**Service Profile**

**งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองบุญมาก**



**2561**

**Update 22 กุมภาพันธ์ 2561**

**Service Profiles**

**งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา**

**1.บริบท (Context )**

* **หน้าที่และเป้าหมาย** :

งานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองบุญมาก ให้บริการตรวจวินิจฉัย รักษา และส่งเสริมสุขภาพด้วยวิธีการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร แก่ผู้มารับบริการและประชาชนทั่วไป ในการรักษา ฟื้นฟู ป้องกัน และการส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการนวดร่างกาย ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร และการใช้ยาสมุนไพรในบัญชียาสมุนไพรโรงพยาบาล ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพแพทย์แผนไทย ถูกต้อง ปลอดภัย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างเครือข่ายแพทย์แผนไทยและหมอพื้นบ้านให้เข้มแข็ง

* **ขอบเขตการให้บริการ:**

ให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการรักษา ฟื้นฟูสภาพ ป้องกัน การส่งเสริมสุขภาพ และการดูแลต่อเนื่อง ด้วยการนวดร่างกาย ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร ส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรในบัญชียาสมุนไพรโรงพยาบาล และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลหนองบุญมาก ตั้งแต่เวลา 08.30 - 20.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

**ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยครอบคลุม**

1. ให้บริการนวดเพื่อการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพ
2. ประคบสมุนไพร
3. อบไอน้ำสมุนไพร
4. ส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรในโรงพยาบาล
5. ฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด
6. ให้ความรู้ประชาสัมพันธ์ในการดูแลสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยให้กับประชาชน
7. บริการเชิงรุกในชุมชน เขตรับผิดชอบ ของโรงพยาบาล

**ศักยภาพ :** มีแพทย์แผนไทย 2 คน มีเจ้าพนักงานสาธารณสุข (แพทย์แผนไทย) 1 คนมีผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 1 คน ขึ้นปฏิบัติงานในเวลาราชการ โดยให้บริการนวดรักษาทางร่างกาย ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร ฟื้นฟูสุขภาพมารดาหลังคลอด และนอกเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 16.30-20.00 น. มีแพทย์แผนไทยขึ้นปฏิบัติงาน 1 คน และผู้ช่วยแพทย์แผนไทยขึ้นปฏิบัติงาน 1 คนโดยให้นวดรักษา ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร

* **ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ**

**ลูกค้าภายใน**

|  |  |
| --- | --- |
| **ฝ่าย / หน่วยงาน** | **ความต้องการของผู้รับผลงาน** |
| องค์กรแพทย์ | สั่งใช้บริการได้สะดวก การประสานงานที่ดี |
| เวชระเบียน | บันทึกการให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วน |
| ประกันสุขภาพ | บันทึกการให้บริการได้ถูกต้องครบถ้วน |
| ห้องคลอด | สั่งใช้หัตถการได้สะดวก ทันเวลา การประสานงานที่ดี |
| ผู้ป่วยใน(VIP) | สั่งใช้หัตถการได้สะดวก ทันเวลา การประสานงานที่ดี |

**ลูกค้าภายนอก**

|  |  |
| --- | --- |
| **ผู้มารับบริการ** | **ได้รับบริการด้วยความปลอดภัย มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี** |
| ผู้รับบริการนวด ประคบสมุนไพร | ได้รับบริการที่สะดวก มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย และมีความพึงพอใจ |
| ผู้รับบริการอบไอน้ำสมุนไพร | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐานและพร้อมใช้งาน |
| ผู้รับบริการได้รับการดูแลส่งเสริมสุขภาพ | มีกิจกรรมที่ทำง่าย สะดวก มีความปลอดภัยใช้เวลาไม่มากในการทำกิจกรรม |
| ผู้รับบริการทับหม้อเกลือ | ได้รับบริการที่สะดวก ปลอดภัย ทันใจ มีความพึงพอใจในบริการ |

* **ประเด็นคุณภาพที่สำคัญของหน่วยงาน :**

ให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการรักษา ฟื้นฟู ป้องกัน และการส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการนวดร่างกาย ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพแพทย์แผนไทย ถูกต้อง ปลอดภัย โดยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน และสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ

* **ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ จุดเน้นในการพัฒนา :**

**ความท้าทาย :** การส่งเสริมให้แพทย์แผนปัจจุบัน มีการสั่งใช้ยาสมุนไพรในอัตราส่วนที่มากขึ้น

การส่งเสริมให้หญิงหลังคลอดหันมาใส่ใจภาวะสุขภาพหลังคลอดด้วยวิธีทางการแพทย์แผนไทย

**ความเสี่ยงที่สำคัญ :** การเกิดอาการไม่พึงประสงค์ ในผู้รับบริการ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **การบริการ** | **ความเสี่ยงที่สำคัญ** | **ตัวชี้วัดความเสี่ยง** |
| นวดเพื่อการรักษา/ฟื้นฟู | ช้ำจากการกดนวด บาดเจ็บเพิ่มเติม | จำนวนครั้งที่เกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการให้บริการเป็น 0 |
| ประคบสมุนไพร | Burn |
| อบไอน้ำสมุนไพร | Burn **,** เป็นลม |
| การทับหม้อเกลือ | Burn |

**จุดเน้นในการพัฒนา :**

1. การพัฒนาระบบบริการแพทย์แผนไทย คลินิกเวชกรรมไทย ส่งเสริมการดูแลหญิงหลังคลอดและการใช้ยาสมุนไพร
2. พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย
3. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

* **ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :**

**ด้านผู้รับบริการ**

- การให้คำแนะนำตนเองของผู้ป่วยด้วยวิถีแพทย์แผนไทยเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถนำไปใช้ใน

ชีวิตประจำวันได้

- การให้บริการน้ำดื่มสมุนไพร และความรู้ด้านการใช้ยาสมุนไพร

- แนะนำการปฏิบัติตัวให้ถูกกับโรค เช่นการปรับเปลี่ยนท่าทางในการลุกนั่ง-นอน และแนะนำการบริหารร่างกายด้วยฤๅษีดัดตนเป็นต้น

**ด้านผู้ให้บริการ**

-เจ้าหน้าที่ผ่านการตรวจสุขภาพและการประเมินสมรรถภาพประจำปีทุกคน

* **ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ**) **:**

**ปริมาณงาน**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **งาน** | **เป้าหมาย** | **ปี 2555** | **ปี 2556** | **ปี2557** | **ปี2558** | **ปี2559** | **ปี2560** | **ปี2561** |
| 1. | บริการนวด (ครั้ง) |  | 2,322 | 1,479 | 2,428 | 2,714 | 2,090 | 2,209 | 509 |
| 2. | บริการประคบสมุนไพร (ครั้ง) |  | 1,821 | 1,296 | 2,022 | 2064 | 1,710 | 1,877 | 498 |
| 3. | บริการอบไอน้ำสมุนไพร (ครั้ง) |  | 726 | 354 | 282 | 302 | 150 | 328 | 85 |
| 4. | การดูแลหญิงหลังคลอดบริหารร่างกายและนวดเต้านม ประคบสมุนไพร (ครั้ง) |  | 336 | 330 | 106 | 181 | 346 | 294 | 84 |
| 5. | ทับหม้อเกลือ (ครั้ง) |  | 15 | 63 | 39 | 58 | 379 | 246 | 107 |
| 6. | การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคด้วยการบริหารร่างกายด้วยท่าฤๅษีดัดตน |  | - | - | - | - | 93 | 3,104 | 1,230 |
| 7. | การดูแลต่อเนื่องกลุ่ม CVA ติดเตียงภายในพื้นที่รับผิดชอบรพ.หนองบุญมาก |  | - | 105 | 105 | 79 | 76 | - | - |

**อัตรากำลัง**

1. แพทย์แผนไทย จำนวน 2 คน

- วุฒิการศึกษาปริญญาตรีแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต 2 คน มีใบประกอบโรคศิลปะทางการแพทย์แผนไทยประยุกต์ 2 คน

- ผ่านการอบรมการนวดปรับสมดุลโครงสร้างร่างกาย 1 คน ของสถาบันการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกกระทรวงสาธารณสุข

- ผ่านการอบรมการนวดกดจุด 1 คนของสถาบันการแพทย์แผนไทย กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกกระทรวงสาธารณสุข

2. เจ้าพนักงานสาธารณสุข (แพทย์แผนไทย) จำนวน 1 คน

- วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงแพทย์แผนไทย

- วุฒิการศึกษาปริญญาตรีสาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต

- ผ่านการอบรมกัวซา จากคลินิกวิมุติเวช

- ผ่านการอบรมนวดกดจุดสะท้อนเท้า จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

3.ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย จำนวน 1 คน

- วุฒิประกาศนียบัตรอบรมหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 372 ชั่วโมง 1 คน จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

**การจัดอัตรากำลัง**

เวรเช้าวันราชการ : มีแพทย์แผนไทย 2 คน มีเจ้าพนักงานสาธารณสุข (แพทย์แผนไทย) 1 คน มีผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 1 คน

เวรบ่ายวันราชการ 16.30 – 20.00 น. : มีแพทย์แผนไทย 1 คน และผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 1 คน

**เทคโนโลยี**

: ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ HOSxP ในการลงทะเบียนและจัดเก็บข้อมูล จำนวน 1 เครื่อง

: การใช้ Internet ในการส่งข้อมูล

: ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน รายงานการส่งต่อผู้ป่วย

**เครื่องมือ**

| **รายการเครื่องมือที่สำคัญ** | **จำนวน** | **ระบบการดูแลรักษาเครื่องมือ** |
| --- | --- | --- |
| หม้ออบไอน้ำสมุนไพร | 1 เครื่อง | ทำความสะอาดหม้ออบไอน้ำสมุนไพรและตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนใช้งานทุกวัน |
| เครื่องวัดความดันโลหิตแบบตั้งโต๊ะ | 1เครื่อง | เช็ดทำความสะอาด  Calibration (การนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับการวัดค่าต่างๆ ไปสอบเทียบค่าของเครื่องมือวัดนั้นๆ) |
| เครื่องวัดความดันโลหิตแบบอัตโนมัติ | 1เครื่อง | เช็ดทำความสะอาด  Calibration (การนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับการวัดค่าต่างๆ ไปสอบเทียบค่าของเครื่องมือวัดนั้นๆ) |
| เครื่องชั่งน้ำหนัก | 1 เครื่อง | เช็ดทำความสะอาด  Calibration (การนำเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับการวัดค่าต่างๆ ไปสอบเทียบค่าของเครื่องมือวัดนั้นๆ) |
| ปรอทวัดไข้ | 2 ชิ้น | ตรวจดูความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ และทำความสะอาดหลังการใช้งาน |
| เครื่องกระตุ้นกล้ามเนื้อและเส้นประสาท | 6 เครื่อง | ตรวจดูความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ และทำความสะอาดหลังการใช้งาน |

**2.กระบวนการสำคัญ (Key Process)**

| **กระบวนการสำคัญ**  **(Key Process)** | **สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ**  **(Process Requirement)** | **ความเสี่ยงสำคัญ**  **(Key Risk)** | **ตัวชี้วัดสำคัญ**  **(Performance Indicator)** |
| --- | --- | --- | --- |
| การเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน | เพื่อความสะดวก สะอาดสวยงามและเกิดความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน | อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ | - ผลการประเมิน 5ส.  - อุบัติการณ์การมีอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้ |
| ขั้นตอนการให้บริการแพทย์แผนไทย | ผู้มารับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการเข้ารับบริการ | ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ | อัตราข้อร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ |
| การรับผู้รับบริการลงทะเบียนรายงานการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยและ HOSxP | -เพื่อเก็บข้อมูลการมารับบริการ  -มีข้อมูลผู้มารับบริการที่ครอบคลุม | -ข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ  -ไม่ลงข้อมูลการให้  บริการทางการแพทย์แผนไทย  -ได้รับแจ้งการลงข้อมูลไม่ครบถ้วนจากงานเวชระเบียน | -ร้อยละข้อมูลรายงานครบถ้วน ถูกต้อง  -อัตราการบันทึกเวชระเบียนไม่ถูกต้อง |
| ขั้นตอนการให้การรักษาการวินิจฉัยและการวางแผนการรักษา  -คัดกรองผู้ป่วยก่อนให้บริการ  -ซักถามประวัติโรค/ประวัติโรคประจำตัว/โรคปัจจุบัน  -การตรวจทางหัตถเวชกรรมแผนไทย/วินิจฉัยโรคทางแผนไทย  -การวางแผนการรักษา | -เพื่อให้สามารถวินิจฉัยและสั่งการรักษาได้ถูกต้อง  -เพื่อเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยและวางแผนการรักษา  -เพื่อทราบถึงบริเวณที่ปวดและสาเหตุของการปวด  -เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้อง | -การคัดกรองไม่ครอบคลุมอาการสำคัญทำให้การสั่งการวินิจฉัยคลาดเคลื่อน  -ข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการ | -จำนวนครั้งของการสั่งการรักษาคลาดเคลื่อน  -ร้อยละผู้รับบริการได้รับการตรวจประเมินสุขภาพก่อนทำการรักษา  -ร้อยละผู้รับบริการได้รับการตรวจและวางแผนการรักษาที่ถูกต้อง |
| การให้บริการแพทย์แผนไทย  -การนวดรักษา  -การนวดเพื่อสุขภาพ  -การนวดเพื่อฟื้นฟูสภาพ  -การนวดฝ่าเท้า  -การนวดหญิงหลังคลอด  -การประคบสมุนไพร  -การอบไอน้ำสมุนไพร  -การทับหม้อเกลือ | เพื่อรักษา/ฟื้นฟูสภาพ อาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ | ผู้รับบริการเกิดภาวะแทรกซ้อนในขณะรับการรักษาและหลังการรักษา | อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนของผู้รับบริการเป็น 0 |
| การจำหน่าย  -การให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังการรับบริการ | เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตนหลังการรักษาและดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง | ให้คำแนะนำไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ผู้ป่วยไม่เข้าใน ปฏิบัติได้ไม่ถูกต้อง | -ผู้รับบริการปฏิบัติตนได้ตามคำแนะนำ  -ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าในในคำแนะนำ |

**3.ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ตัวชี้วัด** | **เป้า**  **หมาย** | **55** | **56** | **57** | **58** | **59** | **60** |
| 1. | ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับบริการงานแพทย์แผนไทยภายใน 6 นาที | 80% | 100% | 99.38% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2. | ร้อยละของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย,แพทย์ทางเลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดต่อผู้รับบริการทั้งหมด | 12% | 23.18% | 14.81% | 15.36% | 22.51% | 19.85% | 14.22% |
| 3. | ร้อยละของผู้ป่วย CVA ได้รับการเยี่ยมบ้านโดยแพทย์แผนไทยอย่างน้อย1ครั้ง/คน | 80% | 85.20% | 88.23% | 80.28% | 100% | 92% | - |
| 4. | จำนวนครั้งที่เกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการให้บริการ | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 5. | จำนวนหญิงหลังคลอดได้รับบริการแพทย์แผนไทยโดยการทับหม้อเกลือ | 30 | 15 | 60 | 36 | 98 | 127 | 108 |
| 6. | ร้อยละของหญิงหลังคลอดท้องแรกน้ำนมมาน้อยหรือไม่มีน้ำนมได้รับบริการนวด ประคบสมุนไพร กระตุ้นน้ำนม | 80% | 100% | 97.96% | 100% | 99% | 100% | 100% |
| 8. | ร้อยละของผลการประเมิน 5ส.ผ่านเกณฑ์ | 80% | 99.72% | 99.61% | 97.86% | 99% | 97.27% | 96.82% |

**4.กระบวนการหรือระบบงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพ**

**4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน**

**4.1.1 การเข้าถึงบริการ** : ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงบริการแพทย์แผนไทยได้สะดวกขึ้น เนื่องจากมีแพทย์แผนไทยที่มีใบประกอบวิชาชีพสามารถให้บริการคัดกรองและตรวจวินิจฉัยให้การรักษาทางการแพทย์แผนไทยได้

**4.1.2 การให้บริการ**

* การจัดทำมาตรฐานด้านการรักษาภายในหน่วยงานเพื่อให้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ปฏิบัติการรักษาได้ถูกต้อง ตามขั้นตอนการรักษาผลจากการปฏิบัติทำให้ผู้มารับบริการไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนขณะรับบริการ
* การพัฒนาคลินิกบริการ เน้นขั้นตอนการวางแผนการรักษา การให้การรักษาเพื่อผลการรักษาที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีอาการเจ็บปวดลดลงจนดีขึ้นจากอาการที่เป็น

**4.1.3 การส่งเสริมสุขภาพ**

* ผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมสุขภาพโดยการให้สุขศึกษาตามแนวทางของงานแพทย์แผนไทย
* ส่งเสริมการใช้และปลูกสมุนไพรในชุมชนตามนโยบายสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
* ส่งเสริมสุขภาพหญิงหลังคลอดด้วนการประคบเต้านมและทับหม้อเกลือ

**4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**

งานแพทย์แผนไทยมีการดูแลหญิงหลังคลอดที่มาคลอดที่โรงพยาบาลหนองบุญมาก ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยโดยให้บริการสร้างเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสภาพร่างกายด้วยการนวด ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร และทับหม้อเกลือ การนวดเต้านม และประคบสมุนไพรเพื่อกระตุ้นการไหลของน้ำนมและการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวต่างๆ เพื่อให้หญิงหลังคลอดมีสุขภาพดี ลดอาการปวดเมื่อยตามร่างกายหลังจากการคลอด การดำเนินกิจกรรมผู้รับบริการจะต้องผ่านการคัดกรองจากแพทย์ และพยาบาลห้องคลอดก่อนทุกราย

ในการดำเนินงานดังกล่าวหญิงหลังคลอดไม่สะดวกที่จะรับบริการทับหม้อเกลือที่งานแพทย์แผนไทยจัดให้บริการและยังขาดการติดตามผลหลังการให้บริการมารดาหลังคลอดที่ได้รับบริการทับหม้อเกลือที่มารับบริการไม่ครบ 5 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาประเมินผลการดำเนินงานต่อไป

**5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง**

1.พัฒนาระบบเยี่ยมบ้านผู้ป่วย Stroke ติดเตียงในชุมชน ให้ได้รับบริการแพทย์แผนไทยทุกราย

2.พัฒนาระบบการติดตามหญิงหลังคลอดที่ได้รับริการทับหม้อเกลือ

3.พัฒนาระบบบริการ ตรวจ วินิจฉัย และสั่งการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข

4.พัฒนาและดำเนินการคลินิกเวชกรรมไทยให้ยั่งยืน เพื่อให้การแพทย์แผนไทยอยู่ร่วมกับการแพทย์กระแสหลักได้อย่างมั่นคง

5.นำเข้ายาสมุนไพรเพื่อให้มียาสมุนไพรให้ครอบคลุมกลุ่มโรคมากขึ้น