

ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบการนัดผู้ป่วยในงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเมืองจันทร์

คณะผู้จัดทำ กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเมืองจันทร์

ผู้นำเสนอ นางพจนี จันสิน เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมชำนาญาน กลุ่มงานแพทย์แผนไทย และแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเมืองจันทร์

หน่วยงาน กลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเมืองจันทร์

บทนำและวัตถุประสงค์

งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเมืองจันทร์ เปิดให้บริการงานแพทย์แผนไทย เพื่อรักษาผู้ป่วยมาตั้งแต่ ปี 2537 โรงพยาบาลชุมชนขนาด 10 เตียง และพัฒนาโรงพยาบาลมาเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง และ 70 เตียง(รวม มินิธูราภิรักษ์) ในปัจจุบันงานแพทย์แผนไทย มีคนไข้เข้ารับบริการเฉลี่ยวันละ 13 ราย มีทั้ง นวด อบ ประคบ พอกเข้า หลึงหลังคลอด เป็นศาสตร์การรักษาที่ใช้ระยะ เวลา จึงเกิดข้อร้องเรียนเรื่องการนัดมารับบริการแล้วรอรับบริการและเจ้าหน้าที่ไม่สื่อสารเกี่ยวกับการให้บริการ กลุ่มงานแพทย์แผนไทยจึงพัฒนาระบบการบริการและการนัดนัด สำหรับผู้มารับบริการ วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1.เพื่อจัดบริการนัดหมายให้กับผู้มารับบริการ
- 2.เพื่อให้ผู้ป่วย ญาติ ที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 80

วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษาเป็นเชิงพรรณนา โดยศึกษาขั้นตอนการดำเนินการจากรูปแบบ จากการมารับบริการของผู้ป่วย และจัดเก็บข้อมูลจากข้อร้องเรียน และสุ่ม เก็บความพึงพอใจ ผู้มารับบริการ เป็นระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2568 - ตุลาคม 2568

ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1.ทบทวนขั้นตอนการดำเนินการนัดผู้ป่วย
- 2.ปรับกำลังบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน
- 3.หาแนวทางร่วมกันกับ กลุ่มงานแพทย์แผนไทย กลุ่มงาน Digital
- 4.จัดทำใบนัด สมุดนัด โไลน์/หมอแผนไทย และ Application หมอพร้อม
- 5.ปรับสถานที่ เพิ่มเตียง ที่พักคอย ต้มน้ำสมุนไพรหอมสูตร สมุนไพรหอมชาวยุย
- ๖.บันทึกความเสี่ยง ให้เป็นปัจจุบัน ประชุมฝ่ายทุกเดือน
- ๗.จัดกระบวนการ ตรวจสอบผู้ป่วยนัดทุกเช้า ผ่าน สมุดนัด Application และสื่อสารกันในทีม

ผลการดำเนินการ

ผลของการเปลี่ยนแปลง

ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ
1.ไม่มีการประชุมประจำเดือน	1.มีการประชุมประจำเดือนฝ่าย หลังจากมีการประชุมประจำเดือนโรงพยาบาล เพื่อแจ้งเรื่องกิจกรรมความเสี่ยงโรงพยาบาล และการดำเนินงาน ของกลุ่มงานแพทย์แผนไทย
2. มีใบนัดผู้ป่วย	2.จัดทำสมุดนัด แบบ รายวัน หมอผู้ดูแล และ วันเวลาที่นัดการโทรตามนัดผู้ป่วย โไลน์ และ ผ่าน Application หมอพร้อม
3. เจ้าหน้าที่ 2 คน	3.เพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหัตถการ เพิ่มขึ้น 3 คน
4. มีแนวทางการรักษาที่ นวด อบ ประคบ ที่ยังไม่เป็นแนวปฏิบัติที่แน่ชัด	4 จัดทำแนวทางในกระบวนการปฏิบัติงานการนวดและประคบ เพื่อรักษาแบบราชสำนักได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

สรุปความพึงพอใจต่อระบบบริการ

- 1.มีการแจ้งข้อมูล และระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็น ร้อยละ 90.90
- 2.ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมรวดเร็ว คิดเป็น ร้อยละ90
- 3.ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 86.36
- 4.ให้ความเสมอภาค ในการบริการก่อนหลัง ร้อยละ81.81

สรุปความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่

- 1.ให้บริการด้วยถ้อยคำน้ำเสียงสุภาพ ร้อยละ 95.45
- 2.มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการบริการ ร้อยละ95.45
- 3.มีความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย มากสุดร้อยละ80
- 4.แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ86.36
- 5.ให้คำแนะนำอย่างสุภาพ ร้อยละ 90

สรุปและข้อเสนอแนะ

- 1.ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการบริการ ทำให้ในข้อร้องเรียนเป็น ศูนย์
- 2.การบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
- 3.การสื่อสารกัน การสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติ ในทุกงานจะทำให้การทำงานประสบผลสัมฤทธิ์