1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา** : การพัฒนารูปแบบการสื่อสารระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล
2. **ชื่อและสมาชิกทีม :**
    1. พญ.สิริกุล ใจเกษมวงศ์
    2. นส.พิมพ์นิดา กุลสุนทราลัย
    3. นายจีระศักดิ์ นาเมืองจันทร์
    4. นส.พิมพ์มาดา จอกลบ
3. **เป้าหมาย**
    1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลไปสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับ
    2. เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการดำเนินการป้องกันความเสี่ยงในหน่วยงานของตน
    3. เพื่อให้มีฐานข้อมูลอุบัติการณ์/ความเสี่ยงที่ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน
4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

    จากผลการเยี่ยมสำรวจภายนอกโดยสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลและการตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพโดบบริษัท URS พบว่าระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลยังมีโอกาสพัฒนาในหลายประเด็น เช่น การรายงานล่าช้า ไม่มีการบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน ฯลฯ
5. **กระบวนการพัฒนา (PDCA)**

    วงรอบที่ 1

    Plan

    1. สำนักงานคุณภาพและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา บุคลากรในแต่ละส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบทิศทางนโยบายเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล เนื่องจากผู้รับนโยบายเป็นหัวหน้างานซึ่งมีภารกิจมากจึงไม่มีเวลาที่จะสื่อสารให้บุคลากรได้รั
    2. วางแผนการปรับปรุงโดยกำหนดให้มี RM-WN (RM ward nurse) เพื่อลดภาระหัวหน้างานและเพิ่มช่องทางในการสื่อสารและกำกับติดตามระบบ

    Do

    1. นำแผนที่วางไว้ไปสู่การปฏิบัติ ระยะเวลา 6 เดือน

    Check

    1. ประเมินและติดตามผลผ่านกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
    2. ประเมินประสิทธิภาพของระบบผ่านการรายงานอุบัติการณ์

       จากผลการประเมินยังพบปัญหาของระบบการรายงานอุบัติการณ์และการตอบสนองเชิงระบบจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องล่าช้า

    Act

    1.นำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบ

    วงรอบที่ 2

Plan

1. วางแผนการปรับปรุงระบบโดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์หาสาเหตุในวงรอบการพัฒนาครั้งที่ผ่านมา ซึ่งพบว่าปัญหาผู้ปฏิบัติยังขาดความรู้ความเข้าใจแนวทางการบริหารความเสี่ยง
2. ทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่เคยใช้และประสิทธิผล ความคุ้มค่า คุ้มทุน
3. กำหนดกลยุทธ์ “เล็ก สั้น ขยันซอย” โดยการเน้นใช้หยิบประเด็นปัญหาจุดเล็ก ๆ แต่พบบ่อย นำมาสื่อสารแบบสั้น ๆ เข้าใจได้ง่าย ใช้เวลาไม่นาน เน้นการปฏิบัติมากว่าทฤษฎี ขยันสื่อสาร บ่อย ๆ ซ้ำ ๆ เหมือนการซอยเท่าถี่ ๆ จะทำให้ฐานแน่นและยั่งยืน

Do

1. นำแผนที่วางไว้ไปสู่การปฏิบัติ ระยะเวลา 6 เดือน

Check

1. ประเมินและติดตามผลผ่านกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก
2. ประเมินประสิทธิภาพของระบบผ่านการรายงานอุบัติการณ์
   จากผลการประเมินยังพบปัญหาของระบบการรายงานอุบัติการณ์มีแนวโน้มดีขึ้นในหน่วยสนับสนุนมีการรายงานอุบัติการณ์ Non –clinic เพิ่มมากขึ้น และการตอบสนองเชิงระบบจากคณะกรรมการ เช่น การทบทวนเชิงระบบโดยผู้เกี่ยวข้องในกรณีอุบัติการณ์รุนแรงมีความรวดเร็วมากขึ้o
3. การวิเคราะห์เชิงสถิติและการสังเคราะห์เพื่อการปรับปรุงระบบอยู่ระหว่างดำเนินการ

6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง

ผลของการพัฒนาพบว่ามีการเพิ่มขึ้นของอุบัติการณ์ในหน่วยสนับสนุนบริการและมีการตอบสนองเชิงระบบที่รวดเร็วขึ้นในอุบัติการณ์ระดับรุนแรง และรุนแรงมาก

7. บทเรียนที่ได้รับและการขยายผล

บทเรียนที่ได้รับจากการทำโครงการครั้งนี้ คือ การสื่อสารที่มุ่งจะให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติทุกระดับเนื้อหาควรจะกระชับ สั้น และตรงประเด็น ระยะเวลาไม่ควรจะนานเกินไป โดยทั่วไปมักจะจัดอบรมแบบปูพรม ระยะเวลา 1 วัน แต่จากการประเมิน performance outcome พบว่าได้ผลค่อนข้างต่ำ กลยุทธ์การสื่อสารแบบ “เล็ก สั้น ขยันซอย” จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง สำนักงานคุณภาพ การขยายผลกลยุทธ์นี้ไปสู่การสื่อสารและพัฒนาความรู้ แก่คณะกรรมการประสานงานคุณภาพ และทีมพัฒนาคุณภาพอื่น ๆ เพื่อมุ่งผลในระดับ awareness และ performance outcome มากกว่าแค่การมีระดับความรู้เพิ่มขึ้นภายหลังการอบรม