

การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย

พว.รติติกาล ธนะสาร/พว.กฤษฎาญจน์ ประศิลป์ไชย

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือก งานการพยาบาลบริการเฉพาะ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรามาธิบดี

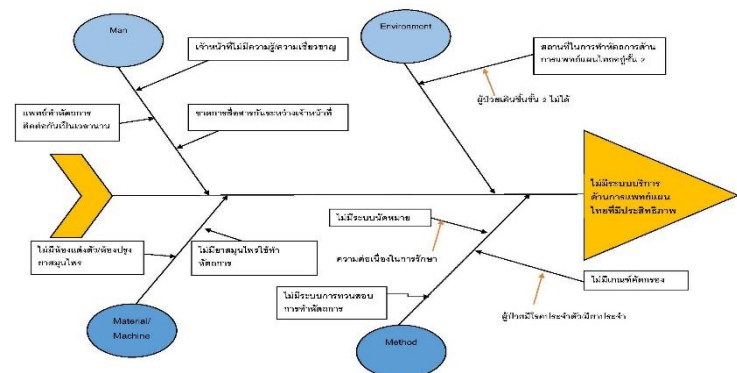
ที่มาและเหตุผล

หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกแพทย์ทางเลือกเปิดให้บริการผู้ป่วยที่ต้องการรักษาทางศาสตร์การแพทย์แผนตะวันออก เดิมหน่วยงานเริ่มเปิดให้บริการด้านการแพทย์แผนจีนก่อน และเริ่มเปิดบริการด้านการแพทย์แผนไทยในปี 2562 เนื่องจากเป็นศาสตร์การบำบัดรักษาแขนงใหม่ของโรงพยาบาลรามาธิบดี ทางหน่วยงานจำเป็นต้องทำการศึกษาและจัดทำระบบการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยขึ้น เพื่อให้การบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนไทย
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถช่วยแพทย์ในการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนไทยได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้มียาสมุนไพรเพียงพอต่อการใช้ทำหัตถการของแพทย์
5. เพื่อลดระยะเวลาการคอยพบแพทย์ของผู้รับบริการ
6. เพื่อให้เกิดค่าบริการได้ถูกต้องตรงกับการทำหัตถการของแพทย์
7. เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย

การวิเคราะห์สาเหตุ



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. จำนวนการคัดกรองด้านการแพทย์แผนไทย	0 ครั้ง	NA	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
2. อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนไทย	<1%	NA	0%	0%	0%
3. อัตราผู้ป่วยนัดได้รับการตรวจภายในเวลา 15 นาที	80%	50%	80%	100%	100%
4. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย	≥80%	NA	80%	85%	95%

การปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงาน



วงจรที่ 1

ปัญหาที่พบ

1. ไม่มีเกณฑ์คัดกรองผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย
2. ไม่มีระบบการนัดหมายสำหรับผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย

พัฒนา

1. จัดทำเกณฑ์การคัดกรองผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทย
2. จัดทำระบบตารางนัดหมาย

พัฒนา

1. ปรับระบบตารางนัดหมาย (ภาคเช้า 3 ราย : ภาคบ่าย 3 ราย)

วงจรที่ 2

ปัญหาที่พบ

1. เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในการดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วยด้านการแพทย์แผนไทย
2. ไม่มียาสมุนไพรเพื่อใช้ในการทำหัตถการด้านการแพทย์แผนไทย

พัฒนา

1. ทำหนังสือติดต่อและจัดซื้อยาสมุนไพรผ่านฝ่ายเภสัชกรรม

วงจรที่ 3

ปัญหาที่พบ

1. จำนวนผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น ไม่สามารถทำการนัดหมายได้ตามแผนการรักษาของแพทย์ จึงทำให้การรักษาเกิดความล่าช้า

พัฒนา

1. การเปิดรับเพิ่มตำแหน่งแพทย์แผนไทยยังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ

ประโยชน์

1. ด้านผู้มารับบริการ : เกิดความพึงพอใจต่อการบริการด้านการแพทย์แผนไทย รับทราบขั้นตอนและสะดวกในการรับบริการ โดยไม่ต้องเสียเวลารอคอยในการทำหัตถการ ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการเข้ารับการรักษาทางการแพทย์แผนไทย
2. ด้านบุคลากร : เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การช่วยเหลือแพทย์ทำหัตถการได้อย่างมีมาตรฐานในการให้บริการ และไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ เนื่องจากมีระบบการแพทย์แผนไทยที่มีประสิทธิภาพ
3. ด้านกระบวนการ : เกิดกระบวนการให้บริการผู้มารับบริการอย่างมีมาตรฐาน โดยมุ่งหวังให้ผู้รับบริการหาย บรรเทาอาการเจ็บป่วย และเสริมสุขภาพได้จากการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย

สรุป

หน่วยงานเป็นผู้ริเริ่มการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยเป็นแห่งแรกของโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มพูนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย และนำมาพัฒนาระบบการให้บริการให้มีมาตรฐาน เพื่อคุณภาพของการดูแลรักษา และปลอดภัยตามหลัก 2P Safety