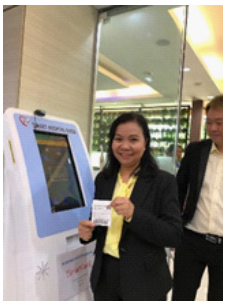
โรงพยาบาลในฝัน Smart Hospital

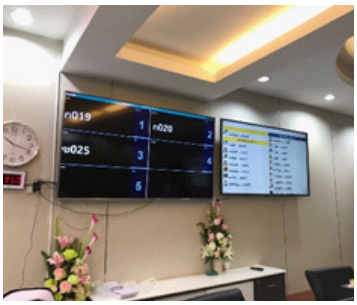
โดย โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

จากโรงพยาบาลที่ขาดศรัทธาและความเชื่อมั่นในการให้บริการประชาชน ทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลมีจำนวนน้อยลง อัตราการครองเตียงไม่ถึง 100 % ส่งผลให้โรงพยาบาลเกิดภาวะหนี้สินเป็นจำนวนมาก และยังส่งผลกระทบต่อประชาชนในการเดินทางไปรักษาที่โรงพยาบาลนอกเขตบริการ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายทั้งค่ารักษาและค่าเดินทางเป็นจำนวนมาก ด้วยแนวคิดของคณะกรรมการบริหารชุดใหม่นำโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่ต้องการแก้ปัญหาให้โรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการและเรียกศรัทธาจากประชาชนกลับคืนมานั้น โดยการระดมทุนร่วมกับชุมชน เพื่อทำการปรับปรุง พัฒนาโรงพยาบาลด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ กับการคิดนอกกรอบในการพัฒนาโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ให้สามารถรองรับผู้ป่วยได้ 60 เตียง โดยเน้นความสวยงาม สะอาด โล่ง โปร่งสบาย ไม่แออัด อีกทั้งยังลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ เทียบเคียงโรงพยาบาลเอกชนและแตกต่างจากโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป เพื่อให้ผู้มารับบริการพึงพอใจการให้บริการโดยเสียค่าใช้จ่ายตามสิทธิของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นมากกว่าโรงพยาบาลในฝันที่พัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Organize)

ขั้นตอนการดำเนินการและการระดมทุน

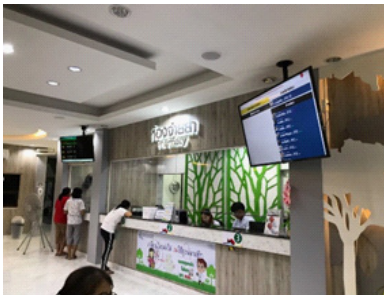
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีแนวคิดในการเริ่มระดมทุนจากประชาชนในพื้นที่ องค์กรส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการในอำเภอด่านมะขามเตี้ย และผู้มีจิตศรัทธาทั่วไป ด้วยการทอดผ้าป่าและวิธีการบอกต่อไปยังผู้มีจิตศรัทธา บริษัทห้างร้านต่าง ๆ หลังจากนั้นเริ่มดำเนินการปรับภูมิทัศน์หน้าโรงพยาบาล เป็นอันดับแรก ซึ่งทำให้ประชาชนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของโรงพยาบาลที่เกิดขึ้น และเริ่มมีความศรัทธามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นและให้ความไว้วางใจ และนำระบบเทคโนโลยีมาพัฒนาการให้บริการเพื่อยกระดับการให้บริการโรงพยาบาลชุมชนเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชน โดยพัฒนาการบริการจากปรับปรุงองค์กรทั้งด้านระบบการให้บริการ อาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ และปรับเปลี่ยนการบริหารโรงพยาบาลในแนวใหม่ในรูปแบบของ Smart Hospital โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เช่น การรับคิวตรวจด้วยโปรแกรม IQUE การนำตู้ KIOSK มาช่วยในการลงทะเบียนการตรวจรักษาด้วยตนเอง การใช้บัตรประชาชนสแกนที่เครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น รวมถึงยกเลิกการใช้เวชระเบียนผู้ป่วยนอกให้เป็น Paperless ปรับปรุงอาคารและภูมิทัศน์ให้สวยงาม และมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความพร้อมด้านเทคโนโลยี และผลจากการพัฒนาทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขจะได้นำต้นแบบของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยไปขยายผล กำหนดเป็นนโยบายและตัวชี้วัด Digital transformation ของเขตสุขภาพ รวมทั้งในอนาคตจะมีการพัฒนารูปแบบ Smart Hospital สู่ Digital Hospital ต่อไป โดยความสำเร็จที่เกิดขึ้นในครั้งนี้เกิดจากผู้บริหารกล้าเปลี่ยนแปลง บุคลากรให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม และมีความสุขกับงานที่ทำ





องค์กรแห่งความสุข

ด้วยโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยเป็นโรงพยาบาล 30 เตียง มีพยาบาล 32 คน หลังการพัฒนาโรงพยาบาลสามารถเปิดรองรับผู้ป่วยได้ 60 เตียง และขยายอาคารผู้ป่วยนอกเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการ ทำให้บุคลากรทั้งโรงพยาบาลมีภาระงานที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะภาระงานของพยาบาลที่เพิ่มขึ้นอีกเท่าตัว แต่ด้วยการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทำให้มีรายรับที่เพิ่มขึ้น มีการจ้างพยาบาลประจำเพิ่มขึ้นอีก 4 คนและสนับสนุนให้มีพยาบาล Part time เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของพยาบาลในกะ ตลอดจนยังมีห้อง Fitness พร้อมอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้โดยไม่คิดค่าบริการ นอกจากนั้นยังปรับปรุงห้องทำงานของทุกหน่วยงาน เช่น ห้องพักพนักงานขับรถ ห้องพักเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายกลาง ห้องพักพยาบาล และห้องพักแพทย์ ให้มีความน่าอยู่น่าทำงานเพื่อให้ทำงานอย่างมีความสุข มีโครงการอาหารกลางวันราคาถูกมื้อละ 20 บาท (กับข้าว 2 อย่าง) สำหรับเจ้าหน้าที่ และยังสนับสนุนให้มีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการบริการดีขึ้น จนเป็นองค์กรแห่งความสุข (Happy Organize)



จากผลการดำเนินงาน ปี พ.ศ.2561 การพัฒนาโรงพยาบาลโดยใช้แนวคิดนอกกรอบมาพัฒนาโรงพยาบาลให้สวยงาม ทั้งสิ่งแวดล้อม อาคารผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ซึ่งโอ่โถงไม่แออัด ผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาโรงพยาบาลทำให้ระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการลดน้อยลง ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางไกลไปรักษาที่โรงพยาบาลนอกพื้นที่หรือโรงพยาบาลเอกชนบุคลากรทำงานได้สะดวกไม่ซ้ำซ้อน บรรยากาศการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมการบริการดี ในปีพ.ศ.2561 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมารับบริการมากขึ้นตามลำดับ จะเห็นได้จากยอดผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก (เฉลี่ยต่อวัน) เพิ่มมากขึ้นและอัตราครองเตียงที่เพิ่มขึ้นร้อยละ 45 ส่งผลให้โรงพยาบาลมีรายรับเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

แหล่งศึกษาเรียนรู้ เพื่อการขยายผล

จากการพัฒนาโรงพยาบาลตั้งแต่ เดือน กันยายน 2560 ถึงปัจจุบัน ด้วยแนวคิดนอกกรอบและสามารถแก้ไขปัญหาวิกฤติทางการเงินตลอดจนได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ทำให้โรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลในฝัน Smart Hospital สิ่งสำคัญที่ได้ คือ ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจ มาใช้บริการมากขึ้น บุคลากรในโรงพยาบาลก็มีความสุข ทำให้เป็นต้นแบบในการพัฒนา และเป็นที่ศึกษาดูงานของโรงพยาบาลในจังหวัดกาญจนบุรีและโรงพยาบาลอื่น ๆ ในกระทรวงสาธารณสุข ตลอดจนสื่อต่าง ๆ ได้ให้ความสนใจนำไปเผยแพร่เพื่อเป็นกำลังใจและเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป