

Suandok Speak Us, Speak Up

**“Improving Patient Safety Through Provider
Communication and Patient Engagement”**



Incidence (E up) : RCA

Risk (B up) : การค้นหาความเสี่ยงเชิงรุก

- Patient Safety Goals : SIMPLE
- CPG, CNPG
- EBM

SPEAK US: Teamwork (TEAMSTEPPS)



Risk(s)



Incidence



Safety

SPEAK UP: Patient Engagement



TEAMSTEPPS: Teamwork Tools (include provider communication)

Immediate attention and action

- Call-out
- Brief
- SBAR
- Huddle
- Stop the line by CUS

Closed-loop communication and Conflict management

- Check-back
- Cross-monitoring
- Debrief
- DESC script

Situation Monitoring and Transitions in Care

- STEP
- I'M SAFE checklist
- Handoff



Speak UP™ : to help patients and their advocates become active in their care

- About Your Care
- Anesthesia and Sedation
- Antibiotics
- At the Doctors Office
- At Home
- Avoid a Return Trip to the Hospital
- Depression
- Disease Care
- For Your Rights
- Infant and Children's Health
- Memory Problems and Dementia
- Organ Donation
- Preventing Medicine Errors
- Preventing Surgical Errors
- Research Studies
- Serious Illness and Palliative Care
- Stroke
- To Prevent Falls
- To Prevent Infection
- X-rays and MRIs



SPEAK UP About your care

S: Speak Up	ไม่เข้าใจให้ถาม ไม่ถูกต้องให้บอก บอกภาษาที่ใช้
P: Pay attention	ใส่ใจการแนะนำตัว การติดป้ายชื่อ และการล้างมือของ ผู้ให้การรักษา
E: Educate yourself	รู้โรค รู้แนวทางการรักษา รู้ความชำนาญ/ประสบการณ์ ผู้ให้การรักษา
A: Advocates can help	ช่วยจด ช่วยจัด ช่วยเซ็นต์ ช่วยเตือน
K: Know about your new medicine	กินทำไม กินตัวไหน ผลข้างเคียงเป็นอย่างไร กิน(ไม่กิน) กับอะไร (ยา)IV หมดตอนไหน

SPEAK UP About your care

U: Use a quality health care	ผ่าน AHA
P: Participate in all decisions	ทวนขั้นตอน ตามความเห็นจากผู้ให้การรักษาอื่น แจ้งรายการยาล่าสุด แจ้งรายละเอียดในเวช ระเบียนของโรงพยาบาลอื่น

Objectives and Key Results

Objectives

- พัฒนาแนวทางการสื่อสารของบุคลากรทางการแพทย์ และ/หรือ
- พัฒนาแนวทางการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยในการสร้างความปลอดภัย

Key Results

- แนวทางที่พัฒนาได้รับการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ
- ลดอุบัติการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยหรือบุคลากรทางการแพทย์

Timeline การดำเนินการ

โครงการ Suandok's Speak US & Speak Up 2020

กิจกรรม / เดือน	Jan	Feb	Mar	April	May	June	July	Aug	Sep	Nov	Dec
1.Road Show ภาควิชา/ฝ่าย/งาน	←→										
2. ภาควิชา/ฝ่าย/งาน ส่ง Project เข้าร่วม Suandok's SPEAK US & SPEAK UP AWARD			←→								
3. ภาควิชา/ฝ่าย/งาน ที่ส่งเข้าร่วมโครงการฯ ส่งผลการดำเนินงาน						←→					
4. ภาควิชา/ฝ่าย/งาน ที่ส่งเข้าร่วมโครงการฯ นำเสนอผลงานกับผู้บริหารฯ								←→			
5. ประกาศผลผู้ชนะเลิศ Suandok's SPEAK US & SPEAK UP AWARD									←→		
6. Monitor ติดตามการใช้แนวทางฯ และจำนวนอุบัติการณ์ความเสี่ยงของรพ.	←→										