แบบฟอร์มสมัครประเภทยกระดับบริการที่ตอบสนองต่อสถานการณ์โควิด 19

โปรดกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา √ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

ลักษณะประเภทผลงาน (กรุณาเลือกเพียง 1 ประเภท)

☐ 1. เป็นผลงานการจัดบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการพัฒนาการให้บริการ ที่เป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน ในการควบคุม

☑ 2. ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 หรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในเชิงรุกในการรองรับสถานการณ์โควิด 19

☐ เป็นผลงานที่หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริงและดำเนินการต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

☐ เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้

ชื่อผลงาน : “พลิกโฉม ยกระดับบริการทางการโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย (ยศเส) ตอบสนอง COVID-19”

ชื่อส่วนราชการ : กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน

ชื่อผู้ประสานงาน นายธันวา บัวมหะกุล **ตำแหน่ง** นายแพทย์ชำนาญการ

สำนัก/กอง โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน **เบอร์โทรศัพท์** 0 2224 3261

เบอร์โทรศัพท์มือถือ 08 7202 3634 **เบอร์โทรสาร**.....

e – Mail : thanwa63@hotmail.com

รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมี**ความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4** ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease (COVID – 19) เป็นสถานการณ์ภัยพิบัติระดับโลก จากรายงานผู้ป่วยยืนยันทั่วโลกข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2564 มีผู้ติดเชื้อ จำนวน 85.1 ล้านราย รักษาหายแล้ว จำนวน 47.8 ล้านราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 1.84 ล้านราย โดยสถานการณ์ในประเทศไทย พบมีผู้ติดเชื้อ จำนวน 7,694 ราย รักษาหายแล้ว จำนวน 4,337 ราย กำลังรักษา จำนวน 3,294 ราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 64 ราย COVID-19 เป็นโรคติดต่อที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เพิ่งค้นพบถือเป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขผู้ป่วย COVID-19 ส่วนใหญ่จะมีอาการเล็กน้อยถึงปานกลาง และหายจากโรคนี้ได้เองโดยไม่ต้องรับการรักษาพิเศษ ไวรัสที่ทำให้เกิด COVID-19 จะแพร่กระจายผ่านฝอยละอองเป็นหลัก ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อผู้ติดเชื้อไอ จาม หรือหายใจออก จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ทางกรุงเทพมหานคร จึงได้ประกาศ เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว สำหรับโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ยศเส มีผู้มารับบริการลดลงมากกว่าร้อยละ 50 จากเดิมก่อนสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 มีผู้มารับบริการเฉลี่ยประมาณ 3,000 รายต่อเดือน ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 มีผู้รับบริการลดลง มีจำนวนผู้รับบริการเฉลี่ยประมาณ 1,000 รายต่อเดือน เนื่องจากผู้มารับบริการมีความกังวลใจเรื่องการแพร่กระจาย COVID-19 คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ยศเส จึงได้มีมาตรการการให้บริการและการป้องกันตลอดช่วงการระบาดของโรค ที่อ้างอิงมาจากกรมควบคุมโรค ภายใต้ ศบค. ในการพัฒนาการให้บริการวิถีใหม่เข้าสู่ new normal ได้แก่ การเพิ่มจุดคัดกรอง มีการวัดไข้และตรวจสัญญาณชีพให้กับผู้มารับบริการทุกราย มีบริการแจกหน้ากากอนามัยให้กับผู้มารับบริการที่มีอาการระบบทางเดินหายใจผิดปกติ มีการเว้นระยะห่างจัดคิวที่นั่งรอตรวจ (social distance) เพิ่มจุดการติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ล้างมือตามจุดให้บริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ผู้ให้บริการทุกคนจะต้องใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดการให้บริการ การฉีดพ่นสเปรย์แอลกอฮอล์ให้กับเตียงนวด เตียงฝังเข็ม เตียงประคบต้อบสมุนไพร ทุกครั้งหลังทำหัตถการเสร็จ ทำความสะอาดพื้นที่โดยรอบ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และจุดที่มีการใช้ร่วมกัน การให้ความรู้ คำแนะนำ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีการจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์การป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายเชื้อ โควิด ให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ มีจัดบริการตรวจ รักษา ส่งยาออนไลน์ และจัดให้มี OPD สนามสำหรับผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงปานกลาง เป็นต้น จากมาตรการดังกล่าวได้รับการตอบรับที่ดีมากจากผู้รับบริการ มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับระบบ new normal มากขึ้น เชื่อมั่นในความปลอดภัยของโรงพยาบาล ผู้มารับบริการกลับมารับบริการในปริมาณเกือบเท่าเดิม จำนวนเฉลี่ยประมาณ 2,000 รายต่อเดือน ส่วนหนึ่งเลือกใช้บริการตรวจ รักษา รับยาออนไลน์ ทำให้ผู้ป่วยสามารถได้รับยาสมุนไพรโดยไม่ต้องเสียเงินค่าเดินทางออกจากบ้าน สะดวกสบาย ปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัส ทำให้ลดความแออัดในโรงพยาบาล และจะพัฒนาต่อยอดไปสู่ศูนย์บริการแพทย์แผนไทยอื่น ๆ เพื่อยกระดับให้เป็นมาตรฐานทุกศูนย์บริการทั่วประเทศ

มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา (10 คะแนน)

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่หน่วยงานเผชิญในช่วงสถานการณ์โควิด 19

ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (Coronavirus Disease (COVID – 19) เป็นสถานการณ์ภัยพิบัติระดับโลก จากรายงานผู้ป่วยยืนยันทั่วโลกข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2564 มีผู้ติดเชื้อ จำนวน 85.1 ล้านราย รักษาหายแล้ว จำนวน 47.8 ล้านราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 1.84 ล้านราย โดยสถานการณ์ในประเทศไทย พบมีผู้ติดเชื้อ จำนวน 7,694 ราย รักษาหายแล้ว จำนวน 4,337 ราย กำลังรักษา จำนวน 3,294 ราย มีผู้เสียชีวิต จำนวน 64 ราย COVID-19 เป็นโรคติดต่อที่เกิดจากเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เพิ่งค้นพบ ถือเป็นโรคติดต่ออันตรายตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข ผู้ป่วยจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ทางกรุงเทพมหานคร จึงได้ประกาศ เรื่อง สั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว โดยอาศัยอำนาจตามความมาตร 35(1) แห่งพระพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ผู้ว่าการกรุงเทพมหานคร โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการโรคติดต่อกรุงเทพมหานคร ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 4/2563 เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ให้ปิดสถานที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นการชั่วคราวตั้งแต่วันที่ 18 – 31 มีนาคม 2563

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีบทบาทหน้าที่ควบคุมและดูแลการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยตามสถานบริการต่างๆทั่วประเทศ โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน (ยศเส) เป็นเครือข่ายการให้บริการโดยตรงของกรม และเป็นสถานบริการแห่งรัฐที่เดียว ที่จำหน่ายกัญชาทางการแพทย์แผนไทยในกรุงเทพมหานคร นอกจากงานบริการโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยฯ ยศเส ยังเป็นสถานที่ฝึกอบรมของนักศึกษาแพทย์แผนไทย และเป็นสถานที่ดูงานต้นแบบงานบริการด้านการแพทย์แผนไทย แห่งประเทศไทยอีกด้วย ก่อนมีสถานการณ์ COVID-19 มีจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยประมาณ 3,000 รายต่อเดือน การให้บริการ ได้แก่ นวดส่งเสริมสุขภาพ ประคบ อบไอน้ำและสมุนไพร ทับหม้อเกลือ ยังไม่มีระบบการคัดกรองและประเมินความเสี่ยงผู้ป่วยที่มารับบริการ ยังไม่มีการตรวจออนไลน์และ OPD สนาม นอกจากนี้ ยังมีนักศึกษาแพทย์แผนไทย จากมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั่วประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนคณะศึกษาดูงาน โดยเฉลี่ยมีนักศึกษาฝึกงานประมาณ 10 คน/เดือน และคณะศึกษาดูงานจากโรงพยาบาลต่างๆ ทั่วประเทศ ไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชน จำนวน 2-3 คณะ/เดือน จากสถานการณ์ COVID-19 นี้ มีผลกระทบคือต้องงดการให้บริการที่มีหัตถการบางอย่างลง เช่น งดการนวดส่งเสริมสุขภาพ งดการประคบ อบไอน้ำและสมุนไพร งดการทับหม้อเกลือ ทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการลดลง เฉลี่ยเหลือผู้ป่วยมารับบริการประมาณ 1,000 รายต่อเดือน เจ้าหน้าที่และผู้ป่วยเกิดความกังวลใจในการทำงาน กลัวการติดเชื้อ COVID-19 ผู้ป่วยโรคเรื้อรังขาดความต่อเนื่องในการรักษา ผู้ป่วยที่มารับบริการนอกจากจะเป็นชาวไทย ที่อาศัยในกรุงเทพมหานครแล้ว ยังมีชาวต่างชาติที่มีประสบการณ์การใช้กัญชาในการรักษาโรคจากบ้านเกิดเมืองนอน มาขอรับบริการคลินิกกัญชาด้วย ทำให้ผู้ป่วยเหล่านี้เสียโอกาสในการรักษา นอกจากนี้ ยังมีผู้ป่วยมะเร็งส่วนหนึ่ง ที่ทนทุกข์ทรมานจากโรคและไม่สามารถรักษาให้หายด้วยการแพทย์แผนปัจจุบัน เมื่อมีสถานการณ์นี้เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถมารับบริการได้ เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นผู้ป่วยเปราะบาง ติดเชื้อง่าย ไม่อยากเดินทางและออกจากบ้านมาโรงพยาบาลเพื่อมารับยาสมุนไพรและยาที่มีส่วนผสมกัญชา จากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากระทบทุกระดับ ทั้งระดับโรงพยาบาล ระดับจังหวัด และระดับประเทศ ทำให้ทางโรงพยาบาลต้องปรับรูปแบบการให้บริการสู่การแพทย์วิถีใหม่ (New Normal of Medical Service) คือ "เกิดความปลอดภัย" ทั้งผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ โดยการจัดโครงสร้างระบบการทำงานและบุคลากร รวมถึงจัดหาอุปกรณ์ป้องกันลดความเสี่ยง ถัดมา คือ "ลดความแออัด" โดยการจัดกลุ่มผู้ป่วยให้ชัดเจนและให้บริการที่เหมาะสม มีสถานที่ให้ผู้ป่วยรอตรวจแบบ Social-distancing ยกตัวอย่างการจัดกลุ่มผู้ป่วย อย่างเช่น กลุ่มสีเขียว (เสี่ยงน้อย) สามารถรับบริการได้

กลุ่มสีเหลือง (เสี่ยงปานกลาง) มากจากพื้นที่เสี่ยงแต่ไม่มีอาการใดๆ สามารถรับบริการได้ที่ OPD สนามแต่ไม่สามารถรับบริการที่มีหัตถการได้ และกลุ่มสีแดง (เสี่ยงสูง) ไม่สามารถรับบริการได้ ต้องมีการประสานและส่งต่อรพ. ตามสิทธิของผู้ป่วย และสุดท้าย คือ "ลดความเหลื่อมล้ำ" เพิ่มการเข้าถึงบริการแก่ผู้ป่วยโดยที่ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางมา จัดให้มีการตรวจและส่งยา online

2. ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการและการบริหารจัดการ ซึ่งส่งผลกระทบในระดับใด (ระดับพื้นที่ หน่วยงาน ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ เป็นต้น โปรดอธิบายข้อมูลประกอบ รวมทั้งระบุประชาชนหรือผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบ เป็นใคร จำนวนเท่าใด)

จากสถานการณ์ COVID-19 จึงทำให้ทางโรงพยาบาลยศเสฯ ต้องปรับการทำงาน การบริการบางอย่างต้องหยุดชะงัก เพื่อความปลอดภัยและเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของศบค. จึงมีความจำเป็นต้องงดบริการที่มีหัตถการบางอย่าง เช่น นวดส่งเสริมสุขภาพ อบไอน้ำและอบสมุนไพร ทับหม้อเกลือ เป็นต้น ทำให้มีผลกระทบต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ คือ กลุ่มผู้ป่วยที่ต้องการนวดส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มผู้ป่วยที่มีความจำเป็นที่ต้องรักษาด้วยหัตถการอบไอน้ำ และอบสมุนไพร และกลุ่มผู้ป่วยหลังคลอดที่ต้องการฟื้นฟูสมรรถภาพด้วยการรับบริการทับหม้อเกลือ จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้ประมาณ ร้อยละ 20 ต่อเดือนหรือประมาณ 30 คนต่อวันหรือ 900 ครั้งต่อเดือน นักศึกษาแพทย์แผนไทยต้องจบช้า หยุดชะงักการเรียนอย่างน้อย 10 คน/เดือน คณะศึกษาดูงานมาดูงานไม่ได้ อย่างน้อย 2-3 คณะ/เดือน หรือ 2-3 โรงพยาบาล/เดือน ทั่วประเทศต้องหยุดชะงักการพัฒนาด้านการแพทย์แผนไทย ผู้ป่วยโรคเรื้อรังคลินิกกัญชาขาดการรักษาต่อเนื่อง ซึ่งผู้ป่วยโรคนี้ไม่ว่าจะเป็นโรคมะเร็ง โรคสะเก็ดเงิน โรคพาร์กินสัน เป็นโรคที่รักษาไม่หาย ที่น่าตกใจคือผู้ป่วยบางราย แพทย์แผนปัจจุบันเป็นผู้แนะนำมาเอง ยกตัวอย่างเช่น เด็กอายุ 15 ปี โรคประจำตัวคือ ดาวน์ซินโดรม และยังประสบอุบัติเหตุทางสมอง น้องเพิ่งเดินได้เมื่อ 1 เดือนก่อนมาโรงพยาบาล ไม่สามารถพูดได้ เขียนหนังสือได้บ้าง เรียนอยู่ชั้น ป.1 ซนมาก ไม่อยู่นิ่ง ทางแพทย์แผนปัจจุบันรักษาทุกทางให้ยาทุกอย่าง ไม่สามารถรักษาได้ จนต้องหยุดการรักษาทุกอย่าง และแนะนำให้มารักษาคลินิกกัญชา ยศเส ที่น่าตกใจยิ่งกว่า คือ อาการดีขึ้น นิ่งขึ้น กินได้นอนหลับ บิดาผู้ดูแลเหนื่อยน้อยลง สุขภาพจิตดีขึ้น นี่คือหนึ่งในตัวอย่างของผู้ป่วยที่จะเสียโอกาสการรักษา หากทางโรงพยาบาลไม่ปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เข้ากับภาวะ COVID-19 จากปัญหานี้ไม่ใช่ปัญหาเล็กๆ กระทบทั้งโรงพยาบาล ทั้งภูมิภาค ทั้งจังหวัด ทั้งประเทศ และปัญหาที่เกิดขึ้นจากภาวะ COVID-19 ระบาดครั้งนี้คือประชาชนเริ่มไม่กลัวการระบาด ยังคงมารับบริการอย่างเนืองแน่น ทำให้ผู้ป่วยต้องมารอการคัดกรองเป็นแถวยาว เสียเวลาในการมารับบริการเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ทางโรงพยาบาลจึงต้องมีการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ามาช่วย คือ Application Dr.Ganja เพื่อช่วยในการคัดกรองและจองคิวการมารับบริการ ลดความหนาแน่นของผู้ป่วย ลดระยะเวลาในการรอคอย ส่งเสริม Social – distancing แต่ทั้งนี้ Application ยังมีปัญหาทางเทคนิค เช่น มีตัวเลือกให้ตอบมากเกินไป สร้างความสับสนเนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ บางท่านไม่สามารถทำได้ ทางโรงพยาบาลจึงได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการด้าน Application ที่ประชาสัมพันธ์หน้าทางเข้าโรงพยาบาลทุกวัน นอกจากนี้ทางโรงพยาบาลยังมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เข้ากับภาวะการระบาดของ COVID-19 คือ “Everything at home” มีการตรวจรักษา online จัดส่งยาทางไปรษณีย์โดยผู้ป่วยอยู่ที่บ้าน ไม่ต้องมาที่โรงพยาบาล “Work from home” เพื่อลดความแออัดของเจ้าหน้าที่ในรพ. โดยทำงานและส่งงานผ่านระบบ online “Social distancing” จัดเตรียมสถานที่ให้ผู้ป่วยรอรับบริการ ให้ผู้ป่วยเว้นระยะห่างกัน 1-2 เมตร โดยจำกัดจำนวนผู้ป่วยในอาคารให้ไม่เกิน 1 คน ต่อ 5 ตารางเมตร หรือไม่เกิน 50 คนในอาคารของสถานบริการทางการแพทย์แผนไทย จัดให้มี OPD สนามในกลุ่มผู้ป่วยความเสี่ยงปานกลาง และมีจุดคัดกรอง

วัดอุณหภูมิประเมินความเสี่ยงให้ผู้ป่วย และสุดท้าย “Wear a mask” ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยที่มารับบริการต้องใส่หน้ากากอนามัยทุกคนเพื่อความปลอดภัย

มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ (30 คะแนน)

3. แสดงวิธีการบริหารจัดการหรือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในเชิงรุก ที่มีความต่อเนื่อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ในการควบคุม/ป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19

คณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย (ยศเส) ได้พิจารณาให้มีมาตรการเชิงรุกในการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID – 19 โดยอ้างอิงมาจากกรมควบคุมโรค ภายใต้ ศบค. ที่กำหนดให้ข้าราชการและสถานบริการภาครัฐ มีการพัฒนาชีวิตวิถีใหม่ เข้าสู่ new normal ร่วมกันสู่เป้าหมาย homes for all ของประชาชนไทยทั่วประเทศ โดยมีการประชาสัมพันธ์ถึงมาตรการต่างๆที่ทางโรงพยาบาลยศเสฯ ได้มีการกำหนดขึ้นมา เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ COVID – 19 ประชาสัมพันธ์ถึงความรู้เบื้องต้นของ COVID – 19 และการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยที่เหมาะสมภายใต้สถานการณ์นี้ โดยประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับ ป้ายประกาศตามสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาล และทางประชาสัมพันธ์ทาง online เช่น website กรมการแพทย์แผนไทยฯ และ facebook โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย (ยศเส)

4. อธิบายการวางแผน การคาดการณ์ การเตรียมความพร้อมด้านระบบ กลไก และบุคลากรอย่างไร รวมทั้ง มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น AI Big Data Block chains และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการพยากรณ์ผลลัพธ์อย่างไร

จากสถานการณ์ล่าสุด คือวันที่ 4 ม.ค.2564 จำนวนผู้ติดเชื้อสะสม 8,439 ราย จำนวนผู้ป่วยรายวัน 745 ราย กำลังรักษา 4,037 ราย รักษาหายแล้ว 4,337 ราย เสียชีวิต 65 ราย โดยจำนวนผู้ป่วยติดเชื้ออันดับ 3 จังหวัดสูงสุด 3 จังหวัดแรก คือ 1. สมุทรสาคร 1,860 ราย 2.ระยอง 321 ราย และ 3. ชลบุรี 301 ราย จะเห็นได้ว่าจังหวัด สมุทรสาคร มีผู้ติดเชื้อเป็นจำนวนมาก แต่โรงพยาบาลยศเสฯ ยังคงเปิดให้บริการทุกวัน เนื่องจากได้มีมาตรการในการเตรียมความพร้อมด้านระบบ กลไก และบุคลากร ทุกด้าน จึงได้รับอนุญาตให้เปิดทำการได้ โดยมีมาตรการดังต่อไปนี้

1. มีจุดคัดกรอง โดยมีการวัดไข้ และตรวจสัญญาณชีพ ให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการทุกราย โดยใช้เครื่องวัดอุณหภูมิแบบเซ็นเซอร์จับความร้อน แบบหลีกเลี่ยงการสัมผัส ซึ่งสนับสนุนโดยกรมฯ (ก่อนหน้านี้ใช้เป็นเครื่องยิงหน้าผากวัดอุณหภูมิ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้วัดอุณหภูมิต้องใกล้ชิดกับผู้ป่วย)

1.1 ผู้ป่วยที่มารับบริการ ถ้ามีไข้มากกว่า 37.5 องศาเซลเซียส หรือมีอาการระบบทางเดินหายใจผิดปกติ เช่น ไอ มีน้ำมูก เจ็บคอ หายใจถี่ หรือ หอบเหนื่อย เป็นต้น พร้อมทั้งยังมีการซักประวัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 หรือไม่ โดยพยาบาลวิชาชีพ มีการใช้แบบฟอร์มที่จัดทำโดยกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ถ้ามีความเสี่ยงจะส่งปรึกษาแพทย์แผนปัจจุบันเพื่อพิจารณาประสานงานส่งต่อด่านควบคุมโรคเป็นการต่อไป ซึ่งในส่วนของขั้นตอนการคัดกรองส่งต่อ ประสานงานนี้ ทางกรมฯ ได้ช่วยดูแลและกลั่นกรองมาตรการในการดูแลรักษาผู้ป่วยในส่วนนี้ด้วย

1.2 มีบริการแจกหน้ากากอนามัยให้กับผู้ป่วยที่มีไข้ หรือมีอาการระบบทางเดินหายใจผิดปกติ (ก่อนหน้านี้ไม่มีการบริการแจกหน้ากากอนามัย)

1.3 มีการเว้นระยะห่างจัดคิวที่นั่งรอตรวจ (social distancing) (ก่อนหน้านี้จัดให้นั่งติดกันตามคิว)

1.4 ได้เพิ่มการติดตั้งเจลแอลกอฮอล์ล้างมือตามจุดให้บริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

2. ในส่วนจุดการให้บริการ มีมาตรการสำหรับเจ้าหน้าที่ ดังนี้

2.1 เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดการให้บริการ (ก่อนหน้านี้ผู้ให้บริการมีใส่หน้ากากอนามัยบ้างบางส่วน)

2.2 เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์ทั้งก่อนและหลังการสัมผัสหรือตรวจกับผู้ป่วย

2.3 ฉีดพ่นสเปรย์แอลกอฮอล์ให้กับเตียงนวด เตียงฝังเข็ม ทุกครั้งหลังทำหัตถการเสร็จต่อผู้มาป่วย 1 ท่าน

2.4 มีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนทุกวัน

3. ดูแลสุขลักษณะอาคาร อุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องใช้ให้สะอาด ไม่เป็นแหล่งกระจายเชื้อโรคด้วยการ

3.1 จัดให้มีระบบระบายอากาศภายในอาคารอย่างเหมาะสม และทำความสะอาดระบบระบายอากาศอย่างสม่ำเสมอ

3.2 ทำความสะอาดพื้นที่โดยรอบ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และจุดที่มีการใช้ร่วมกัน โดยเฉพาะกลอนหรือลูกบิดประตู ราวจับบันได จุดประชาสัมพันธ์ จุดชำระเงิน สวิตช์ไฟ ปุ่มกดลิฟต์ โดยทำความสะอาดด้วยน้ำยาทำความสะอาดหรือสารฆ่าเชื้อ เช่น แอลกอฮอล์ 70%

3.3 จัดให้มีหน้ากากอนามัยและจุดบริการแอลกอฮอล์เจลสำหรับทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ห้องอาหาร ห้องออกกำลังกาย ห้องส้วม ประตูทางเข้าออกหรือหน้าลิฟต์ เป็นต้น

3.4 ดูแลบริเวณอ่างล้างมือและห้องส้วมให้สะอาด จัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ

3.5 การให้ความรู้ คำแนะนำ และสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีการจัดหาสื่อประชาสัมพันธ์การป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายเชื้อ โควิด ให้กับเจ้าหน้าที่และผู้ป่วย เช่น วิธีการสังเกตผู้สงสัยติดเชื้อ โควิด คำแนะนำการปฏิบัติตัว การล้างมือที่ถูกวิธี การใช้หน้ากากอนามัย

4. การป้องกันการติดเชื้อสำหรับเจ้าหน้าที่

4.1 เจ้าหน้าที่ต้องมีการป้องกันตนเองโดยใช้หน้ากากอนามัย ทำความสะอาดมือบ่อย ๆ หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก โดยไม่จำเป็น

4.2 เจ้าหน้าที่ท่านใดหากเคยไปในประเทศเสี่ยงตามประกาศกระทรวงสาธารณสุขต้องปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังอย่างเคร่งครัด

4.3 เจ้าหน้าที่ที่ดูแลความสะอาด ให้ความสำคัญในการป้องกันตนเองจากการรับเชื้อและเป็นแหล่งแพร่กระจายของเชื้อโรค รวมทั้งป้องกันตนเองจากสารเคมีที่ใช้ระหว่างปฏิบัติงาน ให้สวมชุดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เช่น ใช้หน้ากากอนามัย สวมถุงมือยาง ผ้ายางกันเปื้อน รองเท้าพื้นยางหุ้มแข็ง หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตาจมูก ปากโดยไม่จำเป็น หลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่และน้ำ

4.4 เจ้าหน้าที่ที่มีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ ไอ จาม น้ำมูก หรือเหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานและแจ้งหัวหน้างาน และไปพบแพทย์ทันที

5. มีจัดบริการตรวจ รักษา ส่งยา ออนไลน์

เนื่องจากมีผู้มารับบริการกังวลกับสถานการณ์โรคระบาดเป็นจำนวนมาก และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลให้มี social distancing หลีกเลี่ยงการมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น และผู้ป่วยส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ มีโรคประจำตัว มีความต้องการ

รับยาสมุนไพรเพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันเป็นจำนวนมาก แต่ไม่อยากเดินทางออกจากบ้าน ทางโรงพยาบาลจึงจัดให้มีการตรวจ รักษา โดยแพทย์แผนไทยผ่านทางโทรศัพท์ จากนั้นได้ส่งยาผ่านไปรษณีย์ให้ผู้ป่วย ผลปรากฏว่าได้รับการตอบรับที่ดีมาก มียอดการสั่งยาเป็นจำนวนมาก สามารถสร้างรายได้ให้กับโรงพยาบาลได้ดี สถิติการตรวจ รักษา สั่งยาออนไลน์ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง ธันวาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 810 ราย เฉลี่ยรายได้เข้าโรงพยาบาลทั้งสิ้น 3,240,000 บาท

6. จัดให้มี work from home ในกรณีที่บุคลากรบางท่านไม่ต้องทำงานสัมผัสผู้ป่วย แต่มีหน้าที่ในการทำเอกสารทางวิชาการ หรือเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร งบประมาณ ให้ปฏิบัติราชการโดยการทำงานที่บ้านและรายงานความก้าวหน้าในการทำงานทุกวัน ในกรณีที่ทำงานสัมผัสผู้ป่วย ให้แบ่งการทำงานออกเป็นกะและเหลื่อมเวลากัน เช่น ก่อนหน้านี้ทำงาน 8.30-16.30 เมื่อมีสถานการณ์การติดเชื้อไวรัสโคโรนาขึ้นมา ก็แบ่งการทำงานให้เหลื่อมเวลากัน เช่น ในแผนกนี้มีคนทำงาน 6 คน 3 คนทำเวลาเดิม 8.30-16.30 อีก 3 คนทำงาน 7.30 - 15.30 น. เป็นต้น

7. จัดให้มี OPD สนาม โดยผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงปานกลาง คือ เป็นผู้ป่วยที่มาจากพื้นที่เฝ้าระวัง ได้แก่ สมุทรสาคร ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด แต่ไม่มีอาการทางเดินหายใจ จะจัดให้ผู้ป่วยตรวจที่ OPD สนามภายนอกอาคาร

8. ทางโรงพยาบาลยศเสฯ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยคือ โปรแกรมใน application line ชื่อ Away COVID-19 ของบริษัทแมพพิเดีย โปรแกรมนี้จะช่วยเฝ้าระวังกลุ่มคนไข้ที่ติดเชื้อโคโรน่าไวรัสว่าอยู่ในพื้นที่ใดบ้าง และจำนวนเท่าใด เพื่อช่วยในการประเมินความเสี่ยงของผู้มารับบริการ ว่าตนอยู่ในพื้นที่เสี่ยงหรือไม่ รวมถึงช่วยให้ทางรพ.สามารถประเมินตนเองได้ด้วยว่าสถานการณ์การติดเชื้อตอนนี้เป็นอย่างไรรอบๆ รพ. เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินความเสี่ยง ถ้าความเสี่ยงสูงมากอาจมีการวางแผนจำกัดงานบริการมากขึ้นในอนาคต

9. มีการใช้โปรแกรม softcon เพื่อดูสถานการณ์ผู้ป่วยทั้งก่อน – หลังสถานการณ์ COVID -19 ออกมาเป็นกราฟ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นภาพรวม และนำไปวางแผนการบริการต่อไป

5. โปรดระบุบทบาทของหน่วยงานและบทบาทของกลุ่มหรือภาคส่วนอื่นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน ในขั้นตอนใดบ้าง อย่างไร (แสดงให้เห็นทั้ง Value Chain และแสดงบทบาทในการดำเนินการเป็นหลักไม่น้อยกว่าร้อยละ 70)

แผนงาน Value chain ของโรงพยาบาลยศเสฯ ในการตอบสนองต่อ COVID – 19

จากภาพ Value chain ทางรพ.การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน มีบทบาทในการดำเนินการเป็นหลัก ในส่วนของ Staff และ Service คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80 ของการดำเนินงานทั้งหมด

6. อธิบายการสร้างการรับรู้เข้าใจไม่ให้เกิดความตระหนก และสร้างความตระหนักในการให้ความร่วมมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19

ทางกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ได้มีการประกาศมาตรการต่างๆ ในการรับมือการระบาดของ COVID-19 โดยมีการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ ป้ายประกาศตามสถานที่สำคัญต่างๆ Facebook Website Youtube กลุ่ม Line และหนังสือแจ้งเวียนภายในองค์กร มุ่งเน้นให้ความรู้ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยที่มีความประสงค์จะมารับบริการ โดยประกอบไปด้วย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ COVID-19 การปฏิบัติตัวของผู้ป่วยที่ต้องการมารับบริการ ช่องทางและวิธีการมารับบริการ ข้อควรระวังและข้อห้ามในการมารับบริการ โดยนำเสนอในรูปแบบ flow chart ที่มีรูปภาพประกอบที่เข้าใจง่าย หรือคลิปสั้นๆ เพื่อสร้างความตระหนักแต่ไม่ตระหนก ในการให้ความร่วมมือในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19

มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์ (50 คะแนน)

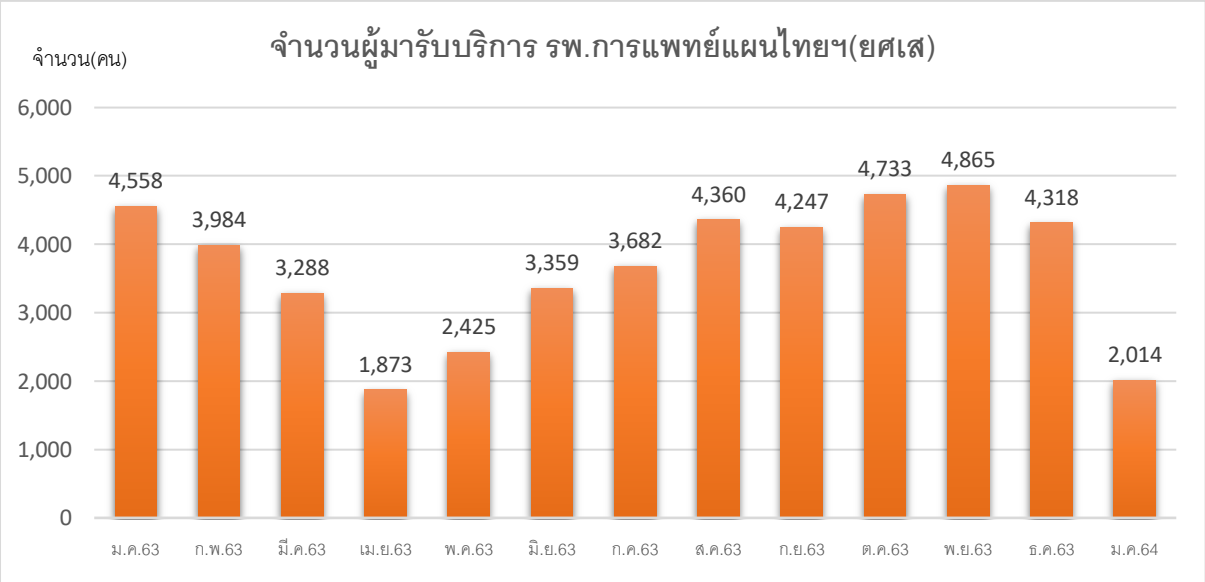
7. ผลผลิตและผลลัพธ์ที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร อธิบายให้ชัดเจนในเชิงสถิติ รวมทั้งแสดงตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จของโครงการ

ก่อนมีการระบาดของ COVID-19 มีจำนวนผู้มารับบริการโดยเฉลี่ย 3,000 คนต่อเดือน มีนักศึกษาแพทย์แผนไทยมาฝึกงานประมาณ 10 คน/เดือน คณะศึกษาดูงานจากโรงพยาบาลต่างๆประมาณ 2-3 คณะ/เดือน หลังมีการระบาดของ COVID-19 มีจำนวนผู้มารับบริการโดยเฉลี่ยลดลงเหลือ 1,000 คนต่อเดือน นักศึกษาแพทย์แผนไทยต้องจบช้า หยุดชะงักการเรียนอย่างน้อย 10 คน/เดือน คณะศึกษาดูงานมาดูงานไม่ได้อย่างน้อย 2-3 คณะ/เดือน หรือ 2-3 โรงพยาบาล/เดือน ทั่วประเทศต้องหยุดชะงักการพัฒนาด้านการแพทย์แผนไทย จากนั้นทางโรงพยาบาลยศเสฯ กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ได้มีมาตรการในการรับมือกับการระบาดของ COVID-19 ทำให้ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นในการมารับบริการมากขึ้น ทำให้มีผู้ป่วยกลับมารับบริการเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยประมาณ 2,000 คนต่อเดือน เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 โดยประโยชน์ที่ผู้ป่วยได้รับจากมาตรการนี้คือ ได้รับยาสมุนไพรโดยปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19 และมีความเชื่อมั่นในการมารับบริการมากขึ้น โดยวัดผลได้จากมีผู้ป่วยมาใช้บริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 อัตราการติดเชื้อ COVID -19 ในโรงพยาบาลเป็นศูนย์ ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ป่วยที่มารับบริการ นักศึกษาแพทย์แผนไทยกลับมาฝึกงานได้ตามปกติ โดยทางมหาวิทยาลัยต่างๆทั่วประเทศทั้งรัฐบาลและเอกชนส่งมา เฉลี่ยเท่าๆเดิมคือ 10 คน/เดือน คณะศึกษาดูงานจากโรงพยาบาลต่างๆทั่วประเทศสามารถมาศึกษาดูงานได้ตามปกติ เฉลี่ย 2-3 คณะ/เดือน อีกทั้งวันที่ 10 มีนาคม 2564 นี้โรงพยาบาลพระมงกุฎจะส่งนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 5 มาศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลของเราด้วย แสดงถึงความไว้วางใจในมาตรการรับมือ COVID-19 ของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างยิ่ง และอีกตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จในโครงการนี้คือแบบสอบถามความพึงใจ ที่อยู่ใน Google form และประชาสัมพันธ์ QR code ติดตามสถานที่ต่างๆในโรงพยาบาลรวมถึงใน website ต่างๆของโรงพยาบาลด้วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้ช่วยประเมินโรงพยาบาลเพื่อพัฒนางานบริการต่อไปจากแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ มีการประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ 5. ด้านระยะเวลาการรับบริการ โดยเก็บข้อมูลผู้รับบริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 10 กุมภาพันธ์ 2564 พบว่า ผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 69.47 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 67.94 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านระยะเวลาการรับบริการ ร้อยละ 0.76 โดยสรุปผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก อยู่ที่ร้อยละ 91.6 ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก อยู่ที่ร้อยละ 93 ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก อยู่ที่ร้อยละ 84.23 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก อยู่ที่ร้อยละ 89.24 ด้านคุณภาพการให้บริการ และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมาก อยู่ที่ร้อยละ84.25 ด้านระยะเวลาการมารับบริการที่โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน

ลิงค์แบบประเมินความพึงพอใจ

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeraADZ6M9EJXHeJGOYMiZ952ftIB3i2sOBGcs1WpbtKFEtJQ/viewform)



8. ประโยชน์ที่ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับจากโครงการ มีอะไรบ้าง

โดยประโยชน์ที่ผู้ป่วยได้รับจากมาตรการนี้คือ

- ในแง่ด้านการบริการ เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 บริการทางการแพทย์แผนไทยและคลินิกกัญชาปิดทั้งหมด แต่เนื่องจากโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยมีมาตรการและการจัดการที่ดี ทำให้สามารถเปิดให้บริการได้ ผู้ป่วยที่มีโรคเรื้อรัง ต้องรักษาด้วยการนวดเพื่อการรักษาต่อเนื่อง สามารถรักษาต่อเนื่องได้ ผู้ป่วยที่มีปัญหาทางสุขภาพและโรคเรื้อรังอื่นๆ ที่ไม่สามารถรักษาให้หายด้วยการแพทย์แผนปัจจุบัน สามารถมารักษาและรับยาได้โดยไม่เสียโอกาสทางการรักษา นอกจากไม่เสียโอกาสทางการรักษาและเสียโอกาสในการรักษาต่อเนื่องแล้ว ผู้ป่วยยังได้รับยาสมุนไพรโดยปลอดภัย ไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ COVID-19
- ในแง่ด้านการศึกษา การศึกษาของนักศึกษาแพทย์แผนไทยไม่หยุดชะงัก ทำให้มีทรัพยากรบุคคลมาช่วยในการพัฒนาประเทศด้านการแพทย์แผนไทยได้ต่อเนื่อง ไม่ขาดแคลน และทำให้คณะดูงานจากโรงพยาบาลต่างๆทั่วประเทศ ไม่เสียโอกาสในการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาคลินิกกัญชาและ

คลินิกทางการแพทย์แผนไทย ทั่วประเทศ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่ดีมีคุณภาพ มีมาตรฐานตามหลักสากล ง่าย ไม่ต้องเดินทางไกลมาเข้าคิว และทั่วถึงทั่วประเทศ

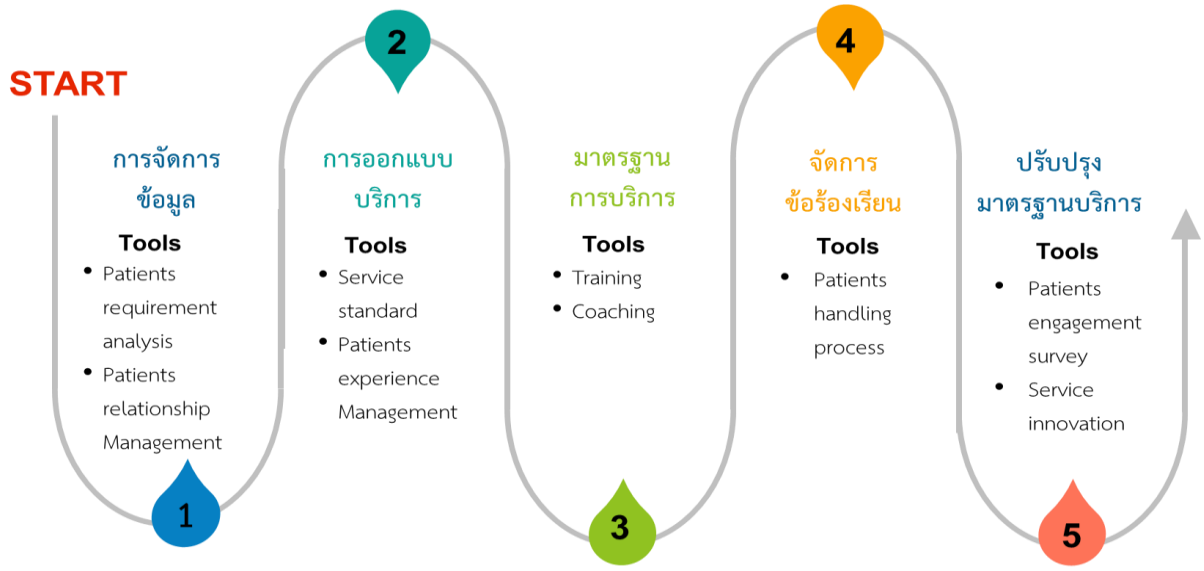
- ในแง่ด้านการพัฒนา สามารถนำโครงการนี้ไปต่อยอดเพื่อเป็นต้นแบบในการพัฒนาโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย สาขาอื่นๆด้วย เช่น สาขาอุดรธานี

ผู้ป่วยที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ ไม่มีรายงานการติดเชื้อ COVID-19 เลย ผู้ป่วยที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่โรงพยาบาล โดยเฉลี่ยมารับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดและมากในทุก ๆ ด้าน อยู่ที่ร้อยละ 88 และจำนวนการร้องเรียน ในปี 2563 จำนวน 1 ครั้ง เป็นประเด็นเรื่องการให้บริการ ในปี 2564 จำนวน 1 ครั้ง เป็นประเด็นเรื่องการใช้บริการเช่นกัน นักศึกษาแพทย์แผนไทยจบการศึกษาตามเกณฑ์ แพทย์แผนไทยไม่ขาดแคลนในระบบสุขภาพ และปัจจุบันคลินิกกัญชาและคลินิกแพทย์แผนไทย ได้กระจายตัวทั่วประเทศ มีทุกจังหวัด

มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ (10 คะแนน)

9. มีแผนการดำเนินการสำหรับการป้องกันในอนาคต และการสร้างความต่อเนื่องในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างไร

แนวทางที่ช่วยเป็น Guideline ในการมีระบบพัฒนาคุณภาพบริการอย่างยั่งยืน (Service Quality Sustainable Development) นั้น ทางรพ.ได้ยึดหลัก SEA Model (Service Excellence Avenue)



เริ่มที่ หลักที่ 1 การจัดการข้อมูลผู้ป่วย (Patient Database Management) เป็นการนำเอาข้อมูลผู้ป่วยมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ทำการวิเคราะห์โดยเครื่องมือในสากล ที่ ช่วยเป็นแนวทางในการค้นคว้า เพิ่มคือ Patient Requirement Analysis และ Patient Relationship Management (CRM) **หลักที่ 2 การออกแบบบริการ (Service Design)** นำเอาข้อมูลที่ได้จากหลักที่ 1 มาออกแบบรูปแบบและระบบการให้บริการที่เหมาะสม และผลลัพธ์จากการออกแบบบริการว่าก็คือ มาตรฐานบริการ (Service Standard) **หลักที่ 3 เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)** เป็นการพัฒนาบุคลากรทีมงาน ทุกคนให้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการที่กำหนดไว้ อย่างเข้าใจและเต็มใจ เพื่อให้การบริการออกมาอย่างเป็นธรรมชาติ จากใจบริการของเจ้าหน้าที่ โดยมิต้องบังคับ ขู่เข็ญ เครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาหลักไมล์ที่ 3 นี้ คือ การฝึกอบรม (Training) การโค้ชงาน (Coaching) **หลักที่ 4 การจัดการข้อร้องเรียน (Patient Complaint Management)**มันคือเสียงคำแนะนำของผู้ป่วย เพื่อให้องค์กรมีการปรับปรุงพัฒนา เมื่อ

องค์กรได้รับแล้ว จำเป็นต้องมีการตอบ หรือให้ผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลือตามเหตุตามผล **และ หลักที่ 5 การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)** เป็นการพัฒนา ยกระดับ รูปแบบการให้บริการผู้ป่วยที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้นไปอีก โดยมีการสำรวจการผูกพันของผู้ป่วยต่อหน่วยบริการ และมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยพัฒนาการบริการมากขึ้น

10. โปรดระบุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติที่เกี่ยวข้องกับผลงาน อธิบายการดำเนินงานที่สนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

สำหรับการดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระบบสาธารณสุข (Healthcare System) โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานด้านสาธารณสุข สำหรับผลงานพลิกโฉม การให้บริการทางการแพทย์แผนไทยตอบสนอง COVID-19 ตรงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ข้อ 3 Good health and well being คือการมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี โดยองค์กรของเราได้มีการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์การป้องกันให้กับบุคลากร เตรียมความพร้อมด้านสถานที่ของสถานพยาบาล ความรู้ของของบุคลากร และมีการจัดระบบเพื่อรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินอันเนื่องมาจาก COVID-19 ส่วนสิ่งที่ประชาชนจะได้รับจากการปรับปรุงการบริการครั้งนี้ คือ ได้รับความปลอดภัยจากสถานการณ์ COVID-19 มีความเชื่อมั่นว่าจะไม่ติดโรคจากโรงพยาบาลของเรา และจากสถานการณ์ที่ผ่านมาจากการระบาดของสถานการณ์ COVID-19 ที่ระบาดมาประมาณ 1 ปี ไม่พบว่ามีผู้ป่วยคนใดติดเชื้อจากการบริการองโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน แม้แต่คนเดียว