

| ลำดับ | ความเสี่ยงสำคัญ                                                   | วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา/ความเสี่ยง<br>(โดยใช้ 4 M 1E)                     | กลยุทธ์ / แผนจัดการความเสี่ยง<br>( 4T : Take, Treat ,Transfer, Terminate) | แนวทางการบริหารความเสี่ยง                                                                                                                                                          | ตัวชี้วัด (KPI)   |
|-------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1     | ความพึงพอใจผู้รับบริการ<br>-ภายนอก<br>-ภายใน                      | ความไม่เข้าใจกันระหว่างหน่วยงาน<br>หรือระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ | -Take<br>-Treat<br>-Transfer                                              | 1.รับฟังปัญหา/พุดคุยเพื่อลดแรงกดดัน<br>2.ตาม Rabbit Teamกรณีไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้                                                                                            | -ข้อร้องเรียน = 0 |
| 2     | ระบุตัวบุคคลผิดพลาด                                               | -ชื่อผู้รับบริการซ้ำกัน                                                   | -Treat<br>-Transfer                                                       | 1.สอบถามชื่อ-นามสกุลทุกครั้งให้บริการ<br>2.จัดระเบียบการบริการเพื่อลดความแออัดและเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนเข้าห้องตรวจ                                                            | -ไม่มีอุบัติการณ์ |
| 3     | ผู้ป่วยได้รับการบริการล่าช้า<br>สำหรับอาการหรือโรคที่เป็น         | -จำนวนเตียงไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ                                      | -Transfer                                                                 | 1.แจ้งผู้บังคับบัญชารับทราบปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนตามนโยบาย                                                                                                       | -อุบัติการณ์ =0   |
| 4     | การไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่กระจายเชื้อก่อโรคในสถานพยาบาล | -ผู้รับบริการขาดความรู้ความเข้าใจ<br>-สถานที่คับแคบ                       | -Take<br>-Treat                                                           | 1.อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจวิธีการและความสำคัญ<br>2.จัดzoneสำหรับการเฝ้าระวังตามนโยบายของ รพ./ICและการใช้อุปกรณ์ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ<br>3.จัดอบรมแนวทางการให้บริการแก่ জনท. | -อุบัติการณ์ =0   |
| 5     | เจ้าหน้าที่ถูกคุกคามทางจิตใจ                                      | -ภายนอก/ผู้รับบริการ<br>-ภายใน/เจ้าหน้าที่                                | -Take<br>-Terminate<br>-Transfer                                          | 1.รับฟังปัญหา<br>2.หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า<br>3.ตามหน่วย Rabbit Team                                                                                                                | -อุบัติการณ์ =0   |