

NO Harm Shame Blame

วัฒนธรรมความปลอดภัย @ Siriraj

คณะ ได้ทำการสำรวจวัฒนธรรมความปลอดภัยของโรงพยาบาล (Hospital Safety Culture Survey) ประจำปี 2566 เพื่อนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลผลลัพธ์ไปสู่การวางแผนพัฒนา ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรได้อย่างตรงประเด็น เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่น่าไว้วางใจ (High Reliability Organization) และมีสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ด้วยมาตรฐานระดับสากล

จากผลสำรวจปี 2566 พบว่าประเด็นคำถามหลักด้าน “การตอบสนองข้อผิดพลาด (Response to Error)” มีระดับคะแนนต่ำ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังรู้สึกว้าวุ่น เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด มีการกล่าวโทษมากกว่า การเรียนรู้ หรือถูกตำหนิ/ลงโทษเป็นรายบุคคล รวมถึงเมื่อมีการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ จะรู้สึกว่าเป็นการระบุถึงตัวบุคคลมากกว่าปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้น การร่วมกันสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย “No Harm, No Shame, No Blame” จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรปรับเปลี่ยนทัศนคติว่า “การรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยงเป็นโอกาสที่นำไปสู่การพัฒนา มิใช่เป็นการจับผิดหรือการลงโทษ” เราจึงควรสร้าง Safety Mindset เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนา ระบบงานต่าง ๆ ที่สร้างเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร ดังนี้

1. No Harm คือ ตั้งใจไม่ให้เกิดอันตราย ทำด้วยความระมัดระวังและใส่ใจ เพื่อส่งมอบคุณค่าและประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ มีความตระหนักรู้ รู้จัก “เอ๊ะ” ในการค้นหาความเสี่ยงในงานของตน มองความเสี่ยง คือโอกาสพัฒนา แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนางานอย่างเป็นระบบ
2. No Shame คือ หากเกิดข้อผิดพลาด ต้องไม่อายที่จะบอกความจริง ต้องซื่อสัตย์ต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ เมื่อทำสิ่งที่ผิดพลาดต้องกล้าที่จะยอมรับ “กล้าบอก กล้าเล่า กล้ารายงาน” เพื่อการเรียนรู้และช่วยกันแก้ไขปัญหาเชิงระบบ
3. No Blame คือ สามัคคี ไม่โทษความผิดกันและกัน ร่วมรับผิดชอบและแก้ไขไปพร้อมกัน

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้ จะช่วยให้องค์กรนั้นมีภูมิคุ้มกัน ทำให้สามารถ ตรวจสอบ ป้องกัน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น อันตรายแก่ผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรคนใดคนหนึ่ง แต่อยู่ที่ความร่วมมือและความมุ่งมั่นของทุกคนในคณะฯ ที่จะพัฒนาและเสริมสร้างร่วมกัน เป็นเสมือนพลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ผลักดันให้คณะฯ ก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน