

## คุณค่าของระบบ HRMS

ชื่อและที่อยู่ขององค์กร ทีมบริหารความเสี่ยง ศูนย์พัฒนาคุณภาพฯ โรงพยาบาลระนอง  
ที่อยู่ 11 ถ.กำลังทรัพย์ ต.เขานิเวศน์ อ.เมือง จ.ระนอง

คำสำคัญ การรายงานความเสี่ยงในระบบ HRMS

### สรุปผลงานโดยย่อ

เพื่อให้มีการรายงานความเสี่ยงในระบบ HRMS มากขึ้น มีการติดตามแก้ไขอย่างเป็นระบบและลดอุบัติการณ์การเกิดซ้ำ โรงพยาบาลระนองจึงได้มีการประกาศนโยบายการรายงานความเสี่ยง การสอนการรายงานความเสี่ยงแบบ Online และหน้างาน มีระบบ Feed back เมื่อมีการรายงานไม่ถูกต้อง มีการติดตามและการทบทวน ความเสี่ยงระดับ E-Up และ High Volume และการประชุมความเสี่ยงระดับเครือข่าย ส่งผลให้มีการรายงานความเสี่ยงสูงขึ้นทุกปี ทั้งความเสี่ยงเชิงรุกและเชิงรับ ทุกหน่วยงานมีการรายงานความเสี่ยง ความเสี่ยงระดับ E-Up ได้รับการทบทวน RCA และความเสี่ยงระดับ E-Up จากการส่งต่อไม่เกิดซ้ำ

### บริบท ปัญหา และสาเหตุโดยย่อ

ปี 2564 โรงพยาบาลระนอง มีการปรับเปลี่ยนการรายงานความเสี่ยงจาก Program Risk Ranong เป็น HRMS ทำให้การรายงานของปี2563 จาก7,689 เรื่อง ลดลงเหลือ 769 เรื่องในปี2564 เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของการรายงานความเสี่ยงที่ไม่รุนแรง ใช้เวลานานในการลงข้อมูล ไม่เข้าใจการใช้Program ไม่มีระบบการติดตามแก้ไข ไม่มีการFeed backหลังการรายงาน รวมถึงความเสี่ยงระดับเครือข่ายไม่ได้รับการทบทวน จึงทำให้พบอุบัติการณ์ความเสี่ยงในทุกกระดับ แต่ไม่ได้รับการแก้ไข และเกิดความเสี่ยงซ้ำ โดยเฉพาะความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไปที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ป่วย

### เป้าหมาย

- 1) หน่วยงานมีการรายงานความเสี่ยง 100% ภายใน 30 กันยายน 2566
- 2) อุตบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไปจากการส่งต่อเกิดซ้ำ = 0 ภายใน 30 กันยายน 2566
- 3) อุตบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไปได้รับการ RCA 100% ภายใน 30 กันยายน 2566

### ตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญ

ร้อยละการรายงานความเสี่ยงของทุกหน่วยงาน

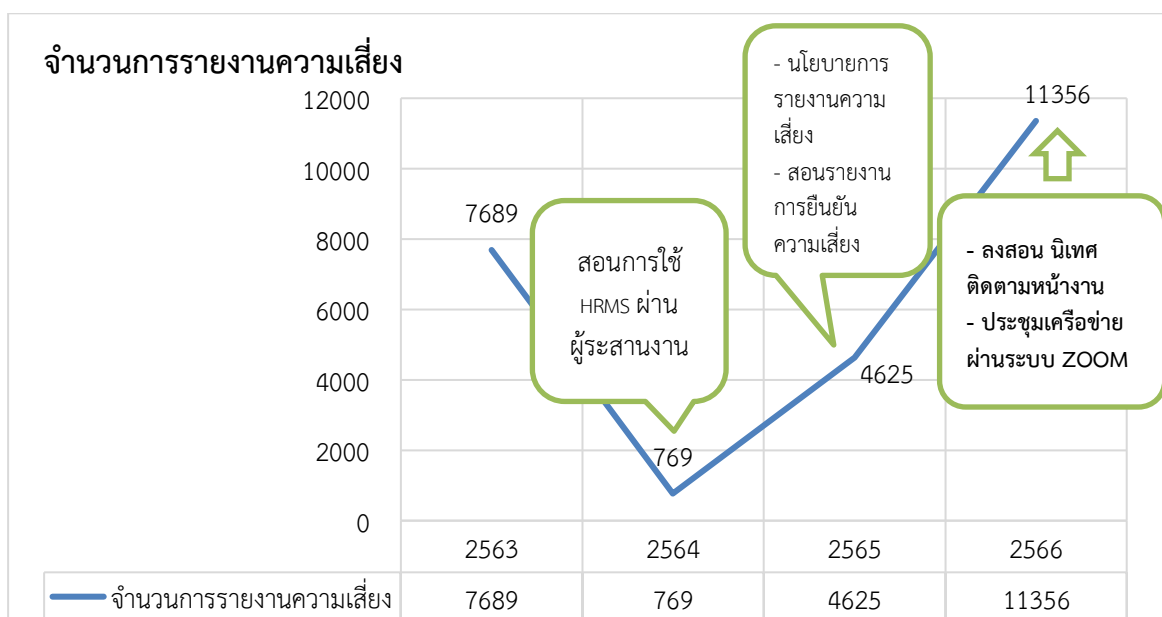
ร้อยละการวิเคราะห์ RCA อุตบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไป และไม่เกิดอุบัติการณ์ความเสี่ยงระดับ E ขึ้นไปจากการส่งต่อซ้ำ

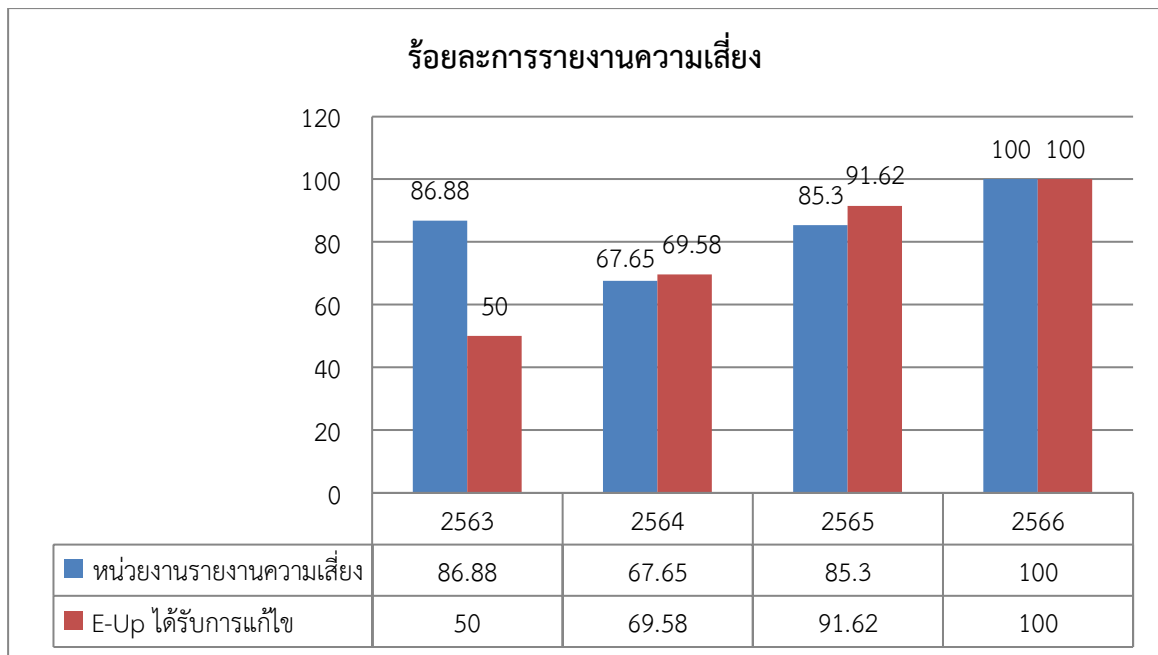
### กิจกรรมการพัฒนา (Quality Improvement Process)

	2564	2565	2566
D	- ประกาศใช้โปรแกรม HRMS - แนวทางการบันทึกความเสี่ยง	- นโยบายการรายงาน 2 เรื่อง/คน/เดือน - จัดทำสื่อออนไลน์การบันทึกและยืนยันความเสี่ยง	- แผนการจัดประชุมเครือข่ายทุก 4 เดือน - แผนการติดตามระดับ E-UP ทุก 3 เดือน - รายงานผลการรายงานความเสี่ยงในกรรมการบริหาร

	2564	2565	2566
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอนการใช้ Program ผ่านผู้ประสานงานความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรสื่อสาร ติดตาม (สถานการณ์ COVID)</li> <li>- สอนการรายงานระดับหน่วยงานและระดับทีม</li> <li>- สอนการยืนยันความเสี่ยงให้หัวหน้าหน่วยงาน</li> <li>- ประชุมการทบทวน RCA ระดับ E UP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงสอนพนักงาน โดยเริ่มจากหน่วยงานที่ไม่รายงานความเสี่ยง</li> <li>- ประชุมและหาแนวทางแก้ไขการส่งต่อพร้อมกับเครือข่ายผ่าน ZOOM</li> <li>- ความเสี่ยงระดับ A-D ที่เป็น High Volume ทบทวนร่วมกัน</li> </ul>
L	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการรายงานเฉพาะ E-Up</li> <li>- หัวหน้าหน่วยงานไม่ยืนยันความเสี่ยง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การรายงานมากขึ้นแต่รายงานไม่ครบทุกหน่วยงาน</li> <li>- รายงานระดับ A-D น้อย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทุกหน่วยงานรายงานความเสี่ยง 100%</li> <li>- อุบัติการณ์ระดับ E-Up ได้รับการทำ RCA 100%</li> <li>- อุบัติการณ์ระดับ E-Up ของเครือข่ายไม่เกิดซ้ำ</li> </ul>
I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ใช้ Program ไม่เป็น</li> <li>- หัวหน้างานยืนยันความเสี่ยงไม่เป็น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อุบัติการณ์ระดับ E-Up ไม่ได้วิเคราะห์ RCA</li> <li>- ความเสี่ยงระดับเครือข่ายไม่ได้รับการแก้ไข</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของการรายงานระดับ A-D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงยังมีการรายงานไม่ถูกต้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ใหม่</li> </ul>

### การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (Performance)





#### บทเรียนที่ได้รับ

- ระบบ HRMS ทำให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้การรายงานความเสี่ยง เข้าใจระบบความเสี่ยงที่ตรงกันและใช้เครื่องมือในการติดตามที่ดี
- เมื่อผู้นำกำหนดนโยบาย ทีมมีการติดตามต่อเนื่อง หัวหน้างานให้ความร่วมมือ ทำให้เกิดวัฒนธรรมการรายงานความเสี่ยงในองค์กร
- การลงสอนพนักงานทำให้เกิดการเข้าใจเร็วขึ้น บุคลากรกล้าแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้นิเทศเข้าใจปัญหาอย่างแท้จริง เกิดความร่วมมือในการรายงาน

#### ปัญหาและอุปสรรค

- เจ้าหน้าที่ใหม่ ไม่เข้าใจการใช้งานระบบ HRMS และงานคุณภาพฯ

#### แผนพัฒนาต่อยอด

ในปีงบประมาณ 2567 มีการตั้งเป้าหมายให้สูงขึ้น และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาให้มีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ลดความไม่ปลอดภัยให้กับผู้ป่วยมากที่สุด

- อุบัติการณ์ระดับ E ขึ้นไป ได้รับการทำ CQI  $\geq 80\%$
- ความสมบูรณ์ของ Risk Register = 100%
- อุบัติการณ์การเกิด AE ใน 3P Safety ที่ป้องกันได้ = 0

#### สมาชิกทีม

นางสาวรัตติกาล ชัยสีดา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
นายพูนศักดิ์ แผลงศร	นักวิชาการสาธารณสุข
น.ส.ณภัทร วิภาดาพิสุทธิ์	นักวิชาการสาธารณสุข

#### การติดต่อกับทีมงาน

นางสาวรัตติกาล ชัยสีดา โทร 090-642-9662 E-mail: Yuri-rattikan@gmail.com