



B3-115

Building a Safety Culture for the Future Sustainability

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล

น.อ.หญิง ภัคกร โลจนะวงศกร

นพ.สุรพร ก้อนทอง

ดร.एमอมร คำหนูช

ผู้ทรงคุณวุฒิสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

รพ.ภูมิพลอดุลยเดช

รพ.ระยอง

ที่ปรึกษาอิสระ

Culture

การเพาะบ่มมนุษย์ให้เป็นไปอย่างที่ต้องการให้เป็น



Collective

Totality

Sum of total

Cumulative deposit

Predominating

-Are passed along /
transmitted from one
generation to the next

-**Socially transmitted**

เป็นผลรวมของหมู่คณะ

มีการสืบทอด

Knowledge, Experience
Meanings, Beliefs

Values, Attitudes
Perceptions

Competencies
Behavior

Arts, Institutions
Products of human work
and thought

โดยไม่ต้องคิด

-Accept without thinking
-**Programming of mind**

วัฒนธรรม คือวิถีชีวิตทั้งมวลที่ผู้คนปฏิบัติต่อกันโดยอัตโนมัติ ผู้คนยอมรับและปฏิบัติจนเคยชิน

เป็นผลรวมของหมู่คณะ มีการสืบทอด

เป็นเรื่องของ ความรู้ ประสบการณ์ ความหมาย ความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ พฤติกรรม ความสามารถ
ศิลปะ สถาบัน ผลผลิตของงานและความคิดของมนุษย์

Culture in HA Standards 5th Edition

Open communication & empowerment

I-5.2 ฏ (1)

Living Organization

High performance

I-5.2 ฏ (1)

High Performance Organization (HPO)

Safety Culture

I-1.1 ฅ (3)

High Reliability Organization (HRO)

**People-center /
Customer-focused Culture**

I-1.1 ฅ (3), I-3.1 ฅ (1)

Learning Culture

I-1.1 ฅ (3), I-4.2 ฏ (3)

Improvement Culture

I-1.1 ฅ (3)

Learning Organization (LO)

วัฒนธรรมความปลอดภัย

ค่านิยมที่มั่นคง การให้ความสำคัญ และความมุ่งมั่นที่ทุกคนและทุกกลุ่ม ในทุกระดับขององค์กร มีต่อความปลอดภัย เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงเจตคติ บรรทัดฐาน และพฤติกรรมของบุคคล กลุ่ม และองค์กร เกี่ยวกับการดำเนินกิจการอย่างปลอดภัย

แง่มุมด้านจิตวิทยา “ผู้คนรู้สึกอย่างไร”

อาจเรียกว่าเป็น “บรรยากาศความปลอดภัย” ขององค์กร เป็นค่านิยม เจตคติ การรับรู้ของบุคคลและกลุ่ม เกี่ยวกับความปลอดภัย

แง่มุมด้านพฤติกรรม “ผู้คนทำอะไร”

การกระทำและพฤติกรรม ที่สัมพันธ์กับความปลอดภัย ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ต่อความปลอดภัย

แง่มุมด้านสถานการณ์ “องค์กรมีอะไร”

นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ กฎข้อบังคับ โครงสร้างองค์กร และระบบบริหาร

องค์ประกอบของวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture)

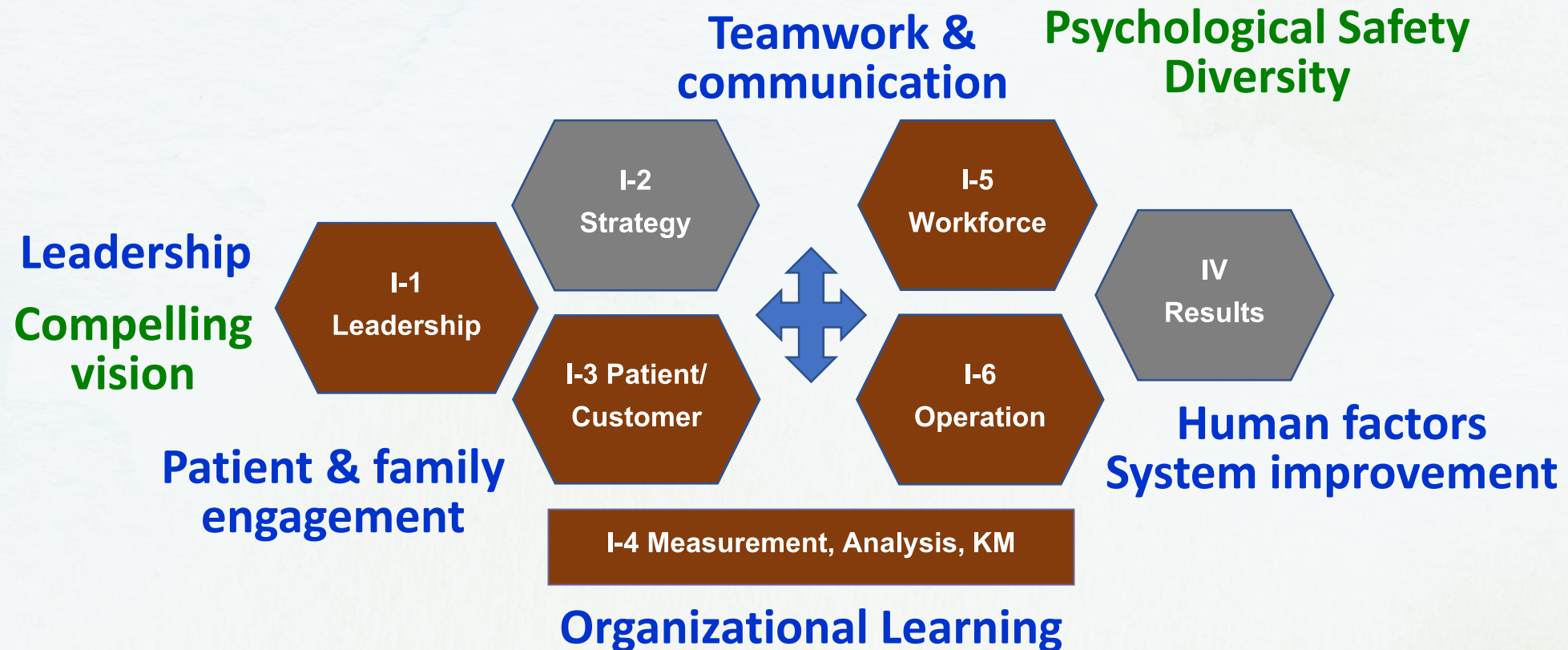


องค์ประกอบของวัฒนธรรมความปลอดภัย

A Safety Culture



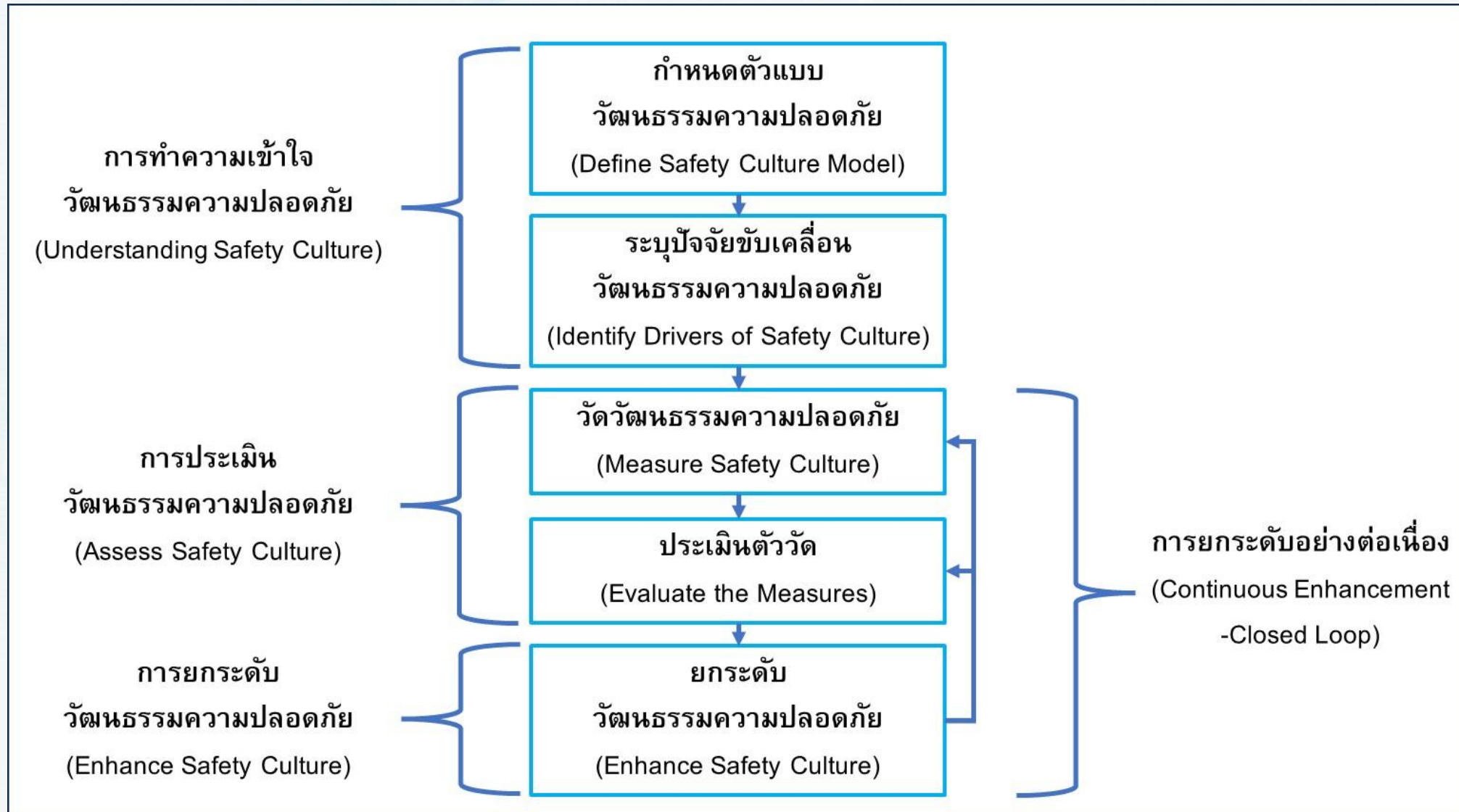
Multidimensional Concept of Patient Safety Culture



Blue: WHO Global Action on Patient Safety

Green: NHS England

กระบวนการยกระดับวัฒนธรรมความปลอดภัย



การวัดวัฒนธรรมความปลอดภัย

วัฒนธรรมความปลอดภัย

แง่มุมด้านจิตวิทยา
“ผู้คนรู้สึกอย่างไร”

วิธีการ
แบบสอบถาม
สัมภาษณ์

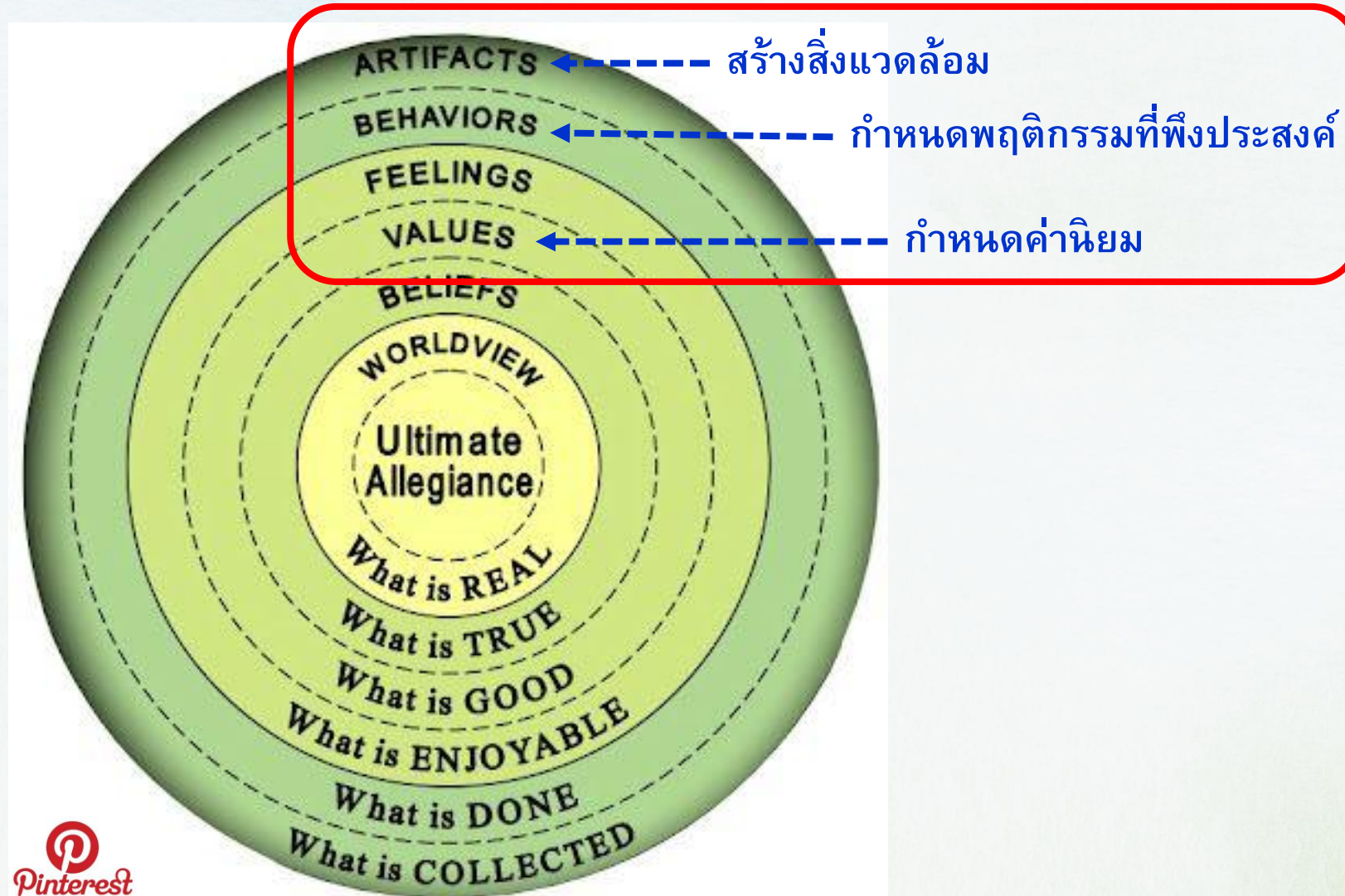
แง่มุมด้านพฤติกรรม
“ผู้คนทำอะไร”

วิธีการ
สังเกต ตรวจสอบ
แบบสอบถาม

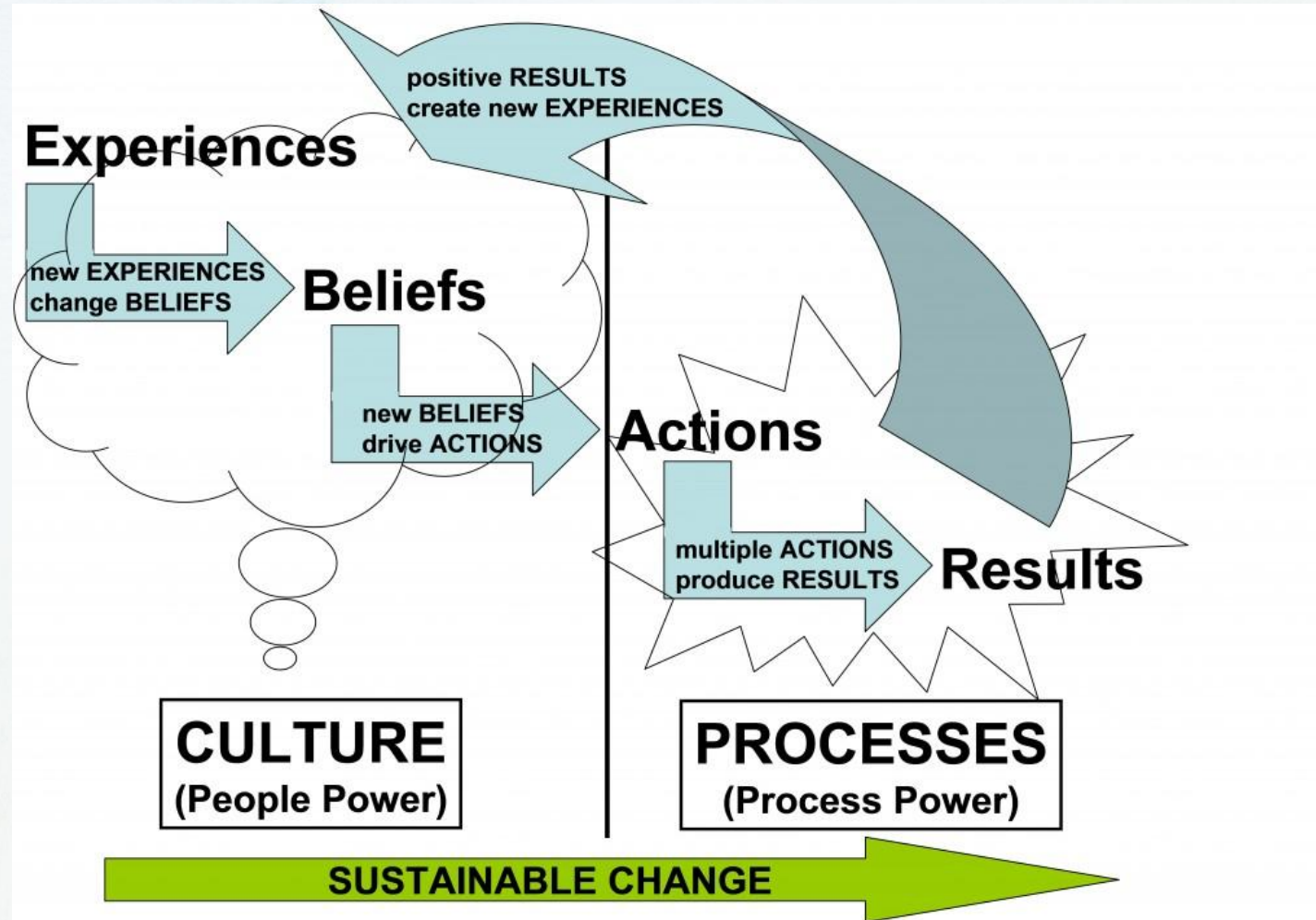
แง่มุมด้านสถานการณ์
“องค์กรมีอะไร”

วิธีการ
สังเกต
ตรวจสอบ

ใช้ Onion Model of Culture เพื่อการยกระดับวัฒนธรรม



ใช้ Results ขับเคลื่อน Culture



Nudge Theory (ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม)

ทฤษฎีกระบวนการคู่ขนาน (Dual Process Theory) กล่าวว่าสมองของเราทำงานพร้อมกันในรูปแบบที่แตกต่างกันสองอย่าง คือ

(1) ระบบอัตโนมัติ (automatic system) เป็นการทำงานอย่างรวดเร็ว ใช้จิตใต้สำนึก ทำหลายเรื่องขนานกัน ใช้การเชื่อมโยง ใช้พลังงานน้อย

(2) ระบบใคร่ครวญ (reflective system) เป็นการทำงานอย่างช้าๆ อย่างมีสติ ทำงานแบบอนุกรมทีละเรื่อง ใช้พลังงานมาก

ทฤษฎีนี้อธิบายการทำงานที่ล้มเหลวของมนุษย์ว่าเป็นเพราะในขณะนั้นระบบใคร่ครวญยังไม่ตระหนักในปัญหา แล้วระบบอัตโนมัติที่ทำงานไววกว่าก็ให้คำตอบที่ผิด

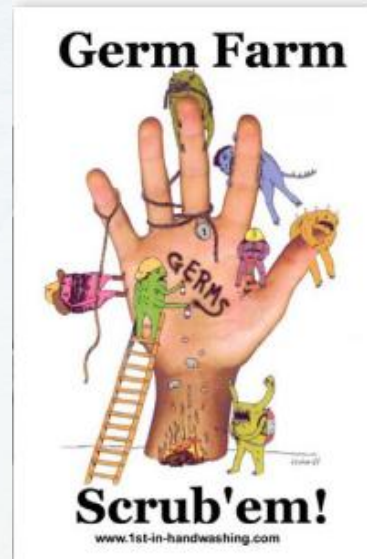
การสะกิดคือการทำให้ระบบอัตโนมัติของเราเลือกในสิ่งที่แตกต่างออกไปโดยที่เจ้าตัวเองก็ไม่ได้รู้ตัว ขณะเดียวกันก็ไปกระตุ้นระบบใคร่ครวญในเวลาที่เหมาะสม ทำให้แน่ใจว่ามีการตอบสนองที่ดีกว่า



A fly image at the bottom of a urinal 
has been proven to improve men's aim, leading to lowered cleaning costs.^[16]

**Easy
Attractive
Social
Timely**

Nudge Theory (ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม)



BALTHAZAR RESTAURANT	
Hors d'oeuvres	LE BAR A HUITRES
ONION SOUP GRATINÉE 10.50	
MIXED FIELD GREENS in a savory vinaigrette 10.00	
BALTHAZAR SALAD with house vinaigrette 12.00	
FRESHLY BAKED LARDONS 14.00	
SEAFOOD Ceviche 13.00	
CHICKEN LIVER AND FINE GRASS MOUSSE 12.00	
WARM GOAT CHEESE AND CARAMELIZED ONION TART 11.00	
BRANCHED DE MOULLE 10.00	
HOMEMADE PUMPKIN RAVIOLI 11.00/12.00	
STEAK TARTARE 15.00/22.00	
SMOKED SALMON with cream sauce and roasted potatoes 15.00	
GRILLED SQUID SALAD with house vinaigrette, tomatoes and roasted potatoes 13.00	
	PLATEAU DE FRUITS DE MER LE GRAND LE BALTHAZAR 15.00
	OYSTERS 12.00
	Little Neck Clams 8.00
	1/2 Doz. Mussels 2.00
	1/2 Doz. Lobster 1.00
	Shrimp Cocktail 9.00
	LES SALADES
	SALADE NORMANDE with fresh mixed salad 17.50
	GRILLED CHICKEN PALLARD with house vinaigrette, roasted potatoes and Pommes 17.50
	WARM GOAT CHEESE AND GRILLED VEGETABLE SALAD 17.00
	GRILLED BROOK TROUT with cream sauce, roasted potatoes and house salad 17.00
	ROASTED BEET SALAD with house vinaigrette, tomatoes and roasted potatoes 15.00
	ENTREES
	Sautéed Skate with house vinaigrette, potatoes, peas and carrots 23.00
	GRILLED ORGANIC SALMON with cream sauce, roasted potatoes and house salad 23.00
	GRILLED BRANZINI with house vinaigrette, roasted potatoes and house salad 23.00
	MOULLES FRITES 15.00
	MACARONI AU GRATIN with house vinaigrette 21.00
	HOMEMADE PASTA with house vinaigrette and Pommes 21.00

Tailored Social Proof
Personalize social proof by region to boost effect

✗

9 out of 10 people in **England** pay their tax on time

😞

✓

9 out of 10 people in **Birmingham** pay their tax on time

😎

Source: Inside the Nudge Unit, David Halpern (2015)

NUDGE

กระตุ้นให้สมาชิกทบทวนการปฏิบัติที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(+) วันนี้เราทำอะไรบ้างที่ช่วยให้งานไหลลื่น? อะไรทำให้เกิดขึ้น? ทำไม?

จุดมุ่งเน้นของเดือนนี้คือ..... วันนี้เราทำอะไรบ้าง?

(-) มีสถานการณ์อะไรที่เราจัดการได้ไม่ดี? เกิดอะไรขึ้น? เราค้นพบเหตุการณ์ได้อย่างไร?

● ไม่มีการรวมตัวกันเพื่อทบทวนบทเรียน
 ● มารวมตัวกัน แต่ไม่มีประเด็นทบทวน
 ● มารวมตัวกัน ได้เรียนรู้บางอย่าง
 ● มีอุปสรรค มีภาระยุ่งเหยิง มีบางเรื่องที่ยังจัดการไม่ได้ดี
 ● + มีการเรียนรู้จากเรื่องที่เป็นปัญหา

The Jönköping Academy for Improvement of Health and Welfare, Sweden

ตัวอย่างการใช้ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม

- 1) การติดรูปหยัณฑ์ตาไว้ที่อ่างล้างมือเพื่อกระตุ้นการล้างมือ
- (2) การทำ huddles ด้วยการยืนคุยกันเพื่อให้กระชับเวลา
- (3) การมีระบบลงทะเบียนอัตโนมัติด้วยบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้ผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาลนำบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วยเสมอ เป็นการลดความผิดพลาดในเรื่องการระบุตัวผู้ป่วย
- (4) การออกเสียงดัง ๆ ระหว่างการทำกิจกรรมที่มีความเสี่ยง เป็นการตรวจเช็คซ้ำด้วยตนเองผ่านการรับรู้หลายช่องทาง

Culture Hacking

Culture hacking มาจากแนวคิดของ **computer hacking** ซึ่งเป็นการมองหาจุดอ่อนของรหัสของระบบ แล้วใช้ประโยชน์จากจุดอ่อนนั้น เปลี่ยนแปลงรหัสอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้ทำงานแตกต่างออกไป

Culture hacking มองหาจุดอ่อนของวัฒนธรรมองค์กร ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อหา **solution** ที่ดีกว่า แล้วก็มองหาจุดอ่อนต่อไป สร้างการเปลี่ยนแปลงนับร้อยซึ่งมีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สร้างผลกระทบที่ยิ่งใหญ่ โดยใช้ทรัพยากรน้อยมาก

Culture Hacking

Culture hacking เป็นการทำในสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่สามารถทำได้ทุกวัน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกซ้ำแล้วซ้ำอีก อาจจะดูเหมือนการ แก้ปัญหาแบบรีบด่วน แต่ที่จริงมีผลมากกว่านั้น เป็นเรื่องของการมุ่งเน้น ในสิ่งเล็ก ๆ ทำให้บ่อย ๆ มากกว่าที่จะไปจัดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใหญ่ ๆ เป็นการทำความตั้งใจ ด้วยความเชื่อว่าวัฒนธรรมเป็นเรื่องของ living & breathing จะได้ผลในองค์กรที่เชื่อใน co-creating culture ไม่ใช่การสั่ง การจากผู้บริหาร ต้องสร้างสิ่งแวดล้อมทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกัน คิด เหมือนกัน ร่วมมือกันปฏิบัติ โดยมี constant feedback loop ที่ช่วยให้เกิด การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและสร้างวัฒนธรรม

ตัวอย่างกิจกรรม Culture Hacking

- ระดมความคิดตามธีม (themed brainstorming): เพื่อกระตุ้นการคิดสร้างสรรค์
- ให้คำปรึกษาแบบย้อนกลับ (reverse mentoring): ผู้ที่อายุน้อยให้คำปรึกษาแก่ผู้อาวุโส
- ประชุมแบบเงียบ (silent meeting): ใช้การเขียนเท่านั้น กระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างใคร่ครวญ
- ประชุมกลางแจ้ง (outdoor meeting): จัดประชุมในสวน เพื่อการประชุมสดชื่น มีชีวิตชีวา
- สมุดบันทึกความขอบคุณ (gratitude journals): จดบันทึกประจำวันเพื่อทบทวนถึงสิ่งที่รู้สึกขอบคุณ
- ไปสการ์ดชื่นชม (praise postcards): ส่งไปสการ์ดขอบคุณไปยังเพื่อนร่วมงาน ชื่นชมต่อความพยายาม
- ความท้าทายด้านสุขภาพ (wellness challenges): ดำเนินการท้าทายด้านสุขภาพเพื่อส่งเสริมนิสัยที่ดีต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีในหมู่พนักงาน
- การสร้างทีมแบบเสมือนจริง (virtual-team building): รวมกิจกรรมสร้างทีมแบบเสมือนจริงสำหรับทีมระยะไกลหรือทีมที่กระจายกันอยู่ เพื่อส่งเสริมความรู้สึกของการเชื่อมโยงและการทำงานร่วมกัน
- การรับประทานอาหารกลางวันข้ามแผนก (cross-functional lunches): จัดเตรียมอาหารกลางวันที่พนักงานจากแผนกต่างๆ สามารถได้ตอบและแบ่งปันมุมมอง ทำลายกำแพงการทำงาน
- การจัดแสดงทักษะภายใน (internal skill showcases): จัดเซสชันที่พนักงานสามารถแสดงทักษะหรือความสามารถเฉพาะตัวของตน สร้างแพลตฟอร์มสำหรับการรับรู้และชื่นชมจากภายใน

ตัวอย่างกิจกรรม Culture Hacking ในบริการสุขภาพ

1. การกำหนดให้ patient experience เป็นวาระแรกของการประชุมทุกระดับทั้งองค์กร เพื่อเน้นย้ำว่าองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากที่สุด
2. การทำ family meeting รอบเตียงผู้ป่วย โดยผู้เข้าร่วมทุกคนนั่งเก้าอี้เพื่อให้ทุกคนอยู่ในระดับสายตาเดียวกันกับผู้ป่วย เป็นการแสดงความเท่าเทียมกัน
3. การที่หัวหน้าโอบกอดหรือแสดงท่าทีให้กำลังใจผู้เกี่ยวข้องในอุบัติการณ์ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณที่มีการบอกเล่าหรือรายงานข้อมูลอุบัติการณ์ เพื่อเน้นย้ำนโยบาย no blame
4. การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องในอุบัติการณ์การดูแลผู้ป่วยด้วยการมองหาสิ่งที่เป็นความสำเร็จ การจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและเกิดผลดี ความทุ่มเทที่น่าชื่นชม เพื่อให้ทีมเชื่อมั่นว่าความทุ่มเทและความพยายามนั้นเป็นที่รับรู้
5. การผนวกคำถามข้อคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับสิ่งที่พอใจกับสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงเข้ากับคำแนะนำก่อนจำหน่าย
6. Leadership Walkrounds ที่เน้นการสื่อสารสองทาง

การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย



คุยกันวันละนิด จิตเต็มตัว

ผู้ปฏิบัติงานนำประเด็นความเสี่ยงมาคุยกัน
ในทีมเป็นประจำในทุกเวอร์โดยใช้เวลานั้นๆ

**สรุปย่อ ข้อปลอดภัย
(Safety Brief)**

ตรวจสอบปัญหาที่อาจจะถูกกละเลย
ไประหว่างการดูแลผู้ป่วยตามปกติ

ทบทวนข้างเตียง

ส่งต่อประเด็นความเสี่ยงและข้อ
พึงระวังที่คุยกันภายในแต่ละเวอร์

ส่งต่อระหว่างเวอร์

ผู้ป่วยที่รับใหม่และปัญหาการดูแลผู้ป่วย
ที่เกิดขึ้นในช่วงเวรบ่ายและเวรดึก

**คุยกันยามเช้า
(Morning Brief)**



**ผู้นำออกหน้ารับรู้
(PS Leadership Walkround)**

ตรวจเยี่ยมหน่วยงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอทุกสัปดาห์
เพื่อรับรู้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น
ให้ความมั่นใจว่าจะมุ่งเน้นการแก้ไขปรับปรุงระบบ
และดำเนินการแก้ไขโดยทันที



Leading a Culture of Safety: A Blueprint for Success

Workshop

มาร่วมกันพิจารณาว่า จะใช้แนวคิดทั้งสาม
มาสร้างลักษณะที่พึงประสงค์
ของการมีวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรต่อไปนี้ได้อย่างไร

- (1) Result driven
- (2) Nudge Theory (ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม)
- (3) Culture Hacking (เจาะจุดอ่อนวัฒนธรรม)

แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนข้างๆ

พิมพ์คำตอบเข้าไปใน Menti

Safety Culture Characteristic

Attitude & Value

1. Clear expectation
2. Contribution
3. Long-term success
4. Openness
5. Share information
6. Communication
7. Self-critical
8. Corporate identity
9. Clear goals
10. Diversity
11. Safety is investment
12. Relationship

ความคาดหวังที่ชัดเจน
การมีส่วนร่วมทำประโยชน์
ความสำเร็จระยะยาว
การเปิดกว้าง
การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
การสื่อสาร
การวิพากษ์ตนเอง
อัตลักษณ์องค์กร
เป้าประสงค์ชัดเจน
ความหลากหลาย
ความปลอดภัยเป็นการลงทุน
ความสัมพันธ์

Safety Culture Characteristic

Organizational Policy

1. Creative tension
2. Training
3. Learning
4. Root cause
5. Safety is top priority
6. Investment for safety
7. Commitment
8. Top-level commitment
9. Intention for change
10. Systematic approach
11. Timely & efficient
12. Competent staff
13. Clear role & responsibility
14. Work environment

ความเครียดที่สร้างสรรค์
การฝึกอบรม
การเรียนรู้
มูลเหตุ (root cause)
ความปลอดภัยสำคัญที่สุด
ลงทุนเพื่อความปลอดภัย
การทุ่มเทอุทิศตน
การอุทิศตนของผู้บริหารระดับสูง
เจตนาเพื่อเปลี่ยนแปลง
วิธีการที่เป็นระบบ
ทันเวลา มีประสิทธิภาพ
บุคลากรมีความสามารถ
บทบาทหน้าที่ชัดเจน
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน

Safety Culture Characteristic

Employee Behavior

1. Accept responsibility
2. Participation, collaboration
3. Engage
4. Proactive
5. Challenge assumption
6. Mindfulness for failure
7. Feedback for change
8. Performance (better than require)
9. Reporting
10. Knowledge-based
11. Adherence to procedure
12. Attitude of questioning
13. Raise issues with comfort
14. Stop work if unable
15. Support each other

ยอมรับหน้าที่รับผิดชอบ
ร่วมมือ
ผูกพัน
เชิงรุก
ท้าทายสมมติฐาน
ตื่นรู้เพื่อรับมือความล้มเหลว
สะท้อนกลับเพื่อเปลี่ยน
ผลงานดีกว่าที่กำหนด
รายงาน
ใช้ฐานความรู้
ปฏิบัติตามคู่มือ
เจตคติของการตั้งคำถาม
ยกประเด็นอย่างสบายใจ
หยุดทำถ้าทำไม่ได้
เกื้อหนุนกันและกัน

Safety Culture Characteristic

Management Behavior

1. Listening to frontline's need
2. Support idea for improvements
3. Communication
4. Confront with poor performance
5. Positive response
6. Lead by example
7. Give credit to staff perceptions
8. Motivation, reward & recognition
9. Empower
10. Discipline
11. Real work

ฟังคนทำงานด้านหน้า
สนับสนุนแนวคิดปรับปรุง
สื่อสาร
เอาเรื่องกับผลงานที่ไม่ดี
ตอบสนองเชิงบวก
นำโดยทำเป็นตัวอย่าง
ให้เครดิตกับการรับรู้ของบุคลากร
จูงใจ ให้รางวัล ชื่นชม
เสริมพลัง
วินัย
งานที่แท้จริง

Workshop

มาร่วมกันพิจารณาว่า จะใช้แนวคิดทั้งสาม
มาสร้างลักษณะขององค์กรที่น่าเชื่อถือไว้วางใจต่อไปนี้ได้อย่างไร

- (1) Result driven
- (2) Nudge Theory (ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม)
- (3) Culture Hacking (เจาะจุดอ่อนวัฒนธรรม)

แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนข้างๆ

พิมพ์คำตอบเข้าไปใน Menti

Situation Awareness

ความตระหนักรู้ในสถานการณ์

Preoccupation with Failure

ครุ่นคิด/จดจ่อกับโอกาสเกิดความล้มเหลว

Sensitivity to Operation

ไวต่อการรับรู้ขณะปฏิบัติการ

Deference to Expertise

รับฟังเสียงของผู้รู้จริง

Reluctance to Simplify

ไม่ด่วนสรุปแบบง่าย ๆ

Workshop

มาร่วมกันพิจารณาว่า จะใช้แนวคิดทั้งสาม
มาสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กรต่อไปนี้ได้อย่างไร

- (1) Result driven
- (2) Nudge Theory (ทฤษฎีสะกิดพฤติกรรม)
- (3) Culture Hacking (เจาะจุดอ่อนวัฒนธรรม)

แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนข้างๆ

พิมพ์คำตอบเข้าไปใน Menti

Informed Culture

วัฒนธรรมการรับรู้อย่างถ่องแท้

Flexible Culture

วัฒนธรรมความยืดหยุ่น

Reporting Culture

วัฒนธรรมการรายงาน

Learning Culture

วัฒนธรรมการเรียนรู้

Learning From Incident

1. ทันทีที่เกิดอุบัติการณ์

- ดูแลผู้ป่วยเพื่อบรรเทาความเสียหาย
- เก็บหลักฐานทุกอย่างเพื่อการเรียนรู้
- แจ้งให้ผู้ป่วยและครอบครัวทราบโดยเร็ว
- รายงานอุบัติการณ์เข้าระบบ

2. Team Reflection

- ทำ AAR ทันทีที่ทำได้
 - เกิดอะไรขึ้น เห็นโอกาสปรับปรุงอะไร
 - มีการคาดการณ์ เตรียมพร้อม ตาตุ (เอ๊ะ) หูฟัง หรือไม่

3. Self Reflection

- สมาชิกแต่ละคนบันทึกข้อมูลตาม 2 Axis Swiss Cheese RCA Template ตามความเห็นของตนเอง ภายในคืนวันนั้น

4. Formal RCA

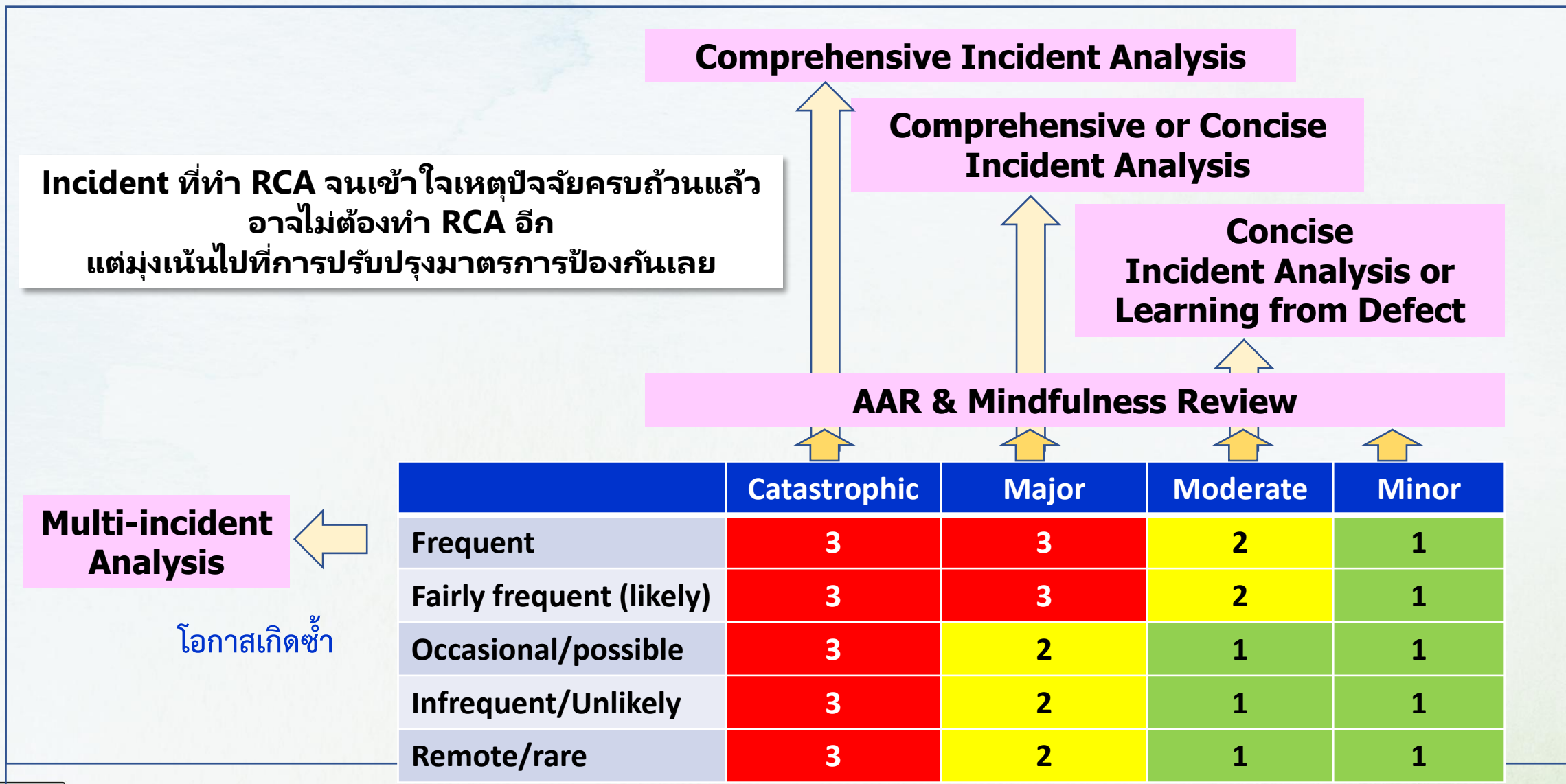
- มุ่งเน้นที่การปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่า จะไม่เกิดเหตุการณ์ทำนองเดียวกันซ้ำอีก

Proper Risk & Incident Management by Level of Errors

CPSI/WHO	NCC MERP Index		Proper Management	Aim
	A	Capacity to cause error	Apply risk register	Proactive risk management
Near miss	B	Not reach the patient	Select serious potential harm for RCA	Prevent serious potential harm
No harm incident	C	Reach, no harm	Select high frequency errors for RCA Try to create a culture of AAR	Reduce frequency of errors
	D	Require monitoring		
Harmful incident	E	Require intervention	AAR & mindfulness review	Effective error prevention Early detection of errors Effective mitigation
	F	Require hospitalization	Concise or comprehensive RCA	
	G	Permanent harm	AAR & mindfulness review	
	H	Intervention to sustain life	Proper mitigation	
	I	death	Comprehensive RCA	

NCC MERP = National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention

Safety Assessment Matrix ก้าการเลือกวิธีการทำ Incident Analysis



Just Culture

วัฒนธรรมการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

The Just Culture : Accountability of Our Behavior

Human Error

Inadvertent product of our current system design

Manage through changes in:

- Processes
- Procedures
- Training
- Design
- Environment

Console

At-Risk Behavior

Choice of risk believed to be insignificant or justified

Manage through:

- Removing incentives for at-risk behaviors
- Creating incentives for healthy behaviors
- Increasing situational awareness

Coach

Reckless Behavior

Conscious disregard of substandard & unjustifiable risk

Manage through:

- Remedial action
- Disciplinary action

Punish



Acceptable



Unacceptable

No Blame Culture

วัฒนธรรมไม่ตำหนิหรือกล่าวโทษ

Fearless Culture

วัฒนธรรมไม่หวาดกลัว

(มีความปลอดภัยทางจิตวิทยา)

Culture and Patient Safety

Psychological safety

- Definition: people's perception of the consequences associated with taking personal risks

Healthy Culture

- Psychological safety
- Organizational fairness
- Transparency
- Mutual respect is key
 - Professional tone of communication
 - Flattened hierarchy between disciplines
 - Management of disruptive behavior

Encourage staff to raise **concerns** and welcome it

Encourage **feedback** and treat with respect

Cerebrate and praise **new ideas**

Concern are acted on

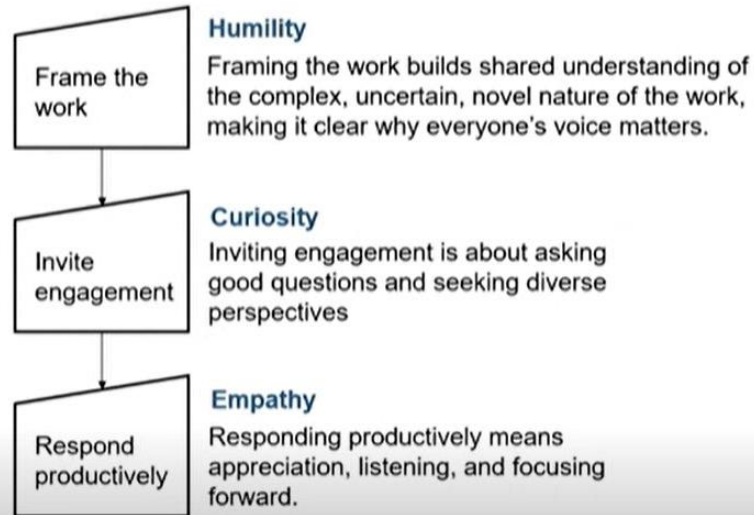
Feedback are acted on

Psychological Safety

How to Build Psychological Safety



HOW TO BUILD PSYCHOLOGICAL SAFETY



วิธีการสร้าง Psychological Safety

- **Frame the work** (กำหนดมุมมองต่องาน) ใช้ความนอบน้อมถ่อมตน (humility)
 - การกำหนดมุมมองต่องานสร้างความเข้าใจร่วมต่อธรรมชาติของงานที่ซับซ้อน ไม่แน่นอน ผุดขึ้นใหม่
 - ทำให้ชัดเจนว่าทำไมเสียงของทุกคนจึงมีความสำคัญ
- **Invite engagement** (เชิญชวนมีส่วนร่วม) ใช้ความอยากรู้อยากเห็น (curiosity)
 - ตั้งคำถามดีๆ และแสวงหามุมมองที่หลากหลาย
- **Response productively** (ตอบสนองอย่างสร้างสรรค์)
 - เห็นคุณค่า รับฟัง มุ่งเน้นไปข้างหน้า

How to Build Psychological Safety

Frame the Work

Invite Engagement

Respond Productively



RESPOND PRODUCTIVELY

"Once an RN dropped a vein graft on the floor. She spoke up, and [the surgeon] didn't say a word. He just made another incision. Maybe a millisecond was lost. No yelling or screaming. He didn't need to. She knew she'd made a mistake."



ตอบสนองอย่างสร้างสรรค์

- เมื่อพยาบาลทำ vein graft ตกลงที่พื้น เธอก็โพล่งออกมา และ (ศัลยแพทย์) ก็ไม่ได้พูดอะไรสักคำ แค่ลงมือเปิดแผลใหม่
- ดูเหมือนจะเสียเวลาไปเพียง 1 ส่วนพันวินาที
- ไม่มีเสียงตะโกนต่อว่า แพทย์ไม่จำเป็นต้องทำ พยาบาลรู้แล้วว่าเธอได้ทำความผิดพลาด
- นี่คือ non-threatening environment ซึ่งช่วยเอื้อต่อ flow of information
- ผู้นำของทีมมีผลต่อ psychological safety ของทีมผ่าน specific interpersonal moves การกระทำเหล่านี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจ เน้นย้ำความสำคัญของ input ของสมาชิกคนอื่น และลดความแตกต่างของพลังอำนาจภายในทีม

Amy C. Edmondson

Types of Failure, Just Culture, & Serious Events



Cr: David Marx (just culture)

Cr: Amy Edmondson (types of failure)

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (21 ธันวาคม 2565) Surveyors Catch the Light

CULTURE DESIGN CANVAS[©]

Design a workplace culture that propels you into the future.

Team name:

Date:

DECISION-MAKING How is authority distributed? What methods do we use to make decisions?	PRIORITIES Select the top three cultural priorities using even over statements	RITUALS How do we celebrate our people, culture, and work?
MEETINGS How do we collaborate and convene? (Synchronously and asynchronously)	VALUES What do we believe in? PURPOSE Why do we exist?	FEEDBACK How do we help each other learn and grow?
NORMS & RULES How do we clarify expectations without hindering autonomy?	BEHAVIORS What behaviors do we punish? What behaviors do we reward?	PSYCHOLOGICAL SAFETY How do we make people feel welcome? How do we encourage courageous conversations and experimentation?

Fearless Culture Design Canvas

Gustavo Razzetti

<https://www.fearlessculture.design/blog-posts/the-culture-design-canvas>