



ความรับผิดชอบต่อผู้ป่วยและคุณภาพการให้บริการ (Service quality & Responsibility to patients)⁹

โรงพยาบาลในเครือให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นอันดับแรก จึงจัดให้มีกระบวนการกำหนดนโยบายควบคุมคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพและแนวทางการดำเนินงานภายในองค์กรที่สอดคล้องกับมาตรฐานทั้งในระดับประเทศและระดับสากล เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นต่อผู้ป่วยและองค์กร ดังนั้นบริษัทจึงมีแนวทางในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยได้มีการนำระบบคุณภาพต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลระดับประเทศ Hospital Accreditation (HA) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล Joint commission International (JCI)

นอกจากนี้ บริษัทมีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management: CRM) อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควบคู่ไปกับความมุ่งมั่นในการบริการอย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และปลอดภัย จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมั่น และความไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ และเป็นการรักษาฐานลูกค้าของบริษัทได้ในระยะยาว

ความรับผิดชอบต่อผู้ป่วยและคุณภาพการให้บริการ (Service quality & Responsibility to patients)



 ความปลอดภัย ของผู้ป่วย	 คุณภาพการรักษา พยาบาล	 ความพึงพอใจ ของผู้ป่วย	 สิทธิผู้ป่วยและ การคุ้มครองข้อมูล	 การเข้าถึงบริการ ทางการแพทย์
โดยมีมาตรการเข้มงวดในการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการรักษา รวมถึงการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลผ่านมาตรฐานสากล เช่น JCI และ HA	พัฒนาแนวทางการรักษาที่ได้มาตรฐาน ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการวินิจฉัยและการรักษา รวมถึงลดระยะเวลารอรับบริการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด	โรงพยาบาลมีช่องทางให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็น รวมถึงระบบร้องเรียนและรับข้อเสนอแนะ ซึ่งนำไปใช้ปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยมากขึ้น	โรงพยาบาลดำเนินการตามมาตรฐานการรักษา ปลอดภัยของข้อมูลตามกฎหมาย เช่น PDPA และ HIPAA พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการรักษา และสิทธิของผู้ป่วยก่อนการตัดสินใจเข้ารับบริการ	บริษัทได้มีการขยายเครือข่ายโรงพยาบาล รวมถึงขยายการให้บริการทางไกล (Telemedicine) และพัฒนาความพร้อมของบุคลากร เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงการรักษาที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง

⁹ GRI 416-1

การรับรองคุณภาพ

การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลระดับประเทศ (Hospital Accreditation: HA)	
	การรับรอง HA เป็นการรับรองคุณภาพ และความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยของสถานพยาบาล โดย สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) [Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)] และอาศัยกรอบมาตรฐานตามหลักสากล โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน โดยพิจารณาคุณภาพการดำเนินงานตั้งแต่ภาพรวมขององค์กร ระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล กระบวนการดูแลผู้ป่วย และผลลัพธ์การดำเนินงาน ดังนี้ 1.การพัฒนาคุณภาพ สถานพยาบาลเป็นผู้พัฒนาระบบงาน ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่สอดคล้องตามแนวทางที่มาตรฐานกำหนด 2.การประเมินคุณภาพ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จัดคณะที่ปรึกษา ผู้เยี่ยมสำรวจเข้า ประเมินการพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล เมื่อสถานพยาบาลมีความพร้อมที่จะขอการรับรอง 3.การรับรองคุณภาพ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ให้การรับรองหากสถานพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ โดย มีอายุการรับรองครั้งแรก 2 ปี
มาตรฐานการดูแลรักษาพยาบาลระดับสากล (Joint commission International: JCI)	
	มาตรฐาน JCI มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพ และความปลอดภัยในการรักษาผู้ป่วย ผ่าน การตรวจประเมินและการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ครอบคลุมถึงระบบโครงสร้างความปลอดภัยทางกายภาพ เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้ใช้บริการ การบริหารจัดการองค์กร ทิศทาง และภาวะผู้นำ ระบบการรองรับภาวะฉุกเฉิน ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ระบบการสื่อสาร และสารสนเทศ ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดูแลรักษาตั้งแต่ผู้ป่วย เข้ามาในโรงพยาบาลจนออกจากโรงพยาบาล โดยมาตรฐาน JCI จะสามารถชี้วัดระดับคุณภาพที่ทัดเทียมกับสถานพยาบาลในประเทศ ยุโรป และสหรัฐอเมริกา
	มาตรฐานที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient-Centered Standards) - เป้าหมาย ความปลอดภัยผู้ป่วยสากล (International Patient Safety Goals: IPSG) - การเข้าถึงการดูแลและความต่อเนื่องของการดูแล (Access to Care and Continuity of Care: ACC) - การบริการด้านสุขภาพที่มุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นสำคัญ (Patient-Centered Care : PCC) - การประเมินผู้ป่วย (Assessment of Patients: AOP) - การดูแลผู้ป่วย (Care of Patients: COP) - การดูแลด้านวิสัญญี และศัลยกรรม (Anesthesia and Surgical Care: ASC) - การจัดการด้านยา และการใช้ยา (Medication Management and Use: MMU)
	มาตรฐานการจัดการสถานพยาบาล (Health Care Organization Management Standards) - มาตรฐานการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยผู้ป่วย (Quality Improvement and Patient Safety: QPS) - การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ (Prevention and Control of Infections: PCI) - การกำกับดูแลกิจการการนำและทิศทางองค์กร (Governance, Leadership and Director : GLD) - การจัดการและความปลอดภัยในอาคารสถานที่ (Facility Management and Safety: FMS) - คุณสมบัติและการฝึกอบรมของบุคลากร (Staff Qualifications and Education: SQE) - การจัดการสารสนเทศ (Management of Information: MOI)

(ดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ <https://www.jointcommissioninternational.org>, www.ha.or.th)

มาตรฐานองค์กรของ BCH

	ISO 15189 มาตรฐานระบบคุณภาพห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
	ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพด้านการกำกับดูแลการผลิตการติดตั้งและการบริการ
	ISO 15190 มาตรฐานความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ มุ่งเน้นระบบบริหารจัดการสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน มาตรการป้องกันอันตราย ความมั่นคงทางชีวภาพ และการจัดการของเสีย
	ISO 9001 และ ISO 9001 : 2015 มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล
	มาตรฐานการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม โดยราชวิทยาลัยอายุรแพทย์แห่งประเทศไทย
	มาตรฐานรับรองระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์ สำหรับห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
	การรับรองความสามารถห้องปฏิบัติการเครือข่ายตรวจ SARS-CoV-2 ด้วยวิธี Real-time RT-PCR
	มาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ตาม พรบ.คุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์
	การรับรองการบริหารกิจการโดยใช้แนวปฏิบัติการใช้แรงงานที่ดี (Good Labour Practices: GLP) จากกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
	ISO 9001 มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพและบริการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและการเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
	การรับรองจากหน่วยงานกำกับดูแลด้านพลังงานนิวเคลียร์และรังสี และมาตรฐานความปลอดภัยทางรังสี
	การรับรองจากสำนักที่ดูแลด้านรังสีและเครื่องมือแพทย์ การจัดการและใช้เครื่องมือรังสีอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ