

QUALITY STRATEGICS OF
Dr SAIFUL ANWAR GENERAL HOSPITAL
TO ACHIEVE WORLD CLASS HOSPITAL

Dr dr Basuki Bambang Purnomo, SpU

Director

Dr Saiful Anwar General Hospital

Malang, East Java Province

Republic of Indonesia

ABSTRACT

Key word: Quality Strategic, World Class Hospital.

As a general hospital owned by East Java Province Government, Dr. Saiful Anwar General Hospital (DSAGH) also has a role as a teaching hospital. Because of its complex duties and functions, therefore some strategic has been done in order to make this hospital becomes an international class hospital, such as: (A) Quality organizations formation such as ISO Team Formation and Quality Surveillance Team; (B) Risk Management System includes Medical Audit, Minimum of Service Standard, and also Patients' Safety Program; (C) joint the General Hospital accreditation in order measure this general hospital processes whether comply the standard or not; (D) joint the teaching hospital accreditation in order to achieve the competency based on the medical profession standard. Hope it has better service's ability than non-teaching hospital; (E) Skill test for educational participant who want to do job training at Dr. Saiful Anwar General Hospital (DSAGH).

Other strategy that has been done is Customer Intimacy Strategy, such as: (A) Citizen's Charter, a service contract between DSAGH with society as service users(B) interactive dialogue between Dr Saiful Anwar General with society through television or radio.

Going to be world class hospital in 2004, Dr Saiful Anwar General Hospital has prepared itself such as make strategy program for 2011 – 2014 which contains strategies which will be done to achieve this hospital goal.

ICQCC 2011-Yokohama

Dr. SAIFUL ANWAR 総合病院における世界水準に達するための品質戦略

Dr dr Basuki Bambang Purnomo, SpU

Director

Dr Saiful Anwar General Hospital

Malang, East Java Province

Republic of Indonesia

発表要旨

キーワード： 品質戦略、世界的水準の病院

東ジャワ州政府が所有する総合病院であるDr. Saiful Anwar総合病院 (DSAGH) は教育研究病院の役割も果たしている。そのための複雑な責務と機能を有していることから、本病院を国際的な病院にするため、例えば、(A) ISOチーム、品質査察チームなど、品質関連組織の編成、(B) 医療監査、最低限のサービス基準そして患者の安全プログラムを含むリスク管理システム、(C) 本総合病院のプロセスが基準を満たしているか否かを評価するため総合病院の認定への参加、(D) 医業基準に基づいて能力を取得するため教育研究病院の認定への参加。(非教育研究病院にはない優れたサービスの能力を有していると思う。) (E) Dr. Saiful総合病院 (DSAGH) で職業訓練を受けることを希望する参加者を対象にした技能試験、などの方策を実施してきた。

その他に実施した方策には、例えば (A) 市民憲章、DSAGH とサービスのユーザーである地域とのサービス契約、(B) テレビやラジオを通じたDr Saiful Anwar総合病院と地域との双方向の対話、など顧客に密着した方策がある。

2004年、Dr. Saiful Anwar総合病院は世界水準の病院になることを目指した。そして、この目標を達成するため実施する方策を盛り込んだ2011年から2014年に向けた方策計画を策定するなど準備を整えてきた。