



Safety Culture



เป้าหมาย

1. เข้าใจในแนวคิดหลักการ เป้าหมาย วัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)
2. สามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางคลินิก





คุณค่าของการมีวัฒนธรรมความปลอดภัย

- วัฒนธรรมนำมาใช้ควบคู่กับการวางระบบเพราะจะทำให้ระบบไม่แข็งเกินไป
- ระบบที่วางไว้อาจไม่ปลอดภัย ถ้า
 - มีการเพิกเฉยเมื่อเห็นความล่าช้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย
 - ความไม่ตระหนักถึงอันตรายของกิจกรรมที่กำลังปฏิบัติ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงได้
 - การไม่เปิดใจคุยกัน อาจทำให้การแก้ปัญหาทำได้ล่าช้า และเกิดความเสียหายได้



ลักษณะของวัฒนธรรม

- ความเชื่อ หรือ คุณค่า ของโรงพยาบาลที่มีอยู่
- โครงสร้าง ระบบ กระบวนการ ที่โรงพยาบาลสร้างขึ้น

ระบบ หรือกระบวนการ มีการเปลี่ยนแปลง

ได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ



Safety culture

เป็นผลของค่านิยม เจตคติ การรับรู้ สมรรถนะ
และ แบบแผนพฤติกรรม
ของบุคคล และ ของกลุ่ม
ซึ่งกำหนดความมุ่งมั่น วิธีการทำงาน และ
ความสามารถในการจัดการ

เกี่ยวกับสุขภาพ และ ความปลอดภัยในองค์กร

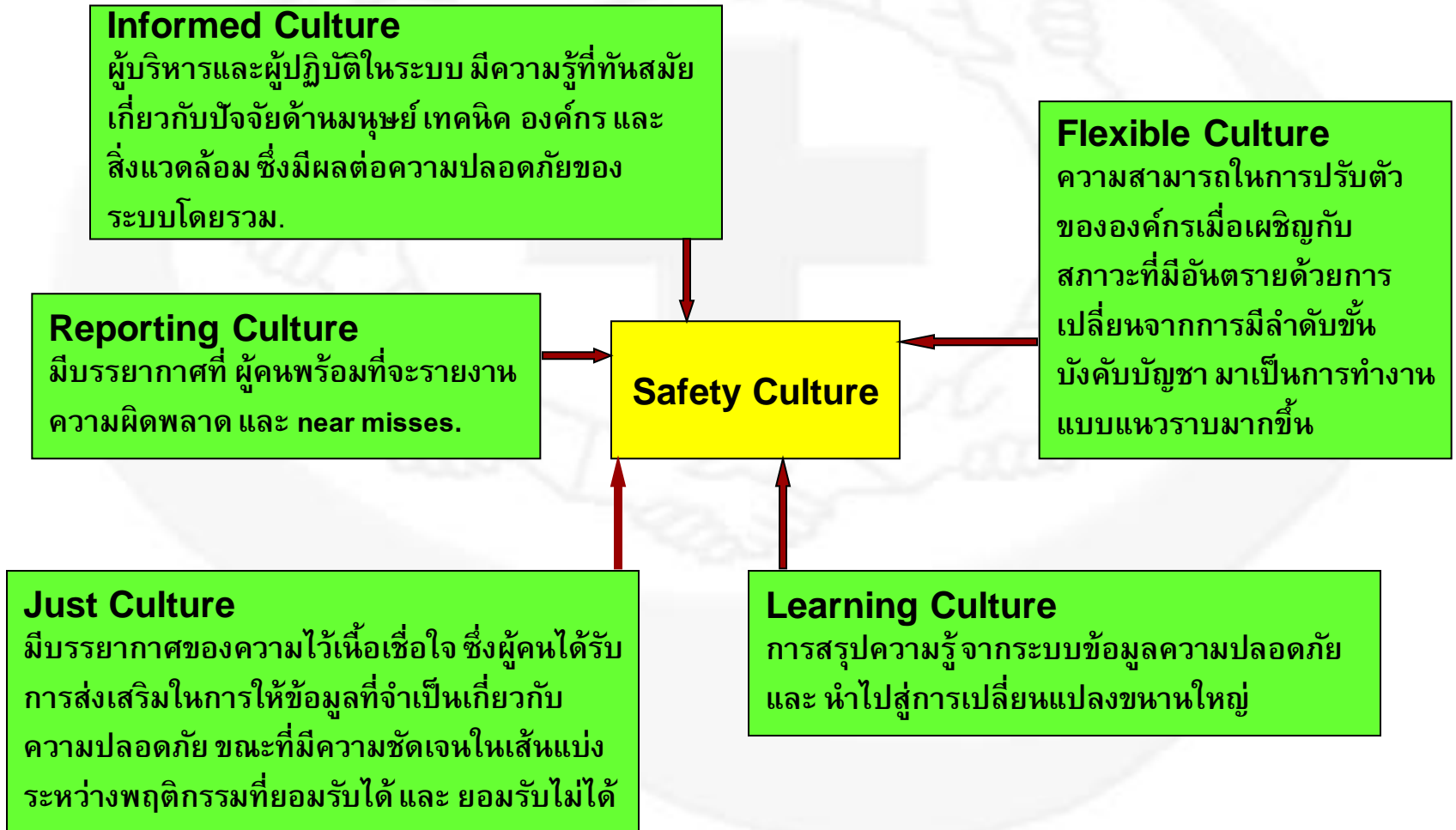


Safety culture

องค์กรที่สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้
จะช่วยให้องค์กรนั้นมีภูมิคุ้มกัน
ทำให้สามารถตรวจจับ ป้องกัน และแก้ปัญหา
ที่จะเกิดอันตรายต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
และยั่งยืน



ลักษณะขององค์กรที่มีวัฒนธรรมความปลอดภัย





การสร้างวัฒนธรรม

- การสร้างวัฒนธรรมต้องใช้เวลา ต้องบ่มเพาะ ต้องสะสม
- วัฒนธรรมเกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันในคุณค่าของสิ่งที่กระทำลงไป
- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีคิดของแต่ละคน แล้วค่อย ๆ เกิดเป็นความเห็นพ้องภายในองค์กร
- จะพบว่ามีความพร้อมความปลอดภัย เราจะต้องเห็นว่าวัฒนธรรมนั้น เกิดกระจายทั่วทั้งองค์กร



Creating a safety culture





กรณีศึกษา

- ผู้ป่วยใน ICU จะต้องไปทำ CT scan ผู้ป่วยรายนี้ต้องได้รับ oral contrast (Gastrografin solution) ผ่านทางสาย NG
- การดำเนินการนี้ทำโดยพยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้มาช่วยใน ICU
- คุณพยาบาลได้เตรียมผสม contrast กับ 250cc NSS แล้วให้ทาง IV
- เมื่อผู้ป่วยถึงห้อง X-ray รังสีเทคนิคได้สอบถามว่า ผู้ป่วยได้ “oral contrast” แล้วหรือยัง พยาบาลได้ตอบว่า “ได้รับแล้ว” แล้วรีบถอด IV ออก
- รังสีเทคนิคเกิดความสงสัยว่าอาจมีความผิดพลาด จึงแจ้งรังสีแพทย์ และตรวจสอบพบว่ามีถุง IV ที่มีฉลากปิดว่า “contrast” ในถังขยะ หลังจากที่พยาบาลผู้นี้ได้ออกจากห้อง X-ray แล้ว



กรณีศึกษา

- หลังเกิดเหตุ พยาบาลได้พยายามปกปิดเรื่องที่เกิดขึ้น ส่วนเจ้าของไข้ก็ไม่ได้อธิบายเรื่องนี้ให้ครอบครัวของผู้ป่วยทราบถึงความผิดพลาด
- ต่อมาผู้ป่วยเกิด acute renal failure แต่ก็สามารถรักษาจนหายโดยไม่เกิดความพิการขึ้น
- จากการสอบสวน พยาบาลผู้นี้แจ้งว่า ปกติแล้วเข้าจะปฏิบัติงานที่แผนกอื่น ถูกส่งให้มาช่วยที่ ICU เพราะคนที่แผนกนี้ขาด และ นี่ก็เป็นครั้งแรกที่ต้องนำผู้ป่วยไป X-ray และ ต้องเป็นเตรียมการให้ contrast ด้วย
- จากเหตุการณ์นี้ พยาบาลผู้นี้ถูกไล่ออก
- Hospital response: ให้เขียนฉลากปิดที่ขวด contrast ว่า “PO only-Not IV”

วัฒนธรรมความปลอดภัยองค์กร (กิจกรรม)



สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ลักษณะของวัฒนธรรม
ความปลอดภัยขององค์กร
ที่คาดหวังจะมี

เป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

วิธีการส่งเสริม

วัฒนธรรมความปลอดภัย
ของโรงพยาบาล
ที่ต้องการสร้างให้เกิดขึ้น
จะเป็นเป้าหมายใหญ่ หรือ
เล็ก ก็ได้

เป้าหมายที่
ต้องการจะได้ จาก
กิจกรรมที่ทำ

การแจ้งปัญหาทันเวลา
(Reporting Culture)

• Awareness

• Recognition

• Top management support



Interaction with Others

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นำมาซึ่งองค์ประกอบสำคัญของ human factors คือการสื่อสาร ซึ่งเต็มไปด้วยความเป็นไปได้ของการเกิดความยุ่งยาก

Mental Models

เป็นสมมติฐานหรือภาพซึ่งฝังลึกอยู่ในตัวเรา ที่จะมีผลต่อวิธีการ
ทำความเข้าใจโลกและพฤติกรรมของเรา

เมื่อบุคคลสองคนมี mental models ที่แตกต่างกันต่อสถานการณ์เดียวกัน
ทั้งคู่จะอยู่ใน ความเสี่ยงที่จะแปลความหมายความตั้งใจของ
อีกฝ่ายหนึ่งผิดพลาด



Interaction with Others

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นำมาซึ่งองค์ประกอบสำคัญของ human factors คือการสื่อสาร ซึ่งเต็มไปด้วยความเป็นไปได้ของการเกิดความยุ่งยาก

Mental Models

Teamwork

ทีมที่ทำงานด้วยกันต้องมีความเข้าใจร่วมกันว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร
คือมี **same mental model**.

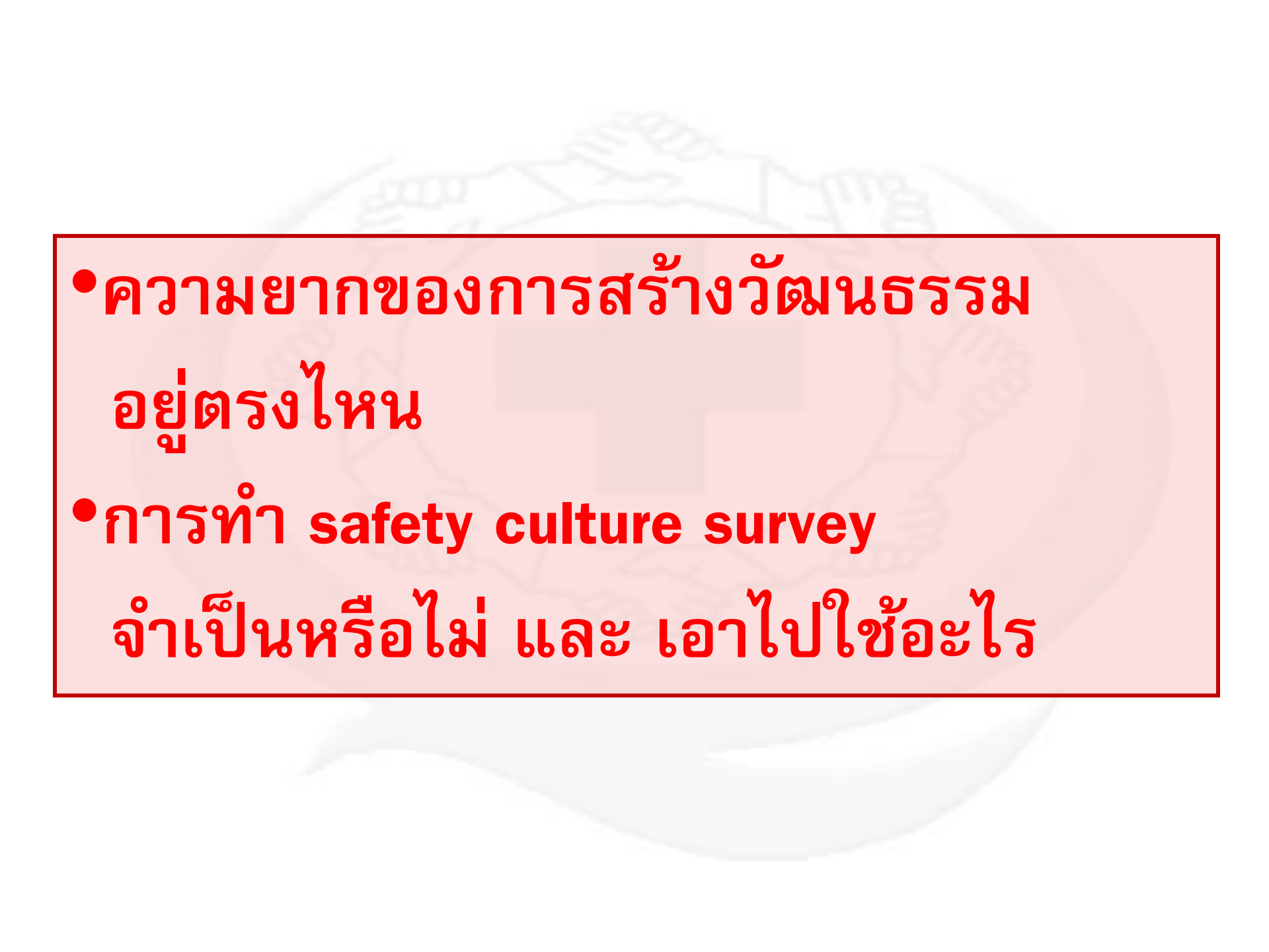
ทีมที่ทำงานด้วยกันต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มีการจดจำหนานพอที่จะทำให้ผู้รับสารนำไปปฏิบัติการอย่างเหมาะสม



Creating a safety culture





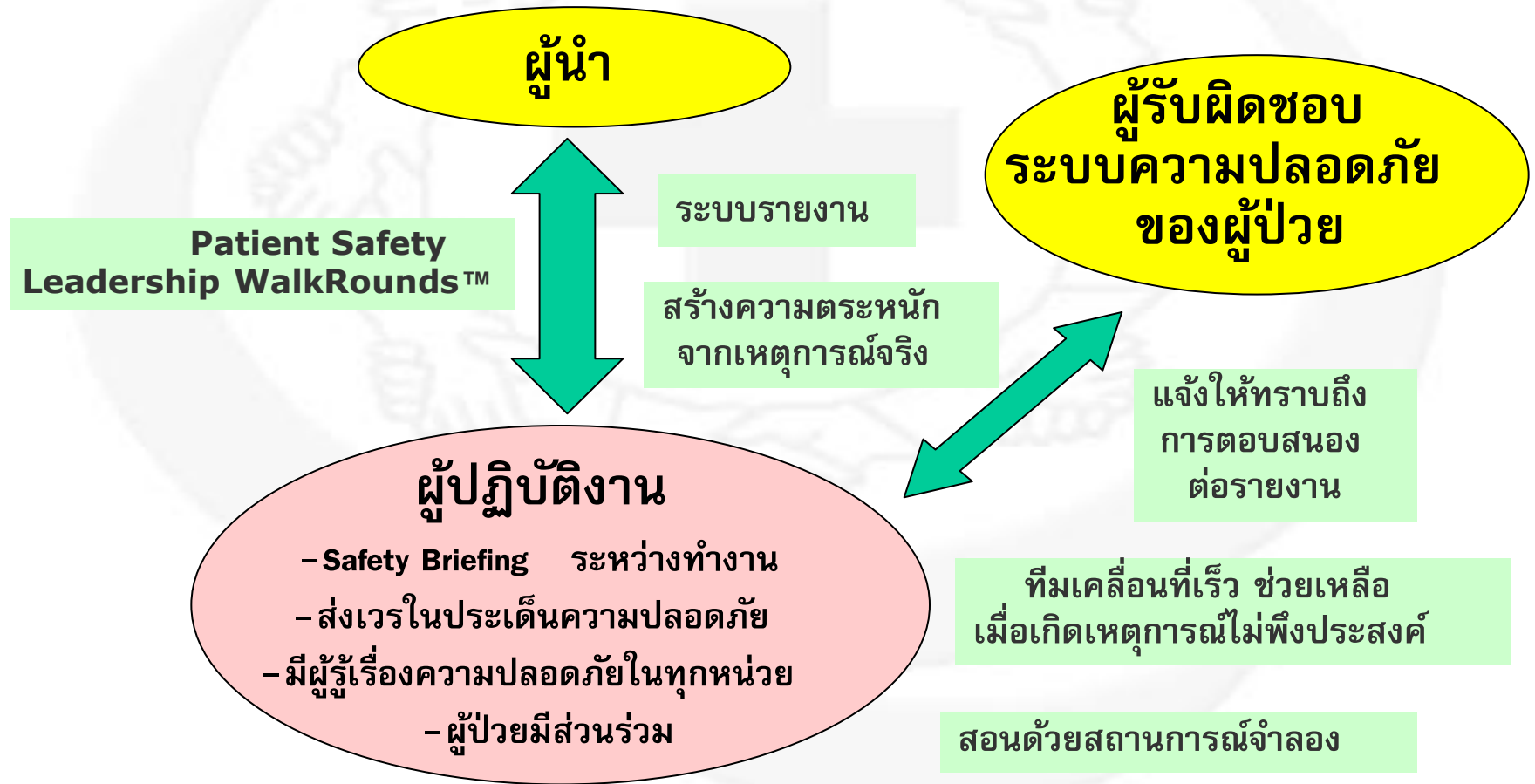
• ความยากของการสร้างวัฒนธรรม
อยู่ตรงไหน

• การทำ safety culture survey
จำเป็นหรือไม่ และ เอาไปใช้อะไร

ตัวอย่างวิธีการสร้างวัฒนธรรม



การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย





Creating a culture of safety

- การผลักดันจากผู้นำองค์กร
 - การกำหนดนโยบาย เข้มมุ่ง ทรัพยากร เพื่อสร้าง Safety behavior
 - อะไรคือความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย
 - เป้าหมายที่จะไปให้ถึง (เป็นรูปธรรม ตั้งแต่เรื่องรุนแรงมาก -> รุนแรงน้อย)
 - ระยะเวลาการดำเนินการ
 - มีการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง
 - สร้างความตระหนักว่าเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องทำ
- มีการพัฒนาระบบความปลอดภัย และ การป้องกันความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องในองค์กร



Creating a culture of safety

- ผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน ควรที่จะ
 - ทบทวนปัญหาที่พบ ระหว่างการทำงาน
 - การส่งเวรเรื่องของปัญหา และ การแก้ไข
 - วิธีการบันทึก และ รายละเอียดที่ต้องบันทึก
 - ทบทวนปัญหา และ กำหนดความรุนแรง
 - วิธีการดำเนินการแก้ปัญหา
 - การสร้าง และ ทบทวนระบบ
 - มีการสื่อสารในเรื่องความเสี่ยงต่าง ๆ ระหว่างเวร
 - มีการทบทวนการดูแลผู้ป่วย ในเรื่องความปลอดภัย
 - มีการจัดอบรมความรู้เรื่องความปลอดภัย และ การจัดการความเสี่ยง เป็นระยะ



Creating a culture of safety

- มีทีมผู้รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงในระดับต่าง ๆ
- มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยออกไปอย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร
- มีการตอบสนองแบบไม่กล่าวโทษ เมื่อพบ และ มีการรายงานความผิดพลาด
- มีการจัดให้ผู้ป่วย และญาติ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบความปลอดภัย



สรุป

- วัฒนธรรมความปลอดภัยคือ อะไร
- วัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีในโรงพยาบาลของท่านมีอะไรบ้าง
- รู้ว่าเกิดวัฒนธรรมได้อย่างไร
- การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร



สรุป

- วัฒนธรรมความปลอดภัยคือ
 - สิ่งที่ทำแล้วเกิดความปลอดภัยต่อผู้ป่วย และ เจ้าหน้าที่
 - เป็นความเชื่อที่เป็นทิศทางเดียวกัน
 - ต้องให้ทุกคนมีความเชื่อก่อน ทำในทางเดียวกัน จนเป็นนิสัย
- วัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีในโรงพยาบาลของท่านมีอะไรบ้าง
- รู้ว่าเกิดวัฒนธรรมได้อย่างไร
- การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร



สรุป

- วัฒนธรรมความปลอดภัยคือ
- วัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีในโรงพยาบาลของท่านมีอะไรบ้าง
- รู้ว่าเกิดวัฒนธรรมได้อย่างไร
- การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร



สรุป

- รู้ว่าเกิดวัฒนธรรมได้อย่างไร
 - คนในองค์กรมีการดูแลผู้ป่วยได้ดี
 - มีองค์ประกอบของวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น กล้าบอกความผิดพลาดของตนเอง
 - สิ่งดีที่เกิดขึ้นนั้น กระจายไปทั่วทั้งองค์กร ไม่เกิดเฉพาะจุดใดจุดหนึ่ง



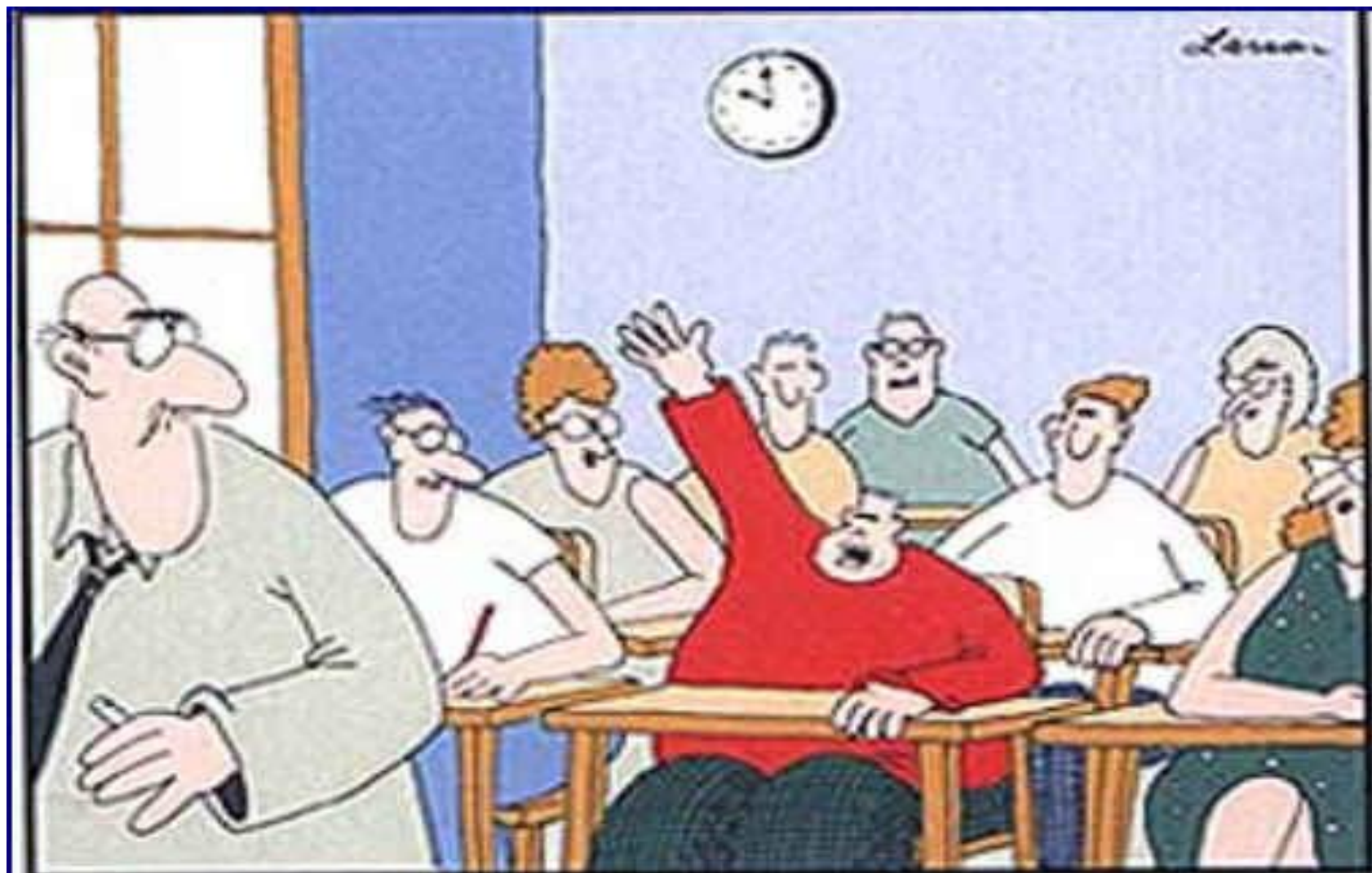
สรุป

- วัฒนธรรมความปลอดภัยคือ อะไร
- วัฒนธรรมความปลอดภัยที่มีในโรงพยาบาลของท่านมีอะไรบ้าง
- รู้ว่าเกิดวัฒนธรรมได้อย่างไร
- การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร



การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร

- ผู้นำต้องทำ นโยบายต้องชัดเจน
- สร้างความตระหนักของบุคลากร
- ทดลองทำ ถ้าดีจะออกมาเป็นนโยบาย
- ดูตัวอย่างที่ดีจากโรงพยาบาลใกล้เคียง
- การลงไปกระตุ้นให้ทำ ส่งเสริมการเขียนรายงานปัญหา
- มีระบบ feed back
- สร้างขวัญกำลังใจในการทำ เช่น ไม่กล่าวโทษคนทำ
- มีทีมปฏิบัติที่ชัดเจน
- มีการสื่อสารในวงกว้าง และ ชัดเจน
- ปรับทัศนคติถึงความดีที่จะได้รับจากการสร้างความปลอดภัย



“May I be excused? My brain is full.”



“If we do not change our direction, we are likely to end up where we are headed.”

Chinese Proverb