



กระบวนการบริหารความเสี่ยงในองค์กร

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จ จะมีหลายองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยสำคัญ เริ่มตั้งแต่ผู้นำองค์กร บุคลากร ไปจนถึงระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จึงได้นำแนวทางของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) และมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ตอนที่ II เรื่อง ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล II-1.1 การบริหารงานคุณภาพ ความเสี่ยง และความปลอดภัย (Quality, Risk and Safety Management) และ II-1-2 ระบบบริหารความเสี่ยง ซึ่งในปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ การพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) การเกิดขึ้นของภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ และการเกิดโรคอุบัติใหม่หรือโรคติดต่อ ซึ่งส่งผลให้ผู้คนทั่วโลกเข้าสู่ “ความปกติรูปแบบใหม่” (New normal) ในทุกๆ ด้าน ทั้งไลฟ์สไตล์ ธุรกิจ สาธารณสุข และการศึกษา คณะฯ ปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำมาตรฐานเรียนรู้และออกแบบระบบให้เหมาะสม

การปรับแนวทางในการดูแลผู้ป่วยของแต่ละทีมทางคลินิก ให้สามารถบริหารจัดการและดูแลผู้ป่วย และการส่งต่อข้อมูลได้อย่างต่อเนื่อง กำหนดนโยบายระบบบริหารความเสี่ยงและความปลอดภัย โดยกำหนด 2P Safety Goal และ Ultra - safe ให้บุคลากรดำเนินการในการป้องกันเป็นระบบ และครอบคลุม จะเห็นได้ว่ามาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย ใช้เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานด้านความปลอดภัย การกำหนดจุดเน้นของความเสี่ยง ความปลอดภัยที่สามารถป้องกันได้ ซึ่งส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีผลลัพธ์การดำเนินงานในระดับที่เป็นที่ยอมรับ มีระบบการจัดการความเสี่ยงที่ดี และมองเห็นโอกาส



พัฒนาไปสู่ระดับที่เป็นเลิศ ซึ่งสิ่งที่โรงพยาบาลศิริราชคาดหวังให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดการตื่นตัว เร่งการพัฒนาคุณภาพให้ผู้ป่วยและบุคลากรมีความปลอดภัย ตามมาตรฐานสำคัญจำเป็นต่อความปลอดภัย 9 ประเด็น ในด้านต่างๆ เช่น 1) การลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากภัยต่างๆ หรืออันตรายที่ไม่ควรเกิดขึ้นจากการให้บริการสุขภาพ หรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด 2) เป็นปรัชญาที่จะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย มุ่งใช้เหตุการณ์ความเสี่ยงเหล่านั้นเป็นสื่อการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการลดและป้องกันเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ในอนาคต โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงระบบด้วยความเข้าใจในข้อจำกัดของคนหรือ Human errors ซึ่งมาตรการความปลอดภัยของผู้ป่วยด้านต่างๆ จะสามารถนำไปปฏิบัติงานและพัฒนางานที่ระบบอย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง แผนในการปรับตัว Business Continuity Management: BCM คณะฯ ยังมีระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งให้ความสำคัญ และความปลอดภัยแก่ผู้ป่วยและผู้มารับบริการในรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นในยุค 4.0 New normal ยกตัวอย่างเช่น Siriraj Telemedicine ภายใต้สโลแกน “พบหมอง่าย แค่นปลายนิ้ว” เป็นโครงการที่ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล ลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ COVID-19 ของผู้มารับบริการและบุคลากร รวมทั้งป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่เชื้อใน รพ.ศิริราช มีการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ISO 27001 และมาตรฐานการรับส่งข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาและรับยาอย่างต่อเนื่อง เป็นการตอบสนองนโยบายเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพโดยไม่ต้องเดินทางมาโรงพยาบาล

มีการพัฒนาวิธีการเจาะเลือดผ่านระบบ Drive Thru blood sampling และการไปเจาะเลือดให้ถึงที่บ้าน ร่วมกับทาง LabMove ในการให้บริการ การตอบสนองกับทีมสหสาขา อีกทั้งร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ และ Huawei เป็นผู้ให้บริการโซลูชันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ชั้นนาระดับโลกในการดำเนิน “โครงการต้นแบบโรงพยาบาลอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย 5G และระบบปัญญาประดิษฐ์” ในการพัฒนานวัตกรรมและร่วมผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อไป เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดีขึ้น และเสริมศักยภาพภาคสาธารณสุขของประเทศไทย ยกกระดับคุณภาพงานบริการทางการแพทย์ด้วยเทคโนโลยี 5G รวมทั้ง Cloud AI และ Digital ซึ่งล้วนเป็นการตอบโจทย์ในการก้าวสู่วิสัยทัศน์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในการเป็น “สถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน เพื่อสร้างสรรค์สุขภาพแก่มวลมนุษยชาติ” และเป็นต้นแบบโรงพยาบาลอัจฉริยะระดับโลกแห่งแรกให้กับ โรงพยาบาลอื่นๆ ในประเทศไทย และระดับนานาชาติให้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ปัจจัยที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงสำเร็จ ประกอบด้วย

เทคโนโลยีและสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลต่างๆ การส่งถ่ายข้อมูลและสอกลับได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจและการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพผลักดันจากผู้บริหาร และการสนับสนุนในทุกๆ ด้าน และความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในทุกๆ ระดับขององค์กร

