

การจัดการความพึงพอใจของลูกค้า

จากการทำ Marketing Survey และการสำรวจความพอใจลูกค้าที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล บริษัทได้นำมาปรับปรุงบริการ รวมทั้งออกบริการใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ในปี 2565 มีโครงการทำสำคัญ ดังนี้

1. การเปิดบริการระดับสถาบันทางการแพทย์จากระดับคลินิก หรือศูนย์การแพทย์ เป็นสถาบันทางการแพทย์ ซึ่งการยกระดับเป็นสถาบันทางการแพทย์ หมายถึง การพัฒนาศักยภาพสูงสุดด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในโรคนั้นๆ ประกอบด้วย

- สถาบันกุมารเวช - สถาบันโรคหัวใจ
- สถาบันสุขภาพสตรี - สถาบันหลอดเลือดสมอง และระบบประสาท
- สถาบันระบบทางเดินอาหาร และตับ - สถาบันกระดูก และข้อ

2. โครงการประกันสังคม Plus

- เป็นการพัฒนาบริการสำหรับผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคม ให้เข้าถึงบริการที่สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นการให้บริการในรูปแบบ One Stop Service โดยผู้ป่วยสามารถพบแพทย์เฉพาะทางที่ OPD ประกันสังคมโดยตรง ส่งผลให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วต่อผู้ป่วย
- เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยใช้สิทธิอื่นๆ ร่วมกับสิทธิประกันสังคม เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายเพิ่มขึ้น เช่น การ Upgrade ห้องพัก หรือการเพิ่มทางเลือกวิธีการรักษา เป็นต้น ส่งผลให้โรงพยาบาลศิรินครินทร์มีผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น จนเต็มโควตาที่ได้รับจากสำนักงานประกันสังคม

3. โครงการ Sikarin Connect

จากแนวคิดดั้งเดิมที่ว่าผู้ป่วยหรือลูกค้าจะต้องเดินทางมาเพื่อเข้ารับบริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยหรือลูกค้าไม่มีทางเลือกอื่น ศิรินครินทร์ได้วิเคราะห์ และพัฒนาบริการบางอย่างที่สามารถไปให้บริการ ณ องค์กรของลูกค้าได้โดยตรง จึงได้เปิดให้บริการ Hospital Mobile ที่ให้บริการตรวจสุขภาพ และให้บริการด้านทันตกรรมถึงโรงงาน หรือสำนักงานของลูกค้า พร้อมรายงานผล และให้คำแนะนำแก่ลูกค้า กรณีที่จำเป็นต้องรักษาเพิ่มเติม ลูกค้าจึงเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลลดการเดินทางที่ไม่จำเป็น ทั้งผู้ป่วย (พนักงาน) และองค์กร (เจ้าของ / โรงงาน) พึงพอใจกับบริการดังกล่าวนี้ และเป็นหนึ่งในบริการที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว

4. โครงการ Bebetter

จากคำถามของลูกค้าว่าหากตรวจสุขภาพแล้ว ผลปกติจะทำอะไรต่อได้อีกบ้าง เพื่อให้สุขภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งปกติแล้วหากผลการตรวจสุขภาพปกติ โรงพยาบาลก็จะไม่ดำเนินการจะไปต่ออีก จากคำถามและความต้องการของลูกค้าดังกล่าว ศิรินครินทร์ได้นำมาพัฒนา Product ใหม่ๆ ที่เป็นการสร้างเสริมสุขภาพ ตามภาวะสุขภาพของลูกค้าแต่ละรายอย่าง

เฉพาะเจาะจง เช่น การพัฒนาวิตามินที่ออกแบบให้ลูกค้าเฉพาะราย ส่งผลตรวจสุขภาพของลูกค้าที่ติดยูแล้วดียิ่งๆ ขึ้นไป เมื่อได้รับวิตามินครบถ้วนตามความต้องการของร่างกาย

เป้าหมายควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ศิครินทร์จะให้ความสำคัญสูงสุดกับการลดความเสี่ยง ในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และความเสี่ยงในกระบวนการอื่นๆ จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกระบวนการค้นหาความเสี่ยง การป้องกันความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง โดยในแต่ละปี ศิครินทร์จะจัดทำ Hospital Risk Matrix เพื่อประเมินความเสี่ยงขององค์กร ผลการประเมินความเสี่ยงจะได้ Area ที่ต้องจัดมาตรการป้องกันความเสี่ยง หรือ 5 Areas ที่มีความเสี่ยงสูงสุด และโปรแกรมการปรับปรุง (ดูเอกสารประกอบ) Hospital Matrix and KPI Selection

ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ / ฝั่งการดำเนินการ

ในการควบคุมคุณภาพ ศิครินทร์จะใช้หลักการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) โดยการนำระบบ Hospital Accreditation ทั้งระดับโลก และระดับประเทศ มาเป็นมาตรฐานในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบ Hospital Accreditation หลักๆ 3 ระบบ ประกอบด้วยมาตรฐาน JCI (Joint Commission International Accreditation) และมาตรฐาน CCPC (Critical Clinic Program Accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานรับรองคุณภาพของ USA ที่ได้รับการเชื่อถือสูงสุดระดับโลก และมาตรฐานคุณภาพของไทย หรือ Thailand Hospital Accreditation ซึ่งรับรองโดย สรพ. เป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นมาเพื่อรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยหลักการดังนี้

สำหรับ Policy และ Procedure ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จะเขียนขึ้นโดยตามข้อกำหนดของมาตรฐาน JCI, CCPC และ HA (ดูเอกสารประกอบมาตรฐานคุณภาพของศิครินทร์)

การปรับปรุงบริการงานคุณภาพ

ตาม Vision ศิครินทร์ “ The International Premium Hospital ” และ Brand Positioning ขององค์กร

“Sincere Guardian”

ตลอด 30 ปี ศิครินทร์พัฒนาคุณภาพบริการตลอด โดยมีหลักการสำคัญ คือ การนำระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มาใช้ในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ด้วยการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้งระบบการรักษาพยาบาลโดยตรง และระบบคุณภาพด้านอื่นๆ โดยมีกระบวนการดำเนินการที่สำคัญ ดังนี้

1. การจัดตั้งศูนย์คุณภาพ

- ศูนย์คุณภาพสังกัดประธานเจ้าหน้าที่ด้านบริหาร (ดูผังประกอบ) มีหน้าที่ในการบริหาร และจัดการด้านคุณภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งการขอรับรองคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆ ของโรงพยาบาล

2. ระบบคุณภาพที่ผ่านการรับรอง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน

2.1. การขอรับรองคุณภาพการรักษายาบาลโดยตรง ประกอบด้วย

1. JCI Joint Commission Internation	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลระดับโลก JCI เป็นหน่วยงานอิสระในการรับรองคุณภาพของ USA ที่ได้รับการยอมรับสูงสุดจากทั่วโลก
2. CCPC : Crinital Clinic Program Accreditation	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นการรับรองความเชี่ยวชาญรายโรคระดับโลก CCPC เป็นมาตรฐานย่อยของ JCI ปัจจุบันศึครินทร์ผ่านการรับรองรายโรค 3 โรค ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - โรคหลอดเลือดสมองตีบตัน - โรคเบาหวาน - โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน
3. HA : Hospital Accreditation	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลของประเทศไทยซึ่งรับรองโดย สรพ. (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล) ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระที่ตรวจประเมิน และรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลในประเทศไทย

2.2. การรับรองคุณภาพด้านอื่น ๆ

ระบบคุณภาพ	จุดเน้นในการรับรอง
1. ISO 9001	รับรองกระบวนการ
2. ISO 14001	รับรองมาตรฐานสิ่งแวดล้อม
3. HACCP	รับรองกระบวนการผลิตอาหาร
4. GMP	รับรองสถานที่ผลิต หรือประกอบอาหารที่ปลอดภัย

2.3. Roadmap ในการรับรอง และการผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



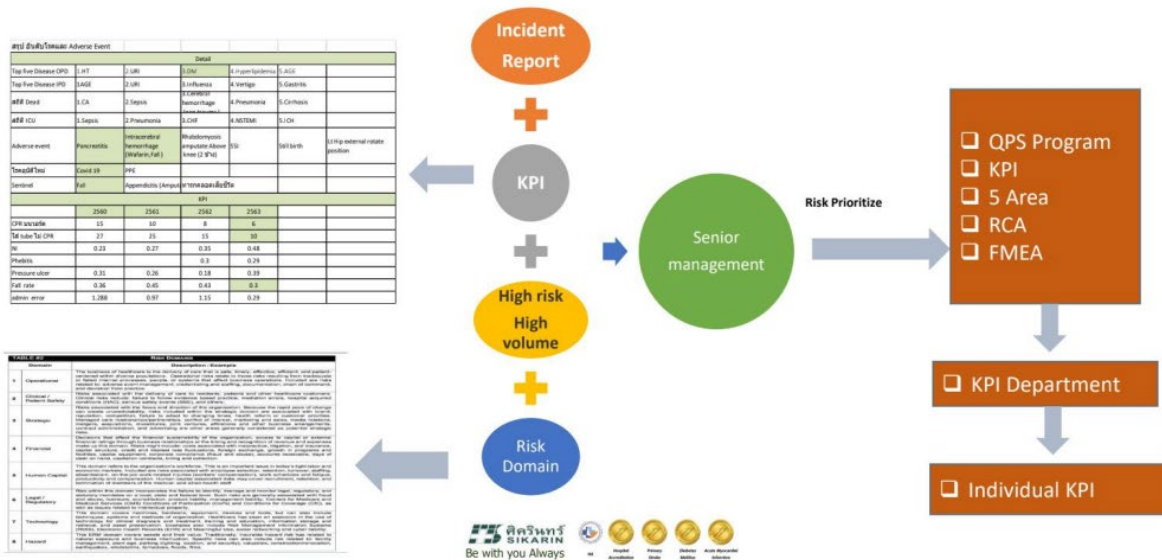
2.4. การรับรองคุณภาพในอนาคต

ศิริรินทร์มีนโยบายขอรับรองคุณภาพพรายโรค (CCPC) ให้แก่ทุกสถาบันทางการของโรงพยาบาลศิริรินทร์ สำหรับในปี 2566/67 จะขอรับรองให้กับสถาบันโรคกระดูกและข้อ

เป้าหมายควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ในการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ศิริรินทร์จะให้ความสำคัญสูงสุดกับการลดความเสี่ยง ในกระบวนการรักษาพยาบาลผู้ป่วย และความเสี่ยงในกระบวนการอื่นๆ จึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกระบวนการค้นหาความเสี่ยง การป้องกันความเสี่ยง และการรายงานความเสี่ยง โดยในแต่ละปี ศิริรินทร์จะจัดทำ Hospital Risk Matrix เพื่อประเมินความเสี่ยงขององค์กร ผลการประเมินความเสี่ยงจะได้ Area ที่ต้องจัดมาตรการป้องกันความเสี่ยง หรือ 5 Areas ที่มีความเสี่ยงสูงสุด และโปรแกรมการปรับปรุง Hospital Matrix and KPI Selection

Process Hospital Matrix and KPI selection



ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพ / ฝั่งการดำเนินการ

ในการควบคุมคุณภาพ ศิริรินทร์จะใช้หลักการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) โดยการนำระบบ Hospital Accreditation ทั้งระดับโลก และระดับประเทศ มาเป็นมาตรฐานในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบ Hospital Accreditation หลักๆ 3 ระบบ ประกอบด้วยมาตรฐาน JCI (Joint Commission International Accreditation) และมาตรฐาน CCPC (Critical Clinic Program Accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานรับรองคุณภาพของ USA ที่ได้รับการเชื่อถือสูงสุดระดับโลก และมาตรฐานคุณภาพของไทย หรือ Thailand Hospital Accreditation ซึ่งรับรองโดย สรพ. เป็นหน่วยงานอิสระที่ตั้งขึ้นมาเพื่อรับรองมาตรฐานของโรงพยาบาลในประเทศไทย โดยหลักการดังนี้

สำหรับ Policy และ Procedure ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จะเขียนขึ้นโดยตามข้อกำหนดของมาตรฐาน JCI, CCPC และ HA

JCI Standard

Patient-Centered Standards



Health Care Management Standards



มาตรฐาน HA

