

### ธุรกิจหลัก

เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกใน จ.ชลบุรี ให้บริการสุขภาพทั้ง 4 ด้านครบวงจร ได้แก่ บริการตรวจรักษาโรค พึ่งพุ่มรรถภาพ ป้องกันโรค และส่งเสริมสุขภาพ

### การดำเนินการของบริษัทเพื่อตอบสนอง อย่างทันก่วงที่ต่อสถานการณ์ COVID-19 (Emergency Response)

บริษัทประกอบธุรกิจบริการด้านโรงพยาบาลเอกชน จึงตระหนักถึงภัยของการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มาตั้งแต่เริ่มต้น โดยได้มีการประเมินผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และได้กำหนดมาตรการสำคัญ เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นอย่างทันก่วงที่ บริษัทให้ความสำคัญต่อมาตรการควบคุมป้องกัน ตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด และเพื่อให้มีการติดตามวางแผนเตรียมความพร้อมรับมือผู้ป่วย ทั้งด้านเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย การดูแลและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลทุกกลุ่ม บริษัทมีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดพิเศษเพื่อประชุมวางแผนและรับมือสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 เพื่อกำหนดนโยบายในการดำเนินงานดูแลรักษา และเฝ้าระวังผู้ป่วยหรือบุคลากรที่เป็นกลุ่มเสี่ยงโรคติดเชื้อ COVID-19 โดยได้จัดทำแผนงาน มาตรการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ COVID-19 ประเมินผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนปรับแผนการดำเนินงานให้เป็นปัจจุบัน



จากสถานการณ์ COVID-19 ที่เกิดขึ้น บริษัทพิจารณาจากเหตุการณ์หรือสัญญาณ (Trigger Points) ที่อาจมีผลกระทบต่อการทำงานหรือกระทบต่อชื่อนามยี่ห้อและความปลอดภัยของผู้รับบริการ แพทย์พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลที่สถานพยาบาล จึงได้มีกระบวนการปฏิบัติการเพื่อคัดกรองคัดแยกผู้รับบริการ แพทย์พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลเอกซิล โดยในส่วนของผู้รับบริการจะมีทีมพยาบาลคัดกรองที่บริเวณประตูทางเข้าอาคารโดยมีการสแกนวัดอุณหภูมิ สอบถามประวัติการเดินทาง และติดสติ๊กเกอร์เป็นสัญลักษณ์ให้กับผู้รับบริการว่าผ่านการตรวจสอบแล้ว ในส่วนของบุคลากรจะมีเจ้าหน้าที่แผนกทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ตรวจคัดกรองที่บริเวณจุดสแกนนี้วก่อนเข้ามาทำงานทุกคน

บริษัทได้ประกาศนโยบายและระเบียบบริษัทเพื่อป้องกันโรคระบาดโดยมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารและบุคลากรอย่างทั่วถึง มีการขอความร่วมมือแพทย์และพนักงานงดหรือหลีกเลี่ยงการเดินทางไปยังประเทศที่มีการระบาดของเชื้อ COVID-19 โดยอ้างอิงตามประกาศฉบับล่าสุดของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข กรณีที่แพทย์หรือพนักงานมีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศที่มีการระบาดต้องมีการตรวจ PCR for COVID-19 ที่โรงพยาบาลทันที และให้หยุดงาน 14 วันนับตั้งแต่วันที่กลับถึงประเทศไทย โดยรายงานตัวต่อหัวหน้าแผนกผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกวันจนครบ 14 วัน

นอกจากนี้ บริษัทมีการคาดการณ์และประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของบริษัท ดังนี้

**1 ด้าน Business Operation** บริษัทดำเนินการตามมาตรการควบคุมป้องกันของกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด การให้บริการผู้ป่วยทั่วไปจะต้องผ่านจุดคัดกรองก่อนเข้ารับบริการ และมีการคัดแยกผู้ป่วยตามแนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษาและการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล ให้เป็นไปตามประกาศโดยกรมการควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งการจัดหาอุปกรณ์ PPE รองรับผู้ป่วย แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการผู้ป่วยอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้เกิดต้นทุนเพิ่มขึ้นอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ในขณะที่จำนวนผู้ป่วยลดลงเนื่องจากกระบวนการกักตัวเองของภาครัฐ ทำให้โรงพยาบาลมีผลประกอบการด้านรายได้ลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

**2 ด้าน Supply Chain** เนื่องจากมาตรการห้ามการเดินทาง การออกนอกบ้าน ธุรกิจโรงพยาบาลก็ได้รับผลกระทบจากผู้มาใช้บริการลดลง ประกอบกับในช่วงของการแพร่ระบาดของ COVID-19 อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ น้ำยาฆ่าเชื้อโรค อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการติดเชื้อจากโรค COVID-19 ได้ปรับราคาสูงขึ้นเป็นสองถึงสามเท่าและหาซื้อได้ยาก โรงพยาบาลต้องรับผิดชอบต่อจัดซื้อและเตรียมอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและการดูแลผู้ป่วยติดเชื้อไว้ตลอดเวลา ทั้งนี้ในช่วงเดือนเมษายน 2563 เป็นต้นมา จากปริมาณผู้ให้บริการที่ลดลง ส่งผลกระทบต่อรายได้โรงพยาบาลจึงมีการควบคุมกระบวนการจัดซื้อโดยจัดหาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้ให้เพียงพอโดยไม่ซื้อมาเก็บไว้เป็นจำนวนมากเนื่องจากสินค้าประเภทยารักษาโรคและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ บางประเภทอาจสูญเสียคุณภาพได้สำหรับสินค้าประเภทวัสดุและของใช้ทั่วไป โรงพยาบาลควบคุมปริมาณการใช้และการสั่งซื้อเพื่อลดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายในกรณีที่รายได้ลดลง

**3 ด้าน Financial** มีมาตรการด้านการควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายโดยปรับปรุงงบประมาณในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่จำเป็น เช่น ปรับลดและชะลอแผนการลงทุนด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์และสิ่งก่อสร้างสำหรับปี 2563 จัดซื้อเฉพาะเครื่องมือแพทย์เพื่อการทดแทนและจำเป็น ลดค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค ปรับลดค่าล่วงเวลาพนักงาน เป็นต้น

### การบริหารจัดการ ภาวะวิกฤต COVID-19 ของบริษัท (Crisis Management)

ในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งเป็นภาวะวิกฤตที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารได้แต่งตั้งคณะกรรมการรับสถานการณ์ฉุกเฉินโรคติดเชื้อ COVID-19 เพื่อดำเนินงาน โดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีบทบาทและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เช่น **ฝ่ายบริหาร** ทำหน้าที่อนุมัตินโยบายและสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการรองรับการเกิดโรคระบาดร้ายแรง **ผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์** ทำหน้าที่ประสานคณะกรรมการรับสถานการณ์ COVID-19 เป็นผู้บัญชาการแผนปฏิบัติการรองรับการเกิดโรคระบาดร้ายแรงโดยให้นโยบายและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติการและรับรายงานจากพยาบาลเวรตรวจการตัดสินใจเริ่มและยุติแผนปฏิบัติการ ตลอดจนพิจารณาถ่วงดุลการให้ข่าวแก่ญาติและสื่อมวลชน **คณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล (PCIC)** ทำหน้าที่กำหนดแผนปฏิบัติการรองรับการเกิดโรคระบาดร้ายแรงให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ร่วมพิจารณาจัดหาอุปกรณ์ป้องกันร่างกายให้เหมาะสมต่อการใช้งานและแนวทางปฏิบัติในการแยกผู้ป่วยตามแนวทางการลดการแพร่กระจายเชื้อ ให้คำแนะนำแก่แพทย์ประจำแผนกฉุกเฉิน พยาบาลควบคุมการติดเชื้อ และทีมการพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วย ตลอดจนร่วมประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานและทบทวนปัญหาที่คณะกรรมการรับสถานการณ์ COVID-19 ตามวาระการประชุม เป็นต้น

บริษัทยังให้ความสำคัญกับการดำเนินการเฝ้าระวัง ทั้งจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ดังนี้

- **การเฝ้าระวังภายในองค์กร** มีการติดตามผลการตรวจหาเชื้อ COVID PCR และรายงานต่อแพทย์ผู้รักษาและคณะกรรมการรับสถานการณ์ COVID-19 และเฝ้าระวังผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงสูงโรคติดเชื้อ COVID-19 (PUI) และรับไว้ดูแลรักษาในโรงพยาบาล เพื่อยืนยันผลการตรวจหาเชื้อ COVID PCR ทั้งนี้ บริษัทได้เตรียมความพร้อมไว้สำหรับ 2 กรณี คือ

1) ผลตรวจ COVID PCR เป็น Negative คือ ไม่เป็นโรคติดเชื้อ COVID-19 ให้รักษาตามอาการ และให้ผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาลได้ตลอดจนโทรศัพท์ติดตามอาการจนครบ 14 วัน

2) ผลตรวจ COVID PCR เป็น Positive รายงานผู้ป่วยติดเชื้อต่อสาธารณสุข จ.ชลบุรี ซึ่งหากเกิดกรณีนี้ ทางโรงพยาบาลมีห้องสำหรับรองรับผู้ป่วยโรคติดเชื้อ COVID-19 จำนวน 3 ห้อง (Isolated Room with 12 ACHES) ที่แผนกผู้ป่วยในชั้น 6 อาคาร 1 จำนวน 2 ห้อง และแผนกผู้ป่วยวิกฤตจำนวน 1 ห้อง วิธีการดูแลรักษาปฏิบัติตามแนวเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษา และป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลกรณีโรคติดเชื้อ COVID-19 จนกระทั่งแพทย์มีคำสั่งให้ส่งต่อสถานที่กักตัวตามที่รัฐบาลจัดตั้ง แต่หากผู้ป่วยมีอาการหนักเกินศักยภาพการดูแลรักษาของโรงพยาบาลจะประสานงานกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรีเพื่อทำการส่งตัวผู้ป่วยรักษาต่อที่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า

นอกจากนี้ การเฝ้าระวังบุคลากรของโรงพยาบาล ได้มอบหมายให้แผนกทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เฝ้าระวัง ติดตาม ดูแลบุคลากรทุกคนของโรงพยาบาล

- **การเฝ้าระวังภายนอกองค์กร** มีติดตามสถานการณ์ระบาดทั้งในระดับประเทศและระดับโลกอย่างต่อเนื่อง เช่น จำนวนผู้ป่วยติดเชื้อ จำนวนผู้ป่วยติดเชื้อเสียชีวิต เพื่อใช้ในการประเมินความเสี่ยง และเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงต่างๆ ทั้งจากในและต่างประเทศ ตลอดจนติดตามแนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย การดูแลรักษาและการป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลจาก WHO, CDC, กรมการแพทย์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำมาปรับใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับแพทย์และบุคลากร

นอกจากนี้ บริษัทมีการปรับตัวในช่วงภาวะวิกฤต โดยมุ่งเน้นการเพิ่มรายได้ค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้ด้วยวิธีต่าง ๆ ได้แก่

- **Home Health Service:** เป็นนโยบายการให้บริการทำแผลนอกสถานที่ บริการส่งยาทางไปรษณีย์ให้กับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน โดยแพทย์เป็นผู้วินิจฉัยปรึกษาทางโทรศัพท์ให้กับผู้ป่วยที่เป็นคนไข้ประจำของโรงพยาบาล
- **Flu Vaccine:** ให้บริการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ตามบริษัทคู่สัญญา
- **การให้บริการตรวจสุขภาพ** สำหรับผู้ที่ต้องการความมั่นใจในสุขภาพที่แข็งแรง



## การบรรเทาผลกระทบและดูแลผู้มีส่วนได้เสีย อย่างรอบด้านในสถานการณ์ COVID-19 (Impact Mitigation)

บริษัทมีการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและจัดการผลกระทบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนี้

**พนักงาน:** บริษัทมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพอนามัยของพนักงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสัมผัสเชื้อ COVID-19 นอกจากนี้ บริษัทไม่มีการปรับลดเงินเดือนของพนักงานโดยพนักงานยังคงมาทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบเพราะธุรกิจโรงพยาบาลต้องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง แต่ลดอัตราส่วนของการทำงานล่วงเวลา รวมทั้งยังคงไว้ซึ่งการให้สวัสดิการเงินกู้ยืมแก่พนักงานในอัตราดอกเบี้ยต่ำซึ่งเป็นสวัสดิการที่ให้การช่วยเหลือพนักงานมาโดยตลอด สวัสดิการทุนการศึกษาบุตรพนักงานเพื่อบรรเทาภาระต่าง ๆ ให้กับพนักงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ตลอดจนมีการเปิดตลาดนัดในช่วงพักสำหรับให้พนักงานนำสินค้ามาขายเพิ่มรายได้

**ลูกค้า:** บริษัทให้ความสำคัญกับการป้องกันและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้รับบริการของโรงพยาบาล โดยดำเนินการตามมาตรการคัดกรองและป้องกันการเสี่ยงจากการแพร่ระบาด มีการกำหนดพื้นที่สำหรับการตรวจโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจสำหรับผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงแยกต่างหาก เป็นต้น นอกจากนี้ ยังกำหนดให้แม่บ้านเช็ดทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะทุก 30 นาที เป็นต้น

**คู่ค้า:** บริษัทเน้นการจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการให้ตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีในระยะยาว

**ผู้ถือหุ้น:** บริษัทมีการจัดประชุมผู้ถือหุ้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2563 โดยมีแนวทางในการจัดประชุมผู้ถือหุ้นตามมาตรการของภาครัฐ เช่น จัดให้มีจุดคัดกรองอุณหภูมิโดยเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์บริเวณหน้าประตูทางเข้าอาคารที่ประชุมเพื่อเฝ้าระวังและคัดกรอง และเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดที่อาจเกิดขึ้น กำหนดให้ผู้เข้าร่วมประชุมต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยระหว่างการประชุม ขอความร่วมมือผู้ถือหุ้นและผู้รับมอบฉันทะ ผู้ถือหุ้นที่มีความเสี่ยงสูงพิจารณามอบฉันทะให้แก่บุคคลอื่นหรือมอบแก่กรรมการอิสระ โดยหากผู้ถือหุ้นมีคำถามที่เกี่ยวข้องกับการประชุมสามารถส่งให้บริษัทล่วงหน้าได้ เป็นต้น

**ชุมชนและสังคม:** บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะในสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 บริษัทจัดให้มีกิจกรรมร่วมกับสภาอากาศไทยในการรับบริจาคเลือด และตู้ปันสุขสำหรับช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนในบริเวณใกล้เคียงกับโรงพยาบาล

## การวางแผนฟื้นฟูธุรกิจ ภายหลังสถานการณ์ COVID-19 (Business Recovery)

จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น บริษัทมีแนวทางในการปรับปรุงการรักษาโรคโดยผู้ป่วยสามารถปรึกษาแพทย์ผ่าน Application Line@ ของโรงพยาบาล ให้บริการทำแผลนอกสถานที่, บริการส่งยาทางไปรษณีย์ให้กับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน โดยแพทย์เป็นผู้วินิจฉัยทางโทรศัพท์ให้กับผู้ป่วยที่เป็นคนไข้ประจำของโรงพยาบาล ให้บริการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ตามบริษัทคู่สัญญา ตลอดจนให้บริการตรวจสุขภาพนอกสถานที่สำหรับผู้ที่ต้องการความมั่นใจในสุขภาพที่แข็งแรง เป็นต้น