

## Service Profile ๒๕๖๐

### หน่วยงาน แพทย์แผนจีน

#### ๑. บริบท

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพของ ผู้รับบริการด้วยวิธีการทางด้านการแพทย์แผนจีน ตามมาตรฐานวิชาชีพแบบองค์รวมอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และผู้รับบริการพึงพอใจ มีขอบเขตการให้บริการทั้งผู้มารับบริการในเขตรับผิดชอบและพื้นที่ ไกลเคียง แบ่งเป็น

- งานด้านการรักษา ให้บริการผู้ป่วยแบบ one stop service ตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคในระบบ ต่างๆ เช่น ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ ระบบประสาท ระบบทางเดินอาหาร ระบบทางเดินหายใจ เป็นต้น ตามหลักวิชาชีพแพทย์แผนจีน ในผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล โดยให้บริการ ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ในวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.
- งานส่งเสริมและป้องกัน เช่น ให้ความรู้ คำแนะนำ แก่ผู้ป่วยและญาติในการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม ตามลักษณะพยาธิสภาพของผู้ป่วย
- งานฟื้นฟู เช่น การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ที่มีความบกพร่องทางกายและการเคลื่อนไหว ได้แก่ ผู้ป่วย อัมพฤกษ์ อัมพาต

ความต้องการที่สำคัญของผู้ที่มารับบริการคือ หาย/บรรเทาอาการที่เป็นอยู่ สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ และสามารถทำงานได้ตามปกติโดยไม่มีปัญหาหลักมารบกวน โดยระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วย ๓๐ นาทีต่อคนงานแพทย์แผนจีนมีบุคลากรเป็นนักวิชาการสาธารณสุข (แพทย์แผนจีน) ๒ คน มีเครื่องมือดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝังเข็ม เครื่องกระตุ้นไฟฟ้า ๒ เครื่อง แก้วครอบ

#### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

๑. ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามหลักและมาตรฐานทางวิชาชีพแพทย์แผนจีน
๒. ผู้รับบริการมีความปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อนขณะรับบริการ
๓. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการให้บริการ

#### ความท้าทาย ความเสี่ยงที่ท้าทาย

๑. ผู้มารับบริการดีขึ้น/หาย
๒. ภาวะแทรกซ้อนระหว่างและหลังรับบริการ

#### ๒. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
๑. การเตรียมความพร้อม ของสถานที่/อุปกรณ์/ เครื่องมือ	มีการเตรียมความพร้อมของสถานที่/ อุปกรณ์/เครื่องมือ ก่อนให้บริการ และผู้รับบริการได้รับการบริการที่ ถูกต้อง ปลอดภัย และพึงพอใจ	- จำนวนครั้งของการเตรียมสถานที่/ อุปกรณ์/เครื่องมือ ไม่พร้อมใช้ เป้าหมาย <๑๒ ครั้ง/ปี
๒. การรับผู้ป่วย	ผู้รับบริการได้รับการซักประวัติ ตรวจประเมิน และวินิจฉัยทางด้าน การแพทย์แผนจีนทุกราย อย่าง ถูกต้องตรงตามพยาธิสภาพของโรค	- จำนวนครั้งในการตรวจประเมิน และวินิจฉัยผิดพลาด เป้าหมาย ๐
๓.การรักษา	ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่ถูกต้อง และปลอดภัยตรงตามแผนการรักษา	- ร้อยละของความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เป้าหมาย $\geq ๙๐$ - อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลัง รับบริการ เป้าหมาย <๒ - ร้อยละของผู้รับบริการดีขึ้นหรือ หาย เป้าหมาย ๙๐ - อัตราให้บริการทางการแพทย์แผน จีนผิดพลาด เป้าหมาย <๒
๔. การนัดหมาย/การดูแล ต่อเนื่อง	-ผู้รับบริการได้รับการนัดหมายและ รักษาอย่างต่อเนื่อง	- จำนวนครั้งของความผิดพลาดใน การนัดหมาย เป้าหมาย <๑๐ ราย/ ปี
๕.งานป้องกันและส่งเสริม สุขภาพ - ให้ความรู้ คำแนะนำแก่ ผู้รับบริการและญาติในการ ปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับ พยาธิสภาพของโรค	- ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตัวได้ อย่างเหมาะสมกับพยาธิสภาพของ โรค	- ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตัวได้ อย่างถูกต้อง เป้าหมาย ๙๐

### ๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	๒๕๕๖	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑. จำนวนครั้งของการเตรียมสถานที่/อุปกรณ์/เครื่องมือไม่พร้อมใช้	<๑๒ ครั้ง/ปี	๐	๐	๐	๐
๒. จำนวนครั้งในการตรวจประเมินและวินิจฉัยผิดพลาด	๐	๐	๐	๐	๐
๓. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥๙๐	๙๔.๙๕	๙๔.๙๘	๙๕.๙๔	๙๐.๐๑
๔. อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังรับบริการ	<๒	๑	๐	๐	๐
๕. ร้อยละของผู้รับบริการที่ขึ้น/หาย	๙๐	๙๕.๐๗	๙๕.๐๒	๙๖.๖๑	๙๗.๐๖
๖. อัตราให้บริการผิดพลาดทางด้านการแพทย์แผนจีน	<๒	๐	๐	๐	๐

### ๔. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

#### ๔.๑ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

##### ๑. ระบบงาน one-stop-service

- ผู้ป่วยที่มารับบริการทางการแพทย์แผนจีนแล้ว เมื่อมีการนัดหมายในครั้งต่อไปสามารถมายื่นบัตรนัดที่แผนกแพทย์แผนจีนตามวันเวลาที่นัดหมายได้เลย โดยไม่ต้องยื่นที่ห้องบัตร ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยในการรักษา

##### ๒. ระบบ Hospital XP

- มีการลงบันทึกอาการสำคัญ การให้การรักษา และการนัดหมายแก่ผู้ป่วยทุกรายในระบบ Hospital XP ทำให้ห้องบัตรสะดวกในการค้นหา OPD Card ของผู้ป่วยในวันต่อไป และสามารถดึงสถิติและส่งรายงานของผู้มารับบริการที่แผนกแพทย์แผนจีนในแต่ละเดือนจากงาน IT ได้

#### ๔.๒การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

##### กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ

- แนะนำ ให้ความรู้ ข้อควรปฏิบัติ เพื่อป้องกันการบาดเจ็บซ้ำ จากการทำงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยทั่วไป
- จัดทำเอกสารแผ่นพับ เกี่ยวกับการรักษาทางด้านการแพทย์แผนจีน แก่ผู้รับบริการ และบุคคลทั่วไป ที่สนใจ
- งานส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงในคลินิกDPAC

##### กิจกรรมฟื้นฟูสุขภาพ

- โครงการเลิกบุหรีให้บริการฝังเข็ม ในผู้ป่วยเลิกบุหรี

## ๕. แผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรับบริการได้โดยสะดวก ลดเวลารอคอยพบแพทย์ OPD และได้รับการนัดติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับอาการและความรุนแรงของโรค
- การรักษาส่งต่อและ Consult เคส ร่วมกับสหวิชาชีพอื่นในการรักษาเพื่อประสิทธิภาพที่ดีขึ้น เช่น คนไข้ CVA