



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

# New HA Standards: Risk management through risk register

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

2561



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# ประเด็นเรียนรู้

- ปัญหาหรือข้อห่วงกังวลเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง
- โครงสร้างของมาตรฐานใหม่เกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง
- หลักการของการบริหารความเสี่ยง (**Risk Management Principles**)
- ภาคปฏิบัติของการบันทึกการบริหารความเสี่ยงด้วยทะเบียนจัดการความเสี่ยง (**risk register**)
- การใช้ RCA มาสนับสนุนการติดตามและทบทวนความเสี่ยง (**risk monitor & review**)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# โครงสร้างของมาตรฐานใหม่ เกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง

## II-1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System )

องค์กรมีระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน เพื่อจัดการความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาเยือน.

### ก. ข้อกำหนดทั่วไป

3

#### การประเมินความเสี่ยง

ควรครอบคลุมการจัดการด้านยา การผลิตตอก หกล้ม อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การติดเชื้อ การระบาดตัวผู้ป่วย การส่งต่อข้อมูล โภชนาการ ความเสี่ยงจากการใช้เครื่องมือ ความเสี่ยงจากภาวะเจ็บป่วยในระยะยาว

4

การรายงานอุบัติการณ์ เหตุการณ์ ไม่พึงประสงค์ เหตุเกือบพลาด รายงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปฏิบัติการ ฝึกอบรม จัดทำบันทึก วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง ให้ข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบ

5

#### จัดการประเด็นความปลอดภัย ที่สำคัญ

ประเด็นที่องค์กรอนามัยโลกรับบุ เป้าหมายความปลอดภัยผู้ป่วยและ เจ้าหน้าที่ของประเทศไทย ออกแบบ สื่อสาร สร้างความตระหนักร นำไปปฏิบัติ

2

การสนับสนุนระบบ บริหารความเสี่ยง นโยบายบริหารความเสี่ยง แผนจัดการความเสี่ยง กระบวนการบริหารความเสี่ยง ทบทวนและปรับปรุง รายงานอุบัติการณ์ กำกับติดตาม ทบทวน

1

#### กรอบการบริหารความเสี่ยง

โครงหลัก การจัดการภายในองค์กร ความเสี่ยงที่จะจัดการ



### ข. ข้อกำหนดเฉพาะประเด็น

โปรแกรมสุขภาพและความ ปลอดภัยของบุคลากร

1

(I-5.1 c)

อาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอย อุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และวัสดุครุภัณฑ์

2

(II-3.1, 3.1, 6)

การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ เวชระเบียน

3

(II-4, 5)

4

# มีอะไรใหม่ในมาตรฐานระบบบริหารความเสี่ยง

- กรอบแนวคิดหรือองค์ประกอบหลักของระบบบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนขึ้น
  - โครงหลัก
  - การจัดการภายในองค์กร
  - ความเสี่ยงสำคัญ
  - การหมุน PDSA ของระบบบริหารความเสี่ยง
- องค์ประกอบสนับสนุนระบบบริหารความเสี่ยง
  - เครื่องมือใหม่คือ ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (risk register)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# การบริหารความเสี่ยง

## What :

Risk management คือชุดของกิจกรรมและวิธีการที่ใช้ในการชี้นำองค์กรและควบคุมความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจมีผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

## Why :

สถานพยาบาลมีความเสี่ยงจำนวนมาก หัวใจความเสี่ยงทั่วไปและความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วย การมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับมือกับความเสี่ยงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและเป็นที่ไว้วางใจของสังคม

## How:

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

# หลักการของการบริหารความเสี่ยง

- RM สร้างและปกป้องคุณค่า (values)
  - การป้องกันหรือลดโอกาสเกิดอันตรายแก่ผู้ป่วยคือการส่งมอบบริการที่มีคุณค่า
- RM เป็นส่วนหนึ่งของทุกระบวนการขององค์กร (all processes)
  - ทุกระบวนการมีความเสี่ยงแฝงอยู่ RM จึงควรครอบคลุมทุกระบวนการขององค์กร ตั้งแต่ระดับกลยุทธ์ถึงระดับปฏิบัติการ
- RM เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ (decision making)
  - ต้องตัดสินใจว่าจะยอมรับความเสี่ยงหรือไม่ จะรับมือกับความเสี่ยงอย่างไร จะบรรเทาความเสียหายอย่างไร
- RM แสดงออกถึงความไม่แน่นอนให้ชัดเจน (uncertainty)
  - ความเสี่ยงเป็นเรื่องของโอกาสเกิดอุบัติการณ์ ไม่สามารถบอกได้แน่นอนในแต่ละรายว่าจะเกิดหรือไม่ แต่สามารถคาดการณ์ให้ชัดเจนเป็นตัวเลขได้ว่ามีโอกาสเกิดขึ้นเท่าไร
- RM เป็นเรื่องของความเป็นระบบ มีโครงสร้างชัด ทันเวลา (systematic)
  - Systematic ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวางแผนเพื่อป้องกัน
  - โครงสร้างชัดคือชัดเจนว่าใครจะต้องทำอะไร เมื่อไร เช่น หน้าที่ของ risk owner กับ risk register
  - ทันเวลา คือทันเวลาในการรับรู้ความเสี่ยงและอุบัติการณ์ ทันเวลาในการปรับเปลี่ยนมาตรการป้องกัน

# หลักการของการบริหารความเสี่ยง

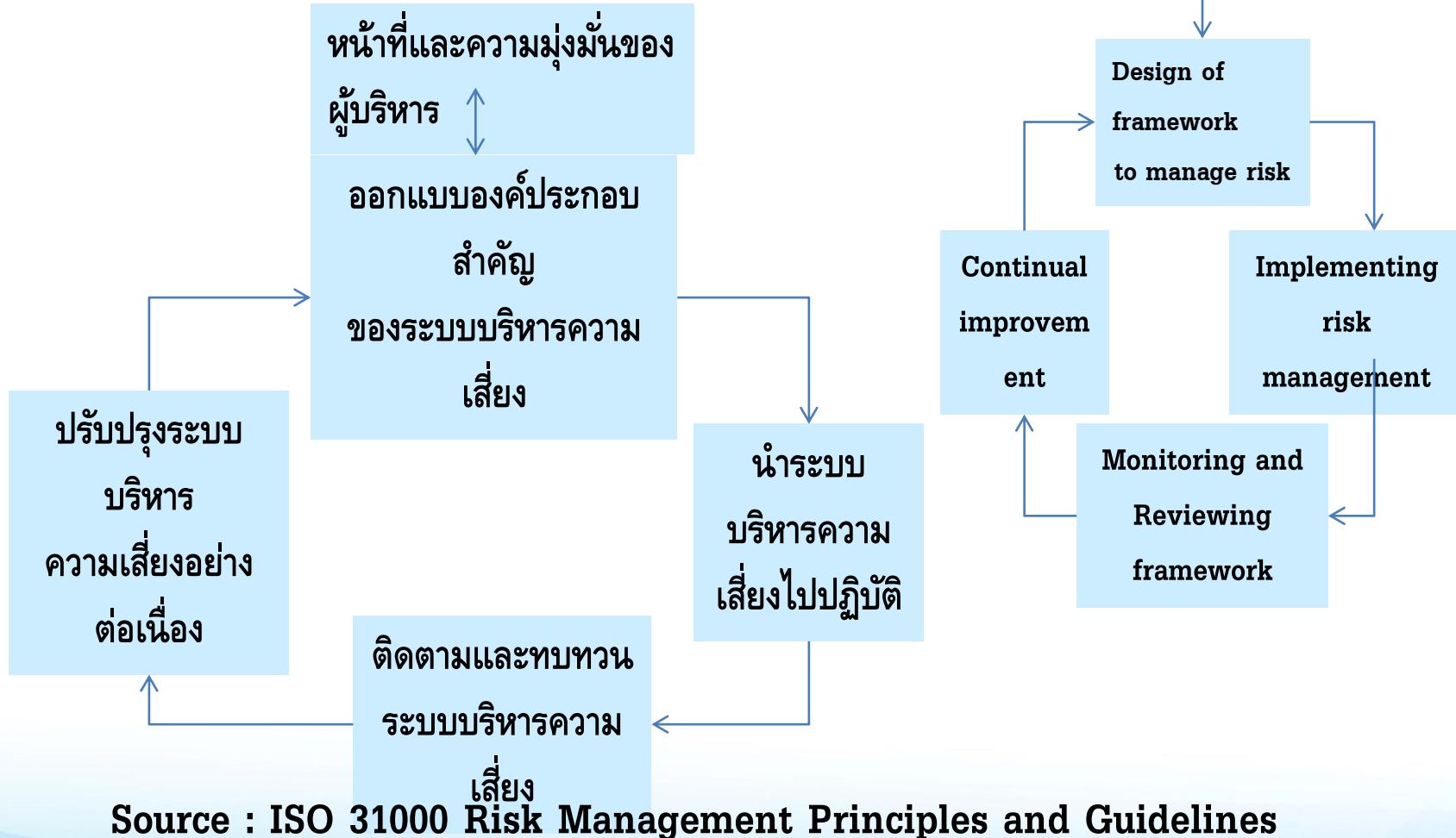
- RM อุยงบันพื้นฐานของสารสนเทศที่ดีที่สุดที่มีอยู่ (best information)
  - ใช้ข้อมูลที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ความเสี่ยง ในการเตรียมพร้อมรับมือระหว่างการทำงาน
- RM ปรับให้สอดคล้องกับบริบทและ risk profile (context)
  - ระบบ RM ต้องพิจารณาว่าบริบทองค์กรทำให้เกิดความความเสี่ยงอะไรบ้าง
  - แต่ละความเสี่ยงมีโอกาสเกิดอุบัติการณ์และรุนแรงเพียงใด
- RM นำปัจจัยด้านมนุษย์และวัฒนธรรมมาพิจารณา (human and cultural)
  - ปัจจัยมนุษย์ นำมาพิจารณาว่าจะก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างไร และจะออกแบบป้องกันอุบัติการณ์อย่างไร
  - ปัจจัยวัฒนธรรม เป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์กรที่ปลอดภัยยิ่งยวด
- RM มีความโปร่งใสและไม่กีดกัน (transparent & inclusive)
  - มีความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์ เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้
  - ทุกคนไม่ถูกกีดกันออกจากกระบวนการเรียนรู้ การระบุความเสี่ยงและแนวทางป้องกัน

# หลักการของการบริหารความเสี่ยง

- RM มีความเป็นพลวัต หมุนซ้ำ และตอบสนองการเปลี่ยนแปลง (dynamic)
  - มีการ update บัญชีรายการความเสี่ยงเมื่อจำเป็น
  - Risk register กำหนดให้มีวงรอบของการทบทวนที่ชัดเจน
- RM ช่วยให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กร (improvement)
  - การเรียนรู้จากอุบัติการณ์ นำมาสู่การปรับปรุงเพื่อป้องกัน
  - แม่ไม่เกิดอุบัติการณ์ ก็คิดถึงแผนการพัฒนามาตรการป้องกัน

# Risk Management Framework (ISO31000)

Framework = องค์ประกอบสำคัญ



# ความมุ่งมั่นต่อการบริหารความเสี่ยง

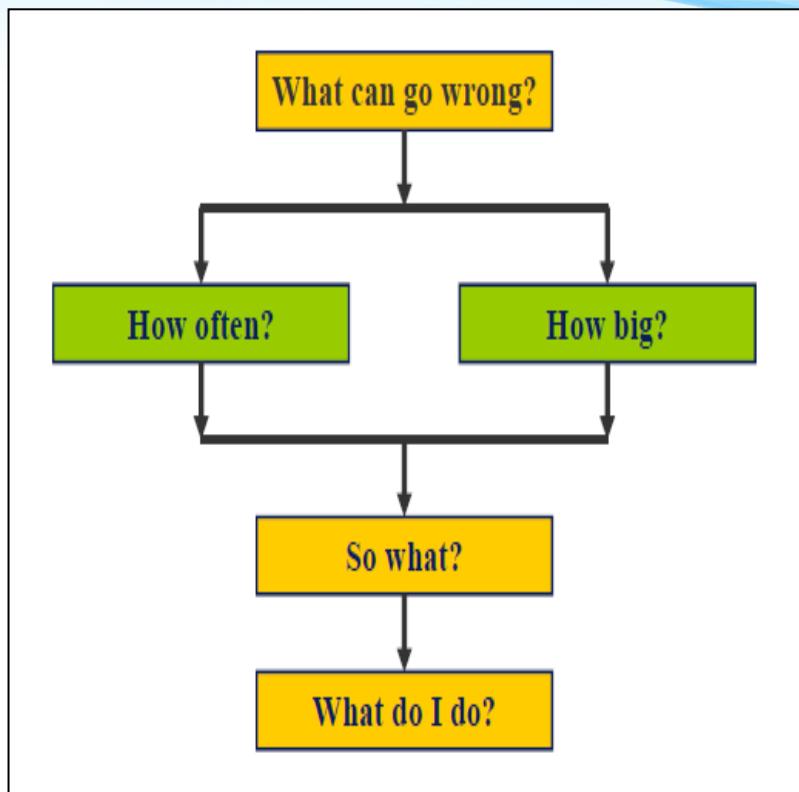
- กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- กำหนดตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการบริหารความเสี่ยง
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง
- มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง
- จัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารความเสี่ยง
- สื่อสารประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง
- สนับสนุนองค์ประกอบสำคัญในระบบบริหารความเสี่ยง  
ขององค์กร



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# นโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง

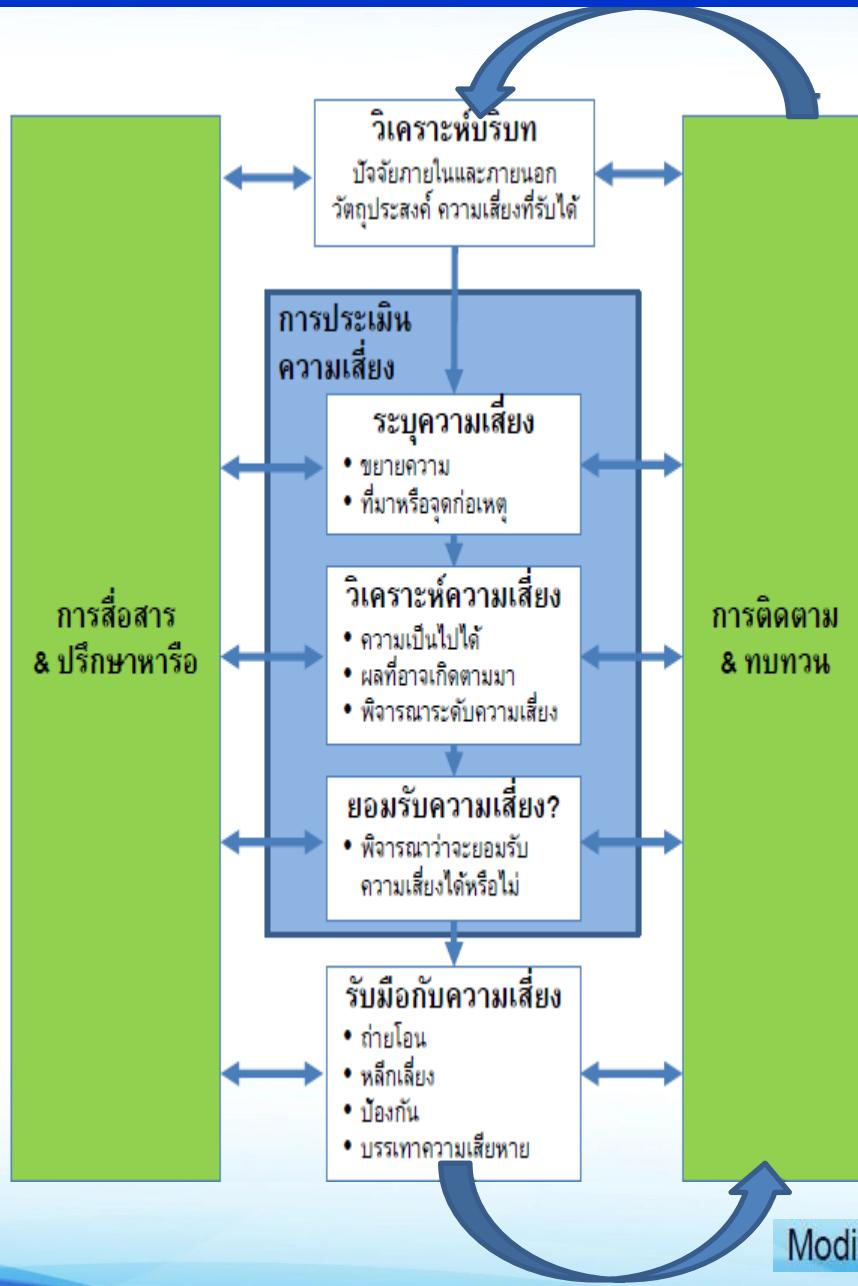
- **นโยบายบริหารความเสี่ยง (Risk management Policy)**  
เป็นข้อความที่ระบุความมุ่งมั่นและทิศทางขององค์กรในเรื่องการบริหารความเสี่ยง
- **แผนบริหารความเสี่ยง (Risk Management Plan)**
  - แผนระบุองค์ประกอบของการบริหาร แนวทาง และทรัพยากรที่จะใช้ในการบริหารความเสี่ยง
  - องค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยง : ระเบียบปฏิบัติ การปฏิบัติ หน้าที่รับผิดชอบ กิจกรรม (รวมทั้งลำดับขั้นและเวลา)
  - แผนบริหารความเสี่ยงอาจจัดทำเฉพาะสำหรับบริการ กระบวนการ โครงการ สำหรับหัวขององค์กร หรือบางส่วนขององค์กร



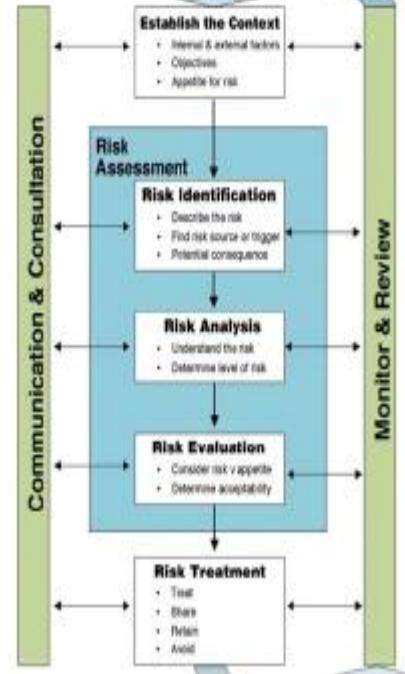
# ภาคปฏิบัติของการบริหารความเสี่ยง โดยใช้ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (Risk Register)

# กระบวนการบริหารความเสี่ยง

กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process) ประกอบด้วย การกำหนดบริบท การสื่อสารและปรึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุความเสี่ยง การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง การรับมือกับการความเสี่ยง การติดตามและทบทวนความเสี่ยง การประยุกต์นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ และแนวปฏิบัติที่ผู้บริหารกำหนด



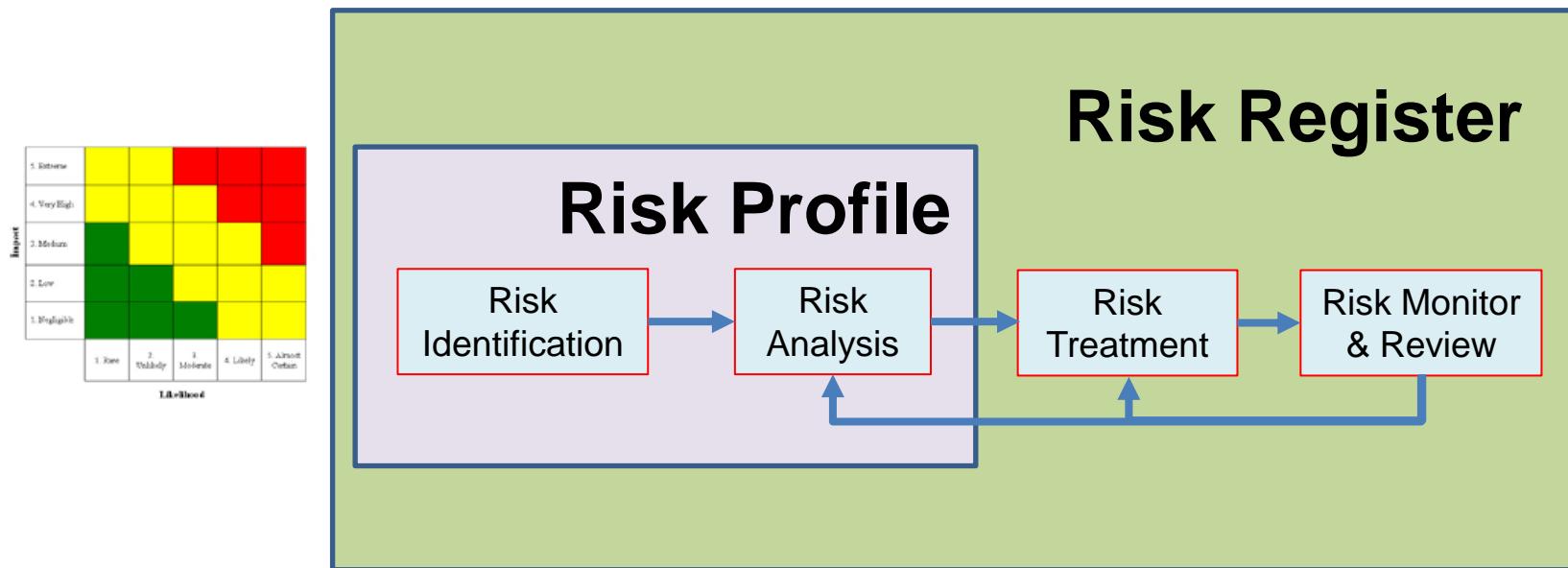
## RISK MANAGEMENT PROCESS



# กระบวนการบริหารความเสี่ยง

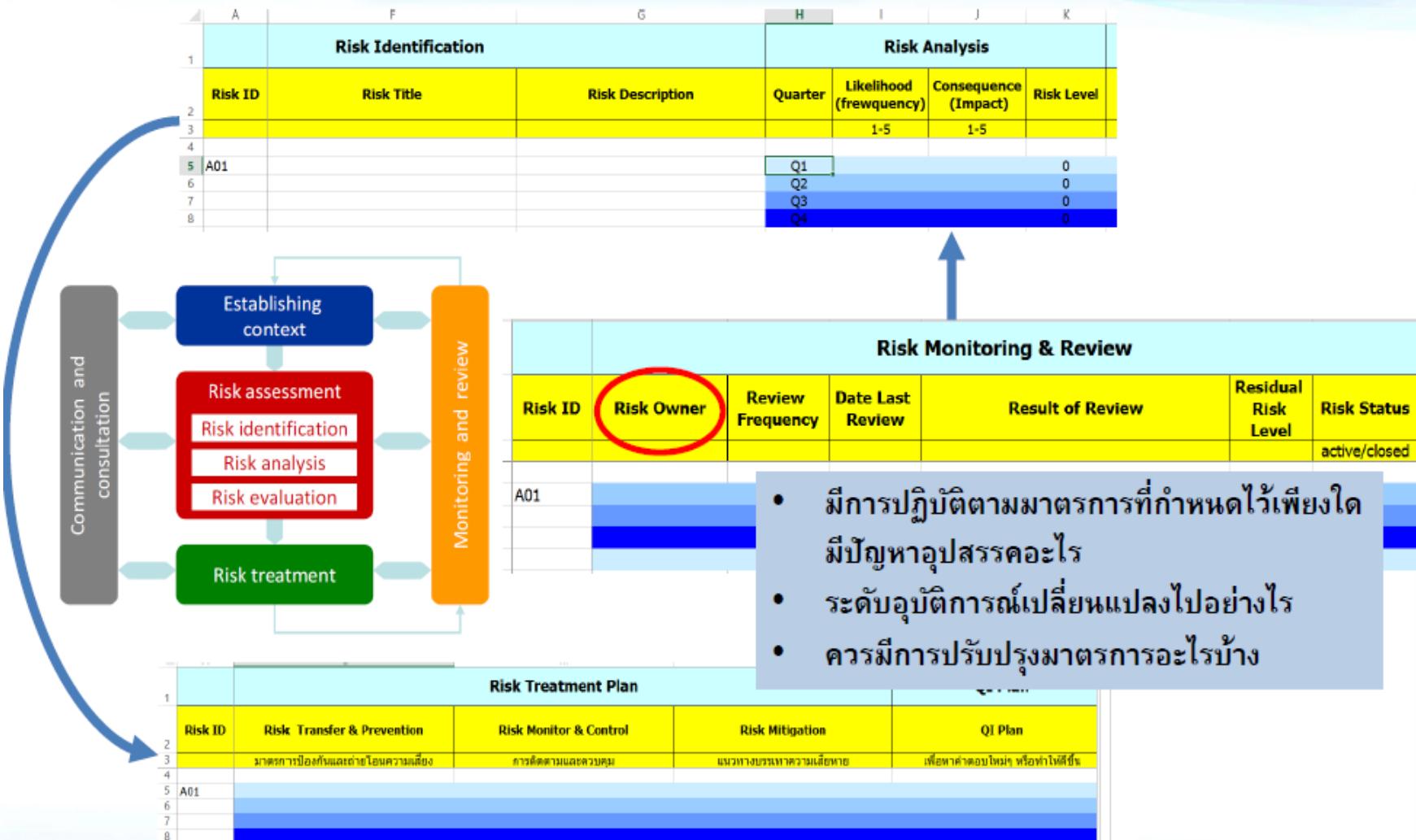


Risk Register เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน ทำให้เป็นกระบวนการที่มีชีวิต เป็นพลวัต มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง



Risk Profile เป็นเอกสารอธิบายชุดของความเสี่ยง วิเคราะห์สิ่งคุกคามที่องค์กรเผชิญ อาจนำเสนอในรูป risk matrix หรือ risk rating table

# ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (Risk Register)

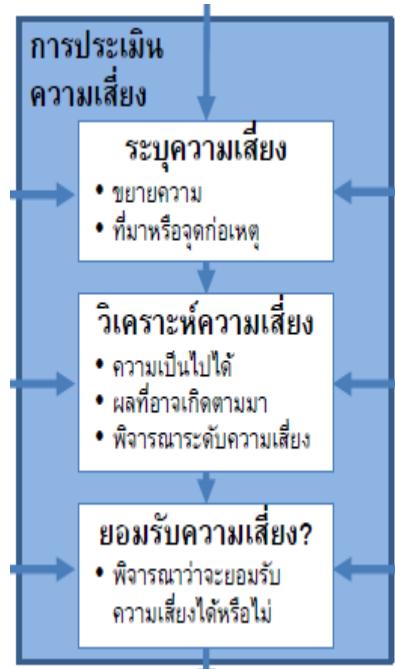


# การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk assessment เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

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

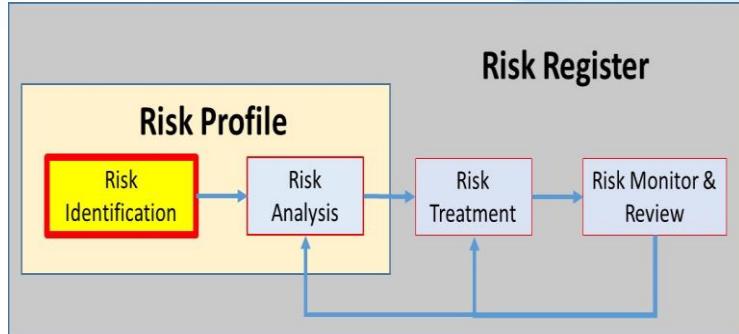


Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

# การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



## เป็นกระบวนการในการ

- ค้นหา รับรู้ และพรบนามความเสี่ยงที่สามารถมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ระบุแหล่งของความเสี่ยงที่เป็นไปได้
- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่อาจเกิดขึ้น

## สามารถใช้วิธีการต่อไปนี้

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

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

# การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



## Corporate Risk

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์/ธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านกฎหมาย  
ระเบียบข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร  
บุคคล
- ความเสี่ยงด้านการเงิน
- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

## Operational Risk

- Clinical risk
- Non-clinical risk

# การระบุความเสี่ยงทางคลินิก

- รายงานอุบัติการณ์
- การทบทวนคุณภาพ
- การทบทวนเวช  
ระเบียนโดยใช้  
**trigger tools**

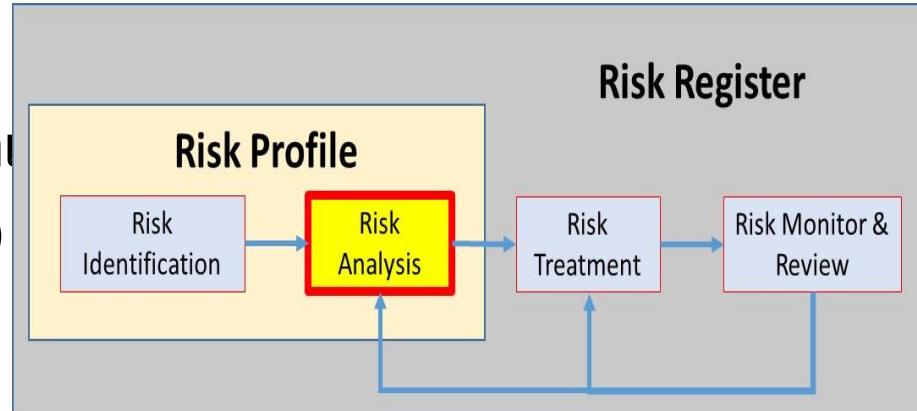


- บทเรียนจาก รพ.อื่น
- Patient Safety Goals  
(SIMPLE)**

# การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

## เป็นกระบวนการในการ

- ทำความเข้าใจธรรมชาติ แหล่งที่มา และสาเหตุของความเสี่ยง
- ประมาณการระดับความเสี่ยง (risk level)
- ศึกษาผลกระทบที่ตามมา
- ตรวจสอบมาตรการควบคุมที่ใช้อยู่



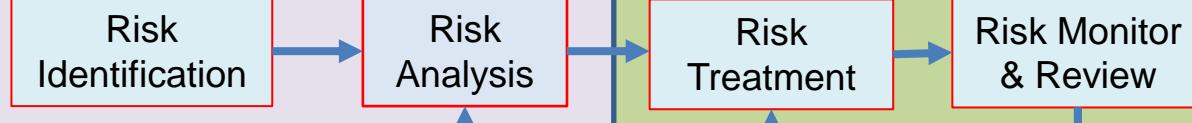
## ตัวอย่างแหล่งที่มาของความเสี่ยง (Risk Source)

- ความล้มเหลวและข้อผูกพันทางการค้า, ความคาดหวังด้านกฎหมายและการรับผิดชอบ, สถานการณ์และการพลิกผันทางเศรษฐกิจ, นวัตกรรมทางเทคโนโลยี, แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง, ภัยธรรมชาติ, human frailties and tendencies, management shortcomings and excesses, ผู้ป่วย, health intervention, technology

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

# Risk Register

## Risk Profile



# ระดับความเสี่ยง (Risk Level)

## Potential events

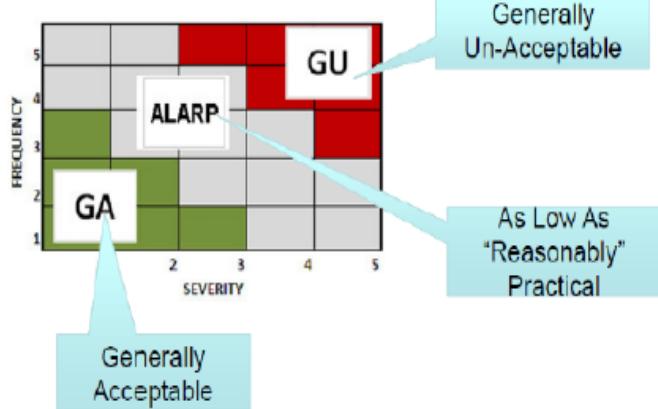
Risk Level

=

Consequences

X

Likelihood



| 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)

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

## แนวทางปฏิบัติ:

- วิเคราะห์โอกาสที่ความเสี่ยงจะเกิดขึ้นเป็นอุบัติการณ์ (Likelihood)
- วิเคราะห์ผลกระทบหรือความรุนแรงของอุบัติการณ์หากเกิดขึ้น
- ประมาณการโดยให้คะแนน 1-5 (1=ต่ำสุด, 3=ปานกลาง, 5=สูงสุด) บอกหรือคุณคะแนนหั้งสองเข้าด้วยกันเป็น Risk Level
- พิจารณาลำดับความสำคัญของ Risk ทั้งหมด

# โอกาสเกิด (Likelihood)

- ทบทวนความเสี่ยงทั้งหมดในประสบการณ์ของทุกคน
  - อะไรคือความเสี่ยงที่มีโอกาสพบบ่อยที่สุด และควรอยู่ในกลุ่มความถี่สูงสุดเดียวกัน (5)
  - อะไรคือความเสี่ยงที่ยากที่จะพบ และควรอยู่ในกลุ่มความถี่ต่ำสุดเดียวกัน (1)
- แต่ละกลุ่ม
  - ระบุโอกาสที่ความเสี่ยงจะ gly เป็นอุบัติการณ์ ว่าอยู่ในระดับใด (2-4)
  - สรุปแนวคิดในการจัดระดับโอกาสเกิดดังกล่าว

# ความรุนแรง (Consequence)

- 1 - Negligible:** มีอันตราย/บาดเจ็บเพียงเล็กน้อย ไม่ต้องการการรักษาพยาบาล, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- 2 - Minor:** มีอันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ.นานขึ้น
- 3 - Moderate:** มีอันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องการการรักษาพยาบาล หรือทำหัตถการ, อาจมีการสูญเสียการทำหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว
- 4 - Major:** มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร
- 5 - Catastrophic:** อุบัติการณ์นำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร

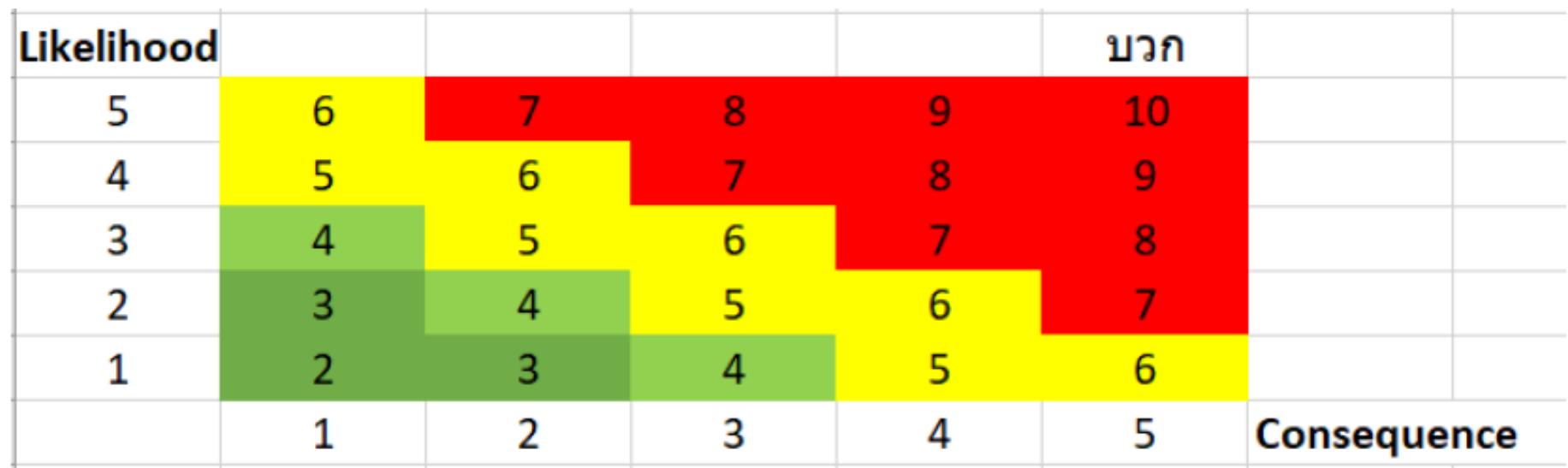
# ความรุนแรง (Consequence)

| Descriptor   | Negligible  | Minor  | Moderate   | Major   | Extreme  |
|--|---|--|--|---|--|
| ประสบการณ์ผู้ป่วย  | คุณภาพของประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ลดลงไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการ | มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจเล็กน้อย readily resolvable | มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งมีผลกระทบต่อการฟื้นฟูอย่างรวดเร็ว recover ภายใน 1 สัปดาห์         | มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งมีผลกระทบต่อการฟื้นฟูอย่างช้าช้า recover มากกว่า 1 สัปดาห์ | มีประสบการณ์ผู้ป่วยหรือผลลัพธ์ทางคลินิกที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งมีผลกระทบต่อการฟื้นฟูอย่างร้ายแรง |
| วัตถุประสงค์/โครงการ                                     | แทบสังเกตไม่เห็นการลดลงของขอบเขต  | มีการลดลงของขอบเขตคุณภาพ หรือกำหนดการเล็กน้อย                                      | มีการลดลงของขอบเขตหรือคุณภาพของโครงการวัตถุประสงค์หรือกำหนดการ   | มีการทำงานของโครงการล่าช้าอย่างมีนัยยะสำคัญ   | ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์โครงการ องค์กรเสียชื่อเสียงอย่างมาก                                |
| การบาดเจ็บ (ร่างกายและจิตใจ) ต่อผู้ป่วย/ญาติ/เจ้าหน้าที่ | มีการบาดเจ็บน้อยมาก ไม่ต้องให้การปฐมพยาบาล  | มีการบาดเจ็บเล็กน้อย ต้องให้การปฐมพยาบาล   | มีการบาดเจ็บปานกลาง ต้องให้การรักษาพยาบาลหรือคำปรึกษาต้องรายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจนาย (หากมีการทำร้ายร่างกายหรือกระทำการรุนแรง) | มีการบาดเจ็บมาก อาจมีการสูญเสียสมรรถภาพชั่วคราว ต้องได้รับการรักษาพยาบาลหรือคำปรึกษา                                  | เสียชีวิตหรือพิการถาวรสิ่งใดๆ ก็ตาม  |
| ผลการตรวจสอบ   | มีข้อเสนอแนะจำนวนน้อย เป็นประเด็นการพัฒนาคุณภาพเรื่องเล็กๆ                              | มีข้อเสนอแนะที่สามารถจัดการได้โดยผู้มีอำนาจระดับต้น                                | มีข้อเสนอที่ต้องทบทวนซึ่งต้องการแผนปฏิบัติการที่เหมาะสม  | ต้องมีปฏิบัติการภาคบังคับ (enforcement action) คะแนน rating ต่ำ เป็น critical report                                  | มีการดำเนินคดีตามกฎหมายคะแนน rating เป็น 0 เป็น severely critical report                     |



| Descriptor               | Negligible  | Minor   | Moderate   | Major  | Extreme   |
|--------------------------|---|---|--|--|---|
| คำร้องเรียน/การชดเชย     | มีการร้องเรียนเดียวจากเจ้าหน้าที่ชัดเจนอย่างต่อเนื่อง                   | มีคำร้องเรียนเป็นรายลักษณ์อักษร ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลทางคลินิกโดยตรง                        | มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสมที่รับฟังได้ การเรียกร้องค่าชดเชยในวงเงินที่คุ้มครอง | มีคำร้องเรียนเกี่ยวกับขาดการดูแลที่เหมาะสมหลายเรื่อง การเรียกร้องค่าชดเชยเกินวงเงินที่คุ้มครอง                 | มีคำร้องเรียนที่เป็นเรื่องซับซ้อน มีการเรียกร้องค่าชดเชยหลายครั้ง หรือจำนวนมาก                              |
| การหยุดชะงักบริการ       | หยุดชะงักในบริการที่ไม่มีผลต่อการให้บริการผู้ป่วย                       | มีการหยุดชะงักที่มีผลต่อการบริการผู้ป่วยเล็กน้อย ในช่วงเวลาสั้นๆ                              | มีการหยุดชะงักบริการที่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วยชั่วคราวไม่ได้ต้องหยุดให้บริการชั่วคราว            | มีการหยุดชะงักบริการที่มีผลรุนแรงต่อการดูแลผู้ป่วย ต้องนำแผนสำรองฉุกเฉินมาใช้                                  | สูญเสียการทำหน้าที่หลักอย่างถาวร การหยุดชะงักนำไปสู่ผลกระทบด้านอื่นที่รุนแรง                                |
| เจ้าหน้าที่และความสามารถ | ขาดแคลนกำลังคนชั่วคราว (<1 วัน) ไม่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วย                | มีความผิดพลาดเล็กน้อยเนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ  | การบรรลุวัตถุประสงค์/บริการล่าช้าเนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ มีความผิดพลาดปานกลาง                  | การบรรลุวัตถุประสงค์/บริการมีความไม่แน่นอนเนื่องจากขาดกำลังคน มีความผิดพลาดสำคัญ เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ | ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์/บริการ เนื่องจากขาดกำลังคน มีความผิดพลาดที่รุนแรงมาก เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดี |
| การเงิน                  | ความเสียหายทางการเงินน้อยมาก (< 1,000 บาท)                              | ความเสียหายทางการเงินน้อย (> 1,000-10,000 บาท)  | ความเสียหายทางการเงินปานกลาง (> 10,000-100,000 บาท)  | ความเสียหายทางการเงินมาก (> 100,000-1,000,000 บาท)   | ความเสียหายทางการเงินรุนแรงมาก (> มากกว่า 1 ล้านบาท)  |
| ข้อเสียงต่อองค์กร        | คำเล่าเรื่อ ไม่มีข่าวในสื่อมวลชน ไม่มีผลต่อชั่วโมงกำลังใจของเจ้าหน้าที่ | มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่นบ้างในช่วงสั้นๆ มีผลกระทบต่อชั่วโมงกำลังใจของเจ้าหน้าที่เล็กน้อย | มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่นต่อเนื่อง มีผลต่อชั่วโมงกำลังใจและ การรับรู้ของสาธารณะพอสมควร     | มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติ น้อยกว่า 3 วัน ความเชื่อมั่นของสาธารณะสั่นคลอน                                 | มีข่าวในหน้าสื่อมวลชน ระดับชาติหรือนานาชาติ มากกว่า 3 วัน, เป็นที่สนใจของฝ่ายการเมือง, court enforcement    |

# การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)



# Risk Assessment from PSG: SIMPLE

| Risk                                      | L | C | RL | Prevention/Mitigation |
|---|---|---|----|-----------------------|
| <b>Safe surgery</b>                       |   |   |    |                       |
| SSI                                       |   |   |    |                       |
| VTE                                       |   |   |    |                       |
| Post-anesthetic complication              |   |   |    |                       |
| <b>Infection prevention &amp; control</b> |   |   |    |                       |
| CAUTI                                     |   |   |    |                       |
| VAP                                       |   |   |    |                       |
| CLABSI                                    |   |   |    |                       |
| Anti-microbial resistance                 |   |   |    |                       |
| <b>Medication &amp; blood safety</b>      |   |   |    |                       |
| Prescribing error                         |   |   |    |                       |
| Transcribing error                        |   |   |    |                       |
| Dispensing error                          |   |   |    |                       |
| Administration error                      |   |   |    |                       |
| ADR                                       |   |   |    | L=Likelihood          |
| Fatal drug interaction                    |   |   |    | C=Consequence         |
| Transfusion reaction                      |   |   |    | RL=Risk Level         |
| <b>Process</b>                            |   |   |    |                       |

# Risk Assessment from PSG: SIMPLE

| Process                                    | L | C | RL |
|--|---|---|----|
| Patient misidentification                  |   |   |    |
| Failure of communication                   |   |   |    |
| Diagnostic errors                          |   |   |    |
| Pressure sore                              |   |   |    |
| Patient fall                               |   |   |    |
| AE during<br>referral/transfer             |   |   |    |
| Line, tube, catheter, Lab                  | L | C | RL |
| AE from cath/tube<br>connection            |   |   |    |
| AE from infusion pump                      |   |   |    |
| AE from lab result/report                  |   |   |    |
| Emergency response                         | L | C | RL |
| Delay response to<br>deteriorating patient |   |   |    |
| PPH  |   |   |    |
| Birth asphyxia                             |   |   |    |

L=Likelihood

C=Consequence

RL=Risk Level



# Risk Assessment from RCA

| Risk  | L | C | RL | Prevention/monitor/Mitigation/QI |
|---|---|---|----|----------------------------------|
| 1. Puerperal sepsis   |   |   |    |                                  |
| 2. Postpartum Hemorrhage  |   |   |    |                                  |
| 3. Post-gastroscopy internal Bleeding                             |   |   |    |                                  |
| 4. Re-operation   |   |   |    |                                  |
| 5. Arrest during transfer   |   |   |    |                                  |
| 6. Delay graft function after living donor kidney transplantation |   |   |    |                                  |
| 7. Forgotten stent  |   |   |    |                                  |
| 8. Birth trauma   |   |   |    |                                  |
| 9. Ruptured uterus  |   |   |    |                                  |
| 10. Limb loss in DM Foot  |   |   |    |                                  |
| 11. Compartment Syndrome  |   |   |    |                                  |
| 12. Contrast media anaphylaxis                                    |   |   |    |                                  |
| 13. Rupture appendicitis  |   |   |    |                                  |
| 14. Hypothermia in NB   |   |   |    |                                  |
| 15. Re-intubation   |   |   |    |                                  |
| 16. Unplanned hysterectomy  |   |   |    |                                  |
| 17. DVT   |   |   |    |                                  |



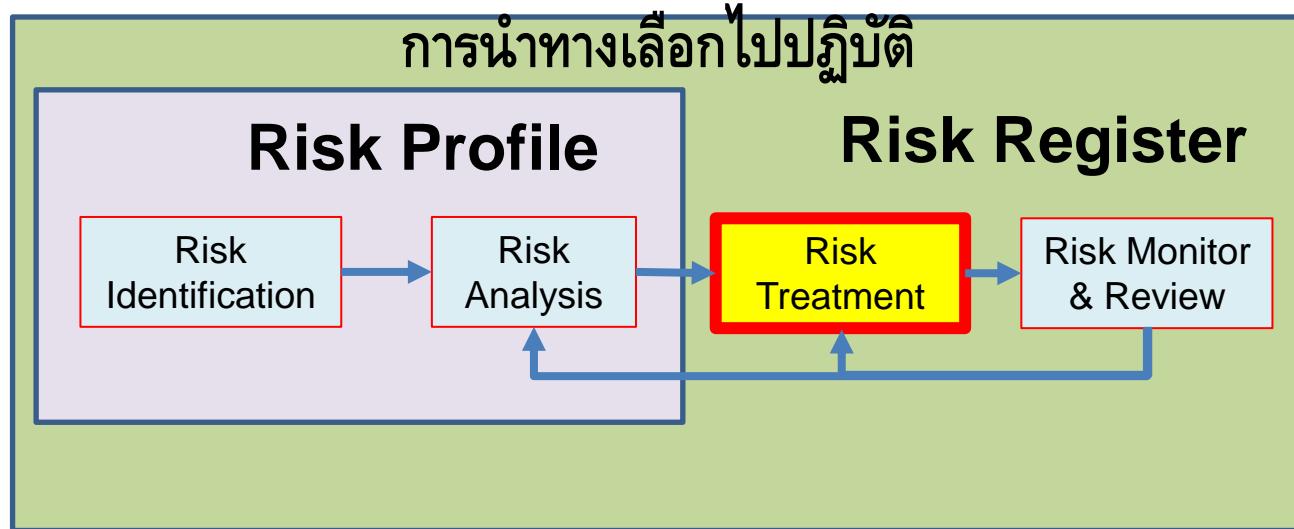
บอร์ดคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## Risk Assessment from Medical Record Review

| Risk  | L | C | RL | Prevention/monitor/Mitigation/QI |
|---|---|---|----|----------------------------------|
| 1. Electrolyte imbalance                            |   |   |    |                                  |
| 2. Delayed Dx in head injury                        |   |   |    |                                  |
| 3. Miss/delayed Dx in MI                            |   |   |    |                                  |
| 4. Delayed Rx of hypovolemic shock                  |   |   |    |                                  |
| 5. ADR type A                                       |   |   |    |                                  |
| 6. Pneumothorax from ventilator                     |   |   |    |                                  |
| 7. Dengue hemorrhagic shock                         |   |   |    |                                  |
| 8. Retinopathy of prematurity                       |   |   |    |                                  |
| 9. Confidentiality breach                           |   |   |    |                                  |
| 10. Delayed Dx & Rx of septic shock                 |   |   |    |                                  |
| 11. Hypoglycemia                                    |   |   |    |                                  |
| 12. Warfarin overanticoagulation                    |   |   |    |                                  |
| 13. Drug induced AKI                                |   |   |    |                                  |
| 14. Hip dislocation after THA                       |   |   |    |                                  |
| 15. Post-ORIF fixation failure                      |   |   |    |                                  |
| 16. Wound dehiscence                                |   |   |    |                                  |
| 17. Delayed Dx internal bleeding in multiple trauma |   |   |    |                                  |

# การรับมือกับความเสี่ยง (Risk Treatment)

เป็นกระบวนการในการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk modification process) ประกอบด้วยการเลือกทางเลือกและ



# แผนรับมือความเสี่ยง (Risk Treatment Plan)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

| 1  | Risk Treatment Plan |                                    |                    | QI Plan                |
|----|---------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------|
|    | Risk ID             | Risk Prevention                    | Risk Monitoring    |                        |
| 2  |                     |                                    |                    |                        |
| 3  |                     | มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง | การติดตามและควบคุม | แนวทางบรรเทาความเสี่ยง |
| 4  |                     |                                    |                    |                        |
| 5  | A01                 |                                    |                    |                        |
| 6  |                     |                                    |                    |                        |
| 7  |                     |                                    |                    |                        |
| 8  |                     |                                    |                    |                        |
| 9  |                     |                                    |                    |                        |
| 10 |                     |                                    |                    |                        |
| 11 |                     |                                    |                    |                        |

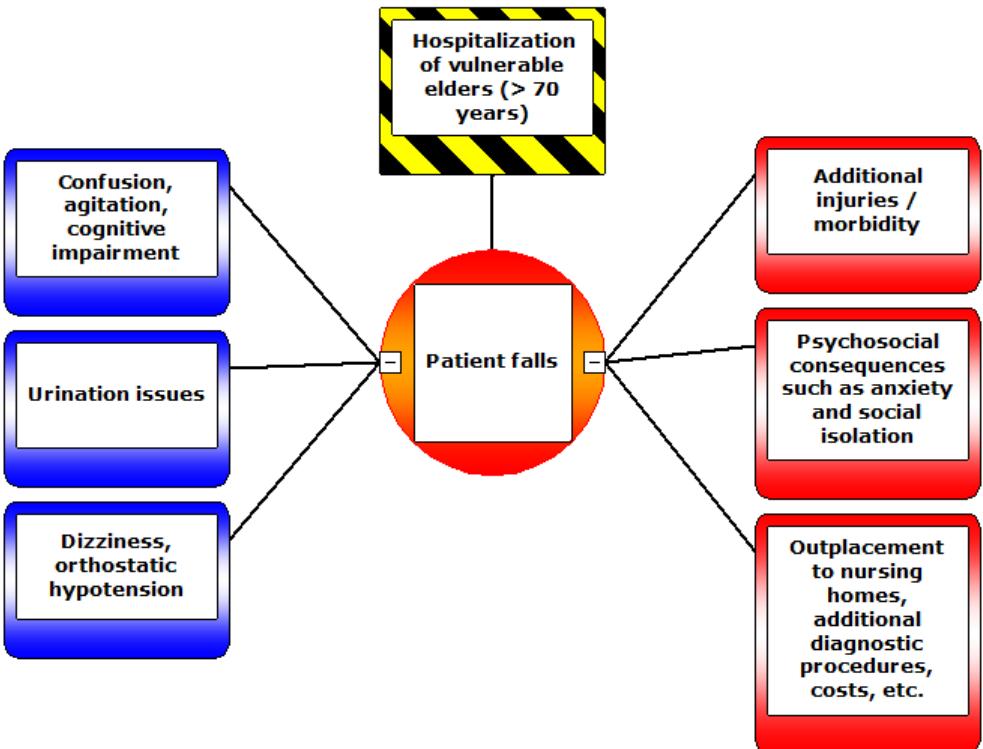
## • Risk Treatment Plan

- **Risk prevention:** กำหนดมาตรการป้องกันที่รัดกุม
- **Risk monitoring:** ติดตามตัวชี้วัดหรือข้อมูลเพื่อตรวจจับโอกาสเกิดอุบัติการณ์ หรือรับทราบสถิติการเกิดอุบัติการณ์
- **Risk mitigation:** การทุเลาความเสี่ยงเมื่อเกิดอุบัติการณ์
- **Quality Improvement Plan:** หากำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในการป้องกันอุบัติการณ์

# Bow-tie Analysis & Mitigation Plan



Recovery measures  
= Mitigation plan  
or secondary prevention



# Risk Treatment Plan

1. **Prevention:** มาตรการป้องกันที่ควรมี ได้แก่อะไรบ้าง
2. **Monitor:** การ monitor เพื่อรับรู้ความเสี่ยงเรื่องนี้มีอะไรบ้าง
  - อัตราการเกิดอุบัติการณ์
  - Process indicator (leading indicator)
3. **Mitigation:** ถ้าเกิดอุบัติการณ์ขึ้น
  - อะไรคือผลที่จะเกิดขึ้นตามมาที่สำคัญ (consequence)
  - จะป้องกันหรือลดอันตราย/ความเสียหายดังกล่าวได้อย่างไร (mitigation, secondary prevention, recovery measure)
4. **Improvement:** มีประเด็นอะไรที่อยากจะทดลองมาตรการป้องกันเพิ่มเติม (QI plan)

# Safety Strategies / Risk Treatment Options

| Optimisation strategies | Strategy                                     | Interventions  |   |
|-------------------------|--|--|---|
|                         | Safety as best practice: aspire to standards | <ul style="list-style-type: none"> <li>Focal safety programme to reduce specific harms</li> <li>Improve reliability of targeted processes</li> <li>Improve continuous professional education to adopt best practices</li> <li>Develop more sophisticated guidelines for complex patients</li> </ul>  | <p><b>Safety as Best Practice</b></p> <p>กำหนดจุดเน้นไปที่การลดอันตรายเฉพาะเรื่องเพิ่ม reliability ของกระบวนการที่เป็นเป้าหมายให้ความรู้แก่ชีวิชีพเพื่อนำ best practice มาปฏิบัติจัดทำแนวทางอย่างละเอียดสำหรับผู้ป่วยที่ซับซ้อน</p>   |
|                         | Improvement of systems and processes         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Staff training, assessment and feedback</li> <li>Standardisation and simplification of key processes</li> <li>IT to support decision making</li> <li>Automation of processes</li> <li>Improved equipment design</li> <li>Formalising team roles and responsibilities</li> <li>Standardisation and enhancement of handover</li> <li>Improve working conditions : light, noise, physical environment</li> <li>Reduce interruptions and distractions</li> <li>Improve organisation and level of staffing</li> <li>Creation of new roles and posts to improve coordination</li> </ul> | <p><b>Improvement of Systems and Processes</b></p> <p>ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประเมิน สะท้อนกลับ ทำให้กระบวนการหลักง่ายและเป็นมาตรฐานใช้ IT ช่วยการตัดสินใจ ทำให้กระบวนการเป็นอัตโนมัติ ปรับปรุงการส่งมอบและทำให้เป็นมาตรฐาน ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ลดการขัดจังหวะและรบกวนสมาธิ ปรับปรุงการจัดองค์กรและระดับเจ้าหน้าที่ ดำเนินการและบทบาทในการประสานงาน</p> |

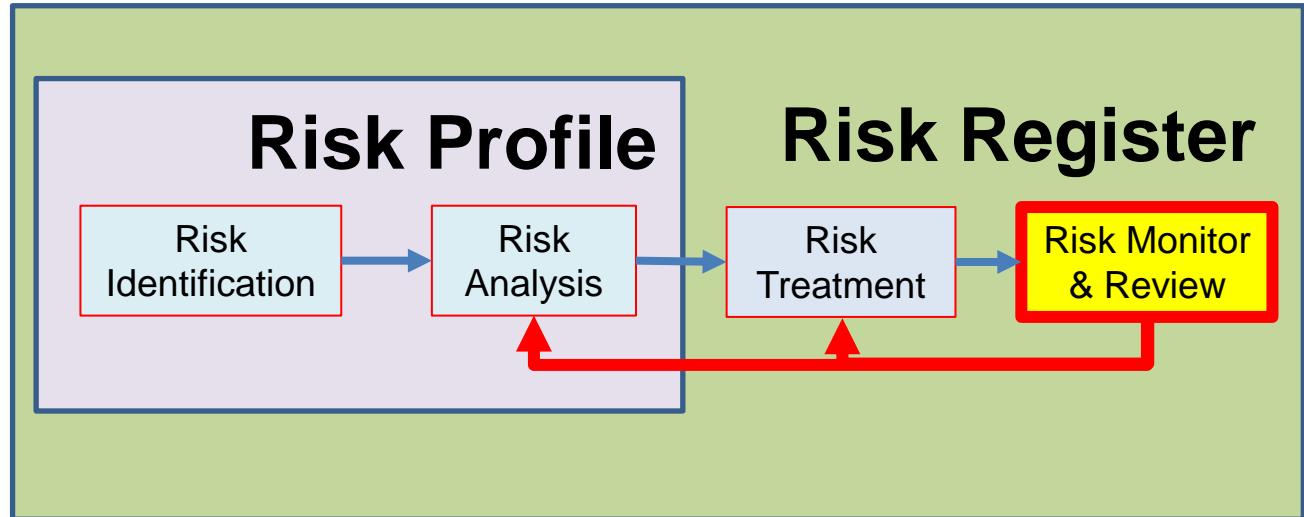
# Safety Strategies / Risk Treatment Options



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

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

# การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



## การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)

- คือการกำกับดูแล ตรวจสอบและสังเกตอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น เพื่อประเมินว่าจะบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่

## การทบทวนความเสี่ยง (Risk Review)

- คือการพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสม เพียงพอ และได้ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

# การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)

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

## risk owner

- คือบุคคลหรือคณะกรรมการบุคคลที่ได้รับ authority เพื่อจัดการกับความเสี่ยง ให้ความเสี่ยง หนึ่ง และออกหน้ารับผิดชอบ (accountable) ในการทำหน้าที่ดังกล่าว

## Residual risk level

- คือระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังจากที่นำ risk treatment option ไปปฏิบัติ

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

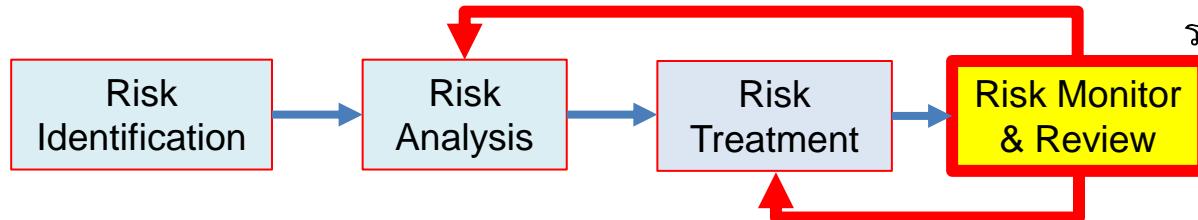
# การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)

## Residual Risk Level

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่  
ระดับความเสี่ยงในรอบเวลาต่อไป

## Risk Monitoring

มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงได้  
มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติ  
ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร



## Review of Risk Treatment Plan

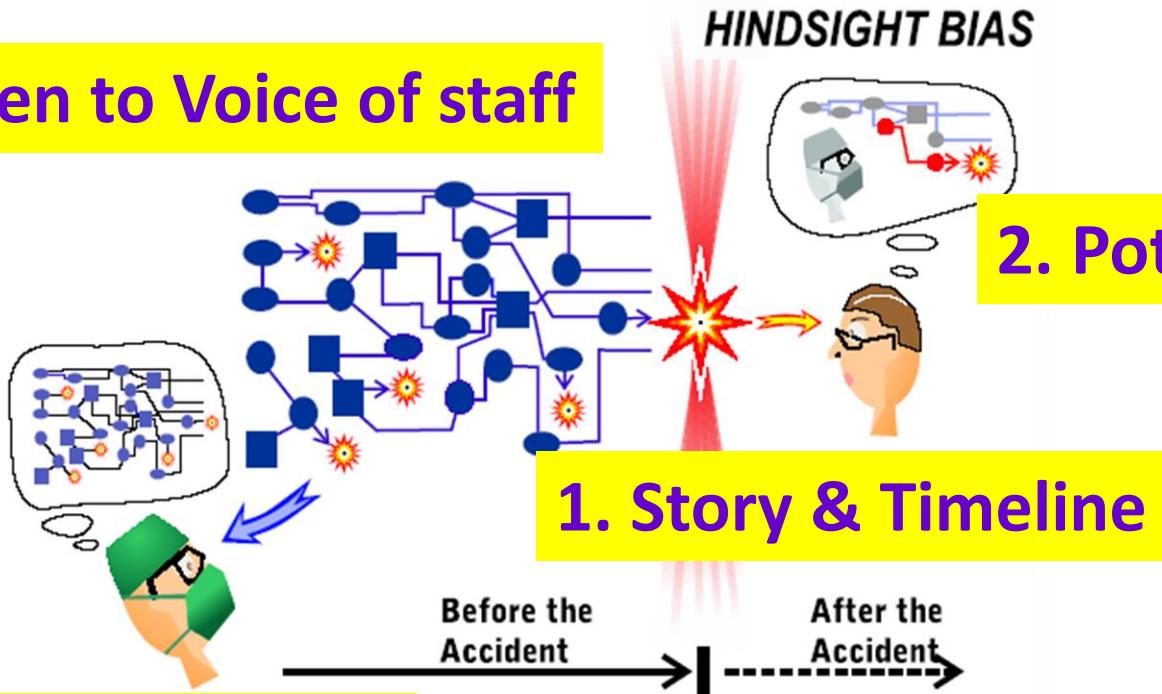
ความมีการปรับปรุงมาตรการอะไร

# RCA เรียนรู้จากความผิดพลาด

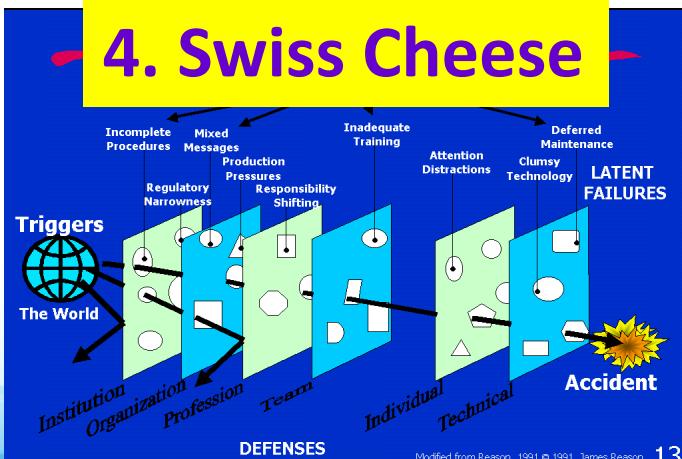


สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## 3. Listen to Voice of staff



## 4. Swiss Cheese



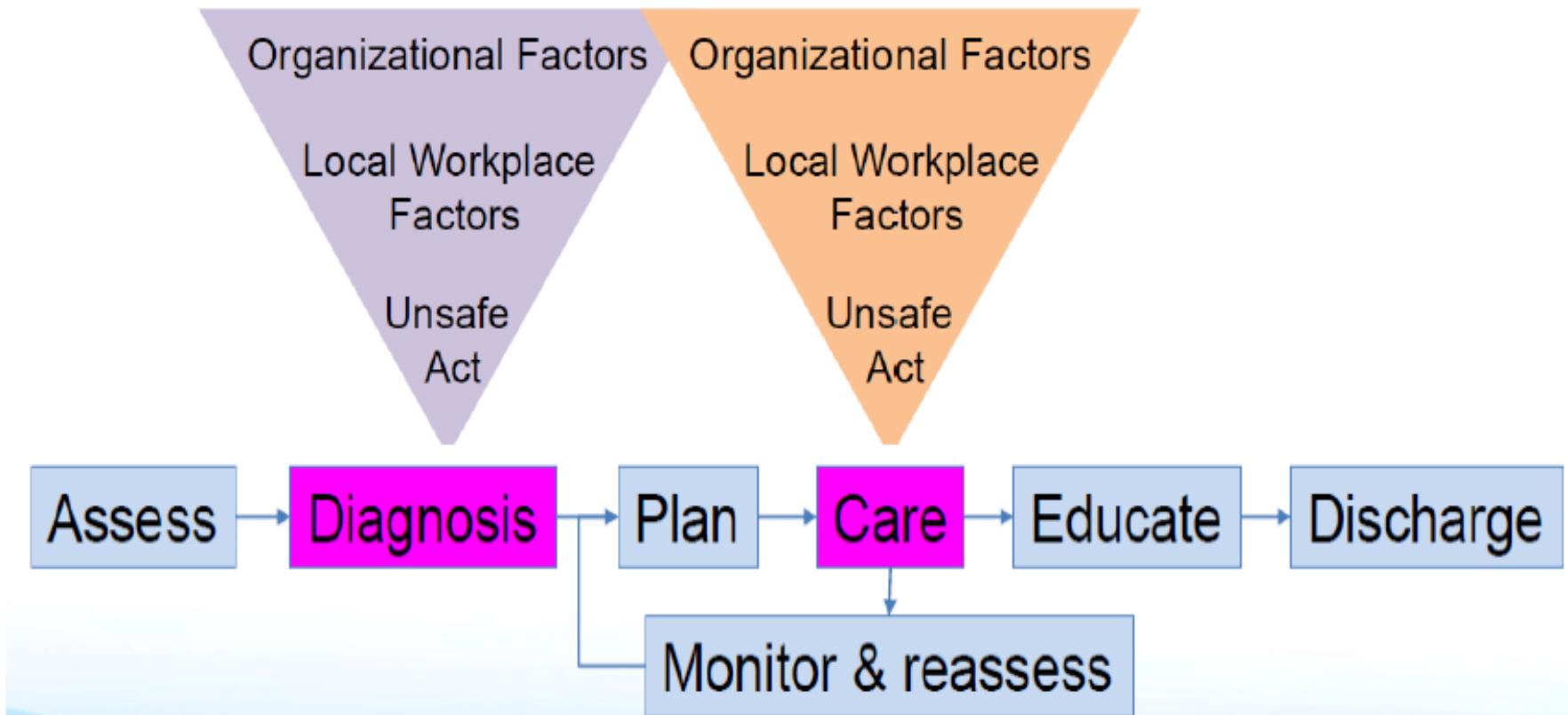
Modified from Reason, 1991 © 1991, James Reason

## 5. Creative solution

- How to prevent it?
- How to make it better?
- How to detect it earlier?
- How to do it earlier?
- How to do it more appropriate?

# หัว Swiss Cheese ในส่องระบบให้พน

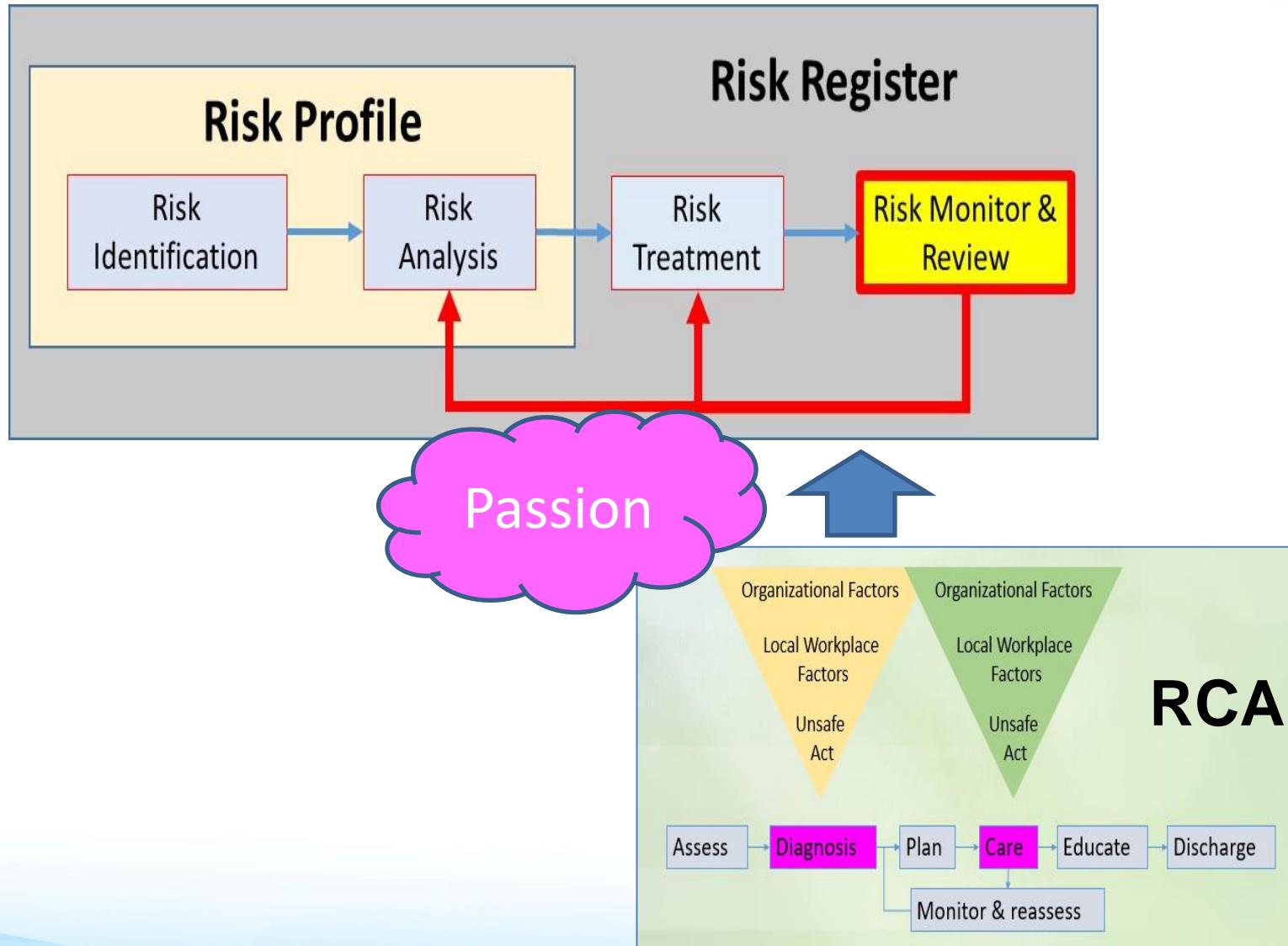
ถาม WHY โดยมีแนวคิดเชิงระบบอยู่ในใจ



# แล้วไปให้ถึงปัจจัยองค์กร เพื่อรวมมาปรับมาตรการป้องกันความเสี่ยง

| Local Workplace Factors                                | Organizational Factors   |
|--|--|
| ลักษณะของผู้ป่วยมีผลต่อการเกิด AE หรือไม่              | แนวทางอะไรที่ควรมีสำหรับผู้ป่วยที่มีลักษณะนี้  |
| บุคลากรมีความเห็นอยู่ล้า เครียด เสียสมาธิ หรือไม่      | การจัดระบบงานและสิ่งแวดล้อมอะไรที่จะป้องกันได้   |
| บุคลากรมีความรู้และทักษะเพียงพอหรือไม่                 | การฝึกอบรมและการให้ข้อมูลอะไรมากที่จำเป็น ระบบเตือน (reminder system) อะไรมากที่จะช่วยได้                        |
| สมาชิกในทีมมีความซั้ดเจนในบทบาทหน้าที่หรือไม่          | มีการมอบหมายงานอย่างไร   |
| สมาชิกในทีมได้รับข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่                | แนวทางการบันทึกข้อมูล การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลระหว่างสมาชิกที่จะช่วยป้องกันได้ควรเป็นอย่างไร                    |
| เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่ มีความพร้อมหรือไม่ | ระบบการจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่/ สิ่งแวดล้อม อะไรมากที่ช่วยได้ มีทรัพยากรอะไรมากที่ต้องการเพิ่ม |
|  | ระบบการติดตามกำกับและตอบสนองเป็นอย่างไร  |
|  | การออกแบบระบบงานเอื้อต่อการทำงานที่ปลอดภัยหรือไม่  |
|  | มีนโยบายอะไรมากที่เป็นอุปสรรคในเรื่องนี้   |
|  | วัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร  |

# ทำและใช้ RCA อย่างมี Passion



# Risk Monitoring & Review

- Risk Monitoring:
  - Compliance:
  - Problems:
  - Incidents:
- Residual Risk Level (ยกไปเป็นระดับความเสี่ยงของรอบเวลาต่อไป):
- Review of Risk Treatment Plan (ยกไปเป็นแผนรับมือความเสี่ยงของรอบเวลาต่อไป):



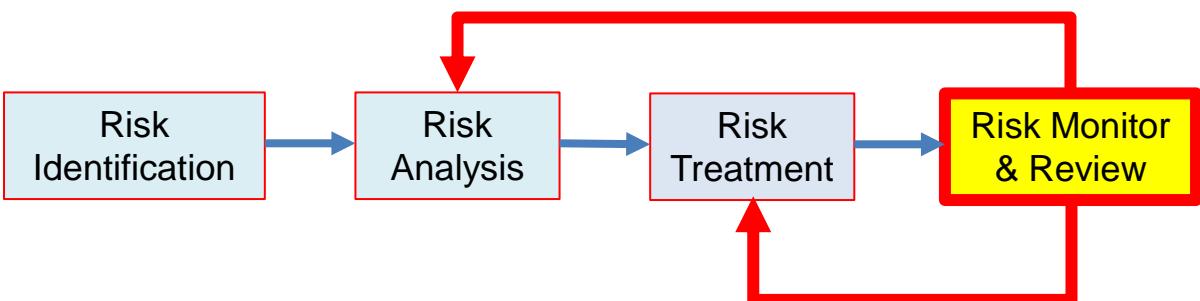
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# Workshop

# เรียนรู้จาก RCA

## Residual Risk Level

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่  
ระดับความเสี่ยงในรอบเวลาต่อไป



## Risk Monitoring

มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงได้  
มีปัญหาอุปสรรคอะไรในการปฏิบัติ  
ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร

## Review of Risk Treatment Plan

ความมีการปรับปรุงมาตรการอะไร

# กิจกรรม



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

|                                     |  |  |
|-------------------------------------|--|--|
| อุบัติการณ์                         | <b>Incident/AE</b>                     |  |
| รายละเอียด                          |  |  |
| จุดเปลี่ยน<br>การกระทำ/<br>ไม่กระทำ | <b>Unsafe act</b>                      |  |
| ปัจจัยเฉพาะ<br>ที่場所ทำงาน           | <b>Local workplace<br/>factor</b>      |  |
| ปัจจัยองค์กร                        | <b>Organization factor</b>             |  |
| มาตรการ<br>ป้องกันที่มีอยู่         | <b>Existing preventive<br/>measure</b> |  |
| มาตรการใหม่ที่<br>เสนอเพิ่ม         | <b>Proposed additional<br/>measure</b> |  |

# กิจกรรม : เรียนรู้จาก RCA



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
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                        |         |            |                  |                  |                  |                     | active/closed |
| 2                        |         |            |                  |                  |                  |                     |               |
| 3                        | A01     |            |                  |                  |                  | 0                   |               |
| 4                        |         |            |                  |                  |                  | 0                   |               |
| 5                        |         |            |                  |                  |                  | 0                   |               |
| 6                        |         |            |                  |                  |                  |                     |               |
| 7                        |         |            |                  |                  |                  |                     |               |
| 8                        |         |            |                  |                  |                  |                     |               |
| 9                        |         |            |                  |                  |                  |                     |               |

|    | Risk Treatment Plan                |                        |                        | QI Plan                                |
|----|------------------------------------|------------------------|------------------------|--|
|    | Risk Transfer & Prevention         | Risk Monitor & Control | Risk Mitigation        | QI Plan                                |
| 1  |                                    |                        |                        |  |
| 2  |                                    |                        |                        |  |
| 3  | มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง | การติดตามและควบคุม     | แนวทางบรรเทาความเสี่ยง | เพื่อหาค่าตอบใหม่ๆ หรือท่าไห้เดี๋ยวนี้ |
| 4  |                                    |                        |                        |  |
| 5  | A01                                |                        |                        |  |
| 6  |                                    |                        |                        |  |
| 7  |                                    |                        |                        |  |
| 8  |                                    |                        |                        |  |
| 9  |                                    |                        |                        |  |
| 10 |                                    |                        |                        |  |
| 11 |                                    |                        |                        |  |

# กิจกรรม : วิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

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

# กิจกรรม : การระบุความเสี่ยง

| Risk Identification |         |        |            |            |                  |
|---------------------|---------|--------|------------|------------|------------------|
| 1                   | Risk ID | Source | Date Added | Risk Title | Risk Description |
| 2                   |         |        |            |            |                  |
| 3                   |         |        |            |            |                  |
| 4                   |         |        |            |            |                  |
| 5                   | A01     |        | 13/06/17   |            |                  |
| 6                   |         |        |            |            |                  |
| 7                   |         |        |            |            |                  |
| 8                   |         |        |            |            |                  |
| 9                   |         |        |            |            |                  |

# Risk Management Process & ADLI



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



Evidence: PSG (SIMPLE)

Risk Identification:

- past AE
- potential risk

Monitor

Trace

AE Review (by case)

- Reported AE

- Trigger Tool

- Informal report

Review by risk owner

# บูรณาการ SIMPLE กับ Risk Register และเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ

- นำ SIMPLE ทุกตัวที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของเรามาระบุเป็นความเสี่ยงใน Risk Register

| Risk Register         | ทะเบียนความเสี่ยงที่มีชีวิต        |
|-----------------------|------------------------------------|
| FMEA                  | วิเคราะห์ความล้มเหลวและผลกระทบ     |
| Gap Analysis          | วิเคราะห์ส่วนขาด                   |
| Human-Centered Design | ออกแบบโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลาง       |
| KPI Monitoring        | ติดตามตัวชี้วัดสำคัญ               |
| Trigger Tool          | ใช้ trigger หาเวชระเบียนมาทบทวน    |
| Trace                 | ตามรอยดูการปฏิบัติจริง             |
| RCA& redesign         | วิเคราะห์ root cause และออกแบบใหม่ |

# 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 profile



| Risk Identification |            | Risk Analysis    |         |                        |                      |
|---------------------|------------|------------------|---------|------------------------|----------------------|
| Risk ID             | Risk Title | Risk Description | Quarter | Likelihood (frequency) | Consequence (Impact) |
|                     |            |                  |         | 1-5                    | 1-5                  |
| 5                   | A01        |                  | Q1      | 0                      |                      |
| 6                   |            |                  | Q2      | 0                      |                      |
| 7                   |            |                  | Q3      | 0                      |                      |
| 8                   |            |                  | Q4      |                        |                      |

| Risk Treatment Plan |                            |                        |                 | QI Plan        |
|---------------------|----------------------------|------------------------|-----------------|----------------|
| Risk ID             | Risk Transfer & Prevention | Risk Monitor & Control | Risk Mitigation | QI Plan        |
| 2                   | ผู้ดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล  | ผู้ดูแลผู้ป่วย         | ผู้ดูแลผู้ป่วย  | ผู้ดูแลผู้ป่วย |
| 3                   |                            |                        |                 |                |
| 4                   |                            |                        |                 |                |
| 5                   | A01                        |                        |                 |                |
| 6                   |                            |                        |                 |                |
| 7                   |                            |                        |                 |                |
| 8                   |                            |                        |                 |                |

| Risk Monitoring & Review |            |                  |                  |                  |                     |             |
|--------------------------|------------|------------------|------------------|------------------|---------------------|-------------|
| Risk ID                  | Risk Owner | Review Frequency | Date Last Review | Result of Review | Residual Risk Level | Risk Status |
| 5                        |            |                  |                  |                  | active/closed       |             |
| 5                        | A01        |                  |                  |                  | 0                   |             |
| 6                        |            |                  |                  |                  | 0                   |             |
| 7                        |            |                  |                  |                  | 0                   |             |
| 8                        |            |                  |                  |                  |                     |             |



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

# Risk Register ร.พ. ของเรา

## ควรจะเริ่มต้นอย่างไร ?



# มองภาพรวม มองความเป็นทั้งหมด



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
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 มา  
บวกหรือคูณกัน
4. แบ่งรายการความเสี่ยงนับร้อยๆ เป็นสามกลุ่ม กลุ่มที่สำคัญสูง กลุ่มที่  
สำคัญปานกลาง และกลุ่มที่สำคัญน้อย

# มากเท่าไรก็จัดการได้ ตามระดับความเสี่ยง

- **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
- **กลุ่มที่สำคัญน้อย** อาจจะมีโอกาสพบน้อย ความรุนแรงน้อย ตรวจสอบว่ามีมาตรการป้องกันอยู่ในคู่มือแล้วหรือไม่ ถ้ามีก็ให้วิธีการลีอสารและทำให้มั่นใจว่ามีการรับรู้และปฏิบัติ (ซึ่งกลุ่มนี้คาดว่าจะมีมากที่สุด)  
**ด้วยแนวทางเช่นนี้ จะรับมือความเสี่ยงได้ทุกรายการ ตั้งเป้ากดให้หมดใน 3 เดือน**



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การน้ำ出汗)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

