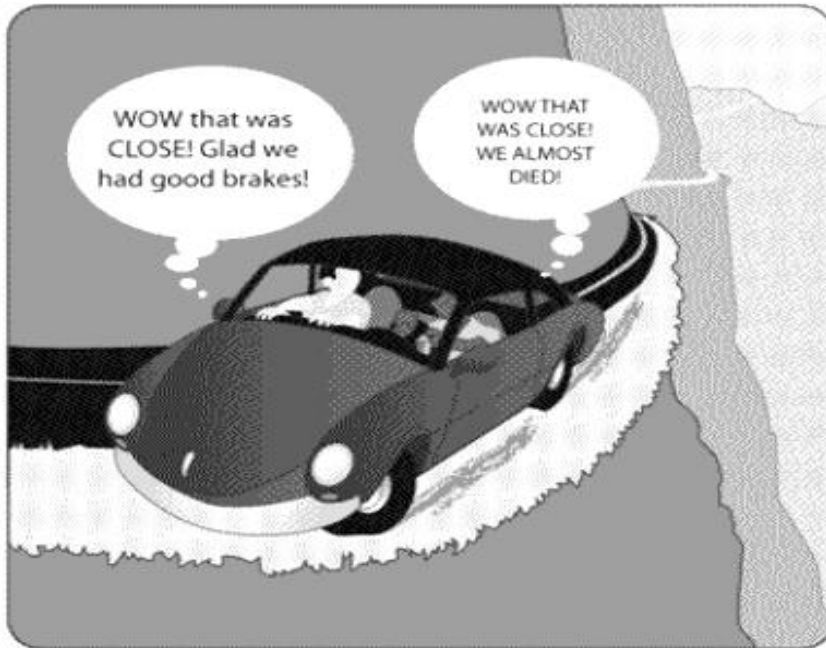
จาก event -> pattern -> intangible factor

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



คาดการณ์ (ตื่นรู้ในใจ)

คาดการณ์ (ตื่นรู้ในใจ) ว่ามีความเสี่ยงอะไรที่สามารถเกิดขึ้นได้
(Preoccupation with failure)



FMEA

(Failure Mode & Effect Analysis)

งานนี้มีโอกาสเกิดความผิดพลาดอะไรได้บ้าง

รวบรวม near-miss มาใช้ประโยชน์

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



FMEA

การวิเคราะห์โอกาสเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่
ขั้นตอนการออกแบบระบบงาน เพื่อให้ได้ระบบที่ปลอดภัย
ที่สุด

เรียกว่า

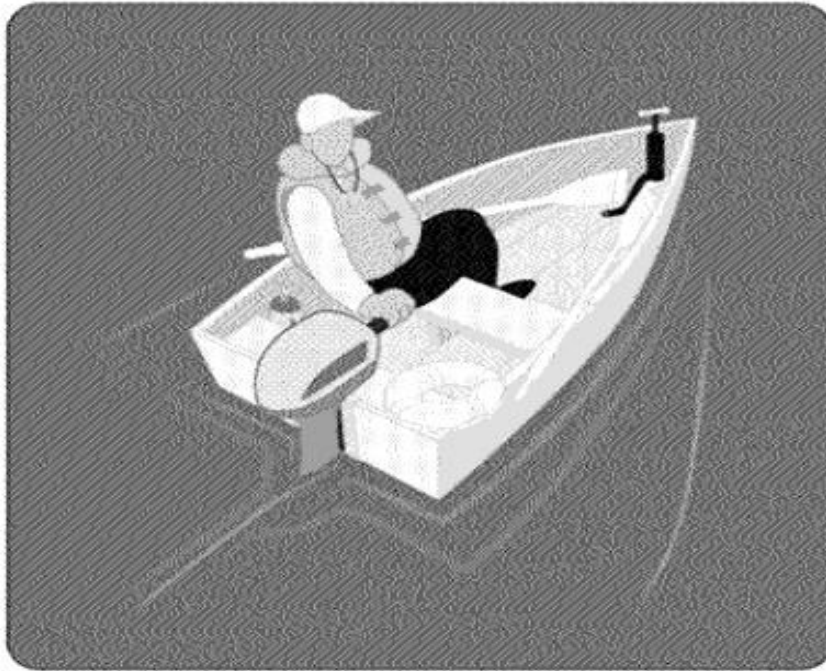
การวิเคราะห์จุดบกพร่องและผลกระทบ
(Failure mode and effect analysis : FMEA)

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



เตรียมพร้อม (ต้นรู้ทางกาย)

เตรียมพร้อม (ต้นรู้ทางกาย) ขวนขวายเตรียมพร้อมรับมือ
ทุกสถานการณ์ (Resilience)



Preparedness

ไม่ประมาท มาท่าไหนรับมือได้หมด
พร้อมรับมือกับทุกเหตุการณ์ที่เป็นไปได้
ด้วย คน เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์สถานที่

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ตาดู(ตื่นรู้ทางตา)

ตาดู (ตื่นรู้ทางตา) มองหาสิ่งผิดปกติรอบตัว (ต่อมเอ๊ะ)
(Sensitivity to Operation)



Sensitivity

ใช้ต่อมเอ๊ะให้เป็นประโยชน์

ไวต่อสิ่งผิดปกติรอบตัว

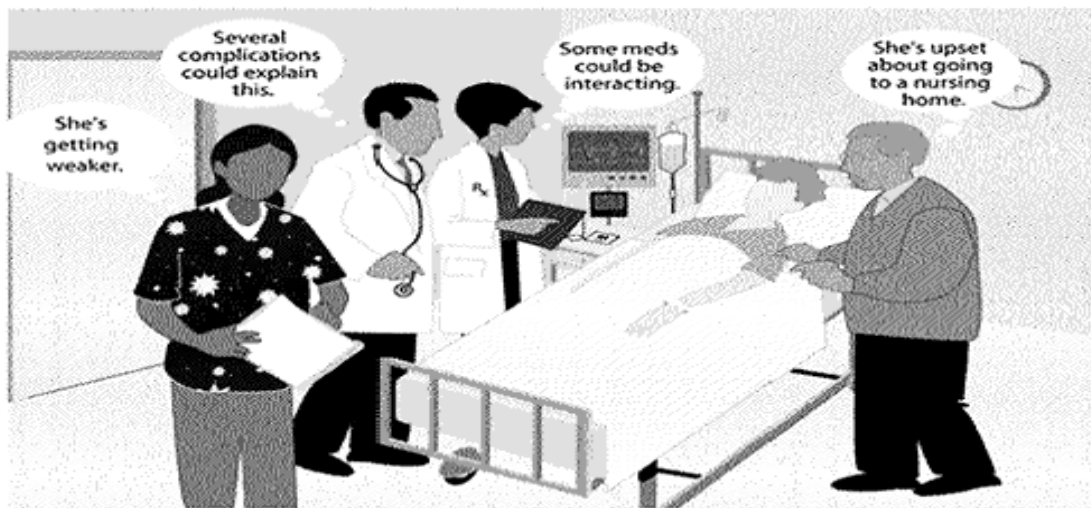
KM เรียนรู้/ถ่ายถอดจากผู้อาวุโส/ผู้มีประสบการณ์

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



หูฟัง (ตื่นรู้ทางหู)

หูฟัง (ตื่นรู้ทางหู) รับฟังและรับรู้เสียงของผู้คนรอบตัว
(Deference to Expertise)



Respect & Listen

ให้เกียรติและรับฟังเสียงของทุกคน
จัดระบบให้ผู้คนหักท้วงกันได้

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



วัฒนธรรมความปลอดภัย(Safety Culture)

เส้นทางวัฒนธรรมความปลอดภัย

- คุยกันวันละนิด จิตแจ่มใส
- การจัดการกับอุบัติการณ์
- การรายงานและการรับรู้เมื่อเกิดอุบัติการณ์
- สร้างสภาพแวดล้อมของความปลอดภัย

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



คุยกันวันละนิด จิตแจ่มใส

คุยกันวันละนิด จิตตื่นตัว

ผู้ปฏิบัติงานนำประเด็นความเสี่ยงมาคุยกัน
ในทีมเป็นประจำในทุกเวรโดยใช้เวลาสั้น ๆ

**สรุปย่อ ข้อปลอดภัย
(Safety Brief)**

ตรวจสอบปัญหาที่อาจจะถูกสะเลย
ไประหว่างการดูแลผู้ป่วยตามปกติ

ทบทวนข้างเตียง



ส่งต่อประเด็นความเสี่ยงและข้อ
พึงระวังที่คุยกันภายในแต่ละเวร

ส่งต่อระหว่างเวร

ผู้ป่วยที่รับใหม่และปัญหาการดูแลผู้ป่วย
ที่เกิดขึ้นในช่วงเวรบ่ายและเวรดึก

**คุยกันยามเช้า
(Morning Brief)**

**ผู้นำออกหน้ารับรู้
(PS Leadership Walkround)**

ตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์
เพื่อรับรู้ปัญหาและอุบัติการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
ให้ความมั่นใจว่าจะมุ่งเน้นการแก้ไขปรับปรุงระบบ
และดำเนินการแก้ไขโดยทันที

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



การจัดการกับอุบัติการณ์

- ผู้บริหารส่งเสริม**วัฒนธรรมไม่กล่าวโทษ**เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันข้อมูลและบทเรียน
- มีทีมเคลื่อนที่เร็วให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
- บุคลากรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและได้รับการดูแล**เกื้อหนุนเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น**
- บุคลากรเปิดใจในเรื่องเกี่ยวกับอุบัติการณ์ที่ตนเกี่ยวข้อง มั่นใจที่จะพูดคุยกับเพื่อนและหัวหน้าเกี่ยวกับอุบัติการณ์ทุกเรื่อง
- บุคลากรและองค์กรไม่ปิดบังเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นและระบุว่า**จะได้บทเรียนอะไร และนำไปสู่การพัฒนาอย่างไร**

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



การรายงานและการรับรู้เมื่อเกิดอุบัติการณ์

- ระบบรายงานที่ง่าย
- การตอบสนองต่อความผิดพลาดเพื่อพัฒนาโดยไม่ใช้การลงโทษ
- ใ้รางวัลและยกย่องการรายงานความผิดพลาดและการตัดสินใจที่ปลอดภัย
- มีการตอบสนองต่อการรายงานอย่างเหมาะสม
- มีการแจ้งให้ทราบถึงการตอบสนองที่เกิดขึ้น
- มีการวิเคราะห์และเผยแพร่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



สร้างสภาพแวดล้อมของความปลอดภัย

- ผู้นำแสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งที่ผู้นำให้ความสำคัญสูงสุด
- ประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยและความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ทั่วทั้งองค์กรเป็นประจำ
- ประเมินความร่วมมือและค้นหาคู่พันธมิตรมาร่วมเรียนรู้/แบ่งปัน เช่น เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมคิดและสะท้อนกลับ
- ส่งเสริมให้มีการใช้หลัก **Human factors engineering** เพื่อใช้ในการพัฒนา

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



สร้างสภาพแวดล้อมของความปลอดภัย

- ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองและการเรียนรู้จากเหตุการณ์จริง
- ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการสื่อสารที่ชัดเจน จริงใจ เปิดเผย การส่งมอบข้อมูลและการถ่ายทอดความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพ

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



แนวคิดการแก้ไข/มาตรการป้องกัน (Human Factor Engineering)

ศึกษาทำความเข้าใจ

ประยุกต์ใช้

ลักษณะของมนุษย์

วิธีการที่มนุษย์
มีปฏิสัมพันธ์
กับโลกรอบตัว



ออกแบบระบบ
ที่ปลอดภัย
มีประสิทธิภาพ
สะดวกสบาย

- อุปกรณ์
- เครื่องมือ
- ที่ทำงาน
- สถาปัตยกรรม
- งาน
- กระบวนการ
- สิ่งแวดล้อมใน
- การทำงาน
- ระบบ
- คอมพิวเตอร์
- แบบฟอร์ม
- ฯลฯ

Human Factors Engineering is the discipline concerned with understanding human characteristics and how human interact with the world around them, and the application of that knowledge to the design of systems that are safe, efficient, and comfortable.

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



หลักคิดสำคัญ HFE

- การเกิดความผิดพลาดของมนุษย์ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของชีวิต
- วิธีการที่มนุษย์ รับรู้ เรียนรู้ และปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้
- เป้าหมายของ HFE คือการหาวิธีที่ทำให้การทำงานเอื้อต่อคนทำงาน และระบบที่ป้องกันความผิดพลาด มากกว่าการที่ทำให้มนุษย์คนหนึ่งเป็น Superman
- คือแนวคิดที่มุ่งปรับเปลี่ยนระบบ มิใช่การลงโทษ

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ข้อจำกัดสู่การวางระบบ

- เมื่อมนุษย์มีข้อจำกัด ต้องลดข้อจำกัดของมนุษย์
- โดยการออกแบบเครื่องมือ เครื่องจักร ระบบงาน สิ่งแวดล้อม เพื่อลดข้อจำกัด
- การออกแบบระบบ จะไม่พิจารณานิสัยที่ไม่ดีของมนุษย์

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ตัวอย่าง Human Factor Engineering

<p>การ ออกแบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ระบบไมโครโฟนในห้องประชุมที่กำหนดให้กดพูดได้ทีละคน
<p>ระบบ สัญญาณ เตือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้แถบสีต่าง ๆ คู่กับป้ายข้อมือผู้ป่วยเพื่อบ่งชี้สถานะบางอย่าง ● การเขียนชื่อยาที่ผู้ป่วยแพ้ไว้ในแผ่นคำสั่งการรักษาของแพทย์ทุกแผ่น ทำให้ลดโอกาสที่แพทย์จะสั่งยาที่ผู้ป่วยแพ้
<p>การ แสดงผล ข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● การใช้ white board ในห้องผู้ป่วยเพื่อบันทึกเป้าหมายการดูแลประจำวันผู้ป่วยร่วมกันระหว่างทีมผู้ให้บริการกับผู้ป่วยและญาติ ● การบันทึกข้อมูลสำคัญในฟอร์มปรอทที่ทำให้แพทย์เวรซึ่งไม่ใช่เจ้าของไข้สามารถทำความเข้าใจความเป็นมาของผู้ป่วยในเวลาอันรวดเร็ว



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

แบบฟอร์ม	<ul style="list-style-type: none">● การออกแบบฟอร์มอย่างกระชับเพื่อส่งเสริมให้มีการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการประเมินผู้ป่วยบางประเภท● แบบบันทึกทางการเงิน การเจ้าหน้าที่ พัสด ที่ออกแบบให้สวยงาม น่าดู เห็นจุดเน้นที่ต้องบันทึกข้อมูลเป็นพิเศษ
ขั้นตอนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none">● การใช้รหัส CPR● การใช้บัตรมอบหมายงานเมื่อเกิดอุบัติเหตุ
สถานที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none">● การมี alcohol hand rub ที่ปลายเตียงผู้ป่วยทุกเตียง ทำให้ compliance ในการปฏิบัติตามข้อแนะนำให้ล้างมือทุกครั้งก่อนและหลังสัมผัสผู้ป่วยเป็นไปได้ดีขึ้น● การนำภาพสวยงามติดที่สันแฟ้มเพื่อให้ทราบว่าควรจัดวางแฟ้มให้ถูกที่อย่างไร

ความเสี่ยงคือ... ความสุขและความไว้วางใจ



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

การ ฝึกอบรม/ การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none">● การใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่● การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ทางวิชาการ● การจุดมุกที่ให้ความรู้สึกที่ผ่อนคลายไว้ในที่ทำงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none">● การใช้รูปภาพให้ผู้ป่วยที่ใส่ท่อช่วยหายใจหรือใส่เครื่องช่วยหายใจชี้แสดงความต้องการ ช่วยลดเวลาในการสื่อสารและความเข้าใจ● การใช้แผ่นป้ายสองภาษาเพื่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศ
เครื่องช่วย การคิด การ ตัดสินใจ (cognitive aids)	<ul style="list-style-type: none">● การใช้ Partogram ในการติดตามความก้าวหน้าของการคลอดระยะที่หนึ่ง ทำให้ตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้นหากมีความล่าช้าเกิดขึ้น● การบันทึก vital sign และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการในกราฟแผ่นเดียวกัน ทำให้สามารถพยากรณ์ได้ว่าผู้ป่วยโรคใช้เลือดออกกำลังจะเข้าระยะช็อคเมื่อใด● การใช้กราฟบันทึกข้อมูลบางอย่างพร้อมทั้งแถบสีแสดงพิสัยว่าปกติหรือผิดปกติหรือเข้าสู่ระดับที่ต้องระวังเป็นพิเศษ เช่น ระดับน้ำตาลในผู้ป่วยเบาหวาน ระดับ bilirubin ทารกแรกเกิด● เครื่องช่วยในการคำนวณขนาดยาหรือการผสมยา

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



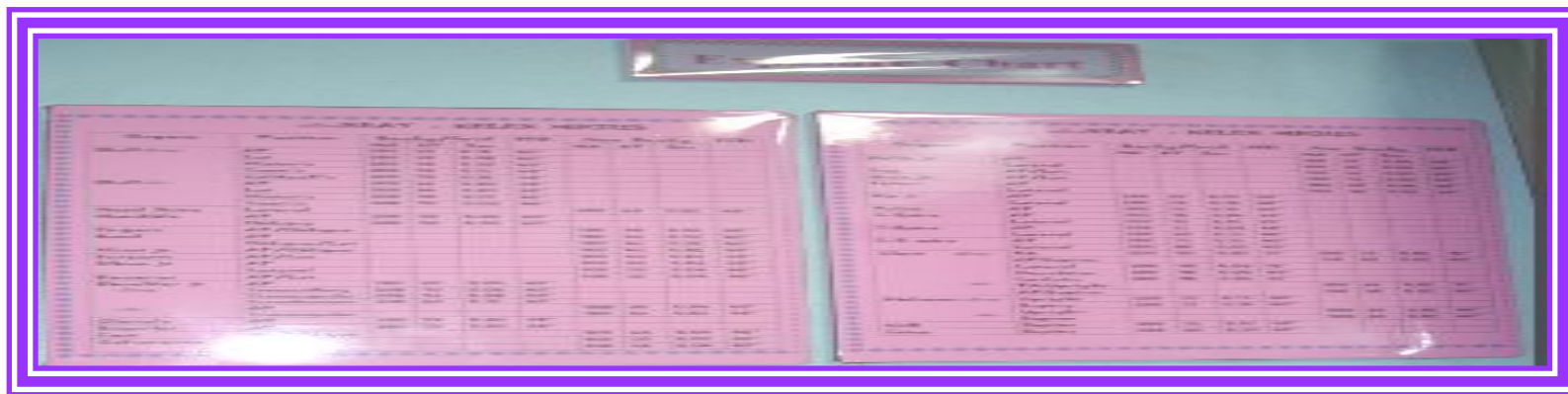
ตัวอย่างการออกแบบ HFE

การค้นหา : 12 กิจกรรมทบทวน (ทบทวนผู้ชำนาญกว่า)

- การวิเคราะห์ฟิล์มเสีย

สาเหตุ : **การตั้งค่าเทคนิค**

การกำหนด ตาราง Exposure chart, จัดทำวิธีปฏิบัติงาน



ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

การค้นหา : การรายงานอุบัติการณ์ (ENV Round)

ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

อุปกรณ์ป้องกันและกำหนดเขตพื้นที่รังสี



ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

การค้นหา : การรายงานอุบัติการณ์

มาตรการการป้องกันการติดเชื้อในหน่วยงาน

การจัดเตรียมถังขยะที่เหมาะสมและอุปกรณ์ป้องกัน

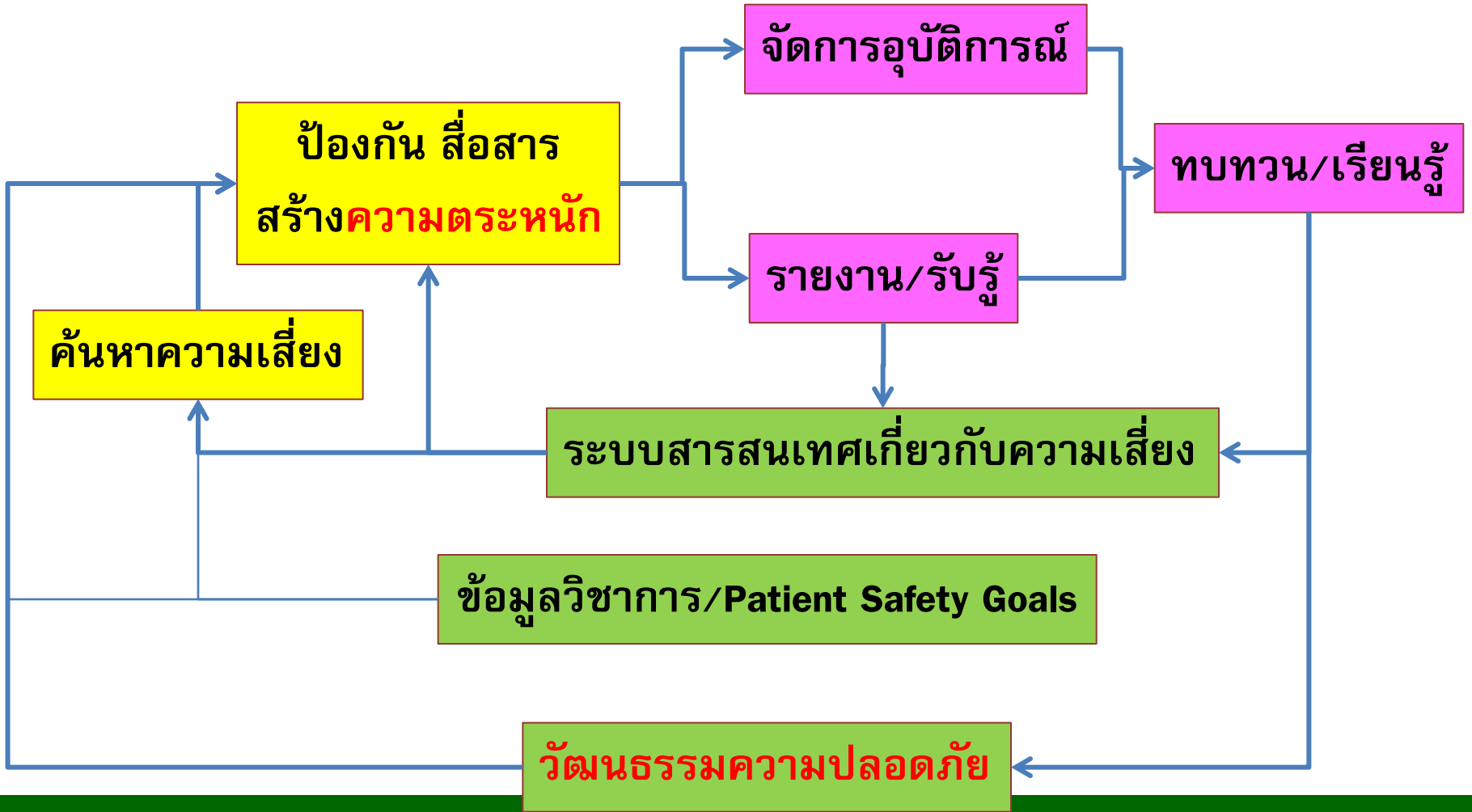


ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ระบบบริหารความเสี่ยง

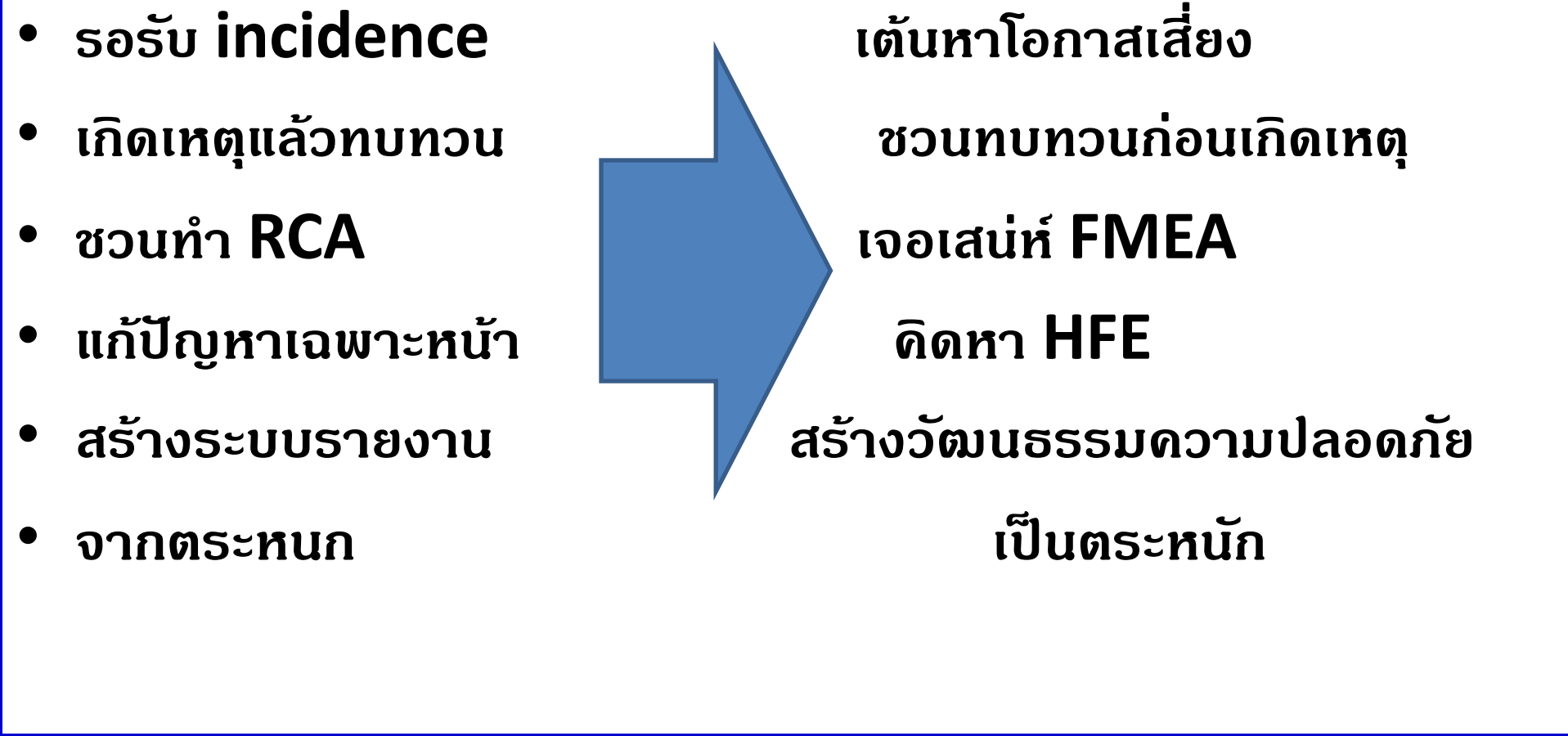
เพื่อลดโอกาสเกิดและผลกระทบของอุบัติการณ์ที่ควรป้องกันได้



ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



การตั้งรับสู่การเรียนรู้



ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

ขอขอบคุณทุก ๆ ท่านครับ

ความเสี่ยงคือ...ความสุขและความไว้วางใจ



ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลท่าฉาง

- facebook.com/suradet.sri
- facebook.com/pages/เพียงความหวังและกำลังใจ
- facebook.com/เครือข่าย RM สุราษฎร์ธานี
- facebook.com/เสียงคนคุณภาพ Thachang
- facebook.com/pages/ศูนย์พัฒนาคุณภาพ
โรงพยาบาลท่าฉาง-สุราษฎร์ธานี
- suradetsri@gmail.com

ความเลื่อมคือ...ความสุขและความไว้วางใจ