

ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง

อ.ทญ.ดร.อุไรวรรณ โชคชนะชัยสกุล

7 มีนาคม 2561

หน้าที่และเป้าหมายของระบบบริหารจัดการความเสี่ยง

เพื่อให้ระบบบริหารความเสี่ยงของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถ**ป้องกัน ลดความผิดพลาด ลดความสูญเสียชีวิต สร้างหลักประกัน**ในการให้บริการที่**มีคุณภาพและเกิดความปลอดภัย**สำหรับผู้รับบริการ/ผู้ป่วย นิสิต และบุคลากร โดยมีการตรวจสอบกระบวนการบริหารความเสี่ยงทุกชั้นตอน ให้ความรู้แก่บุคลากร และการรายงานความเสี่ยง รวมถึงการส่งข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในทุกกิจกรรมของการดำเนินงาน

ความเสี่ยง (RISK) คืออะไร

ปัญหา (Problem) คือ สภาพในปัจจุบัน ที่เป็นอุปสรรค ทำให้การดำเนินงานขาดประสิทธิภาพ หรือทำให้องค์กรเสียหาย สูญเสีย ล้มเหลว

ความเสี่ยง (Risk) คือ เหตุการณ์ในอนาคต ที่ยังระบุไม่ได้ว่าจะเกิดขึ้นหรือไม่ แต่หากเกิดขึ้น จะก่อให้เกิดความเสียหาย สูญเสีย ล้มเหลวต่อองค์กร

อุบัติการณ์ หรือ เหตุการณ์ผิดปกติ (incident) คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วมีผลให้เกิดอุบัติเหตุ หรือ เกือบเกิดอุบัติเหตุ

ระบบ INCIDENT OCCURRING REPORT (IOR)

อดีต: โปรแกรม **IOR** -> ติดไวรัส การกู้คืน เสียค่าใช้จ่ายเยอะ ไม่คุ้มค่า

ปัจจุบัน : **Google form IOR**

อนาคต : **Intranet IOR**

WWW.DENT.CHULA.AC.TH

www.dent.chula.ac.th/dent_2017/

CUNetAuthenSystem CUMail LessPaper Office 365 CU CAS CUNET E-THESIS Trademark JOE AISwift Corporation TISCO Phillip ตำรวจอินไทย

หน้าหลัก เกี่ยวกับเรา ภาควิชา / หน่วยงาน ติดต่อเรา

ระบบ IOR

ใช้ชั่วคราวเพื่อทดแทนระบบ IOR ที่มีการแก้ไข ปรับปรุง

*จำเป็น

1. ชื่อ นามสกุล (ผู้รายงาน)

คำตอบของคุณ

1.2 สถานะผู้ประเมิน *

- อาจารย์
- บุคลากร
- นิสิต (หากเลือกข้อนี้ กรุณาทำข้อ 1.2.1 ด้วย)

1.2.1 ระดับการศึกษา

- ปริญญาบัณฑิต
- บัณฑิตศึกษา

CU-TMDU Joint Degree Program

ความสามารถ และ... เพื่อรับใช้สังคมอย่างมีคุณภาพ

สมุด

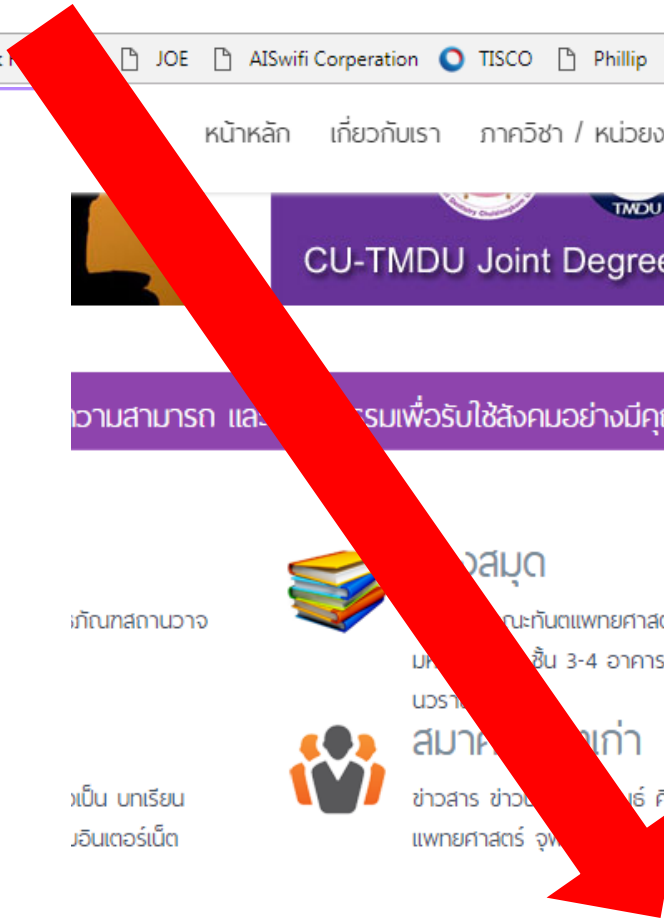
บัณฑิตสถานว... คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ชั้น 3-4 อาคารทันตแพทยศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

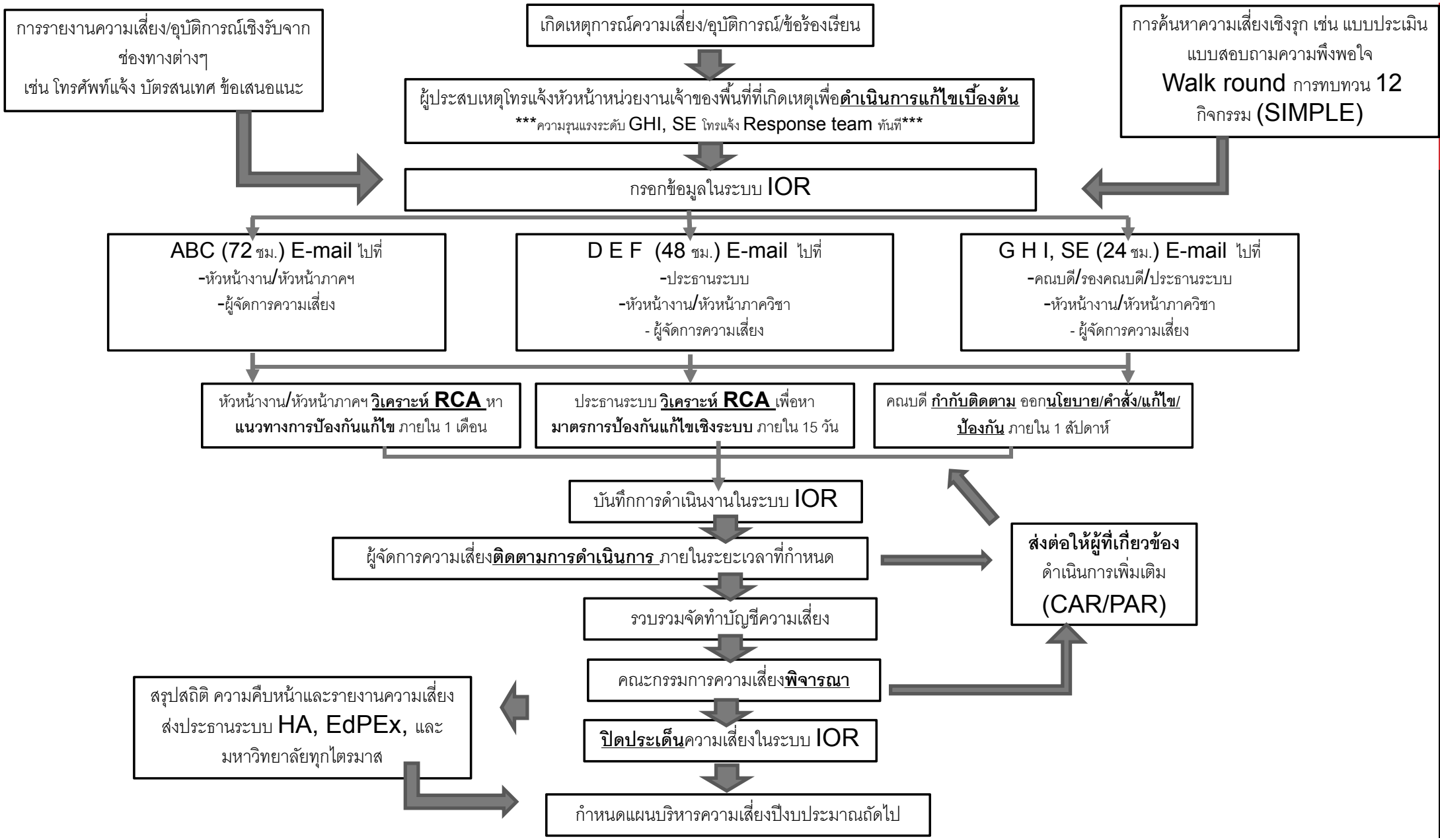
สมาคมทันตแพทย์

เป็น บทเรียน... ศิษย์เก่าคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Icon: Key, Intranet, E-CAR E-PAR, CLINICAL REPORT (CR), IOR, KM DENT CU

34 ถนนอรัญเมือง แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330





การรายงานความเสี่ยง/อุบัติการณ์ซึ่งรับจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์แจ้ง บัตรสนทนา ข้อเสนอแนะ

เกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง/อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียน

การค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก เช่น แบบประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ
Walk round การทบทวน 12 กิจกรรม (SIMPLE)

ผู้ประสบเหตุโทรแจ้งหัวหน้าหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
*** ความรุนแรงระดับ GHI, SE โทรแจ้ง Response team ทันที***

กรอกข้อมูลในระบบ IOR

ABC (72 ชม.) E-mail ไปที่
-หัวหน้างาน/หัวหน้าภาคฯ
-ผู้จัดการความเสี่ยง

DEF (48 ชม.) E-mail ไปที่
-ประธานระบบ
-หัวหน้างาน/หัวหน้าภาควิชา
-ผู้จัดการความเสี่ยง

GHI, SE (24 ชม.) E-mail ไปที่
-คณบดี/รองคณบดี/ประธานระบบ
-หัวหน้างาน/หัวหน้าภาควิชา
-ผู้จัดการความเสี่ยง

หัวหน้างาน/หัวหน้าภาคฯ วิเคราะห์ **RCA** หาแนวทางป้องกันแก้ไข ภายใน 1 เดือน

ประธานระบบ วิเคราะห์ **RCA** เพื่อหามาตรการป้องกันแก้ไขเชิงระบบ ภายใน 15 วัน

คณบดี กำกับติดตาม ออกนโยบาย/คำสั่ง/แก้ไข/ป้องกัน ภายใน 1 สัปดาห์

บันทึกการดำเนินงานในระบบ IOR

ผู้จัดการความเสี่ยงติดตามการดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

รวบรวมจัดทำบัญชีความเสี่ยง

คณะกรรมการความเสี่ยงพิจารณา

ปิดประเด็นความเสี่ยงในระบบ IOR

กำหนดแผนบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณถัดไป

ส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพิ่มเติม (CAR/PAR)

สรุปสถิติ ความคืบหน้าและรายงานความเสี่ยงส่งประธานระบบ HA, EdPEX, และมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส

การรายงานอุบัติการณ์ (INCIDENT)

เกิดเหตุการณ์ความเสี่ยง/อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียน



ผู้ประสบเหตุโทรแจ้งหัวหน้าหน่วยงานเจ้าของพื้นที่ที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
*** ความรุนแรงระดับ GHI, SE โทรแจ้ง Response team ทันที***

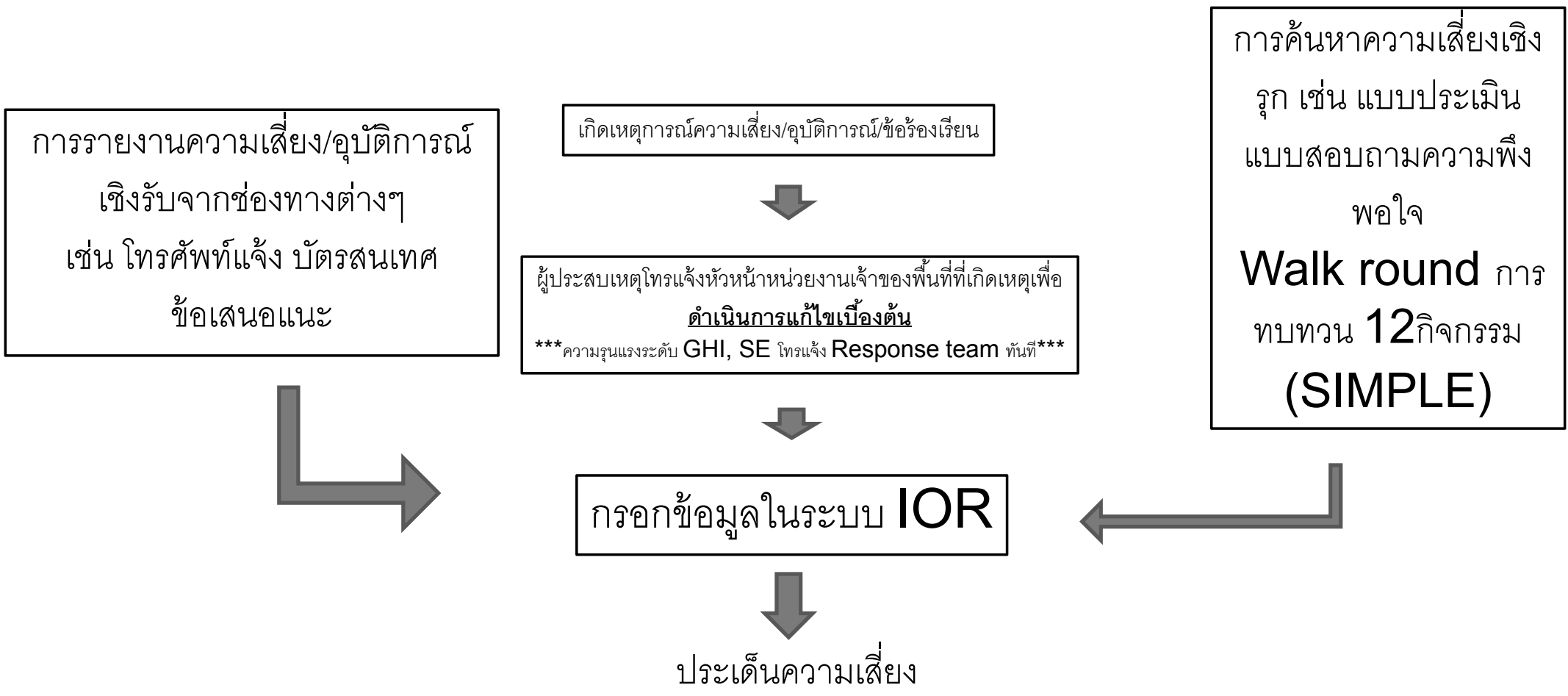


กรอกข้อมูลในระบบ IOR

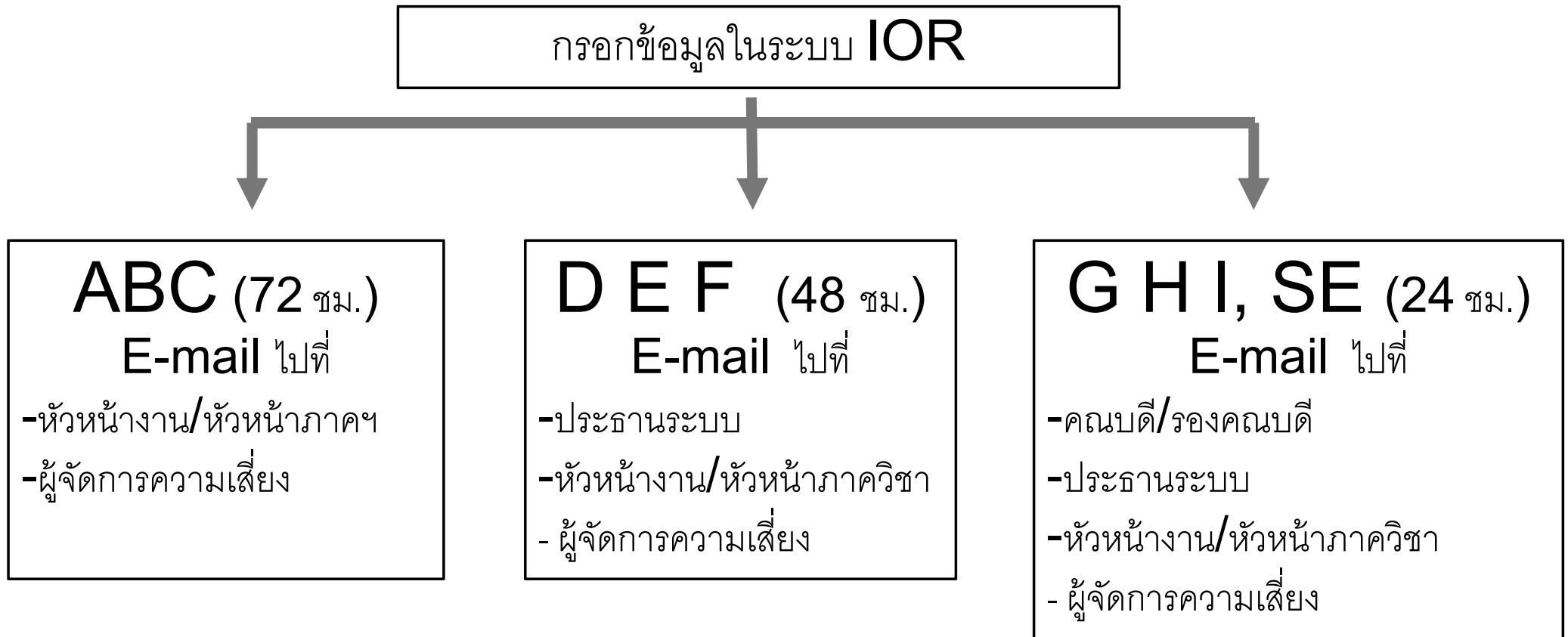


ประเด็นความเสี่ยง

1. การค้นหาความเสี่ยง



2. ประเมินความเสี่ยง



ระดับความรุนแรง เกณฑ์มาตรฐาน HA	ประเภทของความเสี่ยง		ระดับความรุนแรง ของมหาวิทยาลัย
	ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk)	ความเสี่ยงทั่วไป (Non-Clinical Risk)	
A	ยังไม่เกิด (เกือบพลาด)	เหตุการณ์ซึ่งยังไม่เกิดความคลาดเคลื่อน หรือไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ แต่มีโอกาที่จะเกิด ความคลาดเคลื่อน	ข
B	เกิดแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย	เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ยังไม่ถึงเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงาน	ข
C	ถึงตัวผู้ป่วย แต่ไม่ได้รับอันตราย	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานแต่ไม่ได้รับอันตราย	ข
D	ถึงตัวผู้ป่วย ต้องมีการเฝ้าระวัง	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานได้รับอันตรายส่งผลให้ต้องหยุดงานหรือมี ผลกระทบด้านทรัพย์สินมูลค่า <5,000 บาท	ข
E	ถึงตัวผู้ป่วยต้องได้รับการแก้ไข/ มี การรักษามากขึ้น	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานมีผลกระทบด้านทรัพย์สิน มูลค่ามากกว่า 5,001-10,000 บาท	ก
F	ถึงตัวผู้ป่วย ต้องนอนรพ. นานขึ้น	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานมีผลกระทบด้านทรัพย์สิน มูลค่ามากกว่า 10,001-25,000 บาท	ก
G	ผู้ป่วยสูญเสียอวัยวะ	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานมีผลกระทบด้านทรัพย์สิน มูลค่ามากกว่า 25,001-50,000 บาท	ก
H	ผู้ป่วยต้องได้รับการปฏิบัติการกู้ ชีวิต	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานมีผลกระทบด้านทรัพย์สิน มูลค่ามากกว่า 50,001-100,000 บาท	ก
I	ผู้ป่วยเสียชีวิต	เกิดความคลาดเคลื่อนกับเจ้าหน้าที่/ผู้รับผลงานมีผลกระทบด้านทรัพย์สิน มูลค่ามากกว่า 100,001 บาท	ก

เหตุการณ์ SENTINEL EVENT ประจำปี 2560 ที่ต้องรายงานทันที

Sentinel Event (SE) คือ ความเสี่ยงที่เฝ้าระวังเป็นพิเศษ หรือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ก่อให้เกิดการเสียชีวิต หรืออันตรายขั้นรุนแรง ที่ต้องตื่นตัว ใส่ใจ ให้ความสำคัญสูง

1. ผู้ป่วย บุคลากร นิสิต ได้รับอุบัติเหตุหรือ เกิดภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ รุนแรง ถึงขั้นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเช่น มีอาการทางระบบประสาท หัวใจหยุดเต้น หยุดหายใจ
2. ให้การรักษาพยาบาลผิดคน/ ผิดข้างเช่น ถอนฟันผู้ป่วยผิดซี่/ผิดคน การผ่าตัดผิดข้าง/ผิดตำแหน่ง
3. สิ่งแปลกปลอมตกลงในคอผู้ป่วยไม่สามารถนำออกได้
4. เกิดผลข้างเคียงรุนแรงที่เสี่ยงต่อชีวิตผู้ป่วยจากการให้ยาหรือให้เลือดผิด
5. เหตุการณ์รุนแรงที่ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ/ร้องเรียนและเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือดำเนินการทางกฎหมาย
6. เกิดอัคคีภัย
7. ผู้ป่วย นิสิต บุคลากร ถูกทำร้าย/ลวนลาม/โจรกรรม

ตัวอย่างอุบัติเหตุการรณรงค์ระดับ GHI ที่ต้องรายงานทันที

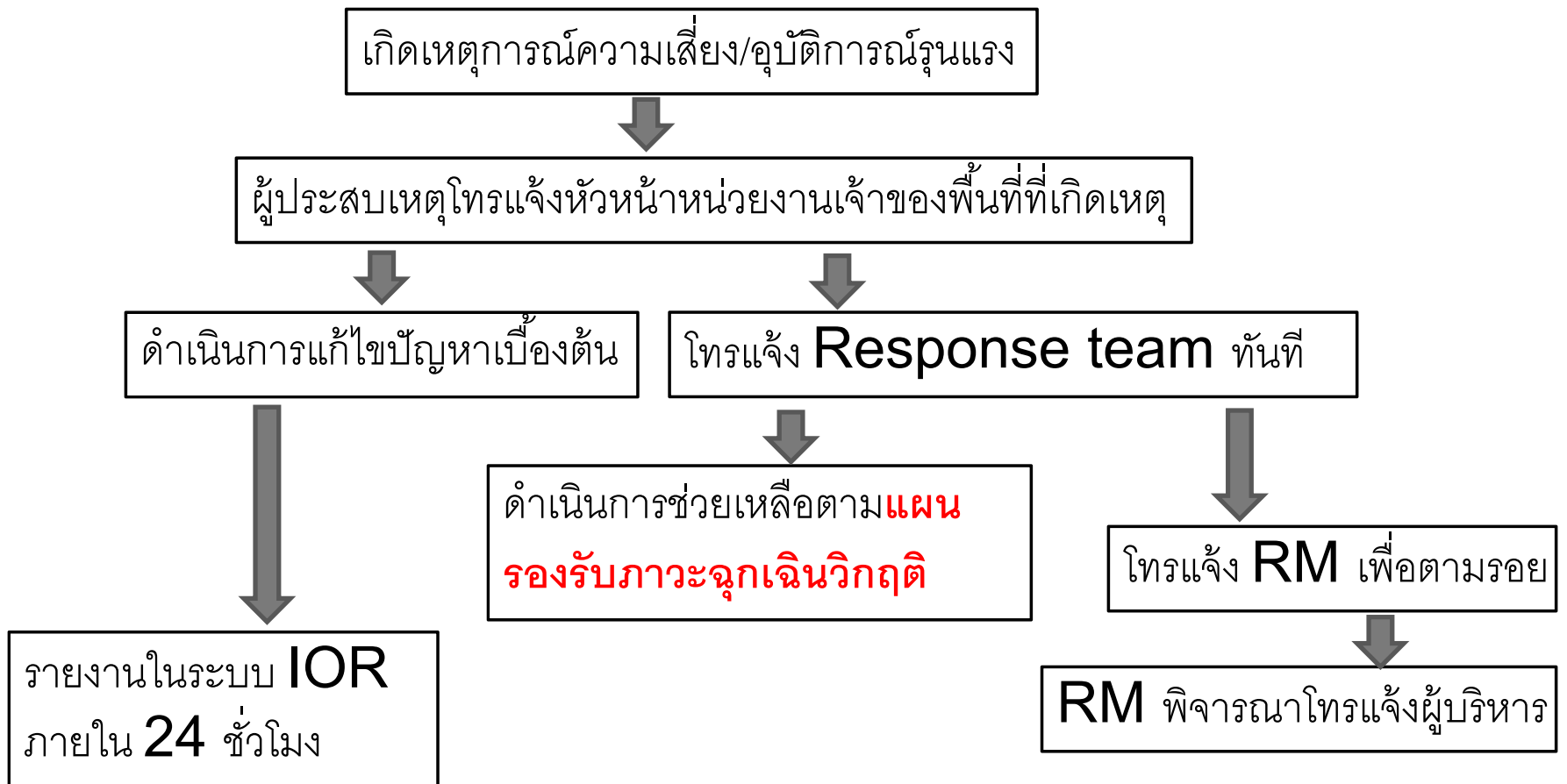
ของหล่นลงคอไม่สามารถเอาออกได้

ถอนฟันผิดซี่ในซี่ที่ไม่จำเป็นต้องถอน

การเกิดภาวะชุกเฉินทางการแพทย์ (เหลือง-แดง)

อัคคีภัย

แนวทางปฏิบัติกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ต้องรายงานทันที



RESPONSE TEAM

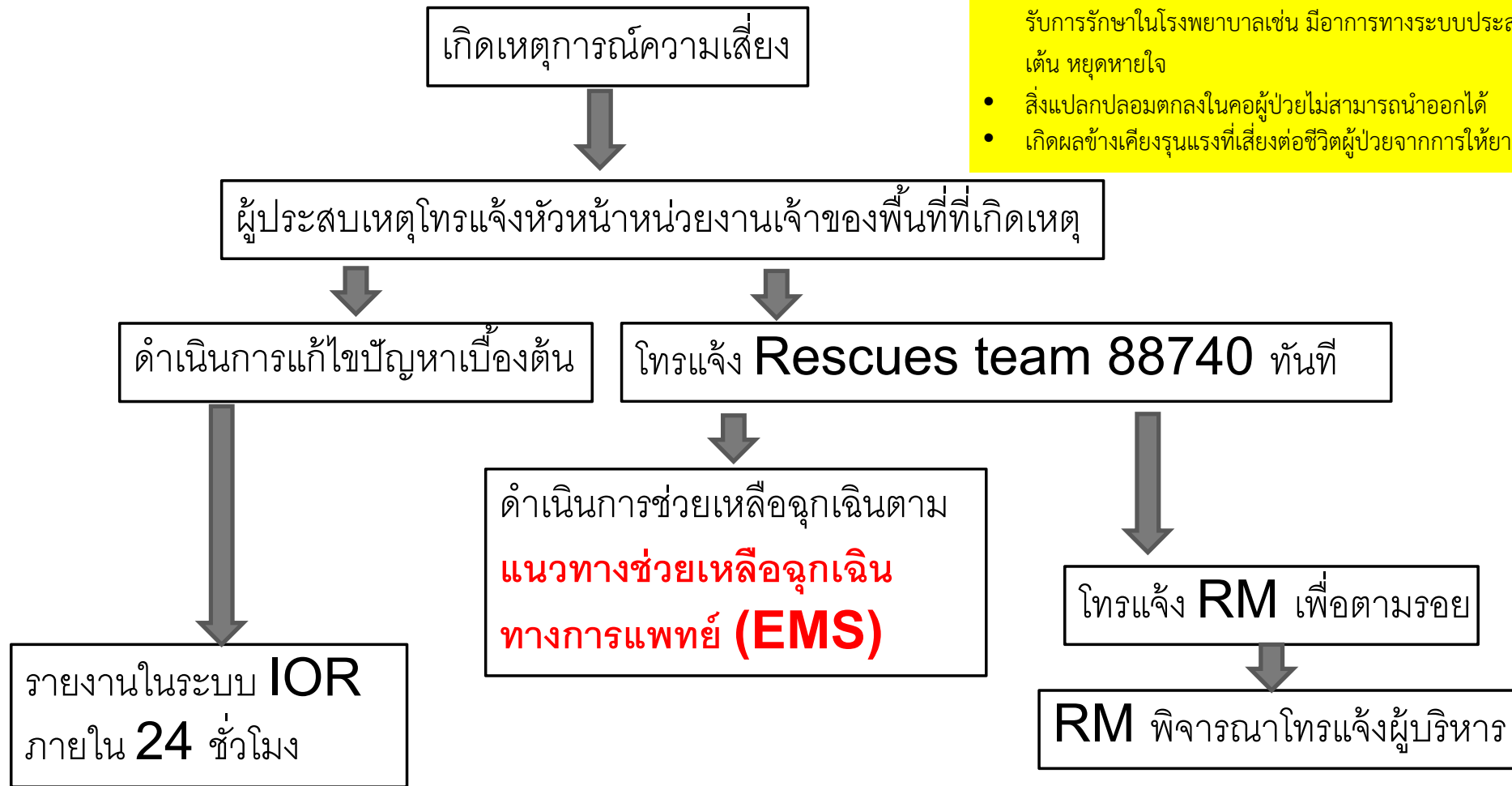
ทีมฉุกเฉินทางการแพทย์ (**Rescues Team**)

ทีมไกล่เกลี่ย (**Reconcile Team**)

ทีมอัครคิภย์

ทีมรักษาความปลอดภัย (**Security Team**)

ทีมฉุกเฉินทางการแพทย์ (RESCUES TEAM)



- ได้รับอุบัติเหตุหรือ เกิดภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ รุนแรง ถึงขั้นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเช่น มีอาการทางระบบประสาท หัวใจหยุดเต้น หายุดหายใจ
- สิ่งแปลกปลอมตกลงในคอผู้ป่วยไม่สามารถนำออกได้
- เกิดผลข้างเคียงรุนแรงที่เสี่ยงต่อชีวิตผู้ป่วยจากการให้ยาหรือให้เลือดผิด

ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์ โทร 88740

เจ็บป่วย/อุบัติเหตุ

ฉุกเฉินเร่งด่วน

(สีเหลือง)

ได้แก่

ได้รับอุบัติเหตุกระดูกหักผิดรูป, ความดันโลหิตสูง
ร่วมกับปวดศีรษะมาก, หน้าซีด ตาลาย เหงื่อออก
หายใจเหนื่อย ซีพจรเบาและเร็ว

เจ็บป่วย/อุบัติเหตุ

ฉุกเฉินหนัก-วิกฤต

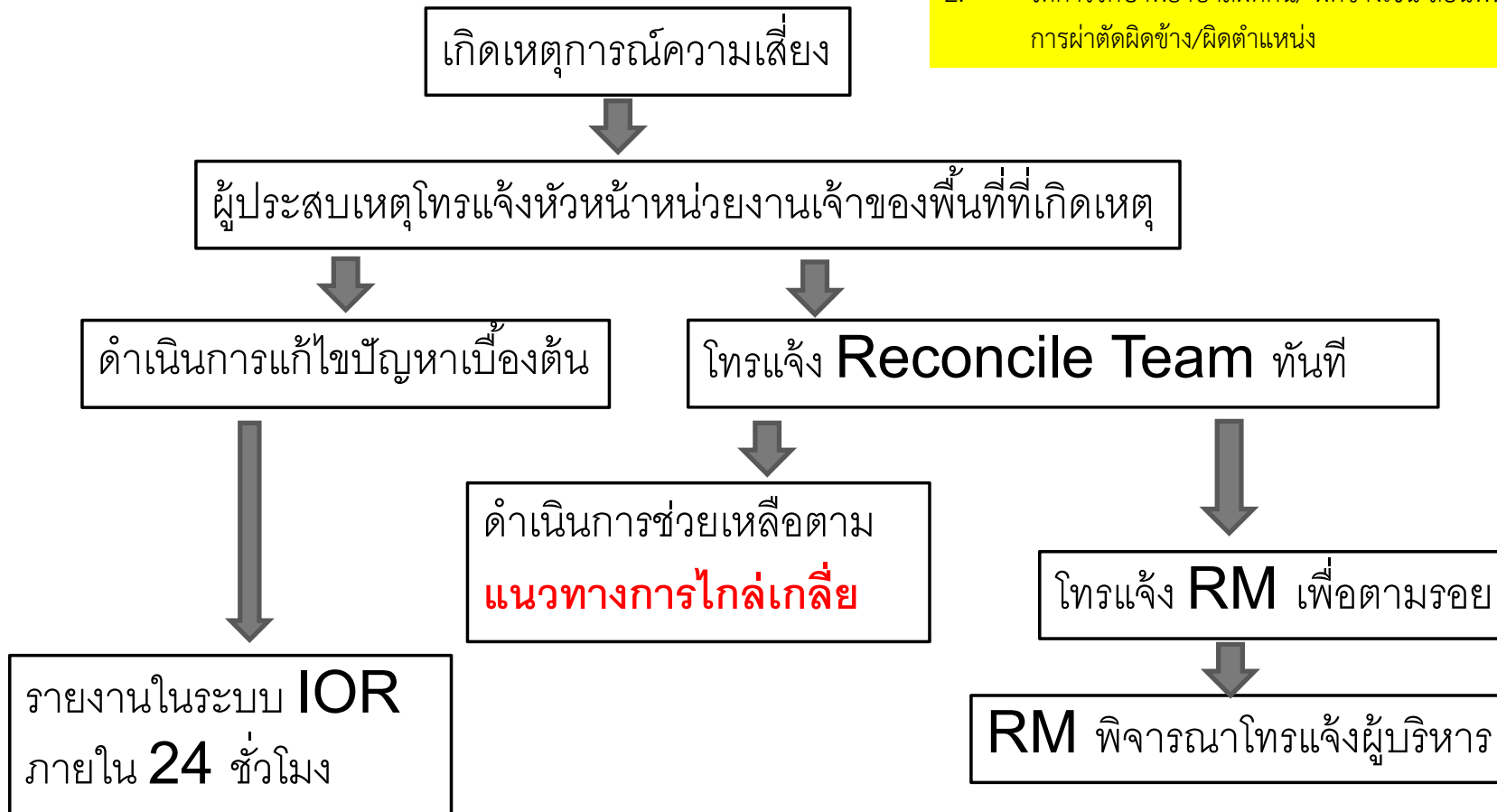
(สีแดง)

ได้แก่

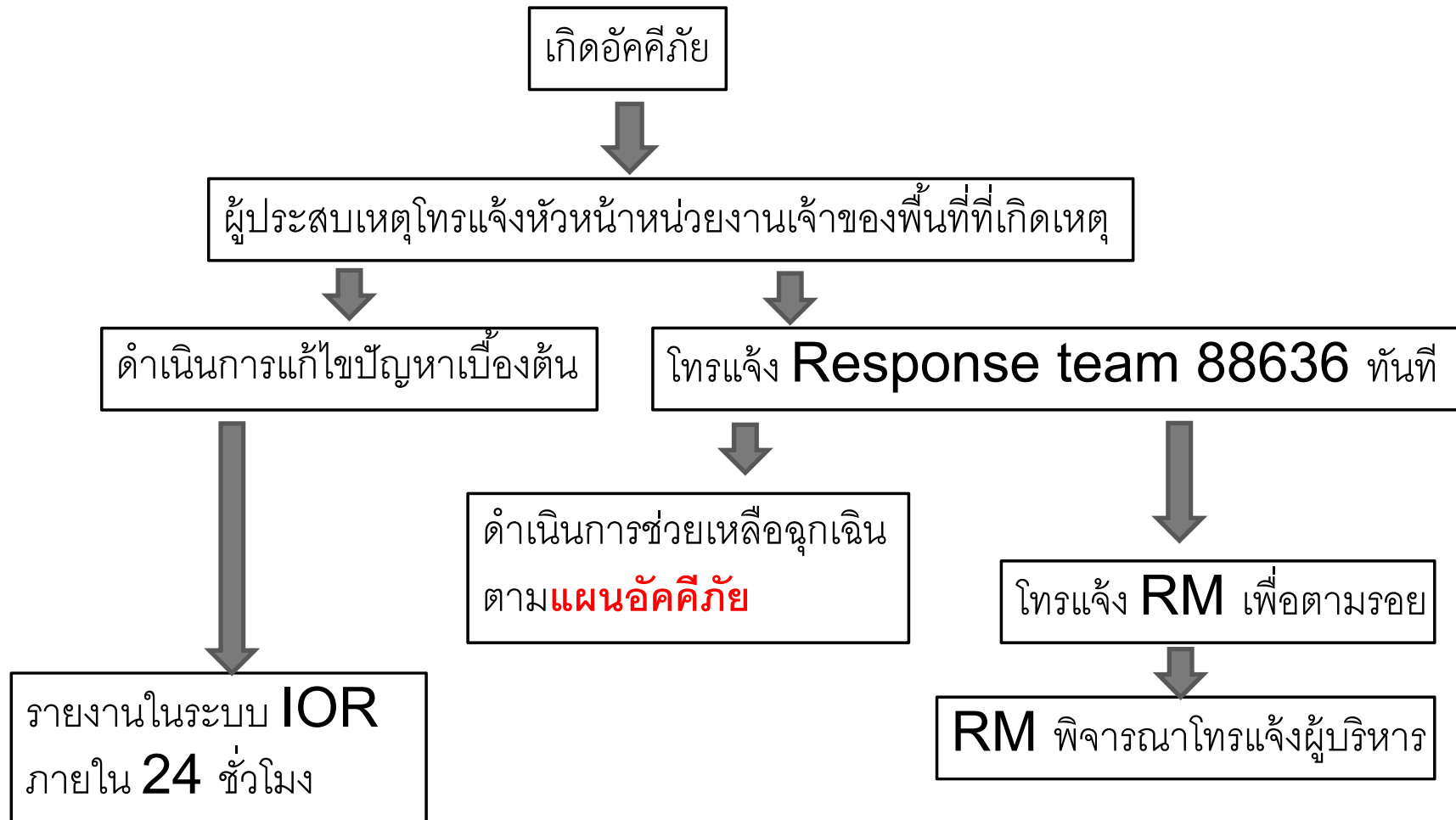
หัวใจหยุดเต้น หยุดหายใจ
ทางเดินหายใจอุดกั้น ฉีดยาพ่น
ชักหมดสติ

ทีมไกล่เกลี่ย (RECONCILE TEAM)

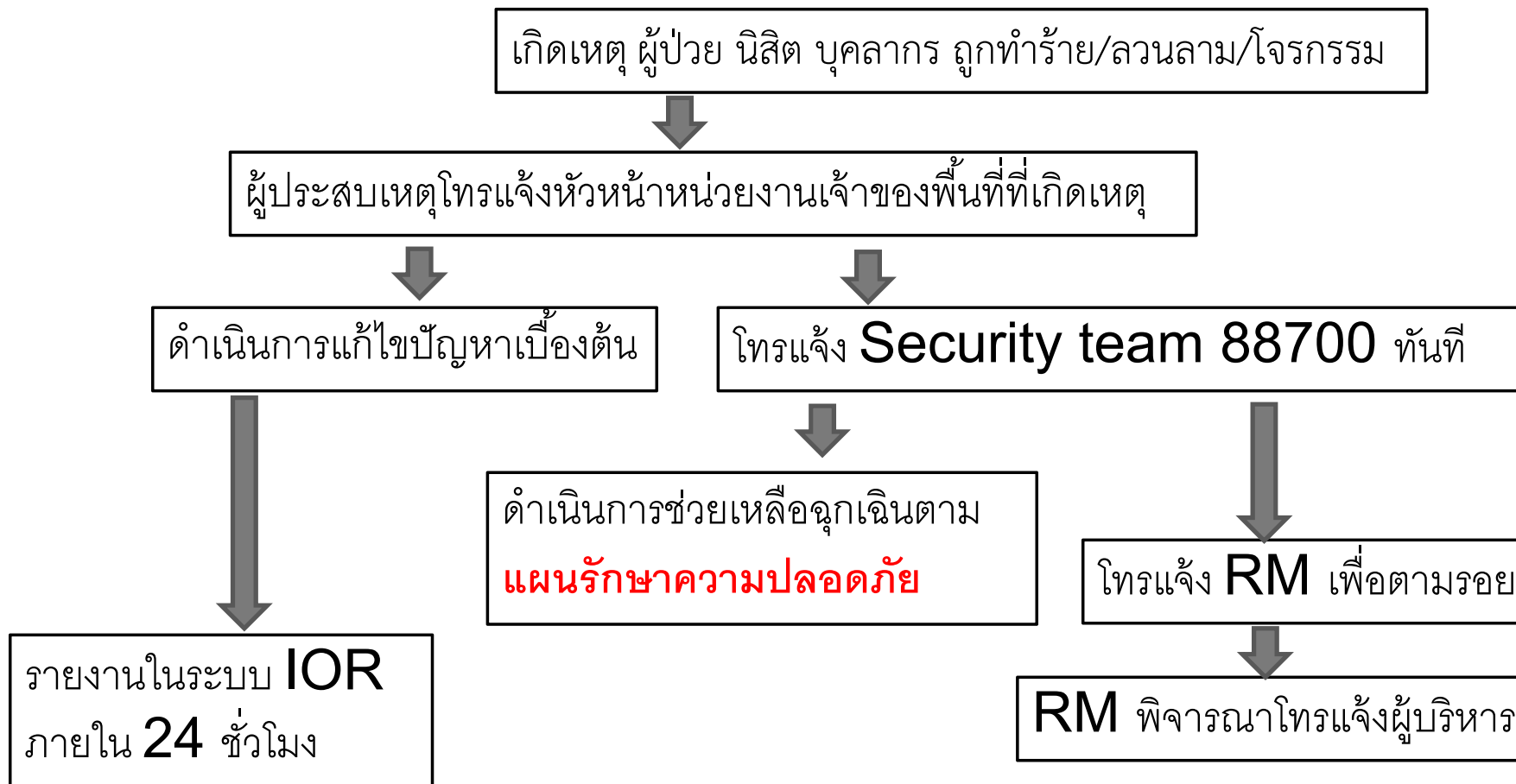
1. เหตุการณ์รุนแรงที่ทำให้ผู้ป่วยไม่พึงพอใจ/ร้องเรียนและเสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้องหรือดำเนินการทางกฎหมาย
2. ให้การรักษาพยาบาลผิดคน/ ผิดข้างเช่น ถอนฟันผู้ป่วยผิดซี่/ผิดคน การผ่าตัดผิดข้าง/ผิดตำแหน่ง



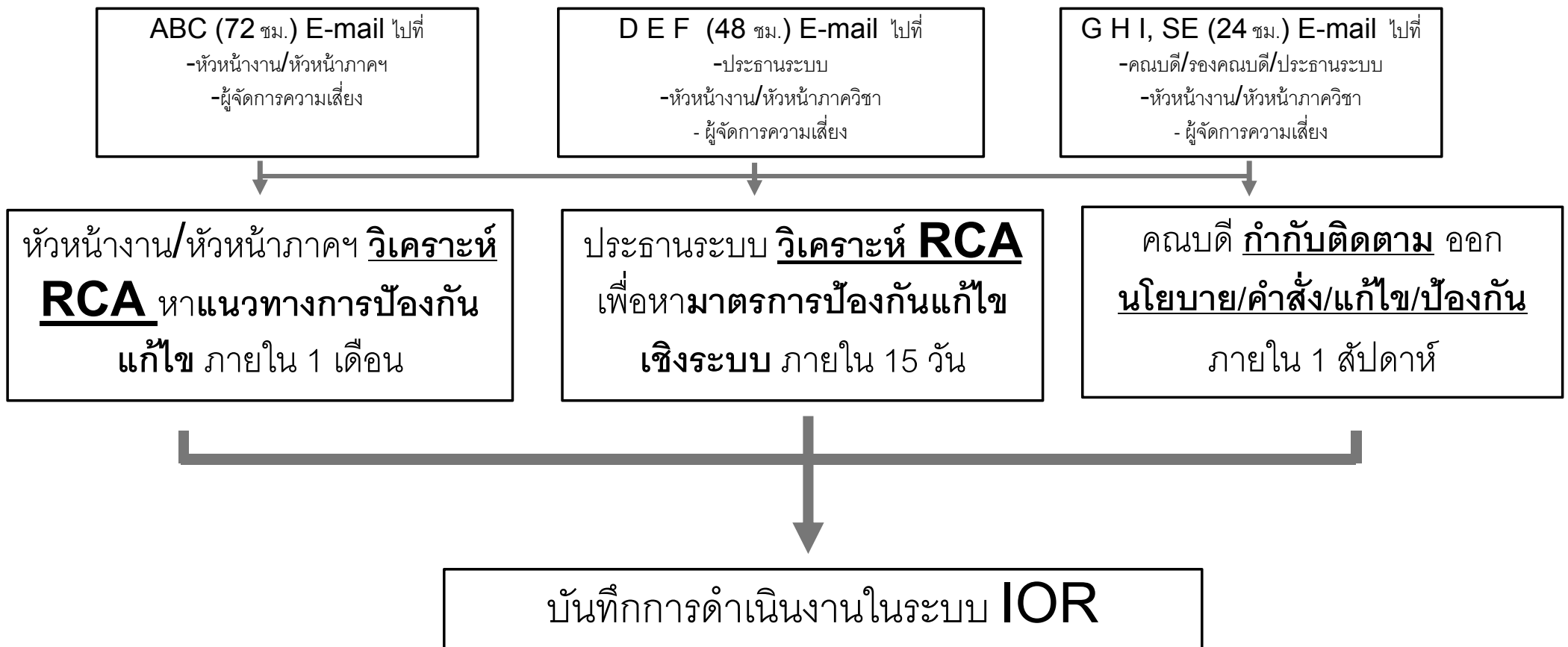
ทีมอัคคีภัย



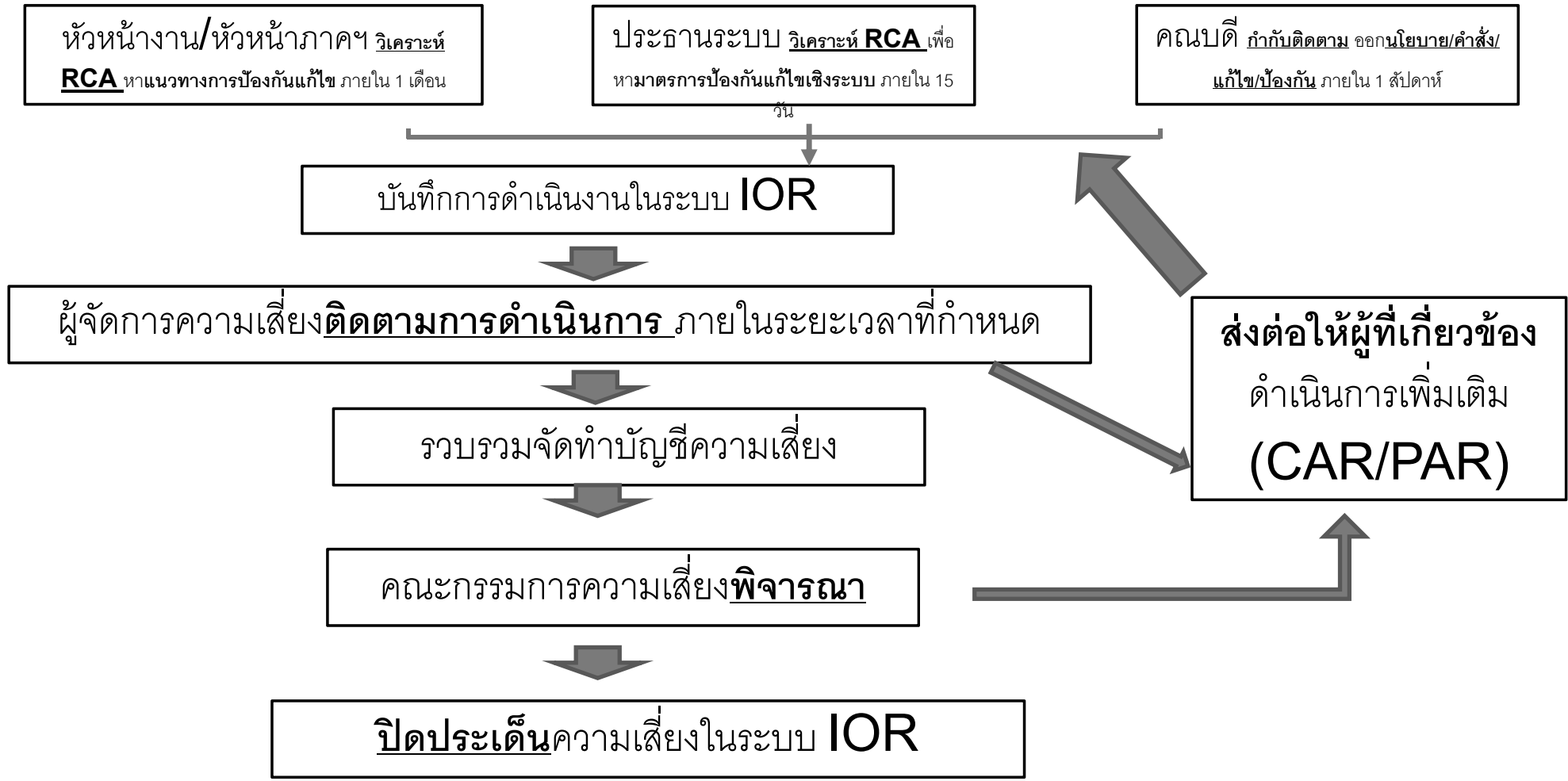
ทีมรักษาความปลอดภัย (SECURITY TEAM)



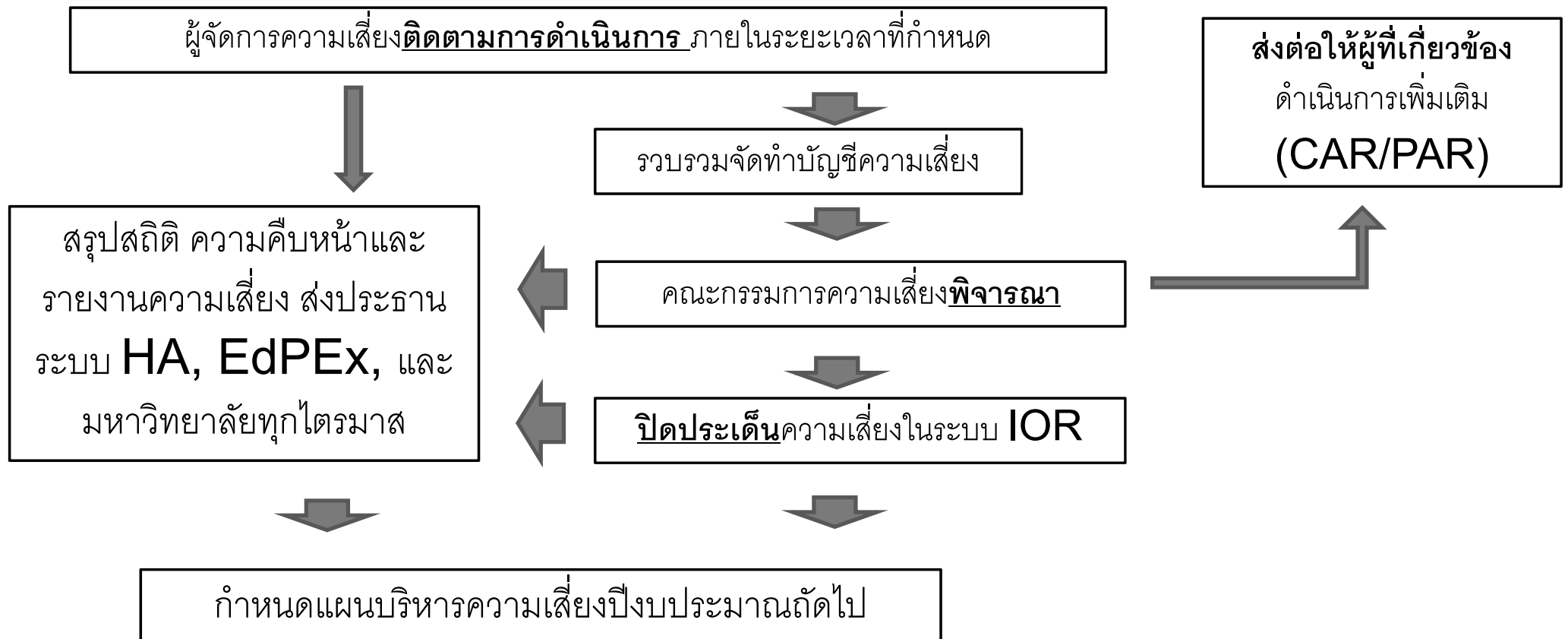
3. การจัดการความเสี่ยง



4. การกำกับติดตามการแก้ไขป้องกันความเสี่ยง



5. การสรุปรายงาน และการจัดทำสารสนเทศความเสี่ยง



RISK SCORE = ผลกระทบ SEVERITY* โอกาส LIKELIHOOD

ผลกระทบ (Severity)	ระดับความรุนแรง	ผลกระทบ (คะแนน)
Insignificant	AB	1
Small	CD	2
Medium	EF	3
High	GHI, SE	4

โอกาส (Likelihood)	เกณฑ์เปรียบเทียบ	ความถี่ (คะแนน)
Frequency	พบทุกสัปดาห์/ทุกเดือน	4
Probable	พบ 2-5 เดือน/ครั้ง	3
Occasional	พบ 6 เดือน/ครั้ง	2
Remote	พบ 1ปี/ครั้ง	1



การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง

เป้าหมายของการค้นหาและป้องกันความเสี่ยง

- ค้นหาจุดระเบิดที่ซุกซ่อนอยู่ตามที่ต่างๆ และ
รอวันระเบิด
- จัดการกำจัดจุดระเบิดเหล่านั้นให้สิ้น
- อย่าให้เกิดระเบิดขึ้นเป็นอันตรายกับผู้รับบริการ
และผู้ให้บริการ