

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

Anthony Wagemakers

ที่ปรึกษาโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ความเสี่ยงคือโอกาสที่จะประสบกับ การบาดเจ็บ/เสียหาย (harm), เหตุร้าย (hazard), อันตราย (danger), และความไม่แน่นอน (uncertainty). การบริหารความเสี่ยงคือการค้นหาความเสี่ยง และการมีกระบวนการเพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง.

ในกระบวนการ accreditation ทีมดูแลผู้ป่วยสหสาขา (Interdisciplinary Care Team) จะต้องค้นหาความเสี่ยง และดูแลจัดการเพื่อลดโอกาสที่ผู้ป่วยและลูกค้ำจะประสบกับความเสี่ยงเหล่านี้.

ความเสี่ยงคืออะไร

ขอให้เราพิจารณาดูว่าความเสี่ยงเหล่านี้หมายถึงอะไร.

การบาดเจ็บ/เสียหาย (harm) หมายความว่ารวมถึง การถูกทำร้าย, การทำร้ายจิตใจ, ความเจ็บป่วย, การสูญเสียหน้าที่ของอวัยวะ, การสูญเสีย, การถูกกลั่นแกล้ง, การรบกวน, การมีบาดแผล.

เหตุร้าย (hazard) หมายถึงการเกิดภัยอันตราย, ภาวะยากลำบาก และความไม่มั่นคง.

ความไม่แน่นอน (uncertainty) หมายถึงสิ่งที่กำกวม, น่าสงสัย, คาดการณ์ไม่ได้, ทำนายไม่ได้, ไม่แน่ใจ.

อันตราย (danger) หมายถึงความรู้สึกรุกคึกคัก, ความอ่อนแอ.

การ expose (exposure) หมายถึงความหวาดกลัวที่จะถูกนำเสนอ, ถูกเปิดเผย, เผยความลับ รวมทั้งการแปลความที่ผิดพลาด.

ประเภทของความเสี่ยง

เมื่อพิจารณาความเป็นไปได้เหล่านี้แล้ว เราจะป้องกันความเสี่ยงมิให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วย และลูกค้ำของเราอย่างไร? ลูกค้ำของเรามีโอกาสประสบกับความเสี่ยง 4 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านกายภาพ, ความเสี่ยงด้านอารมณ์, ความเสี่ยงด้านสังคม, และความเสี่ยงด้านจิตวิญญาณ.

ความเสี่ยงด้านกายภาพ (physical risk) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับร่างกายของผู้ป่วย เช่น การลื่นหกล้ม, การตกเตียง, การติดเชื้อ, การตัดอวัยวะผิดหรือตัดส่วนที่ปกติของร่างกายออก, การผ่าตัดที่ไม่จำเป็น, การทำร้ายร่างกาย.

ความเสี่ยงด้านอารมณ์ (emotional risk) เป็นสิ่งเกี่ยวกับการทำร้ายจิตใจ, การทำให้อับอายขายหน้า, การทำให้เสียหน้า, ทำให้เกิดความรู้สึกสับสน, รวมทั้งการคุกคามด้วยสิ่งที่มองไม่เห็นหรือพยากรณ์ไม่ได้ หรือความไม่เป็นส่วนตัว.

ความเสี่ยงด้านสังคม (social risk) เป็นสิ่งเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย, การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ป่วย เช่น การ expose ผู้ป่วยต่อหน้าผู้อื่น, การรักษาความลับของผู้ป่วย, รวมทั้งการจัดการกับสถานะทางเศรษฐกิจของผู้ป่วย เช่น กรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถชำระค่ารักษาได้ หรือการที่ผู้ป่วยต้องสูญเสียรายได้จากการนอนโรงพยาบาล.

ความเสี่ยงทางด้านจิตวิญญาณ (spiritual risk) เป็นสิ่งเกี่ยวกับความเชื่อ, ความรู้สึกไม่มั่นคง, ความสูญเสีย, ความกำกวม.

การบริหารความเสี่ยง

เราจะจัดการกับสิ่งเหล่านี้ได้อย่างไร? การบริหารความเสี่ยงคือการจัดให้มีกระบวนการพร้อมสำหรับค้นหาและลดโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง.

ในการประเมินความเสี่ยง, ทีมดูแลผู้ป่วยสหสาขามีหน้าที่ประเมินความเสี่ยงโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ ความรุนแรงของความเสี่ยง, ขอบเขตของความเสี่ยง, ความถี่ของความเสี่ยง.

ในการจัดการกับความเสี่ยง ทีมดูแลผู้ป่วยสหสาขาจะต้องถามตัวเองว่า ทีมได้ตระหนักในความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหรือไม่, ทีมได้ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหรือไม่, ทีมมีขั้นตอนที่จะจัดการลดความเสี่ยงหรือไม่, ฝ่ายบริหารได้สนับสนุนความพยายามของทีมในการจัดการกับความเสี่ยงหรือไม่, ทีมได้ประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมการบริหารความเสี่ยงหรือไม่?

ตัวอย่างของความเสี่ยง

ความเสี่ยงในกระบวนการลงนามยินยอมรับการรักษา เช่น ไม่ได้มีการบอกเล่าข้อมูลที่จำเป็นให้แก่ผู้ป่วย หรือการให้ผู้ป่วยลงนามโดยเจ้าหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม.

ความเสี่ยงในกระบวนการจัดสรรทรัพยากรเพื่อความอยู่รอดทางการเงินขององค์กร เช่น การที่ไม่มีแผนสำรองทางการเงินในกรณีขาดทุน หรือไม่มีแผนสำรองในกรณีที่มีโรคระบาด.

BUILDING A QUALITY HEALTH FUTURE FOR THAILAND

Anthony Wagemakers

ที่ปรึกษาโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

Accreditation เป็นหนทางที่โรงพยาบาลในประเทศไทยจะสร้างหลักประกันว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการและระบบงานพร้อมสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพสูง มีการวัดผลงานและคุณค่างานของเรา. กระบวนการนี้ก่อตัวเป็นภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน. ได้มีการจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกัญญาภิเษก ซึ่งเป็นเสมือนแนวทางระดับชาติ, รวมทั้งมีการจัดทำแบบประเมินตนเอง, การสร้างความร่วมมือกับองค์กรวิชาชีพ โรงพยาบาล และผู้ให้บริการ.

ในกระบวนการ accreditation โรงพยาบาลจะประเมินระบบงานและระดับการปฏิบัติงานของตน, ตามด้วยการเยี่ยมโดยทีมผู้ประเมินซึ่งจะมาสำรวจและยืนยันผลการประเมินตนเองของโรงพยาบาล. ทีมผู้ประเมินจะจัดทำรายงานการสำรวจพร้อมข้อเสนอแนะให้แก่ภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินระดับการได้รับการรับรอง.

การประเมินตนเองเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของกระบวนการ accreditation. เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้คนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปรึกษาและตรวจเยี่ยมโดยกัลยาณมิตร (consultative peer review process). การประเมินตนเองนี้จะเป็นกลไกให้โรงพยาบาลประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้.

ในการประเมินตนเอง สมาชิกของทีมจะถามตัวเองว่า เรากำลังทำอะไร, เราทำได้ดีหรือไม่, มีวิธีการที่ดีกว่านี้หรือไม่, เราทำได้บรรลุมาตรฐานหรือยัง, เราทำเกินกว่ามาตรฐานหรือยัง, หรือว่าเรายังไม่บรรลุมาตรฐาน?

หลังจากการประเมินตนเอง, สมาชิกของทีมจะต้องถามตนเองว่าเราจะไปไหนต่อ, เราจะปรับปรุงระบบงาน กระบวนการ และบริการของเราอย่างไร?

กระบวนการ accreditation เป็นประสบการณ์การเรียนรู้ที่แท้จริงเนื่องจากมีการให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาลซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง. ในขณะเดียวกัน accreditation ก็ประกาศให้สังคมได้รับทราบเกี่ยวกับความน่าไว้วางใจของโรงพยาบาล.

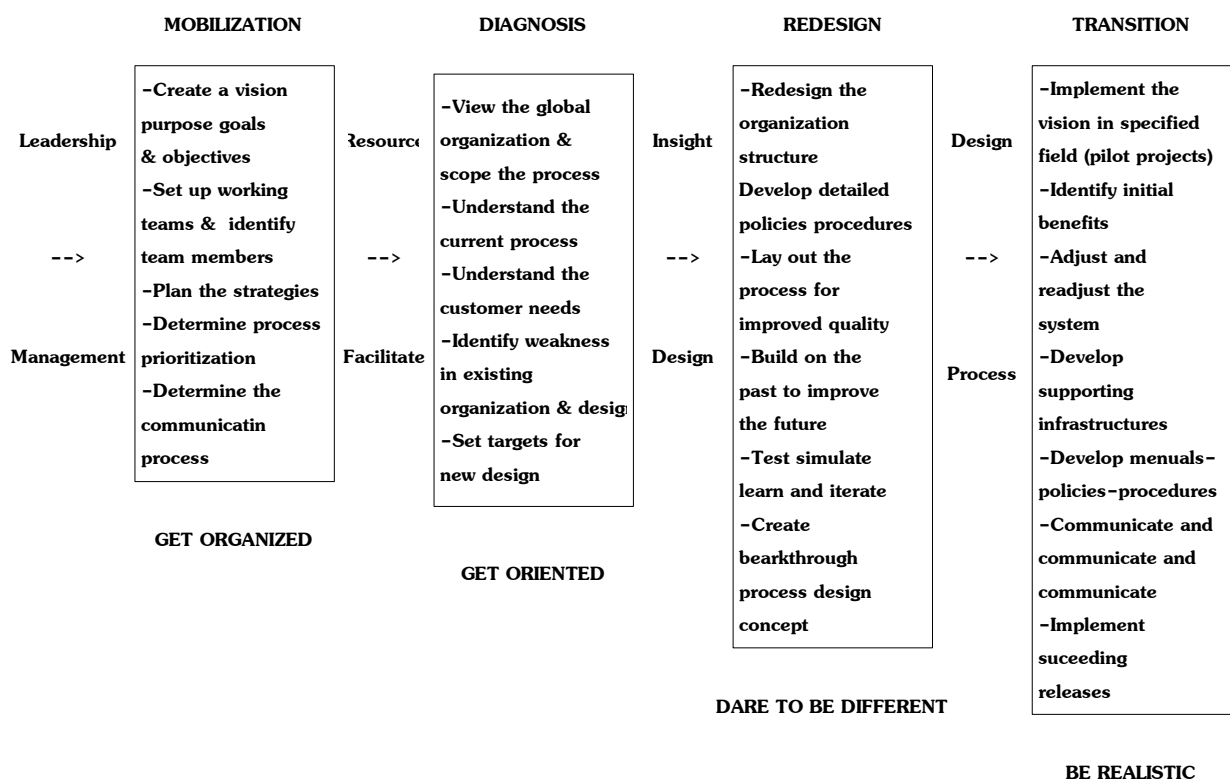
accreditation เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในหลายด้าน. ผู้ประเมินจะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในโรงพยาบาล, กับผู้ป่วยและลูกค้า, ประเมินความเชื่อมโยงของโรงพยาบาลกับบริการในชุมชนอื่นๆ และท้ายที่สุด เน้นโอกาสพัฒนาของโรงพยาบาลซึ่งจะช่วยให้โรงพยาบาลไปสู่ความเป็นเลิศได้.

โรงพยาบาลที่มุ่งมั่นต่อกระบวนการ accreditation เข้ามาร่วมด้วยความสมัครใจ, มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ป่วย. เราจะต้องถามตัวเองว่า accreditation จะให้อะไรแก่องค์กรของเรา, accreditation จะสอดคล้องกับเป้าหมาย พันธกิจ แผน ยุทธศาสตร์ และวัฒนธรรมองค์กรของเราอย่างไร?

สิ่งที่โรงพยาบาลจะต้องทำในขั้นต้นคือการวางแผนกิจกรรมสำคัญ (critical path) สำหรับกระบวนการ accreditation โดยความช่วยเหลือของภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล.

ทีมผู้นำและผู้บริหารจะต้องจัดตั้งและระดมความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน, กำหนดผู้ทำหน้าที่ผู้ประสานงานและทีมประสานงานสำหรับ accreditation, กำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และแผนยุทธศาสตร์, สื่อให้ทุกคนในองค์กรทราบเกี่ยวกับกระบวนการ accreditation.

ภาพรวมของกระบวนการดำเนินงานในโรงพยาบาล



การมาพบกันถือว่าเป็นจุดเริ่มต้น, การคงอยู่ด้วยกันคือความก้าวหน้า, และการทำงานร่วมกันคือความสำเร็จ. การที่จะเกิดคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ เราทุกคนจำเป็นต้องเข้าร่วมอย่างเต็มกำลัง นำความพยายามของทีมมาสร้างระบบบริการในอนาคตที่มีคุณภาพขึ้นสำหรับโรงพยาบาลในประเทศไทย.