



Service Profile

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทย

และการแพทย์ทางเลือก

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา

วันที่ปรับปรุงล่าสุด 28 มกราคม 2565

Service Profile งานแพทย์แผนไทย

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

บริการตรวจวินิจฉัย รักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยแก่ผู้มารับบริการ รวมถึงการผลิตยาสมุนไพรให้กับหน่วยบริการสาธารณสุขในจังหวัดยะลา เพื่อความปลอดภัย และได้มาตรฐาน มีความพึงพอใจ

มุ่งมั่นสู่การบริการและจัดการโรคแบบองค์รวมด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกที่ถูกต้อง ปลอดภัย โดยยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมการใช้สมุนไพรและอนุรักษ์ การแพทย์พื้นบ้านในเครือข่าย

ข. ขอบเขต

1. ให้บริการงานด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกในการตรวจวินิจฉัย รักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพทั้งในเวลาราชการ (08.30 – 16.30 น.) และนอกเวลาราชการ (เสาร์-อาทิตย์ 08.30 – 16.30 น.)

2. ให้บริการหัตถเวชกรรมไทย การนวดเพื่อการรักษา การประคบสมุนไพร การอบไอน้ำสมุนไพร การพอกยาสมุนไพร การฝึกกายบริหารด้วยท่าฤๅษีดัดตน

3. ให้บริการจ่ายยาสมุนไพร ทั้งในรูปแบบยาเดี่ยว ยาตำรับ ยาปรุงเฉพาะราย รวมถึงส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรและผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร

4. ให้บริการดูแลมารดาหลังคลอดด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยตั้งแต่ 48 ชั่วโมงแรก ได้แก่ การนวดเปิดท่อน้ำนม การประคบสมุนไพร จ่ายยาสมุนไพรบำรุงน้ำนม การทาบหม้อเกลือ การให้คำแนะนำดูแลสุขภาพเพื่อดูแลตนเองที่บ้าน

5. บริการเยี่ยมบ้านและให้การฟื้นฟูผู้ป่วยโรคเรื้อรัง อาทิเช่น ผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต ผู้ป่วยติดบ้าน-ติดเตียง

6. จัดตั้งและให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย

7. เป็นสถานที่ผลิตยาสมุนไพรเพื่อกระจายในจังหวัด

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

1. กลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญ และความต้องการของผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม

การจำแนกกลุ่มผู้ป่วย จำแนกเป็น ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยในชุมชน

ผู้ป่วย	ความต้องการ
กลุ่มผู้ป่วยนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยได้รับการบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ 2. ได้รับการให้บริการด้วยความใส่ใจ มีปิยะวาจา อ่อนน้อม ถ่อมตน ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ 3. ได้รับข้อมูลของโรคที่เป็นอยู่และแนวทางในการรักษาทางศาสตร์ของการแพทย์แผนไทยอย่างชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา 4. ผู้รับบริการสามารถทราบชื่อ สกุล ประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพ หรือขอเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการได้
กลุ่มผู้ป่วยใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยได้รับการบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ 2. ได้รับข้อมูลของโรคที่เป็นอยู่และแนวทางในการรักษาทางศาสตร์ของการแพทย์แผนไทยอย่างชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา 3. ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกต้อง หลังการให้บริการ 4. สถานที่ในการให้บริการ สวย สะอาด สะดวกและปลอดภัย การวินิจฉัย รักษา ถูกต้องและมีคุณภาพมาตรฐาน
กลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยได้รับการบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สะดวก รวดเร็ว ทันเวลา ถึงที่ ปลอดภัยและพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ 2. ได้รับการส่งต่อที่เหมาะสมทันเวลา
กลุ่มผู้ป่วยในชุมชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพอย่างถูกต้อง ในการเยี่ยมบ้าน

2. ผู้รับผลงานภายนอกและความต้องการ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ครอบครัวผู้ป่วย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ป่วยได้รับการบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยและพึงพอใจตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ 2. ได้รับข้อมูลของโรคที่เป็นอยู่และแนวทางในการรักษาทางศาสตร์ของการแพทย์แผน

	<p>ไทยอย่างชัดเจนและเพียงพอต่อการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา</p> <p>3.ได้รับการให้บริการด้วยความใส่ใจ มีปิยะวาจา อ่อนน้อม ถ่อมตน ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ</p> <p>4.สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของการรักษา</p> <p>5.ความสะดวกในการเยี่ยมผู้ป่วย การอยู่เฝ้าไข้</p>
ชุมชน	<p>1.ต้องการให้มีบริการนัดสู่ชุมชน และให้ความรู้การใช้ยาสมุนไพรให้เป็นยาที่ถูกต้อง</p> <p>2.มีความรู้ในการใช้สมุนไพรมากขึ้น</p> <p>3.สามารถถ่ายทอดความรู้ไปในวงกว้าง</p> <p>4.มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของพี่น้องประชาชน</p> <p>5.มีการปลูกสมุนไพรเพื่อนำไปใช้ในการรักษาโรค</p> <p>6.ชุมชนสามารถปลูกสมุนไพรเพื่อเสริมรายได้</p>
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล	<p>ความสะดวกในการประสานงาน การส่งผู้ป่วยมารับการรักษาและการสนับสนุนด้านวิชาการ การพัฒนา</p>
เครือข่าย	<p>1.มีรายได้เสริมจากการปลูกสมุนไพร</p> <p>2.เข้าใจ เข้าถึงการรักษาแพทย์แผนไทย</p> <p>3.มีส่วนร่วมการประชาสัมพันธ์งานแพทย์แผนไทย</p>
โรงพยาบาลอื่นๆในจังหวัดยะลา	<p>1.ได้รับยาสมุนไพรที่ได้มาตรฐานและปลอดภัย</p> <p>2.เชื่อมโยงเครือข่ายการดูแลสุขภาพอย่างเป็นระบบและมีการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน</p>

3.ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
แพทย์	ต้องการให้ผู้ป่วยมีทางเลือกในการรักษาที่ปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจ
กายภาพ	ร่วมมือในการรักษาอาการผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ
ห้องยา	ได้รับข้อมูลด้านการสั่งยาที่ถูกต้องและครบถ้วน ทั้งชนิดยา, ขนาดยา และวิธีใช้ยา พร้อมทั้งได้รับใบเบิกของตรงตามวันและเวลาที่กำหนดให้มีการเบิก
ห้องคลอด	ดูแลหญิงในระยะตั้งครรภ์จนถึงระยะหลังคลอดบุตร
OPD/IPD	ส่งต่อผู้ป่วยมารับบริการแพทย์แผนไทยเพื่อเป็นทางเลือกในการรักษา
ศูนย์ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง(COC)	เข้าถึงผู้ป่วยที่ไม่สามารถมารับบริการที่โรงพยาบาลได้ มีการดูแลติดตามหลังการรักษา และเฝ้าระวังอาการของโรคไม่ให้กลับมาเป็นซ้ำ

งานประกัน	ตรวจสอบสิทธิผู้ป่วยได้ถูกต้อง ตรงไปตรงมา สามารถแนะนำสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยได้
การเงิน	ต้องการได้เอกสารการเบิกเงินที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ซักฟอก	ได้รับการรับ-ส่งผ้าที่ใช้ในงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ไม่มีสิ่งแปลกปลอม ติดในผ้า ตรงเวลา
พัสดุ	ต้องการได้เอกสารการเบิกพัสดุที่ถูกต้อง ตรงเวลา
ศูนย์ซ่อม	บันทึกใบส่งซ่อมอย่างชัดเจนครบถ้วน
ศูนย์สุขภาพชุมชน/ รพ.สต.เครือข่าย	ได้รับการสนับสนุนทางวิชาการและนิเทศติดตามงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ ทางเลือก และสนับสนุนด้านบุคลากรเป็นพี่เลี้ยงในงาน การเบิก-จ่ายยาสมุนไพรแก่ รพ.สต. ที่มีการปฏิบัติงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

ค. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

1. ผู้รับบริการได้ตรวจประเมิน วินิจฉัย และรับการรักษาอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการมีความ
พึงพอใจ และได้มาตรฐานวิชาชีพ
2. ผู้ให้บริการ(ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย) ต้องมีทักษะในการรักษาให้ตรงตามข้อวินิจฉัย และให้ผู้ป่วย
ปลอดภัย
3. การผลิตยาสมุนไพรที่ได้มาตรฐาน ปลอดภัย มีความพึงพอใจ
4. บุคลากรในการให้บริการมีพฤติกรรมบริการที่ดี มีความรู้ มีทักษะในการให้บริการ
5. พัฒนารูปแบบการเข้าถึงบริการให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว
6. การทำงานเป็นทีม มีระบบชัดเจนและการติดต่อประสานระหว่างหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
7. สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารการแพทย์แผนไทย สวย สะอาดและปลอดภัย อุปกรณ์
พร้อมใช้ในการให้บริการ
8. มีการเผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆซึ่งเกี่ยวข้องข้องกับการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนและ บุคลากรภายใน
องค์กร
9. ให้บริการผู้มารับบริการด้านการแพทย์แผนไทย ด้วยความปลอดภัย โดยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน
10. การให้ข้อมูล คำแนะนำ/การสื่อสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน
11. ผู้รับบริการ พึงพอใจในผลการรักษาและการให้บริการ
12. ส่งเสริมผลิตผลในชุมชนให้ได้คุณภาพ เหมาะสมที่จะนำวัตถุดิบมาผลิตยา

จ.ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย :-

1. พัฒนาระบบบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกให้มีมาตรฐาน ครบวงจร และมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85
2. เพิ่มจำนวนผู้เข้ารับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ร้อยละ 30 ของผู้ป่วยนอก ทั้งหมดของโรงพยาบาล
3. การให้คำแนะนำและส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรเพิ่มมูลค่าการใช้ ร้อยละ 5 จากมูลค่ายาทั้งหมด
4. การเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการให้บริการและลดข้อร้องเรียนด้านการรักษาและให้บริการ < ร้อยละ 2
5. เพิ่มรายรับให้แก่หน่วยงาน ร้อยละ 5 ของปีงบประมาณเดิม
6. มีการบูรณาการองค์ความรู้ทางการแพทย์แผนไทยร่วมสหวิชาชีพในการดูแลสุขภาพ ของประชาชน เช่น บูรณาการกับคลินิก ANC, งาน IMC และงาน FCT ของโรงพยาบาล
7. การให้บริการการแพทย์แผนไทยทั้งผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับ
8. พัฒนาระบบบริการและเพิ่มการเข้าถึงผู้มารับบริการในคลินิกเฉพาะโรคต่างๆ เช่น คลินิกกัญชาทางการแพทย์, คลินิกยาปรุงเฉพาะราย, คลินิกภูมิแพ้ทางเดินหายใจ, คลินิกยาพอก(ไมเกรน/ข้อเข่าเสื่อม), คลินิกอดบุหรี่และคลินิกนมแม่ เป็นต้น

จุดเน้นการพัฒนา :-

1. การป้องกันและเฝ้าระวังผู้มารับบริการไม่ให้เกิดภาวะแทรกซ้อน และอุบัติเหตุขณะรับบริการ
2. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ
3. พัฒนาระบบการให้บริการในคลินิกแพทย์แผนไทย คลินิก OPD คู่ขนาน และผู้ป่วยใน เน้นขั้นตอนการรักษา และวางแผนการรักษาเพื่อให้ผลการรักษามีคุณภาพ ผู้มารับบริการลดอาการเจ็บปวดจากอาการที่เป็นจนกระทั่งดีขึ้น
4. พัฒนาการดูแลแม่และเด็กให้ครอบคลุมทุกด้าน
5. พัฒนาระบบการผลิตยาสมุนไพรให้ได้ประสิทธิภาพ ปลอดภัย
6. พัฒนาระบบการกระจายยาและระบบส่งคืนยาให้มีคุณภาพ
7. พัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยให้ลงสู่รพ.สต.
8. พัฒนาระบบการแพทย์พื้นบ้านให้เป็นไปตามแนวทางที่กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย กำหนด
9. เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์ให้นักศึกษาแพทย์แผนไทยจากทุกสถาบัน
10. พัฒนาระบบการให้บริการในคลินิกเฉพาะโรคต่างๆ เช่น คลินิกภูมิแพ้ทางเดินหายใจ/

คลินิกยาพอก/คลินิกนมแม่/คลินิกกัญชาทางการแพทย์/คลินิกอกบุหรีและคลินิกยาปรุงเฉพาะราย เน้นขั้นตอนการค้นหา รักษา และวางแผนการรักษาเพื่อให้ผลการรักษามีคุณภาพ ผู้มารับบริการลดอาการเจ็บปวดจากอาการที่เป็นจนกระทั่งดีขึ้น

ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร

ประเภทบริการ	จำนวนการใช้บริการ(ครั้ง)				ปี 2565 ((ต.ค.64-ม.ค 65)
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	
นวด	11,932	21,177	18,197	10,792	2,064
ประคบ	11,883	21,135	18,096	10,754	1,817
อบสมุนไพร	374	424	864	633	73
ฟื้นฟูหลังคลอด	85	16	627	633	-
ตรวจทางเวชกรรมไทย+ จ่ายยา	386	807	2,050	1,118	4,311
การผลิตยาสมุนไพร (รายการ/ครั้ง)	97/28	82/17	147/61	65/29	18/22,600
รวม	24,688	43,576	39,895	23,959	30,792

วัสดุอุปกรณ์ / สถานที่

- งานแพทย์แผนไทยบริการ มีห้องสำหรับการตรวจ-รักษาและจ่ายยาสมุนไพรเป็นสัดส่วน และห้องให้บริการหัตถบำบัดเป็นสัดส่วน มิดชิด และปลอดภัยสำหรับผู้มารับบริการ โชนให้คำปรึกษากัญชาทางการแพทย์แผนไทย ห้องอบสมุนไพรจำนวน 2 ห้อง โชนสำหรับต้มน้ำสมุนไพร

- งานแพทย์แผนไทยผลิต มีห้องสำหรับเก็บวัตถุดิบ ห้อง QC ห้องอัดยาแคปซูล ห้องบรรจุยา ห้องเก็บยาสำเร็จรูป และเครื่องมือในการผลิตยารูปแบบต่างๆ ที่ถูกต้องตามข้อกำหนด สะอาด ปลอดภัยและได้มาตรฐาน

อัตรากำลัง

No.	ตำแหน่ง	จำนวน
1.	เภสัชกร	1
2.	แพทย์แผนไทยประยุกต์	1
3.	แพทย์แผนไทย	3
4.	นักวิชาการสาธารณสุข	1
5.	เจ้าพนักงานสาธารณสุข (ด้านอายุรเวท)	1
6.	ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย (330 ชั่วโมง)	11
7.	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	6

ตำแหน่ง	หน้าที่
เภสัชกร	หัวหน้างาน ควบคุมบริหารงานทั่วไปให้คำปรึกษา เป็นครูพี่เลี้ยง นศ.และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้สนใจงานด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ส่งเสริมสุขภาพในชุมชนและงานคุณภาพ
แพทย์แผนไทย ปฏิบัติการ	ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ช่วยแพทย์แผนไทยให้คำปรึกษา ตรวจวินิจฉัยรักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพในชุมชนและงานคุณภาพ
แพทย์แผนไทยประยุกต์	ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ช่วยแพทย์แผนไทยให้คำปรึกษา ตรวจวินิจฉัยรักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการ งานด้านส่งเสริมสุขภาพในชุมชนและงานคุณภาพ
นักวิชาการสาธารณสุข	ตรวจวินิจฉัย รักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการผู้รับบริการ ภายใต้การควบคุมของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ลงเวชระเบียน
เจ้าพนักงานแพทย์แผน ไทย	ตรวจวินิจฉัย รักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการผู้รับบริการ ภายใต้การควบคุมของผู้ประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ลงเวชระเบียน
ผู้ช่วยการพยาบาล	ให้การคัดกรอง ตรวจ (เบื้องต้น) ให้การ รักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการผู้รับบริการ ภายใต้การควบคุมของผู้ประกอบโรคศิลปะงานด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย แบบเหมาบริการ	รักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการผู้รับบริการ ภายใต้การควบคุมของผู้ประกอบโรคศิลปะงานด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย แบบเหมาบริการ (ผดุง ครรภ์โบราณ)	รักษา ส่งเสริม ฟันฟู ทำหัตถการผู้รับบริการ ภายใต้การควบคุมของผู้ประกอบโรคศิลปะงานด้านการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก (เน้นสตรีและหญิงหลังคลอด)

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

2.1 งานบริการผู้ป่วย

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงสำคัญ	เครื่องชี้วัดสำคัญ
1. การเตรียมอุปกรณ์/ สถานที่ ในการให้บริการ	- ความสะอาด รวดเร็ว และ พึงพอใจ - ความสะอาด ปลอดภัย และได้มาตรฐาน	- ผู้มารับบริการรอนาน - สถานที่ไม่ถูกสุขลักษณะ	ความพึงพอใจของผู้ มารับบริการและ ข้อเสนอแนะ คำ ร้องเรียนต่างๆ
2. การรับผู้ป่วย 2.1 ยืนยันประวัติ เชคสิทธิผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการถูกต้อง ตรงตามตัวบุคคลและตรง ตามสิทธิ	สิทธิไม่ตรงตามปัจจุบัน และ สิทธิไม่ตรงตัวบุคคล	- จำนวนครั้งที่ ผิดพลาด - จำนวนครั้งที่ถูก ร้องเรียน
2.2 การซักประวัติ ตรวจ ร่างกาย	ประเมินอาการผู้ป่วยและ วิเคราะห์ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง	- ผู้ป่วยไม่รับการตรวจ ร่างกาย - ปกปิดข้อมูล	ภาวะแทรกซ้อน ภาวะแทรกซ้อน
2.3 การวินิจฉัยโรค	วินิจฉัยได้ถูกต้องตามอาการ	วินิจฉัยผิดพลาด	
2.4 วางแผนการรักษา	วางแผนการรักษาได้ถูกต้อง ตรงตามข้อวินิจฉัย	ผู้ทำหัตถการขาดความรู้ ความเข้าใจ	ความพึงพอใจหลังรับ บริการ
3. การบันทึกข้อมูล 3.1 บันทึกอาการเจ็บป่วย และแผนการรักษา	- มีฐานข้อมูลที่ตรวจสอบได้ - วางแผนรักษาครั้งต่อไปได้ ง่ายขึ้น	บันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	ข้อมูลดิบในทะเบียน จำนวนผู้มารับบริการ ตรงตามข้อมูลใน hos xp
4. การรักษา 4.1 นวด+ประคบสมุนไพร อบสมุนไพร	- บรรเทาอาการเจ็บปวด - ฟันฟู และป้องกันโรค	ผู้ป่วยเกิดภาวะแทรกซ้อน และอาการไม่พึงประสงค์ เช่น หมดสติ มีรอยช้ำ และ เกิดแผลพุพอง เป็นต้น	- จำนวนครั้งที่เกิด ภาวะแทรกซ้อน - ความพึงพอใจ

4.2 พื้นฟูหลังคลอด	แม่หลังคลอดฟื้นตัวเร็ว มีสุขภาพอนามัยที่ดี	-มารดาไม่มาตามนัด - ภาวะแทรกซ้อน	- จำนวนครั้งที่เกิดภาวะแทรกซ้อน - ความพึงพอใจ
4.3 คำแนะนำและนัดครั้งต่อไป	ผู้ป่วยนำข้อแนะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมาตามนัด	คำแนะนำและไม่มาตามนัด	ผลลัพธ์ของการรักษาคะแนน1-10
5. การส่งต่อผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และเหมาะกับโรค	วางแผนการส่งต่อผิดพลาด	อัตราความพึงพอใจและความปลอดภัยของผู้ป่วย
6. การติดตามผล 6.1 การเยี่ยมบ้าน/การเฝ้าระวัง	- ผู้ป่วยมีสุขภาพดีขึ้น หายจากอาการเจ็บปวด - ผู้ป่วยและญาติสามารถพึ่งพาตนเองในการดูแลสุขภาพที่บ้านได้	- เยี่ยมผู้ป่วยไม่ทั่วถึง - ขาดการจดบันทึกขณะเยี่ยมบ้าน	ตัวชี้วัดการเยี่ยมบ้านดีขึ้น อัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อน

2.2 การผลิตยาสมุนไพร

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงสำคัญ	เครื่องชี้วัด
๑.การสั่งซื้อวัตถุดิบ	- มีแหล่งซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพและปลอดภัย - วัตถุดิบมีคุณลักษณะที่ต้องการ	- วัตถุดิบขาดสต็อกไม่สามารถสั่งซื้อได้ตามกำหนด - มีสารปนเปื้อนในวัตถุดิบ	-สามารถสั่งซื้อวัตถุดิบได้ตามกำหนดภายใน 30 วัน - วัตถุดิบมีคุณภาพและตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการ

๒.การรับวัตถุดิบเข้าโรงงาน	-วัตถุดิบถูกต้องตามประเภทที่ต้องการ -วัตถุดิบใส่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	-โรงงานได้รับวัตถุดิบไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น เก็บวัตถุดิบก่อนถึงกำหนดอายุ	-แบบบันทึกการลงรับวัตถุดิบ
๓.การคัดแยก	-วัตถุดิบต้องมีการคัดแยกตามประเภท เช่น หัว เหง้า ใบ ลำต้น	-สมุนไพรที่ได้ไม่ครบตามจำนวนที่สั่งซื้อ	-อุปกรณ์/ภาชนะ ในการคัดแยกครบตามประเภทของสมุนไพร - แบบบันทึกความเสี่ยงในหน่วยงานหน่วยงาน
๔.ทำความสะอาด	-วัตถุดิบที่ผ่านการคัดเลือกแยกตามประเภทต้องผ่านการทำความสะอาดที่ถูกต้องตามกระบวนการผลิต	-วัตถุดิบมีการปนเปื้อนไม่สะอาด	-เอกสารบันทึกการทำ ความสะอาดวัตถุดิบ
๕.กระบวนการแปรรูป	- วัตถุดิบผ่านการแปรรูปที่ถูกต้องตามประเภทและลักษณะของวัตถุดิบ	- อุปกรณ์ชำรุด - สมุนไพรขึ้นรา - สมุนไพรเน่า - เกิดการสูญเสียขณะแปรรูป	-คุณภาพของวัตถุดิบที่ได้มาตรฐาน
๖.การจัดเก็บเข้าคลัง	- มีมาตรฐานการเก็บรักษาได้นานและคงสภาพ	- เกิดการเสื่อมสภาพ - การเบิกจ่ายผิดพลาด	-ไม่พบการเสื่อมสภาพและการ เบิกจ่ายที่ผิดพลาดในเอกสารการเบิกจ่าย
๗.กระบวนการผลิต	- สถานที่และอุปกรณ์การผลิตต้องสะอาดและผ่านมาตรฐาน - มีกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานตามหลักGMP	- พบการปนเปื้อนในกระบวนการผลิต - ขั้นตอนการผลิตผิดพลาด	- เอกสารแบบบันทึกกระบวนการผลิตต้องสมบูรณ์
๘.กระบวนการควบคุมคุณภาพระหว่างการผลิต	- น้ำหนักยาที่ได้ตรงตามที่กำหนด	- น้ำหนักยาที่ได้ไม่เป็นไปตามที่กำหนด	- เอกสารแบบบันทึก ระหว่างการผลิตต้องสมบูรณ์

๙.กระบวนการบรรจุ/ ติดฉลาก	- ผลิตภัณฑ์/ยาสมุนไพรต้อง ได้ตามปริมาณมาตรฐานที่ กำหนดบนฉลากและตาม เอกสารการผลิต	- ปริมาณการบรรจุไม่ได้ มาตรฐานตามฉลาก - ติดฉลากผิดพลาด - ยิงป้ายวดป.หมดอายุ สลับล้อตการผลิต	- เอกสารแบบบันทึก การบรรจุ/ติดฉลาก ต้องสมบูรณ์
๑๐.การเก็บตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์หลังการผลิต	- ยาสมุนไพร/ผลิตภัณฑ์ที่ ผลิต ๑เดือนหลังการผลิตไม่มี การเปลี่ยนแปลงยังคงสภาพ เดิม	- เกิดปฏิกิริยาไม่พึงประสงค์ ในยา/ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เช่น เชื้อรา	- เอกสารแบบบันทึก การเก็บตัวอย่างยา/ ผลิตภัณฑ์
๑๑.กระบวนการส่งยา ฉายแสง(แกมมาเรย์)	-ยาที่มีการผลิตผ่านการฉาย แสงฆ่าเชื้อทุกตำรับ	- ระยะเวลาในกลับมาของยา ที่ส่งฉายแสงไม่ล่าช้าตาม แผนที่กำหนด	- จำนวนรายการยา รับเข้าชั้นวางยา ตามลำดับ - ส่งยาทันตามการส่ง ชื่อของลูกค้า
๑๒.กระบวนการรับ กลับมาเข้าคลัง ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	- ยาที่กลับมาจากการฉายแสง ก่อนเข้าคลังจำนวนยอดต้อง ตรงตามใบส่งของ - ยาต้องอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ถูกต้องตามฉลากยา	- การบรรจุ หีบห่อยาหลัง กลับมาจากการฉายแสงมี ชำรุดเช่นกล่องมีรอยขาด กระปุกยาบวม	- สภาพยาและจำนวน ที่ได้ต้องสมบูรณ์ ครบตามใบส่งของ

3.เครื่องชี้วัดผลการดำเนินงาน

3.1 ตัวชี้วัดงานบริการผู้ป่วย

เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ปี2561	ปี2562	ปี2563	ปี 2564	ปี 2565 (ต.ค.64 – ม.ค.65)
ด้านมาตรฐาน						
1.ร้อยละของการให้บริการที่ตรงกับโรคหรือ อาการ	100%	0	0	2	1	0

2.อัตราการจำกัดลำดับคิวในการให้บริการซ้ำซ้อน	0	ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล				13
3.อัตราการลงข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของผู้ป่วยนอกไม่เกิน	5%	ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล				0
3. โรงงานผลิตยาสมุนไพรได้รับรองมาตรฐาน GMP	100%	0	0	0	0	0
4. ร้อยละของการผลิตยาที่ถูกต้องตามสูตรตำรับ	100%	100	100	100	100	100
ด้านปลอดภัย						
2.อุบัติการณ์เครื่องมือ อุปกรณ์ ข้ำรูดไม่พร้อมใช้จากการไม่ตรวจสอบ	0	ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล			4	1
3.อุบัติการณ์พบผู้ป่วยติดเชื้อ Covid-19 TB ระยะกระจาย เชื้อหัด อีสุกอีใส โรคติดเชื้อต้องห้าม เข้ารับบริการไม่ผ่านการคัดกรอง	0	ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล			0	0
5.จำนวนการเกิดภาวะแทรกซ้อนจากการรักษา	0	0	0	3	5	0
6.อุบัติการณ์จากการแพ้ยาสมุนไพร	0	0	0	1	0	0
7. จำนวนที่เกิดการบาดเจ็บขณะปฏิบัติงานในโรงงานผลิตยาสมุนไพร	0	2	2	3	5	0
8. จำนวนครั้งที่พบสารปนเปื้อนในยา	0	0	0	0	0	0
9. จำนวนครั้งที่หน่วยบริการได้รับยาไม่ถูกต้องตามรายการที่สั่งซื้อ	0	0	1	4	2	0
ด้านพึงพอใจ						
การให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพแนวทางปฏิบัติตนเกี่ยวกับแพทย์แผนไทยในชุมชนและจุดบริการผู้ป่วยนอก	12 ครั้ง / ปีงบประมาณ	0	48	18	20	3
10.ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในผู้ป่วยนอก	≥80%	0	0	95	90	100
10.จำนวนครั้งของการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการแพทย์แผนไทย	0	0	0	0	0	0
11.จำนวนครั้งของการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานผลิตยาสมุนไพร	0	0	0	0	0	0
12. ความพึงพอใจของหน่วยบริการที่รับยาสมุนไพร	≥80%	80	85	87	87.5	ยังไม่ได้สำรวจ

4.กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. มีการปฏิบัติกิจกรรม 5 ส. อย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทั้งด้านการผลิตและการบริการและมีการประชุมหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้งเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ไปพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
2. การพัฒนาคลินิกบริการ มี OPD คู่ขนาน เน้นวางแผนขั้นตอนการรักษา รวมถึงการส่งต่อและดูแลผู้ป่วยใน IPD
3. การพัฒนางานร่วมกับบสทวิชาชีพ ได้แก่ งาน NCD งานเยี่ยมบ้าน เวชศาสตร์ฟื้นฟู
4. มีการพัฒนาด้านคุณภาพของหน่วยงาน โดยมีการประชุมสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีการค้นหาความเสี่ยงเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีคุณภาพ มีความปลอดภัย
5. การประเมินคุณภาพบุคลากรในหน่วยงาน ประเมินทุก 3 เดือน เพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน
6. มีการเพิ่มเครื่องมือและอิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตยาสมุนไพร เพื่อการผลิตที่รวดเร็วและมีคุณภาพมากขึ้น
7. การส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพร โดยการจ่ายยาสมุนไพรโดยแพทย์แผนปัจจุบันให้มากขึ้น ทั้งในและนอกโรงพยาบาล
8. ส่งเสริมการปลูกสมุนไพรฟ้าทะลายโจรในพื้นที่และมีการควบคุมคุณภาพมาตรฐานการปลูก (GAP); สร้างเครือข่ายในชุมชนเกิดรายได้
9. มีการร่วมกับบสทวิชาชีพในการร่วม แกรด์ราวด์ที่ WARD ผู้ป่วยในเดือนละ 1 ครั้ง
10. มีการให้ความรู้กับมารดาที่ฝากครรภ์ทุกวันพุธ เรื่องการฟื้นฟูมารดาหลังคลอดโดยใช้ศาสตร์การแพทย์แผนไทย
11. มีการ Round LR ผู้ป่วยหลังคลอดที่ห้องคลอดเพื่อเป็นการส่งต่อมาทำหัตถการมารดาหลังคลอดที่คลินิกแพทย์แผนไทยรวมถึงเป็นการขยายระบวนการส่งต่อไปยังเครือข่ายรพสต
- 12.-เพิ่มการให้บริการ คลินิกกัญชา เพื่อช่องทางการรักษากับผู้ป่วยเป็นทางเลือกการรักษา

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

1. พัฒนางานศูนย์ inter mediate care และผู้ป่วย Palliative Care ในผู้ป่วยใน
2. พัฒนายาปรุงเฉพาะรายในผู้ป่วยโรคสะเก็ดเงินและแม่หลังคลอดรวมถึงโรคอื่นๆ
3. เพิ่มช่องทางการเข้าถึงและประชาสัมพันธ์ในคลินิกกัญชาให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการรู้จักมากขึ้น

4. การพัฒนาโรงงานยาสมุนไพรให้ได้มาตรฐาน GMP
5. การขอมาตรฐานฮาลาล (halal) ในกระบวนการผลิตยาสมุนไพร
6. ส่งเสริมภูมิปัญญาหมอพื้นบ้าน นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล
7. การพัฒนางานวิจัยแพทย์แผนไทย

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

1. ขยายฐานการปลูกสมุนไพรไปในชุมชน รับผิดชอบจากชาวบ้าน เพิ่มการมีรายได้ในชุมชน
2. พัฒนางานผลิตให้ได้มาตรฐาน GMP
2. มีการใช้ยาสมุนไพรทดแทนยาแผนปัจจุบันมากกว่าร้อยละ 50
3. ความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 100
4. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการรักษาในคลินิกแพทย์แผนไทย