

## สารบัญ

ระบบบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	1
- นโยบายระบบบริหารความเสี่ยง	1
- วัตถุประสงค์	1
- เครื่องชี้วัด	1
- คำจำกัดความ	2
โครงสร้างองค์กรและบทบาทหน้าที่ของระบบบริหารความเสี่ยง	4
- คณะกรรมการอำนวยการความเสี่ยงโรงพยาบาล	4
- ประธานคณะกรรมการบริหารเสี่ยง(ผู้จัดการความเสี่ยง)	4
- เลขานุการคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง(ศูนย์ HA)	4
- หัวหน้าหน่วยงาน	5
- เจ้าหน้าที่ทุกระดับทุกคน	5
- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน(ศูนย์ HA)	5
การบริหารความเสี่ยง	6
- ประเภทของความเสี่ยง	6
- กระบวนการบริหารความเสี่ยง	7
- แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน	10
- แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	11
- แนวทางปฏิบัติเมื่อมีเรื่องร้องเรียนลงข่าว หนังสือพิมพ์/ทีวี	12

Patient Safety Goals : SIMPLE	13
- S : Safe Surgery	13
- I : Infection Control	15
- M : Medication safety	21
- P : Patient Care Process	27
- L : Line, Tube & Catheter and Laboratory	37
- E : Emergency Response	39
Personnel Safety Goals : SIMPLE	42
- S : Social Media and Communication	42
- I : Infection and Exposure	43
- M : Mental Health and Mediation	46
- P : Process of Work	47
- L : Lane(Traffic and Legal Issues)	51
- E : Environment and Working Conditions	54
Environment Safety	58
- การป้องกันอัคคีภัย	58
- การป้องกันการถูกลักพาตัว	58
- การป้องกันการถูกทำร้ายร่างกาย	59
- การป้องกันการฆ่าตัวตายในโรงพยาบาล	59
- การป้องกันการลักขโมย / โจรกรรม	60
- การป้องกันการถูกลักขโมยที่เป็นตัวนำเชื้อโรคกัด	60
- การดูแลผู้ป่วยทางคดีอาญา	61

- การรองรับอุทกภัย	61
- เตรียมความพร้อมของระบบสาธารณสุขภาค	61
การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา RCA (Root Cause Analysis)	62
การทบทวน 12 กิจกรรม	67
Trigger Tool เพื่อการทบทวนเวชระเบียน	70
Thai HA Trigger Tool	71
การรักษาความลับ	78
Safety Culture	78
Risk register	79
แบบฟอร์ม	
- INCIDENT REPORT	84
- Customer Complaint Report	86
- ใบรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ	87
- แบบรายงานผลการดำเนินการแก้ไขอุบัติการณ์	88
- ทบทวน 12 กิจกรรม	89
- Risk Profile	102