

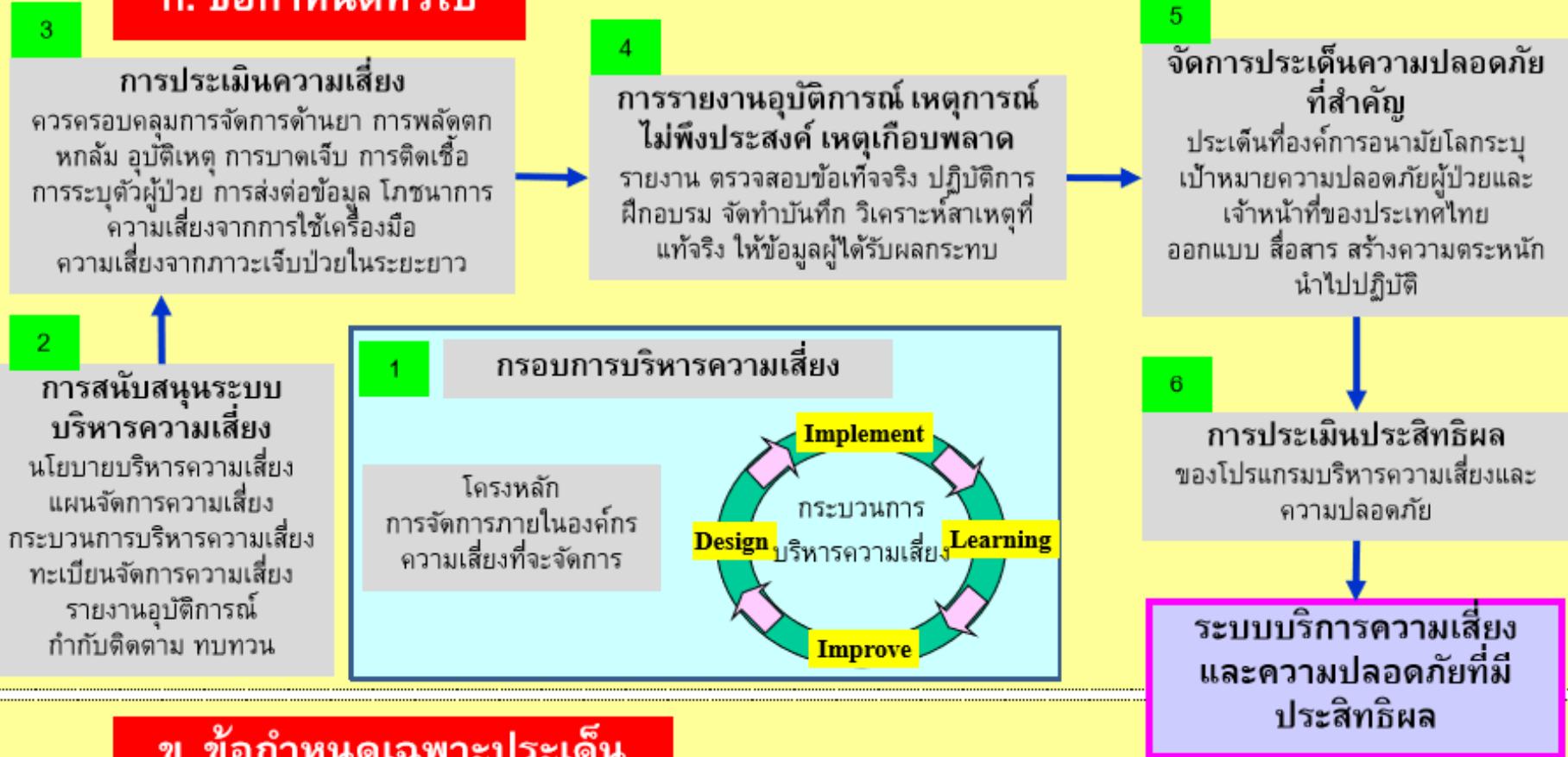
RISK **RISK** **RISK** **RISK** **RISK**



II-1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System)

องค์กรมีระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน เพื่อจัดการความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้มาเยือน.

ก. ข้อกำหนดทั่วไป



ข. ข้อกำหนดเฉพาะประเด็น

โปรแกรมสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร

1

(I-5.1 c)

อาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอย อุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และวัสดุครุภัณฑ์

2

(II-3.1, 3.1, 6)

การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ เวชระเบียน

3

(II-4, 5)

ความเสี่ยงและอุบัติการณ์

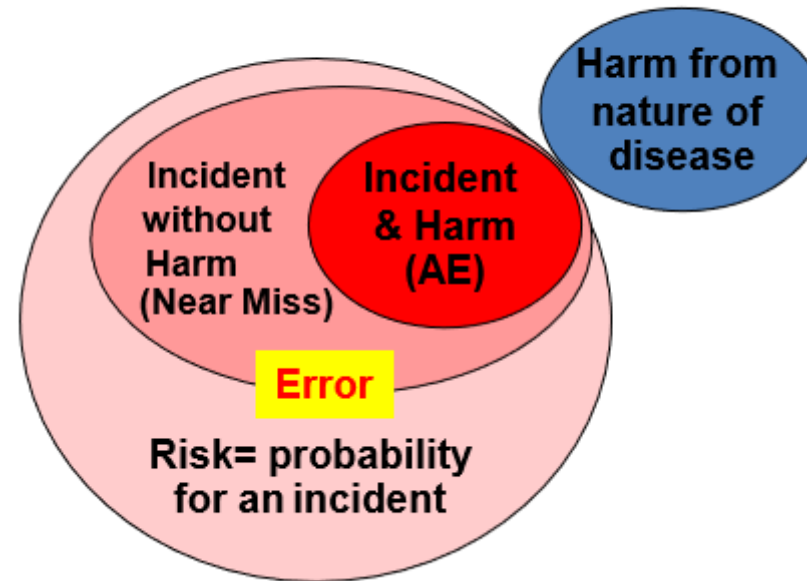
@ **ความเสี่ยง** คือโอกาสที่จะเกิดอันตรายกับผู้ป่วย

@ **อุบัติการณ์** คือเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจ ก่อให้เกิด หรือได้ทำให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วย (ที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น)

@ **อุบัติการณ์** เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

@ **อุบัติการณ์** ในอดีต อาจเป็น **ความเสี่ยง** ในปัจจุบัน และอนาคต **อุบัติการณ์** ในอดีต อาจไม่ **เป็นความเสี่ยง** อีก ต่อกันหากมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างรัดกุม

@ **ความเสี่ยง** มีทั้ง **อุบัติการณ์** ที่เคยเกิดขึ้น และโอกาสเกิดซึ่งยังไม่เคยมี **อุบัติการณ์**



Risk Management Process & DALI



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Risk Management System



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

WHAT:

Risk management คือชุดของกิจกรรมและวิธีการที่ใช้ในการชี้นำองค์กร และควบคุมความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจมีผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

WHY:

สถานพยาบาลมีความเสี่ยงจำนวนมาก ทั้งความเสี่ยงทั่วไปและความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วย การมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับมือกับความเสี่ยงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมาย และเป็นหัวใจไว้วางใจของสังคม

HOW:

- Risk management principles
- Risk management framework
- Risk management processes

การแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารความเสี่ยง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- กำหนดตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการบริหารความเสี่ยง
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง
- มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง
- จัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริหารความเสี่ยง
- สื่อสารประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง
- สนับสนุนองค์ประกอบสำคัญในระบบบริหารความเสี่ยงขององค์กร

- นโยบายบริหารความเสี่ยง (Risk Management Policy)
เป็นข้อความที่ระบุความมุ่งมั่นและทิศทางขององค์กรในเรื่องการบริหารความเสี่ยง
- แผนบริหารความเสี่ยง (Risk Management Plan)
 - แผนระบุงค์ประกอบของการบริหาร แนวทาง และทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารความเสี่ยง
 - องค์ประกอบของการบริหาร: ระเบียบปฏิบัติ การปฏิบัติ หน้าที่รับผิดชอบ กิจกรรม (รวมทั้งลำดับชั้นและเวลา)
 - แผนบริการความเสี่ยงอาจจัดทำเฉพาะสำหรับบริการ กระบวนการ โครงการ สำหรับทั้งองค์กร หรือบางส่วนขององค์กร

องค์ประกอบสหับสหุระบบบริหารความเสี่ยง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

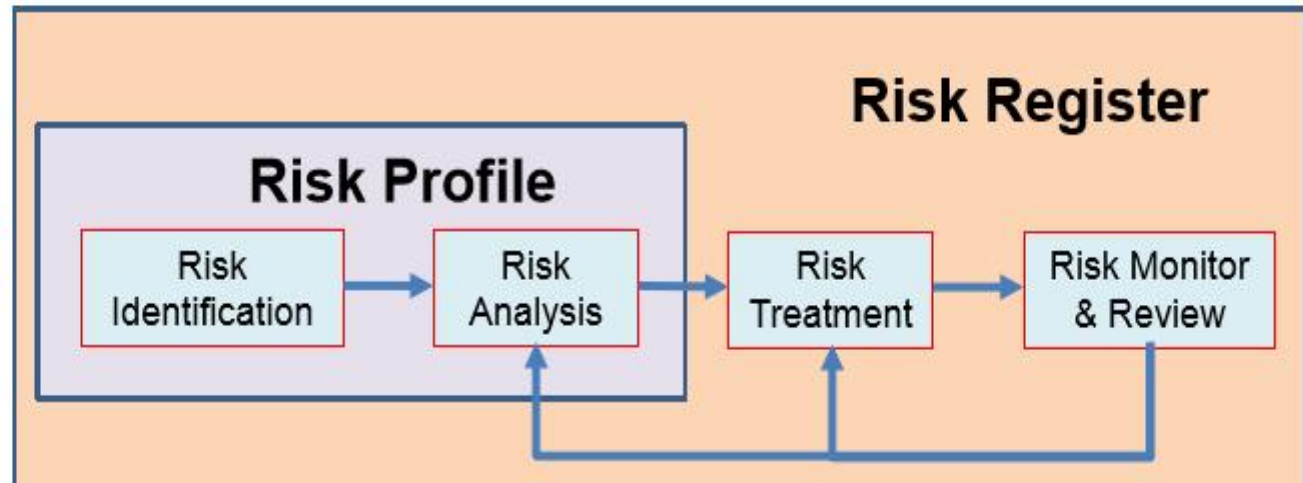
- กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process)
ประกอบด้วย การกำหนดบริบท การสื่อสารและปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง การจัดการความเสี่ยง การติดตามและทบทวนความเสี่ยง ตามยุคต้นนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนด
- ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (Risk Register or Risk Log)
เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การประเมิน การวางแผน การตอบสนอง ไปจนถึงการติดตามและทบทวน ทำให้กระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่มีชีวิต เป็นพลวัต และทำให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

Risk Register & Risk Profile

Risk Register เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือ
ในการบริหารความเสี่ยงทุกชั้นตอน
ทำให้เป็นกระบวนการที่มีชีวิต เป็นพลวัต
มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

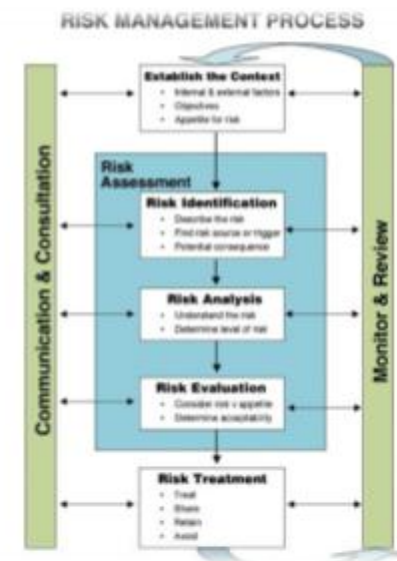
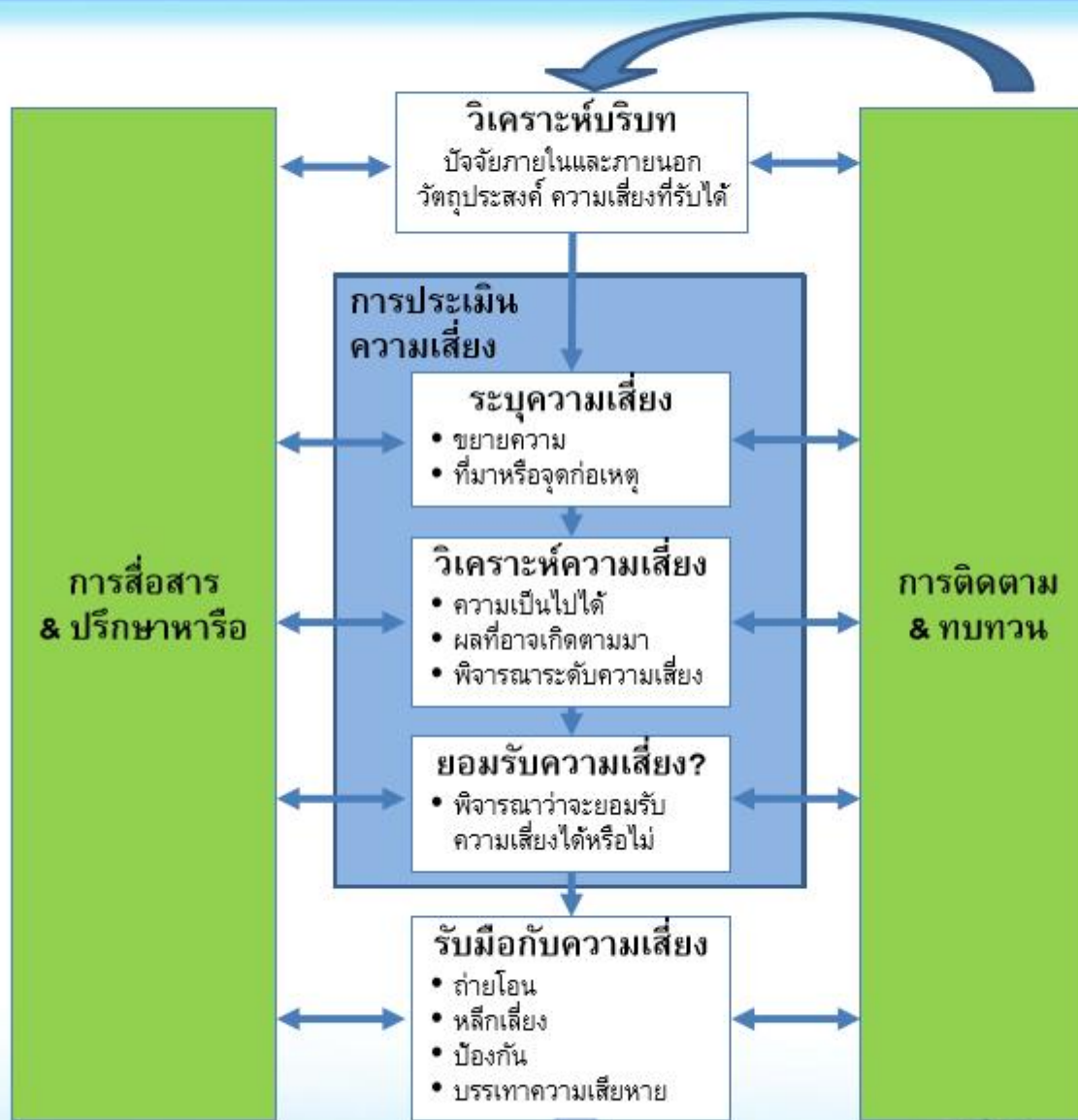


	1. Low	2. Medium	3. Critical	4. High	5. Negligible
Critical	Yellow	Yellow	Red	Red	Red
High	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Red
Medium	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow
Low	Green	Green	Green	Yellow	Yellow
Negligible	Green	Green	Green	Green	Yellow



Risk Profile เป็นเอกสารอธิบายชุดของความเสี่ยง
วิเคราะห์สิ่งคุกคามที่องค์กรเผชิญ
อาจนำเสนอในรูปแบบ risk matrix หรือ risk rating table

Risk Management Process (ISO31000)



Risk Register



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Identification			Risk Analysis			
Risk ID	Risk Title	Risk Description	Quarter	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
				1-5	1-5	
A01			Q1			0
			Q2			0
			Q3			0
			Q4			0

Risk Monitoring & Review						
Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
A01						active/closed

- มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
- มีปัญหาอุปสรรคอะไร
- ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
- ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไรบ้าง

Risk Treatment Plan				
Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation	QI Plan
	มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	หน่วยงานรับผิดชอบความเสี่ยง	ตั้งคณะกรรมการเฉพาะ หรือทำไต่สวน
A01				



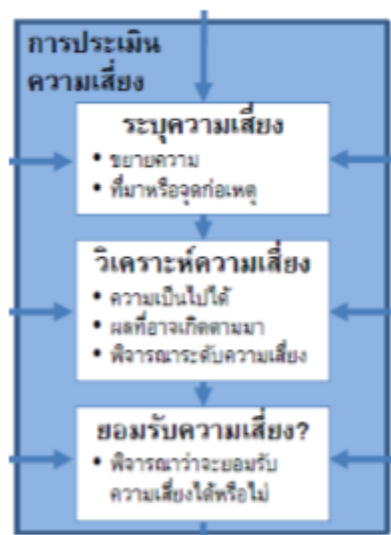
การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk assessment เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

- **Risk identification** ค้นหา รับรู้ และพรรณาคำความเสี่ยงที่อาจมีผลขัดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์
- **Risk analysis** ทำความเข้าใจธรรมชาติ แหล่งที่มาและสาเหตุของความเสี่ยง ประเมินค่าระดับความเสี่ยง ศึกษาผลกระทบของความเสี่ยง ตรวจสอบการควบคุมที่ใช้อยู่
- **Risk evaluation** เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงกับ risk criteria เพื่อตัดสินใจว่าเป็นระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้หรือไม่
 - Risk criteria เป็น TOR ที่ใช้ประเมินความเสี่ยงว่ายอมรับได้หรือไม่



การประเมินความเสี่ยงที่ควรครอบคลุมตามมาตรฐาน II-1.2 ก. (3)

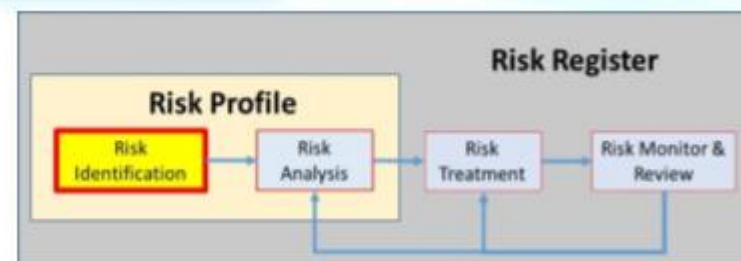
(3) องค์กรมีการประเมินความเสี่ยงภายในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อปกป้องผู้ป่วย/ผู้รับบริการ จากผลไม่พึงประสงค์ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ การประเมินความเสี่ยงควร ครอบคลุมประเด็นเรื่อง:

- การจัดการด้านยา;
- การพลัดตกหกล้ม อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ;
- การควบคุมการติดเชื้อ;
- การระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด;
- การสื่อสารที่ผิดพลาดในช่วงการส่งมอบผู้ป่วยให้หน่วยงานอื่นดูแลต่อ;
- โภชนาการ;
- ความเสี่ยงจากการใช้เครื่องมือ เช่น การใส่ท่อหรือสายที่ผิดพลาด, แผลไฟไหม้/การบาดเจ็บจากการรักษาด้วยเลเซอร์;
- ความเสี่ยงจากภาวะเจ็บป่วยในระยะยาว เช่น แผลกดทับ.

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



เป็นกระบวนการในการ

- ค้นหา ระบุ และพรรณนาความเสี่ยงที่สามารถมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ระบุแหล่งของความเสี่ยงที่เป็นไปได้
- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่อาจเกิดขึ้น

สามารถใช้วิธีการต่อไปนี้

- ข้อมูลในอดีต (อุบัติการณ์ที่เคยเกิดขึ้น)
- การวิเคราะห์เชิงทฤษฎี (การทำ FMEA หรือการวิเคราะห์กระบวนการ)
- ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



Corporate Risk

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์/ธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านทรัพยากรบุคคล
- ความเสี่ยงด้านการเงิน
- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

Operational Risk

- Clinical risk
- Non-clinical risk

การระบุความเสี่ยงทางคลินิก



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- รายงานอุบัติการณ์
- การทบทวนคุณภาพ
- การทบทวนเวชระเบียน
โดยใช้ trigger tools



- การวิเคราะห์กระบวนการดูแลผู้ป่วย
- การวิเคราะห์โอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนในแต่ละโรค
- การตามรอยการดูแลผู้ป่วย

- บทเรียนจาก รพ.อื่น
- Patient Safety Goals (SIMPLE)

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Identification				
Risk ID	Source	Date Added	Risk Title	Risk Description
1				
2				
3				
4				
5	A01	13/06/17		
6				
7				
8				
~				

การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

Potential events

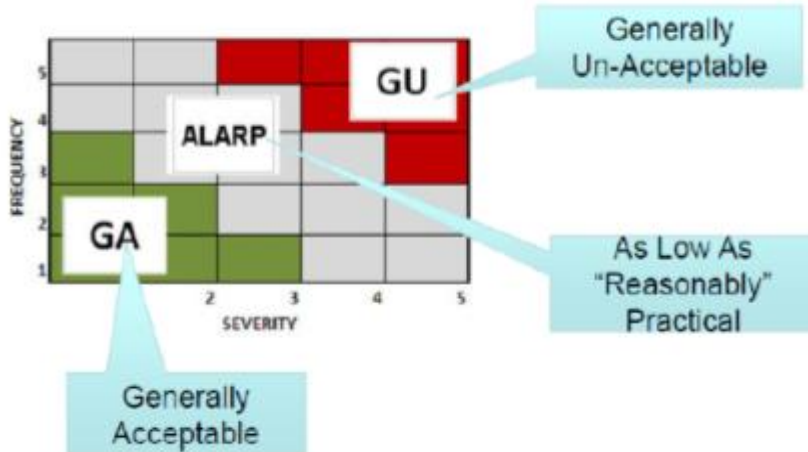
Risk Level

=

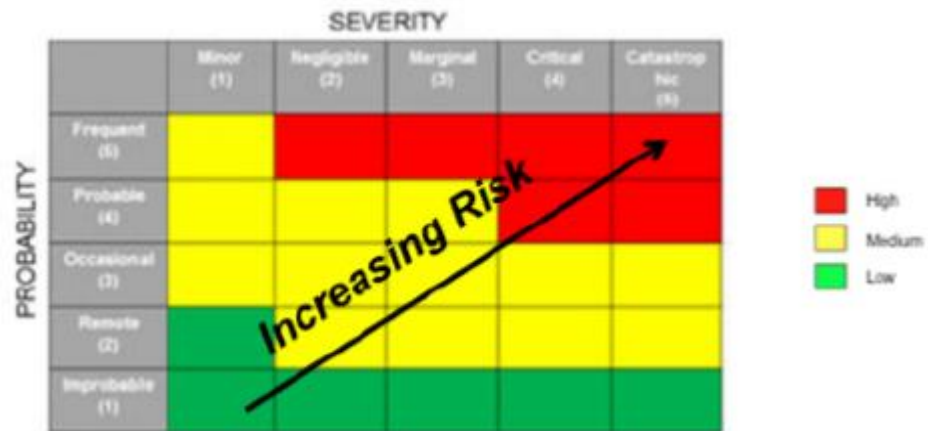
Consequences

X

Likelihood



Risk as Currently Stated in ISO 9001:2015



Severity of Harm		Probability of Occurrence	
S-5	Catastrophic	O-5	Frequent
S-4	Critical	O-4	Probable
S-3	Serious	O-3	Occasional
S-2	Minor	O-2	Remote
S-1	Negligible	O-1	Improbable

การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Description	Risk Analysis			
	Quarter	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
		1-5	1-5	
	Q1			0
	Q2			0
	Q3			0
	Q4			0

แนวทางปฏิบัติ:

วิเคราะห์โอกาสที่ความเสี่ยงจะกลายเป็นอุบัติการณ์ (Likelihood)

วิเคราะห์ผลกระทบหรือความรุนแรงของอุบัติการณ์หากเกิดขึ้น

ประมาณการ โดยให้คะแนน 1-5 (1=ต่ำสุด, 3=ปานกลาง, 5=สูงสุด)

บวก คะแนนทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น Risk Level

พิจารณาลำดับความสำคัญของ Risk ทั้งหมด

ผลที่ตามมา/ความรุนแรง (Consequence)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1-Negligible: มีอันตราย/บาดเจ็บเพียงเล็กน้อย ไม่ต้องการการปฐมพยาบาล, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

2-Minor: มีอันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ. นานขึ้น

3-Moderate: มีอันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องการการรักษาพยาบาลหรือทำหัตถการ, อาจมีการสูญเสียการทำหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว

4-Major: มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร

5-Catastrophic: อุบัติการณ์นำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร

ผลที่ตามมา/ความรุนแรง (Consequence)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Descriptor	Negligible	Minor	Moderate	Major	Extreme
ประสบการณ์ผู้ป่วย	คุณภาพของประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ลดลงไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ	มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจเล็กน้อย readily resolvable	มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งมีผลระยะสั้น recover ภายใน 1 สัปดาห์	มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งมีผลระยะยาว ใช้เวลามากกว่า 1 สัปดาห์จึงจะ recover	มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจ มีผลต่อเนื่องระยะยาว
วัตถุประสงค์/โครงการ	แทบสังเกตไม่เห็นการลดลงของขอบเขตคุณภาพ หรือกำหนดการ	มีการลดลงของขอบเขตคุณภาพ หรือกำหนดการเล็กน้อย	มีการลดลงของขอบเขตหรือคุณภาพของโครงการวัตถุประสงค์หรือกำหนดการ	มีการทำงานของโครงการล่าช้าอย่างมีนัยยะสำคัญ	ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์โครงการ องค์กรเสี่ยงชื่อเสียงอย่างมาก
การบาดเจ็บ (ร่างกายและจิตใจ) ต่อผู้ป่วย/ญาติ/เจ้าหน้าที่	มีการบาดเจ็บน้อยมาก ไม่ต้องให้การปฐมพยาบาล	มีการบาดเจ็บเล็กน้อย ต้องให้การปฐมพยาบาล	มีการบาดเจ็บปานกลาง ต้องให้การรักษาพยาบาลหรือคำปรึกษา ต้องรายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หากมีการทำร้ายร่างกายหรือการกระทำรุนแรง)	มีการบาดเจ็บมาก อาจมีการสูญเสียสมรรถภาพชั่วคราว ต้องได้รับการรักษาพยาบาลหรือคำปรึกษา	เสียชีวิตหรือพิการถาวร
ผลการตรวจสอบ	มีข้อเสนอแนะจำนวนน้อย เป็นประเด็นการพัฒนาคุณภาพเรื่องเล็กๆ	มีข้อเสนอแนะที่สามารถจัดการได้โดยผู้บริหารระดับต้น	มีข้อเสนอที่ท้าทายซึ่งต้องการแผนปฏิบัติการที่เหมาะสม	ต้องมีปฏิบัติการภาคบังคับ (enforcement action) คะแนน rating ต่ำ เป็น critical report	มีการดำเนินคดีตามกฎหมาย คะแนน rating เป็น 0 เป็น severely critical report

ผลที่ตามมา/ความรุนแรง (Consequence)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Descriptor	Negligible	Minor	Moderate	Major	Extreme
คำร้องเรียน/การชดเชย	มีการร้องเรียนด้วยวาจาซึ่งเจรจายุติได้	มีคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลทางคลินิกโดยตรง	มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสมที่รับฟังได้ การเรียกร้องค่าชดเชยในวงเงินที่คุ้มครอง	มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสมหลายเรื่อง การเรียกร้องค่าชดเชยเกินวงเงินที่คุ้มครอง	มีคำร้องเรียนที่เป็นเรื่องซับซ้อน มีการเรียกร้องค่าชดเชยหลายครั้ง หรือจำนวนมาก
การหยุดชะงักบริการ	หยุดชะงักในบริการที่ไม่มีผลต่อการให้บริการผู้ป่วย	มีการหยุดชะงักที่มีผลต่อการบริการผู้ป่วยเล็กน้อย ในช่วงเวลาสั้นๆ	มีการหยุดชะงักบริการที่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วยซึ่งยอมรับไม่ได้ ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว	มีการหยุดชะงักบริการที่มีผลรุนแรงต่อการดูแลผู้ป่วย ต้องนำแผนสำรองฉุกเฉินมาใช้	สูญเสียการทำหน้าที่หลักอย่างถาวร การหยุดชะงักนำไปสู่ผลกระทบด้านอื่นที่รุนแรง
เจ้าหน้าที่และความสามารถ	ขาดแคลนกำลังคนชั่วคราว (<1 วัน) ไม่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วย	มีความผิดพลาดเล็กน้อย เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ	การบรรลุวัตถุประสงค์/บริการล่าช้าเนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ มีความผิดพลาดปานกลาง เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ มีปัญหาเรื่องกำลังคนต่อเนื่อง	การบรรลุวัตถุประสงค์/บริการมีความไม่แน่นอนเนื่องจากขาดกำลังคน มีความผิดพลาดสำคัญเนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ	ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์/บริการ เนื่องจากขาดกำลังคน มีความผิดพลาดที่รุนแรงมาก เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ
การเงิน	ความเสียหายทางการเงินน้อยมาก (เช่น <1,000 บาท)	ความเสียหายทางการเงินน้อย (เช่น 1,000-10,000 บาท)	ความเสียหายทางการเงินปานกลาง (เช่น 10,000-100,000 บาท)	ความเสียหายทางการเงินมาก (เช่น 100,000-1,000,000 บาท)	ความเสียหายทางการเงินรุนแรงมาก (เช่น มากกว่า 1 ล้านบาท)
ชื่อเสียงต่อองค์กร	คำเล่าลือ ไม่มีข่าวในสื่อมวลชน ไม่มีผลต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่	มีข่าวในหนังสือมวลชนท้องถิ่นบ้างในช่วงสั้นๆ มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เล็กน้อย	มีข่าวในหนังสือมวลชนท้องถิ่นต่อเนื่อง มีผลต่อขวัญกำลังใจและการรับรู้ของสาธารณะพอสมควร	มีข่าวในหนังสือมวลชนระดับชาติ น้อยกว่า 3 วัน ความเชื่อมั่นของสาธารณะสั้นคลอน	มีข่าวในหนังสือมวลชนระดับชาติหรือนานาชาติ มากกว่า 3 วัน, เป็นที่สนใจของฝ่ายการเมือง, court enforcement

Approaches by Risk Level



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Consequence	Catastrophic	Yellow	Orange	Red	Red	Red
	Major	Yellow	Orange	Orange	Red	Red
	Moderate	Green	Yellow	Orange	Orange	Red
	Minor	Green	Yellow	Yellow	Orange	Orange
	Negligible	Green	Green	Green	Yellow	Yellow
		Rare	Unlikely	Possible	Likely	Almost certain
		Likelihood				

Low risk (green) – Quick, easy measures implemented immediately and further action planned for when resources permit.

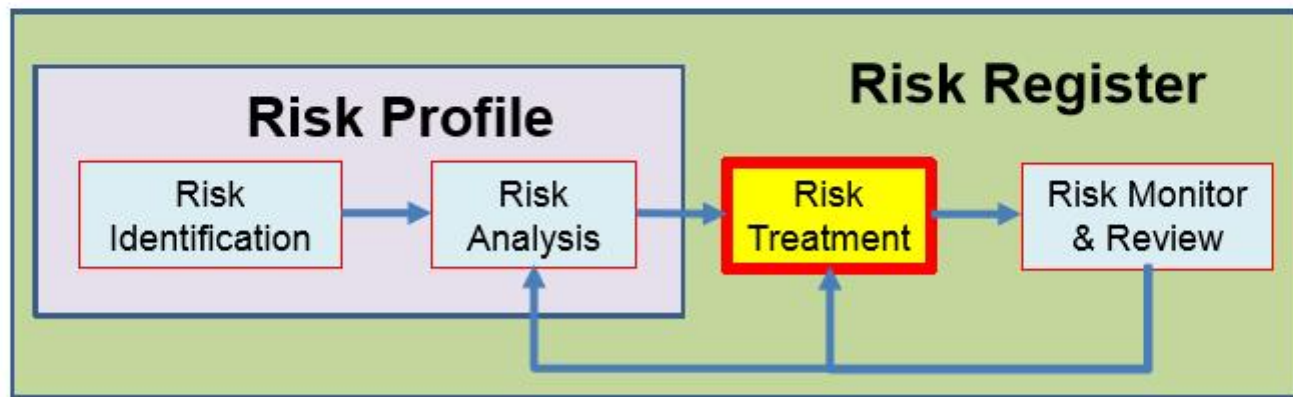
Moderate risk (yellow) – Actions implemented as soon as possible, but no later than the next financial year.

High risk (orange) – Actions implemented as soon as possible and no later than six months.

Extreme risk (red) – Requires urgent action. The trust Board is made aware and it implements immediate corrective action.

การรับมือ/ปฏิบัติต่อความเสี่ยง (Risk Treatment)

เป็นกระบวนการในการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk modification process)
ประกอบด้วยทางเลือกทางเลือกและการนำทางเลือกไปปฏิบัติ



การรับมือ/ปฏิบัติต่อความเสี่ยง (Risk Treatment)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	Risk Treatment Plan			QI Plan
Risk ID	Risk Prevention	Risk Monitoring	Risk Mitigation	QI Plan
	มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย	เพื่อหาคำตอบใหม่ๆ หรือทำให้ดีขึ้น
A01				

• Risk Treatment Plan

- **Risk prevention:** กำหนดมาตรการป้องกันที่รัดกุม
- **Risk monitoring:** ติดตามตัวชี้วัดหรือข้อมูลเพื่อตรวจจับโอกาสเกิดอุบัติการณ์ หรือ รับทราบสถิติการเกิดอุบัติการณ์
- **Risk mitigation:** การทูละความเสียหายเมื่อเกิดอุบัติการณ์

• Quality Improvement Plan: หาคำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการป้องกันอุบัติการณ์

Safety Strategies / Risk Treatment Options



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Strategy	Interventions
Safety as best practice: aspire to standards	Focal safety programme to reduce specific harms
	Improve reliability of targeted processes
	Improve continuous professional education to adopt best practices
Improvement of systems and processes	Develop more sophisticated guidelines for complex patients
	Staff training, assessment and feedback
	Standardisation and simplification of key processes
	IT to support decision making
	Automation of processes
	Improved equipment design
	Formalising team roles and responsibilities
	Standardisation and enhancement of handover
	Improve working conditions : light, noise, physical environment
	Reduce interruptions and distractions
Improve organisation and level of staffing	
Creation of new roles and posts to improve coordination	

Safety as Best Practice

กำหนดจุดเน้นไปที่การลดอันตรายเฉพาะเรื่อง
เพิ่ม reliability ของกระบวนการที่เป็นเป้าหมาย
ให้ความรู้แก่วิชาชีพเพื่อนำ best practice มาปฏิบัติ
จัดทำแนวทางอย่างละเอียดสำหรับผู้ป่วยที่ซับซ้อน

Improvement of Systems and Processes

ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประเมิน สะท้อนกลับ
ทำให้กระบวนการหลักง่ายและเป็นมาตรฐาน
ใช้ IT ช่วยการตัดสินใจ
ทำให้กระบวนการเป็นอัตโนมัติ
ปรับปรุงการส่งมอบและทำให้เป็นมาตรฐาน
ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
ลดการขัดจังหวะและรบกวนสมาธิ
ปรับปรุงการจัดองค์กรและระดับเจ้าหน้าที่
ตำแหน่งและบทบาทในการประสานงาน

Safety Strategies / Risk Treatment Options



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk management strategi	Monitoring, adaptation and response	<ul style="list-style-type: none"> Improve safety culture Improve detection of deterioration Develop emergency response systems Develop team cross checking and monitoring Briefings and anticipation of hazards Improve organisational response to pressures and threats to safety Negotiate response to regulatory demands 	<p>Monitoring, Adaptation & Response</p> <ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงวัฒนธรรมความปลอดภัย ปรับปรุงการตรวจจับอาการผู้ป่วยที่ทรุดลง จัดทำระบบตอบสนองฉุกเฉิน จัดทำระบบเฝ้าติดตามและตรวจสอบของทีม สรุปและคาดการณ์อันตรายที่อาจเกิด ปรับปรุงการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามและแรงกดดัน
	Mitigation	<ul style="list-style-type: none"> Policy of explanation, apology and support for injured patients Rapid response to physical harm Psychological support for patients and families Peer to peer support programmes for staff Formal support and mentoring for staff Insurance of staff and organisation against claims Proactive response to complaints and claims Proactive response to media Open dialogue with regulators 	<p>Mitigation</p> <ul style="list-style-type: none"> นโยบายการอธิบาย ขอโทษ และช่วยเหลือผู้เสียหาย การตอบสนองอย่างเร่งด่วนต่อ physical harm การช่วยเหลือด้านจิตใจแก่ผู้ป่วยและครอบครัว การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ (ทางการ/เพื่อนช่วยเพื่อน) การทำประกัน การตอบสนองคำร้องเรียนในเชิงรุก การตอบสนองต่อสื่อในเชิงรุก การเจรจากับผู้ควบคุม

ตัวอย่างการวางแผนตอบสนองความเสี่ยง



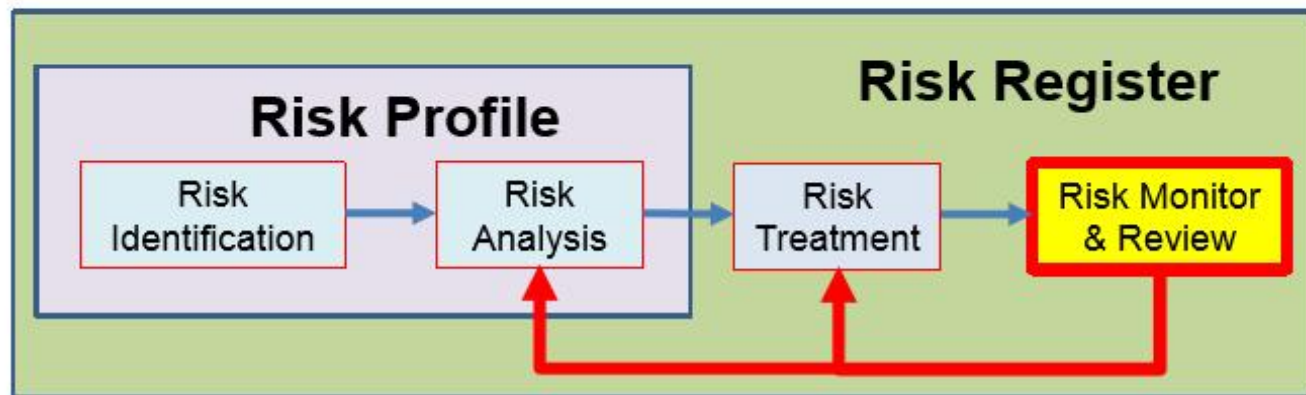
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1. ตกลงร่วมกันในการเลือกกลยุทธ์ที่จะใช้ตอบสนองความเสี่ยง
2. กำหนด Risk Owner และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ
3. กำหนดปฏิบัติการที่ชัดเจนที่จะนำไปปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่เลือกไว้
4. กำหนดอาการและสัญญาณเตือนที่จะบ่งบอกว่ามีเหตุการณ์เกิดขึ้น
5. จัดสรรงบประมาณและกำหนดเวลาปฏิบัติการ
6. วางแผนสำรองรับมือเมื่อเกิดอุบัติการณ์ และการสั่งใช้แผน
7. ระบุความเสี่ยงที่คาดว่าจะยังเหลืออยู่

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)

- คือการกำกับดูแล ตรวจสอบและสังเกตอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น เพื่อประเมินว่าจะบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่

การทบทวนความเสี่ยง (Risk Review)

- คือการพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสม เพียงพอ และได้ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Monitoring & Review

	Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
1							
2							
3							active/closed
4							
5	A01					0	
6						0	
7						0	
8							
9							

risk owner

คือบุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับ authority เพื่อจัดการกับความเสี่งใดความเสี่ยงหนึ่ง และออกหน้ารับผิดชอบ (accountable) ในการรับทำหน้าทีดังกล่าว

Residual risk

คือความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังจากที่นำ risk treatment option ไปปฏิบัติ

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)

Residual Risk Level

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่
ระดับความเสี่ยงในรอบเวลาต่อไป

Risk Monitoring

Compliance, problems, incidents
มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
มีปัญหาลุ่สรรคอะไรในการปฏิบัติ
ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

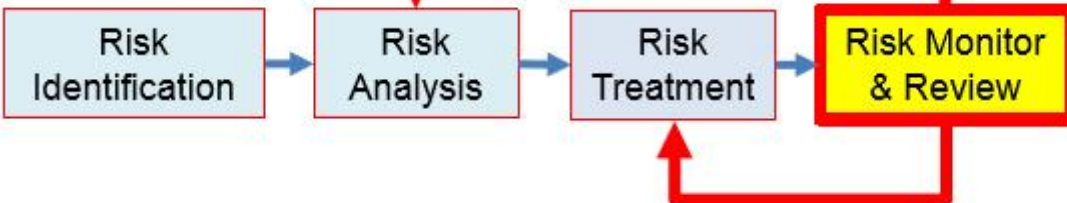
Review of Risk Treatment Plan

ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไร

มอบให้สมาชิกในทีมคนหนึ่ง (หรือคณะกรรมการ)

เป็น risk owner (เจ้าภาพที่จะติดตาม)

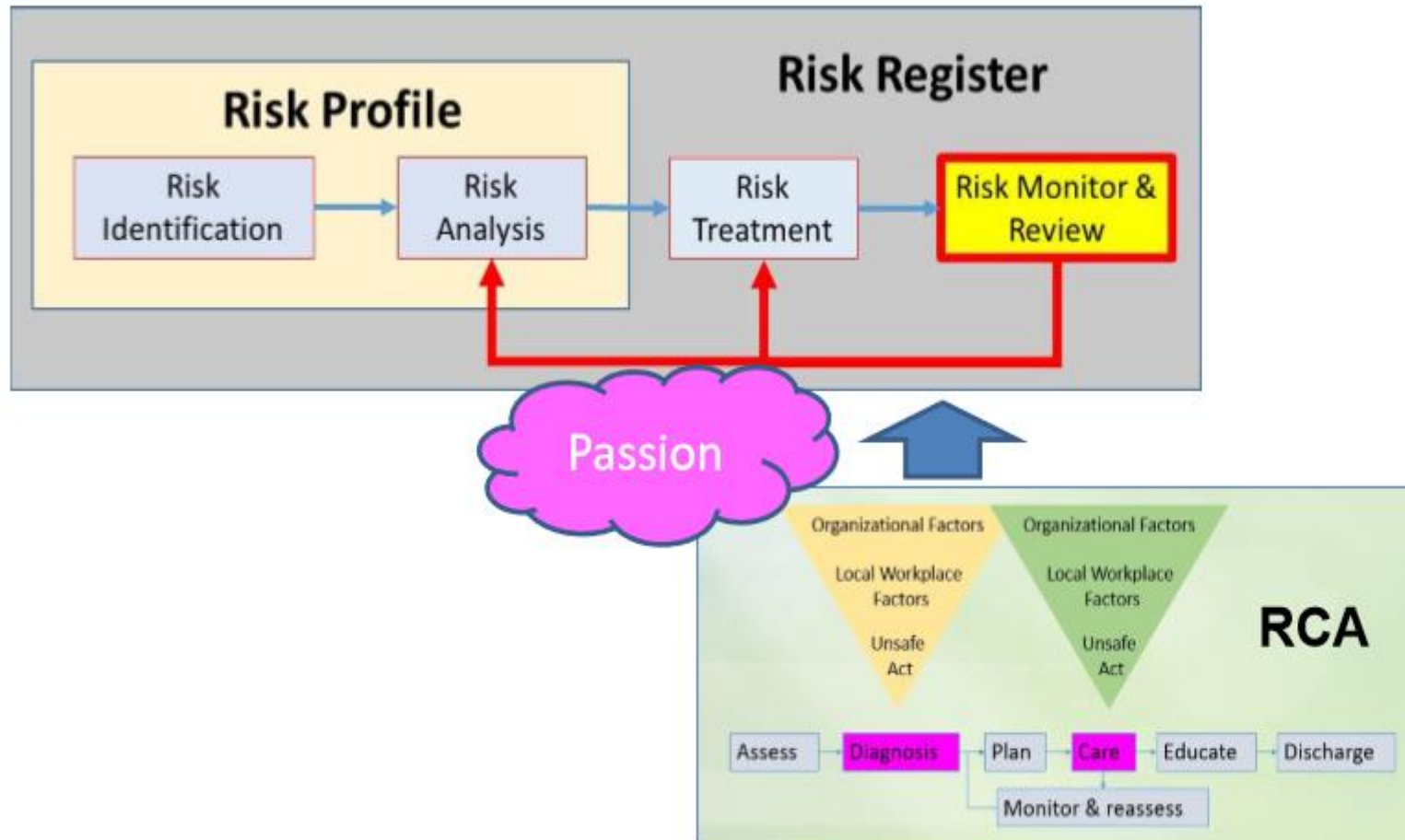
กำหนดความถี่ที่จะติดตาม



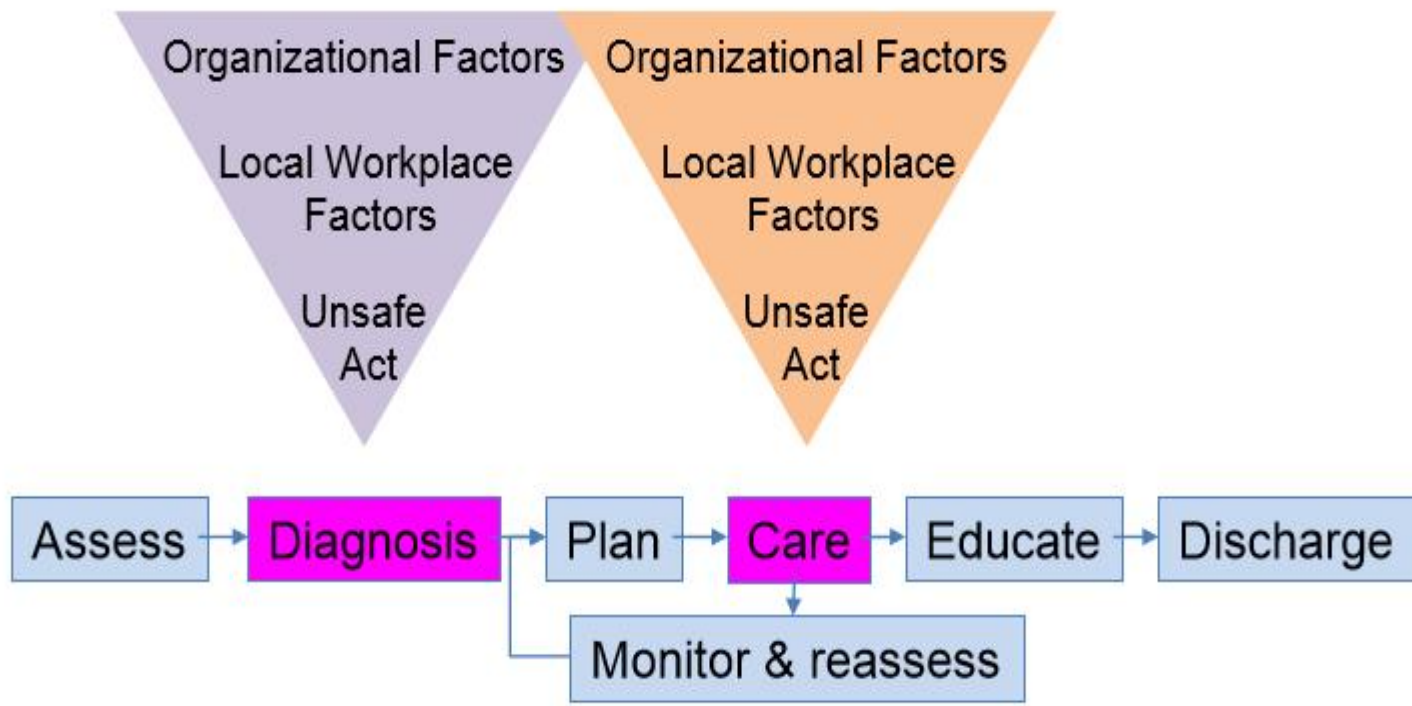
ทำและใช้ RCA อย่างมี Passion



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



หา Swiss Cheese ในสองระนาบให้พบ





แล้วไปให้ถึงปัจจัยองค์กรในแต่ละจุด เพื่อรวมมาปรับมาตรการป้องกันความเสี่ยง

Local Workplace Factors	Organizational Factors
ลักษณะของผู้ป่วยมีผลต่อการเกิด AE หรือไม่	แนวทางอะไรที่ควรมีสำหรับผู้ป่วยที่มีลักษณะนี้
บุคลากรมีความเหนื่อยล้า เครียด เสียสมาธิ หรือไม่	การจัดระบบงานและสิ่งแวดลอมอะไรที่จะป้องกันได้
บุคลากรมีความรู้และทักษะเพียงพอหรือไม่	การฝึกอบรมและการให้ข้อมูลอะไรบ้างที่จำเป็น ระบบเตือน (reminder system) อะไรที่จะช่วยได้
สมาชิกในทีมมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่หรือไม่	มีการมอบหมายงานอย่างไร
สมาชิกในทีมได้รับข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่	แนวทางการบันทึกข้อมูล การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลระหว่างสมาชิกที่จะช่วยป้องกันได้ควรเป็นอย่างไร
เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่ มีความพร้อมหรือไม่	ระบบการจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่/ สิ่งแวดลอม อะไรที่ช่วยได้ มีทรัพยากรอะไรที่ต้องการเพิ่ม
	ระบบการติดตามกำกับและตอบสนองเป็นอย่างไร
	การออกแบบระบบงานเื่อต่อการทำงานที่ปลอดภัยหรือไม่
	มีนโยบายอะไรที่เป็นอุปสรรคในเรื่องนี้
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร

Risk Management Process & DALI



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



มองภาพรวม มองความเป็นทั้งหมด



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

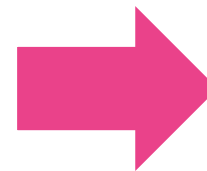
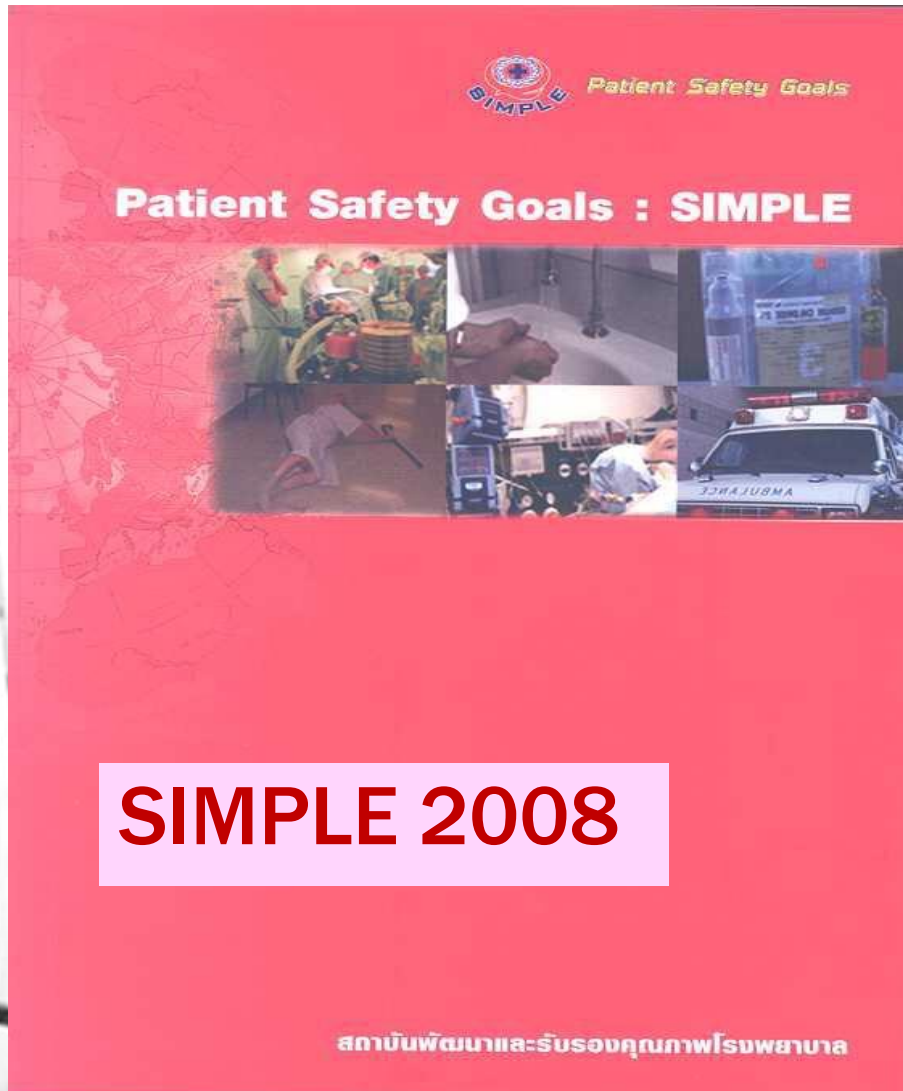
1. รวบรวมรายการความเสี่ยงจากทุกแหล่งที่มี เช่น Risk Profile, PSG: SIMPLE, รายงานอุบัติการณ์, การทบทวนเวชระเบียน, MM conference, ฯลฯ
2. วิเคราะห์ระดับโอกาสเกิดและผลที่จะตามมาของทุกความเสี่ยง เหมือนกับที่เราทำใน Risk Profile
3. คำนวณระดับความเสี่ยงด้วยการเอาโอกาสเกิดกับผลที่จะตามมา บวกหรือคูณกัน
4. แบ่งรายการความเสี่ยงนับร้อยๆ เป็นสามกลุ่ม กลุ่มที่สำคัญสูง กลุ่มที่สำคัญปานกลาง และกลุ่มทั่วไป

มากเท่าไรก็จัดการได้ตามระดับความเสี่ยง

- **กลุ่มที่สำคัญสูง** ร่วมกันกำหนด/ทบทวนแนวทางป้องกัน และการเตรียมพร้อมตอบสนองเมื่อเกิดเหตุ มอบหมายผู้ทำหน้าที่ risk owner มีหน้าที่ทบทวนการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน ระดับอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น และพิจารณาว่าควรเพิ่มมาตรการป้องกันอย่างไร ทบทวนอย่างน้อยทุก 3 เดือน จำนวนความเสี่ยงในรายการนี้ พิจารณาจากจำนวนความเสี่ยงที่สำคัญสูง ร่วมกับจำนวนคนที่จะมาทำหน้าที่ risk owner
- **กลุ่มที่สำคัญปานกลาง** มอบให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงนั้นๆ ทบทวนมาตรการป้องกัน และทำหน้าที่ risk owner ทบทวนเหมือนกลุ่มที่สำคัญสูง แต่ความถี่ของการทบทวนอาจจะห่างกว่าความเสี่ยงที่สำคัญสูง
- **กลุ่มความเสี่ยงทั่วไป** อาจจะมีโอกาสพบน้อย ความรุนแรงน้อย ตรวจสอบว่ามีมาตรการป้องกันอยู่ในคู่มือแล้วหรือไม่ ถ้ามีก็หาวิธีการสื่อสารและทำให้มั่นใจว่ามีการรับรู้และปฏิบัติ (ซึ่งกลุ่มนี้คาดว่าจะมีมากที่สุด)

ด้วยแนวทางเช่นนี้ จะรับมือความเสี่ยงได้ทุกรายการ ตั้งเป้ากวาดให้หมดใน 3 เดือน

Patient Safety Goals



(SIMPLE)² 2018

Personnel unhappy and unsafety



Second Victim

Alleviating "Second Victim" Syndrome: How We Should Handle Patient Harm

By Carolyn M. Clancy, M.D., Director, Agency for Healthcare Research and Quality

Commentaries by AHRQ director, Dr. Carolyn Clancy, and other staff members.

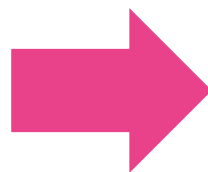
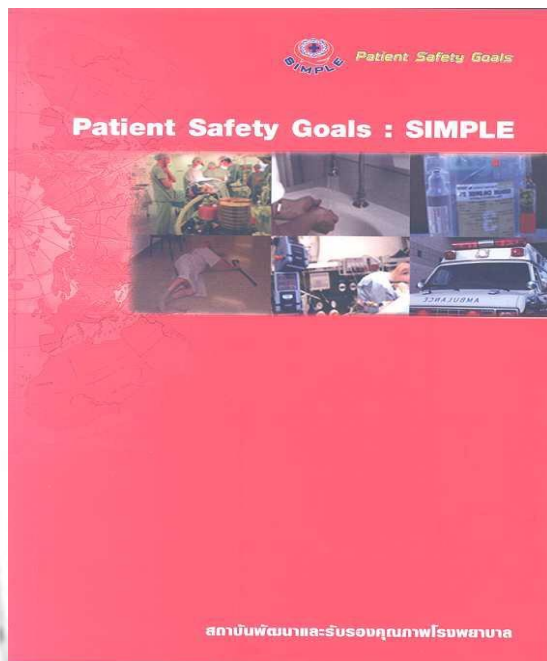
Physicians, nurses, and other clinicians who are connected to these events often feel somehow responsible. Emotional trauma is frequent. Patient safety expert Albert Wu, M.D., M.P.H., has coined a term for such clinicians: "second victims." According to Dr. Wu, the burden that health care providers feel after a patient is harmed, manifesting in anxiety, depression, and shame, weighs so heavily on providers that they themselves are wounded by the event.

The tragic case of Kimberly Hiatt is illustrative. Ms. Hiatt was a nurse in the cardiac intensive care unit at Seattle Children's Hospital who last September mistakenly overdosed an 8-month-old patient with calcium chloride. The patient died. Ms. Hiatt, a nurse with 24 years experience, immediately reported the event to colleagues. She suffered professionally from the experience (although the details surrounding that remain in dispute) and faced an investigation. Six months after the event, Ms. Hiatt committed suicide.³



Patient Safety Goals

2P Safety-SIMPLE)² 2018

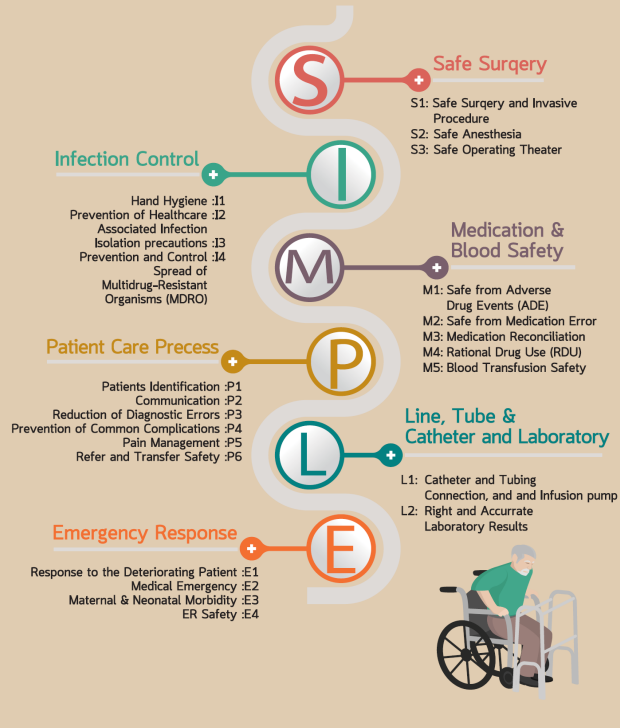


SIMPLE 2008

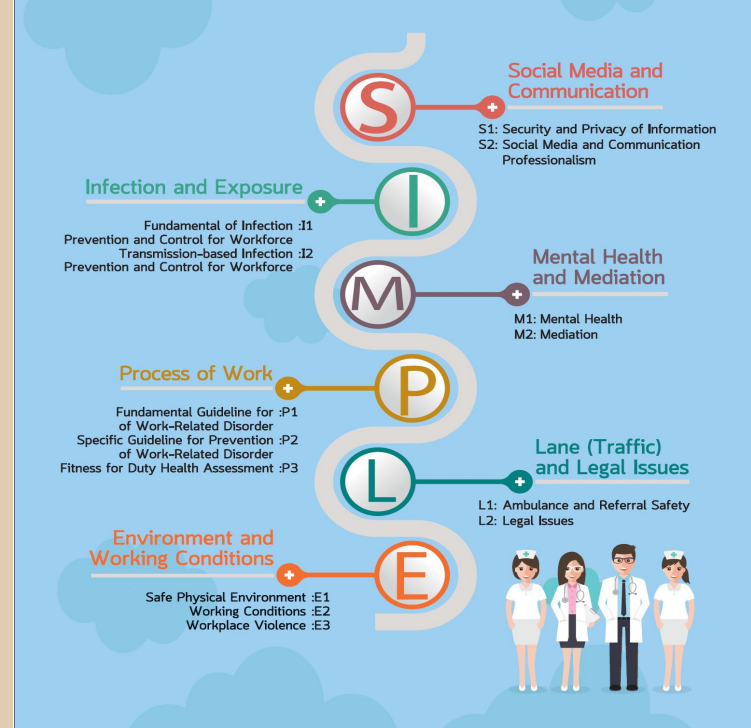
2P Safety – SIMPLE 2018



Thailand Patient Safety Goals



Thailand Personnel Safety Goals



Thailand Personnel Safety Goals

I-5.1 ค. สุขภาพและความปลอดภัย
เจ้าหน้าที่

S

Social Media and Communication

S1: Security and Privacy of Information
S2: Social Media and Communication Professionalism

S2: I-4.2 ข.(3) การส่งข้อมูล
ผู้ป่วยโดยสื่อสังคมออนไลน์

Infection and Exposure

Fundamental of Infection :I1
Prevention and Control for Workforce
Transmission-based Infection :I2
Prevention and Control for Workforce

I

Mental Health and Mediation

M1: Mental Health
M2: Mediation

L2: II-5.1 ก. (3) การบันทึกเวช
ระเบียน

Process of Work

Fundamental Guideline for :P1
of Work-Related Disorder
Specific Guideline for Prevention :P2
of Work-Related Disorder
Fitness for Duty Health Assessment :P3

P

Lane (Traffic) and Legal Issues

L1: Ambulance and Referral Safety
L2: Legal Issues

L1: III-6 (3) ยานพาหนะที่ใช้
ในการส่งต่อผู้ป่วย

Environment and Working Conditions

Safe Physical Environment :E1
Working Conditions :E2
Workplace Violence :E3

E



Thailand Patient Safety Goals

S

Safe Surgery

- S1: Safe Surgery and Invasive Procedure
- S2: Safe Anesthesia
- S3: Safe Operating Theater

S: III-4.3 ข.(4) การป้องกันการผ่าตัดผิดคน ผิดข้าง ผิดตำแหน่ง ผิดหัตถการ

Infection Control

I

P1: III-1 (8) การบ่งชี้ผู้ป่วยอย่างถูกต้อง

M

Medication & Blood Safety

- M1: Safe from Adverse Drug Events (ADE)
- M2: Safe from Medication Error
- M3: Medication Reconciliation
- M4: Rational Drug Use (RDU)
- M5: Blood Transfusion Safety

M2: II-6.2 ก.(2) medication reconciliation

Patient Care Preventions

P

- Patients Identification :P1
- Communication :P2
- Reduction of Diagnostic Errors :P3
- Prevention of Common Complications :P4
- Pain Management :P5
- Refer and Transfer Safety :P6

P3: III-2 ค.(4) การลดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยโรค

L

Line, Tube & Catheter and Laboratory

- L1: Catheter and Tubing Connection, and and Infusion pump
- L2: Right and Accurate Laboratory Results

E

- E1
- E2
- E3
- E4

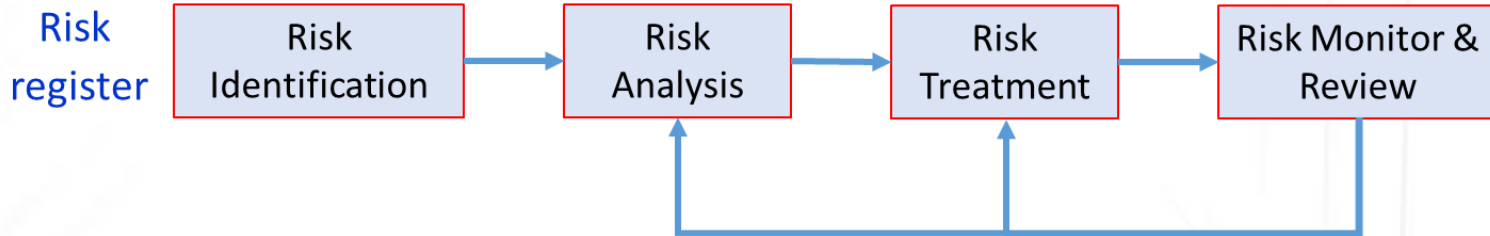


Proactive Risk Management โดยใช้ Risk Register ร่วมกับเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ

PSG: SIMPLE
Past incidents
Med Rec review
FMEA
Process analysis
Clinical risk

Gap analysis
HFE
Human-centered
design
Patient/customer
experience

Incident report
Trace
KPI monitoring
RCA & redesign



Risk Identification			Risk Analysis			Risk Monitoring & Review							
Risk ID	Risk Title	Risk Description	Quarter	Likelihood (frequency) 1-5	Consequence (Impact) 1-5	Risk Level	Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
A01			Q1									0	active/closed
			Q2									0	
			Q3									0	
			Q4									0	

Risk Treatment Plan		Risk Monitor & Control		Risk Mitigation		QI Plan	
Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control		Risk Mitigation		QI Plan	
A01							

Patient Safety Goal/Guide



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1. เพื่อนำแนวคิดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม
2. เพื่อชี้้นำประเด็นความปลอดภัยที่สำคัญ
3. เพื่อให้เกิดชุมชนที่สั่งสมความรู้และนำมาแลกเปลี่ยนกัน
4. เพื่อแนะนำแนวปฏิบัติบนฐานข้อมูลวิชาการ
5. เพื่อให้สามารถประเมินความก้าวหน้าและความสำเร็จในการพัฒนา



Risk Register

ทะเบียนความเสี่ยงที่มีชีวิต

Gap Analysis

วิเคราะห์ส่วนขาด

Human-Centered Design

ออกแบบโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลาง

KPI Monitoring

ติดตามตัวชี้วัดสำคัญ

Trigger Tool

ใช้ Trigger หาเวชระเบียนมาทบทวน

Trace

ตามรอยดูการปฏิบัติจริง

Risk Register



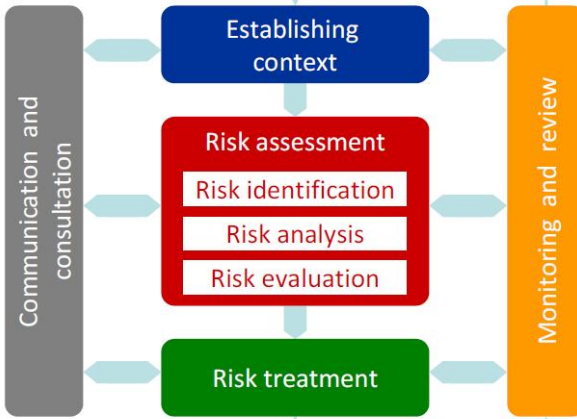
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Identification			Risk Analysis			
Risk ID	Risk Title	Risk Description	Quarter	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
				1-5	1-5	
A01			Q1			0
			Q2			0
			Q3			0
			Q4			0

Risk Monitoring & Review						
Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
						active/closed
A01						

- มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
- มีปัญหาอุปสรรคอะไร
- ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
- ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไรบ้าง

Risk Treatment Plan				
Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation	QI Plan
	มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย	เพื่อหาค่าคอมใหม่ๆ หรือทำให้ดีขึ้น
A01				



SIMPLE & Risk Identification



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Identification

	Risk ID	Source	Date Added	Risk Title	Risk Description
1					
2					
3					
4					
5	A01		13/06/17		
6					
7					
8					
~					

ทดลองปฏิบัติ: เลือก SIMPLE 1-2 ตัวมาใส่ใน Risk Register
เมื่อกลับไป รพ.: นำ SIMPLE ทุกตัวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของเรา
มาระบุเป็นความเสี่ยงใน Risk Register

SIMPLE & Risk Analysis



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Description	Risk Analysis			
	Quarter	Likelihood (frequency)	Consequence (Impact)	Risk Level
		1-5	1-5	
	Q1			0
	Q2			0
	Q3			0
	Q4			0

ทดลองปฏิบัติ:

วิเคราะห์โอกาสที่ความเสี่ยงดังกล่าวจะกลายเป็นอุบัติการณ์
วิเคราะห์ผลกระทบหรือความรุนแรงของอุบัติการณ์หากเกิดขึ้น
ประมาณการโดยให้คะแนน 1-5 (1=ต่ำสุด, 3=ปานกลาง, 5=สูงสุด)
บวกคะแนนทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น Risk Level
ทดลองทำกับ SIMPLE ที่เลือกมาทั้งหมด

SIMPLE & Risk Treatment Plan



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

	Risk Treatment Plan			QI Plan
	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation	QI Plan
	มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย	เพื่อหาคำตอบใหม่ๆ หรือทำให้ดีขึ้น
1				
2				
3				
4				
5	A01			
6				
7				
8				
9				
10				
11				

ทดลองปฏิบัติ: เขียนแผนรับมือกับความเสี่ยงในประเด็นต่อไปนี้

Risk transfer: ถ่ายโอนความเสี่ยงให้คนอื่น ถ้าคิดว่าไม่คุ้มที่จะทำเอง

Risk prevention: ศึกษาแนวทางใน SIMPLE

Risk control: ควบคุมการกระทำบางอย่างเพื่อลดความเสี่ยง

Risk monitor: จะติดตามตัวชี้วัดหรือข้อมูลอะไรเพื่อตรวจจับโอกาสเกิดอุบัติการณ์ได้เร็วขึ้น หรือรับทราบสถิติการเกิดอุบัติการณ์

QI Plan: เพื่อหาคำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการป้องกันอุบัติการณ์

SIMPLE & Risk Monitoring/Review



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk Monitoring & Review							
	Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level	Risk Status
1							
2							
3							active/closed
4							
5	A01					0	
6						0	
7						0	
8							
9							

ทดลองปฏิบัติ:

มอบให้สมาชิกในทีมคนหนึ่งเป็น risk owner (เจ้าภาพที่จะติดตาม)

กำหนดความถี่ที่จะติดตาม

พิจารณาว่าทำอย่างไรจะได้ข้อมูลเหล่านี้

- มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไร
- ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
- ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไรบ้าง

หน้าที่ของ Risk Owner

ทบทวนจำนวน อัตรา แนวโน้มการเกิดอุบัติการณ์

Compliance ของการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน

ความเหมาะสมและเพียงพอของมาตรการป้องกัน

Knowledge-Practice Gap Analysis



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

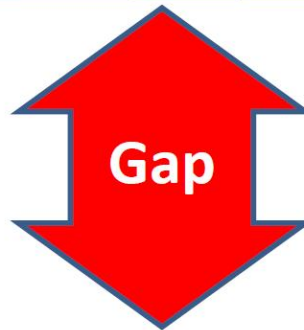
Recommendation

Current/Actual Practice

Desired Practice

Action Plan

- A. Initial Resuscitation
- B. Screening for sepsis & performance improvement
- C. Diagnosis
- D. Antimicrobial Therapy
- E. Source control
- F. Infection Prevention

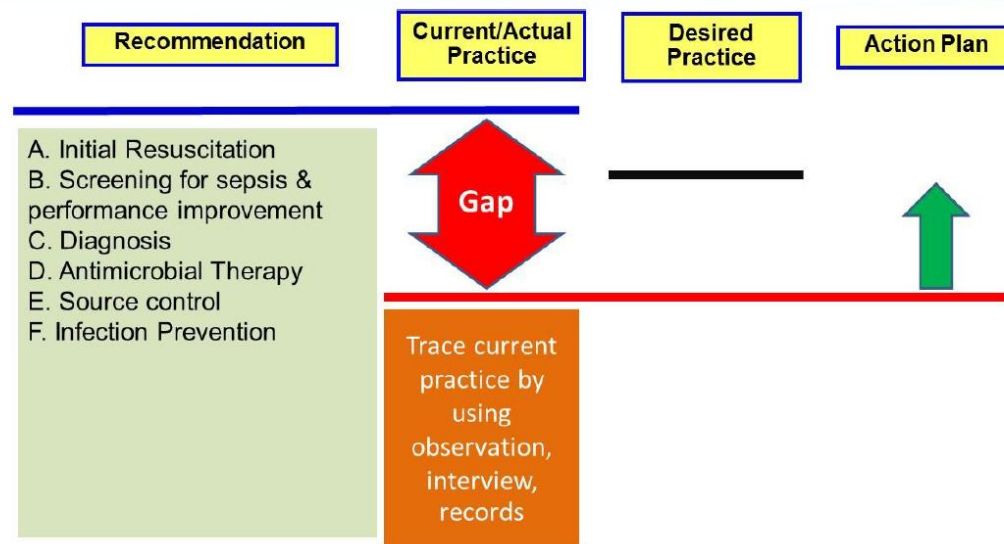


Trace current practice by using observation, interview, records

Knowledge-Practice Gap Analysis



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



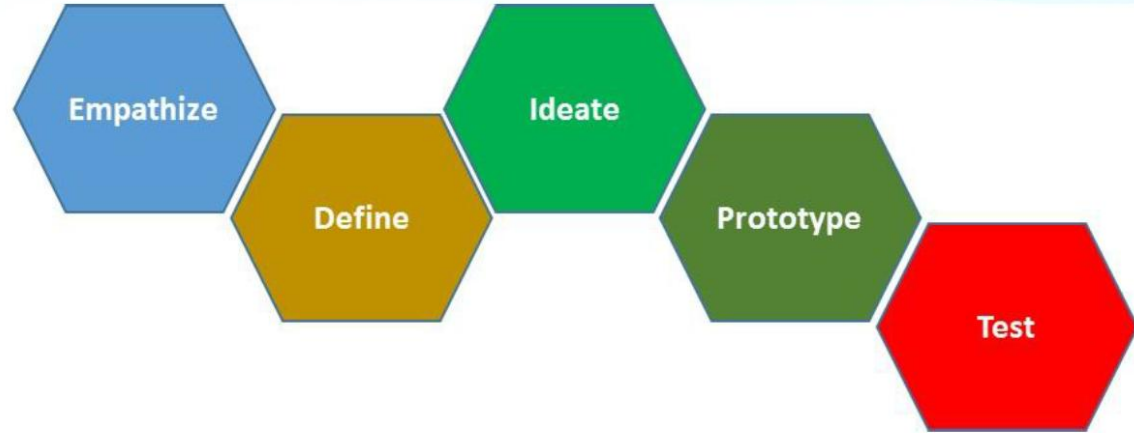
ทดลองปฏิบัติ:

1. ทบทวนแนวทางใน SIMPLE
2. พูดคุยหรือไปดูหน้างานว่าการปฏิบัติที่ทำอยู่เป็นอย่างไร
3. ระบุความแตกต่างระหว่างข้อแนะนำกับสิ่งที่ทำจริง
4. กำหนดระดับที่สามารถปรับปรุงได้ในขั้นแรก
5. วางแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุง

SIMPLE & Human-centered Design



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



ทดลองปฏิบัติ:

1. สมมติเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้แนวทางใน SIMPLE ที่กลุ่มเลือกมา
2. ระดมสมองว่ามีจุดจืด (pain point) อะไรบ้าง
3. กำหนดเป้าหมายว่าจะช่วยเหลือคนทำงานเพื่อลดจุดจืดดังกล่าว
4. ระดมสมองว่าจะทำอย่างไรได้บ้าง
5. เอาความคิดที่ระดมสมองได้มาทดสอบ
6. ดำเนินการทดสอบและรับเสียงสะท้อนจากผู้ใช้



ทดลองปฏิบัติ:

1. นำ **PSG** มาพิจารณาว่าถ้าทำได้สำเร็จ จะเห็นภาพอะไร
2. กำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับเป้าหมายและภาพที่ต้องการเห็น
3. เขียน **operational definition** ของตัวชี้วัดดังกล่าว
4. วางแผนเก็บข้อมูล เช่น จะสุ่มตัวอย่างอย่างไร
5. วางแผนใช้ประโยชน์จากข้อมูล

ทดลองปฏิบัติ:

1. นำ **PSG** มาพิจารณาว่าจะสามารถพบอุบัติการณ์หรือปัญหาได้จากการทบทวนเวชระเบียนหรือไม่
2. ถ้าสามารถพบได้ จะใช้อะไรเป็นตัวส่งสัญญาณ (trigger) เพื่อใช้เป็นข้อบ่งชี้ในการเลือกเวชระเบียนมาทบทวน
3. จะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ตัดสินว่ามีอุบัติการณ์เกี่ยวกับ **PSG** ที่เลือกมา
4. จะตั้งคำถามอะไรเพื่อให้สืบสาวไปถึง **root cause**



ทดลองปฏิบัติ:

1. นำ **PSG** มาพิจารณาว่าถ้าจะตามรอยที่หน่วยงานจะไปดูอะไรบ้าง
 - จะคุยกับผู้ป่วยว่าอย่างไร
 - จะคุยกับบุคลากรว่าอย่างไร
 - จะดูเอกสารการบันทึกระหว่างการปฏิบัติงานอะไร
 - จะดูอุปกรณ์เครื่องมือประกอบการปฏิบัติงานอะไร

Risk Register

1. การระบุความเสี่ยง (Identify Risk)
2. การประเมินความเสี่ยงเชิงคุณภาพ (Qualitative Risk analysis) และเชิงปริมาณ (Quantitative Risk analysis)
3. การกำหนดแผนในการตอบสนองความเสี่ยง (Plan Risk Treatment Strategies)
4. การเฝ้าระวัง ติดตาม ควบคุมความเสี่ยง (Monitor & Control Risk)

1. การระบุความเสี่ยง (Identify Risk)

Risk Identification

Risk ID	Source	Date Added risk	Risk Title ระบุชื่อ Risk ไม่ชื่อ Incident	Risk Description ระบุคำอธิบาย Risk ไม่ต้องไม่บอกรายละเอียดของอุบัติการณ์
1 Clinic	Risk online	6 มีนาคม 2561	มารดาเสียชีวิต จาก Severe PIH	หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะความดันโลหิตสูงรุนแรงและเสียชีวิต
2 Clinic	Incident report	9 มิถุนายน 2561	VAP	ผู้ป่วยที่มารักษาและมีภาวะปอดติดเชื้อ ภายหลังใส่ท่อช่วยหายใจ 48 ชั่วโมง
3 Non Clinic	Walk round	5 สิงหาคม 2561	คานอาคาร 2 ชั้น ช้ำรูด	เสาคานของอาคารช้ำรูด มีสภาพสภาพที่ไม่ปลอดภัย

2.การประเมินความเสี่ยง (Risk analysis)

Risk Identification			Risk Analysis			
Risk ID	Risk Title	Risk Description	Quarter	Likelihood 1-5	Consequence 1-5	Risk level
1 Clinic	มารดาเสียชีวิต จาก Severe PIH	หญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะความดัน โลหิตสูงรุนแรง และเสียชีวิต	1	3	5	8
			2			
			3			
			4			
2 Clinic	VAP	ผู้ป่วยมารักษาใน ICU มีภาวะ ปอดติดเชื้อ หลังใส่ท่อช่วย หายใจ 48 ชั่วโมง	3	1	3	4
3 Non Clinic	คานอาคาร 2 ชั้น ช้ำรูด	เสาคานของอาคารช้ำรูด มี สภาพสภาพที่ไม่ปลอดภัย	3	1	5	6

3. แผนในการตอบสนองความเสี่ยง (Plan Risk Treatment Strategies)

Risk Treatment Plan				QI Plan
Risk ID	Risk Transfer & Prevention (มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง)	Risk Monitoring & Control (การติดตามและวิธีควบคุม) หรือ KPI	Risk Mitigation (แนวทางบรรเทาความเสียหาย) ระบุวิธีการช่วยเหลืออย่างไร	QI Plan (เพื่อหาคำตอบใหม่ หรือทำให้ดีขึ้น)
1 Clinic	<ul style="list-style-type: none"> • การคัดกรองหญิงตั้งครรภ์ที่มีความดันโลหิตสูง ในเชิงป้องกันที่ ANC • การปรึกษาอายุรแพทย์ ในการรักษาภาวะฉุกเฉินทางอายุรกรรมของมารดา PIH 	<ul style="list-style-type: none"> • ติดตามผลการดูแลรักษา PIH ทุกราย • LR เฝ้าระวัง PIH ในกลุ่ม No ANC 	<ul style="list-style-type: none"> • ปรึกษาอายุรแพทย์ ร่วมดูแลรักษาตัว • ทีมใกล้เคียง 	<ul style="list-style-type: none"> • เชื่อมโยงกับ รพ.สต. ในกานค้นหาหญิงตั้งครรภ์ • ทบทวน PIH ทุกราย โดย PCT สูตินรีเวชกรรม
2 Clinic	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการใช้ VAP bundle เพื่อป้องกันการติดเชื้อ • ใช้ weaning protocol และ Early weaning เพื่อเฝ้าระวังการติดเชื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> • ICN ติดตามการเกิด VAP ทุกเดือน 	<ul style="list-style-type: none"> • แนวทางการรักษา VAP • มาตรการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> • กำกับติดตามการปฏิบัติตาม VAP Bundle • ทบทวนอัตราการเกิด VAP ทุกเดือน
3 Non Clinic	<ul style="list-style-type: none"> • เคลื่อนย้ายหน่วยงานทันที • ดำเนินการตามระบบวิศวกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> • ตรวจสอบโครงสร้างอย่างครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> • ย้ายผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่เร่งด่วน 	<ul style="list-style-type: none"> • แก้ไขปรับปรุงและวางระบบการตรวจสอบโครงสร้างทุกอาคาร

4.การเฝ้าระวัง ติดตาม ควบคุมความเสี่ยง (Monitor & Control Risk)

Risk Monitoring & Review

Risk ID	Risk Owner	Risk Frequency ความถี่ในการทบทวน	Date Last Review การทบทวนครั้งสุดท้าย วันที่ ตามรอยล่าสุด ตามQuarter	Result of Review ผลการทบทวน ใส่ผลของการ Review สัมพันธ์กับมาตรการป้องกัน	Residual Risk Level ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่	Risk Status (Active or Close)
1 Clinic	คุณ ระเบียบ	ทบทวนการดูแลมารดา PIH ทุกราย ทุก 3 เดือน	12 สิงหาคม 2561	พบ PIH = 4 ราย พบว่า มารดามาฝากครรภ์ ล่าช้า และมีประวัติ HT	8	Active
2 Clinic	คุณสะอาด	ทุก 3 เดือน	30 ตุลาคม 2561	พบ VAP 5 ราย ใน 4 เดือนพบว่า การปฏิบัติตาม VAP Bundle ยังไม่ เคร่งครัด	4	Active
3 Non Clinic	ENV	ทบทวนหลังการ ตรวจสอบโครงสร้าง ทุก 1 เดือน	8 สิงหาคม 2561	ความรุนแรงระดับ E Risk level 3	6	Active



บทบาทของหน่วยงานกับ Risk Register

คณะกรรมการระบบที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงแต่ระบบวิเคราะห์ กำหนดมาตรการป้องกัน และกำหนด risk owner

Risk owner พิจารณาสกิติอุบัติเหตุการณ์และผลการทำ RCA เพื่อทบทวนมาตรการป้องกัน

- (Registered) Risk
- (Registered) Risk
- (Registered) Risk

ระดับระบบงาน

(Registered) Risk

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง รวบรวมเป็นบัญชีความเสี่ยงกลางของ รพ.

- (Registered) Risk
- +
- Unit (Registered) Risk

ระดับหน่วยงาน

- หน่วยงานเลือกความเสี่ยงจากบัญชีความเสี่ยงกลางของ รพ.
- ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้
- รายงานและทำ RCA เมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์
- หน่วยงานระบุความเสี่ยงเพิ่มเติมวิเคราะห์ กำหนดมาตรการป้องกัน รายงานและทำ RCA เมื่อเกิดอุบัติเหตุการณ์
- ทำหน้าที่เป็น risk owner เพื่อทบทวนมาตรการป้องกัน

Corporate Risk

เป็นหน้าที่ของคณะผู้บริหารระดับสูง