

การพัฒนางานสำคัญ
หน่วยงานแพทย์แผนจีน

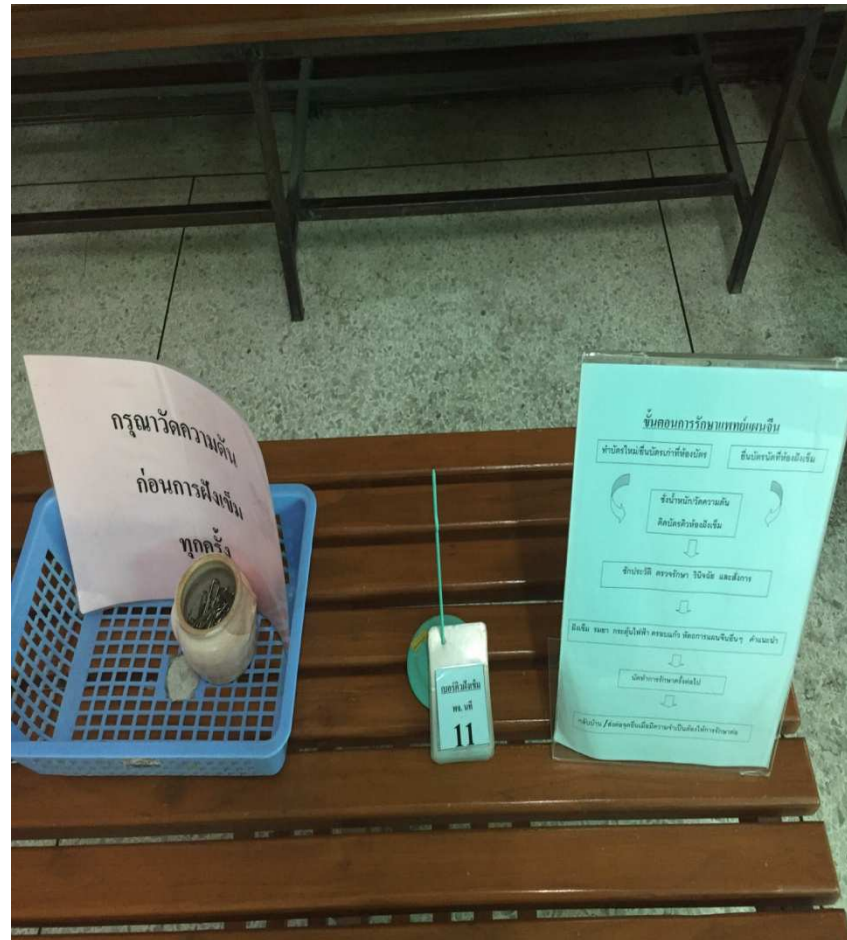


การจัดลำดับการให้บริการ



การจัดลำดับของคนไข้เก่าใหม่ เน้นให้บริการแก่ผู้นัดหมาย
ล่วงหน้าก่อน

บัตรคิวเดิม



กิจกรรม

กิจกรรมการ
ดำเนินงาน



จัดให้มีบัตรคิวแยกสำหรับคนไข้ราย
ใหม่ คนไข้ไม่มาตามนัด

หากมาพร้อมกันเรียกคิวตามนัดในแต่
ละรอบก่อน

บัตรคิวใหม่



ผลลัพธ์

ผู้รับบริการพึงพอใจ



ระยะเวลาการรอคอยลดลง



คนไข้นัดได้รับการตรงตามเวลา

ผู้ให้บริการมีความสุข



แนวทางปฏิบัติเพื่อการทำงานที่ราบรื่น



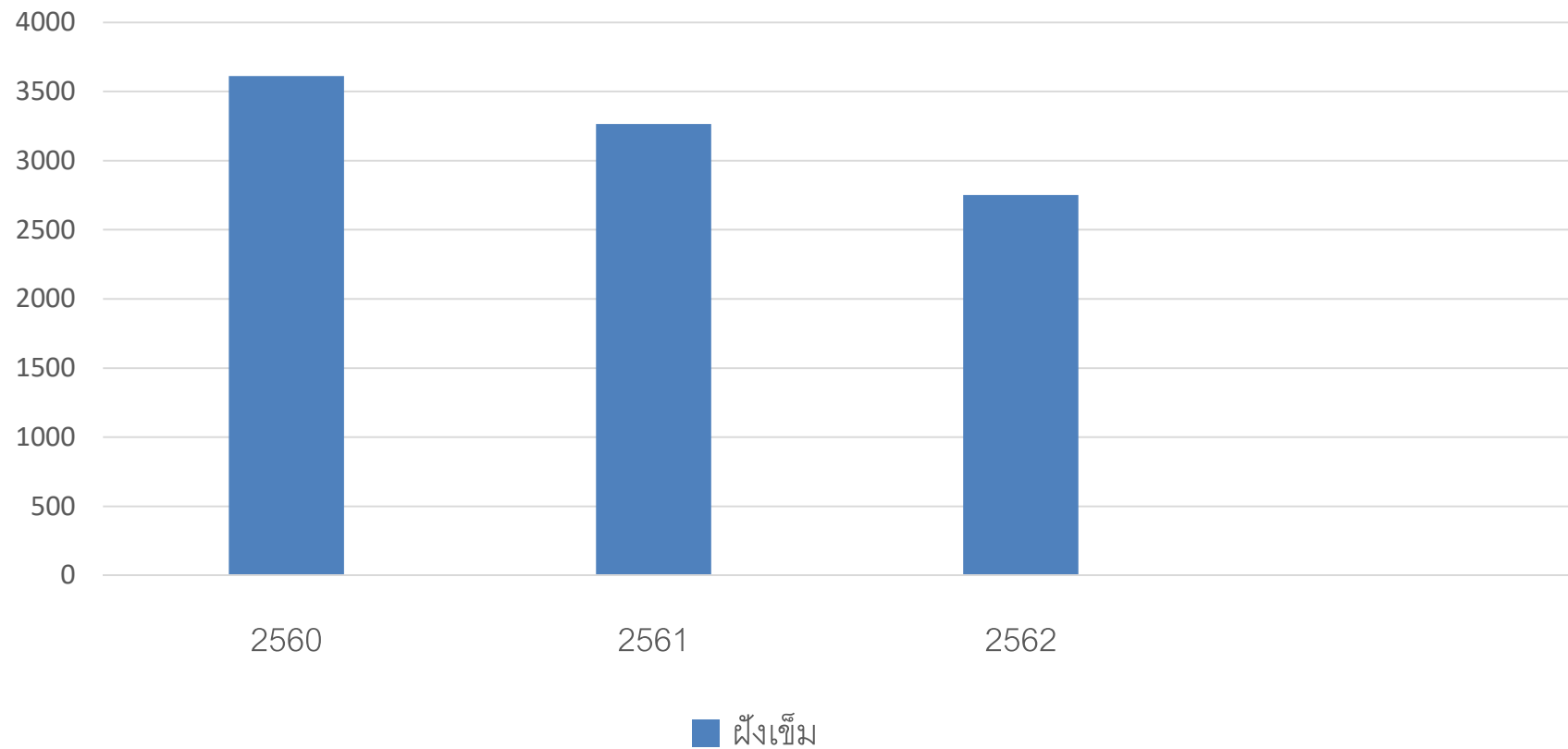
ลดความกดดันการทำงานจากการรอคอย

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานแพทย์แผนจีน

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2558	2559	2560	2561	2562
1. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 90%	97.6%	92%	97%	96.5%	96.4%
2. อุบัติการณ์ผู้ป่วยปลอดภัยจากการทำหัตถการ (Burnจากครอบแก้ว, รมยา) และภาวะแทรกซ้อน (เม้าเข็ม, เข็มหัก, เข็มคาติดเนื้อ, ระเบิดหลังฝังเข็ม)	0 ครั้ง	เม้าเข็ม 1 ครั้ง	0 ครั้ง	เม้าเข็ม 2 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
3. อุบัติการณ์การถอดเข็มไม่ครบ	0 ครั้ง	0 ครั้ง	1 ครั้ง	2 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
4. อัตราการดีขึ้นภายหลังจากการรักษา*	Pain Score ลดลง 1 คะแนน	NA	NA	90%	90%	92%

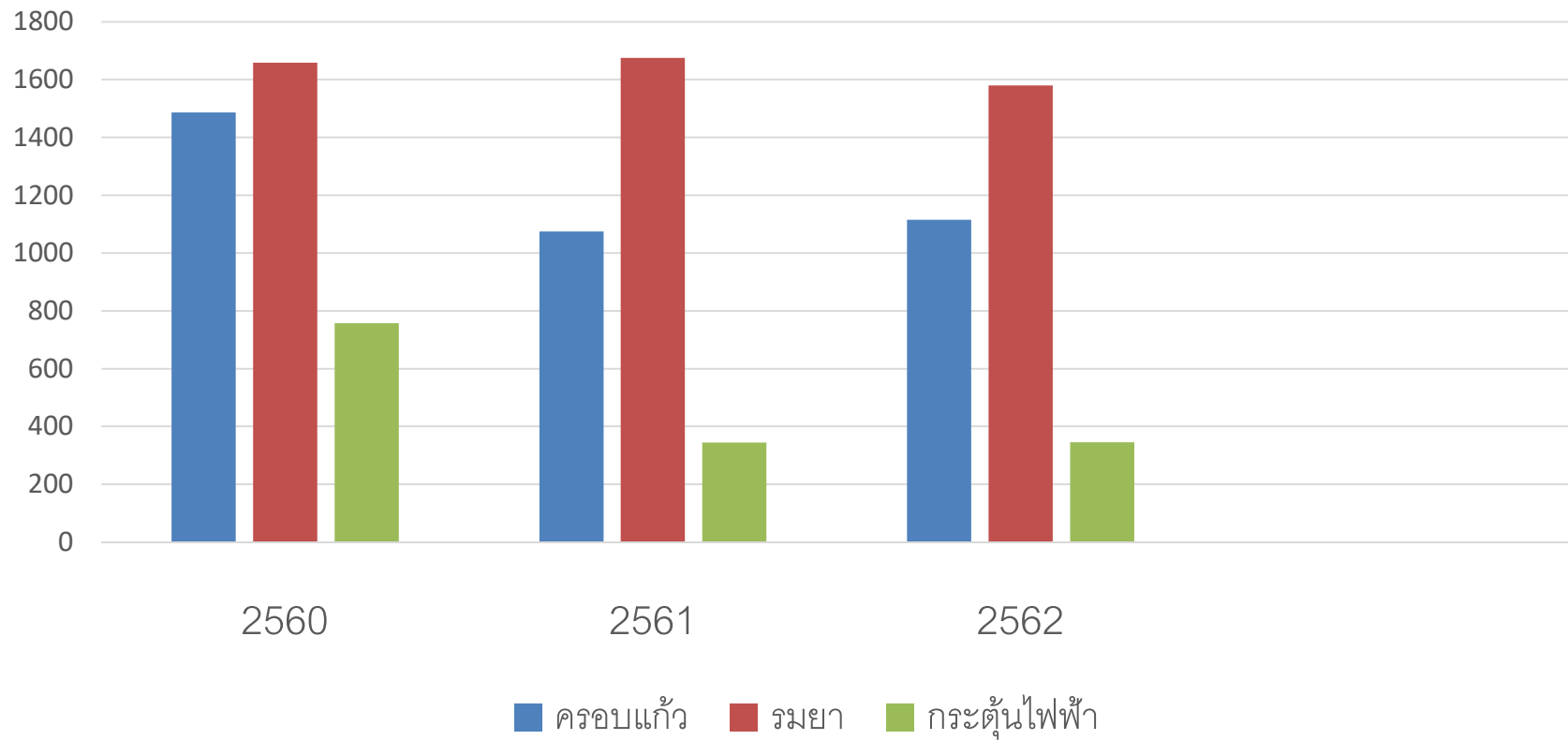
หัตถการ

จำนวนผู้รับบริการฝังเข็ม



หัตถการ

การทำหัตถการ



ปัญหาอุปสรรค

- เจ้าหน้าที่ทำงานหลายด้าน ทำให้เกิดภาวะความกดดัน (ทำหัตถการ/ประชุม /ทำงานเอกสาร)
- ข้อจำกัดด้านอาคารสถานที่

โอกาสพัฒนา

- เปิดนอกเวลา1วัน/สัปดาห์ เพื่อรองรับคนไข้ที่ผัดนัด คนไข้ใหม่ และเจ้าหน้าที่ เพื่อกระจายในวันที่ไม่สามารถรับเคสได้