

## Service Profile

### หน่วยบริการการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

#### 1. บริบท (Context)

ก. **หน้าที่และเป้าหมาย :** ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย เช่น การนวด ประคบ การจ่ายยาสมุนไพร ด้วยความถูกต้อง ปลอดภัย ให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และ ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในงานด้านการแพทย์แผนไทย

#### ข. ขอบเขตบริการ :

-ให้บริการด้วยวิธีการทางการแพทย์แผนไทย นวด ประคบ และจ่ายยาสมุนไพรให้แก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่แพทย์แผนปัจจุบันวินิจฉัยแล้ว โดยให้บริการในเวลาราชการ ช่วงเวลา 8.30-16.30น. วันจันทร์- วันศุกร์

-จำหน่ายยาสมุนไพรในโรงพยาบาล

-บริการให้ข้อมูลทางวิชาการด้านยาสมุนไพรและผลิตยาสมุนไพรแก่ชุมชน

-การฝึกอบรมและเป็นแหล่งเรียนรู้การแพทย์แผนไทยแก่ผู้สนใจ

#### ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ :

##### ลูกค้าภายนอก

1. การบริการที่มีความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. การบริการที่มีความปลอดภัย
3. การบริการที่เหมาะสมกับเวลา
4. การบริการและพฤติกรรมบริการที่ดี
5. ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
6. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ
7. ผู้ป่วยได้รับข้อมูลและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องภายหลังการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย
8. การได้รับยาสมุนไพรที่ได้คุณภาพมาตรฐาน
9. ยาสมุนไพรมีเพียงพอต่อความต้องการ
10. ข้อมูลสนับสนุนทางวิชาการในการใช้ยาสมุนไพรที่น่าเชื่อถือ

##### ลูกค้าภายใน

1. การติดต่อประสานงานที่รวดเร็วและถูกต้องระหว่างแผนก
2. การยอมรับจากแพทย์แผนปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่
3. การทำงานร่วมกันเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ
4. การเผยแพร่เอกสารและข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับสมุนไพรและการแพทย์แผนไทย

ง. **ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ:** ให้บริการผู้มารับบริการด้านการแพทย์แผนไทย ด้วยความถูกต้อง, ปลอดภัย ได้มาตรฐานวิชาชีพ เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ มีการให้ข้อมูล คำแนะนำ/การสื่อสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ยาสมุนไพรมีคุณภาพตามมาตรฐาน มีปริมาณเพียงพอ และให้บริการให้ข้อมูลทางวิชาการด้านยาสมุนไพรและผลิตยาสมุนไพรแก่ชุมชน

## จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ :

### ความเสี่ยง

1. อัตราการให้บริการผิดพลาดด้านการให้การรักษาด้านการแพทย์แผนไทย
2. อัตราการเกิดอันตรายจากอุปกรณ์/เครื่องมือด้านการแพทย์แผนไทย
3. อัตราข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ
4. ความไม่พร้อมในการให้บริการของบุคลากร

### ความเสี่ยง / โอกาสพัฒนาของหน่วยงานจากระบวนการทำงาน

ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนาที่พบ	แนวทางการป้องกันความเสี่ยง
เกิดการชำระระบบจากการนัดครั้งแรก	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการประชุมสรุปพรทศกรายหลังจากการนัด</li><li>2. นัดเบาๆ กรณีรายที่เคยนัดครั้งแรก</li><li>3. มีการให้สุขศึกษารายบุคคลเกี่ยวกับการเกิด การชำระระบบ</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยไม่ได้รับการบำบัด/รักษาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผู้รับบริการผัดนัด	<ol style="list-style-type: none"><li>1. จัดทำทะเบียนติดตามผลการรักษา</li><li>2. ให้สุขศึกษาเน้นความสำคัญ และประสิทธิภาพ ของการบำบัด/รักษา อย่างต่อเนื่อง</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยไม่ได้ ติดตามผลการบำบัด/รักษา	<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการทบทวนวิธีปฏิบัติในการติดตาม ผลการ รักษาเดือนละ 1 ครั้ง</li><li>2. จัดทำทะเบียนติดตามผลการบำบัด/รักษา</li><li>3. มีการติดตามผลการรักษาทางโทรศัพท์/ จดหมายทุกรายกรณี ผู้รับบริการผัดนัด</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยผัดนัด	<ol style="list-style-type: none"><li>1. แจ้งรายละเอียด ข้อปฏิบัติ ในการรับบริการ แก่ผู้ที่มาใช้บริการ</li><li>2. เน้นให้ผู้รับบริการ แจ้ง ล่วงหน้า กรณีที่ไม่สามารถมาตามนัดได้</li><li>3. ให้สุขศึกษาเน้นถึง ความสำคัญของผลกระทบของการผัดนัด</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยได้รับ อันตรายจากการให้บริการเนื่องจากการ ประเมิน/คัดกรองไม่ได้มาตรฐาน	<ol style="list-style-type: none"><li>1. จัดทำวิธีปฏิบัติการประเมิน/คัดกรอง</li><li>2. จัดส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ</li><li>3. ทบทวนวิชาการด้านการคัดกรองเดือนละ 1 ครั้ง</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยรอรับ บริการเกิน 15 นาที	<ol style="list-style-type: none"><li>1. จัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการก่อน ถึงเวลานัด ผู้รับบริการ</li><li>2. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ แนะนำการรักษา ด้วย วิธีอื่น</li></ol>
ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยขอแขงคิว	<ol style="list-style-type: none"><li>1. จัดให้มีระบบการจองคิวล่วงหน้า</li><li>2. จัดแจกเอกสารแผ่นพับในเรื่องขั้นตอนการรับ บริการ ด้านการแพทย์ แผนไทย ให้แก่ผู้รับบริการและญาติ</li></ol>

## จุดเน้นการพัฒนา

1. การป้องกันและเฝ้าระวังผู้มารับบริการไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อน และอุบัติเหตุขณะรับบริการ
2. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
3. พัฒนาการบริการเน้นขั้นตอนการรักษา และวางแผนการรักษาเพื่อให้ผลการรักษามีคุณภาพ

### **จ. ปริมาณงานและทรัพยากร:**

1. งานการแพทย์แผนไทยให้บริการทางการแพทย์แผนไทยทั้งหมดจำนวน(เฉลี่ย) 69 ครั้ง/ เดือน
  - นวดและรักษาโรคและอาการ จำนวน 12 ครั้ง/เดือน
    - มีเจ้าหน้าที่นวดไทยที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง 1 คน ที่ให้บริการนวดประคบตามมาตรฐาน
    - มีเตียงบริการจำนวน 1 เตียง โดยมีการระบุชื่อผู้ให้บริการอย่างชัดเจน
    - นำเอาโปรแกรมบันทึกคอมพิวเตอร์ (HOSxP) มาใช้บันทึกข้อมูลการบริการ
2. งานจัดหายาสมุนไพรและจ่ายยาสมุนไพรจำนวน 10 รายการดังนี้ ยาขมิ้นชันแคปซูล ยาฟ้าทะลายโจร แคปซูล ยาเพชรสังฆาตแคปซูล ยาขงจิง ยาขงชุมเห็ดเทศ ยาหอมนวโกฐ ยาอมมะแว้ง ยาเจลพริก ยาครีมไพล ยาเจลว่านหางจระเข้ ยาประคบสมุนไพรแห้ง
  - มูลค่าของการใช้ยาสมุนไพรเฉลี่ย 2,320.- บาท/เดือน โดยในเวลาราชการมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนการใช้สมุนไพร 4 คน ดังนี้ เกษัชกร 1 คน , เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม 2 คน , พนักงานนวดแผนไทย 1 คน มีการจัดบอร์ดให้ความรู้และบริการตอบคำถามด้านสมุนไพรแก่ผู้สนใจทุกวัน
3. มีจัดอบรม/เผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน 1 ครั้ง /6 เดือน ในอนาคตมีแผนพัฒนาให้เป็น เดือนละ 1 ครั้ง

## 2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<p>1. การรับผู้มารับบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบบัตร รพ. และสิทธิ</li> <li>- ลงทะเบียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้ผู้มารับบริการได้ใช้สิทธิที่พึงจะได้</li> <li>- เพื่อเก็บข้อมูลการมารับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มารับบริการได้รับสิทธิที่พึงจะได้รับ 100 %</li> <li>- การรายงานสถิติผู้มารับบริการครบถ้วน 100 %</li> </ul>
<p>2. การวินิจฉัยและการวางแผนการรักษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชักถามประวัติ/โรคประจำตัว/โรคปัจจุบัน</li> <li>- การตรวจทางห้องเวช/วินิจฉัยโรค</li> <li>- การวางแผนการรักษา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยและวางแผนการรักษา</li> <li>- เพื่อทราบถึงบริเวณที่ปวดและสาเหตุของการปวด</li> <li>- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มารับบริการได้รับการตรวจประเมินสุขภาพก่อนทำการรักษา 100 %</li> <li>- ผู้มารับบริการได้รับการวินิจฉัย 100 %</li> <li>- ผู้มารับบริการได้รับการรักษา 100 %</li> </ul>
<p>3. การรักษา</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้วยการนวดแผนไทย</li> <li>- ด้วยการประคบสมุนไพร</li> <li>- ด้วยการใช้ยาสมุนไพร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อบรรเทา/ลดอาการเจ็บปวดบริเวณกล้ามเนื้อ เพิ่มการไหลเวียนโลหิต</li> <li>- เพื่อบรรเทาอาการปวดบริเวณที่ทำการนวดไม่ได้หรือร่วมกับการนวด</li> <li>- เพื่อบรรเทา/รักษาอาการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มารับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนขณะนวด 100 %</li> <li>- ผู้มารับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนขณะประคบสมุนไพร 100 %</li> <li>- ผู้มารับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรงจากการใช้ยาสมุนไพร 100%</li> </ul>
<p>4. การจำหน่ายผู้ป่วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนหลังการรักษา</li> <li>- การนัดหมาย</li> <li>- ติดตามผลการรักษา</li> <li>- ชำระค่าบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติตนหลังการรักษาและดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง</li> <li>- เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการรักษาต่อเนื่อง</li> <li>- เพื่อให้ทราบว่าผลการรักษานั้นเป็นไปตามเป้าหมายและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ</li> <li>- เพื่อแสดงรายได้ของแผนก และป้องกันการสูญเสีย รายรับของ ร.พ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มารับบริการปฏิบัติตามได้ตามคำแนะนำ 100 %</li> <li>- ผู้มารับบริการได้รับการรักษาต่อเนื่อง 100 %</li> <li>- ผลการรักษาเป็น 100 % ไปตามเป้าหมาย</li> <li>- 100 % ของรายรับของแผนกตามเป้าหมาย</li> </ul>

### 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (%)	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553
1. อัตราความพึงพอใจ	>80	NA	85	(รอผล)
2. อัตราการให้บริการผิดพลาดจากการนัดหมายไทย	0	NA	0	0
3. อัตราการให้บริการผิดพลาดจากการประคบสมุนไพร	0	NA	0	0
4. อัตราการเกิดอันตรายจากการใช้หมอนึ่งลูกประคบ	0	NA	0	0
5. อัตราผลไม่พึงประสงค์รุนแรงจากยาสมุนไพร	0	NA	0	0
6. อัตราข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ	0	NA	0	0
7. มูลค่าใช้จ่ายและผลิตภัณฑ์สมุนไพรในโรงพยาบาลฯ	2	NA	4.17	1.83
8. อัตราผู้รับบริการแพทย์แผนไทย (นวด ประคบ ยาสมุนไพร)	15	NA	3.89	4.92

### 4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

#### 4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. การจัดทำมาตรฐานด้านการรักษาภายในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ปฏิบัติตามการรักษาถูกต้องตามขั้นตอนการรักษา ผลจากการปฏิบัติทำให้ผู้มารับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนและอุบัติเหตุขณะรับบริการ
2. การพัฒนาคลินิกบริการ เน้นขั้นตอนการวางแผนการรักษา การให้การรักษาเพื่อผลการรักษามีคุณภาพ ผู้มารับบริการลดอาการเจ็บป่วยจนกระทั่งดีขึ้นจากอาการที่เป็น
3. การเผยแพร่ความรู้ และฝึกอบรมด้านการนวด ประคบสมุนไพร รวมถึงความรู้เรื่องสมุนไพรแก่ อสม. ชุมชนผู้สูงอายุ บุคลากรในหน่วยงานของรัฐ/เอกชน
5. ปฏิบัติกิจกรรม 5ส อย่างต่อเนื่อง เพื่อสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด บรรยากาศดีปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ
6. ผลลัพธ์จากการทบทวน 12 กิจกรรมสู่การวางระบบ
  - 6.1 การทบทวนขณะดูแลผู้มารับบริการ
    - มีแนวทางการประเมิน วางแผน ให้การรักษาผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยให้ปลอดภัยและมีคุณภาพตลอดการให้การรักษา
  - 6.2 การทบทวนความคิดเห็น / คำร้องเรียนของผู้มารับบริการ
    - ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานในเรื่องการบริการ การรักษา ร้อยละ 0
    - อัตราความพึงพอใจในหน่วยงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ การให้บริการ คำแนะนำโดยรวมร้อยละ 85
  - 6.3 การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง
    - รายงานความเสี่ยงในหน่วยงานที่เกิดขึ้นจากการบริการ การรักษา ปัจจุบันยังไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น แต่ทางหน่วยงานยังคงเฝ้าระวังอยู่เสมอ
  - 6.4 การเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล
    - ปฏิบัติตามมาตรฐานงานควบคุมและเฝ้าระวังการติดเชื้อของโรงพยาบาล

## 6.5 การทบทวนการบันทึกเวชระเบียน

- การบันทึกการให้การรักษามารับบริการในหน่วยงานในระบบโปรแกรม Hos XP

## 6.6 การทบทวนการใช้ความรู้ทางวิชาการ

- กระบวนการให้บริการผู้ป่วยวิกฤตที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการแต่ละราย
  - ผู้มารับบริการทุกราย จะได้รับการตรวจประเมินร่างกายเบื้องต้นก่อนให้การรักษาโดยแพทย์ พยาบาลจุดคัดกรอง และพนักงานนวดไทยหากพบผู้ป่วยมีภาวะเสี่ยงต่อการรักษา เช่น ปวดอักเสบ บวม แดงร้อน หรือเป็นไข้ จะปฏิเสธการรักษาในกรณีที่เกิดข้อบ่งชี้
  - ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นรายที่ต้องรักษา จะได้รับการวางแผนการรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยจะบันทึกแผนการรักษาทุกครั้ง และแจ้งให้ผู้ป่วยทราบ เพื่อมารักษาอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ได้ผลการรักษามีคุณภาพแต่ปัจจุบันผลการรักษายังไม่เป็นไปตามเป้าหมายแต่กำลังดำเนินการพัฒนา การรักษา และวิธีการรักษาให้ได้ผลการรักษาที่มีคุณภาพ และตรงความต้องการของผู้ป่วย โดยจัดทำแบบบันทึกการรักษาและวิธีการรักษาให้ครอบคลุม พร้อมทั้งติดตามผลหลังจากการรักษาเป็นระยะและหาความคลาดเคลื่อนเพื่อนำมาแก้ไขต่อไป
  - ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา
    - มีการซักถามข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ป่วย
    - การให้คำแนะนำหลังการรักษา
      - : งดอาหารแสลง
      - : ห้ามยกของหนัก (ปวดหลัง)
      - : พักผ่อนให้เพียงพอ
      - : ออกกำลังกายสม่ำเสมอ เป็นต้น
  - มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ
  - การให้ข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว
    - เจ้าหน้าที่ทำการสอบถาม สาเหตุของอาการปวดของผู้ป่วยจากนั้นทำการอธิบายถึงขั้นตอนการรักษาให้ผู้ป่วยและญาติทราบ และแนะนำการปฏิบัติตนหลังการรักษาให้ผู้ป่วยและญาติทราบ
  - ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย
- ## 6.7 การทบทวนการใช้ทรัพยากร
- มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ให้บริการการแพทย์แผนไทยทุกเดือนหรือเมื่อเกิดปัญหา
- ## 6.8 การติดตามเครื่องชี้วัดที่สำคัญ
- การเฝ้าระวังผู้มารับบริการไม่ได้เกิดภาวะแทรกซ้อน และอุบัติเหตุนะรับบริการ ร้อยละ 0
  - อัตราความพึงพอใจร้อยละ 80
  - อัตราการเจ็บปวดจากอาการที่เป็นลดลงจนกระทั่งดีขึ้น

## 4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน

- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อสามารถให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งจะช่วยเพิ่มอัตราการให้บริการให้มีมากขึ้น

## 5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

- การพัฒนาการบริการในคลินิกบริการ เน้นขั้นตอนการวางแผน การรักษา และการให้คำแนะนำเพื่อให้ผลการรักษามีคุณภาพ ผู้มารับบริการอาการดีขึ้น โดยได้รับการรักษาทั่วถึงและเกิดความพึงพอใจ
- การพัฒนาด้านสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อให้มีการจัดบริการที่เต็มรูปแบบและรองรับการขยายบริการ
- การพัฒนาด้านบุคลากรปฏิบัติงาน เพื่อให้มีบุคลากรเฉพาะทางด้านแพทย์แผนไทยที่สามารถตรวจวินิจฉัยโรคได้ตามมาตรฐาน

\*\*\*\*\*

## แผนภูมิกระบวนการทำงานในการบริการด้านการแพทย์แผนไทย



