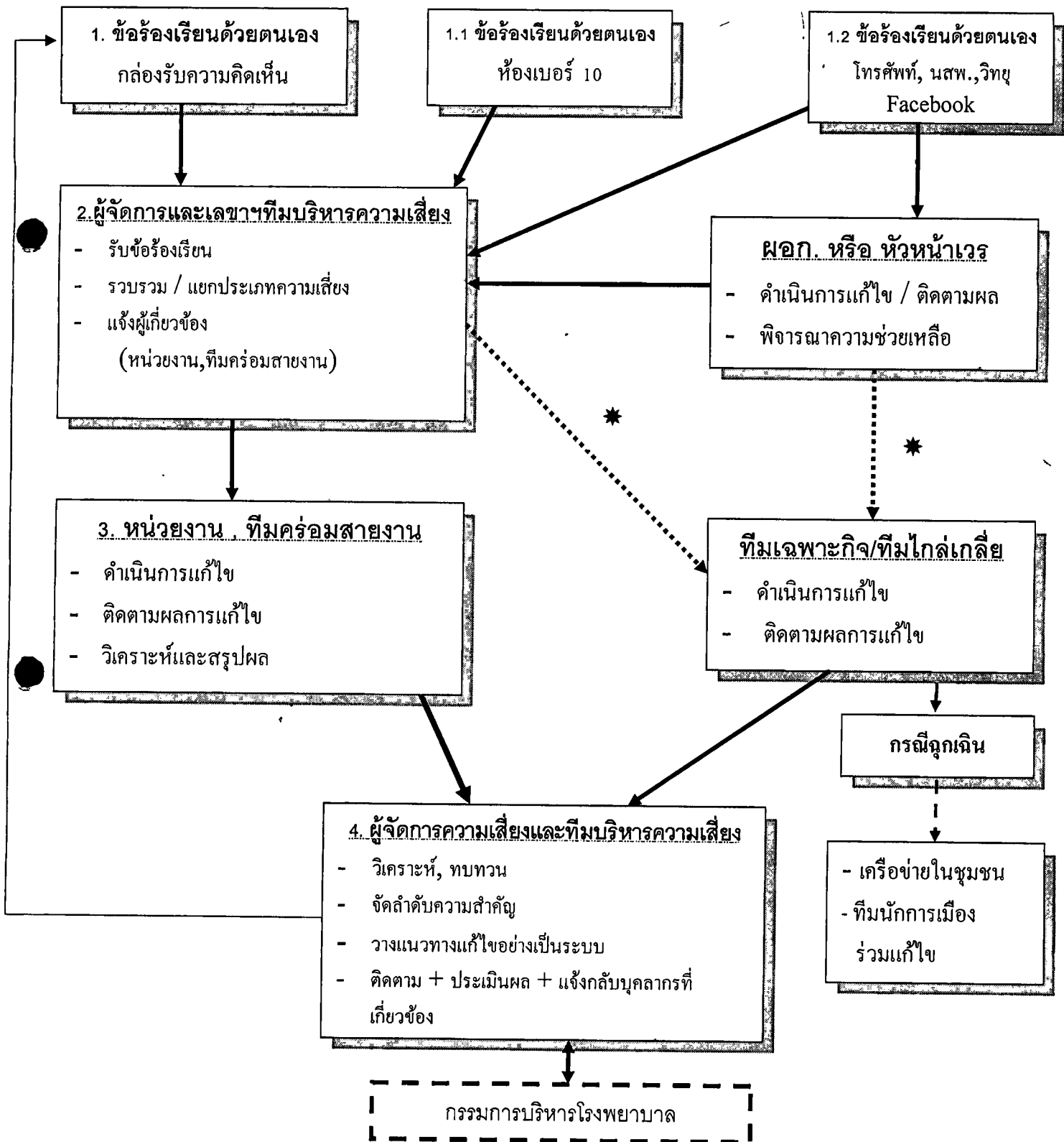
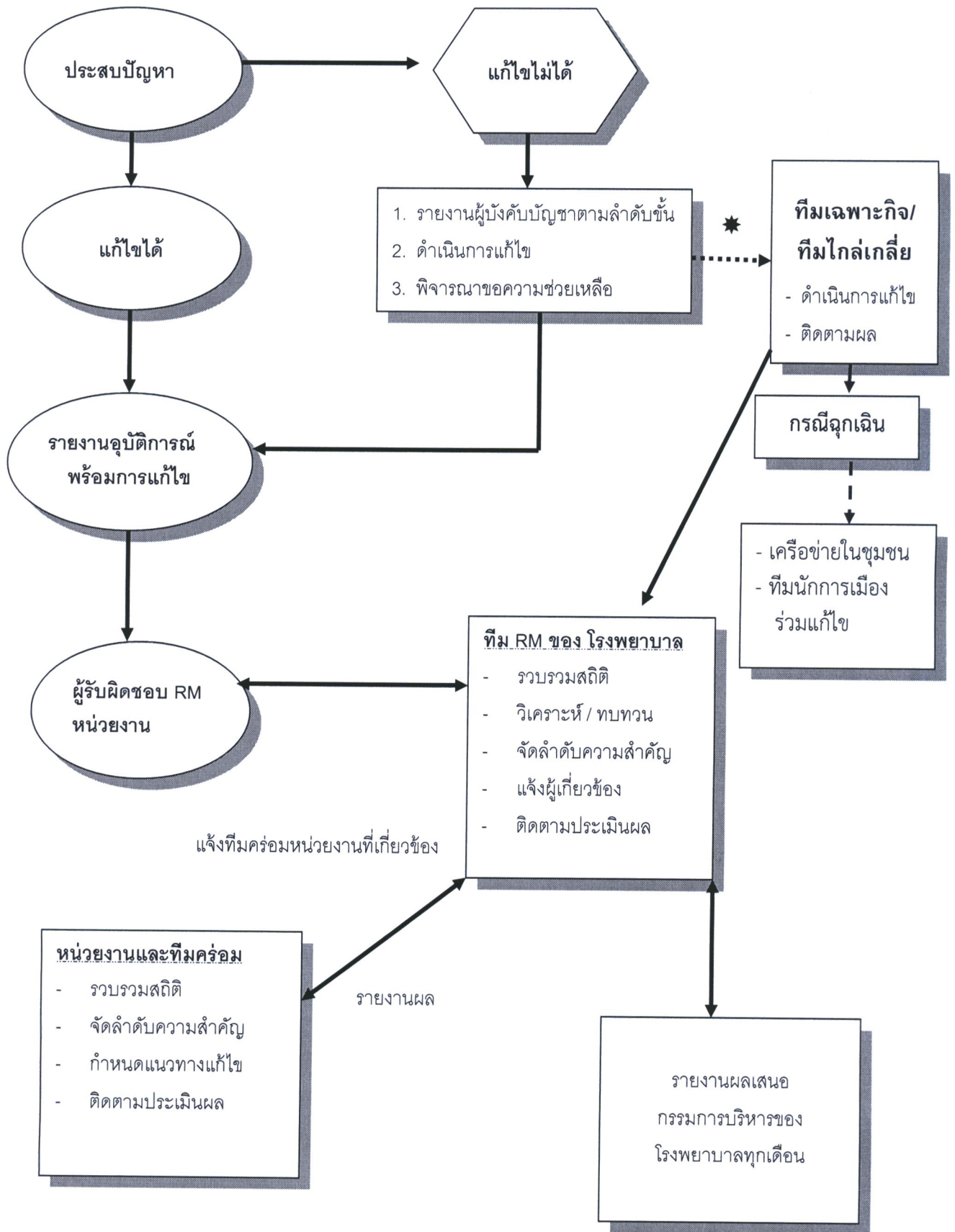


Flow ขอร้องเรียนโรงพยาบาลโนนไทย



*.....> กรณีเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ป่วย, การฟ้องร้อง, กฎหมาย, ชื่อเสียง, ทรัพย์สินของโรงพยาบาล

แนวทางในการจัดการเมื่อเกิดความเสียหายโรงพยาบาลโนนไทย



กรณีเกี่ยวข้องกับชีวิตผู้ป่วย, กฎหมาย, ชื่อเสียง, การฟ้องร้อง, ทรัพย์สินของโรงพยาบาล

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluation)

การประเมินผล หมายถึง การนำเหตุการณ์ และความสูญเสียที่เกิดขึ้นมาตรวจสอบความเพียงพอของวิธีการที่ใช้ป้องกันความเสี่ยง ซึ่งสิ่งที่ต้องประเมินได้แก่

4.1 การติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดทุกเดือนและประเมินผลระบบการบริหารความเสี่ยงทั้งระบบ

4.2 การเกิดอุบัติการณ์ซ้ำ ต้องตั้งคำถามว่า

- อับัติการณ์เกิดขึ้นได้อย่างไร ทั้ง ๆ ที่มีมาตรการป้องกันแล้ว
- อับัติการณ์เป็นเหตุการณ์เดี่ยวหรือเรื่องของระบบ มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นได้อีกหรือไม่
- ตรวจสอบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ เพื่อประเมินว่าต้องใช้กลยุทธ์ใหม่เพิ่มขึ้นหรือไม่

4.3 การทบทวนความถี่และความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

4.4 มีการสื่อสารการตอบสนองของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าได้พิจารณา และให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ญาติ เจ้าหน้าที่ และทรัพย์สินของโรงพยาบาล

กลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยง

รายการ	ระดับหน่วยงาน	ระดับทีมนำ	ระดับโรงพยาบาล
1. การค้นหาและรวบรวมความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนกระบวนการหลัก - สำรวจสิ่งแวดล้อม - ทบทวนเวชระเบียน - ค้นหาข้อมูลจากข่าวและสื่อต่าง ๆ - ระดมสมองจาก 	<ul style="list-style-type: none"> - จากระบบรายงานที่มีอยู่ - จากข้อมูลข่าวสาร สื่อ - จากการระดมสมอง - ประสพการณ์ทีมงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จากรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ - จากรายงานทีมนำต่าง ๆ - สำรวจ สัมภาษณ์หน่วยงาน - จากข่าวสาร สื่อต่าง ๆ - การเรียกกรองค่าเสียหาย
2. ประเมินและวิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> - ทำบัญชีรายการความเสี่ยงระดับหน่วยงาน - แยกประเภท/ ระดับ - จัดลำดับความสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำบัญชีรายการความเสี่ยงระดับทีมนำ - แยกประเภท/ ระดับ - จัดลำดับความสำคัญ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำบัญชีรายการความเสี่ยงระดับโรงพยาบาล
3. การจัดการความเสี่ยง - แนวทางการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์เหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (RCA) - ถ้าปัญหาคร่อมสายงานนำส่ง RM Team เข้าทีมที่เกี่ยวข้อง - สรุปลงทำคู่มือ - ติดตามผลการปฏิบัติ - ทบทวนคู่มือและมาตรการที่กำหนดไว้เป็นระยะ ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - วางมาตรการในการจัดการความเสี่ยงสำคัญ 5 อันดับทางคลินิกและความเสี่ยงทั่วไปแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - มอบนโยบายและให้การสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินการ - มอบหมายผู้รับผิดชอบแก้ไข