



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

New HA Standards: Risk management through risk register

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

2561

ประเด็นเรียนรู้



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

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

เรามีข้อ Concern อะไรบ้าง?



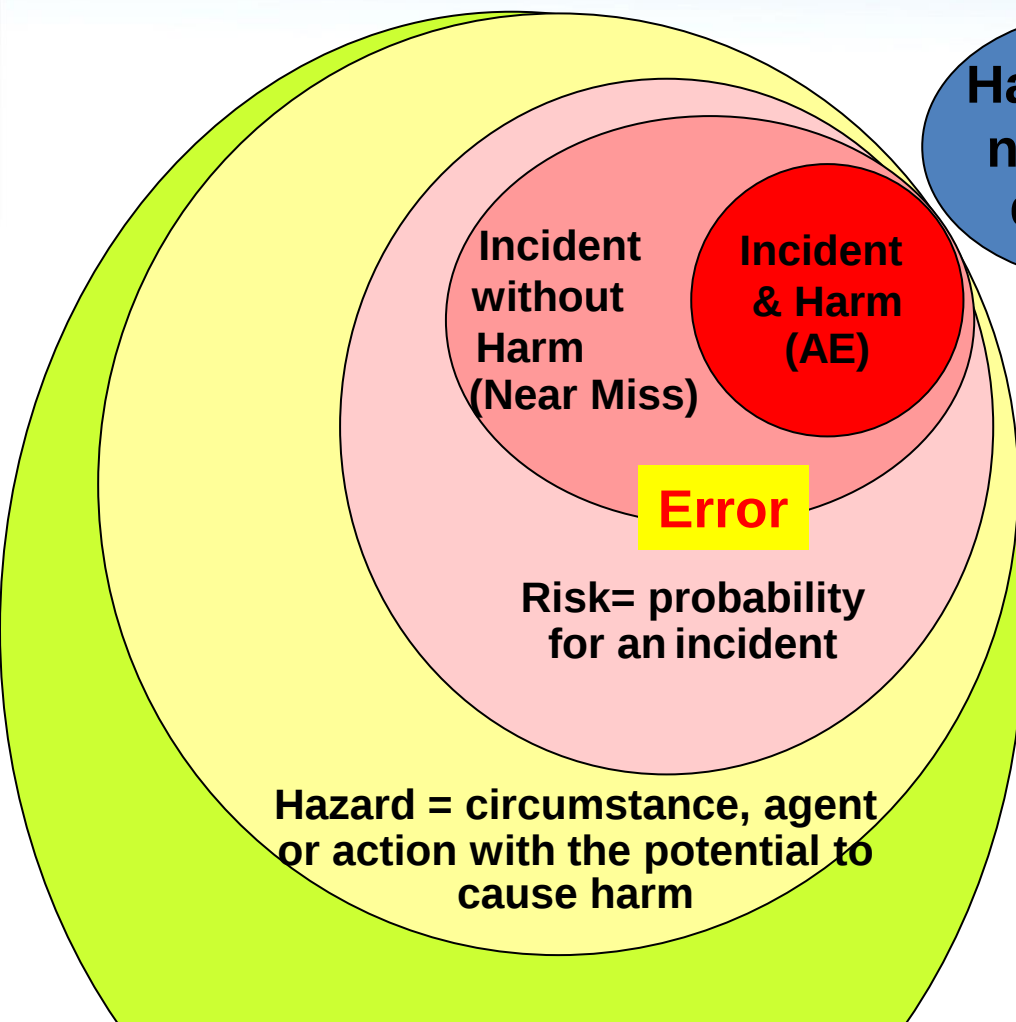
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- ความเข้าใจและการใช้ถ้อยคำ “ความเสี่ยง” กับ “อุบัติการณ์”
- การเห็นปริมาณรายงานอุบัติการณ์ แต่ไม่นำไปสู่การแก้ไขป้องกัน
- การทำ RCA แต่ไปไม่ถึง root cause
- การที่ต่างหน่วยงานต่างจัดการความเสี่ยงของตนเอง
- การไม่เห็นภาพรวมความเสี่ยงทั้งองค์กร
- ความยากในการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารความเสี่ยง
- ความไม่ชัดเจนว่าวัฒนธรรมความปลอดภัยหมายถึงอะไร

Error, Risk, Harm



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



Harm from
nature of
disease

Incident
without
Harm
(Near Miss)

Incident
& Harm
(AE)

Error

Risk= probability
for an incident

Hazard = circumstance, agent
or action with the potential to
cause harm

Contributing factor = circumstance,
action or influence that is thought to
have played a part in the
development or increase the risk of
an incident
(external, organizational, staff, patient)

Patient safety incident = an event or
circumstance that could have resulted, or
did result, in unnecessary harm to a
patient.

can be a reportable incident, near miss, no
harm incident, harmful incident (AE)

Error = failure to carry out a
planned action as intended
or application of an
incorrect plan

Risk = potential for a hazard to
caused harm

Risk = Hazard x Exposure

WHO 2009. Conceptual Framework for
the International Classification for Patient
Safety

ความเสี่ยงกับอุบัติการณ์ สัมพันธ์กันอย่างไร?

- **ความเสี่ยง** คือโอกาสที่จะเกิดอันตรายกับผู้ป่วย
- **อุบัติการณ์** คือเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิด หรือได้ทำให้เกิดอันตรายกับผู้ป่วย (ที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น)
- **อุบัติการณ์** เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว **ความเสี่ยง** เป็นสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น
- **อุบัติการณ์** ในอดีต อาจเป็น**ความเสี่ยง** ในปัจจุบันและอนาคต
- **อุบัติการณ์** ในอดีต อาจไม่เป็นความเสี่ยงอีกต่อไปหากมีการปรับปรุงแก้ไขอย่างรัดกุม
- **ความเสี่ยง** มีทั้งอุบัติการณ์ที่เคยเกิดขึ้น และโอกาสเกิดซึ่งยังไม่เคยมีอุบัติการณ์



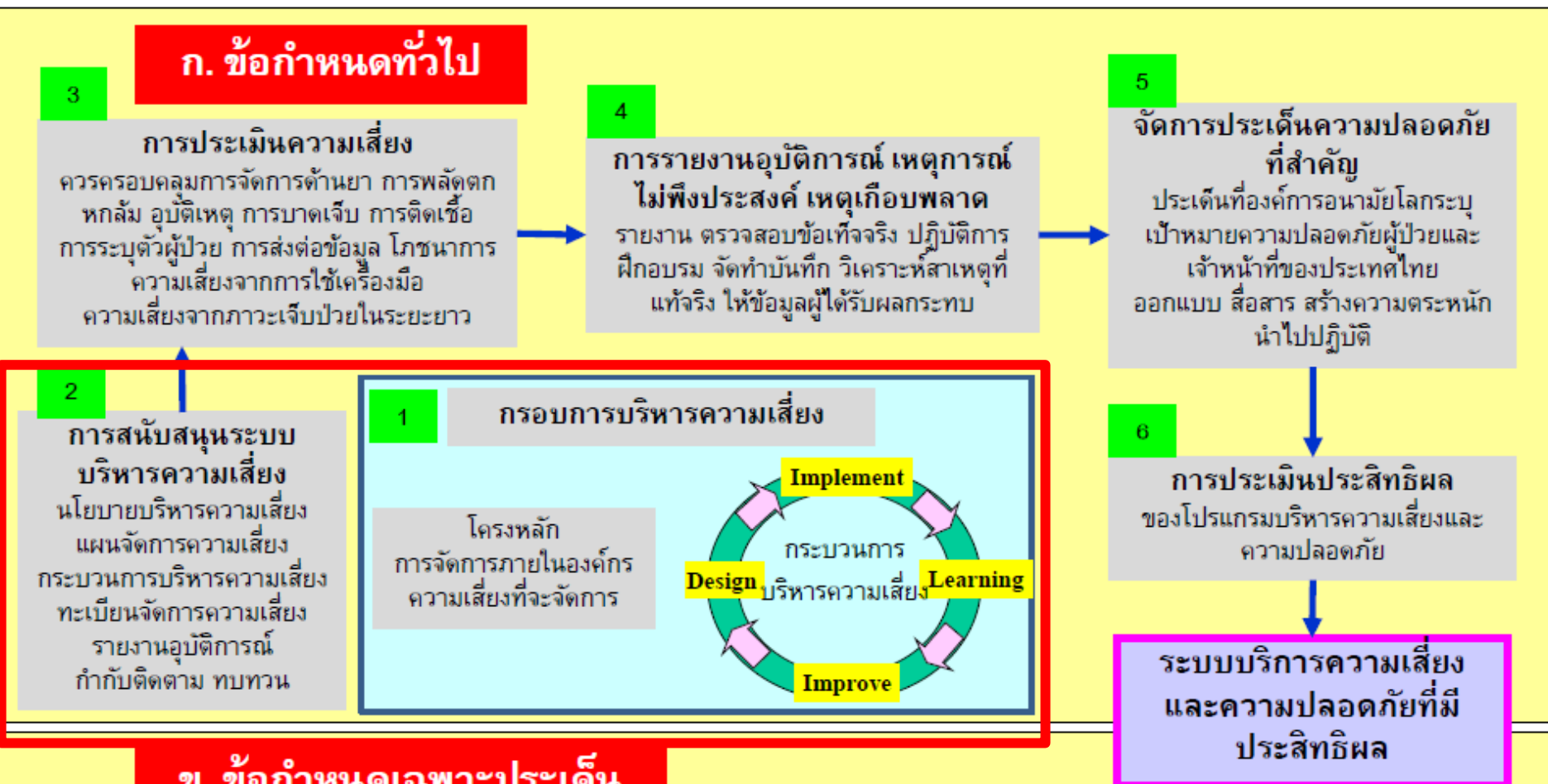
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

โครงสร้างของมาตรฐานใหม่ เกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง

II-1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System)

องค์กรมีระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัยที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน เพื่อจัดการความเสี่ยงและสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาเยือน.

ก. ข้อกำหนดทั่วไป



ข. ข้อกำหนดเฉพาะประเด็น

1 โปรแกรมสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร
(I-5.1 c)

2 อาคารสถานที่ พื้นที่ใช้สอย อุปกรณ์เครื่องมือ ยา และวัสดุครุภัณฑ์
(II-3.1, 3.1, 6)

3 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อเวชระเบียน
(II-4, 5)

มีอะไรใหม่ในมาตรฐานระบบบริหารความเสี่ยง

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

การบริหารความเสี่ยง



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

What :

Risk management คือชุดของกิจกรรมและวิธีการที่ใช้ในการชี้นำองค์กรและควบคุมความเสี่ยงต่างๆที่อาจมีผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

Why :

สถานพยาบาลมีความเสี่ยงจำนวนมาก ทั้งความเสี่ยงทั่วไปและความเสี่ยงในการดูแลผู้ป่วย การมีแนวทางที่เป็นระบบในการรับมือกับความเสี่ยงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและเป็นที่ไว้วางใจของสังคม

How:

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

หลักการของการบริหารความเสี่ยง



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

- RM สร้างและปกป้องคุณค่า (values)
 - การป้องกันหรือลดโอกาสเกิดอันตรายแก่ผู้ป่วยคือการส่งมอบบริการที่มีคุณค่า
- RM เป็นส่วนหนึ่งของทุกกระบวนการขององค์กร (all processes)
 - ทุกกระบวนการมีความเสี่ยงแฝงอยู่ RM จึงควรครอบคลุมทุกกระบวนการขององค์กร ตั้งแต่ระดับกลยุทธ์ถึงระดับปฏิบัติการ
- RM เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ (decision making)
 - ต้องตัดสินใจว่าจะยอมรับความเสี่ยงหรือไม่ จะรับมือกับความเสี่ยงอย่างไร จะบรรเทาความเสียหายอย่างไร
- RM แสดงออกถึงความไม่แน่นอนให้ชัดเจน (uncertainty)
 - ความเสี่ยงเป็นเรื่องของโอกาสเกิดอุบัติการณ์ ไม่สามารถบอกได้แน่นอนในแต่ละรายว่าจะเกิดหรือไม่ แต่สามารถคาดการณ์ให้ชัดเจนเป็นตัวเลขได้ว่ามีโอกาสเกิดขึ้นเท่าไร
- RM เป็นเรื่องของความเป็นระบบ มีโครงสร้างชัดเจน ทันท่วงที (systematic)
 - Systematic ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวางระบบเพื่อป้องกัน
 - โครงสร้างชัดเจนคือชัดเจนว่าใครจะต้องทำอะไร เมื่อไร เช่น หน้าที่ของ risk owner กับ risk register
 - ทันท่วงที คือทันท่วงทีในการรับรู้ความเสี่ยงและอุบัติการณ์ ทันท่วงทีในการปรับเปลี่ยนมาตรการป้องกัน

หลักการของการบริหารความเสี่ยง



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

- RM อยู่บนพื้นฐานของสารสนเทศที่ดีที่สุดที่มีอยู่ (best information)
 - ใช้ข้อมูลที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ความเสี่ยง ในการเตรียมพร้อมรับมือระหว่างการทำงาน
- RM ปรับให้สอดคล้องกับบริบทและ risk profile (context)
 - ระบบ RM ต้องพิจารณาว่าบริบทองค์กรทำให้เกิดความความเสี่ยงอะไรบ้าง
 - แต่ละความเสี่ยงมีโอกาสเกิดอุบัติการณ์และรุนแรงเพียงใด
- RM นำปัจจัยด้านมนุษย์และวัฒนธรรมมาพิจารณา (human and cultural)
 - ปัจจัยมนุษย์ นำมาพิจารณาว่าจะก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างไร และจะออกแบบป้องกันอุบัติการณ์อย่างไร
 - ปัจจัยวัฒนธรรม เป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์กรที่ปลอดภัยยั่งยืน
- RM มีความโปร่งใสและและไม่กีดกัน (transparent & inclusive)
 - มีความโปร่งใสใจการเปิดเผยข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์ เพื่อนำมาสู่การเรียนรู้
 - ทุกคนไม่ถูกกีดกันออกจากกระบวนการเรียนรู้ การระบุความเสี่ยงและแนวทางป้องกัน

หลักการของการบริหารความเสี่ยง



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

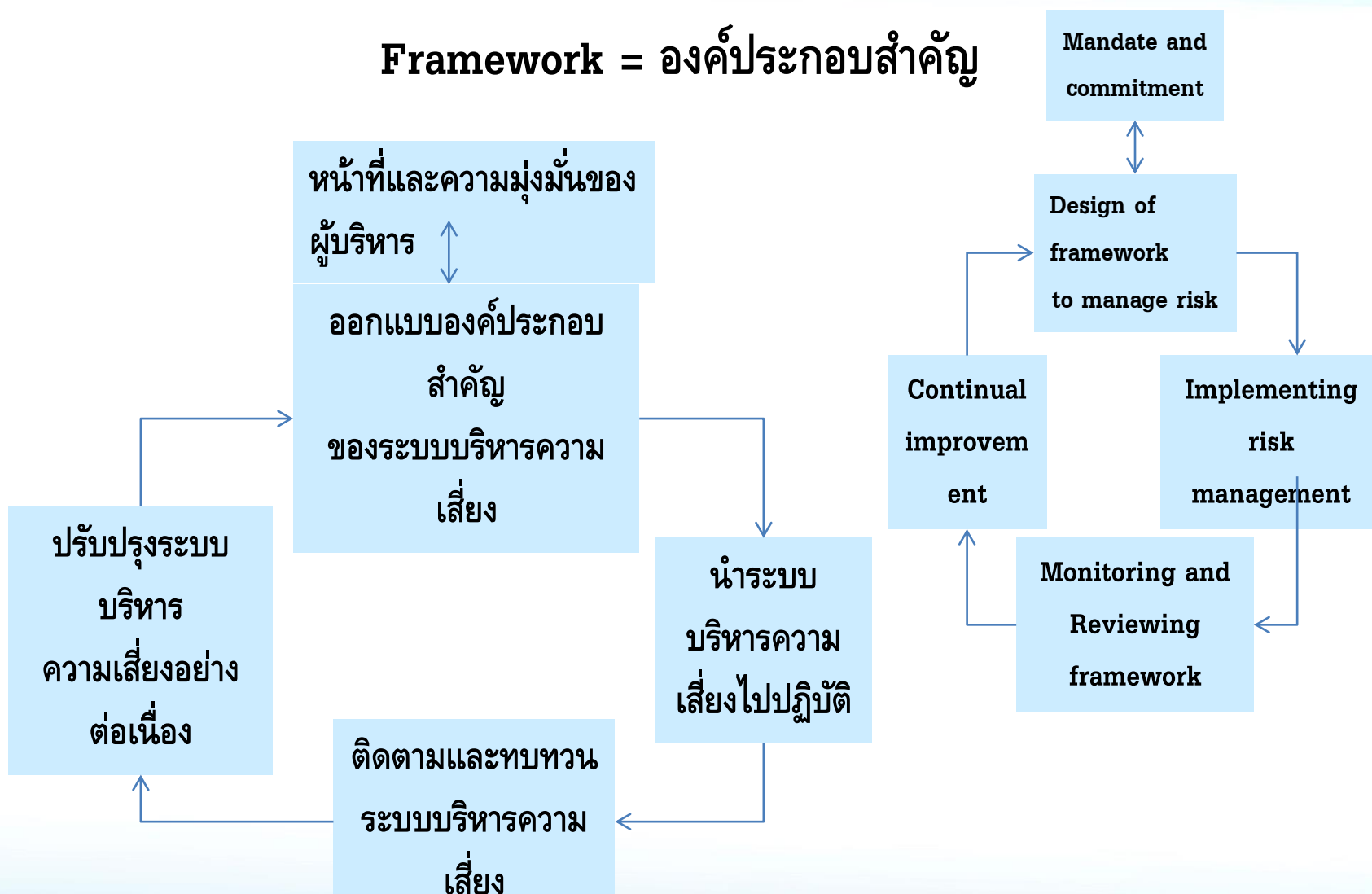
- RM มีความเป็นพลวัต หมุนซ้ำ และตอบสนองการเปลี่ยนแปลง (dynamic)
 - มีการ update บัญชีรายการความเสี่ยงเมื่อจำเป็น
 - Risk register กำหนดให้มีวงรอบของการทบทวนที่ชัดเจน
- RM ช่วยให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในองค์กร (improvement)
 - การเรียนรู้จากอุบัติการณ์ นำมาสู่การปรับปรุงเพื่อป้องกัน
 - แม้ไม่เกิดอุบัติการณ์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

Risk Management Framework (ISO31000)



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

Framework = องค์ประกอบสำคัญ



Source : ISO 31000 Risk Management Principles and Guidelines

ความมุ่งมั่นต่อการบริหารความเสี่ยง



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

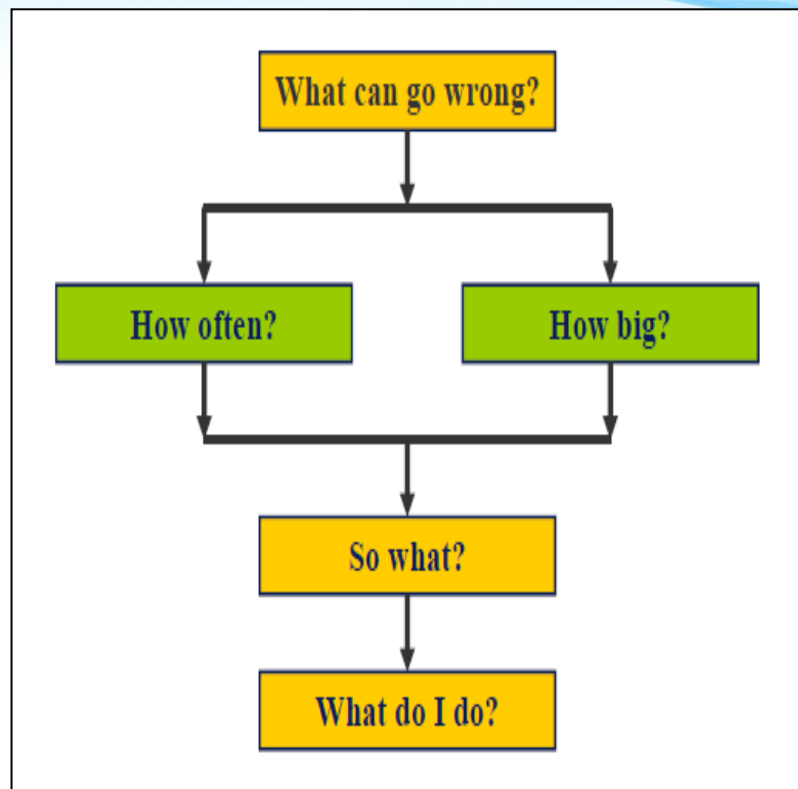
- กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงขององค์กร
- กำหนดตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการบริหารความเสี่ยง
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการบริหารความเสี่ยง
- มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง
- จัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริหารความเสี่ยง
- สื่อสารประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง
- สนับสนุนองค์ประกอบสำคัญในระบบบริหารความเสี่ยงขององค์กร

นโยบายและแผนบริหารความเสี่ยง



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

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



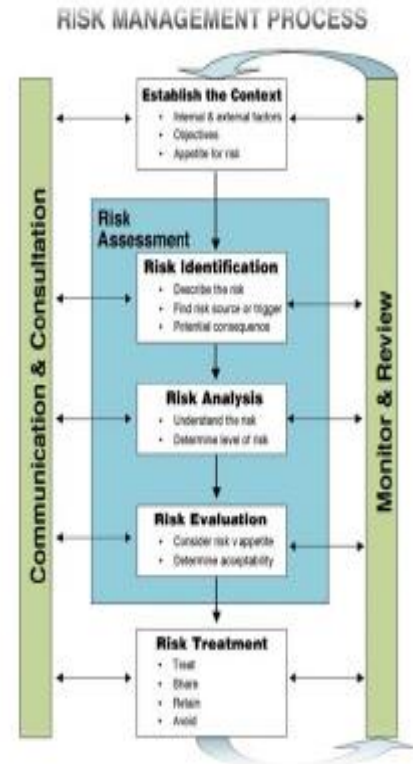
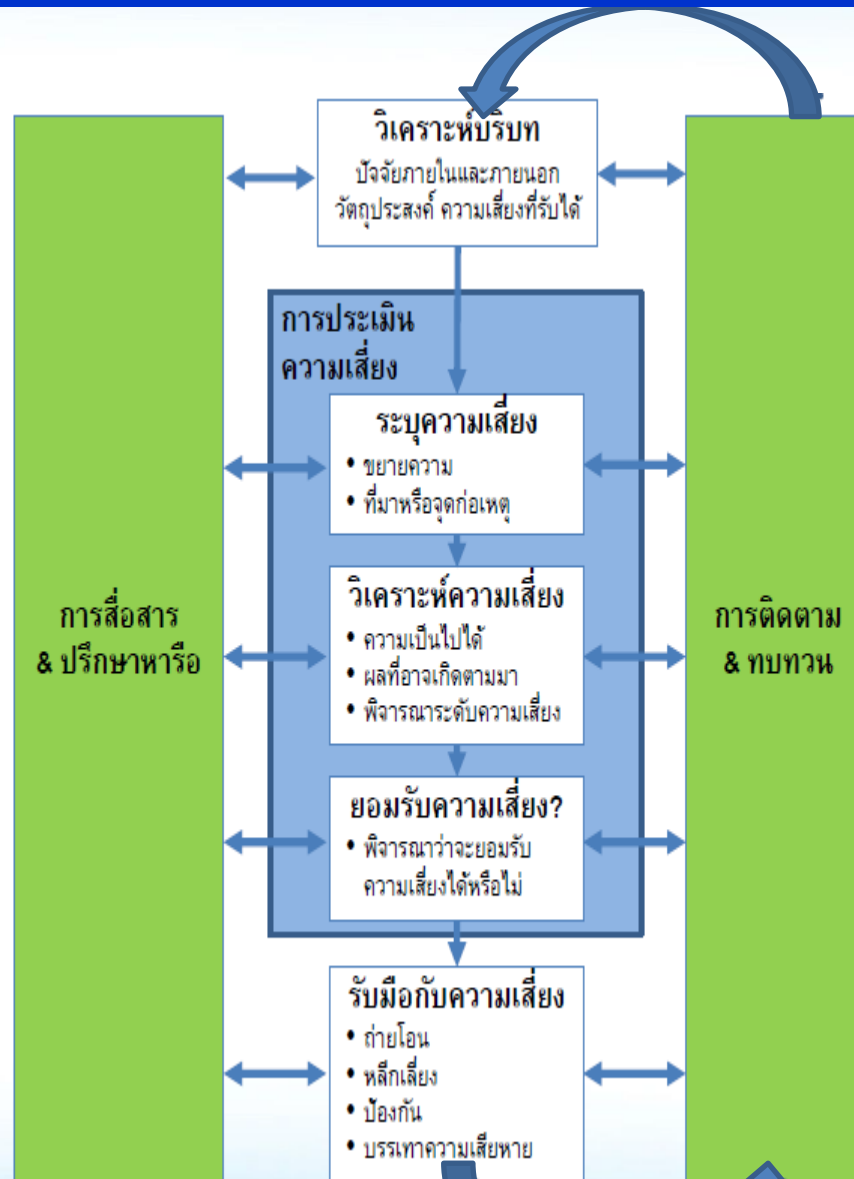
ภาคปฏิบัติของกระบวนการบริหารความเสี่ยง
โดยใช้ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (Risk Register)

กระบวนการบริหารความเสี่ยง



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

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



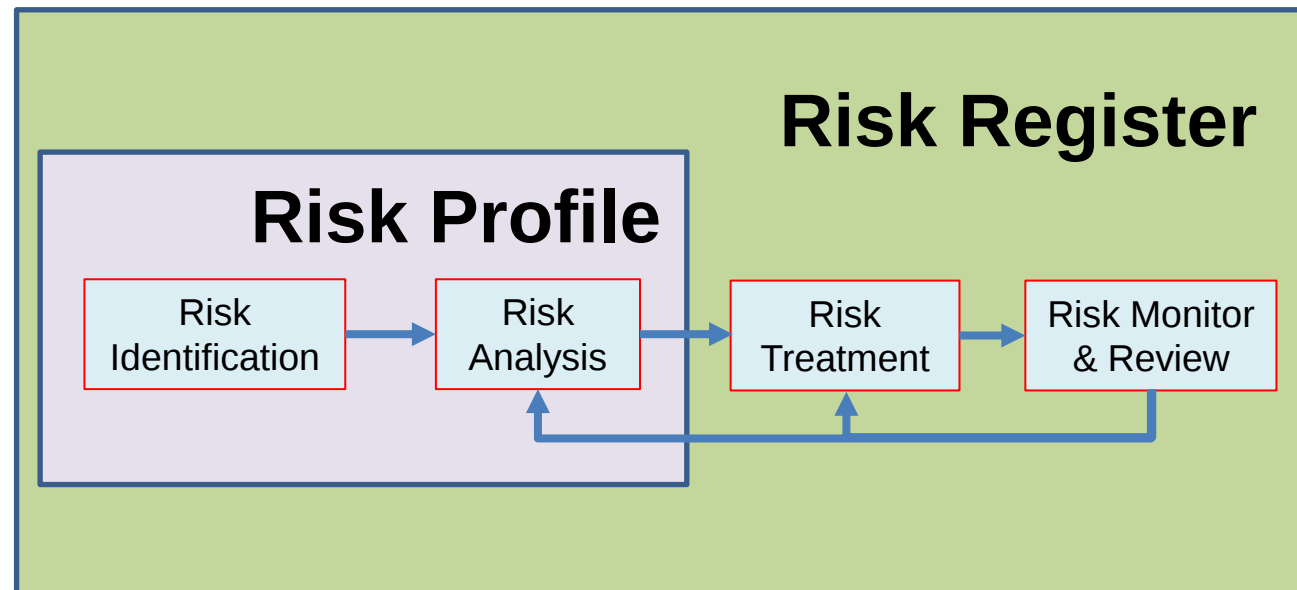
Modify from ISO31000 Risk Management

กระบวนการบริหารความเสี่ยง



Risk Register เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือ
ในการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน ทำให้เป็น
กระบวนการที่มีชีวิต เป็นพลวัต
มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

Impact	5. Extreme								
	4. Very High								
	3. Medium								
	2. Low								
	1. Negligible								
		1. Rare	2. Unlikely	3. Moderate	4. Likely	5. Almost Certain			
		Likelihood							



Risk Profile เป็นเอกสารอธิบายชุดของความเสียหาย วิเคราะห์สิ่งคุกคามที่องค์กรเผชิญ
อาจนำเสนอในรูป risk matrix หรือ risk rating table

ทะเบียนจัดการความเสี่ยง (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

Communication and consultation

Establishing context

Risk assessment

Risk identification

Risk analysis

Risk evaluation

Risk treatment

Monitoring and review

Risk Monitoring & Review

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

- มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
- มีปัญหาลุ่สรรคอะไร
- ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร
- ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไรบ้าง

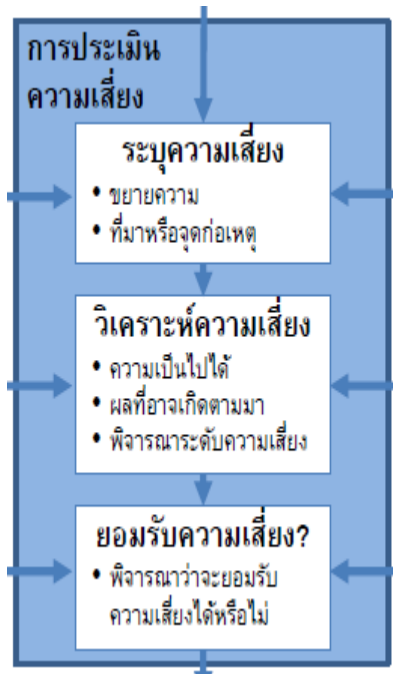
Risk Treatment Plan				
Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation	QI Plan
	มาตรการป้องกันและลดโอกาสความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย	เพื่อหาข้อบกพร่อง หรือทำใหดีขึ้น
A01				

การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Risk assessment เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

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

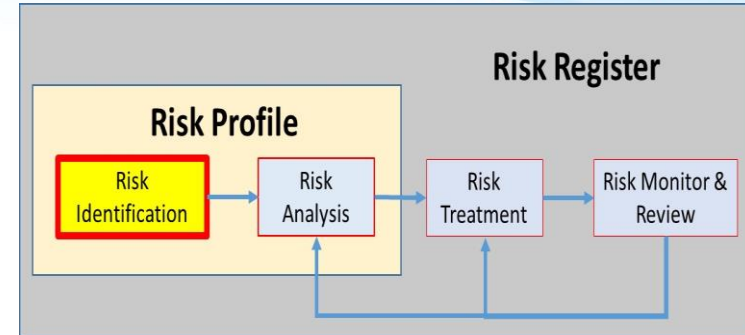


Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



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



เป็นกระบวนการในการ

- ค้นหา รับรู้ และพรรณนาความเสี่ยงที่สามารถมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ระบุแหล่งของความเสี่ยงที่เป็นไปได้
- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่อาจเกิดขึ้น

สามารถใช้วิธีการต่อไปนี้

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

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)



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



Corporate Risk

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

Operational Risk

- Clinical risk
- Non-clinical risk

การระบุความเสี่ยงทางคลินิก



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

- รายงานอุบัติการณ์
- การทบทวนคุณภาพ
- การทบทวนเวชระเบียนโดยใช้ trigger tools



- การวิเคราะห์กระบวนการดูแลผู้ป่วย
- การวิเคราะห์โอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนในแต่ละโรค
- การตามรอยการดูแลผู้ป่วย

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

การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)



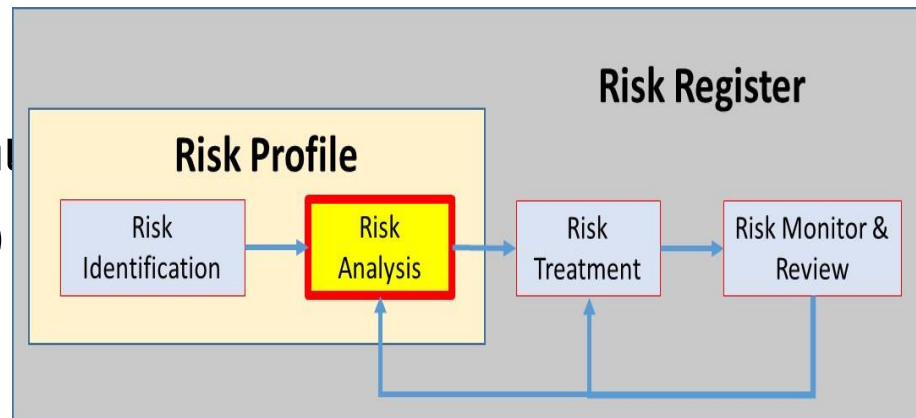
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

เป็นกระบวนการในการ

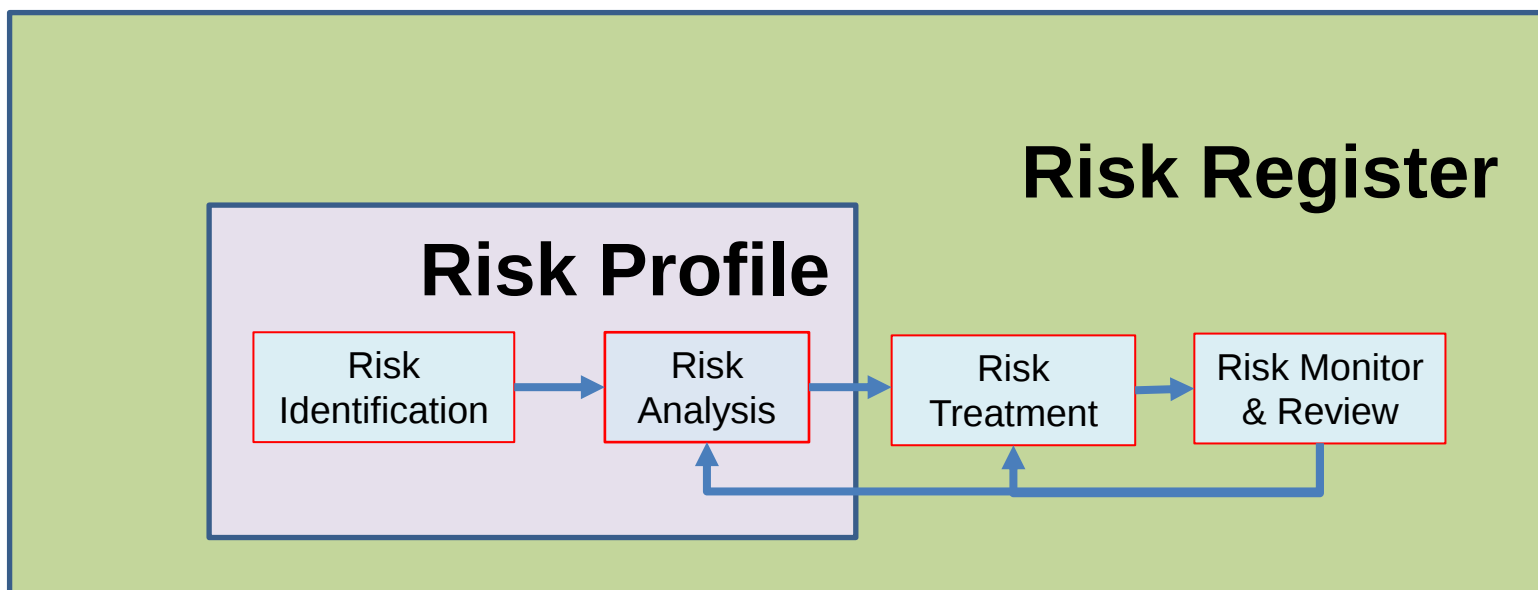
- ทำความเข้าใจธรรมชาติ แหล่งที่มา และสา
- ประเมินการระดับความเสี่ยง (risk level)
- คีภาพผลกระทบที่ตามมา
- ตรวจสอบมาตรการควบคุมที่ใช้อยู่

ตัวอย่างแหล่งที่มาของความเสี่ยง (Risk Source)

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



Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines



ระดับความเสี่ยง (Risk Level)



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

Potential events

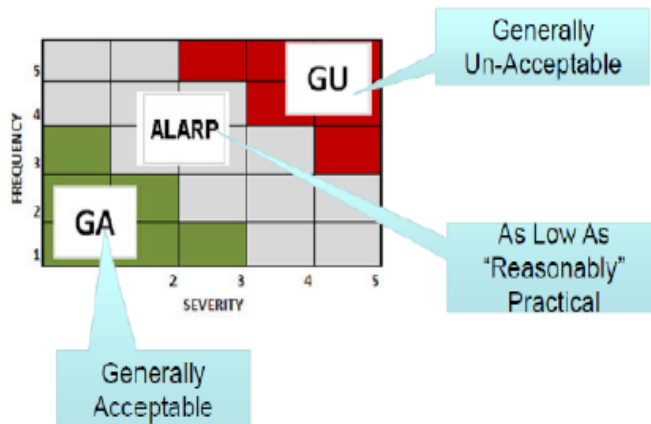
Risk Level

=

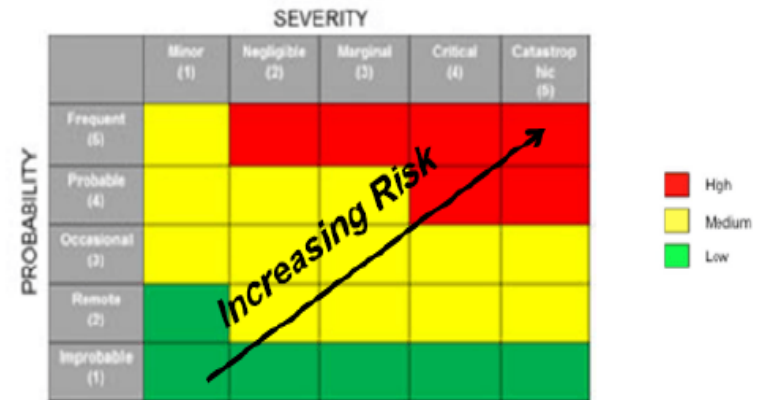
Consequences

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
- ประเมินการโดยให้คะแนน 1-5 (1=ต่ำสุด, 3=ปานกลาง, 5=สูงสุด) บวกหรือคูณคะแนนทั้งสองเข้าด้วยกันเป็น Risk Level
- พิจารณาลำดับความสำคัญของ Risk ทั้งหมด



โอกาสเกิด (Likelihood)

- 1-Rare (ไม่เชื่อว่าจะเกิดได้) : $<0.5\%$
- 2-Unlikely (ไม่คาดว่าจะเกิด) : $0.5-1\%$ หรือ $>?$ ครั้งต่อปี
- 3-Possible (เป็นครั้งคราว) : $1-5\%$ หรือ $>?$ ครั้งต่อเดือน
- 4-Likely (บ่อย) : $5-10\%$ หรือ $>?$ ครั้งต่อสัปดาห์
- 5-Frequent (บ่อยมาก) : $>10\%$ หรือ $>?$ ครั้งต่อวัน

ใช้ “หรือ” คือเลือกเอาระดับที่สูงกว่าจากเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง

ความรุนแรง (Consequence)



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

1 - Negligible:

มีอันตราย/บาดเจ็บเพียงเล็กน้อย ไม่ต้องการการการปฐมพยาบาล, หรือสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

2 - Minor:

มีอันตราย/บาดเจ็บเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้โดยง่าย อาจทำให้ต้องนอน รพ. นานขึ้น

3 - Moderate:

มีอันตราย/บาดเจ็บปานกลาง ต้องการการรักษาพยาบาล หรือทำหัตถการ, อาจมีการสูญเสียการทำหน้าที่ของร่างกายเล็กน้อยหรือชั่วคราว

4 - Major:

มีอันตราย/บาดเจ็บรุนแรง อาจทำให้สูญเสียอวัยวะหรือการทำหน้าที่ของร่างกายอย่างถาวร

5 - Catastrophic:

อุบัติเหตุนำไปสู่การเสียชีวิตหรือทุพพลภาพอย่างถาวร

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 ไม่ต้องการการปฐมพยาบาล	มีการบาดเจ็บเล็กน้อย ต้องให้การปฐมพยาบาล	มีการบาดเจ็บปานกลาง ต้องให้การรักษายาบาลหรือคำปรึกษา ต้องรายงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ (หากมีการทำร้ายร่างกายหรือการกระทำความรุนแรง)	มีการบาดเจ็บมาก อาจมีการสูญเสียสมรรถภาพชั่วคราว ต้องได้รับการรักษายาบาลหรือคำปรึกษา	เสียชีวิตหรือพิการถาวร
ผลการตรวจสอบ	มีข้อเสนอแนะจำนวนน้อย เป็นประเด็นการพัฒนาคุณภาพเรื่องเล็กๆ	มีข้อเสนอแนะที่สามารถจัดการได้โดยผู้บริหารระดับต้น	มีข้อเสนอที่ท้าทายซึ่งต้องการแผนปฏิบัติการที่เหมาะสม	ต้องมีปฏิบัติการภาคบังคับ (enforcement action) คะแนน rating ต่ำ เป็น critical report	มีการดำเนินคดีตามกฎหมาย คะแนน rating เป็น 0 เป็น severely critical report



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 มีความผิดพลาดสำคัญ เนื่องจากการฝึกอบรมที่ไม่ดีพอ	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	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่นบ้างในช่วงสั้นๆ มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่เล็กน้อย	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนท้องถิ่นต่อเนื่อง มีผลต่อขวัญกำลังใจและการรับรู้ของสาธารณะพอสมควร	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนระดับชาติ น้อยกว่า 3 วัน ความเชื่อมั่นของสาธารณะสั้นคลอน	มีข่าวในหน้าสื่อมวลชนระดับชาติหรือนานาชาติ มากกว่า 3 วัน เป็นที่สนใจของฝ่ายการเมือง, court enforcement

Risk Assessment from PSG: SIMPLE



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

L=Likelihood

C=Consequence

RL=Risk Level

Risk Assessment from PSG: SIMPLE

Process				
Patient misidentification				
Failure of communication				
Diagnostic errors				
Pressure sore				
Patient fall				
AE during referral/transfer				
Line, tube, catheter, Lab				
AE from <u>cath</u> /tube connection				
AE from infusion pump				
AE from lab result/report				
Emergency response				
Delay response to 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. ...				



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 hypovolumic 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				



ระดับความเสี่ยง (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.

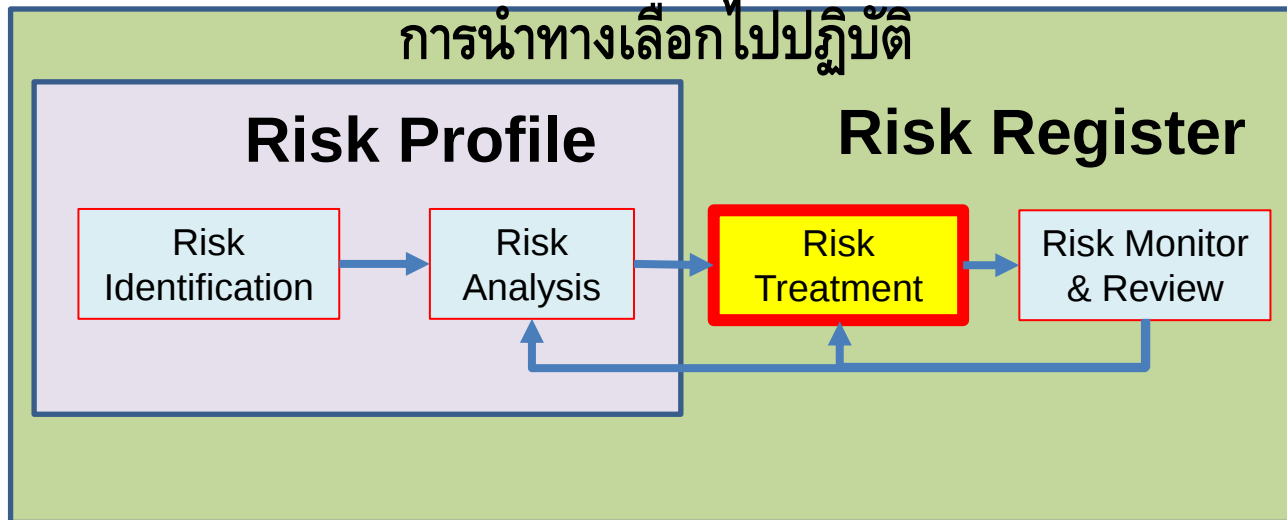
Moderate risk (yellow) – Actions implemented as soon as possible, but no later than the next financial year.

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.

เป็นกระบวนการในการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk modification process) ประกอบด้วยทางเลือกทางเลือกและ

การนำทางเลือกไปปฏิบัติ



แผนรับมือความเสี่ยง (Risk Treatment Plan)



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

1	Risk Treatment Plan			QI Plan
	Risk ID	Risk Prevention	Risk Monitoring	Risk Mitigation
2				
3		มาตรการป้องกันและถ่ายโอนความเสี่ยง	การติดตามและควบคุม	แนวทางบรรเทาความเสียหาย
4				
5	A01			
6				
7				
8				
9				
10				

• 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)

Optimisation strategies	Strategy	Interventions	
	Safety as best practice: aspire to standards	Focal safety programme to reduce specific harms	Safety as Best Practice กำหนดจุดเน้นไปที่การลดอันตรายเฉพาะเรื่อง เพิ่ม reliability ของกระบวนการที่เป็นเป้าหมาย ให้ความรู้แก่วิชาชีพเพื่อนำ best practice มาปฏิบัติ จัดทำแนวทางอย่างละเอียดสำหรับผู้ป่วยที่ซับซ้อน
		Improve reliability of targeted processes	
		Improve continuous professional education to adopt best practices	
		Develop more sophisticated guidelines for complex patients	
	Improvement of systems and processes	Staff training, assessment and feedback	Improvement of Systems and Processes ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ประเมิน สะท้อนกลับ ทำให้กระบวนการหลักง่ายและเป็นมาตรฐาน ใช้ IT ช่วยการตัดสินใจ ทำให้กระบวนการเป็นอัตโนมัติ ปรับปรุงการส่งมอบและทำให้เป็นมาตรฐาน ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ลดการขัดจังหวะและรบกวนสมาธิ ปรับปรุงการจัดองค์กรและระดับเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งและบทบาทในการประสานงาน
		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 Strategies / Risk Treatment Options



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

Risk management strategies	Monitoring, adaptation and response	- 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
	Mitigation	- 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

Monitoring, Adaptation & Response

ปรับปรุงวัฒนธรรมความปลอดภัย
ปรับปรุงการตรวจจับอาการผู้ป่วยที่ทรุดลง
จัดทำระบบตอบสนองฉุกเฉิน
จัดทำระบบเฝ้าติดตามและตรวจสอบของทีม
สรุปและคาดการณ์อันตรายที่อาจเกิด
ปรับปรุงการตอบสนองต่อสิ่งคุกคามและแรงกดดัน

Mitigation

นโยบายการอธิบาย ขอโทษ และช่วยเหลือผู้เสียหาย
การตอบสนองอย่างเร่งด่วนต่อ physical harm
การช่วยเหลือด้านจิตใจแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
การช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ (ทางการ/เพื่อนช่วยเพื่อน)
การทำประกัน
การตอบสนองคำร้องเรียนในเชิงรุก
การตอบสนองต่อสื่อในเชิงรุก
การเจรจากับผู้ควบคุม

ตัวอย่าง Risk Treatment Plan



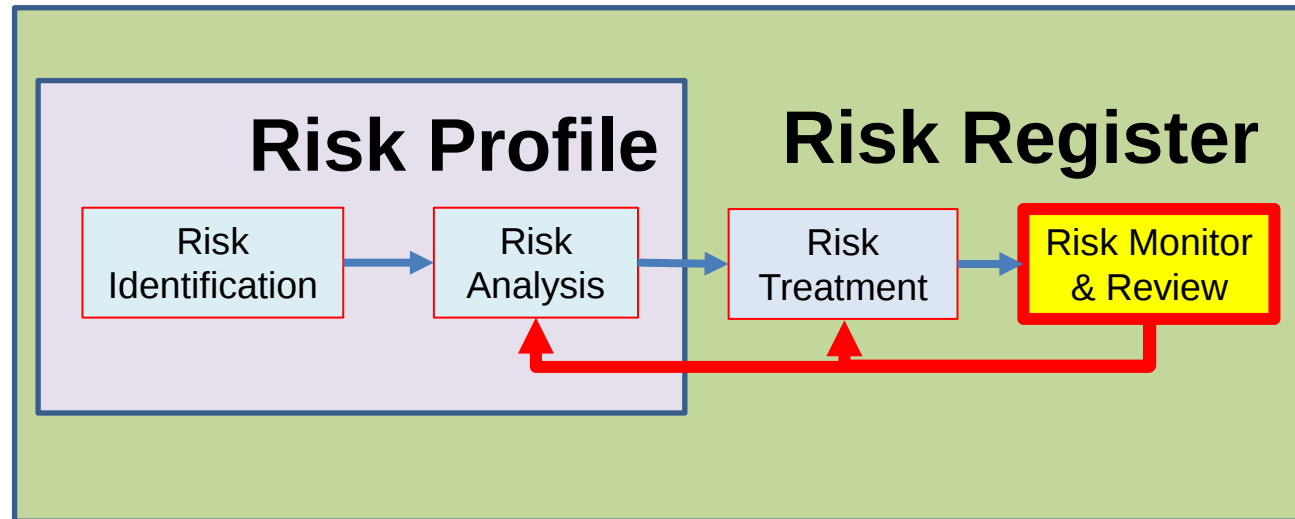
นรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

- Risk:
- Risk Treatment Plan
 - Risk prevention:
 - Risk monitoring:
 - Risk mitigation:
- Quality Improvement Plan:

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



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



การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)

- คือการกำกัปเดตแล ตรวจสอบและสังเกตอย่างต่อเนื่องในสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น เพื่อประเมินว่าจะบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่

การทบทวนความเสี่ยง (Risk Review)

- คือการพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสม เพียงพอ และได้ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



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

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

risk owner

- คือบุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับ authority เพื่อจัดการกับความเสี่ยงใดความเสี่ยงหนึ่ง และออกหน้ารับผิดชอบ (accountable) ในการทำหน้าที่ดังกล่าว

Residual risk level

- คือระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังจากที่นำ risk treatment option ไปปฏิบัติ

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)



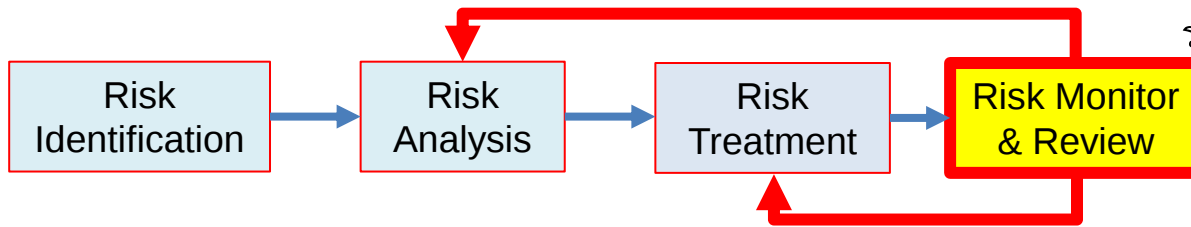
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

Residual Risk Level

ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่
ระดับความเสี่ยงในรอบเวลาต่อไป

Risk Monitoring

มีการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้เพียงใด
มีปัญหาลุप्तหรืออะไรในการปฏิบัติ
ระดับอุบัติการณ์เปลี่ยนแปลงไปอย่างไร



Review of Risk Treatment Plan

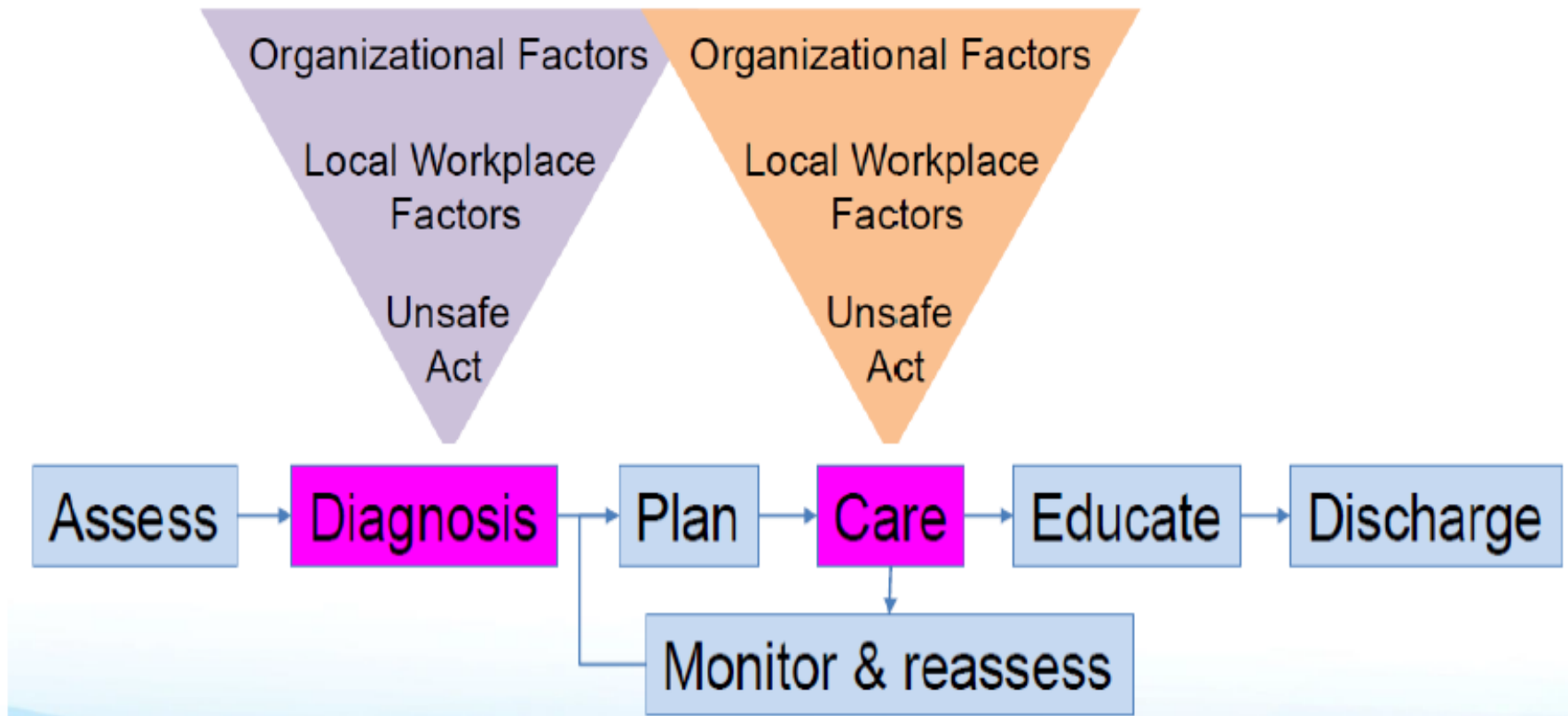
ควรมีการปรับปรุงมาตรการอะไร

หา Swiss Cheese ในสองระนาบให้พบ



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

ถาม WHY โดยมีแนวคิดเชิงระบบอยู่ในใจ



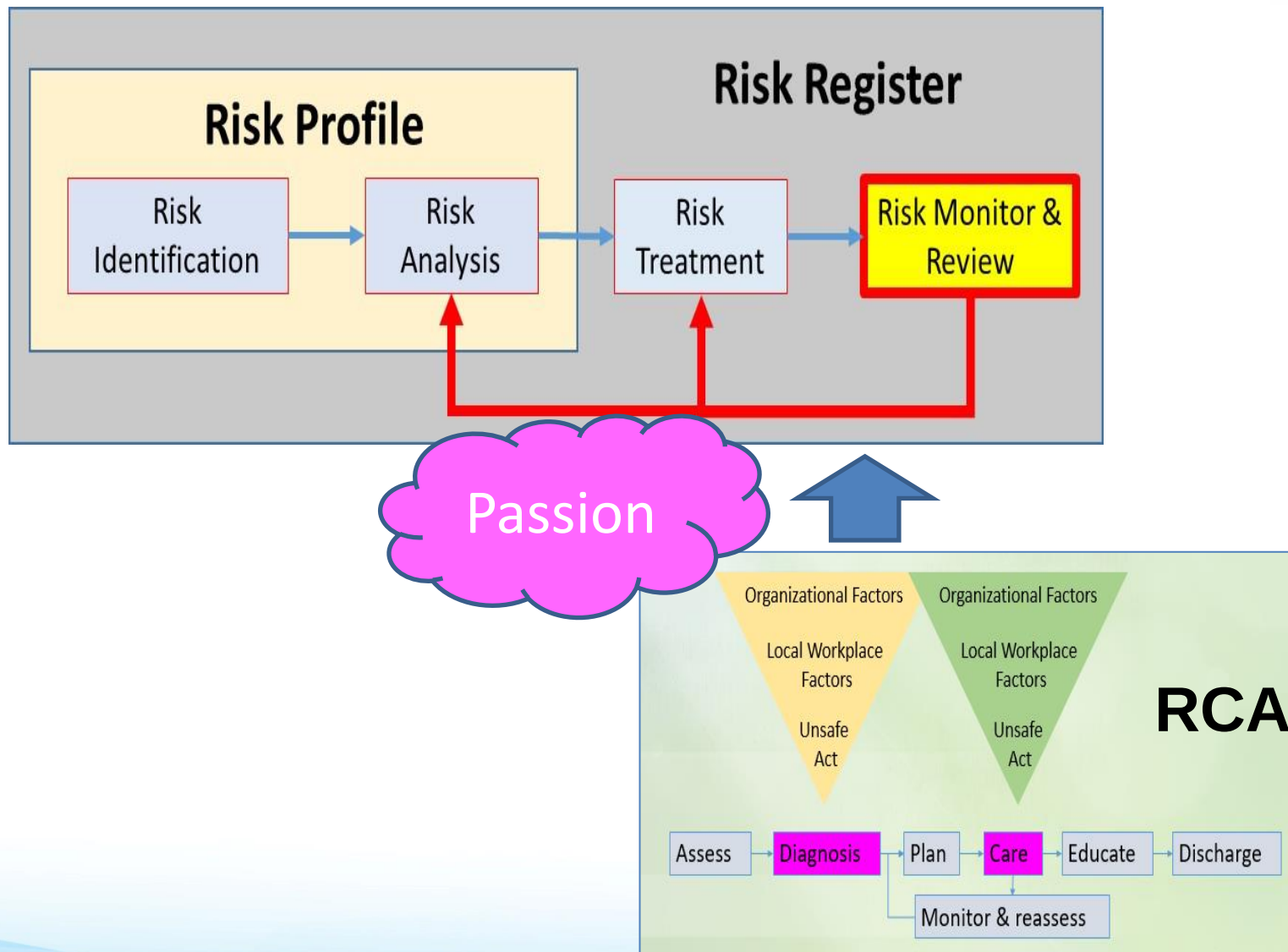
แล้วไปให้ถึงปัจจัยองค์กร เพื่อรวมมาปรับมาตรการป้องกันความเสี่ยง

Local Workplace Factors	Organizational Factors
ลักษณะของผู้ป่วยมีผลต่อการเกิด AE หรือไม่	แนวทางอะไรที่ควรมีสำหรับผู้ป่วยที่มีลักษณะนี้
บุคลากรมีความเหนื่อยล้า เครียด เสียสมาธิ หรือไม่	การจัดระบบงานและสิ่งแวดล้อมอะไรที่จะป้องกันได้
บุคลากรมีความรู้และทักษะเพียงพอหรือไม่	การฝึกอบรมและการให้ข้อมูลอะไรบ้างที่จำเป็น ระบบเตือน (reminder system) อะไรที่จะช่วยได้
สมาชิกในทีมมีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่หรือไม่	มีการมอบหมายงานอย่างไร
สมาชิกในทีมได้รับข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่	แนวทางการบันทึกข้อมูล การสื่อสารและส่งต่อข้อมูลระหว่าง สมาชิกที่จะช่วยป้องกันได้ควรเป็นอย่างไร
เครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่ มีความพร้อมหรือไม่	ระบบการจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ สถานที่/ สิ่งแวดล้อม อะไรที่ช่วยได้ มีทรัพยากรอะไรที่ต้องการเพิ่ม
	ระบบการติดตามกำกับและตอบสนองเป็นอย่างไร
	การออกแบบระบบงานเอื้อต่อการทำงานที่ปลอดภัยหรือไม่
	มีนโยบายอะไรที่เป็นอุปสรรคในเรื่องนี้
	วัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร

ทำและใช้ RCA อย่างมี Passion



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



ตัวอย่าง Risk Monitoring & Review



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

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

Risk Management Process & ADLI



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



บูรณาการ SIMPLE กับ Risk Register และเครื่องมือคุณภาพอื่นๆ



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

- 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



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

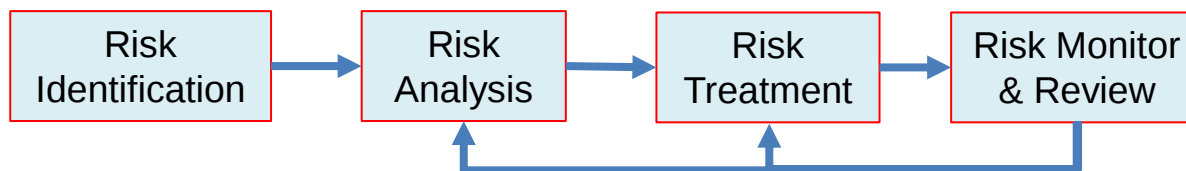
PSG: SIMPLE
Past incidents
Med Rec review
FMEA
Process analysis
Clinical risk

Gap analysis
HFE
Human-centered design
Patient/customer experience

Incident report
Trace
KPI monitoring
RCA & redesign

Risk profile

Risk register



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

Risk Treatment Plan			Q1 Plan
Risk ID	Risk Transfer & Prevention	Risk Monitor & Control	Risk Mitigation
	ความเสี่ยงที่โอนถ่ายความเสี่ยง	ความเสี่ยงที่เฝ้าระวัง	ความเสี่ยงที่ลดความเสี่ยง
A01			

Risk Monitoring & Review					
Risk ID	Risk Owner	Review Frequency	Date Last Review	Result of Review	Residual Risk Level
					active/closed
A01					0
					0
					0



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

Risk Register ร.พ. ของเรา ควรจะเริ่มต้นอย่างไร ?



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 มา บวกหรือคูณกัน
4. แบ่งรายการความเสี่ยงนับร้อยๆ เป็นสามกลุ่ม กลุ่มที่สำคัญสูง กลุ่มที่สำคัญปานกลาง และกลุ่มที่สำคัญน้อย

มากเท่าไรก็จัดการได้ ตามระดับความเสี่ยง



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

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

ด้วยแนวทางเช่นนี้ จะรับมือความเสี่ยงได้ทุกรายการ ตั้งเป้าवादให้หมดใน 3 เดือน



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

