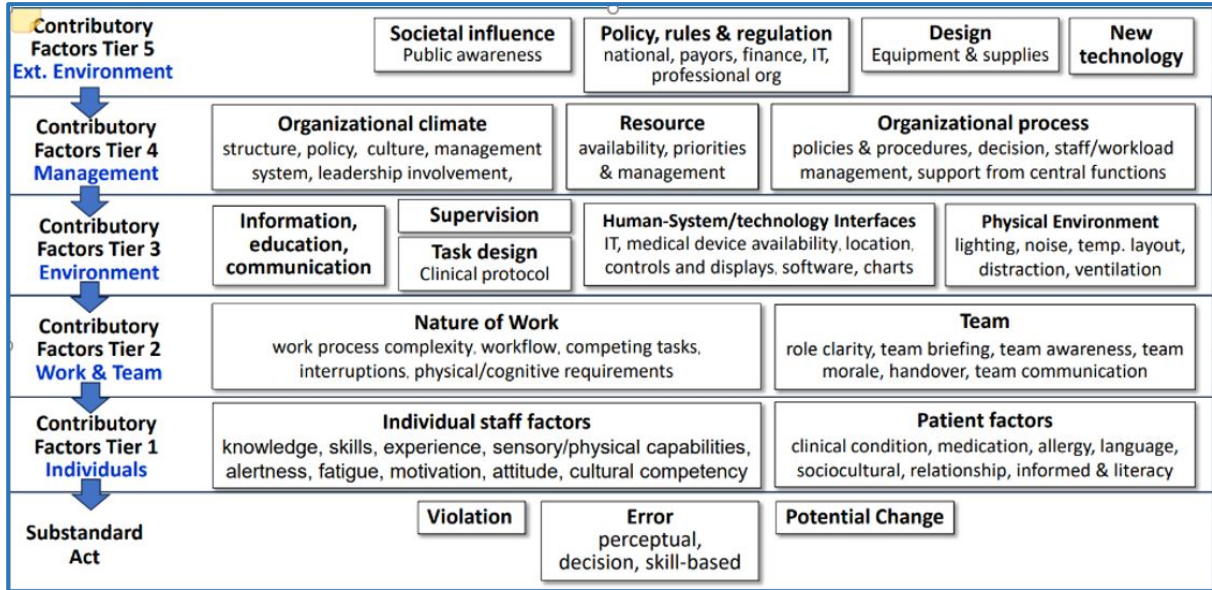


การวิเคราะห์อุบัติการณ์ความเสี่ยง (Root Cause Analysis) โดยการใช้เครื่องมือ 5 Tier

ขั้นตอนที่ 4 สิ่งที่ค้นพบจากปัญหา (Contributing factor)

คำชี้แจง:
 วัตถุประสงค์: เพื่อให้เกิดการทบทวนหรือหาสาเหตุที่เกิดจากระบบของสถานพยาบาลในส่วนตัว
 คำอธิบาย: เหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดอุบัติการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา
 สิ่งที่พบ/ สิ่งที่ปฏิบัติ: ใช้เครื่องมือ 5 Tier



Tier 1: Individuals (ระดับบุคคล) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ตัวบุคลากรและผู้ป่วยโดยตรง

Individual staff factors : ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความสามารถทางกาย/ประสาทสัมผัส ความเหนื่อยล้า ความตื่นตัว แรงจูงใจ ทศนคติ ความเข้าใจด้านวัฒนธรรม

Patient factors : สภาพผู้ป่วย การไ้ช้ยา ประวัติแพ้ยา ภาษา ความเข้าใจ ข้อมูลจากครอบครัว ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม

ขอบเขต : ระดับปัจเจกบุคคล ทั้งฝั่งบุคลากรและผู้ป่วย

Tier 2: Work & Team (ระดับงานและทีม) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับ ลักษณะงานและการทำงานร่วมกัน

Nature of work : ความซับซ้อนของกระบวนการ การถูกรบกวน ปริมาณงาน ภาระทางกาย/สมอง

Team : ความชัดเจนของบทบาท การบริพทีม การสื่อสารระหว่างทีม ขวัญกำลังใจ การส่งต่อข้อมูล (handover)

ขอบเขต : การจัดการงานประจำวัน และการทำงานเป็นทีม

Tier 3: Environment (ระดับสภาพแวดล้อมใกล้ตัว) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อมการทำงานและ เครื่องมือ

Information, education, communication : ระบบข้อมูล การให้ความรู้ การสื่อสารในองค์กร

Supervision : การกำกับดูแล

Task design : รูปแบบงาน/แนวทางปฏิบัติทางคลินิก (clinical protocol)

Human-system/technology interfaces : การเข้าถึงระบบ IT เครื่องมือแพทย์ การแสดงผล/ซอฟต์แวร์

Physical environment : สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ การจัดวางอุปกรณ์ สิ่งรบกวน

ขอบเขต: สิ่งแวดล้อมการทำงานรอบ ๆ ทีมและผู้ปฏิบัติ

Tier 4 : Management (ระดับการจัดการองค์กร) เป็นปัจจัยระดับ องค์กร/ระบบภายในโรงพยาบาล

Organizational climate: โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ระบบการจัดการ การมีส่วนร่วมของผู้นำ

Resource: ทรัพยากร ความพร้อม การจัดลำดับความสำคัญ

Organizational process: นโยบาย ขั้นตอนการทำงาน การบริหารภาระงาน การสนับสนุนจากส่วนกลาง

ขอบเขต: ระบบการจัดการและนโยบายขององค์กร

Tier 5 : External Environment (ระดับปัจจัยภายนอก) เป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร แต่มีผลกระทบ

Societal influence : บริบทสังคม ความตื่นตัวของสาธารณะ

Policy, rules & regulation : กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ระดับประเทศ/วิชาชีพ

Design & New technology : อุปกรณ์ เทคโนโลยีใหม่ ๆ

ขอบเขต: ปัจจัยระดับชาติ/สังคม/นโยบาย/เทคโนโลยี

สรุปเป็นภาพรวม

Tier 1-2 ปัจจัยหน้างาน - ใกล้ตัวบุคลากร/ทีม

Tier 3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมและระบบสนับสนุน

Tier 4 ปัจจัยองค์กรและการจัดการ

Tier 5 ปัจจัยระดับนโยบาย/สังคม/เทคโนโลยี