บทที่ 4
สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล และทบวงมหาวิทยาลัย ที่จะให้มหาวิทยาลัยของรัฐมีความอิสระ และคล่องตัวในการดำเนินงาน โดยได้ให้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่ดำเนินงานในลักษณะองค์กรอิสระ ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยขึ้นตั้งแต่ปี 2539 สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นอีกองค์กรหนึ่งซึ่งได้ถูกจัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2539 นับเป็นองค์กรที่ 4 ถัดจากการจัดตั้งสถานจัดการ และอนุรักษ์พลังงาน วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาสถาน และหอพักในกำกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ได้มีการเปลี่ยนชื่อจากศูนย์บริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มาเป็น สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2540 เป็นต้นมา โดยเป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 อาคารศรีพัฒน์ (สก) ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่ภายในอาคารศรีพัฒน์ (สก) และได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2540 เป็นต้นมา โดยมีรายละเอียดของการจัดตั้งและดำเนินการขององค์กรดังต่อไปนี้

4.1 วัตถุประสงค์

การดำเนินการของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเป้าหมายแยกได้ ดังต่อไปนี้

(1) ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไป และฉุกเฉินแบบองค์รวม โดยให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพของบริการอย่างสูงในค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

(2) เป็นศูนย์ฝึกอบรมนักศึกษาแพทย์ แพทย์ประจำบ้าน และบุคลากรอื่น ๆ ในการให้บริการแบบองค์รวม

(3) ให้ความร่วมมือทางวิชาการกับคณะแพทยศาสตร์และหน่วยงานอื่น ทั้งในด้านการเรียนการสอน การฝึกอบรม และการวิจัย

(4) เพื่อสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงาน ในคณะแพทยศาสตร์ ต่อไป

(5) เพื่อสนับสนุนวิชาการด้านการแพทย์ และวิชาการอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.2 วิสัยทัศน์

เป็นสถานบริการสุขภาพที่มีความพร้อมในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และศรัทธาของสังคม

4.3 พันธกิจ

พันธกิจ (mission) เป็นการบ่งบอกถึงเป้าหมาย หรือเจตนารมย์ในระยะยาวขององค์กร ดังนี้

(1) มีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ

(2) ให้บริการตรวจรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน

(3) สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีจิตบริการ

(4) พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

(5) พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

(6) เอื้อประโยชน์ต่อสังคม

4.4 การบริหารงาน

มหาวิทยาลัยเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ เป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหาร และผู้อำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบบริหารงาน โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการประกอบด้วยอธิการบดี หรือรองอธิการบดีที่อธิการบดีมอบหมาย หรือกรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นประธาน ร่วมกับกรรมการอีก 5 ท่าน และคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โดยมีผู้อำนวยการฯ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการอำนวยการ โดยคณะกรรมการอำนวยการนี้มีวาระการปฏิบัติหน้าที่ 2 ปี ยกเว้นผู้อำนวยการมีวาระ 4 ปี ในการบริหารงานนั้น ยึดถือระเบียบขององค์กร ซึ่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้พิจารณา เห็นชอบและออกเป็นระเบียบไว้

4.5 บุคลากร

สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 187 คน แบ่งเป็นฝ่ายบริหารจัดการจำนวน 26 คน และฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 161 คน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 : จำนวนบุคลากรในปัจจุบัน

ฝ่าย	จำนวน (คน)
บริหารจัดการ	26
ปฏิบัติการ	
- พยาบาลประจำการ	47
- แพทย์ประจำ	3
- พนักงานอื่น ๆ	111
รวมพนักงานทั้งหมด	187

ที่มา : เอกสารของสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ

4.6 การแบ่งหน่วยงานในสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ

สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ จัดตั้งขึ้นตามมติของสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรในกำกับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 4.1)

(1) ฝ่ายบริหารจัดการ แบ่งเป็น

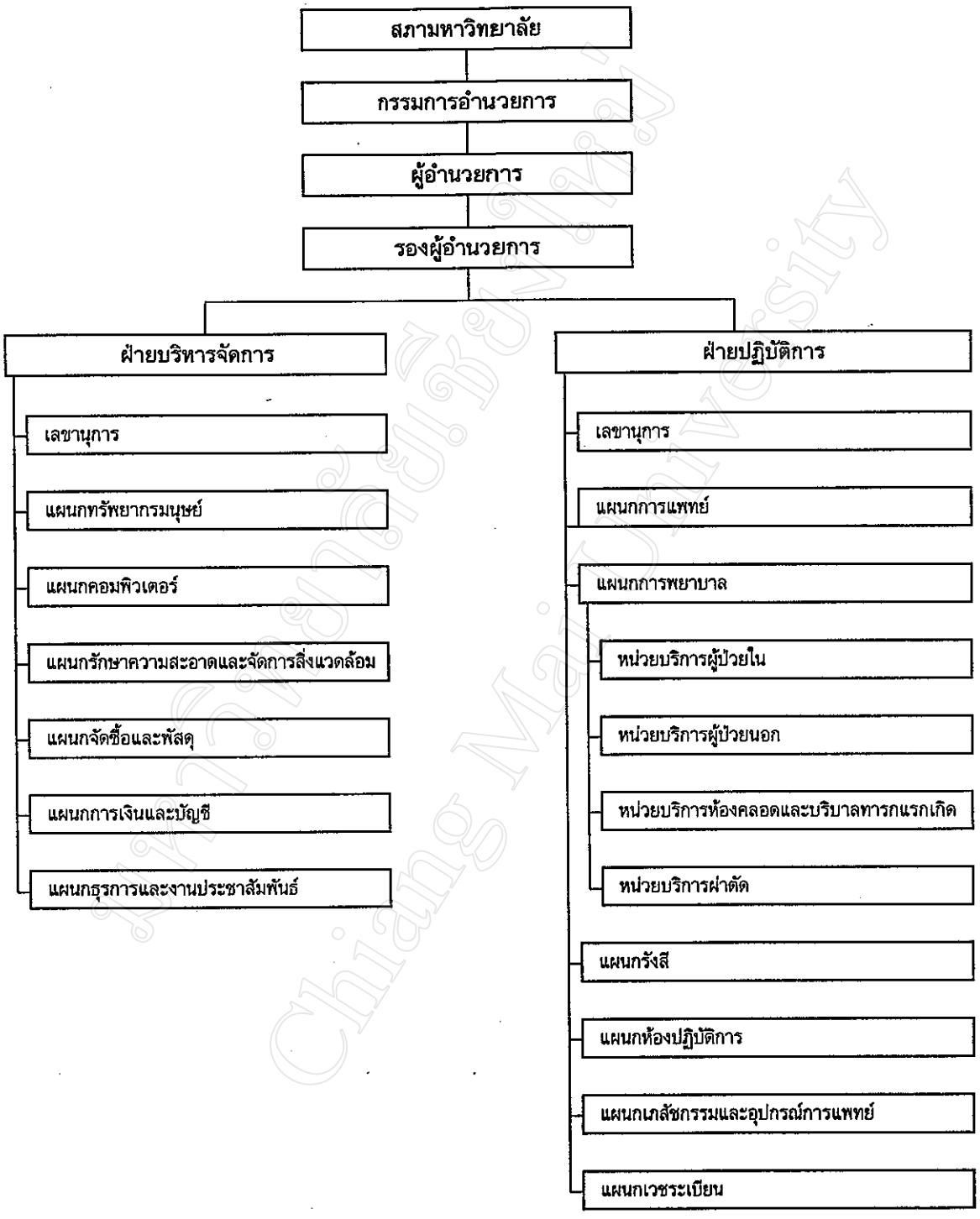
- แผนกธุรการและงานประชาสัมพันธ์
- แผนกทรัพยากรมนุษย์
- แผนกจัดซื้อและพัสดุ
- แผนกการเงินและบัญชี
- แผนกรักษาความสะอาดและจัดการสิ่งแวดล้อม
- แผนกคอมพิวเตอร์

(2) ฝ่ายปฏิบัติการ แบ่งเป็น

- แผนกการแพทย์
- แผนกการพยาบาล
- แผนกรังสี
- แผนกห้องปฏิบัติการ
- แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์
- แผนกเวชระเบียน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

แผนภูมิการบริหารงาน
สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



แผนภูมิที่ 4.1 : แผนภูมิการบริหารงาน

ที่มา : เอกสารของสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ

4.7 สถานที่ตั้ง

สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ได้รับอนุมัติให้ยืมพื้นที่บางส่วนในอาคารศรีพัฒน์ (สก) จากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีรายละเอียดการใช้พื้นที่ ดังนี้

ชั้นใต้ดิน - แผนกเวชระเบียน (ต้นแฟ้ม)
- แผนกทรัพยากรมนุษย์
- แผนกรักษาความสะอาดและจัดการสิ่งแวดล้อม
- แผนกธุรการและงานประชาสัมพันธ์
- แผนกคอมพิวเตอร์
- แผนกการพยาบาล

ชั้น 1 - แผนกเวชระเบียน (ทำบัตรผู้ป่วย)
- แผนกเภสัชกรรมและอุปกรณ์การแพทย์

ชั้น 2 - แผนกรังสี

ชั้น 4 - หน่วยบริการผ่าตัด

ชั้น 12 - หน่วยบริการห้องคลอดและบริบาลทารกแรกเกิด

ชั้น 13 - หน่วยบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย
- คลินิกอายุรกรรม
- คลินิกศัลยกรรม
- คลินิกกุมาร
- คลินิกจักษุ
- คลินิกสูติ-นรีเวช
- คลินิกหู คอ จมูก
- คลินิกกระดูกและข้อ
- แผนกห้องปฏิบัติการ
- หอผู้ป่วย ICU และ Isolated ICU

ชั้น 14 - หอผู้ป่วย

ชั้น 15 - หอผู้ป่วย

4.8 จำนวนเตียงผู้ป่วยในปัจจุบัน

สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ มีจำนวนเตียงที่ให้บริการผู้ป่วยทั้งหมดจำนวน 59 เตียง (ตารางที่ 4.2) มีจำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในปัจจุบันเฉลี่ยจำนวน 160 คนต่อวัน และจำนวนผู้ป่วยใน อัตราครองเตียงเฉลี่ยจำนวน 40 คนต่อวัน

ตารางที่ 4.2 : จำนวนเตียงผู้ป่วยในปัจจุบัน

หอผู้ป่วย	จำนวน (เตียง)
ชั้น 15	20
ชั้น 14	27
ชั้น 13	
- ห้องรวม 1 ห้อง	7
- ICU	4
- Isolated ICU	1
รวม	**59**

ที่มา : เอกสารของสถานบริการสุขภาพพิเศษฯ

4.9 การเข้าสู่เส้นทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การบริการสุขภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการทางการแพทย์ในการรักษาโรคในโรงพยาบาลนั้น ได้นำเทคโนโลยีก้าวหน้ามาใช้อย่างมาก ซึ่งแม้ว่าจะทำให้ได้ผลดียิ่งขึ้น แต่ได้สร้างความสลับซับซ้อนของบริการก่อให้เกิดช่องว่างและความขัดแย้งในความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ บุคลากร และโรงพยาบาล กับผู้ป่วยและญาติ คุณภาพของบริการจึงเป็นปัจจัยหลักประการหนึ่งในสาเหตุของปัญหา และในความแตกต่างของความเห็น ความสลับซับซ้อนของบริการทำให้การวินิจฉัยคุณภาพของบริการมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณามาก การพิจารณาคุณภาพของโรงพยาบาลเป็นทั้งศาสตร์ และศิลป์ คุณภาพโรงพยาบาลในด้านการบริหารจัดการและบริการทางวิชาชีพนั้น สามารถมีมาตรฐานและเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งวัดได้ด้วยอาศัยการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ทำการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมบนฐานของข้อมูล และความรู้ที่ทันสมัย การชักจูง พัฒนา และกำกับดูแลรักษาคุณภาพ จึงต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์และทักษะที่มีลักษณะขึ้นกับเจตคติ ค่านิยม และวัฒนธรรมของบุคคลและองค์กร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีมาตรการที่จัดขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ผลงานการตรวจสอบ ประกันและรับรองคุณภาพ

การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลนั้น เป็นกระบวนการที่มีหลายขั้นตอนต่อเนื่องกัน ตั้งแต่การพัฒนากิจการและระบบบริการภายในโรงพยาบาลเอง การวางเกณฑ์และเป้าประสงค์ของกิจการรวมและงานย่อยต่าง ๆ ตลอดจนมาตฐานที่มุ่งให้เกิด เสริมด้วยการรับรองคุณภาพด้วยการประเมินจากภายนอก อันจะเป็นเครื่องกระตุ้นส่งเสริมให้มีการพัฒนาภายในโรงพยาบาลให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป จุดมุ่งหมายหลักจึงเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ กระบวนการพัฒนาคุณภาพภายในโรงพยาบาลจึงเป็นหัวใจสำคัญของเรื่องนี้ (ดูภาคผนวก ก - ฉ ประกอบ)

ปัจจุบัน สถานบริการสุขภาพพิเศษฯ ได้ดำเนินการสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

(1) ให้ความรู้ และสร้างจิตสำนึกต่อการประกันคุณภาพ ให้แก่พนักงานของสถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(2) ดำเนินการโครงการ 5 ส. ทั่วทั้งองค์กร อันเป็นพื้นฐานของการทำมาตรฐานการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ

(3) จัดอบรม เรื่อง "พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ" (Excellent Service Behavior : ESB) แก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร

(4) ให้ความรู้ในด้านเทคนิคการระดมสมอง เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำในระดับหัวหน้า และเพื่อให้บุคลากรระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และกำหนดแนวปฏิบัติในการทำงาน

(5) ดำเนินการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลต่าง ๆ อาทิ มาตรฐานการให้บริการส่วนหน้า การรับผู้ป่วยใหม่ การจำหน่ายผู้ป่วย มาตรฐานการให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ การสวนคาสายปัสสาวะ ฯลฯ เป็นต้น

(6) จัดทำระบบการบันทึกรายงานปัญหาในการให้บริการ และการปฏิบัติการพยาบาล