



การบริหารความเสี่ยง



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน): 2021

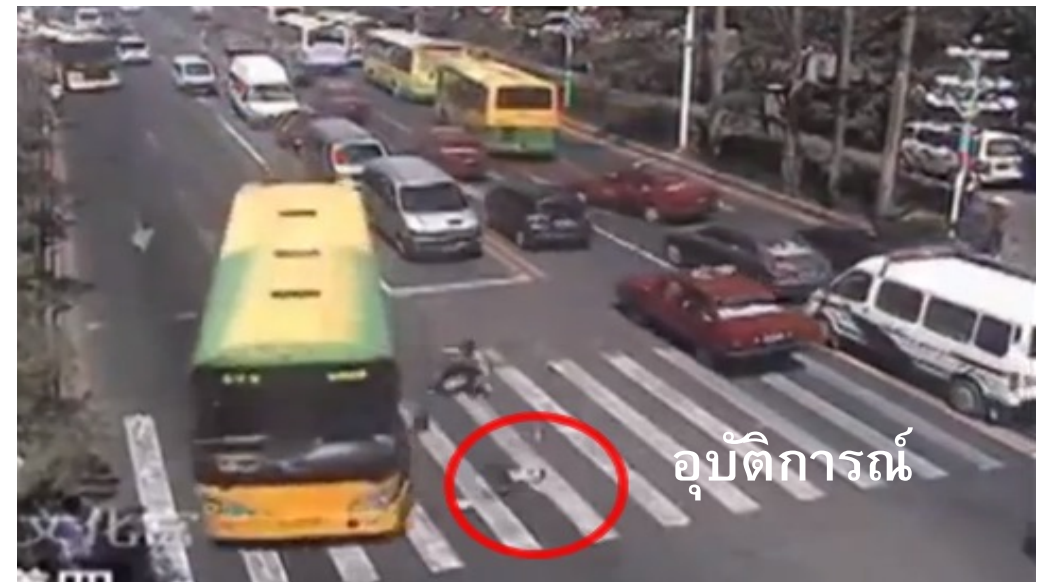
ความหมาย



ความเสี่ยง

“อุบัติเหตุ คือเหตุการณ์ที่เกิดความ
สูญเสีย ความเสียหาย หรือเหตุการณ์ไม่
พึงประสงค์

“ความเสี่ยงคือโอกาสที่จะประสบกับ
ความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์”



อุบัติเหตุ



การบริหารความเสี่ยง

“การรับรู้ ป้องกัน จำกัดความเสี่ยง อันตรายและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสร้างความตื่นตัวแก่ผู้เกี่ยวข้อง และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร”



เป้าหมาย

รับรู้

ความเสี่ยง (ก่อนเกิดเหตุ)

อุบัติการณ์ (หลังเกิดเหตุ) : สังเกต จดบันทึก

ป้องกัน

แนวทาง มาตรฐานต่าง ๆ

การออกแบบ : Human Factors Engineering

ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า : Near miss

Non- technical skill training & design

จัดการ

การวางระบบ

การแก้ปัญหาเฉพาะกรณี

การเรียนรู้สู่การป้องกัน

ตระหนัก

เรียนรู้จากเหตุที่เคยเกิดขึ้น

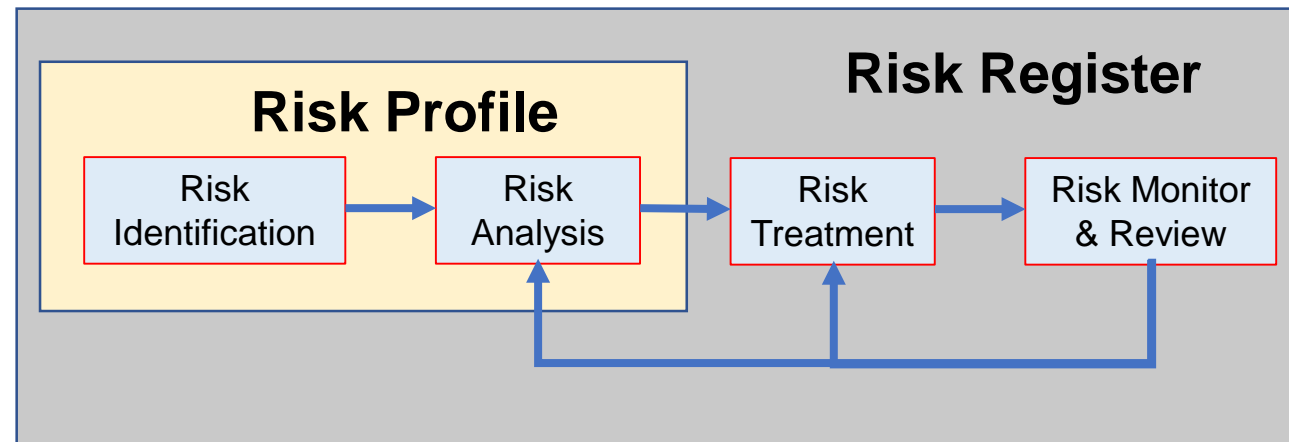
วัฒนธรรมความปลอดภัย



กระบวนการบริหารความเสี่ยง

Risk Register เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน ทำให้เป็นกระบวนการที่มีชีวิตเป็นพลวัต มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

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



Risk Profile เป็นเอกสารอธิบายชุดของความเสี่ยงวิเคราะห์สิ่งคุกคามที่องค์กรเผชิญ
อาจนำเสนอในรูป risk matrix หรือ risk rating table

การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

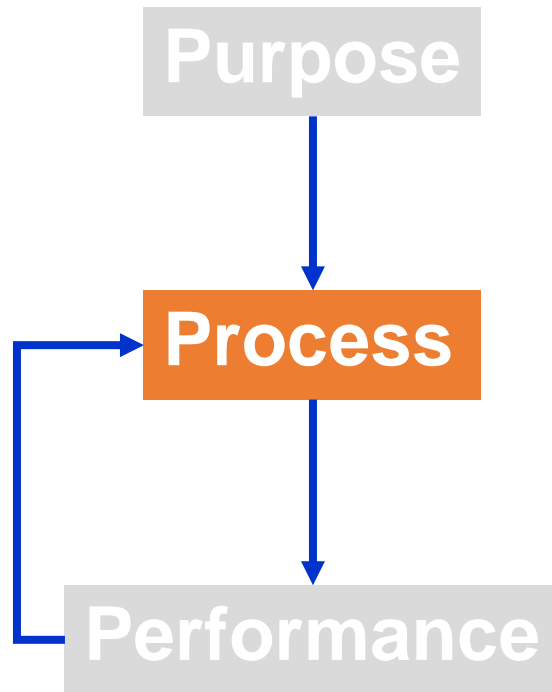
- เป็นกระบวนการในการ
 - ค้นหา รับรู้ และพรรณนาความเสี่ยงที่สามารถมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
 - ระบุแหล่งของความเสี่ยงที่เป็นไปได้
 - ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่อาจเกิดขึ้น
- สามารถใช้วิธีการต่อไปนี้
 - ข้อมูลในอดีต (อุบัติการณ์ที่เคยเกิดขึ้น)
 - การวิเคราะห์เชิงทฤษฎี (การทำ FMEA หรือการวิเคราะห์กระบวนการ)
 - ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ



Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

การวิเคราะห์ความเสี่ยงจากกระบวนการหลัก

ตัวอย่าง หน่วยรักษาความปลอดภัย



กระบวนการหลัก	เป้าหมาย	ความเสี่ยง
การจัดการจราจร	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่	อุบัติเหตุรถชน/รถเฉี่ยว/การเข้ารับบริการล่าช้า
การรักษาความปลอดภัย	ผู้ป่วย/ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่ทรัพย์สินต่าง ๆ มีความปลอดภัย	ผู้ป่วยถูกทำร้าย/เจ้าหน้าที่ถูกทำร้าย/ทรัพย์สิน(ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้รับบริการ/เจ้าหน้าที่) สูญหาย/เด็กสูญหาย

กระบวนการสำคัญของหน่วยงานมีอะไรบ้าง
แต่ละกระบวนการมีเป้าหมายอะไร มีความเสี่ยงอะไร

การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

- เป็นกระบวนการในการ
 - ทำความเข้าใจธรรมชาติ แหล่งที่มา และสาเหตุของความเสี่ยง
 - ประเมินการระดับความเสี่ยง (risk level)
 - ศึกษาผลกระทบที่ตามมา
 - ตรวจสอบมาตรการควบคุมที่ใช้อยู่
- ตัวอย่างแหล่งที่มาของความเสี่ยง (Risk Source)
 - ความสัมพันธ์และข้อผูกพันทางการค้า, ความคาดหวังด้านกฎหมายและการะ
รับผิดชอบ, สถานการณ์และการพลิกผันทางเศรษฐกิจ, นวัตกรรมทางเทคโนโลยี,
แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และภัยธรรมชาติ

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

ตัวอย่างการกำหนด Risk Level

		Likelihood		
		1	2	3
Severity	1	Low	Low	Medium
	2	Low	Medium	High
	3	Medium	High	High

การรับมือ/ปฏิบัติต่อความเสี่ยง (Risk Treatment)

- Risk Treatment
 - เป็นกระบวนการในการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk modification process)
 - ประกอบด้วยการเลือกทางเลือกและการนำทางเลือกไปปฏิบัติ
 - การปฏิบัติตามทางเลือกคือการควบคุมหรือปรับการควบคุมความเสี่ยง
- Risk Control
 - การควบคุมคือการนำมาตรการต่างๆ ไปปฏิบัติเพื่อลดความรุนแรงของความเสี่ยง การควบคุมเกิดขึ้นเมื่อมีการนำสิ่งต่อไปนี้ไปสู่การปฏิบัติ
 - นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ แนวปฏิบัติ กระบวนการ เทคโนโลยี เทคนิค วิธีการ อุปกรณ์ เครื่องมือ

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

ตัวอย่างการวางแผนตอบสนองความเสี่ยง

1. ตกลงร่วมกันในการเลือกกลยุทธ์ที่จะใช้ตอบสนองความเสี่ยง
2. กำหนด Risk Owner และมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ
3. กำหนดปฏิบัติการที่ชัดเจนที่จะนำไปปฏิบัติตามกลยุทธ์ที่เลือกไว้
4. กำหนดอาการและสัญญาณเตือนที่จะบ่งบอกว่ามีเหตุการณ์เกิดขึ้น
5. จัดสรรงบประมาณและกำหนดเวลาปฏิบัติการ
6. วางแผนสำรองรับมือเมื่อเกิดอุบัติการณ์ และการสั่งใช้แผน
7. ระบุความเสี่ยงที่คาดว่าจะยังเหลืออยู่

การติดตามและทบทวนความเสี่ยง(Risk Monitoring & Review)

- การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)
 - คือการกำกับดูแล ตรวจสอบและสังเกตอย่างต่อเนื่อง กับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น และเพื่อประเมินว่าจะบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่
- การทบทวนความเสี่ยง (Risk Review)
 - เป็นกิจกรรมเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสม เพียงพอ และได้ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่
 - ควรมีการทบทวนทั้ง RM framework และ RM process ซึ่งครอบคลุม RM policy & plans, risks, risk criteria, risk treatments, controls, residual risks, risk assessment process.

Source: ISO31000 Risk Management: Principles and Guidelines

ระบบรายงานอุบัติการณ์

- มีคำจำกัดความของอุบัติการณ์/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของรพ.
- มีแนวทางที่ชัดเจนว่า ในกรณีใดที่จะต้องรายงาน
- กำหนดผู้มีหน้าที่ในการเขียนรายงาน
- กำหนดเส้นทางเดินของรายงานที่รัดกุม เป็นหลักประกัน ในการรักษาความลับ และไม่อนุญาตผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงได้
- การสร้างความเข้าใจว่า การแก้ปัญหานี้มีใช้การลงโทษ



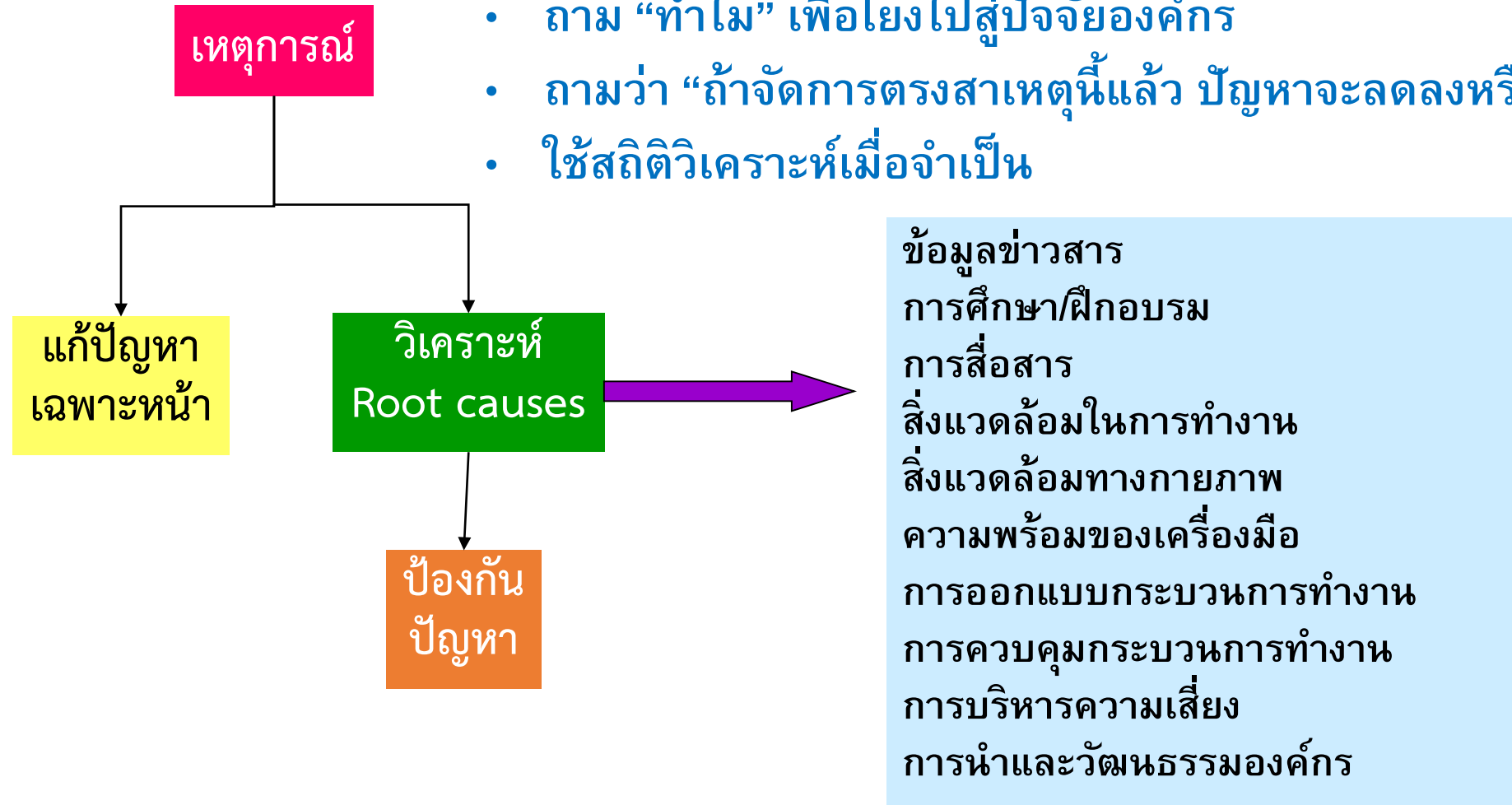
ประเภทของรายงานอุบัติการณ์

- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่รุนแรง (Sentinel events)
- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse events)
- เหตุการณ์ผิดปกติ



การวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง

- วิเคราะห์จากเหตุการณ์จริง เข้าไปดูในสถานที่จริงคุยกับผู้คนที่เกี่ยวข้อง
- ถาม “ทำไม” เพื่อโยงไปสู่ปัจจัยองค์กร
- ถามว่า “ถ้าจัดการตรงสาเหตุนี้แล้ว ปัญหาจะลดลงหรือหมดไปหรือไม่”
- ใช้สถิติวิเคราะห์เมื่อจำเป็น



กิจกรรมที่ 3 วิเคราะห์ความเสี่ยง

- ขอให้กลุ่มร่วมกันค้นหาความเสี่ยงจากเหตุการณ์ในกิจกรรมที่ 3 นำมาจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดแนวทางการป้องกัน
- ขอให้กลุ่มนำกระบวนการหลักของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มาวิเคราะห์ความเสี่ยง และใส่ลงในตาราง

กระบวนการหลัก	เป้าหมาย	ความเสี่ยง