

คุณภาพและความปลอดภัย  
ของผู้ปฏิบัติการ  
ในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน  
ทำอย่างไรให้ยั่งยืน

พว.จากรุฟักตร์ กัญจนิตานนท์  
รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลกระบี่

ความปลอดภัย ความเสี่ยง มาตรฐานคือเรื่องเดียวกัน



## II – 1.2 ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ (Risk, Safety, and Quality Management System)

มีระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัย และคุณภาพ ของโรงพยาบาลที่มีประสิทธิผลและประสานสอดคล้องกัน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในลักษณะบูรณาการ



# ค้นหาและรายงานความเสี่ยง

ค้นหาและรายงานความเสี่ยง

คือ

หัวใจของการบริหารจัดการความเสี่ยง  
เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของ การพัฒนาและ  
ความปลอดภัย



# ความปลอดภัย

◎ ผู้ปฏิบัติการ

◎ สถานการณ์/สิ่งแวดล้อม : ปฏิบัติการ ช่วงเวลา

◎ กระบวนการหรือระบบ : นโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน

การสื่อสาร การวางแผน



# C 3 THER

## Human Resource Development



ความรู้และทักษะ  
ของทีมงานที่  
เพียงพอ



- ความรู้และทักษะของ  
ทีมงานเพียงพอสำหรับดูแล  
ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพหรือไม่  
ยังขาดเรื่องอะไรอยู่
- ทำอย่างไรจะให้เกิด  
ความรู้และทักษะเหล่านั้น  
ขึ้นได้เร็วที่สุด

# C 3 THER

## Environment & Equipment

สิ่งแวดล้อมและ  
เครื่องมือที่ดีและ  
เพียงพอ

- ผู้ป่วยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะดวกสบาย ปลอดภัยหรือไม่
- มีเครื่องมืออะไรที่จำเป็นสำหรับการดูแลผู้ป่วยเครื่องมือเหล่านั้นเพียงพอและพร้อมใช้หรือไม่



# C 3 THER

Record

ความสำเร็จของการ  
บันทึก



➤ เวชระเบียนของผู้ป่วยราย  
นี้ได้รับการบันทึกอย่าง  
สมบูรณ์เพียงพอที่จะให้ผู้อื่น  
ดูแลต่อเนื่อง เข้าใจเหตุผล  
ของการตัดสินใจ ประเมิน  
คุณภาพการดูแลและใช้เป็น  
หลักฐานทางกฎหมายได้  
หรือไม่



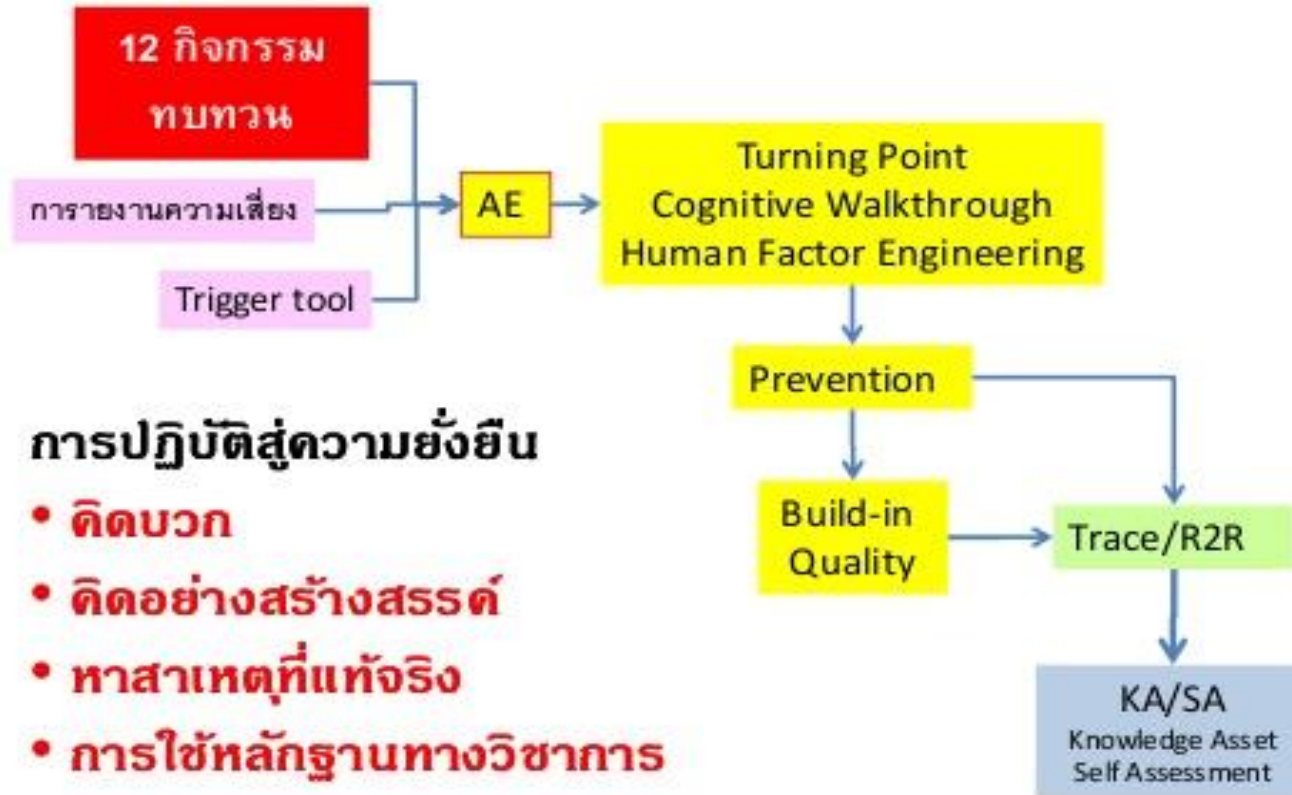
# แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ

ความปลอดภัยและคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย



Hospital Accreditation (HA) คือกลไกประเมิน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

# การทบทวนสู่การปรับปรุง



# การทบทวนเหตุการณ์สำคัญ

## หัวใจสำคัญของการทบทวนเหตุการณ์สำคัญ

- การจัดการกับปัญหารุนแรงอย่างเหมาะสม
- การเรียนรู้และจัดระบบเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้น  
อีก



## เหตุการณ์สำคัญอะไรบ้างที่ควรนำมาทบทวน

- ผู้ป่วยเสียชีวิตทุกราย ควรได้รับการทบทวน
- ผู้ป่วยที่ต้องมีการทำ CPR
- ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนทุกราย ควรได้รับการทบทวน
- ผู้ป่วยที่ญาติแสดงความไม่พอใจสูง มีโอกาสเกิดการร้องเรียน ควรได้รับการทบทวน
- อุบัติเหตุที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บต่อผู้ป่วย/เจ้าหน้าที่

# บทบาท : การบริหาร

ผู้นำจะต้องยึดมั่นในค่านิยม HERTS และมีคุณสมบัติ

1. มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล
2. มีความสามารถในการสร้างคน ใช้คน และรักษา คนเก่งคนดี
3. สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน กล้าคิดกล้าทำ
4. มีความยุติธรรม คุณธรรม และความซื่อสัตย์
5. เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยการมุ่งเน้นผลลัพธ์และความสำเร็จ
6. เป็นผู้นำที่พร้อมปรับตัว ด้วยการเรียนรู้ตลอดเวลา และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

# บทบาท : การบริหาร

- ◎ การออกแบบระบบงาน
- ◎ การสนับสนุนให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย
- ◎ การเป็นแบบอย่างที่ดี
- ◎ บทบาทการชี้แนะ สื่อสาร ส่งเสริม

# ผู้ปฏิบัติงานในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

แนวปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

ครอบคลุมผู้ปฏิบัติงาน 4 กลุ่ม

- ผู้ปฏิบัติการสำนักระบบการแพทย์ฉุกเฉิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- ผู้ปฏิบัติการประจำศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
- ผู้ปฏิบัติการในโรงพยาบาล
- ผู้ปฏิบัติการนอกโรงพยาบาล

# บทบาท : การบริหารองค์กร

เป้าหมายเชิงกลยุทธ์	แนวทางการดำเนินงาน
จำนวนผู้นำทีมมีเพียงพอ	วิเคราะห์ปัจจัย เสริมสร้างทักษะการนำทีม ประเมินผล การจัดทำแผนพัฒนา
จำนวนบุคลากร	คัดเลือก เสริมทักษะ ติดตามการพัฒนา
เสริมสร้างศักยภาพ	วางแผนการพัฒนา/รองรับการขยายตัว
เสริมสร้างความผูกพัน	ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรบุคคล
ความสำเร็จขององค์กรและบุคคล	สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย การตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ



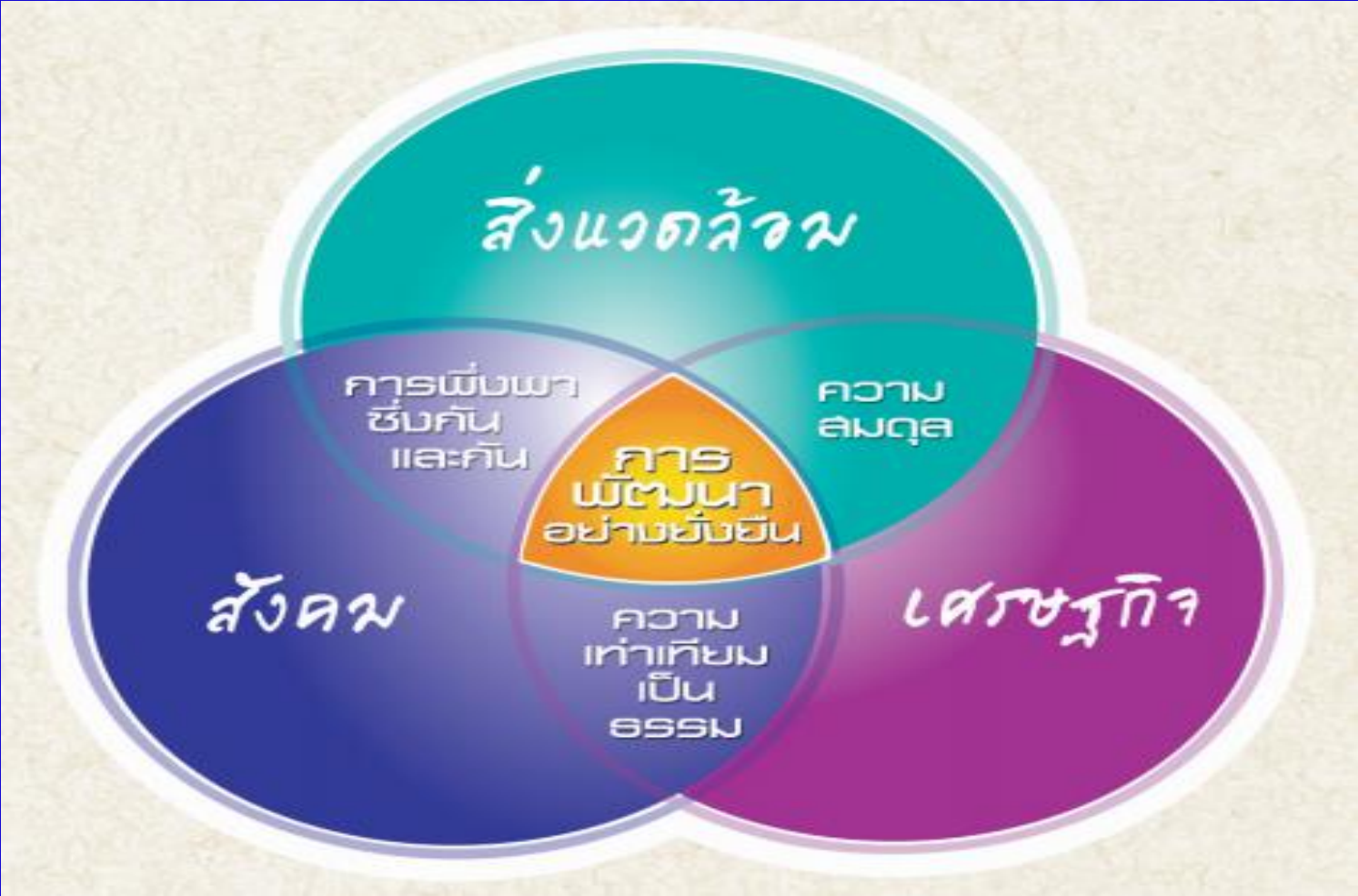
# สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p>ผู้ปฏิบัติงาน<br/>ในโรงพยาบาล</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• การจัดทำประกันชีวิตหมู่สำหรับผู้ปฏิบัติงาน<br/>ในโรงพยาบาลทุกคน โดยใช้เงินสวัสดิการ</li><li>• ประกันภัยชั้นหนึ่งรถพยาบาลฉุกเฉินทุกคัน</li><li>• สวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคคลใน<br/>ครอบครัว เช่น การรักษาพยาบาล ทุนการศึกษา<br/>(สมาชิกสหกรณ์) เป็นต้น</li><li>• มาตรการเยียวยาบุคลากรผู้บาดเจ็บจากการ<br/>ปฏิบัติงาน</li></ul> |
|--------------------------------------|---|

# สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

<p>ผู้ปฏิบัติงาน นอก โรงพยาบาล</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร เช่น การรักษาพยาบาล การยกเว้นค่าห้องพิเศษ การร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม</li><li>▶ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างศักยภาพ การประชุม อบรม สัมมนา</li></ul>
<p>หน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องป้องกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลด้านคุณภาพและความปลอดภัย เป็นต้น</li><li>• การจัดระบบงานที่ตอบสนองความต้องการ/ความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา</li></ul>

# แนวทางการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน



หนังสือ Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business (1977)

**“Cannibals with forks: The Triple Bottle line of 21<sup>th</sup> Century Business” (1977)**

## การพัฒนาอย่างยั่งยืน

- การจัดองค์กรอย่างสมดุล โดยคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติการในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
- การสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วม ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำพาไปสู่การพัฒนาาระบบการแพทย์ฉุกเฉินให้มีความยั่งยืนร่วมกับสังคมและประเทศชาติอย่างสง่างาม



สิ่งใดยิ่งใหญ่กว่าการให้.....ไม่มี