

# การพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงทั่วไป

สุกัญญา ไชยสุวรรณ\*

## บทคัดย่อ

การบริหารความเสี่ยง เป็นหนึ่งระบบงานสำคัญของโรงพยาบาลที่จะนำไปสู่การรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ซึ่งโรงพยาบาลกระบี่มีการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง การบริหารความเสี่ยงทั่วไปเป็นกิจกรรมหนึ่งในการบริหารความเสี่ยงและเกี่ยวข้องกับบุคลากรจำนวนมาก โดยโรงพยาบาลได้กำหนดให้ความเสี่ยงทั่วไป เช่น ความเสี่ยงทางเวชระเบียน/เอกสาร เครื่องมือ/วัสดุการแพทย์ อาหาร ความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพย์สินสูญหาย เจ้าหน้าที่ได้รับความบาดเจ็บจากการทำงาน ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ สิทธิผู้ป่วย เป็นต้น เป็นความเสี่ยงที่ต้องรายงานและเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญของโรงพยาบาล โดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาค่าความเสี่ยง การประเมินและวิเคราะห์ การจัดการกับความเสี่ยง และการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง จากการมีผู้มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก การรายงานความเสี่ยงที่มีเข้ามาหลายช่องทาง โดยเฉพาะหัวข้อบริการสิ่งแวดล้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุดสภาพไม่พร้อมใช้งาน ที่รายงานเข้ามามีระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้น จึงมีการศึกษาการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงทั่วไป โรงพยาบาลกระบี่ เพื่อศึกษาความเสี่ยงทั่วไปในโรงพยาบาลกระบี่ กรณีหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน โดยการหาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยง พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงทั่วไปในหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลมชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน ให้ได้มาตรฐาน นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและการป้องกันการเกิดความเสี่ยงทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรายงานความเสี่ยง ของศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่ พบว่า เป็นการสรุปข้อมูลการบริการ ระดับความรุนแรง และจำนวนครั้งของการเกิดความเสี่ยงตามโปรแกรม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลปี 2560 กับปี 2561 พบว่า ข้อมูลความเสี่ยงทั่วไปปี 2561 มีจำนวนเพิ่มขึ้น เทียบแต่ละหัวข้อบริการ จะมีระดับความรุนแรงลดลง ยกเว้นหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ใช้งานไม่ได้ มีระดับความรุนแรงสูงเพิ่มขึ้น โดยพบที่ระดับความรุนแรงสูง จำนวน 4 ครั้ง เมื่อทำการค้นหารากของปัญหา (การทำ Root cause analysis, RCA) โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล พบว่ายังไม่มีแนวทางปฏิบัติชัดเจนด้านการระบายอากาศและปรับอากาศ การวางแผนการบำรุงรักษาไม่ต่อเนื่องเหมาะสมตามสภาพการใช้งาน รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ ไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาอุปกรณ์ในระบบปรับอากาศ และบุคลากรด้านบริหารจัดการระบบเองยังขาดความรู้ วางแผนการติดตั้ง บำรุงรักษา การตรวจสอบ ทดสอบระบบตามเกณฑ์มาตรฐานและกฎหมายกำหนด ที่ผ่านมามีการดำเนินงานจึงเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ได้มีการกำหนดแผนในเชิงป้องกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ตั้งเป้าหมาย Patient and Personal Safety Goals ของแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (ตุลาคม 2559 - พ.ศ. 2579) มาพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงทั่วไปของโรงพยาบาลต่อไป

**คำสำคัญ :** การบริหารความเสี่ยง, ความเสี่ยงทั่วไป

\* นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ โรงพยาบาลกระบี่

# Develop general management system of Krabi hospital

| *Sukanya Chaisuwan\**

## Abstract

Risk management is important system go to be hospital accreditation. Krabi hospital continuous develop management system and about many people. General risk example are medical records risk, medical tools risk, environment risk, lost property, job injury and complaint service behavior. These risk must report to management system. Management guidelines have find risk, assessment ,analysis, management and evaluation. Everyday have many people come in and report risk from many ways. Environment and facility risk the air conditioner worn out high violence. The purpose of study title environment and facility risk the air conditioner worn out of root case analysis and guidelines risk management. Risk program to include information, violence levels and number of times compared to 2017 with 2018. General risk have increase number but decrease violence levels. Except title environment and facility risk the air conditioner worn out increase violence levels 4 time. After root cause analysis don, t have resolution of ventilation and air conditioner. No plan maintenance and person don' t have ventilation and air condition knowledge. Time ago tackling immediate problem. The study direct process from patient and personal safety goals strategic 20 year of public health develop general management system.

**Keywords :** Risk management, General risk

---

\* General Administration Officer, Professional Leve, Krabi Hospital

## บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาแนวคิดหรือทฤษฎี การจัดการใหม่ เช่น การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เกิดขึ้นมามากมาย อย่างไรก็ตามแนวคิดหรือเทคนิคการบริหารใหม่ ๆ มีการพัฒนาออกมาอย่างต่อเนื่องทั้งจากโลกตะวันตกและโลกตะวันออก ปัจจุบันแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในของโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและพัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำหรับสถานพยาบาลที่ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพ มาอย่างต่อเนื่องและมีความพร้อมที่จะขอรับการรับรองตามมาตรฐาน HA (Accreditation) หรือสถานพยาบาลที่จะขอต่ออายุการรับรอง (Re-accreditation) สามารถจัดส่งเอกสารประกอบการขอประเมินและรับรองมายังสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จึงทำให้สถานบริการสุขภาพแต่ละแห่ง จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการและพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้ได้รับรองคุณภาพ (quality accreditation) ด้วยการนำเอากระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ในการบริหารและพัฒนากระบวนการทำงานตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งการบริหารความเสี่ยง เป็นอีกหนึ่งระบบงานสำคัญของโรงพยาบาลอีกระบบหนึ่งที่จะนำไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การบริหารความเสี่ยงเป็นกิจกรรมสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ เป็นกระบวนการเชิงรุก มีจุดมุ่งหมายเพื่อลดโอกาสและปริมาณความสูญเสีย อันเกิดจากความเสี่ยง ซึ่งเป็นสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ที่พบได้ทั่วไป ซึ่งความเสี่ยงคือ สิ่งที่บุคคล คณะบุคคล หรือองค์กรไม่ต้องการให้เกิดขึ้นหรือเผชิญหน้า เพราะเมื่อเกิดขึ้นมาแล้ว อาจทำให้เกิดความไม่พอใจ ไม่สบายใจ เกิดความสูญเสียด้านเงิน เวลา ความน่าเชื่อถือ ชื่อเสียง เป็นต้น ดังนั้นเมื่อมีเหตุการณ์ความเสี่ยง ก็ต้องมีการบริหารความเสี่ยง ซึ่งตามจริงแล้ว เป็นสิ่งที่เราจัดการอยู่เป็นประจำ เพราะส่วนใหญ่ บุคคลหรือองค์กรจะมีการดำเนินการลดความเสี่ยงเป็นธรรมชาตินิสัยอยู่แล้ว ซึ่งปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ประสบ

ผลสำเร็จ คือ การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร

โรงพยาบาลกระบี่เป็นโรงพยาบาลที่ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยทุกระดับ ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 4 ครั้ง และมีการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง การบริหารความเสี่ยงทั่วไปเป็นกิจกรรมหนึ่งในการบริหารความเสี่ยง และเกี่ยวข้องกับบุคลากรจำนวนมาก โดยโรงพยาบาลได้กำหนดให้ความเสี่ยงทั่วไป เช่น ความเสี่ยงทางเวชระเบียน/ เอกสาร เครื่องมือ/ วัสดุการแพทย์ อาหาร ความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพย์สิน สูญหาย เจ้าหน้าที่ได้รับความบาดเจ็บจากการทำงาน ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ สิทธิผู้ป่วย เป็นต้น เป็นความเสี่ยงที่ต้องรายงานและเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการที่สำคัญของโรงพยาบาล เป็นแนวทางการบริหารหลักขององค์กร ซึ่งต้องมีผู้รับผิดชอบหลายส่วน โดยภายใต้การดูแลขององค์กร โดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาความเสี่ยง การประเมินและวิเคราะห์ การจัดการกับความเสี่ยง และการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลกระบี่ เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 341 เตียง ในปี 2560 มีผู้มาใช้บริการผู้ป่วยนอก เฉลี่ยวันละ 354 ราย ผู้ป่วยในเฉลี่ยวันละ 368 ราย จากการมีผู้มาใช้บริการในแต่ละวันจำนวนมาก การรายงานความเสี่ยงที่มีเข้ามาหลายช่องทาง โดยเฉพาะหัวข้อบริการสิ่งแวดล้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวก ในส่วนของเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด สภาพไม่พร้อมใช้งาน ที่รายงานเข้ามามีระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้น จึงต้องมีการบริหารความเสี่ยงทั่วไปในหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลมชำรุดขึ้น เพื่อจะนำไปสู่ระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเสี่ยงทั่วไปในโรงพยาบาลกระบี่ กรณีหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน
2. เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงทั่วไป กรณีหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ไม่พร้อมใช้งานในโรงพยาบาลกระบี่

## วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโปรแกรมการรายงานความเสี่ยง ของศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่ เฉพาะความเสี่ยงทั่วไป หัวข้อบริการสิ่งแวดล้อม/ สิ่งอำนวยความสะดวก, ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอาชีวอนามัย ปี 2560 – 2561

### วิธีดำเนินการ/แหล่งข้อมูล

ในการดำเนินการศึกษารั้งนี้ แบ่งวิธีการดำเนินการออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการรวบรวมข้อมูล จากโปรแกรมการรายงานความเสี่ยง ของศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่ เฉพาะความเสี่ยงทั่วไป

#### ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเสนอข้อมูล

ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) และนำเสนอรายงานแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลจึงอยู่ในลักษณะของการบรรยายพร้อมการวิเคราะห์

ตารางที่ 1 แสดงการรายงานความเสี่ยงทั่วไปจำแนกตามหัวข้อบริการ

เลือกหัวข้อบริการที่มีการรายงานระดับความรุนแรงเพิ่มขึ้น มหาสาเหตุ โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล ระดมสมองกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
2. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้น ๆ
3. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุแต่ละปัจจัย
4. หาสาเหตุหลักของปัญหา
5. จัดลำดับความสำคัญของปัญหา
6. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาจากการรวบรวมความเสี่ยงทั่วไปที่เกิดขึ้น ไปวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการพัฒนางานบริหารความเสี่ยงทั่วไป
2. นำผลการศึกษาไปใช้ในการสนับสนุนการบริหารงานทั่วไป
3. นำผลการศึกษาไปพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจ และสร้างความตระหนักในการบริหารความเสี่ยงทั่วไป

หัวข้อบริการ		ปี 2560		ปี 2561	
		ระดับความรุนแรง	ครั้ง	ระดับความรุนแรง	ครั้ง
<b>1. สิ่งแวดล้อม/สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
หลังคา/อาคาร/ทางเดิน/พื้นห้อง	รั่ว/ชำรุด	สูง	9	สูง	4
		ปานกลาง	10	ปานกลาง	10
				น้อย	6
ไฟฟ้าและอุปกรณ์ไฟฟ้า	ไฟดับ/ชำรุด	สูง	4	ปานกลาง	11
		ปานกลาง	8	น้อย	6
เครื่องปรับอากาศ/พัดลม	ชำรุด/ไม่พร้อมใช้	ปานกลาง	4	สูง	4
				ปานกลาง	2
				น้อย	6
บ่อบำบัด	ขัดข้อง/ชำรุด	ปานกลาง	2	น้อย	1
ขยะ	ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	ปานกลาง	3	ปานกลาง	2
				น้อย	3
				น้อย	2

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการรายงานความเสี่ยงทั่วไปจำแนกตามหัวข้อบริการ

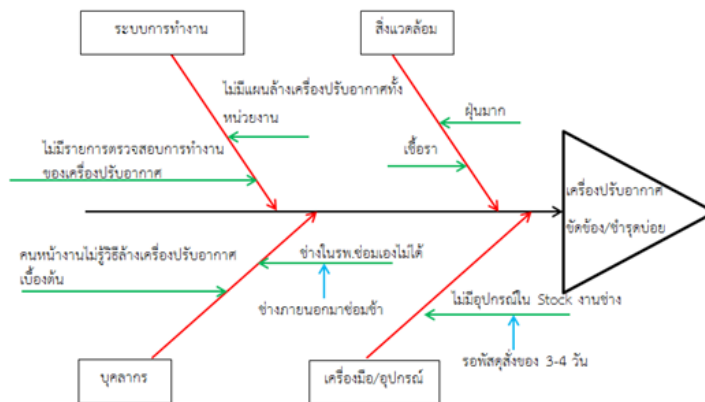
หัวข้อบริการ		ปี 2560		ปี 2561	
		ระดับความรุนแรง	ครั้ง	ระดับความรุนแรง	ครั้ง
ยานพาหนะ	ล่าช้า			น้อย	2
<b>2. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
เจ้าหน้าที่	ถูกข่มขู่/ทะเลาะกัน	สูง	2	น้อย	2
		ปานกลาง	3		
ญาติ	ทรัพย์สินสูญหาย	สูง	6	น้อย	3
		ปานกลาง	4		
ผู้ป่วย	ทรัพย์สินสูญหาย	ปานกลาง	1	น้อย	1
อื่นๆ		น้อย	4	ปานกลาง	5
<b>3. อาชีวอนามัย</b>					
เข็ม ของมีคม บาด/ทิ่ม/ตำ		สูง	2	ปานกลาง	6
				น้อย	1
สารคัดหลั่ง/สารเคมี	กระเด็นใส่	ปานกลาง	1	น้อย	1
ท่าทางการทำงาน	ยืนนาน/ยกของหนัก	ปานกลาง	2	น้อย	1
<b>รวมทั้งหมด</b>			<b>72</b>		<b>81</b>

ที่มา : ศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่

**ผลการศึกษา**

จากข้อมูลรายงานความเสี่ยงทั่วไปทั้งในระบบโปรแกรมรายงานความเสี่ยง และจากใบรายงานผ่านทางธุรการฝ่ายบริหารทั่วไป พบว่า ข้อมูลความเสี่ยงทั่วไปปี 2561 มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น แต่มีระดับความรุนแรงลดลงเมื่อเทียบกับ

ปี 2560 ยกเว้นหัวข้อบริการ เครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุดใช้งานไม่ได้ มีระดับความรุนแรงสูงเพิ่มขึ้น โดย จำนวนอุบัติการณ์เครื่องปรับอากาศขัดข้อง ที่ระดับความรุนแรงสูงจำนวน 4 ครั้ง เมื่อทำการค้นหาสาเหตุของปัญหา (การทำ Root cause analysis, RCA) โดยแผนผังสาเหตุและผลดังนี้พบว่า



รูปที่ 1 แผนผังสาเหตุและผลเครื่องปรับอากาศขัดข้อง/ชำรุดบ่อย

พบว่ายังไม่มีแนวทางปฏิบัติชัดเจนด้านการระบายอากาศและปรับอากาศ การวางแผนการบำรุงรักษาไม่ต่อเนื่องเหมาะสมตามสภาพการใช้งาน รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาอุปกรณ์ในระบบปรับอากาศและบุคลากรด้านบริหารจัดการระบบเองยังขาดความรู้ วางแผนการติดตั้ง บำรุงรักษา การตรวจสอบ ทดสอบระบบตามเกณฑ์มาตรฐานและกฎหมายกำหนด ที่ผ่านมากการดำเนินงานจึงเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ได้มีการกำหนดแผนในเชิงป้องกัน ดังนั้นสิ่งที่พัฒนาต่อไปคือการจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน กำหนดแผนงานในเชิงป้องกันให้ครอบคลุมงานบริหารทั่วไปและพัฒนาความรู้บุคลากรทั้งทางด้านบริหารจัดการและบุคลากรทางการแพทย์

### อภิปรายผล

กรณีศึกษาการพัฒนากระบวนการความเสี่ยงทั่วไปโรงพยาบาลกระบี่ เพื่อศึกษาความเสี่ยงทั่วไปในโรงพยาบาลกระบี่ กรณีหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน โดยการหาสาเหตุ และกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยง พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงทั่วไปในหัวข้อบริการเครื่องปรับอากาศ /พัดลม ชำรุด ไม่พร้อมใช้งาน ให้ได้มาตรฐาน นำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหา การป้องกันการเกิดความเสียหายทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรายงานความเสี่ยงของศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่ พบว่า เป็นการสรุปข้อมูลการบริการ ระดับความรุนแรง และจำนวนครั้งของการเกิดความเสี่ยงตามโปรแกรม ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลปี 2560 กับปี 2561 พบว่า ข้อมูลความเสี่ยงทั่วไปปี 2561 มีจำนวนเพิ่มขึ้น เทียบแต่ละหัวข้อบริการ จะมีระดับความรุนแรงลดลง ยกเว้นหัวข้อบริการ เครื่องปรับอากาศ/พัดลม ชำรุด ใช้งานไม่ได้ มีระดับความรุนแรงสูงเพิ่มขึ้นและ ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลความเสี่ยงทั่วไป จากใบแบบบันทึกรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ที่ส่งผ่านธุรการกลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากในโปรแกรมรายงานความเสี่ยงในปี 2561 มีจำนวนการรายงานเพิ่มมากขึ้น แต่ไม่ได้มีการจัดระดับความรุนแรงของความเสี่ยง เมื่อนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาวิเคราะห์ พบว่า จำนวนอุบัติการณ์เครื่องปรับอากาศชำรุด

ชำรุด มีจำนวนเพิ่มขึ้นและสอดคล้องกัน พบที่ระดับความรุนแรงสูง จำนวน 4 ครั้ง เมื่อทำการค้นหารากของปัญหา (การทำ Root cause analysis, RCA) โดยใช้แผนผังสาเหตุและผล พบว่ายังไม่มีแนวทางปฏิบัติชัดเจนด้านการระบายอากาศและปรับอากาศ การวางแผนการบำรุงรักษาไม่ต่อเนื่องเหมาะสมตามสภาพการใช้งาน รวมถึงบุคลากรทางการแพทย์ไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาอุปกรณ์ในระบบปรับอากาศ และบุคลากรด้านบริหารจัดการระบบเองยังขาดความรู้ วางแผนการติดตั้ง บำรุงรักษา การตรวจสอบ ทดสอบระบบตามเกณฑ์มาตรฐานและกฎหมายกำหนด ที่ผ่านมากการดำเนินงานจึงเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ได้มีการกำหนดแผนในเชิงป้องกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงนำแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข (ตุลาคม 2559 – พ.ศ. 2579) ที่ตั้งเป้าหมาย Patient and Personal Safety Goals โดยอาศัยการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ดังนี้

1. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และแรงจูงใจในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัย
2. การสร้างความร่วมมือของประชาชนและผู้ป่วย กับองค์กรต่างๆในระบบบริการสาธารณสุข
3. พัฒนากลไกและระบบสนับสนุนที่จำเป็นสำหรับบริการที่มีคุณภาพและปลอดภัย
4. ส่งเสริมระบบการวัดผลลัพธ์บริการ การรายงาน การเรียนรู้ อุบัติการณ์และเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เพื่อการพัฒนากระบวนการ
5. เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการควบคุมกำกับ ตรวจสอบ และอภิบาลระบบ เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงทั่วไปของโรงพยาบาลกระบี่ ดังนี้คือ
  1. การจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกงานที่มีความเสี่ยง
  2. กำหนดแผนงานในเชิงป้องกันครอบคลุมงานบริหารทั่วไป
  3. พัฒนาความรู้บุคลากรในเรื่องของการบริหารจัดการความเสี่ยงและอาชีวอนามัยความปลอดภัย ทั้งบุคลากรด้านบริหารจัดการและบุคลากรทางการแพทย์
  4. พัฒนาระบบติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติตามแผนงานอย่างต่อเนื่อง และสามารถสังการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีเกิดอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงได้

## วิจารณ์และข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

ในกรณีศึกษาครั้งนี้ เห็นว่าเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบการรายงานความเสี่ยงทั่วไป และเป็นการพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลกระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบการรายงานความเสี่ยงทั่วไป และพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1.1 จัดระบบการรายงานความเสี่ยงทั่วไป โดยแยกประเภทให้ชัดเจน

1.2 กำหนดให้ผู้รับผิดชอบการรายงานความเสี่ยงทั่วไปโดยเฉพาะ

1.3 กำหนดให้มีมาตรการป้องกันการเกิดความเสี่ยงทั่วไปให้ครอบคลุม

1.4 กำหนดแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติการณ์ขึ้น

1.5 กำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลความเสี่ยง และจัดทำรายงานทุก 3 เดือนให้แก่ผู้บริหารทราบ

1.6 พัฒนาโปรแกรมการรายงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้สามารถจำแนกรายละเอียดอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นได้มากขึ้น

1.7 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้ และสร้างความตระหนักแก่บุคลากรโรงพยาบาลกระบี่ โดยแยกเป็นระดับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อง่ายต่อการเรียนรู้ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

1.8 กำหนดให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบทั่วกัน

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดเป็นนโยบายเกี่ยวกับการรายงานอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นทุกครั้งอย่างเป็นระบบ

2. กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน

3. กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงให้มีการติดต่อสื่อสารให้ทั่วถึงทุกหน่วยงาน

4. กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกงานมีแผนงานในเชิงป้องกัน

## เอกสารอ้างอิง

1. จิรพร สุเมธีประสิทธิ์, มัทธนา พิพิธเนาวรัตน์, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. การบริหารความเสี่ยงอย่างมีอาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมครอ-ฮิล.

2. อนุวัฒน์ ศุภชุตikul. (2543). การบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไซน์ จำกัด.

3. คู่มือระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลธารโต. อำเภอธารโต จังหวัดยะลา.

4. คู่มือการบริหารจัดการความเสี่ยงโรงพยาบาลกระบี่ ศูนย์บริหารความเสี่ยง โรงพยาบาลกระบี่ 2561

5. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2561). เป้าหมายความปลอดภัยของบุคลากรสาธารณสุขของประเทศไทย พ.ศ.2561. นนทบุรี : เฟมัส แอนด์ ซัคเซสฟูล.

6. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2561). เป้าหมายความปลอดภัยของผู้ป่วยของประเทศไทย พ.ศ. 2561. นนทบุรี : เฟมัส แอนด์ ซัคเซสฟูล.

7. ผ่องพรรณ จันธนะสมบัติและนันธิดา พันธศาสตร์ (2555). การบริหารความเสี่ยงทางคลินิกของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, 35(3), 118-124.

8. เพ็ญญา สังข์ชัย. (2553). โมเดลเชิงสาเหตุการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

9. สุภาพร วชิรเมธีรัตน์ และรัตพงษ์ สอนสุภาพ. (2559). การจัดการความเสี่ยงจากการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลร้อยเอ็ด. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยรังสิต.