

# Service Profile

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย

และการแพทย์ทางเลือก

โรงพยาบาลปากพนัง

## Service Profile

### กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลปากพูน

#### ๑. บริบท (Context)

##### ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อการบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค ตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทย ที่ถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการ

##### ข. ขอบเขตการให้บริการ

###### ๑. คลินิกการแพทย์แผนไทย

หน้าที่ : มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย ๔ ด้าน ได้แก่ เวชกรรมไทย ฝังเข็มไทย หัตถเวชกรรมไทย และเภสัชกรรมไทย ดังนี้

๑.๑ เวชกรรมไทย ให้บริการตรวจ วินิจฉัยโรคด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และการให้คำแนะนำ การดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย

๑.๒ เภสัชกรรมไทย มีการใช้ยาสมุนไพรทั้งในรูปแบบของยาเดี่ยว ยาตำรับ ยาปรุงเฉพาะราย เพื่อการบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค

๑.๓ หัตถเวชกรรมไทย ให้บริการหัตถบำบัด เพื่อการบำบัดรักษา ฟื้นฟูสภาพ ส่งเสริม และป้องกันโรค โดยมีการให้บริการ ดังนี้

- ๑) การนวดเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ
- ๒) การอบไอน้ำสมุนไพรเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ
- ๓) การประคบสมุนไพรเพื่อรักษา ฟื้นฟูสภาพ และส่งเสริมสุขภาพ
- ๔) การแช่ยาสมุนไพร
- ๕) การพอกยาสมุนไพร
- ๖) การฝึกกายบริหารด้วยท่าฤๅษีดัดตน

๑.๔ ฝังเข็มไทย ให้บริการดูแลหญิงหลังคลอดตั้งแต่ ๔๘ ชั่วโมงแรก มีกิจกรรมดังนี้

- ๑) นวดเปิดท่อน้ำนมและประคบสมุนไพร
- ๒) จ่ายยาสมุนไพรบำรุงน้ำนม
- ๓) ฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด ทับหม้อเกลือ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ
ผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐาน</li> <li>- ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนก่อนเพื่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา</li> <li>- ได้รับบริการที่ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ไม่เกิดอาการแทรกซ้อน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ</li> <li>- สถานที่สะอาดเป็นสัดส่วน มีที่เก็บของส่วนตัวได้</li> </ul>
ญาติผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับทราบข้อมูลที่ชัดเจนก่อนเพื่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษา</li> <li>- ได้รับข้อมูลการดูแลอาการเจ็บป่วยและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนอย่างปลอดภัย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาไพเราะ</li> <li>- สถานที่นั่งรอสะอาด ฝุ่นคลาย ไม่แออัด อากาศถ่ายเทดี</li> </ul>
แพทย์/พยาบาล/ สหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการให้ผู้ป่วยได้มีทางเลือกในการรักษาอย่างถูกต้องปลอดภัยและพึงพอใจ</li> <li>- มีการติดต่อประสานงานที่ดี ในการส่ง - รับผู้ป่วยมารับบริการ</li> </ul>
กลุ่มงานบริการ ชุมชน/พยาบาลผู้ป่วย ใน	ร่วมวางแผนการดูแลผู้ป่วยแบบสหสาขาวิชาชีพและให้บริการผู้ป่วยที่บ้านร่วมกับงาน HHC
ห้องบัตร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับข้อมูลผู้ป่วยที่ขึ้นคิว ครบถ้วน ถูกต้อง</li> <li>- ส่งข้อมูลผู้ป่วยที่ขึ้นคิว ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา</li> </ul>
การเงิน	- ได้เอกสารด้านการเงินที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ซักฟอก	- ได้รับผ้าส่งซักที่ไม่มีสิ่งปลอมปนไปกับผ้า ส่งตรงเวลา
พัสดุ	- ได้เอกสารการเบิกพัสดุที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ศูนย์ซ่อม	- ได้รับข้อมูลการส่งซ่อมที่ระบุรายละเอียดส่วนที่ชำรุดที่ชัดเจน
งานเทคโนโลยี และ สารสนเทศ	- ได้รับข้อมูลในการขอข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจน
รพ.สต.เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้เวชภัณฑ์ยาสมุนไพรตามรายการและปริมาณที่เบิก ครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา</li> <li>- ได้รับการดูแลด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก</li> </ul>

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ผู้รับบริการแพทย์แผนไทยได้รับการตรวจประเมิน วินิจฉัย และได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจและได้มาตรฐานวิชาชีพแพทย์แผนไทย

## จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

### ความท้าทาย:

1. เพิ่มระบบบริการการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกที่หลากหลายเพื่อรองรับผู้รับบริการหลักที่มีศักยภาพจ่าย (เช่น จัดบริการสปา การบำบัดรักษาด้วยศาสตร์หมอพื้นบ้านในท้องถิ่น บริการแพทย์ทางเลือกอื่นๆ)
2. สร้างสรรค์ผลงานวิชาการด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก
3. พัฒนาสูตรตำรับยาสมุนไพร เพื่อการรักษาและส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วย

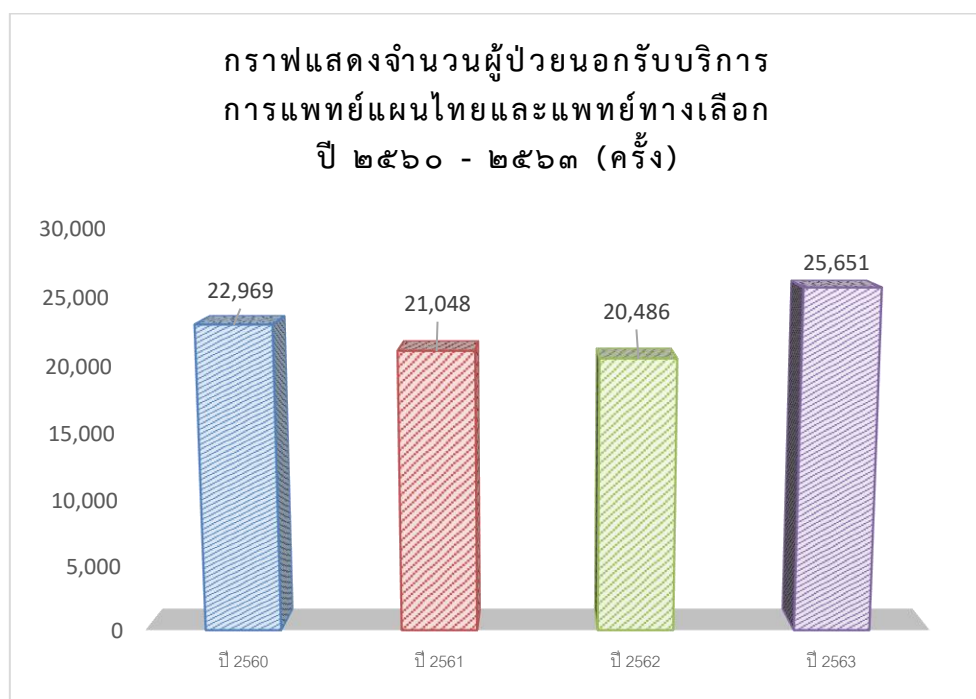
### ความเสี่ยงสำคัญ:

1. การเกิดอุบัติเหตุการฉีดยาที่ไม่พึงประสงค์ ของผู้ป่วยขณะให้บริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
2. การให้บริการผู้ป่วยล่าช้าเนื่องจาก บุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ป่วยต้องรอคิว
3. ผู้ป่วยเกิดอาการระบมจากการนวดแผนไทย การเกิดแผลพุพองจากการประคบสมุนไพร
4. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการ

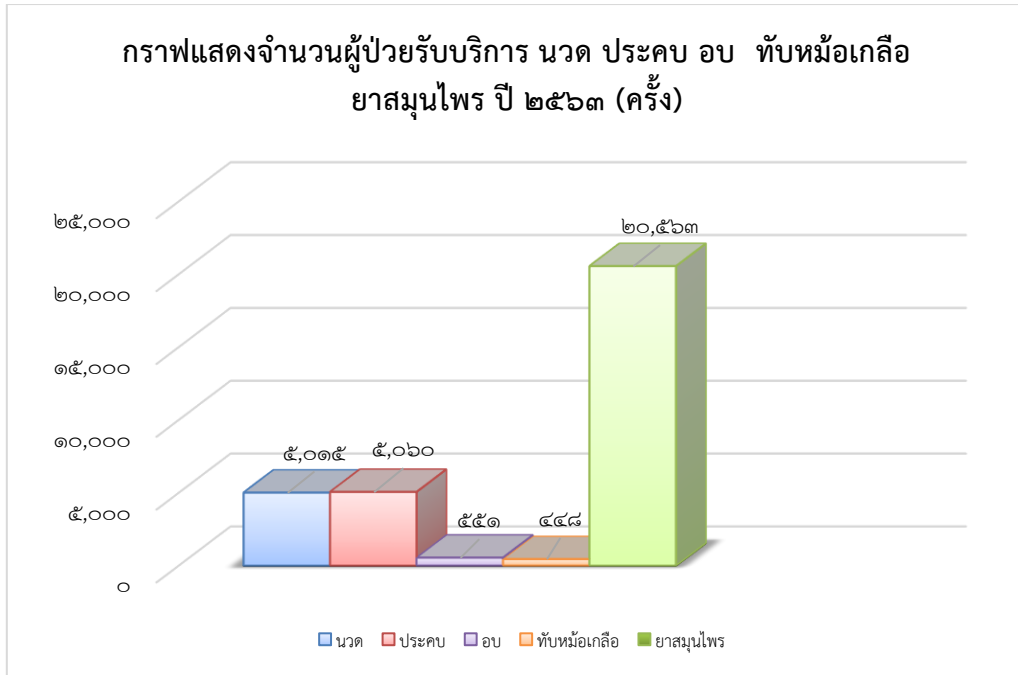
## ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร

### ปริมาณการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

โรงพยาบาลปากพูนมีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ครอบคลุมเข้าถึงง่าย ดังนี้ คลินิกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก , การให้บริการ OPD คู่ขนานกับแพทย์แผนปัจจุบัน , การให้บริการผู้ป่วยใน IPD มารดาหลังคลอด , การเยี่ยมบ้านร่วมกับสหวิชาชีพ , ซึ่งมีผลการให้บริการดังนี้



แผนภาพที่ ๑ แสดงจำนวนผู้ป่วยนอกรับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓



แผนภาพที่ ๒ แสดงจำนวนผู้ป่วยรับบริการ นวด ประคบ อบ ทับหม้อเกลือ ยาสมุนไพร ปี ๒๕๖๓

### อัตรากำลัง

๑. แพทย์แผนไทย จำนวน ๔ คน
๒. ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน ๓ คน

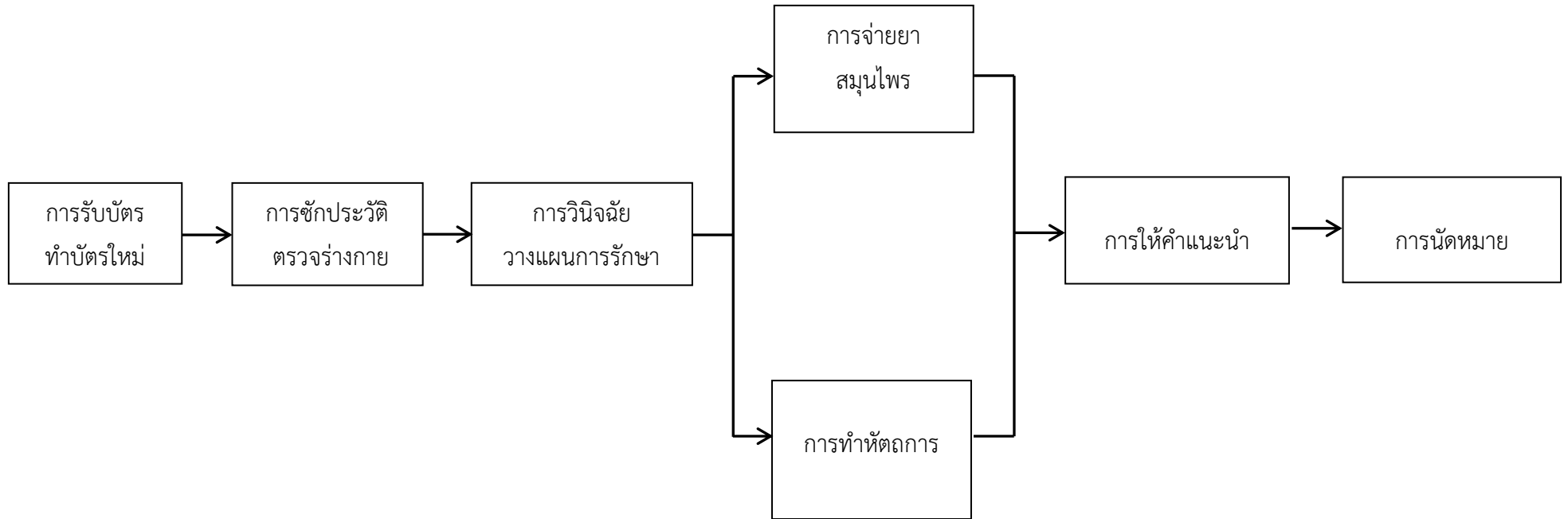
### เวลาเปิดให้บริการ :

ให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา ๐๘.๐๐ น. ถึง ๒๐.๐๐ น.

### เครื่องมือ เทคโนโลยี

ลำดับ	รายการ	จำนวน
๑	เตียงตรวจ	๑ เตียง
๒	เตียงหัตถการด้านการแพทย์แผนไทย	๖ เตียง
๕	เก้าอี้นวดเท้า	๒ ตัว
๗	โต๊ะสำนักงาน	๔ ตัว
๘	ชุดตรวจวินิจฉัยโรค	๑ ชุด
๙	กระโจมอบไอน้ำสมุนไพร	๑ ชุด
๑๐	หม้อต้มแรงดันไอน้ำ	๑ เครื่อง
๑๐	คอมพิวเตอร์	๒ เครื่อง
๑๑	เครื่องปรีน	๑ เครื่อง
๑๕	ตู้เก็บทรัพย์สินผู้รับบริการ	๒ ตู้ ( ตู้ละ ๖ ช่อง)
๑๖	หมอนิ่งลูกประคบ	๑ หม้อ
๑๗	กระติกต้มน้ำร้อน	๒ ใบ
๑๘	เตาย่างไฟฟ้า	๑ เครื่อง

## ๒. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)



Key process	Risk	Performance indicator
๑.การรับบัตร / ทำบัตรใหม่	- ความผิดพลาดในการตรวจสอบสิทธิ์การรักษา	- ร้อยละของความถูกต้องของสิทธิ์การรักษา - ร้อยละความพึงพอใจด้านการนัดหมาย
๒.การซักประวัติและตรวจร่างกาย	- บันทึกข้อมูลการซักประวัติตรวจร่างกายไม่ครบถ้วน	- ร้อยละความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน
๓.การวินิจฉัยและวางแผนการรักษา	- ความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลรหัสการวินิจฉัย	- ร้อยละความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน - ร้อยละของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
๔.การจ่ายยาสมุนไพร	- แพ้ยาสมุนไพร - ไม่ได้รับยา / ลืมยา - จ่ายยาผิดคน	- รายงานการแพ้ยาสมุนไพร - อุบัติการณ์การลืมให้ยา - อุบัติการณ์การจ่ายยาผิดคน
๕.การทำหัตถการ - นวด - ประคบ - อบไอน้ำสมุนไพร - พื้นฟูหลังคลอด	- เกิดการพลัดตกหกล้ม - เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ - เกิดอาการเวียนศีรษะ หน้ามืดขณะอบไอน้ำสมุนไพร - รอนาน - ทำหัตถการผิดคน / ผิดข้าง / ผิดตำแหน่ง	- อุบัติการณ์การพลัดตกหกล้ม - อุบัติการณ์การเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการ - อุบัติการณ์การเกิดอาการเวียนศีรษะ หน้ามืด เป็นลมขณะอบไอน้ำสมุนไพร - ร้อยละความพึงพอใจของการรับบริการ - ร้อยละความถูกต้องของการระบุตัวผู้ป่วย
๖.การให้คำแนะนำ	- ไม่ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติให้เหมาะสมตามอาการ/โรค	- ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการที่ได้คำแนะนำหลังรับยาหรือทำหัตถการ
๗.การนัดหมาย	- ผู้รับบริการไม่ได้รับการนัดหมาย / ไม่ได้บัตรนัด	- ร้อยละของผู้รับบริการได้รับการนัดหมาย / ได้บัตรนัด

### ๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ระดับปฏิบัติได้		
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓
๑. ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่มารับการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐาน	๒๐	๑๗.๘๒	๑๖.๕๖	๒๒.๓๕
๒. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐาน	๘๕	๘๗.๕	๙๐.๘๘	๙๒

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ระดับปฏิบัติได้		
		๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๓
๓. ร้อยละของผู้รับบริการที่เกิดอาการระบมนานเกิน ๗ วัน หลังรับบริการ นวดตัว นวดเท้า	๐	๐	๐	๐
๔. ร้อยละของผู้รับบริการที่เกิดแผลพุพองหลังการประคบ / ทับหม้อเกลือ	๐	๐	๐	๐
๕. ร้อยละของผู้รับบริการอบสมุนไพร หนามืด หมดสติ ขณะอบสมุนไพร	๐	๐	๐	๐

#### ๔. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพ

##### ๔.๑ ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น
๑. พัฒนาระบบการให้บริการ และ สิ่งแวดล้อมภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการ แบบ one stop service</li> <li>- มีระบบนัด ระบบการจัดคิวให้บริการ และผู้รับบริการสามารถเลือกผู้ให้บริการได้</li> <li>- มีระบบการรับข้อร้องเรียน และควบคุมความเสี่ยง</li> <li>- พัฒนาอาคารของคลินิกการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ให้ได้มาตรฐาน สะอาด สวยงาม</li> <li>- จัดให้มีมุมความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก</li> </ul>
๒. พัฒนาระบบการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกแบบครบวงจร</li> <li>- เปิดให้บริการ OPD คู่ขนานกับแพทย์ปัจจุบัน</li> <li>- ให้บริการผู้ป่วยใน (แม่หลังคลอด)</li> <li>- ออกเยี่ยมบ้านผู้ป่วยร่วมกับทีม สหวิชาชีพ</li> </ul>
๓. พัฒนาระบบการตรวจ และรักษาโรค ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดคลินิกเฉพาะโรค ๔ โรค จัดทำCPG แนวทางการรักษาโรค ๔ โรค คือ ภูมิแพ้ ,ไมเกรน ,ข้อเข่าเสื่อม ,อัมพฤกษ์ อัมพาต</li> <li>- ประเมินและพัฒนาศักยภาพบุคลากร</li> <li>- มีระบบการรับข้อร้องเรียน และควบคุมความเสี่ยง</li> </ul>
๔. พัฒนาระบบการบันทึกข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดให้เสร็จภายใน ๑ วัน</li> <li>- ลงบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้องทันเวลาประเมินจากฐานข้อมูล HDC</li> </ul>
๕. พัฒนาระบบยาสมุนไพร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบการจัดซื้อยาสมุนไพรที่เพียงพอต่อการใช้</li> <li>- มีระบบการจัดเก็บยาสมุนไพรที่ได้มาตรฐาน</li> <li>- ยาสมุนไพร และวัตถุดิบสมุนไพร มีคุณภาพและตรวจสอบแหล่งที่มาได้</li> </ul>



#### ๔.๒ การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเด็น	การปรับปรุงที่เกิดขึ้น
๑. พัฒนาระบบงานผดุงครรภ์ไทยแบบครบวงจร	- เพิ่มกิจกรรมด้านผดุงครรภ์ไทยเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์แผนไทยได้ ดังนี้ ๑. ด้านการเตรียมความพร้อมขณะตั้งครรภ์ ๒. ด้านการดูแลระยะคลอดบุตร ๓. ด้านการดูแลหลังคลอดบุตรระยะ ๒๔ ชั่วโมงแรกคลอด ๔. ด้านคอร์สฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด
๒. พัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงให้ดีขึ้น	- ประชุมหาแนวทางการจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง - พัฒนาช่องทางการรายงานความเสี่ยง ที่สะดวกขึ้น
๓. พัฒนานวัตกรรมและงานวิจัย	- คิดค้นนวัตกรรมการดูแลสุขภาพอย่างพอเพียงด้วยภูมิปัญญาไทยโดยการหาวัสดุที่ไม่ใช่แล้วหรือไม่มีราคามาตัดแปลง/ประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น

#### ๕. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

๑. ทบทวนระบบป้องกันความเสี่ยงกับผู้รับบริการจากการนวด/ ประคบสมุนไพร/ อบสมุนไพรและจ่ายยาสมุนไพรโดยเก็บข้อมูลเพื่อหาแนวทางแก้ไขและคำร้องเรียนที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๒. ปรับปรุงสถานที่/อุปกรณ์พร้อมให้บริการโดยเน้นเรื่อง ความสะอาด/ปลอดภัยและได้มาตรฐานอยู่เสมอโดยเน้นเรื่อง ๕ ส.มาปฏิบัติร่วมด้วย พร้อมเก็บสำรวจแบบสอบถามความพึงพอใจ

๓. มีการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยส่งเจ้าหน้าที่อบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้/ทักษะทางวิชาการในงานที่รับผิดชอบตามมาตรฐานวิชาชีพที่มีผลต่อคุณภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย

๔. ติดตามสถานการณ์การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลร่วมกับงาน IC ของโรงพยาบาลที่กำหนดขึ้น เพื่อลดปัญหาหรือป้องกันซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นในหน่วยงาน

๕. คิดค้นนวัตกรรมการดูแลสุขภาพอย่างพอเพียงด้วยภูมิปัญญาไทยโดยการหาวัสดุที่ไม่ใช่แล้วหรือไม่มีราคามาตัดแปลง/ประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพตนเองเบื้องต้น

๖. ส่งเสริมสุขภาพเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้มีสุขภาพแข็งแรงโดยเน้นหลัก ๓ อ. ๒ ส.

