

ServiceProfile 2560

หน่วยงาน : งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกันตัง จังหวัดตรัง
วันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด 1 พฤษภาคม 2560

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านแพทย์แผนไทยแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไปเพื่อการบำบัดรักษาโรค ฟื้นฟูสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค รวมทั้งการให้คำแนะนำทางด้านสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบันอย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย และถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย เป็นที่ศึกษาดูงานและเป็นแหล่งฝึกงานของนักศึกษาแพทย์แผนไทย

ข. ขอบเขตการบริการ

1. ให้บริการแบบ one stop service ในการตรวจวินิจฉัยตามหลักวิชาชีพการแพทย์แผนไทย และการรักษาด้วยยาสมุนไพร ยาปรุงเฉพาะราย รวมทั้งให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับสมุนไพร การบริการบำบัด

รักษาโรคและส่งเสริมสุขภาพผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล ทั้งในคลินิกแพทย์แผนไทย วันจันทร์-วันเสาร์ เวลา 08.30 - 16.30 น. และคลินิกแพทย์แผนไทยที่แผนกผู้ป่วยนอก(OPDคู่ขนาน) วันอังคารและวันศุกร์ เวลา 09.00 - 12.00 น. ซึ่งมีการให้บริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ การนวด การประคบสมุนไพร การอบไอน้ำสมุนไพร การฟื้นฟูสุขภาพหญิงหลังคลอด การพอกยาสมุนไพร การแช่เท้าสมุนไพรและบริการแพทย์ทางเลือก ได้แก่ สมุนไพรบำบัด การนวดกดจุดสะท้อนเท้า

2. เป็นทีมเยี่ยมบ้านในการลงพื้นที่ฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาต ผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ผู้พิการและผู้สูงอายุ ร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

4. ให้บริการคลินิกเท้าเบาหวาน ณ คลินิกพิเศษ ทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี ในการคัดกรองเท้าผู้ป่วยเบาหวานและให้บริการนวดลดอาการชาเท้า

5. ให้บริการคลินิกสมุนไพรบำบัด ณ คลินิกพิเศษ ทุกวันพุธและวันศุกร์ ในการฝึกสมุนไพรบำบัดแก่ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง

6. ให้บริการฟื้นฟูหญิงหลังคลอดขณะพักฟื้นในโรงพยาบาลด้วยการนวดและการประคบสมุนไพร

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

- ลูกค้าภายใน

ผู้รับผลงาน	ช่องทาง	ความต้องการที่สำคัญ
แพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานอุบัติการณ์ - การสัมภาษณ์และการสังเกต - การบอกต่อ - โทรศัพท์ภายใน - Social network / Facebook / Line - ทีมสหวิชาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> - คัดกรองผู้รับบริการอย่างถูกต้อง - ผู้ป่วยได้รับบริการตามที่แพทย์สั่งและมีผลการรักษาที่ดี - มีความรู้ในกลุ่มอาการที่สามารถใช้การรักษาของแพทย์แผนไทย - ผู้ป่วยที่ส่งพบแพทย์ได้รับการบริการที่รวดเร็ว และตรงตามอาการที่ส่งปรึกษา
ห้องบัตร		<ul style="list-style-type: none"> - มีการลงทะเบียนของผู้มารับบริการและตรวจสอบสิทธิการรักษาที่ถูกต้องและครบถ้วน ความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน
หอผู้ป่วยใน		<ul style="list-style-type: none"> - มีการประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยที่ดี - ผู้ป่วยได้รับบริการตามที่แพทย์สั่งและมีผลการรักษาที่ดี - ผู้ป่วยและญาติ ได้รับการสอนสาธิต ในการฟื้นฟูสภาพ การดูแลต่อเนืองที่บ้านก่อนจำหน่าย
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 การดูแลต่อเนืองที่บ้านก่อนจำหน่าย

ผู้รับผลงาน	ช่องทาง	ความต้องการที่สำคัญ
การเงิน		- บันทึกใบรายการค่าบริการ ใบสั่งยา และหลักฐานการเบิกเงินค่าตอบแทนที่ถูกต้อง - นำส่งเงินถูกต้อง ครบถ้วนและตรงเวลา
งานซักฟอก		- มีการเก็บผ้าใช้แล้วส่งซักอย่างถูกวิธี ใส่ในถุงผ้า และวางที่จุดรับส่งผ้าตามเวลาที่กำหนด ทุกวัน
กายภาพบำบัด / แพทย์แผนจีน		- มีการประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วยที่ดี - ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็ว และต่อเนื่อง

- ลูกค้าภายนอก

ผู้รับผลงาน	ช่องทาง	ความต้องการที่สำคัญ
ผู้รับบริการ ญาติ และประชาชนทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> - กล้องแสดงความคิดเห็น / กล้องรับเรื่องร้องเรียน - คำบอกกล่าวของผู้ป่วยเอง - ประชาสัมพันธ์ - Social network - แบบสอบถาม - การสัมภาษณ์และการสังเกต 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการบริการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ที่มีกิริยา มารยาท วาจาที่สุภาพไพเราะ มีความสะอาด สบาย ระหว่างการรอเข้ารับบริการ - สถานที่สะอาด สวยงาม ถูกสุขลักษณะ ได้มาตรฐาน มีห้องน้ำสะอาดและห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าแยกชายหญิง มีมุมนั่งอ่านหนังสือเอกสารเพื่อการเรียนรู้ มีน้ำสมุนไพรบริการแก่ผู้รับบริการและญาติ - ทราบขั้นตอนการเข้ารับบริการและได้รับบริการที่เสมอภาค ถูกต้องรวดเร็ว และตามสิทธิของผู้ป่วย - ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทย - ได้รับการบริการที่ถูกต้อง มีคุณภาพปลอดภัยและได้ตามมาตรฐานวิชาชีพ - ได้รับคำแนะนำและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้ - เครื่องมืออุปกรณ์พร้อมให้บริการและสะอาด

ผู้รับผลงาน	ช่องทาง	ความต้องการที่สำคัญ
		- การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

- ความต้องการประสานงานภายในที่สำคัญ

หน่วยงาน	ประเด็นที่ต้องการประสานงาน
แพทย์	- Consult ผู้ป่วยที่เห็นสมควรได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบัน
OPD	- Consult ผู้ป่วยที่เห็นสมควรได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบัน - คัดกรองผู้รับบริการอย่างถูกต้องเข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยแผนกผู้ป่วยนอก(OPDคู่ขนาน)
ER	- การส่งต่อการรักษากรณีฉุกเฉินเมื่อเกิดภาวะเสี่ยง
LR	- การคัดกรองและส่งต่อหญิงหลังคลอดเข้ารับการฟื้นฟูสุขภาพทางด้านแพทย์แผนไทย
ห้องบัตร	- ได้รับ visit ผู้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อบันทึกการใช้บริการ
เภสัชกรรม	- ยาสมุนไพรมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และการเบิกจ่ายที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ
เวชสถิติและงานสารสนเทศ	- การตรวจสอบการบันทึกข้อมูลบริการแพทย์แผนไทยและการส่งออกข้อมูลที่ต้องการ
พัสดุ	- การเบิกจ่ายวัสดุภัณฑ์อุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพและพร้อมใช้ในการให้บริการ
ซักฟอก	- เสื้อผ้าสำหรับให้บริการมีความสะอาดปราศจากเชื้อโรคไม่มีรอยขาด และเพียงพอในการให้บริการ
หอผู้ป่วยใน	- Consult ผู้ป่วยที่เห็นสมควรได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนไทย คัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยอย่างถูกต้อง
คลินิกพิเศษเบาหวานและความดันโลหิต	- การคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยเบาหวานเข้ารับการตรวจอาการเท้าชาและนวดเท้าเพื่อลดอาการชาเท้า - การคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยความดันโลหิตสูงเข้ารับบริการฝึกสมาธิบำบัด

หน่วยงาน	ประเด็นที่ต้องการประสานงาน
กายภาพบำบัด / แพทย์แผนจีน	- Consult ผู้ป่วยที่เห็นสมควรได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนไทย - คัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยอย่างถูกต้อง
งานเวชศาสตร์ครอบครัว	- Consult ผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตในการฟื้นฟูสภาพด้วยแพทย์แผนไทยและการลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน

- ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

บริการ (ครั้ง)	ปีงบประมาณ			
	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560 (ต.ค.59-มี.ค.60)
จำนวนผู้รับบริการทางด้านแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	11,901	15,456	18,608	10,857
ตรวจวินิจฉัย	4,860	4,762	6,027	2,965
นวด	4,907	4,660	5,070	2,340
ประคบสมุนไพร	3,715	4,074	4,673	2,303
อบไอน้ำสมุนไพร	218	123	245	115
ฟื้นฟูหญิงหลังคลอด	87	36	97	36
ยาสมุนไพร	6,987	10,560	12,497	8,188
นวดเท้าDM	NA	76	79	33
สมาธิบำบัด	96	170	233	123

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

1. ผู้รับบริการได้รับทางด้านแพทย์แผนไทยที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทย
2. ผู้รับบริการมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการเข้ารับบริการ
3. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย

1. บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. การให้บริการที่ถูกต้อง ตามมาตรฐานวิชาชีพ มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเป็นประโยชน์

สูงสุดต่อผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการมีความประทับใจและพึงพอใจในการบริการ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. การช้กประวัติ การตรวจประเมินอาการที่ไม่ครอบคลุม
2. บันทึกข้อมูลในเวชระเบียนที่ไม่ครบถ้วน
3. ผู้ป่วยแพ้ยาสมุนไพรหรือผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร
4. ภาวะแทรกซ้อนจากการเข้าบริการ เช่น การนวดที่ลงน้ำหนักมากเกินไปทำให้เกิดอาการปวดระบม มีรอยฟกช้ำ หรือไม่ทดสอบความร้อนของลูกประคบหรือหม้อเกลือก่อน อาจทำให้เกิดผิวหนังเป็นรอยแดง ผิวหนังไหม้
5. การเข้ารับบริการของผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมอง และผู้ป่วยโรคหัวใจ

จ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ด้าน	ทรัพยากร	ปริมาณงาน
1. คน	<ul style="list-style-type: none">- แพทย์แผนไทย (มีใบประกอบโรคศิลปะเวชกรรมไทย) จำนวน 1คน- เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข (อายุรเวท) จำนวน 1คน- เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข (แพทย์แผนไทย) จำนวน 1คน- พนักงานช่วยเหลือคนไข้ (ปฏิบัติงานแพทย์แผนไทยประยุกต์) จำนวน 1คน	<ul style="list-style-type: none">- ช้กประวัติและตรวจวินิจฉัย เฉลี่ยวันละ 25 - 30 คน- บันทึกข้อมูลบริการในโปรแกรม HosxP และเวชระเบียนของหน่วยงาน- ออกใบเสร็จค่าบริการ ใบรับรองแพทย์ และออกบัตรนัดผู้รับบริการ- ให้บริการนวด ประคบ อบ และฟื้นฟูแม่หลังคลอด เฉลี่ยวันละ 2 - 3 คน- ให้บริการตรวจวินิจฉัยและจ่ายยาสมุนไพรในคลินิกแพทย์แผนไทยแผนกผู้ป่วยนอก (OPDคู่ขนาน)ทุกวันวันอังคารและวันศุกร์- ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านผู้ป่วยร่วมกับทีมสหวิชาชีพ สัปดาห์ละ 3 - 4 วัน- ออกให้บริการนวดเท้าเบาหวานที่คลินิกพิเศษ ทุกวันอังคารและพฤหัสบดีเวลา 09.00 -12.00 น.

ด้าน	ทรัพยากร	ปริมาณงาน
		<ul style="list-style-type: none"> - ออกให้บริการฝึกสมาธิบำบัดที่คลินิกพิเศษทุกวันพุธและวันศุกร์ เวลา 09.00 - 12.00 น. - สอนสุขศึกษาแผนก ANC ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดีเวลา 08.30-09.00 น. - สอนการฝึกสมาธิบำบัดแก่ผู้ป่วย NCD รายใหม่ในโรงเรียนสุขภาพพึ่งตน ทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ที่ 1 ของเดือน - จัดทำรายงานประจำเดือน
	- ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย (372 ชม.) จำนวน 4คน	<ul style="list-style-type: none"> - เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการให้บริการ เช่น เสื้อผ้าผู้ป่วย ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน ผ้าประคบ หม้อน้ำลูกประคบ น้ำมันนวด ผ้าเช็ดมือน้ำยาล้างมือ - ให้บริการนวดประคบ คนละ 5 case ต่อวัน
2. เทคโนโลยี	- ชุดคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรม HosxP จำนวน 2 เครื่อง - เครื่อง printer 1เครื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลบริการทุกราย - print ใบแสดงค่าใช้จ่ายสำหรับผู้รับบริการสิทธิสวัสดิการจ่ายตรง - จัดทำรายงานประจำเดือน และเอกสารต่างๆ
3. เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องวัดความดันโลหิตแบบ digital จำนวน 2เครื่อง - เครื่องวัดความดันโลหิตแบบ manual จำนวน 2เครื่อง - stethoscope จำนวน 1อัน - เครื่องชั่งน้ำหนัก จำนวน 1เครื่อง - หม้อน้ำลูกประคบพร้อมเตาไฟฟ้า จำนวน 1ชุด - ตู้อบไอน้ำสมุนไพร จำนวน 1ตู้ - เตาไฟฟ้าสำหรับหม้อเกลือ จำนวน 1เครื่อง - เบาะนวด จำนวน 5เบาะ - แก้วน้ำวัดฝ่าเท้า จำนวน 2ตัว 	<ul style="list-style-type: none"> - วัดความดันโลหิตผู้รับบริการทุกราย - ชั่งน้ำหนักผู้รับบริการทุกราย - ใช้หม้อน้ำลูกประคบวันละ 6ชม. - ใช้ตู้อบสมุนไพรครั้ง 1ชม.

การสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

ด้าน	การสร้างเสริมสุขภาพ
บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การตรวจสุขภาพประจำปีและรับวัคซีนที่จำเป็นของบุคลากรแพทย์แผนไทย 100 % - การติดป้ายการล้างมือที่ถูกต้อง 6 ขั้นตอนทุกครั้งก่อนและหลังให้บริการ รวมทั้งการทบทวนการล้างมือเป็นประจำ - ส่งเสริมให้บุคลากรยึดเหยียดกล้ามเนื้อและการทำท่ามณีเวชหลังปฏิบัติงาน - ส่งเสริมให้บุคลากรรับประทานอาหารตามธาตุเจ้าเรือน - ส่งเสริมให้บุคลากรออกกำลังกาย ยืดกล้ามเนื้อเป็นประจำ
ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนที่ถูกต้องของผู้ป่วยและเสริมพลังในการดูแลตนเอง - สร้างเสริมกำลังใจของญาติในการดูแลผู้ป่วย
สิ่งแวดล้อม	จัดสถานที่ให้ปลอดโปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก
ชุมชน	จัดกิจกรรมให้ความรู้การดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยผ่านเครือข่าย อสม. ชมรมผู้สูงอายุ และส่งเสริมการใช้สมุนไพรในครัวเรือน

วัตถุประสงค์ตัวชี้วัดการพัฒนา

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
ถูกต้อง	ผู้รับบริการได้รับการซักประวัติ ตรวจประเมินอาการ และวินิจฉัยโรค วางแผนการรักษาที่ถูกต้อง มีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ การแพทย์แผนไทย	-จำนวนครั้งในการตรวจประเมินและวินิจฉัยที่ผิดพลาดเท่ากับ 0	-จัดทำแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอนการรับบริการทางการแพทย์แผนไทย -คู่มือแนวทางเวชปฏิบัติ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
ปลอดภัย	ผู้รับบริการได้รับการรักษาตามแผนการรักษาและอยู่ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด	จำนวนครั้งของการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการรับบริการทางแพทย์แผนไทย ≤ 2 ราย	- คู่มือแนวทางเวชปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ - กิจกรรมทบทวนความรู้การรักษาทางการแพทย์แผนไทย
พึงพอใจ	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอย	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ≤ 80 %	- การจัดบริการคลินิกแพทย์แผนไทยแผนกผู้ป่วยนอก - การจัดระบบคิว

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
1. ขั้นตอนการรับบริการ - ผู้ป่วยเก่าและผู้ป่วยนัดขึ้นบัตรนัด / ผู้ป่วยใหม่ขึ้นบัตรประชาชน เพื่อจัดทำบัตรนัด และนั่งรอเรียกเข้าซักประวัติลำดับต่อไป	- เพื่อให้ผู้มารับบริการด้วยความสะดวก เสมอภาครวดเร็วอย่างเป็นระบบตามสิทธิการรักษา	ผู้รับบริการได้รับการเสมอภาคและถูกต้องตามสิทธิการรักษา 100 %
2. การวินิจฉัยและการวางแผนการรักษา - วัด vital sign / ซักประวัติ / อาการ / โรคประจำตัว / โรคปัจจุบัน - การตรวจทางหัตถเวช / การวินิจฉัยโรค	- เพื่อเป็นข้อมูลในการวินิจฉัยและการวางแผนการรักษา - เพื่อทราบบริเวณที่มีอาการปวดและจุดเจ็บ	- ผู้มารับบริการได้รับการประเมินอาการก่อนทำการรักษา 100 % - ผู้มารับบริการได้รับการวินิจฉัยโรคที่ถูกต้อง 100 %

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
- การวางแผนการรักษา	- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ถูกต้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา	- ผู้มารับบริการได้รับวางแผนการรักษา 100 %
3. การรักษา - การนัด - การประคบสมุนไพร - การอบไอน้ำสมุนไพร - การใช้ยาสมุนไพร - การฟื้นฟูสุขภาพหญิงหลังคลอด - การนัดลดอาการชาเท้าในผู้ป่วยเบาหวาน	- บรรเทาอาการเจ็บปวดบริเวณที่มีอาการ กระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิตภายในร่างกาย - บรรเทาอาการปวดระบบหลังจากการนัด / กล้ามเนื้อคลายตัว / กระตุ้นการไหลเวียนระบบโลหิต - บรรเทาอาการทางระบบทางเดินหายใจ ได้แก่ อาการหวัด ภูมิแพ้ และหอบหืด / กระตุ้นระบบไหลเวียนโลหิต - เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับยาสมุนไพรที่มีคุณภาพและถูกต้องตามอาการของโรค - หญิงหลังคลอดได้รับการฟื้นฟูสุขภาพที่ถูกต้องตามแนวทางปฏิบัติ - เพื่อให้หญิงหลังคลอดที่ได้รับการฟื้นฟูทางแพทย์แผนไทยมีสุขภาพดีขึ้น - เพื่อลดอาการชาเท้าในผู้ป่วยเบาหวานที่มีอาการเท้าชา	- จำนวนครั้งของการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังจากการนัด < 2 - จำนวนครั้งของการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังจากการประคบ < 2 - จำนวนครั้งของการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังจากการอบไอน้ำสมุนไพร < 2 - ผู้รับบริการได้รับยาสมุนไพรที่มีคุณภาพและถูกต้องตามอาการของโรค 100 % - ร้อยละของหญิงหลังคลอดที่ได้รับการฟื้นฟูทางแพทย์แผนไทยมีสุขภาพดีขึ้น ≥ 80 % - ผู้ป่วยเบาหวานมีจำนวนจุดชาลดลงอย่างน้อย ๑ จุดหลังนัดเท้า ≥ 80 %

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
- การฝึกสมาธิบำบัดในผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง	- เพื่อลดระดับความดันโลหิตในผู้ป่วยที่มีความดันโลหิต $\geq 140/90 - 180/120$ mmHg	- ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีระดับความดันโลหิตลดลงหลังฝึกสมาธิบำบัด ≥ 80 %
4. การนัดหมาย/การดูแลต่อเนื่อง	ผู้รับบริการได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง	- จำนวนครั้งของความผิดพลาดในการนัดหมาย เป้าหมาย < 10 ราย/ปี

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้			
		ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560 (ต.ค.59- มี.ค.60)
1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 80 %	90	93.79	88.40	-
2. ร้อยละของผู้รับบริการอาการดีขึ้นหลังรับบริการ	≥ 80 %	90.81	95.23	97.39	96.64
3. จำนวนครั้งของการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการรับบริการทางแพทย์แผนไทย	< 2	0	0	2	1
4. ร้อยละของผู้ป่วยอัมพฤกษ์อัมพาตที่ได้รับการฟื้นฟูสภาพทางแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่อง	≥ 80 %	100	100	93.50	100
5. ร้อยละของหญิงหลังคลอดที่ได้รับการฟื้นฟูสุขภาพทางแพทย์แผนไทยมีสุขภาพดีขึ้น	≥ 80 %	94.41	88.83	92.63	92.30
6. ร้อยละของผู้ป่วยเบาหวานมีจำนวนจุดตาลดลงอย่างน้อย ๑ จุดหลังนัดเท้า	≥ 80 %	NA	85.65	88.64	94.44
7. ร้อยละของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงที่มีระดับความดันลดลงหลังฝึกสมาธิบำบัด	≥ 80 %	83.67	84.70	86.68	88.33

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

เรื่อง	สภาพปัญหา	การแก้ไข	ผลลัพธ์
1. ระบบงาน one stop service	ระยะเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการงานแพทย์แผนไทยมีระยะเวลา นาน ผู้ป่วยจะต้องไปยื่นบัตรที่ห้องบัตร เพื่อเปิด visit และหากมีค่ารักษาจะต้องเดินไปชำระที่ห้องเก็บเงิน ซึ่งทำให้ล่าช้าและมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	ได้มีการให้บริการแบบ one stop service ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการได้ที่งานแพทย์แผนไทยได้โดยไม่ต้องไปยื่นบัตรที่ห้องบัตรและชำระเงินได้ที่จุดบริการ โดยไม่ต้องไปชำระที่ห้องการเงิน	ลดระยะเวลาการรอคอยในการเข้ารับบริการแพทย์แผนไทย และสะดวกในการชำระค่ารักษา
2. ระบบ Hospital XP	การสืบประวัติย้อนหลังในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยไม่ครอบคลุมและครบถ้วน การดึงสถิติรายงานข้อมูลบริการมีความยุ่งยาก	ลงบันทึกข้อมูลการเข้ารับบริการ การรักษา และการนัดหมายใน HospitalXP ทุกราย ทำให้ห้องบัตรสามารถเปิด visit ผู้ป่วยนัดได้รวดเร็ว และสามารถดึงสถิติรายงานได้รวดเร็วและทันเวลา	- ลดระยะเวลาการรอคอยการเปิด visit นัดจากห้องบัตร - การดึงสถิติรายงานข้อมูลบริการได้สะดวกมากขึ้น ส่งรายงานได้ทันเวลา และข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

เรื่อง	สภาพปัญหา	การแก้ไข	ผลลัพธ์
1. ลดอาการชาเท้าในผู้ป่วยเบาหวานที่มีอาการชาเท้า	แผลที่เท้าเป็นปัญหาสุขภาพที่สำคัญของผู้ป่วยเบาหวานที่มีอาการชาเท้า ซึ่งแผลอาจลุกลาม หากไม่ได้รับการคัดกรองอาการชาเท้าและมีการดูแลเท้าที่ไม่ดี การนัดเท้า นั้นเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นปลายประสาท	- ให้บริการคัดกรองอาการชาเท้าและนัดเท้าที่คลินิกพิเศษทุกวัน อังคารและพฤหัสบดี - นัดผู้ป่วยเข้ารับบริการต่อเนื่อง 4 ครั้ง และติดตามจากการประเมินผลจำนวนจุดชาบริเวณเท้า	ปี 2559 - ผู้ป่วยเบาหวานที่เข้ารับบริการนัดเท้า จำนวน 79 ราย - มีจำนวนจุดชาลดลงอย่างน้อย 1 จุด คิดเป็นร้อยละ 88.64 ปี 2560 (ต.ค.59-มี.ค.60) - ผู้ป่วยเบาหวานที่เข้ารับ

เรื่อง	สภาพปัญหา	การแก้ไข	ผลลัพธ์
	และระบบไหลเวียนโลหิตบริเวณเท้า ทำให้ผู้ป่วยรับรู้ความรู้สึกที่เท้าได้ดีขึ้น	- ให้บริการคัดกรองอาการชาเท้าและปวดเท้าที่คลินิกพิเศษทุกวันอังคารและพฤหัสบดี - นัดผู้ป่วยเข้ารับบริการต่อเนื่อง 4 ครั้ง และติดตามจากการประเมินผลจำนวนจุดชาบริเวณเท้า	รับบริการนัดเท้าจำนวน 33 ราย - มีจำนวนจุดชาลดลงอย่างน้อย 1 จุด คิดเป็นร้อยละ 94.44
2. เพิ่มประสิทธิผลการรักษาโรคความดันโลหิตสูงโดยใช้สมาธิบำบัด	โรคความดันโลหิตสูงเป็น 1 ใน 5 โรคสำคัญของโรงพยาบาลกันตัง และแนวโน้มมีผู้ป่วยรายใหม่เพิ่มสูงขึ้นและผู้ป่วยรายเก่าที่ไม่สามารถควบคุมระดับความดันโลหิตได้ จึงต้องใช้ยาในปริมาณที่มากขึ้น ทำให้เกิดอาการข้างเคียงหรือโรคอื่นแทรกซ้อนตามมา ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำสมาธิบำบัดเข้ามาช่วยในการควบคุมระดับความดันโลหิต โดยการกำหนดลมหายใจเข้าออก ทำให้ระบบไหลเวียนดีขึ้น ซึ่งใช้ควบคู่กับการรับประทานอาหาร	- ให้บริการฝึกสมาธิบำบัด ด้วยท่า SKT1 และSKT2 ในผู้ป่วยที่มีระดับความดันโลหิต $\geq 140/90 - 180/120$ mmHg โดยฝึกครั้งละ 20 นาที - นัดติดตามและประเมินผลเดือนละ 1 ครั้ง ติดต่อกัน 3 เดือน	ปี 2559 - ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่เข้ารับการฝึกสมาธิบำบัด จำนวน 233 ราย - มีระดับความดันโลหิตลดลงหลังการฝึกสมาธิบำบัด คิดเป็นร้อยละ 86.68 ปี 2560(ต.ค.59-มี.ค.60) - ผู้ป่วยความดันโลหิตสูงที่เข้ารับการฝึกสมาธิบำบัด จำนวน 123 ราย - มีระดับความดันโลหิตลดลงหลังการฝึกสมาธิบำบัด คิดเป็นร้อยละ 88.33

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

โครงการ	วัตถุประสงค์	กรอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1. พัฒนาระบบ บริการงานแพทย์ แผนไทย OPD คูขนาน กับแพทย์ แผนปัจจุบัน	เพื่อให้ผู้รับบริการ เข้าถึงบริการ ทางด้านแพทย์ แผนไทยใน โรงพยาบาลมาก ขึ้น มีความสะดวก และรวดเร็ว	ปีงบประมาณ 2559 - 2563	สุตารัตน์ เกตุรัตน์	-
2. พัฒนาระบบ บริการงานแพทย์ แผนไทยในหน่วย บริการปฐมภูมิ (PCC) ประจำทั้ง 4 โซน	เพื่อให้ผู้รับบริการ ในชุมชนสามารถ เข้าถึงบริการ ทางด้านแพทย์ แผนไทยได้สะดวก และรวดเร็ว	ปีงบประมาณ 2560 - 2563	- สุตารัตน์ เกตุรัตน์ - วัจนา จันทร์หอม - จิรายุ เพชรประสิทธิ์ - ยุพลักษณ์ ส่อสีบ	-