

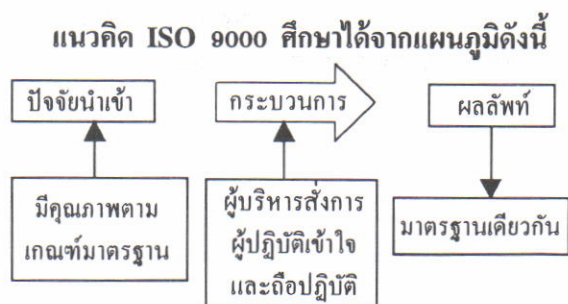
บทบรรณาธิการ

ระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO เป็นการจัดวางระบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพภายในองค์กร โดยได้รับการประเมินมาตรฐานจากองค์กรภายนอก ซึ่งเป็นองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ประกอบด้วยสมาชิกมากกว่า 100 ประเทศ โดยแต่ละประเทศตั้งองค์กรมาตรฐานของประเทศนั้นเป็นตัวแทน เช่น ประเทศไทย มีสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นตัวแทน

ISO มีหลายอนุกรม โดยกำหนดหมายเลขกำกับเพื่อความเข้าใจตรงกัน ISO 9000 เป็นอนุกรมระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการตามคุณภาพที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เริ่มประกาศใช้ปี ค.ศ. 1987 และมีการแก้ไขข้อกำหนดเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ ฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ ปี ค.ศ. 1994 และกำลังจะประกาศใช้ฉบับใหม่ในเดือนพฤศจิกายน ค.ศ. 2000

ISO 9002 มีข้อกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญ 19 ข้อ ข้อกำหนดเหล่านี้สามารถนำมาใช้เพื่อการประกันคุณภาพโรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี โรงพยาบาลที่ผ่านการตรวจประเมินจะได้รับใบรับรอง ISO 9002



ปัจจัยนำเข้า สำหรับโรงพยาบาล เช่น บุคลากรต่าง ๆ ต้องมีวุฒิหรือได้รับการศึกษาอบรมเพียงพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์การแพทย์ต้องมีคุณภาพ สามารถสอบเทียบค่ามาตรฐาน (calibration) เป็นต้น

กระบวนการ สำหรับโรงพยาบาล เช่น ลำดับขั้นตอนและเทคนิควิธีการให้บริการทางการแพทย์ ต้องเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกคน โดยกระบวนการต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารต้องสั่งการเป็นเอกสารและต้องฝึกอบรมให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจและถือปฏิบัติ

ผลลัพธ์ ระบบ ISO 9000 เชื่อว่าการควบคุมปัจจัยนำเข้าและมีกระบวนการที่ดี จะได้ผลลัพธ์ที่ดี มีมาตรฐานเดียวกันและสม่ำเสมอ

การควบคุมคุณภาพ ประกันคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องใช้ระบบควบคุมกำกับจากการตรวจสอบ 3 ระดับ ได้แก่

1. การตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยบุคลากรภายในองค์กรที่มีอิสระจากหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในต้องผ่านหลักสูตรการอบรมและสอบได้รับใบรับรองจากสถาบันที่สามารถให้การรับรองได้

2. การตรวจสอบคุณภาพจากผู้รับบริการ โดยการประเมินวิธีต่าง ๆ

3. การตรวจสอบคุณภาพจากสถาบันภายนอก ซึ่งเป็นสถาบันระดับสากล

ข้อดีของระบบ ISO 9000

1. ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ โดยจัดทำเป็นเอกสารและนโยบายคุณภาพต้องสัมพันธ์กับเป้า-

หมายขององค์กร ความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ

2. มีวิธีการให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจนโยบายคุณภาพไปใช้ และสามารถตรวจสอบได้

3. ระบบเอกสารชัดเจน มีการควบคุมกำกับเป็นขั้นตอน ป้องกันความผิดพลาด และอ้างอิงได้

4. การสอบเทียบอุปกรณ์ ครุภัณฑ์การแพทย์และแผนการบำรุงรักษา สร้างความเชื่อมั่นแก่องค์กรและผู้รับบริการ

5. ระบบตรวจสอบคุณภาพเป็นมาตรฐานสากล
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา มีนโยบายที่จะนำระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โดยท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ได้ลงนามประกาศัตยาบันร่วมกับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2542 และได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ระบบ ISO 9000 ขึ้น โดยมีเป้าหมายให้ได้รับการรับรองภายในปี พ.ศ. 2544

ฝ่าย กลุ่มงาน และศูนย์ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพฯ นี้ เป็นหน่วยงานที่เข้าร่วมโดยความสมัครใจ โดยเริ่มแรกมีเพียงกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟูหน่วยงานเดียว ต่อมา มีหน่วยงานสมัครเข้าร่วมเพิ่มเติมมากขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องด้วยความตั้งใจที่จะร่วมกันพัฒนาโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยเน้นการวางระบบคุณภาพที่สามารถเชื่อมต่อการพัฒนาด้วยเทคนิควิธีการอื่น ๆ ที่โรงพยาบาลกำลังดำเนินการอยู่ รวมทั้งการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต เพื่อให้บรรลุนโยบายคุณภาพ

ที่กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ว่า

สามัคคีทีมงาน บริการคุณภาพ
พัฒนาบุคคล ประชาชนพึงพอใจ

ปณิธานความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถให้บริการสมความคาดหวังของผู้ป่วย ญาติ และประชาชน เพื่อให้เกิดความทุกข์กายสุขใจในหมู่ผู้ร่วมงาน เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่คงคุณค่าความเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีของชาวโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ที่ดำรงมาในประวัติศาสตร์อันยาวนานร่วมศตวรรษ

ยุคโลกาภิวัตน์ นำมาซึ่งเทคโนโลยี การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สิทธิผู้ป่วยและประชาชน การประกันคุณภาพการรักษายาบาล การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจึงก้าวสู่มิติใหม่ ที่ประสานความรู้ ทักษะ จิตสำนึก วัฒนธรรม และบุพพวิธี เพื่อพร้อมจะรับการตรวจสอบและประเมินผลงานจากองค์กรภายนอกด้วยวิธีการมาตรฐานสากล

สุรัช ปัญญาพฤทธิ์พงศ์ พ.บ.

ประธานกรรมการบริหารโครงการพัฒนาคุณภาพ
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ระบบ ISO 9000

เอกสารอ้างอิง

1. สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. ISO 9002 สำหรับโรงพยาบาล. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส; 2539.
2. สุรัช ปัญญาพฤทธิ์พงศ์. ISO. เอกสารประกอบคำบรรยายสารคดี 5 นาที การอบรมหลักสูตรนักรับการแพทย์และสาธารณสุขระดับสูง รุ่นที่ 15. 2542.