



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)



# Safety Culture

# เป้าหมาย



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

1. เข้าใจในแนวคิดหลักการ เป้าหมาย วัฒนธรรมความปลอดภัย ( Safety Culture)
2. เข้าใจแนวคิดของ Just Culture
3. สามารถนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทางคลินิก



# คุณค่าของการมีวัฒนธรรมความปลอดภัย

- วัฒนธรรมนำมาใช้ควบคู่กับการวางระบบเพราะจะทำให้ระบบไม่แข็งเกินไป
- ระบบที่วางไว้อาจไม่ปลอดภัย ถ้า
  - มีการเพิกเฉยเมื่อเห็นความล่าช้าที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย
  - ความไม่ตระหนักถึงอันตรายของกิจกรรมที่กำลังปฏิบัติ อาจทำให้เกิดความเสี่ยงได้
  - การไม่เปิดใจคุยกัน อาจทำให้การแก้ปัญหาทำได้ล่าช้า และเกิดความเสียหายได้



# ลักษณะของวัฒนธรรม

- ความเชื่อ หรือ คุณค่า ของโรงพยาบาลที่มีอยู่
- โครงสร้าง ระบบ กระบวนการ ที่โรงพยาบาลสร้างขึ้น

ระบบ หรือกระบวนการ มีการเปลี่ยนแปลง

ได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ



# Safety culture

เป็นผลของค่านิยม เจตคติ การรับรู้ สมรรถนะ และ  
แบบแผนพฤติกรรม  
ของบุคคล และ ของกลุ่ม  
ซึ่งกำหนดความมุ่งมั่น วิถีการทำงาน และ  
ความสามารถในการจัดการ  
เกี่ยวกับสุขภาพ และ ความปลอดภัยในองค์กร

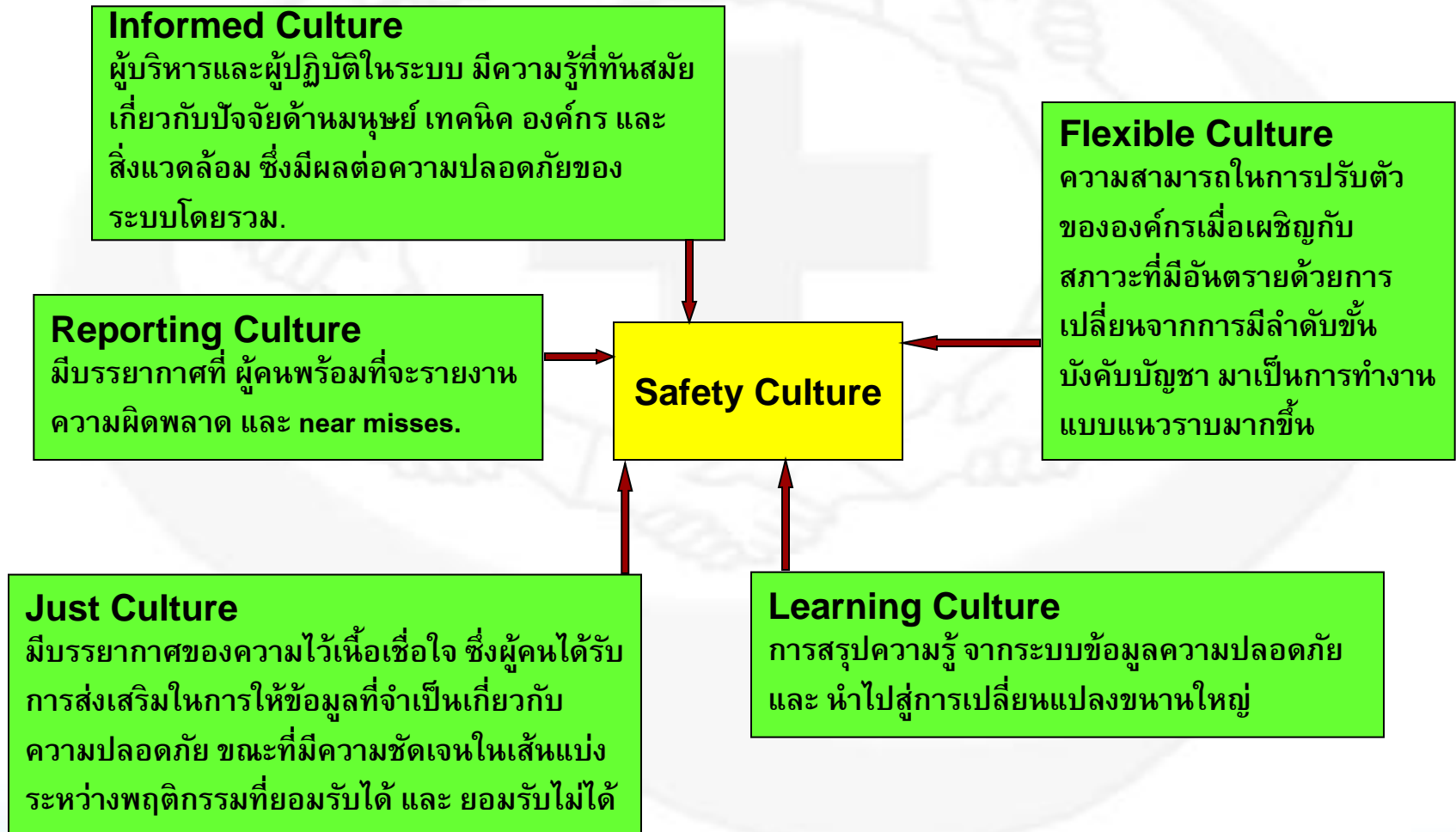


# Safety culture

องค์กรที่สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยให้เกิดขึ้นได้  
จะช่วยให้องค์กรนั้นมีภูมิคุ้มกัน  
ทำให้สามารถ  
ตรวจจับ ป้องกัน และ แก้ปัญหา  
ที่จะเกิดอันตรายต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน  
ได้ดีขึ้น และ ยั่งยืน



# ลักษณะขององค์กรที่มีวัฒนธรรมความปลอดภัย







# Just Culture

หมายถึง

บรรยากาศของความไว้วางใจ

ซึ่งผู้คนได้รับการส่งเสริม

ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับความปลอดภัย

ขณะที่มีความชัดเจนในเส้นแบ่งระหว่าง

พฤติกรรมที่ยอมรับได้ และ ยอมรับไม่ได้





# Just culture

และ

ผู้บริหาร



# Accountability for Our Behaviors

## Human Error

*Inadvertent action:  
slip, lapse, mistake*

**Manage through  
changes in:**

- Processes
- Procedures
- Training
- Design

## Console

## At-Risk Behavior

*A choice: risk not  
recognized or believed  
justified*

**Manage through:**

- Removing incentives for  
At-Risk Behaviors
- Creating incentives for  
healthy behaviors
- Increasing situational  
awareness

## Coach

## Reckless Behavior

*Conscious disregard  
of unreasonable risk*

**Manage through:**

- Remedial action
- Punitive action

## Punish



# การสร้าง Just Culture

การตอบสนองของผู้บริหาร  
ที่สอดคล้องกับพฤติกรรม ของบุคคล  
เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ขึ้น  
โดยไม่ขึ้นกับความรุนแรงของอันตรายที่เกิดขึ้น



# การสร้าง Just Culture

กรณีที่เกิดจากความผิดพลาด (ERROR)

สิ่งที่ผู้บริหารควรทำ คือ

**การปลอบขวัญ ให้กำลังใจ**

**และ มุ่งไปสู่การจัดการกับระบบเพื่อป้องกัน**

เช่น ปรับปรุงกระบวนการ ฝึกอบรม

ออกแบบ จัดสิ่งแวดล้อม



# การสร้าง Just Culture

กรณีที่เกิดจากพฤติกรรมสุ่มเสี่ยง

(at-risk behavior)

สิ่งที่ผู้บริหารควรทำ คือ

**การโค้ช**

เพื่อให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลดแรงจูงใจที่จะกระทำ  
เพิ่มแรงจูงใจที่จะไม่ทำ เพิ่มความตระหนักในสถานการณ์



# การสร้าง Just Culture

กรณีที่เกิดจากความสะเพร่า ประมาท เลินเล่อ  
(Reckless behavior)

สิ่งที่ผู้บริหารควรทำ คือ

**การดำเนินการทางวินัย**



# ความเข้าใจ **Just Culture**

จะทำให้ผู้บริหาร  
จัดการกับพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดปัญหา ได้  
อย่างเหมาะสม  
เป็นธรรม  
เกิดบรรยากาศของความไว้วางใจ





# กรณีศึกษา

- ผู้ป่วยใน ICU จะต้องไปทำ CT scan ผู้ป่วยรายนี้ต้องได้รับ oral contrast (Gastrografin solution) ผ่านทางสาย NG
- การดำเนินการนี้ทำโดยพยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้มาช่วยใน ICU
- คุณพยาบาลได้เตรียมผสม contrast กับ 250cc NSS แล้วให้ทาง IV
- เมื่อผู้ป่วยถึงห้อง X-ray รังสีเทคนิคได้สอบถามว่า ผู้ป่วยได้ “oral contrast” แล้วหรือยัง พยาบาลได้ตอบว่า “ได้รับแล้ว” แล้วรีบถอด IV ออก
- รังสีเทคนิคเกิดความสงสัยว่าอาจมีความผิดพลาด จึงแจ้งรังสีแพทย์ และตรวจสอบพบว่ามีถุง IV ที่มีฉลากปิดว่า “contrast” ในถังขยะ หลังจากที่พยาบาลผู้นี้ได้ออกจากห้อง X-ray แล้ว



# กรณีศึกษา

- หลังเกิดเหตุ พยาบาลได้พยายามปกปิดเรื่องที่เกิดขึ้น ส่วนเจ้าของไข้ก็ไม่ได้อธิบายเรื่องนี้ให้ครอบครัวของผู้ป่วยทราบถึงความผิดพลาด
- ต่อมาผู้ป่วยเกิด acute renal failure แต่ก็สามารถรักษาจนหายโดยไม่เกิดความพิการขึ้น
- จากการสอบสวน พยาบาลผู้นี้แจ้งว่า ปกติแล้วเข้าจะปฏิบัติงานที่แผนกอื่น ถูกส่งให้มาช่วยที่ ICU เพราะคนที่แผนกนี้ขาด และ นี่ก็เป็นครั้งแรกที่ต้องนำผู้ป่วยไป X-ray และ ต้องเป็นเตรียมการให้ contrast ด้วย
- จากเหตุการณ์นี้ พยาบาลผู้นี้ถูกไล่ออก
- Hospital response: ให้เขียนฉลากปิดที่ขวด contrast ว่า “PO only-Not IV”



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

# ในฐานะผู้บริหาร ท่านจะดำเนินการอย่างไร



# การสร้างวัฒนธรรม

- การสร้างวัฒนธรรมต้องใช้เวลา ต้องบ่มเพาะ ต้องสะสม
- วัฒนธรรมเกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันในคุณค่าของสิ่งที่กระทำลงไป
- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิธีคิดของแต่ละคน แล้วค่อย ๆ เกิดเป็นความเห็นพ้องภายในองค์กร
- จะพบว่ามีวัฒนธรรมความปลอดภัย เราจะต้องเห็นว่าวัฒนธรรมนั้น เกิดกระจายทั่วทั้งองค์กร



# Creating a safety culture



# วัฒนธรรมความปลอดภัยองค์กร (กิจกรรม)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

ลักษณะของวัฒนธรรม  
ความปลอดภัยขององค์กร  
ที่คาดหวังจะมี

เป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค

วิธีการส่งเสริม

วัฒนธรรมความปลอดภัย  
ของโรงพยาบาล  
ที่ต้องการสร้างให้เกิดขึ้น  
จะเป็นเป้าหมายใหญ่ หรือ  
เล็ก ก็ได้

เป้าหมายที่  
ต้องการจะได้ จาก  
กิจกรรมที่ทำ

การแจ้งปัญหาทันเวลา  
(Reporting Culture)

• Awareness

• Recognition

• Top management support

## Interaction with Others

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นำมาซึ่งองค์ประกอบสำคัญของ human factors คือการสื่อสาร ซึ่งเต็มไปด้วยความเป็นไปได้ของการเกิดความยุ่งยาก

## Mental Models

เป็นสมมติฐานหรือภาพซึ่งฝังลึกอยู่ในตัวเรา ที่จะมีผลต่อวิธีการ  
ทำความเข้าใจโลกและพฤติกรรมของเรา

เมื่อบุคคลสองคนมี mental models ที่แตกต่างกันต่อสถานการณ์เดียวกัน  
ทั้งคู่จะอยู่ใน ความเสี่ยงที่จะแปลความหมายความตั้งใจของ  
อีกฝ่ายหนึ่งผิดพลาด



# Interaction with Others

การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นำมาซึ่งองค์ประกอบสำคัญของ human factors คือการสื่อสาร ซึ่งเต็มไปด้วยความเป็นไปได้ของการเกิดความยุ่งยาก

Mental Models

Teamwork

ทีมที่ทำงานด้วยกันต้องมีความเข้าใจร่วมกันว่าจะทำอะไร ทำอย่างไร  
คือมี **same mental model**.

ทีมที่ทำงานด้วยกันต้องมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มีการจดจำหนานพอที่จะทำให้ผู้รับสารนำไปปฏิบัติการอย่างเหมาะสม



# การสร้างวัฒนธรรมให้เกิดขึ้น จะทำอย่างไร

- ผู้นำต้องทำ นโยบายต้องชัดเจน
- สร้างความตระหนักของบุคลากร
- ทดลองทำ ถ้าดีจะออกมาเป็นนโยบาย
- ดูตัวอย่างที่ดีจากโรงพยาบาลใกล้เคียง
- การลงไปกระตุ้นให้ทำ ส่งเสริมการเขียนรายงานปัญหา
- มีระบบ feed back
- สร้างขวัญกำลังใจในการทำ เช่น ไม่กล่าวโทษคนทำ
- มีทีมปฏิบัติที่ชัดเจน
- มีการสื่อสารในวงกว้าง และ ชัดเจน
- ปรับทัศนคติถึงความดีที่จะได้รับจากการสร้างความปลอดภัย