

Service Profile: กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย ความมุ่งหมาย (Purpose)

ให้บริการงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อการบำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค ตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทย ที่ถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ข. ขอบเขตการบริการ (Scope of service)

1. คลินิกการแพทย์แผนไทย

หน้าที่ : มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย 4 ด้าน ได้แก่ เวชกรรมไทย ผดุงครรภ์ไทย หัตถเวชกรรมไทย และเภสัชกรรมไทย ดังนี้

1.1 เวชกรรมไทย ให้บริการตรวจ วินิจฉัยโรคด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และให้การให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย

1.2 เภสัชกรรมไทย มีการใช้ยาสมุนไพรทั้งในรูปแบบของยาเดี่ยว ยาทารับ ยาปรุงเฉพาะราย เพื่อการบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค

1.3 หัตถเวชกรรมไทย ให้บริการหัตถบำบัด เพื่อการบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค โดยมีการให้บริการ ดังนี้

1.3.1) การนวดเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ

1.3.2) การอบไอน้ำสมุนไพรเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ

1.3.3) การประคบสมุนไพรเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ

1.3.4) การแช่ยาสมุนไพร

1.3.5) การพอกยาสมุนไพร

1.3.6) การฝึกกายบริหารด้วยท่าฤๅษีดัดตน

1.4 ผดุงครรภ์ไทย ให้บริการดูแลหญิงหลังคลอดตั้งแต่ 48 ชั่วโมงแรก มีกิจกรรมดังนี้

1.4.1) นวดเปิดท่อน้ำนมและประคบสมุนไพร

1.4.2) จ่ายยาสมุนไพรบำรุงน้ำนม

1.4.3) ฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด ทับหม้อเกลือ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ

ลูกค้าภายนอก

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐาน - ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนก่อนเพื่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา - ได้รับบริการที่ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดอาการแทรกซ้อน - ได้รับคำแนะนำและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้ - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - สถานที่สะอาดเป็นสัดส่วน มีที่เก็บของส่วนตัวได้
ญาติผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนก่อนเพื่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา - ได้รับข้อมูลการดูแลอาการเจ็บป่วยและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนอย่างปลอดภัย - เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ - สถานที่นั่งรอสะอาด ผ่อนคลาย ไม่แออัด อากาศถ่ายเทดี

ลูกค้าภายใน

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
แพทย์/พยาบาล/ สหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - คัดกรองผู้รับบริการอย่างถูกต้อง - ผู้ป่วยได้รับการตามที่แพทย์สั่งและมีผลการรักษาที่ดี - มีความรู้ในกลุ่มอาการที่สามารถใช้การรักษาของแพทย์แผนไทย - ผู้ป่วยที่ส่งพบแพทย์ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามอาการที่ส่งปรึกษา
ห้องบัตร	<ul style="list-style-type: none"> - มีการลงทะเบียนของผู้มารับบริการและตรวจสอบสิทธิการรักษาที่ถูกต้องและครบถ้วน ความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน - ได้รับข้อมูลผู้ป่วยที่ขึ้นคิว ครบถ้วน ถูกต้อง - ส่งข้อมูลผู้ป่วยที่ขึ้นคิว ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
หอผู้ป่วยใน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยที่ดี - ผู้ป่วยได้รับการตามที่แพทย์สั่งและมีผลการรักษาที่ดี - ผู้ป่วยและญาติ ได้รับการสอนสาธิต ในการฟื้นฟูสภาพ การดูแลต่อเองที่บ้านก่อนจำหน่าย
OPD	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยที่ดี - ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว และต่อเนื่อง
ER	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยที่ดี - ได้รับการรักษากรณีฉุกเฉินเมื่อเกิดภาวะเสี่ยง
LR	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานในการส่งต่อหญิงหลังคลอดเข้ารับการฟื้นฟูทางด้านแพทย์แผนไทย - ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว และต่อเนื่อง - ผู้ป่วยและญาติ ได้รับการสอนสาธิต ในการฟื้นฟูสุขภาพหลังคลอด การดูแลต่อเองที่บ้านก่อนจำหน่าย
งานเยี่ยมบ้านดูแลผู้ป่วยในชุมชน	- ร่วมวางแผนการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขาวิชาชีพและให้บริการผู้ป่วยที่บ้านร่วมกับงาน HHC
การเงิน	- ได้เอกสารด้านการเงินที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ซักฟอก	- ได้รับผ้าส่งซักที่ไม่มีสิ่งปลอมปนไปกับผ้า ส่งตรงเวลา
พัสดุ	- ได้เอกสารการเบิกพัสดุที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ศูนย์ซ่อม	- ได้รับข้อมูลการส่งซ่อมที่ระบุรายละเอียดส่วนที่ชำรุดที่ชัดเจน
งานเทคโนโลยี และสารสนเทศ	- ได้รับข้อมูลในการขอข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน

ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

หน่วยงาน	ความต้องการกรณีสำคัญ	การประสานงาน
ER	การส่งต่อการรักษากรณีฉุกเฉินเมื่อเกิดภาวะเสี่ยง	โทรศัพท์แจ้งห้อง ER พร้อมส่งผู้ป่วยเข้ารับบริการตามระบบและขั้นตอน อย่างเร่งด่วน ได้มาตรฐานและทันเวลา
LR	ส่งต่อมารดาหลังคลอดที่มีปัญหา น้ำนมไม่ไหล	โทรประสานงานให้แพทย์แผนไทยขึ้นไปตรวจกระตุ้นน้ำนม ที่ ward หลังคลอด

หน่วยงาน	ความต้องการ กรณีสำคัญ	การประสานงาน
แพทย์	การส่งต่อผู้ป่วยมา รับบริการแพทย์ แผนกไทย	ให้ผู้ป่วยนำไปส่งยา ที่แพทย์ส่งต่อมามาติดต่อการ รักษาที่แผนกแพทย์แผนไทย แพทย์แผนไทยทำการ รักษา หรือนัดหมายตามความเหมาะสม

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)

ผู้รับบริการแพทย์แผนไทยได้รับการตรวจประเมิน วินิจฉัย และได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง
ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจและได้มาตรฐานวิชาชีพแพทย์แผนไทย

จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

1. ความท้าทาย

- 1) บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) การให้บริการที่ถูกต้อง ตามมาตรฐานวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเป็น
ประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ
- 3) ผู้รับบริการมีความประทับใจและพึงพอใจในการบริการ
- 4) ไม่เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์จากการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย

2. ความเสี่ยงทางคลินิก (Clinical Risk)

2.1 ความเสี่ยงทางคลินิกทั่วไป (Common Clinical Risk)

- 2.1.1) ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยโรคทางหลอดเลือด
- 2.2.2) บันทึกรวบรวมประวัติไม่สมบูรณ์
- 2.1.3) มีการรักษาทางหัตถบำบัดผิดตำแหน่ง
- 2.1.4) ด้านสิทธิผู้ป่วยและข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ
- 2.1.5) การแพร่กระจายเชื้อจากการหัตถบำบัด

2.2 ความเสี่ยงทางคลินิกเฉพาะโรค (Specific Clinical Risk)

- 2.2.1) นวดแล้วมีภาวะแทรกซ้อนจากความดันโลหิตเปลี่ยนแปลง มีอาการปวด
ศีรษะ หน้ามืด เวียนศีรษะ คลื่นไส้ อาเจียน
- 2.2.2) มีภาวะแทรกซ้อนจากการอบไอน้ำสมุนไพร เช่น เป็นลม หน้ามืด
- 2.2.3) วูบจากภาวะน้ำตาลในเลือดต่ำ (DM)
- 2.2.4) ชักเกร็ง/หมดสติ ขณะทำหัตถบำบัด
- 2.2.5) ได้รับความเจ็บจากการนวด เช่น กล้ามเนื้ออักเสบ เขียว ช้ำ
- 2.2.6) ได้รับความเจ็บจากการประคบร้อนสมุนไพร เช่น ผิวหนังแดงร้อน

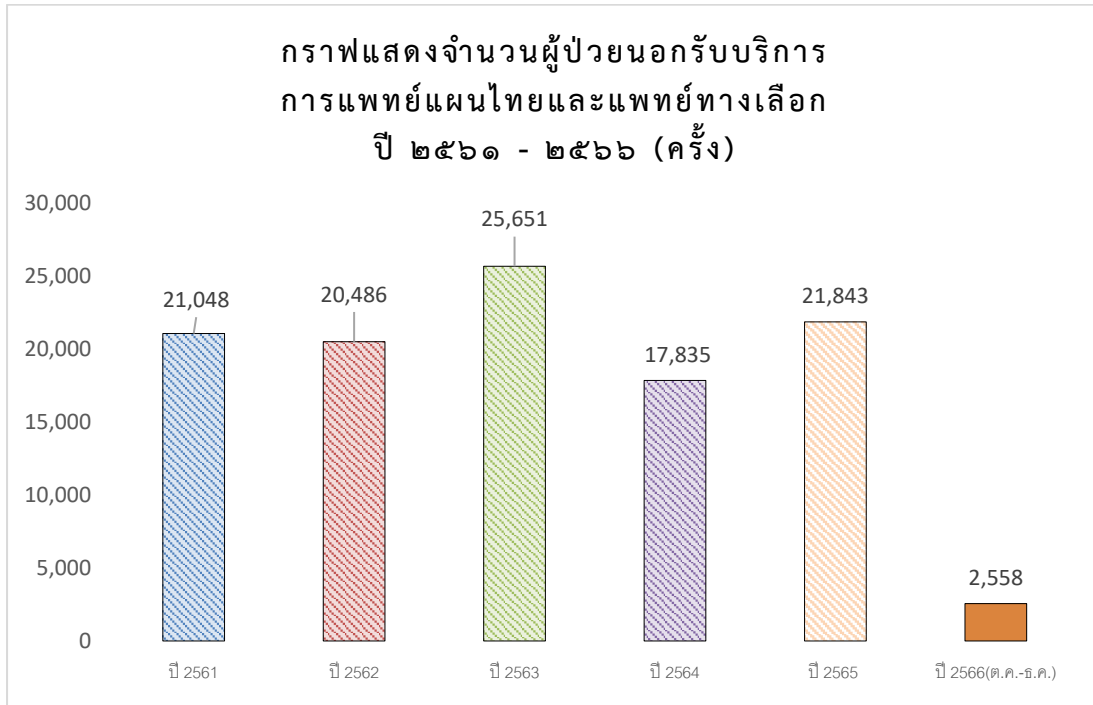
3. ความเสี่ยงทั่วไป (non-clinical risk)

- 1) เสี่ยงต่อการเกิดไฟไหม้ ไฟฟ้าช็อต เนื่องจากน้ำในหม้อน้ำลูกระบายแห้ง
- 2) ลงข้อมูลและซักประวัติผู้รับบริการทางหัตถบำบัดไม่ครบถ้วน
- 3) โปรแกรมให้บริการไม่สามารถใช้งานได้ / ชัดข้อง

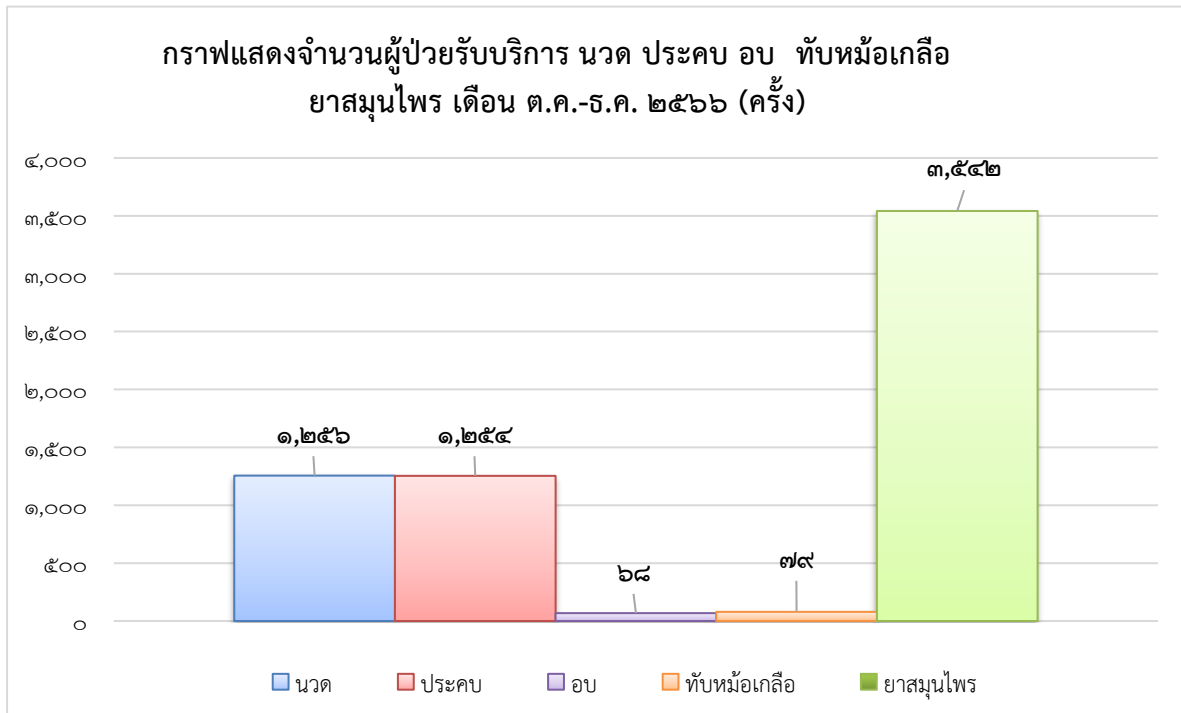
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์เกิดความขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน
- 5) การออกไปชำระค่าบริการไม่ถูกต้อง

จ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน



แผนภาพที่ 1 แสดงจำนวนผู้ป่วยนอกมารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกปี 2561 – 2566 ไตรมาส 1)



แผนภาพที่ 2 แสดงจำนวนผู้ป่วยรับบริการ นวด ประคบ อบ ทับหม้อเกลือ ยาสมุนไพร ปี 2564 อัตรากำลัง

1. แพทย์แผนไทย จำนวน 4 คน
2. ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 3 คน

เวลาเปิดให้บริการ :

ให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.00 น. ถึง 20.00 น.

เครื่องมือ เทคโนโลยี

ลำดับ	รายการ	จำนวน
1	เตียงตรวจ	1 เตียง
2	เตียงหัตถการด้านการแพทย์แผนไทย	6 เตียง
3	เก้าอี้นวดเท้า	2 ตัว
4	โต๊ะสำนักงาน	4 ตัว
5	ชุดตรวจวินิจฉัยโรค	1 ชุด
6	กระโจมอบไอน้ำสมุนไพร	2 ชุด
7	หม้อต้มแรงดันไอน้ำ	1 เครื่อง
8	คอมพิวเตอร์	2 เครื่อง
9	เครื่องปริ้นเตอร์	1 เครื่อง

10	ตู้เก็บทรัพย์สินผู้รับบริการ	2 ตู้ (ตู้ละ 6 ช่อง)
11	หม้อนึ่งลูกประคบ	2 หม้อ
12	กระติกต้มน้ำร้อน	2 ใบ
13	เตาย่างไฟฟ้า	1 เครื่อง
14	ตู้เก็บเอกสาร	1 ตู้
15	ตู้เก็บเสื้อผ้า	3 ตู้
16	ตู้เก็บยาสมุนไพร	1 ตู้

ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี

ด้าน	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
ผู้ปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถหลากหลายในการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ - มีการจัดบริการที่ครอบคลุม ส่งเสริมให้เข้าถึงบริการแพทย์แผนไทยได้ง่ายตามมาตรฐานวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐในรูปแบบการบริการตามศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีบางหัตถการผู้ป่วยไม่สามารถเบิกค่ารักษาได้ทำให้ไม่ได้รับการส่งเสริมให้จัดบริการนั้น - การจัดบริการด้านการแพทย์แผนไทยมีการแยกส่วนออกจากจุดบริการอื่นๆ ทั้ง OPD และห้องยา ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการบางอย่างที่ต้องส่งต่อ และทำให้การประสานงานภายในไม่สะดวก
เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการส่งเสริม บำบัดรักษาฟื้นฟูสภาพ ที่ช่วยในการให้บริการอย่างมีคุณภาพเหมาะสมได้เป็นอย่างดี 	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องมือไม่เพียงพอ/จำกัด เครื่องมือไม่มีเกณฑ์ที่สามารถใช้ในการตรวจสอบตามมาตรฐานวิชาชีพได้ - ไม่มีการกำหนดมาตรฐานของเครื่องมือในการให้บริการ
เทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลมีความทันสมัย สามารถใช้ร่วมกับสหวิชาชีพอื่นๆ ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีข้อจำกัดในการบันทึกข้อมูลในการบริการที่หลากหลายตามมาตรฐานวิชาชีพ - การบันทึก ส่งออกข้อมูลบางอย่างต้องใช้ชุดข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ บางครั้งข้อมูลที่ส่งออกไม่ถูกต้องครบถ้วน อาจทำให้ได้รับเงินสนับสนุนไม่ครบถ้วนตามที่ให้บริการจริง

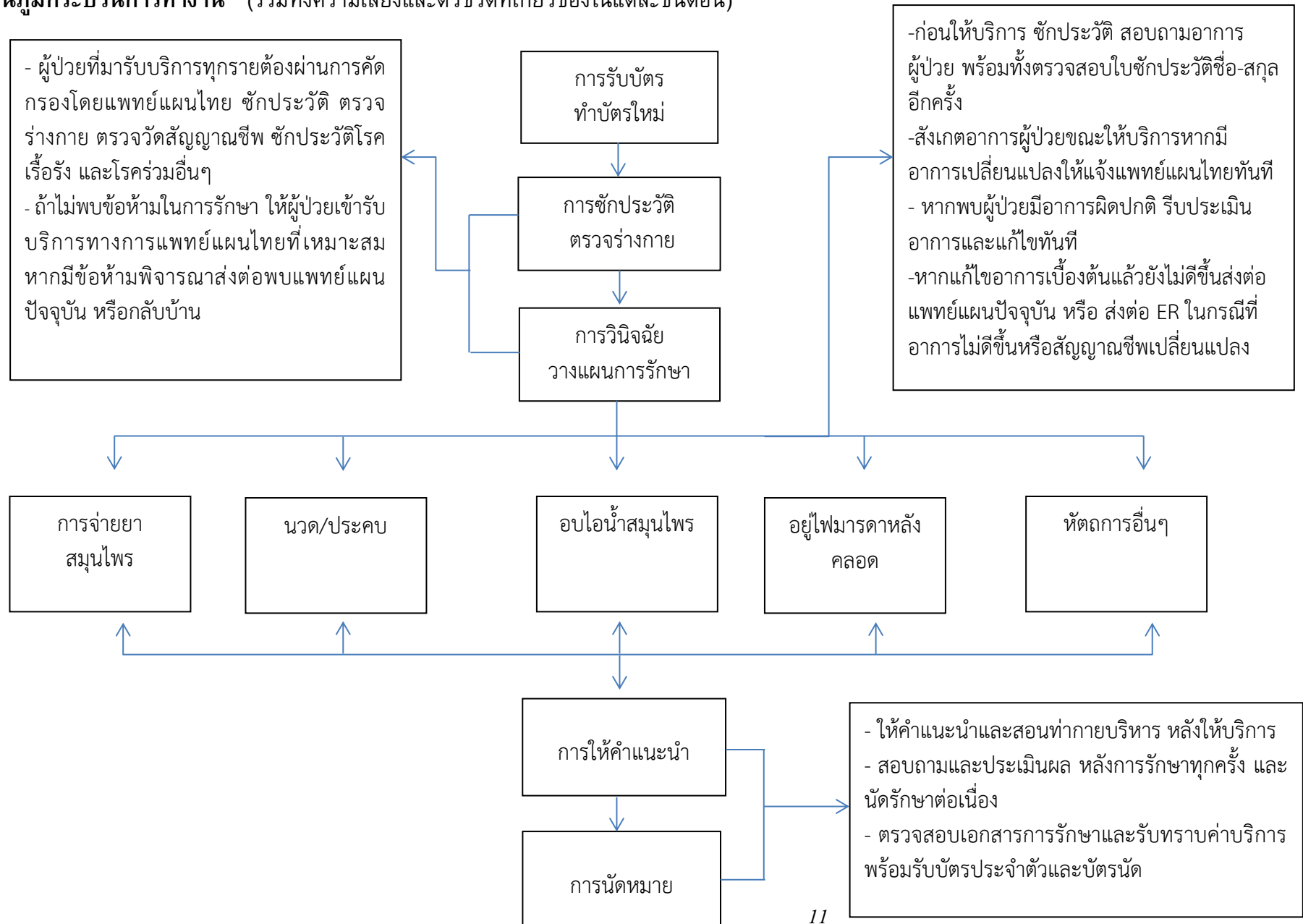
ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง:

1. การส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่
 - 1) การตรวจสุขภาพประจำปีและรับวัคซีนที่จำเป็นของบุคลากร 100 %
 - 2) การติดป้ายการล้างมือที่ถูกต้อง 7 ขั้นตอน และมีมาตรการล้างมือทุกครั้งก่อนและหลังให้บริการ รวมทั้งการทบทวนการล้างมือที่ถูกรูปเป็นประจำ
 - 3) ส่งเสริมให้บุคลากรยึดเหยียดกล้ามเนื้อด้วยท่ามณีเวช/แอโรบิคหลังปฏิบัติงานอย่างน้อย 3 วัน/สัปดาห์
 - 4) ส่งเสริมให้บุคลากรดูแลสุขภาพร่างกายแบบองค์รวม รับประทานอาหารเพื่อสุขภาพ ทานอาหารตามธาตุเจ้าเรือน
2. การส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
 - 1) ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและเสริมพลังในการดูแลตนเอง
 - 2) สร้างเสริมกำลังใจของญาติในการดูแลผู้ป่วย
3. การส่งเสริมสุขภาพในชุมชน
 - 1) จัดกิจกรรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยผ่านเครือข่าย อสม. ชมรมผู้สูงอายุ และส่งเสริมการใช้สมุนไพรในครัวเรือน
4. ประเด็น Holistic Care, Humanized Health Care
 - 1) ผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย จะได้รับการบำบัดรักษา ฟันฟู ป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ แบบองค์รวม โดยการวิเคราะห์ตามหลักธาตุเจ้าเรือน และรักษาให้เกิดความสมดุลทั้ง กาย จิต วิญญาณ อารมณ์ และสังคม ตั้งแต่ขั้นตอนวินิจฉัย รักษา ส่งเสริมสุขภาพและการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว

วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา

กระบวนการสำคัญ (Key Process) ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่ สำคัญ	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator) ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
1. มีระบบบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐาน	- ผู้รับบริการได้รับการซักประวัติ ตรวจประเมินอาการ และ วินิจฉัยโรค วางแผนการรักษาที่ ถูกต้อง มีคุณภาพ ตามมาตรฐาน วิชาชีพการแพทย์แผนไทย	- จำนวนครั้งในการตรวจประเมินและวินิจฉัย ที่ผิดพลาด เท่ากับ 0 - ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานรพ.สส.พท. ในระดับดีเยี่ยม	- จัดทำแนวทางปฏิบัติขั้นตอนการรับ บริการทางการแพทย์แผนไทย - คู่มือแนวทางเวชปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ
2. ไม่เกิดอุบัติการณ์ไม่พึงประสงค์จากการ ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย	- ผู้รับบริการได้รับการบริการตาม มาตรฐานของศาสตร์ทาง การแพทย์แผนไทย - ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนในการรับ การบริการ - ได้รับการดูแลอย่างถูกต้องเมื่อ เกิดภาวะฉุกเฉิน	- ภาวะแทรกซ้อนจากการให้บริการด้าน การแพทย์แผนไทยเป็น 0	- ปฏิบัติตามแนวการปฏิบัติที่วางไว้อย่าง เกร่งครัด มีการทบทวนการช่วยฟื้นคืนชีพ เบื้องต้นร่วมกับทีมสหวิชาชีพ - นำอุบัติการณ์ที่เกิดมาทบทวนกับทีมใน คลินิกเมื่อเกิดเหตุการณ์
3. ผู้รับบริการมีความประทับใจและพึงพอใจ ในการบริการ	- ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา การรอคอย	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้าน การแพทย์แผนไทย $\leq 80\%$	- พัฒนาการจัดบริการแบบ one stop service - การจัดระบบคิว

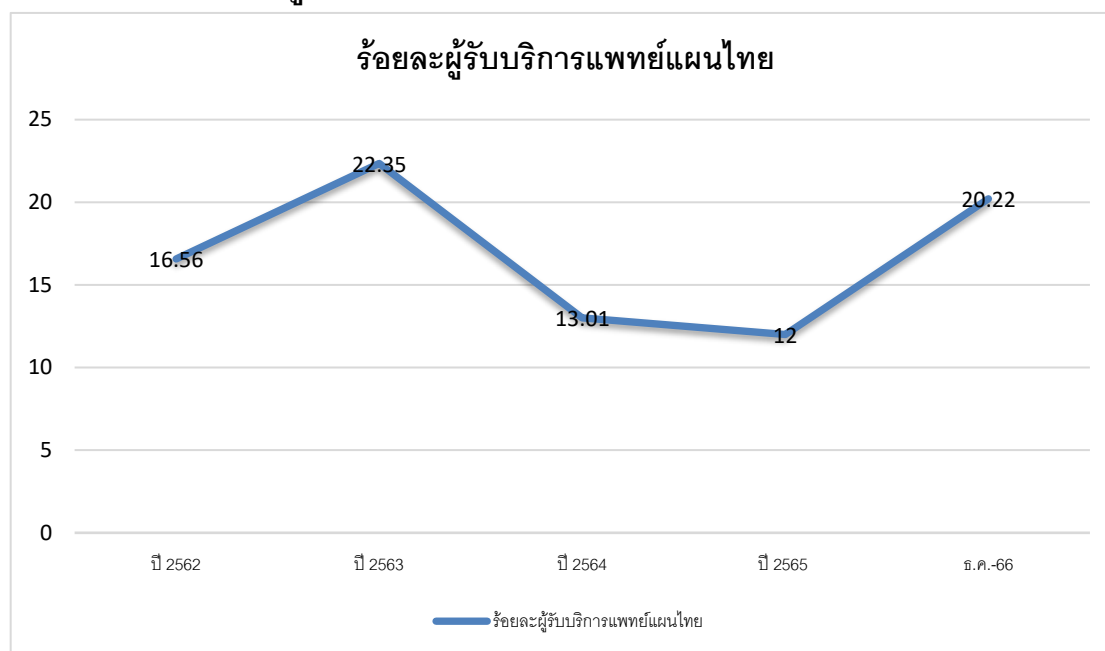
แผนภูมิกระบวนการทำงาน (รวมทั้งความเสี่ยงและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน)



3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ระดับปฏิบัติได้				ต.ค.- ธ.ค. 2566
		2562	2563	2564	2565	
1. ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่มารับการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐาน	20	16.56	22.35	13.01	12.00	20.77
2. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐาน	85	90.88	92	92.5	90	92
3. ร้อยละของผู้รับบริการที่เกิดอาการระบมนานเกิน 7 วันหลังรับบริการ นวดตัว นวดเท้า	0	0	0	0	0	0
4. ร้อยละของผู้รับบริการที่เกิดแผลพุพองหลังการประคบ / ทับหม้อเกลือ	0	0	0	0	0	0
5. ร้อยละของผู้รับบริการอบสมุนไพรหน้ามื่อ หมดสติ ขณะอบสมุนไพร	0	0	0	0	0	0

กราฟแสดงร้อยละของผู้ป่วยนอกที่ได้รับการบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก



วิเคราะห์ข้อมูล

จากกราฟดังกล่าวปีงบประมาณ 2564 และปี งบประมาณ 2565 จำนวนผู้รับบริการแพทย์แผนไทยมีจำนวนลดลง เนื่องจากผลกระทบของสถานการณ์โควิด – 19 แพ้ระบาด ส่งผลให้การให้บริการแพทย์แผนไทยมีผู้มารับบริการลดน้อยลง และต้องหยุดให้บริการหัตถการชั่วคราว ตั้งแต่เดือนเมษายน 2564 - ธันวาคม 2564 เพื่อป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการ เหลือเพียงบริการตรวจวินิจฉัยโรคและจ่ายยาสมุนไพร และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกทั้งหมดเมื่อหยุดให้บริการ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือสนับสนุนจุดบริการวัคซีนป้องกันโควิด-19 แก่ประชาชนในพื้นที่ ส่งผลให้ปริมาณผู้รับบริการลดลง อีกทั้งจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอกซึ่งนำมาเปรียบเทียบในการวิเคราะห์ เพิ่มขึ้นจำนวนมากโดยคิดรวมจากจำนวนผู้มารับบริการวัคซีนป้องกันโควิด-19 รวมด้วย ทำให้ตัวชี้วัดนี้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

การแปลผลและการใช้ประโยชน์

บทเรียนจากการพัฒนา

เรื่อง การพัฒนาระบบบริการแพทย์แผนไทยในสถานการณ์แพร่ระบาดโรคโควิด-19

ปัญหา/โอกาสพัฒนา

- สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด 19 ทำให้จำนวนผู้รับบริการแพทย์แผนไทยมีจำนวนลดลงเมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมด

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง

- เพื่อพัฒนาระบบบริการแพทย์แผนไทย

- เพื่อจัดทำแนวทางเวชปฏิบัติการป้องกันการติดเชื้อในการให้บริการแพทย์แผนไทยในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ

การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง

- การให้บริการคลินิก OPD คู่ขนาน

- การจัดกิจกรรมเชิงรุกในการส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกแก่ผู้ป่วยที่มีรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

- เปิดบริการหัตถบำบัด ภายใต้มาตรการป้องกันการติดเชื้อ แบบ New Normal

ผลลัพธ์

สามารถกลับมาเปิดให้บริการหัตถบำบัดทางการแพทย์แผนไทยได้ ในเดือนพฤษภาคม 2565 โดยจัดบริการภายใต้มาตรการป้องกันการติดเชื้อ แบบ New Normal ตามมาตรฐานของกรมการแพทย์แผนไทย ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์แผนไทยเพิ่มขึ้น

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น
1. พัฒนาระบบการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none">- ให้บริการ แบบ one stop service- มีระบบนัด ระบบการจัดคิวให้บริการ และผู้รับบริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้- มีระบบการรับข้อร้องเรียน และควบคุมความเสี่ยง- พัฒนาอาคารของคลินิกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ให้ได้มาตรฐาน สะอาด สวยงาม- จัดให้มีมุมความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก
2. พัฒนาระบบการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก	<ul style="list-style-type: none">- ให้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกแบบครบวงจร- เปิดให้บริการ OPD คู่ขนานร่วมกับแพทย์แผนปัจจุบัน- ให้บริการผู้ป่วยใน (แม่หลังคลอด)- ออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วยร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น
3. พัฒนาระบบการตรวจ และรักษาโรคด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดคลินิกเฉพาะโรค 4 โรค จัดทำ CPG แนวทางการรักษาโรค 4 โรค คือ ภูมิแพ้ ,ไมเกรน ,ข้อเข่าเสื่อม , อัมพฤกษ์ อัมพาต - ประเมินและพัฒนาศักยภาพบุคลากร - มีระบบการรับข้อร้องเรียน และควบคุมความเสี่ยง
4. พัฒนาระบบการบันทึกข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดให้เสร็จภายใน 1 วัน - ลงบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้องทันเวลา ประเมินจากฐานข้อมูล HDC
5. พัฒนาระบบยาสมุนไพร	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการจัดซื้อยาสมุนไพรที่เพียงพอต่อการใช้ - มีระบบการจัดเก็บยาสมุนไพรที่ได้มาตรฐาน - ยาสมุนไพร และวัตถุดิบสมุนไพร มีคุณภาพและตรวจสอบแหล่งที่มาได้

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น
1. พัฒนาระบบงานผดุงครรภ์ไทยแบบครบวงจร	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มกิจกรรมด้านผดุงครรภ์ไทยเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์แผนไทยได้ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> 1.ด้านการเตรียมความพร้อมขณะตั้งครรภ์ 2.ด้านคุมารดาหลังคลอดบุตรระยะ 24 ชั่วโมงแรก 3.ด้านคอร์สฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด
2. พัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงให้ดีขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง - พัฒนาช่องทางการรายงานความเสี่ยงที่สะดวกขึ้น
3. พัฒนานวัตกรรมและงานวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - คิดค้นนวัตกรรมการดูแลสุขภาพอย่างพอเพียงด้วยภูมิปัญญาไทยโดยการหาวัสดุที่ไม่ใช้แล้วหรือไม่มีราคา มาดัดแปลง/ประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

1. ทบทวนระบบป้องกันความเสี่ยงกับผู้รับบริการจากการนวด/ ประคบสมุนไพร/ อบสมุนไพร และจ่ายยาสมุนไพรโดยเก็บข้อมูลเพื่อหาแนวทางแก้ไขและคำร้องเรียนที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2. ปรับปรุงสถานที่/อุปกรณ์พร้อมให้บริการโดยเน้นเรื่อง ความสะอาด/ปลอดภัยและได้มาตรฐานอยู่เสมอโดยเน้นเรื่อง 5 ส.มาปฏิบัติร่วมด้วย พร้อมเก็บสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ
3. มีการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยส่งเจ้าหน้าที่อบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้/ทักษะทางวิชาการในงานที่รับผิดชอบตามมาตรฐานวิชาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย
4. ติดตามสถานการณ์การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลร่วมกับงาน IC ของโรงพยาบาลที่กำหนดขึ้น เพื่อลดปัญหาหรือป้องกันซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นในหน่วยงาน
5. คิดค้นนวัตกรรมการดูแลสุขภาพอย่างพอเพียงด้วยภูมิปัญญาไทยโดยการหาวัสดุที่ไม่ใช่แล้วหรือไม่มีราคามาดัดแปลง/ประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น
6. ส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีสุขภาพแข็งแรงโดยเน้นหลัก 3 อ. 2 ส.

คะแนนที่ให้หน่วยงานของท่านตามแนวทาง Scoring Guideline	ระดับคะแนน 3
--	---------------------

Scoring Guideline		
Score	Process	Result
1	เริ่มต้นปฏิบัติ Design & early implementation	มีการวัดผล Measure
2	มีการปฏิบัติได้บางส่วน Partial implementation	มีการวัดผลในตัววัดที่สำคัญ ตรงประเด็น อย่างครบถ้วน Valid measures
3	มีการปฏิบัติที่ครอบคลุมและได้ผล Effective implementation	มีการใช้ประโยชน์จากตัววัด Get use of measures
4	มีการปรับปรุงกระบวนการต่อเนื่อง Continuous improvement	มีผลลัพธ์ในเกณฑ์ดี (สูงกว่าค่าเฉลี่ย) Good results (better than average)
5	มีกระบวนการที่เป็นแบบอย่างที่ดี Role model, good practices	มีผลลัพธ์ที่ดีมาก (25% สูงสุด) Very good results (top quartile)