



Title :	'จิตอาสา' กับ 'การบริการ' เทคโนโลยี 'บ้านแพ้ว' ทำลูกค้าติดใจ
Subject Heading 1 :	
Subject Heading 2 :	
Source :	มติชน หน้า 21
Date :	วันพฤหัสบดีที่ 14 มิถุนายน 2555

'จิตอาสา' กับ 'การบริการ'

เทคโนโลยี 'บ้านแพ้ว' ทำลูกค้าติดใจ



หัวใจสีแดงแทนคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ



ตึกผู้ป่วยนอกใกล้กับศูนย์ฉุกเฉิน

สำหรับคนที่มีปัญหาเรื่องตา โดยเฉพาะผ่าตัดต้อ โรงพยาบาลแห่งแรกๆ ที่จะนึกถึงคือ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

เพราะนอกจากมีทีมแพทย์ฝีมือดี เครื่องมือเครื่องไม้ทันสมัยครบถ้วน ยังค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก ทำให้ผู้คนที่หลังโหลเข้ามาใช้บริการกันมากมายไม่เพียงคนในจังหวัด รอบบริเวณลพ ยังมียุโรปไม่น้อยที่เดินทางมาไกลบางรายนั่งรถไฟจากนครศรีธรรมราชเพื่อมารับรักษา

คุณภาพของงานเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ เหนือกว่านั้นคือ "การให้บริการ" ด้วยความมีจิตอาสาของบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาล ที่ไม่เพียงดูแลผู้ป่วยทุกคนราวกับญาติมิตร แพทย์ทุกเสาร์อาทิตย์ยังมีทีมหมอผ่าตัดตา นำโดย หมอพรเทพ พงศ์ทวีกร ผู้จัดการศูนย์ฉุกเฉินและต่อกระดูกเดินทางลงพื้นที่ไปให้บริการแก่ผู้ด้อยโอกาสในถิ่นทุรกันดารตามพระราชปณิธานของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี



นพ.สุรพงษ์ บุญประเสริฐ

นพ.สุรพงษ์ บุญประเสริฐ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) เล่าว่า "ตึกผ่าตัดต้อหลังพระราชทานสวาทสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ 'ตึกยา' (ตึกสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ 90 พรรษา) นั้นสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ ทรงตั้งให้ด้วยพระองค์เองเมื่อครั้งที่ทรงเจริญพระชนมายุ 90 พรรษา"

โรงพยาบาลบ้านแพ้วเมื่อก่อนเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กเป็นตึกชั้นเดียวสองชั้น คับแคบ ฉะนั้นในปี 2530 นพ.วิทิต อรรถเวชกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลในตอนนั้นจึงศึกษาปัญหาแล้ว



แผนกโตเทียมรองรับผู้ป่วยโรคไตมากเป็นอันดับ 2 ของเอเชีย

ระดมความคิดเห็นจากทุกคน ตั้งแต่เจ้าคณะอำเภอไปจนถึงคนในชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามาร่วมรับรู้ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วม เกิดเป็น "โรงพยาบาลกึ่งรัฐกึ่งเอกชน"

"ตอนนั้นสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ พระชนมายุ 90 พรรษา นอกจากประชาชนเคารพเทิดทูนท่านมากแล้ว พระองค์ยังเป็นแรงบันดาลใจของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ทรงอุปถัมภ์แควดวงสาธารณสุข ทรงมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยตลอด ทางโรงพยาบาลจึงขอพระราชทานนามเป็นชื่อตึกที่สร้างใหม่ พร้อมพระปรมาภิไธย"

พอ.สุรพงษ์บอก และว่า ตึกผ่าตัด คือ ตึกยา 1 และตึกยา 2 ใช้งบประมาณในการจัดสร้างถึง 50-60 ล้านบาท เมื่อครั้งที่สร้างตึกยา 1 ยังไม่มั่นใจว่าจะระดมทุนได้มากขนาดนี้ แต่ด้วยพระบารมีทำให้ตึกยา 1 แล้วเสร็จจนได้ เช่นเดียวกับ ตึกยา 2 ที่เพิ่งสร้างเมื่อ 3 ปีก่อน

ส่วนพระราชทานสวาทสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ เพิ่งจัดสร้างเสร็จเมื่อปีที่แล้ว โดยสำนักช่างสิบหมู่ กรมศิลปากร เพื่อเป็นการถวายพระ

เกียรติแด่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี รวมทั้งเป็นการสร้างสำนึกของการมีจิตอาสา สืบสานพระราชปณิธานของพระองค์

ในวันศุกร์ที่ 15 มิถุนายนนี้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จะเสด็จไปทรงเป็นประธานในการเปิดพระราชานุสาวรีย์ ในตอนบ่าย พร้อมกันนี้ทรงเปิดหน่วยโตเทียม ซึ่งแต่เดิมมีเครื่องโตเทียมอยู่ 15 เครื่อง ตอนนี้นำบริจาคเพิ่มอีก 15 เครื่อง รวมทั้งเปิดหอผู้ป่วยหนัก (ไอซียู) อีก 10 เตียงเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกวัน

ทั้งหมดล้วนมาจากเงินบริจาคทั้งสิ้น และด้วยน้ำพักน้ำแรงของบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่เลี้ยงตัวเองมานานถึง 13 ปีแล้ว!

ทางด้าน วรวิมล บุญเพ็ญ ที่ปรึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว อธิบายเพิ่มเติมว่า ระบบการบริหารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว นอกจากจะเปิดให้ประชาชนทุกคนได้ร่วมเป็นเจ้าของโรงพยาบาลแล้วที่สำคัญคือ การยึดหลักที่ว่า "ยังให้อยู่ได้"

"เรามีหน่วย 'โฮมเฮลธ์แคร์' (Home Health Care) โดยมีทีมแพทย์/พยาบาลเวียนกันเดินทางไปดูแลผู้ป่วยเรื้อรังถึงบ้าน ไปอาบน้ำ ตัดผม ฯลฯ ให้กับผู้ป่วย ไปทำให้อาหาร ลูกก็พอใจ เป็นการผูกใจผู้ป่วย

ฉะนั้นแม้ว่าคนไข้ที่มาใช้บริการการรักษาที่จะต้องรอคิวนานสักหน่อย แต่ทุกคนก็ยังยอมที่จะรอคิวเพื่อที่จะได้รักษาที่นี่ ส่วนคนในพื้นที่ส่วนใหญ่จะไปใช้บริการโรงพยาบาลสาขา ซึ่งปัจจุบันมีถึง 9 แห่ง เช่น ที่ในตัวอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แม่กลอง อำเภอดำเนินสะดวก มหาชัย ศูนย์ราชการ สาขาพร้อมมิตร ศูนย์โตเวงเวียงใหญ่ ศูนย์ธนบุรี-โรงพยาบาลบันเกล้า ซึ่งแต่ละแห่งที่เราไปเปิดสาขาล้วนมาจากการร้องขอด้วยกันทั้งสิ้น

ปัจจุบันโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีผู้ป่วยโรคไตอยู่ในความดูแลมากเป็นอันดับ 2 ของเอเชีย เพราะทุกวันนี้การรักษาผู้ป่วยไตนั้น นอกจากวิธีล้างไตแล้ว เรายังมีการล้างไตผ่านทางช่องท้อง ที่นี้จึงมีโรงพยาบาลอื่นมาดูงานที่แผนกโตเทียมด้วย"

ถามว่าเมื่อมีผู้ป่วยเข้ารับบริการมากขนาดนี้ จำนวนแพทย์พยาบาลที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

วรวิมล อธิบายว่า ในแต่ละศูนย์จะมีแพทย์ประจำการแห่งละ 1 คน นอกจากนี้ยังให้ทุนสำหรับว่าที่แพทย์/พยาบาล ไปศึกษาต่อ เพื่อกลับมาทำหน้าที่ที่โรงพยาบาลแห่งนี้ โดยเน้นให้ทุนกับคนในพื้นที่ นอกจากเป็นการส่งเสริมเด็กในพื้นที่ได้เรียนต่อแล้ว เมื่อสำเร็จการศึกษากลับมาทำงานที่นี้การดูแลย่อมต่างจากการรับบุคลากรจากที่อื่น เพราะจะดูแลเสมือนญาติพี่น้อง

นี่แหละเคล็ดลับผูกใจลูกค้า!

พนิดา สงวนเสรีวานิช



พระราชานุสาวรีย์ด้านหน้าตึกผ่าตัด



ชาวบ้านส่วนหนึ่งยังคงเดิน



Title :	'จิตอาสา' กับ 'การบริการ' แทคติก 'บ้านแพ้ว' ทำลูกค้าติดใจ
Subject Heading 1 :	
Subject Heading 2 :	
Source :	มติชน หน้า 21
Date :	วันพฤหัสบดีที่ 14 มิถุนายน 2555

'จิตอาสา' กับ 'การบริการ'

แทคติก 'บ้านแพ้ว' ทำลูกค้าติดใจ



การให้บริการ ตึกผู้ป่วยนอกใกล้กับศูนย์ฯ



แผนกโศกโศกผู้ป่วยโรคไตมากเป็นอันดับ 2 ของเอเชีย

ระดมความคิดจากทุกคน ตั้งแต่เจ้าคณะอำเภอไปจนถึงคนในชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามาช่วยกันรู้ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วม เกิดเป็น "โรงพยาบาลกึ่งรัฐกึ่งเอกชน"

"ตอนนั้นสมเด็จพระเจริญพระชนมายุ 90 พรรษา นอกจากประชาชนเคารพเทิดทูนท่านมากแล้ว พระองค์ยังเป็นแรงบันดาลใจของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว ทรงอุปถัมภ์แควดวงสาธารณสุข ทรงมีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยตลอด ทางโรงพยาบาลจึงขอพระราชทานนามเป็นชื่อตึกที่สร้างใหม่ พร้อมพระปรมาภิไธย"

ผอ.สุรพงษ์บอก และว่า ตึกแฝด คือ ตึกยา 1 และตึกยา 2 ใช้งบประมาณในการจัดสร้างถึง 50-60 ล้านบาท เมื่อครั้งที่สร้างตึกยา 1 ยังไม่มั่นใจว่าจะระดมทุนได้มากขนาดนี้ แต่ด้วยพระบารมีทำให้ตึกยา 1 แล้วเสร็จจนได้ เช่นเดียวกับ ตึกยา 2 ที่เพิ่งสร้างเมื่อ 3 ปีก่อน ส่วนพระราชานุสาวรีย์สมเด็จพระเจริญนั้นเพิ่งจัดสร้างเสร็จเมื่อปีที่แล้ว โดยสำนักช่างสิบหมู่ กรมศิลปากร เพื่อเป็นการถวายพระ

เกียรติแด่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี รวมทั้งเป็นการสร้างสำนึกของการมีจิตอาสา สืบสานพระราชปณิธานของพระองค์

ในวันศุกร์ที่ 15 มิถุนายนนี้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จะเสด็จไปทรงเป็นประธานในการเปิดพระราชานุสาวรีย์ ในตอนบ่าย พร้อมกันนี้ทรงเปิดหน่วยไตเทียม ซึ่งแต่เดิมมีเครื่องไตเทียมอยู่ 15 เครื่อง ตอนนี้ได้รับบริจาคเพิ่มอีก 15 เครื่อง รวมทั้งเปิดหอผู้ป่วยหนัก (ไอซียู) อีก 10 เตียงเพื่อรองรับผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทุกวัน

ทั้งหมดล้วนมาจากเงินบริจาคทั้งสิ้น และด้วยน้ำพักน้ำแรงของบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่เลี้ยงตัวเองมานานถึง 13 ปีแล้ว!

ทางด้าน วรุฒิ บุญเพ็ญ ที่ปรึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว อธิบายเพิ่มเติมว่า ระบบการบริหารของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว นอกจากจะเปิดให้ประชาชนทุกคนได้ร่วมเป็นเจ้าของโรงพยาบาลแล้วที่สำคัญคือ การยึดหลักที่ว่า "ยิ่งให้ยิ่งได้"

"เรามีหน่วย 'โฮมเฮลท์แคร์' (Home Health Care) โดยมีทีมแพทย์/พยาบาลเวียนกันเดินทางไปดูแลผู้ป่วยเรื้อรังถึงบ้าน ไปอาบน้ำ ตัดผม ฯลฯ ให้กับผู้ป่วย ไปทำให้แม่ ลูกก็พอใจ เป็นการผูกใจผู้ป่วย

ฉะนั้นแม้ว่าคนไข้ที่มาใช้บริการการรักษาที่นี้จะต้องรอคิวนานสักหน่อย แต่ทุกคนก็ยังยอมที่จะรอคิวเพื่อที่จะได้รักษาที่นี้ ส่วนคนในพื้นที่ส่วนใหญ่จะไปใช้บริการโรงพยาบาลสาขา ซึ่งปัจจุบันมีถึง 9 แห่ง เช่น ที่ในตัวอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่แมกลอง อำเภอดำเนินสะดวก มหาชัย ศูนย์ราชการ สาขาพร้อมมิตร ศูนย์ไต-วงเวียนใหญ่ ศูนย์ธนบุรี-โรงพยาบาลสินเกล้า ซึ่งแต่ละแห่งที่เราไปเปิดสาขาล้วนมาจากการร้องขอด้วยกันทั้งสิ้น

ปัจจุบันโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีผู้ป่วยโรคไตอยู่ในความดูแลมากเป็นอันดับ 2 ของเอเชีย เพราะทุกวันนี้การรักษาผู้ป่วยไตนั้น นอกจากวิธีการล้างไตแล้ว เรายังมีการล้างไตผ่านทางช่องท้อง ที่นี้จึงมีโรงพยาบาลอื่นมาดูงานที่แผนกไตเทียมด้วย"

ถามว่าเมื่อมีผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการมากขนาดนี้ จำนวนแพทย์พยาบาลที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

วรุฒิ อธิบายว่า ในแต่ละวันจะมีแพทย์ประจำการแห่งละ 1 คน นอกจากนี้ยังให้ทุนสำหรับว่าที่แพทย์พยาบาล ไปศึกษาต่อ เพื่อกลับมาทำหน้าที่ที่โรงพยาบาลแห่งนี้ โดยเน้นให้ทุนกับคนในพื้นที่ นอกจากเป็นการส่งเสริมเด็กในพื้นที่ได้เรียนต่อแล้ว เมื่อสำเร็จการศึกษากลับมาทำงานที่นี้การดูแลย่อมต่างจากการรับบุคลากรจากที่อื่น เพราะจะดูแลเสมือนญาติพี่น้อง

นี่แหละเคล็ดลับผูกใจลูกค้า!

พนิดา สงวนเสรีวานิช



พระราชานุสาวรีย์ด้านหน้าตึกแฝด



ชาวบ้านส่วนหนึ่งยังคงเดินทางโดยเรือโดยสารมาหาหมอ