

Service Profile

บริการ/ทีม : งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

บริบท (Context)

ความมุ่งหมาย (Purpose): รักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟันฟู สุขภาพ ด้วยความถูกต้อง ปลอดภัย ได้คุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ

ขอบเขตบริการ (Scope of Service): เป็นทางเลือกหนึ่ง ในการให้บริการ สำหรับผู้มารับบริการที่มีปัญหาเกี่ยวกับอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อเนื่องจากการทำงาน และผู้ที่มีอาการเจ็บปวดเรื้อรัง เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ยา และการดูแลมารดาหลังคลอด เน้นการดูแลแบบองค์รวม และต่อเนื่องด้วยการแพทย์แผนไทย ให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 8.30 น – 16.30 น

ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ: (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้รับบริการ	-พฤติกรรมบริการที่ดี เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ เอาใจใส่กับผู้ป่วย -ได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว -ได้รับข้อมูลความเจ็บป่วย อาการ และการพยากรณ์โรค -ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องระหว่างการรักษา -ผลการรักษาที่ดีขึ้น -ได้การบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน -อัตราค่าบริการที่เหมาะสม
ญาติผู้มารับบริการ	เช่นเดียวกับผู้มารับบริการ
ผู้มาติดต่อทั่วไป	-ได้รับการต้อนรับที่ สุภาพ สะดวก รวดเร็ว -การติดต่อประสานงานที่ดี

ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ:

ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ห้องบัตร ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ห้องคลอด ห้องหลังคลอด งานเวชกรรมฟันฟู เวชปฏิบัติครอบครัว ในการรักษาต่อเนื่องตามขั้นตอนการให้บริการและการส่งต่อ

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

การให้บริการในปีงบประมาณ										
ประเภทการบริการ	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561 (ไตรมาส1)	ปี 2561 (ไตรมาส2)	ปี 2561 (ไตรมาส3/2ด)
นวดรักษา	3,581	3,582	4,797	3,529	2,323	2,056	1,960	394	331	192
นวดเพื่อสุขภาพ	71	69	86	87	60	40	23	1	45	0
นวดฝ่าเท้า	164	11	5	8	5	1	0	0	0	0
ประคบสมุนไพร	3,483	3,412	3,919	3,235	2,236	2,074	1,961	377	366	191
อบสมุนไพร	422	278	260	378	158	244	154	31	84	7
การนึ่งถ่าน	47	173	389	254	228	131	72	0	0	0
การบำบัดมือเกลือ	0	0	620	303	6	62	87	2	43	0
นอนเตียงควอนตัม	490	15	48	33	1	0	0	0	0	0
การฝังเข็ม	324	61	0	1,530	2,495	1,693	2,659	635	508	80
ออกชุมชน	0	0	29	0	2	15	3	1	0	0

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

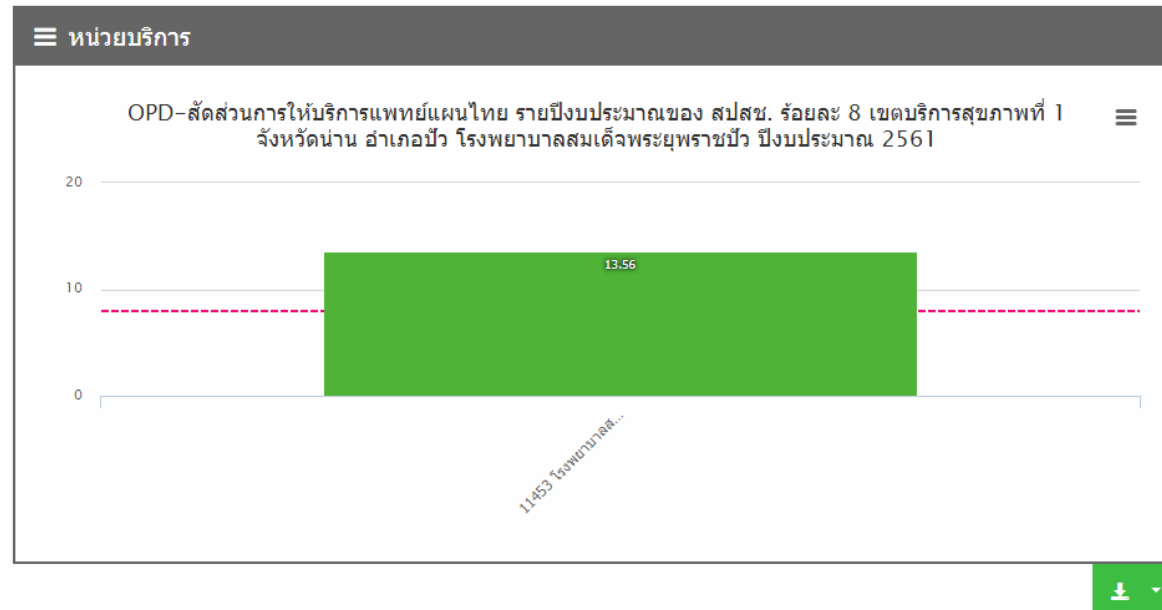
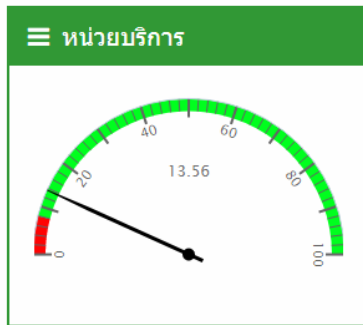
ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

การให้บริการในปีงบประมาณ								
ตัวชี้วัด	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561 (ไตรมาส1)	ปี 2561 (ไตรมาส2)	ปี 2561 (ไตรมาส3)
เป้าหมาย (ร้อยละ)	14	14	16	18	18.5	20	20	20
ร้อยละของผู้ป่วย นอกได้รับบริการ การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ ทางเลือกที่ได้ มาตรฐาน	5.18	5.31	3.77	3.52	4.66	10.16	12.5	14.03

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

สัดส่วนการให้บริการแพทย์แผนไทย รายปีงบประมาณ เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอปัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561

☰ OPD-สัดส่วนการให้บริการแพทย์แผนไทย รายปีงบประมาณของ สปสช. ร้อยละ 8 เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอปัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561



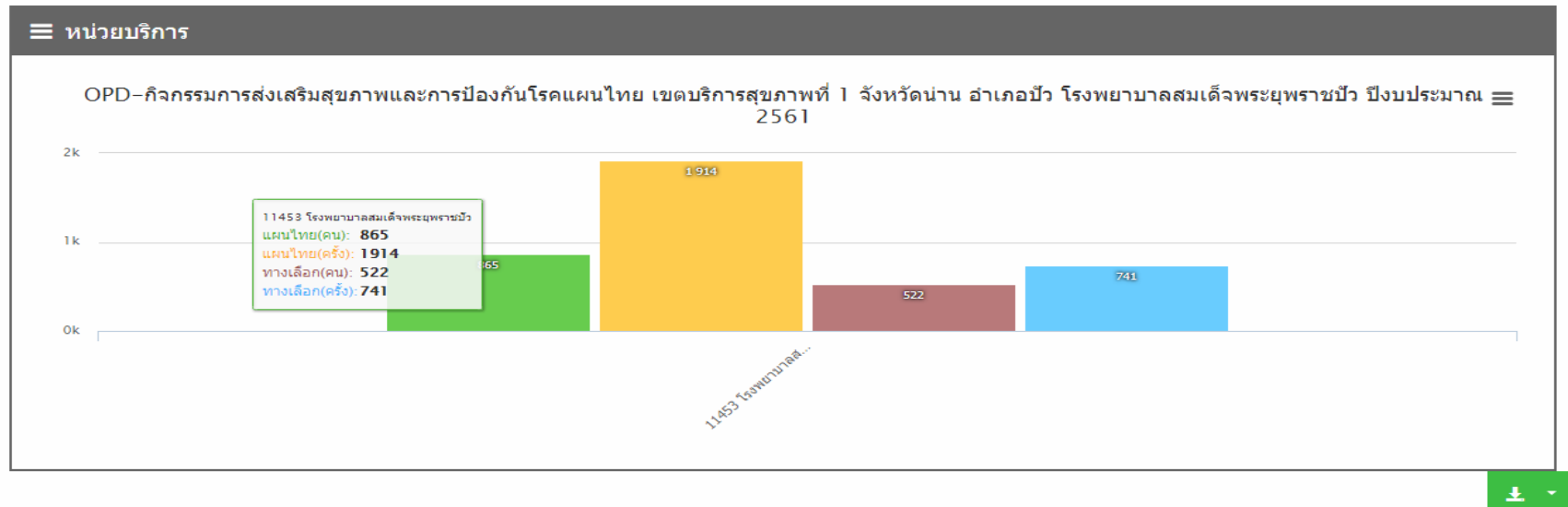
การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

หน่วยบริการ	รวมทั้งปีงบประมาณ			ไตรมาส 1		
	บริการผู้ป่วยนอก(ครั้ง) ↓↑	บริการแพทย์แผนไทย(ครั้ง) ↓↑	ร้อยละการรับบริการ ↓↑	บริการผู้ป่วยนอก(ครั้ง) ↓↑	บริการแพทย์แผนไทย(ครั้ง) ↓↑	ร้อยละการรับบริการ ↓↑
11453 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว	62,607	8,489	13.56	21,762	2,103	
รวม	62,607	8,489	13.56	21,762	2,103	

หมายเหตุ ::
วันที่ประมวลผล :: 30 มิถุนายน 2561

กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคแผนไทย เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2560

☰ OPD-กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคแผนไทย เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561



การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

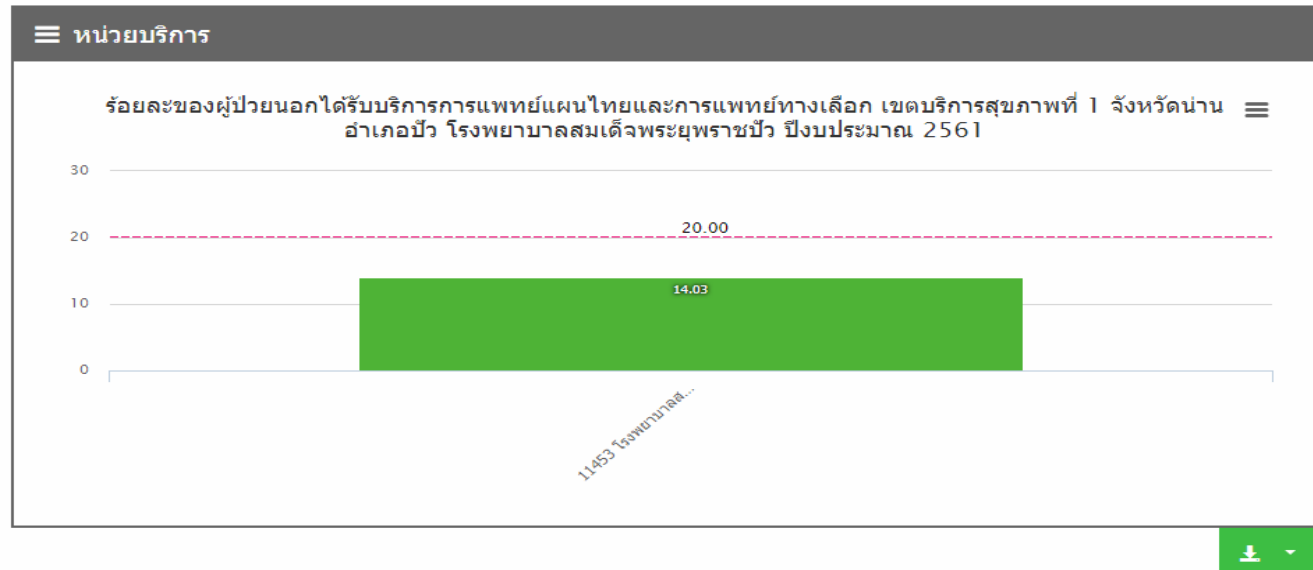
หน่วยบริการ	รวมทั้งปีงบประมาณ															
	แผนไทย				ทางเลือก				บริการทั้งหมด				แผนไทย			
	รวมทุกสิทธิ		UC		รวมทุกสิทธิ		UC		รวมทุกสิทธิ		UC		รวมทุกสิทธิ		UC	
	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง
11453 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว	865	1,914	261	589	522	741	136	180	1,387	2,655	397	769	371	925	117	302
รวม	865	1,914	261	589	522	741	136	180	1,387	2,655	397	769	371	925	117	302

หมายเหตุ ::

วันที่ประมวลผล :: 30 มิถุนายน 2561

ร้อยละของผู้ป่วยนอกได้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561

ร้อยละของผู้ป่วยนอกได้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561



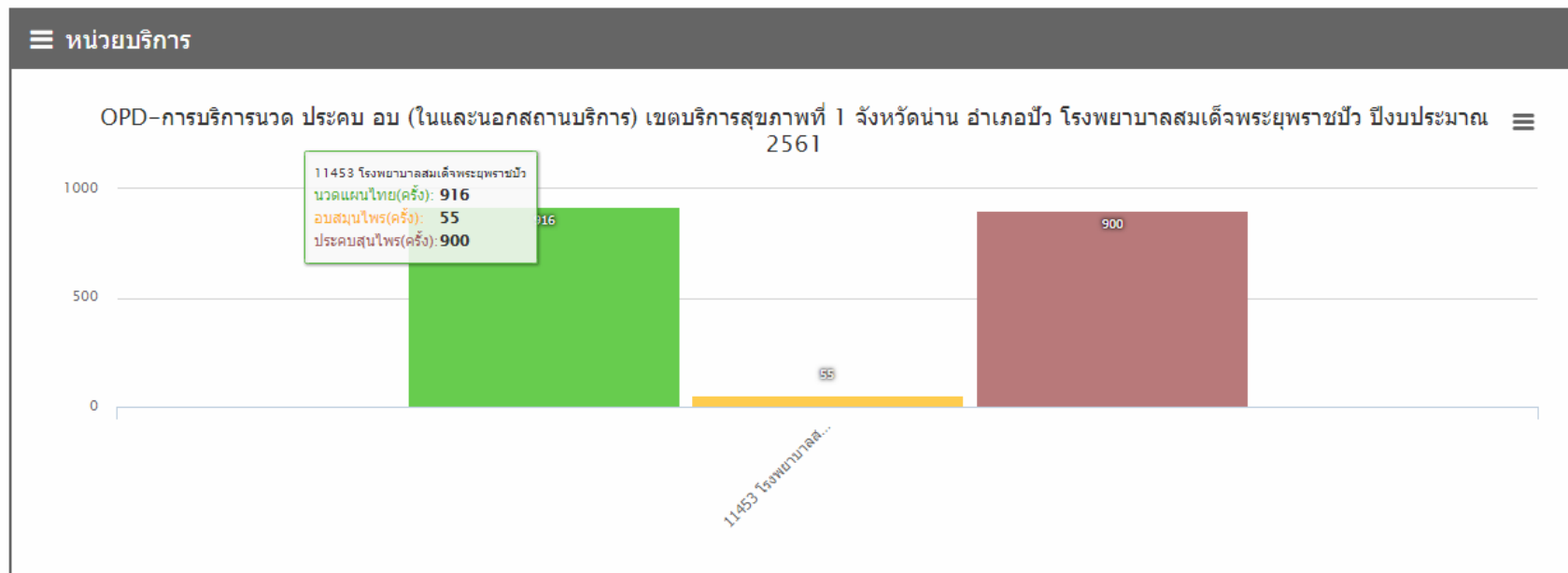
การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

หน่วยบริการ	รวมทั้งปีงบประมาณ			ไตรมาส 1		
	บริการผู้ป่วยนอก(ครั้ง)	บริการแพทย์แผนไทย(ครั้ง)	ร้อยละการรับบริการ	บริการผู้ป่วยนอก(ครั้ง)	บริการแพทย์แผนไทย(ครั้ง)	ร้อยละการรับบริการ
11453 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว	98,171	13,773	14.03	35,917	3,698	
รวม	98,171	13,773	14.03	35,917	3,698	

หมายเหตุ ::
 ประมวลผล เฉพาะสถานบริการสาธารณสุขของภาครัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น ตาม Template
 วันที่ประมวลผล :: 30 มิถุนายน 2561

การบริการนวด ประคบ อบ (ในและนอกสถานบริการ) เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561

☒ OPD-การบริการนวด ประคบ อบ (ในและนอกสถานบริการ) เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561



การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

หน่วยบริการ	ในสถานบริการ											
	บริการแผนไทย(ครั้ง)		นวดแผนไทย(ครั้ง)		อบสมุนไพร(ครั้ง)		ประคบสมุนไพร(ครั้ง)		บริการแผนไทย(ครั้ง)		นวดแผนไทย	
	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC	ทุกสิทธิ์	สิทธิ์ UC
11453 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว	2,023	642	916	239	55	31	900	232	1	1	0	
รวม	2,023	642	916	239	55	31	900	232	1	1	0	

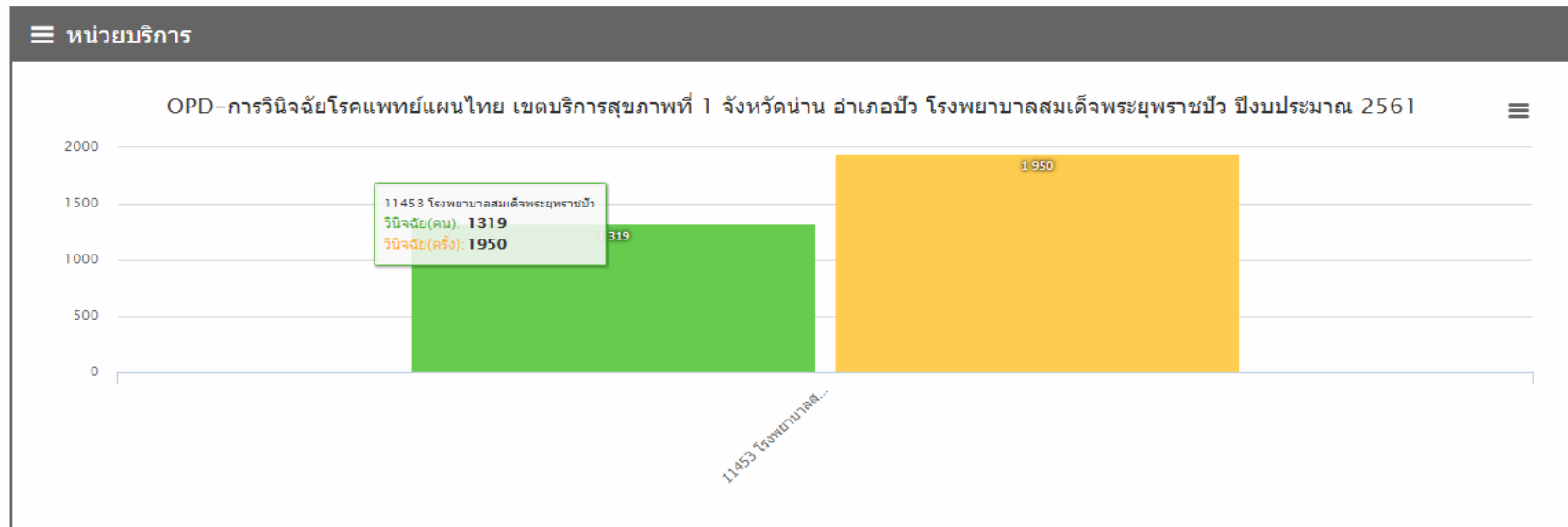
หมายเหตุ ::

วันที่ประมวลผล :: 30 มิถุนายน 2561

การวินิจฉัยโรคแพทย์แผนไทย เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปีงบประมาณ 2561

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

☰ OPD-การวินิจฉัยโรคแพทย์แผนไทย เขตบริการสุขภาพที่ 1 จังหวัดน่าน อำเภอบัว โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว ปิงบประมาณ 2561



หน่วยบริการ	รวมทั้งปีงบประมาณ				ไตรมาส 1				ไตรมาส 2				ไตรมาส 3			
	ทุกสิทธิ		สิทธิ UC		ทุกสิทธิ		สิทธิ UC		ทุกสิทธิ		สิทธิ UC		ทุกสิทธิ		สิทธิ UC	
	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง
11453 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว	1,319	1,950	482	711	575	859	218	320	501	770	184	279	243	321	80	112
รวม	1,319	1,950	482	711	575	859	218	320	501	770	184	279	243	321	80	112

หมายเหตุ ::

วันที่ประมวลผล :: 30 มิถุนายน 2561

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues): บริการมีคุณภาพมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ที่มาใช้บริการจากการเจ็บป่วย รับการแนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม มีความพึงพอใจ ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ :

ความท้าทาย:

1. การดูแลมารดาหลังคลอดที่ครอบคลุมถึงชุมชน
2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม
3. การดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง(อัมพาต)ในชุมชนด้วยการนวดโดยญาติ

ความเสี่ยง:

1. ผู้รับบริการมีอาการเจ็บซ้ำจากการนวด
2. ผู้รับบริการเป็นลมหลังอบสมุนไพร
3. เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคทางผิวหนังและทางเดินหายใจ
4. เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยเกิดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ เนื่องจากนวดติดต่อกันเป็นเวลานาน
5. หมอนิ่งลูกประคบสมุนไพรน้ำแห้ง - ไหม้

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี

ด้าน	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
ผู้ปฏิบัติงาน	1.มีเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน(อายุรเวท) ที่มีใบประกอบวิชาชีพ เกษษกรรมไทยและการนวดไทยสามารถให้การตรวจวินิจฉัยโรค ให้ความรู้ คำแนะนำ เป็นวิทยากรต่าง ๆ ได้	1.การยอมรับจากแพทย์แผนปัจจุบัน
	2.มีนักวิชาการสาธารณสุข ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์แผนไทย(ใบประกอบโรคศิลปะสาขาเวชกรรมไทย,สาขาเภสัชกรรมไทยและใบประกาศนียบัตรวิชาชีพการนวดไทย) ที่สามารถตรวจ วินิจฉัย รักษาโรคได้	2.จนท.มีโอกาสดำเนินการอบรมด้านวิชาการ ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ เฉพาะด้าน น้อย
	3.มีเจ้าหน้าที่นวดไทยที่ผ่านการอบรมหลักสูตร 330 ชั่วโมง 2 คน จากสถาบันการแพทย์แผนไทย ที่สามารถให้บริการนวด อบ ประคบตามมาตรฐานของสำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ	ในปัจจุบันทางงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีบุคลากรทั้งหมด 6 คน ประกอบด้วยแพทย์เวชศาสตร์พื้นฟู 1 คน จพ. สาธารณสุข 1 คน นวก.สาธารณสุข 2 คน พนักงานกายภาพ 1 คน ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 1 คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการคนไข้ได้ตามตัวชี้วัดของกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย ร้อยละ 18.5 ของคนผู้รับบริการทั้งหมดของโรงพยาบาล และ พนักงานกายภาพ ต้องเป็นกรรมการบริหารโรงพยาบาล เป็นประธานชมรมลูกจ้างบุคลากร ต้องทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ที่ไม่ใช่งานในหน่วยงานไม่ค่อยมีเวลาในการที่ให้บริการคนไข้ ตามหน้าที่ประจำ และ งานบริการแพทย์แผนไทยมีการให้บริการแบบ one stop service ที่ต้องมีขั้นตอน ที่ต้องใช้เวลา ตามขั้นตอน ตั้งแต่ ทำบัตร คัดกรอง วัดความดันโลหิต ลงในบัตร OPD card ตามแบบฟอร์มของงานแพทย์แผนไทย และลงข้อมูลในระบบ Hosxp ตั้งแต่ ทำบัตร ชักประวัติ (ข้อมูลทั่วไป CC. PI.PH) ลงบันทึกตรวจรักษา บันทึกให้บริการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ด้าน	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
		ลงหัตถการ ปรีณใบสั่งยา ปรีณใบรับรองแพทย์ ปรีณใบแสดงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ระบบจ่ายตรง ใช้เวลา 5-10 นาที/คนไข้เก่า 1 ราย ใช้เวลา 10-15 นาที/คนไข้รายใหม่ 1 ราย การรักษาคน 1 รายด้วยการนวดใช้เวลา 45 นาที/ราย ประคบสมุนไพร 15 นาที/ราย อบสมุนไพร 20 นาที/ราย การส่งเสริมสุขภาพด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย 5-10 นาที/ราย
เครื่องมืออุปกรณ์	มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการที่มีคุณภาพพร้อมการใช้งาน	1.ห้องนวด ห้องอบสมุนไพร ไม่ได้แยกชาย/หญิง
เทคโนโลยี	1.มีระบบการส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 2.มีการควบคุมอุณหภูมิหม้ออบสมุนไพร อัตโนมัติ ด้วยระบบไฟฟ้า	

ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

ด้านผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ ให้ความรู้เรื่องการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย ด้วยการบริหารร่างกายด้วยท่าฤๅษีดัดตน การนึ่งสมาธิ การรับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านหลังจากการรักษา

ด้านผู้ให้บริการ

บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพ ส่งเสริมสุขภาพ สร้างความสุขในการทำงาน

ด้านชุมชน

มีเจ้าหน้าที่ ให้ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยร่วมกับชุมชนหมู่บ้าน โครงการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุด้วยการรับประทานอาหารตามธาตุเจ้าเรือนและการออกกำลังกายด้วยท่าฤๅษีดัดตน การดูแลมารดาหลังคลอดด้วยการทับหม้อเกลือ

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา (Link)
1.ผู้มารับบริการมีอาการเจ็บช้ำจากการนอน	ทบทวนการตรวจซักประวัติ	อัตราการเกิดเจ็บช้ำจากการนอน 0%	0%	ประชุม จนท.ทบทวนการตรวจซักประวัติไหละเอียด ถูกต้องครบถ้วนตามหลักวิชาชีพ
2.ผู้มารับบริการหน้ามีดเป็นลมขณะอบสมุนไพร	ลดจำนวนผู้มารับบริการหน้ามีดจากการอบสมุนไพร	0 คน	0 คน	ตรวจซักประวัติให้ละเอียดเกี่ยวกับโรคประจำตัวและมีการดูแลอย่างใกล้ชิดติดสัญญาณกริ่งฉุกเฉิน
3.เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคทางผิวหนังและทางเดินหายใจ	ลดการติดเชื้อทางเดินหายใจจากผู้มารับบริการ	0 คน	0 คน	เจ้าหน้าที่ให้บริการนวดต้องปิดแมส ทุกครั้งที่ให้บริการ
4.เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยเกิดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อเนื่องจากการนวดติดต่อกันเป็นเวลานาน	ลดการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อจากการนวด	อัตราการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อเจ้าหน้าที่ 0 คน	1 คน	ให้เจ้าหน้าที่ออกกำลังกายท่าฤๅษี ตัดตนก่อนทำงาน 30 นาทีและให้สลับเปลี่ยนนวดให้แกกันและกัน สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
5.หมอนึ่งลูกประคบสมุนไพรน้ำแห้งไหม้	ลดอัตราการเกิดไฟไหม้หมอนึ่งลูกประคบ	อัตราการไหม้ไหม้ ไม่เกิน ครั้ง/1ปี	0	สร้างความตระหนักให้เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

แผนภูมิกระบวนการทำงาน

(รวมทั้งความเสี่ยงและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน)

การเตรียมความพร้อม

เตรียมห้องนวด/ห้องฝังเข็ม/ห้องอบสมุนไพร/ยาอบ/ลูกประคบ

เตรียมหมอนอิงลูกประคบ/เครื่องอบสมุนไพร

เตรียมครีมนวด/ยาหม่อง

เสื่อผ้าเปลี่ยนให้ผู้รับบริการ

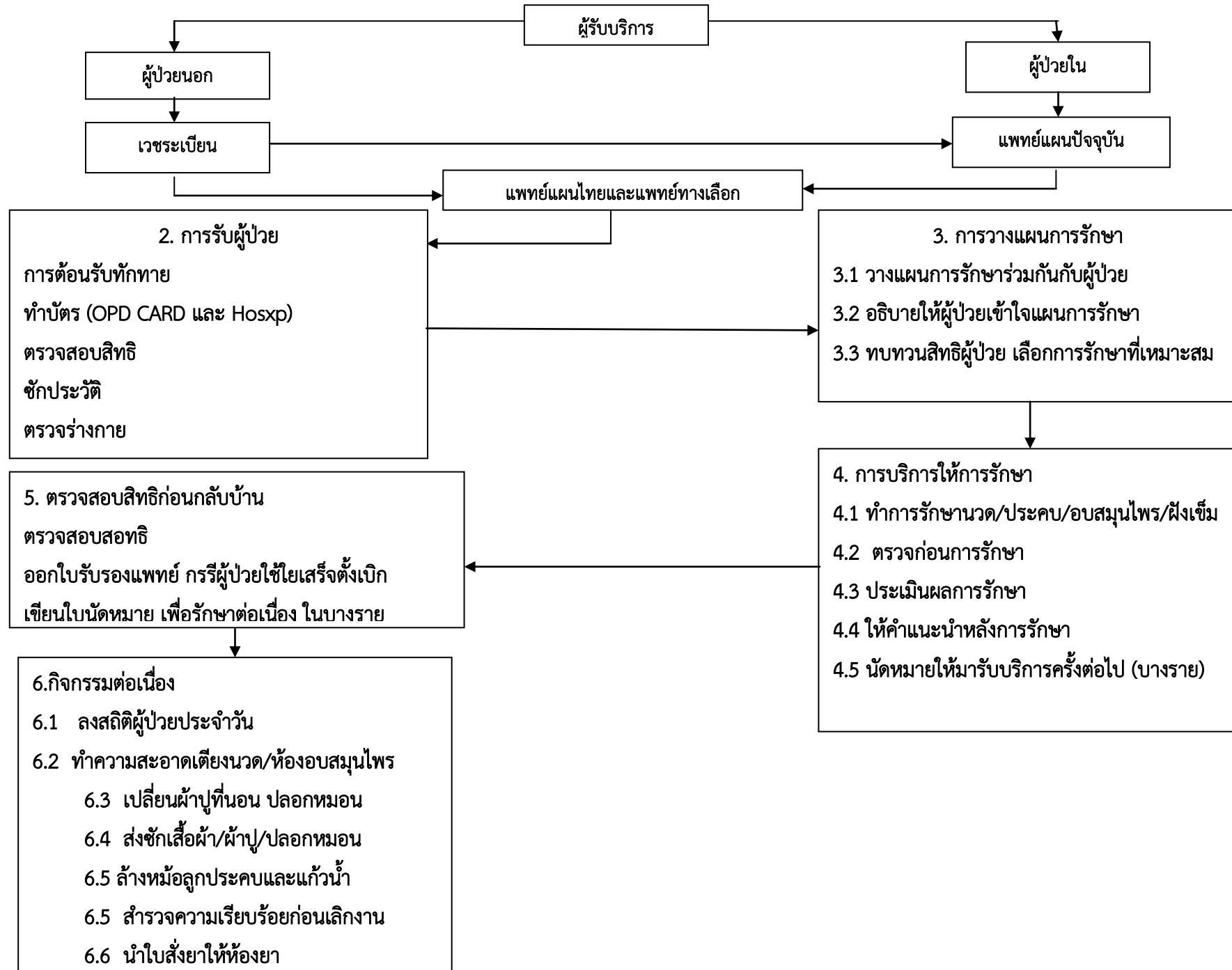
เตรียมน้ำสมุนไพรเพื่อบริการ

เตรียมอุปกรณ์การตรวจ(เครื่องวัดดัน/หูฟัง/ปรอทวัดไข้/เครื่องนำหนัก/สำลี/แอลกอฮอล์)

ช่องทางการให้บริการงานแพทย์แผนไทย ผู้ใช้บริการ สามารถเลือกเข้ารับรักษาที่คลินิกแพทย์แผนไทยได้โดยตรง

ค่าใช้จ่าย ใช้ตามสิทธิ

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว



การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ขั้นตอนการรับบริการ (ระเบียบปฏิบัติ)

1. การลงทะเบียนแรกรับ

ผู้รับบริการ ยื่นบัตร ที่โต๊ะลงทะเบียน โดยมีเจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะทำการลงทะเบียนแรกรับ ลงในสมุดทะเบียนพร้อมทำการซักประวัติการเจ็บป่วย ชั่งน้ำหนัก / วัดความดันโลหิต และวัดไข้

2. การตรวจประเมิน / วินิจฉัย

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะทำการตรวจร่างกายเพื่อประเมินสภาพปัญหา และวินิจฉัยอาการในผู้มารับบริการแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายๆ ว่าผู้มารับบริการมีปัญหาอะไร เกิดจากสาเหตุใด การพยากรณ์โรคเป็นอย่างไร จะวางแผนการรักษาอะไรบ้างให้แก่ผู้มารับบริการและญาติได้ทราบทุกครั้ง

3. การให้การรักษ และการวางแผนการรักษา

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะให้การรักษตามสภาพปัญหาของผู้มารับบริการในแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบาย ขั้นตอนการให้การรักษา วิธีปฏิบัติหลังทำการรักษา เพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง

4. นัดซ้ำ / การจำหน่าย / ส่งต่อ

เจ้าหน้าที่ แพทย์แผนไทย จะให้คำแนะนำหรือทำความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่บ้านในหลังทำการรักษา หรือนัดซ้ำเพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น และจำหน่ายผู้มารับบริการที่หายหรืออาการดีขึ้น จนสามารถที่จะหยุดให้การรักษา หรือทำการส่งต่อผู้มารับบริการหากอาการไม่ดีขึ้น โดยจะทำการปรึกษาปัญหาร่วม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการส่งต่อหรือให้การรักษาแบบอื่นต่อไป

กระบวนการทำงานสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
1. การลงทะเบียน/ คัดกรองผู้มารับบริการ	1. มีการจัดระบบการให้บริการที่เหมาะสม กับสภาพปัญหาของผู้มารับบริการ 2. ผู้มารับบริการได้รับการคัดกรองและ ประเมินสภาพปัญหาได้ถูกต้อง ครอบคลุม	1. ความพึงพอใจในการให้บริการ >90% 2. อุบัติการณ์การคัดกรอง และประเมิน สภาพปัญหา ไม่ถูกต้อง < 3%
2. การรักษา	-ผู้มารับบริการได้รับการรักษา อย่าง ถูกต้องปลอดภัย	ภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาด้วย การแพทย์แผนไทย 0 %
3. การจำหน่าย	1. ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ผลการรักษา 2. ผู้มารับบริการและญาติได้รับการ แนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องเหมาะสม กับสภาพปัญหา	ความพึงพอใจต่อผลการรักษา ด้วยวิธีการ แพทย์แผนไทย > 80 %

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

ความเสี่ยง / โอกาสพัฒนาของหน่วยงานจากกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ความเสี่ยง/โอกาสพัฒนาที่พบ	แนวทางการป้องกันความเสี่ยง
1	ห้องนวดไม่ได้แยกชาย แยกหญิง	แยกห้องนวดชาย - หญิง
2	ห้องอบสมุนไพรไม่ได้แยกชาย แยกหญิง	แยกห้องอบสมุนไพรชาย - หญิง
3	การพุดจาไม่สุภาพ	1.ชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงหลักการบริการที่ดี 2.อบรม สุนทรีย์สุนทนา 100%
4.	การซักประวัติผู้มารับบริการไม่ละเอียด	ให้เจ้าหน้าที่ตรวจซักประวัติปฏิบัติตามแนวทางแพทย์แผนไทยอย่างเคร่งครัด
5.	ผู้รับบริการไม่เข้าใจขั้นตอนการรักษา ด้านแพทย์แผนไทย	ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบในขั้นตอนการรักษาทุกราย
6.	เกิดการชำระบมจากการนวดครั้งแรก	1.มีการประคบสมุนไพรทุกรายหลังจากการนวด 2.นวดเบาๆ กรณีรายที่เคยนวดครั้งแรก 3.มีการให้สุขศึกษารายบุคคลเกี่ยวกับการเกิด การชำระบม
7.	-ผู้รับบริการอ่อนเพลีย,หน้ามืด,วิงเวียน เป็นลมและความดันโลหิตสูงจากการอบไอน้ำสมุนไพร	1.เน้นการประเมิน/คัดกรองก่อน อบสมุนไพร 2.จัดน้ำดื่มเพื่อบริการแก่ ผู้รับบริการขณะพัก และ หลังการอบ 3.เน้นให้ผู้รับบริการ ปฏิบัติตามคำแนะนำอย่าง เคร่งครัด 4.เมื่อพบว่าผู้รับบริการมีโรคประจำตัว เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคลมชัก โรคหัวใจ จะไม่ให้ผู้รับบริการเข้าอบสมุนไพร จะเปลี่ยนให้ประคบสมุนไพรแทนการอบ
8.	อาจเกิดการพุพองจากลูกประคบร้อนเกินไป	1.อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านแพทย์แผนไทย ทำให้ถูกวิธีและปลอดภัย 2.เน้นการทดสอบลูกประคบทุกครั้งก่อนใช้กับผู้รับบริการ โดยเมื่อนำลูกประคบออกมาจากหม้อน้ำ ทดลองประคบท้องแขนผู้ให้การรักษาว่าร้อนเกินไปหรือไม่
10.	ถูกมองว่ามักจะนวดเพื่อความเพลิดเพลิด ไม่ได้นวดรักษาจริงๆ	-มีการประชุมเจ้าหน้าที่เรื่องการซักประวัติก่อนนวดโดยละเอียด -ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการนวดให้ผู้รับบริการ ทราบ ว่านวดเพื่อสุขภาพต้องชำระเงินเอง
11	อาการบาดเจ็บจากการทำงานของผู้ นวด เช่นปวดมือ,ข้อนิ้วเสื่อมงอไม่ได้	-จำกัดจำนวนผู้รับบริการต่อผู้ นวดไม่เกิน 4 : 1 คน/วัน -มีการตรวจประเมินแขน มือ นิ้ว ของผู้ นวดโดยการจับคู่ทดสอบมือซึ่งกันและกัน
12	เป็นลมขณะทำการอบสมุนไพร	-ปฏิบัติตามมาตรฐานการอบสมุนไพรอย่างเคร่งครัด -ตรวจเช็ค 10 นาที/ครั้ง

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญ

โรคสะบัด/บ่าไหล่/คอ ในกลุ่มประชากรในหน่วยงานที่สำคัญ เกี่ยวกับการนั่งทำงานหน้าคอมพิวเตอร์ และทำ
หัตถการรักษายาบาลผู้ป่วย ที่ต้องใช้กล้ามเนื้อแขนเป็นเวลานาน มักจะมีปัญหาการเกิดอาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อ
สะบัดบ่าไหล่ และมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคเรื้อรังและเป็นปัญหาการรักษาที่รักษาไม่หายขาด และมีโอกาสเกิด
ภาวะแทรกซ้อนจนกลายเป็นโรคแขนอ่อน

กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

การทบทวนคำร้องเรียน

วิธีการ / ความถี่ / ผู้เข้าร่วม

แพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

นำคำร้องเรียนหรือเหตุการณ์ร้องเรียนของผู้รับบริการ
ทุกประเด็นมาทบทวนเพื่อหาทางตอบสนองคำร้องเรียนตาม
ความเหมาะสม



ทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์ร้องเรียน



ทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์ร้องเรียน

ความครอบคลุม ทุกครั้งที่เกิดการร้องเรียน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จัดให้มีห้องน้ำในหน่วยงานและปรับปรุงห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าแยกชายหญิง

กรณีตัวอย่าง ข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการในวันหยุดราชการ

ในช่วง ปี 2557 - 2558 งานแผนไทยและแพทย์ทางเลือกได้รับการร้องเรียนเรื่องการหยุดให้บริการนอกเวลาราชการ
จากผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการไม่สามารถมาใช้บริการด้านการแพทย์แผนไทยในเวลาราชการได้สะดวก

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

แบบบันทึกเหตุการณ์ / ความเสี่ยง การให้บริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบัว อ.บัว จ.น่าน

ประจำเดือน..... พ.ศ. 2560

วันที่	รายละเอียดเหตุการณ์	การแก้ไขเบื้องต้น / ข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง	ผู้บันทึก

สรุปผลการ

แก้ไข.....

.....

ลงชื่อ

หัวหน้างาน

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รพร.บัว

แบบสอบถามความพึงพอใจ ในการให้บริการแพทย์แผนไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง อายุ..... ปี
การศึกษา ประถมศึกษาตอนต้น ประถมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแพทย์แผนไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับคะแนน				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ควรปรับปรุง 1
ความสะอาดและการเข้าถึงการบริการแพทย์แผนไทย					
ระยะเวลารอคอยในการให้บริการแพทย์แผนไทย					
การต้อนรับ / การพูดจาและพฤติกรรมในการให้บริการ					
ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
ทักษะความสามารถในการรักษาของเจ้าหน้าที่					
ประสิทธิภาพในการให้การรักษาผู้ป่วย					
การดูแลเอาใจใส่ ในการให้การรักษา / บริการผู้ป่วย					
การได้รับคำแนะนำต่าง ๆ ในการปฏิบัติตัว จากเจ้าหน้าที่					
สถานที่ให้บริการ สะอาด ปลอดภัย อากาศถ่ายเทสะดวก					
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้					

ข้อเสนอแนะ / โภการพัฒนา / สิ่งที่ต้องปรับปรุง

.....
.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะทั้งหมดเราจะนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป