

## โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ปักธงเป็น 1 ในท็อป 100 โรงพยาบาลที่ดีที่สุดในโลก จากการจัดอันดับของ Newsweek ภายในปี 2572 พร้อมสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน

ภญ. อาทิตร์ จารุกิจพิพัฒน์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวว่า ปี 2566 เป็นอีกหนึ่งปีที่น่าประทับใจของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ โดยโรงพยาบาลฯ ได้รับความผู้ป่วยให้กลับบ้านอย่างปลอดภัยกว่า 1 ล้านคน ซึ่งแบ่งเป็นผู้ป่วยไทยและ expat เป็นจำนวนกว่า 660,000 ครั้ง และ ผู้ป่วยต่างชาติ เป็นจำนวน 351,000 ครั้ง จากกว่า 190 ประเทศทั่วโลก โดย 97% ของผู้ที่มารับการบริบาลทั้งหมดกลับมาหาเรา แสดงถึงความเชื่อมั่นในการรักษา ด้วยมาตรฐานความปลอดภัยสูงสุด

อย่างไรก็ดี เราตระหนักดีถึงความท้าทายในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของระบบการดูแลสุขภาพที่กำลังจะมาถึง ทำให้เราไม่สามารถหยุดนิ่ง และพอใจกับความสำเร็จที่ผ่านมาได้ ไม่ว่าจะเป็น ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีทางการแพทย์ โมเดลการดูแลสุขภาพ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี รวมถึงสุขภาพดิจิทัล การแพทย์ทางไกล และปัญญาประดิษฐ์ที่เราต้องนำมาปรับเปลี่ยนใช้ในโรงพยาบาล ซึ่งไม่ใช่แค่เพื่อรักษาความเป็นเบอร์หนึ่งเท่านั้น แต่เพื่อใช้โอกาสการเปลี่ยนแปลง และ disruption ที่จะมาถึง สร้างประโยชน์กับผู้ป่วยและพนักงานของเรา โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์จึงได้วางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจปี 2567 ให้เป็น Year of Transformation โดยมุ่งเน้นพัฒนา 5 เสาหลัก ได้แก่

- 1) Clinical Transformation, 2) Safety and Quality Transformation, 3) Operation Process Transformation,
- 4) Service Excellence Transformation, 5) People Transformation

รศ.นพ. ทวีสิน ดันประยูร ประธานปฏิบัติการด้านการแพทย์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวว่า ในการทำให้เกิด Clinical transformation นอกจากการรักษาแบบครบวงจรในแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลแล้ว เรายังจัดให้มีศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์โดยรวมรวมนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีประโยชน์กับผู้ป่วยและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมาร่วมกันให้การบริบาล โดยในปีนี้มีศูนย์ความเป็นเลิศทางการแพทย์ (Centers of Excellence) 8 ศูนย์ ได้แก่ สถาบันโรคหัวใจ สถาบันกระดูกสันหลัง ศูนย์มะเร็งรังสีรักษา ศูนย์โรคระบบประสาท ศูนย์ทางเดินอาหารและตับ ศูนย์จักษุ ศูนย์ไตเทียม และศูนย์ทางเดินปัสสาวะ ขณะที่ศูนย์การรักษารักษาอื่น ๆ ยังคงให้การบริบาลด้วยคุณภาพมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานของบำรุงราษฎร์ทุกประการ และเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น เราได้นำระบบธรรมาภิบาลทางการแพทย์มาใช้ในโรงพยาบาล คือทำให้เกิดธรรมาภิบาลกับผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุดด้วยนวัตกรรมและความรู้ที่ทันสมัยที่สุดในปัจจุบัน และให้เกิดธรรมาภิบาลกับแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ให้ได้รับความสะดวกสบายในการมาปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

นอกจากนี้เรายังได้สร้างระบบการถ่ายทอดความรู้ในองค์กรในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสั่งสมมากกว่า 43 ปีให้กับแพทย์และบุคลากรจากรุ่นใหญ่สู่รุ่นใหม่ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยของเราเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย และอยู่ในขอบเขตของจริยธรรมและมาตรฐานทางการแพทย์ที่ดีที่สุด เพื่อให้องค์กรของเราเป็นองค์กรทางการแพทย์ที่น่าเชื่อถือที่สุดสำหรับผู้ป่วยชาวไทยและชาวต่างประเทศ

นพ.รจนาพงศ์ สุขบท รองประธานอาวุโสปฏิบัติการด้านการแพทย์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวเสริมว่า การแพทย์นับเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานธุรกิจโรงพยาบาลและสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้รับบริการ โดยเราจะสร้าง patient engagement การมีส่วนร่วมกับผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง patient centric ในทุกสิ่งที่เราทำ ควบคู่ไปกับการนำ Innovation มาใช้เสริมประสิทธิภาพในการรักษาและสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนในองค์กร (sustainable growth) ผ่านการบ่มเพาะวัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญ และการ empower พยาบาล เภสัชกร และบุคลากรสหสาขาวิชาชีพ ให้ได้ใช้ความรู้ความชำนาญการในแต่ละสาขาอาชีพได้อย่างเต็มศักยภาพ และทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อผลลัพธ์การรักษาที่ดีที่สุดสำหรับผู้ป่วย ทั้งหมดนี้คือวัฒนธรรมที่เราจะสร้างให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำทางการแพทย์ในศตวรรษที่ 22 ต่อไป

นพ.นิพนธ์ กุหลาบขาว รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารสายงานปฏิบัติการ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวว่า ในเรื่อง Operation Transformation โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ได้มีการนำระบบ Digital Healthcare มาใช้ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และให้ผลลัพธ์ในการรักษาที่ดีที่สุดสำหรับผู้ป่วย เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างปลอดภัย ถูกต้อง และรวดเร็ว และมุ่งเน้นในการดูแลผู้ป่วยอย่างครบวงจร และไร้รอยต่อ โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาล ในช่วงเวลาที่ผู้ป่วยรับการรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล และรวมถึงหลังจากที่เสร็จสิ้นการรักษาไปแล้ว โดยระบบ Digital Healthcare ที่เราใช้อยู่นี้ จะมีการ update ระบบให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่ตลอด เช่น ระบบจัดเก็บเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์แบบ EMR (Electronic Medical Record) เพื่อช่วยให้ทีมแพทย์เฉพาะทางของเรา และทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ เช่น พยาบาล เภสัช นักรังสีเทคนิค นักกายภาพ เป็นต้น ได้สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและแผนการรักษาของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และเป็นระบบ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้ป่วย และยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกองค์กรของเราอีกด้วย นอกจากนี้ เรามี Bumrungrad Application ที่ใช้ในการสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย โดยมีด้วยกันหลายภาษาหลักตามกลุ่มผู้ป่วยของเรา ทั้งไทย อังกฤษ อารบิค พม่า จีน ญี่ปุ่น โดยเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการ Transform Operation นี้จะมุ่งเน้นในเรื่องของการเพิ่ม operation efficiency ซึ่ง focus อยู่ 4 ข้อหลัก ๆ โดยยึดหลักของ F A S T; Friendly use, Accuracy, Safety – patient, Timeliness

ในขณะเดียวกัน เมื่อเราได้มีการ Transform operation process ที่ดีแล้ว ทางโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์เอง ก็ได้มีพัฒนาในเรื่องของ การให้บริการให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ในการดูแลสุขภาพที่เหนือความ

คาดหมายแก่ผู้ป่วยและครอบครัว โดยทางเราได้มีการนำเครื่องมือที่ชื่อว่า วิธีแห่งบำรุงราษฎร์ (Bumrungrad Way) มาใช้เป็นแนวปฏิบัติของบุคลากรในการบริหารผู้ป่วยของทุกแผนก ทุก patient touch point ซึ่งเป็นแบบฉบับของบำรุงราษฎร์เอง และทางเราได้มีการปรับให้สอดคล้อง ตามยุคสมัย ตามขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ที่แตกต่างกันในผู้ป่วยแต่ละคน เพราะผู้ป่วยของเราเดินทางมาจากทั่วทุกมุมโลก และต้องการการดูแลแบบ personalized ซึ่ง Bumrungrad Way นี้เป็นแนวปฏิบัติที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง นำไปสู่การให้บริบาลด้วยความเท่าเทียม และเอื้ออาทร นอกจากนั้น เรายังได้เสาะหาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยี AI เข้ามาปรับใช้เพื่อยกระดับการบริหารของเราให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้ผู้ป่วยของเราเกิดความประทับใจ และส่งผลต่อเรื่องราวดี ๆ ไปยังบุคคลรอบตัว โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ นับเป็นการสร้างความเชื่อมั่นที่ดีที่สุดในของ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

ผศ. อาทิตร์ จารุกิจพิพัฒน์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ กล่าวว่า เรื่องของ People Transformation เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดเรื่องหนึ่ง ตลอดระยะเวลากว่า 43 ปีเข้าสู่ปีที่ 44 ของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ สิ่งที่บำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญที่สุด คือ เรื่องของบุคลากร ปัจจุบันเรามีพนักงานอยู่กว่า 4,000 คน มีแพทย์อีกกว่า 1,300 คน เราปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร คือ iAIC (Inclusion, Agility, Innovation, Caring) ซึ่งเป็น DNA ของคนบำรุงราษฎร์ เน้นเรื่องการปลูกฝัง Agile mindset ของเราที่แข็งแกร่ง ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในเรื่อง Transformation ทำให้พนักงานเปิดใจในเรื่องของการเปลี่ยนแปลง และเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้เราฝ่าวิกฤตต่าง ๆ มาได้

โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน เรามีแผนงานการสืบทอดตำแหน่งงาน (succession planning) มีการวาง career path และ career development ที่ชัดเจน และพัฒนาผู้นำจากภายใน มุ่งเน้นด้านการพัฒนาฝึกฝนกลุ่มผู้นำรุ่นใหม่และเตรียมการเสริมสร้างผู้นำในอนาคต ที่จะสืบสานการดำเนินงานของโรงพยาบาลอย่างไร้รอยต่อ ไม่ว่าจะเป็น การถ่ายทอดองค์ความรู้ จากผู้นำรุ่นปัจจุบันเพื่อรักษาจุดแข็ง ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเติมเต็มและพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมกับสภาวะในอนาคตที่จะมาถึง

หนึ่งในกิจกรรมที่บำรุงราษฎร์ทำมาโดยตลอด คือ การสร้างและพัฒนาให้มีบุคลากรด้านการแพทย์และการพยาบาลที่ทรงคุณค่าให้แก่โรงพยาบาลและแก่ประเทศชาติ รวมถึงการให้ทุนการศึกษาแก่พยาบาล โดยโรงพยาบาลมีสถาบันทางวิชาการที่ส่งเสริมด้านการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ถือได้ว่าปัจจุบันบำรุงราษฎร์เป็น 'สถาบันวิชาการทางการแพทย์ภาคเอกชน' หรือ Academic Private Hospital อย่างเต็มรูปแบบ อีกทั้งยังสนับสนุนให้แพทย์และบุคลากรได้มีโอกาสทำงานวิจัย ตีพิมพ์ผลงานในวารสารทางวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ และมีความร่วมมือกับโรงเรียนแพทย์ เพื่อพัฒนางานวิจัยทางการแพทย์และนวัตกรรมการรักษา ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ภญ. อาทิตร์ อธิบายต่อว่า Safety and Quality Transformation คุณภาพและความปลอดภัย คือ หัวใจสำคัญอีกประการของบำรุงราษฎร์ ไม่มีสิ่งใดสำคัญไปกว่าความปลอดภัยของผู้ป่วยและพนักงานของเรา และเราจะไม่ประนีประนอมในเรื่องของความปลอดภัยเด็ดขาด ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนในช่วงที่เกิดการระบาดของโรค บำรุงราษฎร์แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการการแพร่ระบาดของโรคได้เป็นอย่างดี เรามีการถอดบทเรียน มี knowledge management นำปัญหา มาวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต และพัฒนาในเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยง (risk management) ได้อย่างดี ซึ่งสามารถที่จะป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจขึ้นได้ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมเรื่องของ no-blame policy ทำให้พนักงานกล้าที่จะพูดคุยในปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ที่สำคัญ เราไม่เคยหยุดที่จะพัฒนาเรื่องของเทคโนโลยีเพื่อนำมาปรับใช้ให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในองค์กร อย่าง Hospital Information Management System (HIMS) การบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ที่ช่วยควบคุม quality ลดข้อผิดพลาด และส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยในการบริหารจัดการของโรงพยาบาลมีผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการให้องค์กรอิสระภายนอกเข้ามาตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง อาทิ มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล (JCI) ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ผ่านการต่ออายุการรับรอง re-accreditation ครั้งที่ 7 เมื่อปลายเดือน ธ.ค. 2566 , มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ 'ขั้นก้าวหน้า' (A-HA), การรับรองจาก Global Healthcare Accreditation (GHA) ในระดับความเป็นเลิศมาตรฐานสากลในการดูแลกลุ่มผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เดินทางเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลในประเทศไทย, ความเป็นเลิศในมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานด้านพยาธิวิทยาและเวชศาสตร์ชันสูตรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์จากวิทยาลัยพยาธิแพทย์อเมริกัน (CAP) ซึ่งคุณภาพและความปลอดภัย นับเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพของสถานพยาบาล

สุดท้ายนี้ เราจะไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของการเป็น The Most Trusted Healthcare and Wellness Destination ได้ หากปราศจากศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ ซึ่งเป็นสถาบันเวชศาสตร์ชะลอวัยแบบบูรณาการ เป็นผู้บุกเบิกและวางรากฐานเวชศาสตร์เชิงป้องกันเป็นแห่งแรกในเอเชีย ซึ่งไวทัลไลฟ์มีแนวทางการดูแลสุขภาพเพื่อการมีอายุยืนยาว โดยใช้อัจฉริยภาพจากงานวิจัยในด้าน Longevity Medicine ผสมผสานกับเทคโนโลยีด้านปัญญาประดิษฐ์ ในการวิเคราะห์ อายุชีวภาพ (biological age) หรืออายุที่แท้จริงถึงระดับเซลล์ของร่างกาย เพื่อช่วยวางแผนเฉพาะบุคคลในการลดอายุทางชีวภาพเพื่อชะลอความเสื่อม ป้องกันก่อนเกิดโรคและฟื้นฟูสุขภาพความเสื่อมให้กลับมาสุขภาพที่แข็งแรงและมีชีวิตที่ยืนยาวอย่างมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงการตรวจรหัสพันธุกรรมโดยทีมแพทย์ผู้ชำนาญการทางเวชศาสตร์จีโนม เพื่อหาความเสี่ยงของ ปัญหาสุขภาพที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

ด้วยการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมให้แก่ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์และศูนย์ส่งเสริมสุขภาพไวทัลไลฟ์ จะทำให้เกิดการดูแลอย่างต่อเนื่อง (Continuum of care) เสริมศักยภาพการเป็นจุดหมายแห่งการดูแลสุขภาพและสุขภาพะที่

น่าเชื่อถือที่สุด และยังเป็น การเสริมจุดแข็งด้านการแพทย์ของไทย สู่เป้าหมายของการเป็น 'ศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ' หรือ 'การแพทย์ครบวงจร' (Medical Hub) เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมอนาคต (New S-Curve) ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

โดยโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ มุ่งมั่นในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็น 1 ในท็อป 100 โรงพยาบาลที่ดีที่สุดในโลก จากการจัดอันดับของ Newsweek ภายในอีก 5 ปีข้างหน้า

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

คุณ ภาวินี ศรีประพัฒน์

รองผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์

อีเมล [pavinees@bumrungrad.com](mailto:pavinees@bumrungrad.com) โทร. 081 710 1986

