

คู่มือการปฏิบัติงาน

การบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก



จังหวัดระนอง



คำนำ

ศูนย์สุขภาพเจ้าเรือนสป่า โรงพยาบาลระนอง เป็นสถานที่ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้การบริการของศูนย์สุขภาพเจ้าเรือนสป่าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ ผู้ปฏิบัติงานภายในเจ้าเรือนสป่าจะต้องมีระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน คู่มือฉบับนี้จึงเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือปฏิบัติ

กรกฎาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

บทนำ หน้า

วัตถุประสงค์ 1	
ขอบเขต 1	
คำจำกัดความ 1	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ขั้นตอนกระบวนการ	7
มาตรฐานงานและตัวชี้วัด	8
ระบบติดตามประเมินผล	8
Work Flow กระบวนการ	9
รายละเอียดกระบวนการ	10

ภาคผนวก

ประวัติความเป็นมาของศูนย์ส่งเสริมเจ้าเรือนสปา	
โครงสร้างสายการบังคับบัญชาในหน่วยงาน	
อัตราค่าบริการ	
แนวทางเวชปฏิบัติแพทย์แผนไทย	
แบบบันทึกข้อมูลผู้มารับบริการด้านการแพทย์แผนไทย	
ใบวินิจฉัยโรคเจ้าเรือน	
แบบบันทึกข้อมูลเหตุการณ์/อาการอันไม่พึงประสงค์	
แบบประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการ	

บทนำ

คู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์สุขภาพเจ้าเรือนสปลา โรงพยาบาลระนอง

1. วัตถุประสงค์

ให้บริการดูแลสุขภาพ ผู้ป่วยด้วยหลักการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกทั้งด้านการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพ โดยเน้นการบริการที่ได้มาตรฐาน และให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

2. ขอบเขต

ให้บริการการนวด ประคบ อบสมุนไพร และแช่น้ำแร่ร้อนธรรมชาติเพื่อการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ โดยเปิดให้บริการในวันราชการตั้งแต่ 09.00 – 20.00 น. และวันหยุดราชการ เวลา 10.00 – 21.00 น.

3. คำจำกัดความ

การแพทย์แผนไทย หมายถึง วิชาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพของคนไทย ที่มีความสำคัญและอยู่คู่กับสังคมไทยมาตั้งแต่อดีต ซึ่งมีความเฉพาะในสังคมไทย เป็นการแพทย์ที่อาศัยความรู้และภูมิปัญญาของคนไทยที่ได้ทดลอง ปฏิบัติจริงแล้วได้ผล แล้วจึงสะสมถ่ายทอดสืบต่อกันมา การแพทย์แผนไทยมีประวัติและวิวัฒนาการควบคู่กันกับการมีประวัติศาสตร์ของ ชาติไทย มีหลักฐานปรากฏให้เห็นในทุกยุคทุกสมัยตั้งแต่ก่อนอาณาจักรสุโขทัย สมัยสุโขทัย สมัยอยุธยา และสมัยรัตนโกสินทร์ ผู้ที่เป็นแพทย์แผนไทยที่สมบูรณ์แบบ จะต้องมียุทธศาสตร์ในการประกอบวิชาชีพ 4 ด้านคือ

1. เวชกรรมไทย เป็นการทำหน้าที่ในการตรวจวินิจฉัยโรค เพื่อหาสาเหตุของการเกิดโรคตามทฤษฎี และหลักการของการแพทย์แผนไทย จากนั้นให้การรักษาตามกรรมวิธีการของการแพทย์แผนไทย ซึ่งส่วนใหญ่ มักให้การรักษาด้วยยาแผนไทย หรือยาสมุนไพร

2. เกษัตริกรรมไทย เป็นการเตรียมยา และ/หรือผลิตยาแผนไทย ซึ่งมีกรรมวิธีในการเตรียมยาทั้งหมด 28 วิธี อาทิ เช่น การเตรียมยาผง ยานัตถุ ยาลูกกลอน ยาเม็ดแคปซูล เป็นต้น

3. ผดุงครรภ์ไทย เป็นการทำหน้าที่ในการดูแลสุขภาพของมารดาและเด็กในหญิงตั้งครรภ์ตั้งแต่มก่อน คลอดและหลังคลอด ในสมัยก่อนจะต้องทำคลอดให้กับหญิงตั้งครรภ์ด้วย แต่ในปัจจุบันนี้ บทบาทหน้าที่ในการทำคลอดมีน้อยลง แต่เน้นในการดูแลสุขภาพของหญิงหลังคลอดมากขึ้น

4. นวดไทย ทำหน้าที่ในการรักษา บรรเทาอาการของผู้ป่วยด้วยการนวด และอาจมีการใช้ยาถิ่นสมุนไพรควบคู่ไปด้วย

แพทย์ทางเลือก หมายถึง คือ การรักษาพยาบาลอีกรูปแบบหนึ่ง แตกต่างไปจากการแพทย์แผนปัจจุบัน (Conventional Medicine) ซึ่งผู้ที่ให้การรักษา จะต้องสำเร็จการศึกษาวิชาชีพแพทย์ และได้รับใบประกอบโรคศิลปะ เป็นแพทย์ทั่วไป หรือแพทย์เฉพาะทาง ส่วนแพทย์ทางเลือก เป็นวิทยาการผสมผสานให้ใกล้เคียงกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ มิใช่การแพทย์ที่ให้การรักษาโดยใช้ยาแผนปัจจุบัน ผู้ให้การรักษาไม่จำเป็นต้องจบวุฒิทางการแพทย์แผนปัจจุบัน แต่เป็นผู้ที่ผ่านการอบรม และได้รับการฝึกฝนจนเป็นที่ชำนาญในแต่ละสาขา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้จัดการสภา

ด้านบริหาร

1. รับนโยบายจากงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
2. วางแผนในการพัฒนาเจ้าเรือนสภา
3. ปรับปรุงระบบงานบริหารภายในหน่วยงานให้พร้อมใช้โดยยึดหลัก สะอาด สะดวก สบาย
4. ประชุมบุคลากรทุกระดับเดือนละ 1 ครั้ง
5. ตรวจสอบสถิติของงานเจ้าเรือนสภา รวมทั้งสถิติการบริการต่าง ๆ ประจำเดือน ประจำปี
6. ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกโรงพยาบาล
7. จัดทำแผนการดำเนินงาน กิจกรรม 5 ส. ในหน่วยงาน เดือนละ 1 ครั้ง
8. อุปกรณ์ หรือระบบที่มีข้อผิดพลาดจะต้องทำการรายงาน และซ่อมแซมโดยทันที
9. ให้ข้อเสนอแนะต่อฝ่ายบริหารในด้านการปรับปรุงการทำงานและปฏิบัติงาน
10. ดูแลผลิตภัณฑ์ให้มีอย่างเพียงพอ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในทรีทเมนต์ต่าง ๆ
11. จัดให้มีสิ่งพิมพ์เพื่อสนับสนุนการตลาด และเสนอแนะปรับปรุงสิ่งพิมพ์นั้น ๆ ตามสมควร

ด้านบริการ

1. เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานในการทำให้การบริการอยู่เหนือความคาดหวังของลูกค้าและให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับมีมาตรฐาน
2. คงไว้ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในสปา
3. วิเคราะห์ปัญหา วางแผน และปรับปรุงแก้ไขบริการให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละรายที่มีความแตกต่างกับด้านวัฒนธรรม
4. ศึกษาความต้องการของลูกค้าในแต่ละประเภท
5. มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทุกชนิด ในสปา
6. การให้บริการในสภาวะปกติ และให้การพยาบาลในภาวะฉุกเฉิน
7. สังเกตอาการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันของผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด ขณะรับการอบสมุนไพร หรือธาราบำบัด เพื่อให้การพยาบาลและการรักษาเร่งด่วน ถูกต้องทันเวลาที่
8. ควบคุม กำกับ ติดตามสนับสนุนและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับเพื่อให้บริการลูกค้าอย่าง
9. ด้านสุขอนามัย มั่นใจได้ว่าสปาอยู่ในระดับที่มีมาตรฐาน

ด้านวิชาการ

1. จัดทำมาตรฐานสปา สำหรับเจ้าหน้าที่ และพนักงานนวด ยึดถือปฏิบัติ
2. จัดทำตำรา เอกสารวิชาการ คู่มือเกี่ยวกับสปา กฎระเบียบต่าง ๆ ของสปา ไว้ในหน่วยงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ พนักงานนวด ตลอดจนผู้มาศึกษาดูงาน
3. สอนและแนะนำ ด้านการให้บริการในสปา การนวด การใช้ผลิตภัณฑ์ การนำเสนอเมนู ต่าง ๆ ในสปาและหลักการปฐมพยาบาลทั่วไปที่น่าสนใจ แก่พนักงานนวด
4. ร่วมมือในการทำวิจัยและติดตามศึกษาความรู้ใหม่ ๆ ทางด้านการแพทย์ทางเลือก การสาธารณสุข เพื่อปรับปรุงใช้ในหน่วยงาน
5. จัดทำเอกสาร เกี่ยวกับความรู้เรื่องสปา และการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ
6. ปรับปรุง และจัดทำระเบียบต่าง ๆ เกี่ยวกับงานเจ้าเรือนสปา
7. เป็นวิทยากร เผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ทางเลือก ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.2 ครูฝึกแพทย์แผนไทย

ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของ Therapists ให้เป็นไปตามมาตรฐาน

1. จัด Therapists ขึ้นปฏิบัติงานที่หอส่งเสริมสุขภาพและหอดูแลสุขภาพบำบัด
2. ควบคุมดูแลการทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องนวดแผนไทย
3. ควบคุมการจัดเตรียมอุปกรณ์การนวดและดูแลความสะอาดเรียบร้อยในห้องเก็บผ้า
4. เป็นผู้รับผิดชอบให้พนักงานนวดสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และมาตรฐานของสปาในทุกทริทเมนต์ และในการปฏิบัติงานประจำวัน
5. เป็นผู้นำและสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานนวดในสปา โดยทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า และอยู่ภายในเวลาที่ได้รับมอบหมายไว้
6. ให้การฝึกสอนและอบรมพนักงานในการที่จะให้บริการอย่างดีที่สุด เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพของ คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าโดยทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยให้พนักงานนวดปฏิบัติตามนโยบายและวิธีการดำเนินงาน
7. ร่วมวิเคราะห์ปัญหา วางแผนและปรับปรุงแก้ไขบริการให้สอดคล้องกับปัญหาและ ความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละรายที่มีความแตกต่างกันด้านวัฒนธรรม
8. สังเกตอาการเปลี่ยนแปลงอย่างเฉียบพลันของผู้รับบริการได้ทันทีทันใด ขณะรับการอบสมุนไพร หรือธาราบำบัด เพื่อให้การพยาบาลและการรักษาเร่งด่วน ถูกต้อง ทันทีทั่วทั้งที่
9. ติดตามสนับสนุนและประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ระดับรอง พนักงานนวด เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

4.3 แพทย์แผนไทย, อายุรเวท

1. ตรวจ ชักประวัติ วินิจฉัยโรค/อาการ ผู้มารับบริการด้านแพทย์แผนไทย
2. เขียนใบรับรองแพทย์และ OPD CARD ของผู้มารับบริการด้านแพทย์แผนไทย
3. นวดกดจุดรักษาอาการให้กับผู้มารับบริการด้านแพทย์แผนไทย
4. ให้คำปรึกษาแนะนำ โรค/อาการ ด้านแพทย์แผนไทย
5. ติดตามประเมินผล ผู้มารับการรักษาด้านแพทย์แผนไทย
6. ส่งข้อมูลของผู้ที่มารับบริการด้านแพทย์แผนไทยให้กับกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกทุกเดือน
7. ส่งข้อมูลของผู้ที่มารับบริการด้านแพทย์แผนไทย ในกรณีสิทธิบัตรทอง (UC) ให้กับ สปสช.ทุกเดือน

8. ส่งข้อมูลของผู้ที่มารับบริการด้านแพทย์แผนไทย สหิทธิบัตรทอง (UC) ให้กับสาธารณสุขจังหวัดระนอง ทุกเดือน
9. ควบคุมดูแลการจัดเตรียมสมุนไพรที่ใช้ในห้องอบสมุนไพร
10. รายงานสรุปยอดประจำเดือน พร้อมคีย์ข้อมูลผู้มารับบริการ
11. รวบรวมข้อมูลรายงานส่งสาธารณสุขจังหวัดระนอง

4.4 พนักงานนวด

1. ดูแลรับผิดชอบความสะอาดและดูแลรักษาในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย
2. ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ให้บริการในเรื่องการปฏิบัติตนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อน-ระหว่างหลังการเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ผลที่ดีตามหลักการของแต่ละเมนู
3. พัฒนาทักษะองค์ความรู้ในงานบริการที่ตนรับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ
4. ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จรรยาบรรณ และทำตามกฎหมายของพนักงานนวด

4.5 เจ้าพนักงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

1. ต้อนรับผู้มาใช้บริการ
2. สอบถามความต้องการพร้อมเสนอแนะกิจกรรมที่มีให้บริการ
3. ลงทะเบียนผู้มารับบริการ
4. แนะนำเกี่ยวกับสถานที่พร้อมบริการด้วยน้ำดื่มสมุนไพร
5. ตรวจสอบความเรียบร้อยของใบเสร็จทั้งหมด
6. ดูแลเรียกเก็บเงินทั้งหมดจากผู้มาใช้บริการ

4.6 เจ้าหน้าที่การเงิน

1. ออกใบเสร็จรับเงินค่าบริการและค่าสินค้า
2. ใบเสร็จรับเงิน ห้ามขาด ลบ แก้ไข เพิ่มเติม จำนวนเงินหรือชื่อผู้ชำระเงิน หากใบเสร็จรับเงินฉบับใดลงรายการรับเงินผิดพลาด ก็ให้ขีดฆ่าจำนวนเงิน และเขียนใหม่ทั้งจำนวนแล้วให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อกำกับกับการขีดฆ่านั้นไว้ด้วย หรือขีดฆ่าเล็กใช้ใบเสร็จรับเงินนั้นทั้งฉบับ โดยออกฉบับใหม่ใบเสร็จรับเงินที่ขีดฆ่าเล็กใช้นั้น ให้ติดไว้กับสำเนาใบเสร็จรับเงินในเล่ม
3. กรณีมีผู้มารับบริการมากกว่า 1 คน ให้เขียนใบเสร็จตามจำนวนผู้มารับบริการ 1 คน ต่อ 1 ใบเสร็จ
4. เก็บเงิน ทำระบบชำระเงินให้เรียบร้อยถูกต้องตรวจสอบได้
5. สรุปบัญชีรายรับประจำวัน

6. นำส่งเงินรายรับประจำวันให้แก่การเงินที่โรงพยาบาล
7. ตรวจสอบเบิกค่าตอบแทนของพนักงานนวดประจำวัน
8. จัดทำเอกสารเบิกค่าตอบแทนของพนักงานนวดประจำทุกเดือน
9. สรุปบัญชีรายรับประจำเดือนภายในสปลา
10. ดูแลความเรียบร้อยในบริการส่วนที่ใช้ต้อนรับลูกค้า Front Desk
11. ส่งเงินห้องการเงินเวลา 19.30 น.

4.7 พนักงานทั่วไป (คนงาน)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. กวาดพื้นก่อนอาบน้ำด้วยน้ำผสมผงซักฟอกตามด้วยน้ำสะอาดทุกวัน
2. จัดล้างห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ห้องอบสมุนไพร ผ่าผนัง และพื้นบริเวณหน้าห้องอาบน้ำทุกวัน ตลอดทั้งดูแลหยากไย่
3. เปลี่ยนน้ำอ่างน้ำร้อน ใช้ฟองน้ำขัดด้วยสบู่เหลวทุกวัน
4. ขัดพื้นรอบอ่างด้วยผงซักฟอกทุกวัน รวมทั้งล้างฝาผนัง ซอกบันได ราวบันได
5. จัดล้างพื้นทราย ล้างรางน้ำพื้นบริเวณห้องแต่งตัวทุกวัน
6. เช็ดฝาผนัง กระจกทั้งหมด ขอบบานประตูหน้าต่างทุกวัน
7. ล้างแก้วน้ำ เช็ดล้างตู้เครื่องดื่ม และโต๊ะวางแก้วทุกวัน
8. จัดอ่างล้างมือ ถังใส่ผ้ากันเปื้อนทุกวัน
9. ถอดหน้ากากแอร์ล้างทุกอาทิตย์
10. ทดสอบกริ่งไฟฟ้าสัญญาณฉุกเฉินทุกวัน
11. ดูแลลูกค้า ขณะที่กำลังใช้บริการ เช่นขณะแช่น้ำแร่, อบสมุนไพร เพื่อตรวจสอบอุณหภูมิ

4.8 ผู้ดูแลสวน

1. รดน้ำต้นไม้และดูแลสวนบริเวณเจ้าเรือนสปลาทั้งหมด
2. ถอนหญ้าหน้าบริเวณเจ้าเรือนสปลา
3. ดูแลตัดแต่งกิ่ง เติมน้ำ ให้ปุ๋ยและฮอร์โมนตามเวลา
4. ดูแลและทำความสะอาดพื้นทรายบริเวณเจ้าเรือนสปลา
5. ตัดหญ้าบริเวณเจ้าเรือนสปลา
6. ดูแลสับเปลี่ยนต้นไม้ประดับ
7. พบสิ่งของชำรุดรายงานผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเพื่อส่งซ่อม
8. ดูแลกระถางรองต้นไม้ที่มีน้ำขัง และคอยตกแต่งต้นไม้ให้ทุกพื้นที่ของเจ้าเรือนสปลาให้สวยงาม ตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

4.9 พนักงานรักษาความปลอดภัย

- 1.ดูแลความเรียบร้อยบริเวณเจ้าเรือนสปาทั้งหมด
- 2.รักษาความปลอดภัยและตรวจตราบริเวณเจ้าเรือนสปาทั้งหมด
- 3.ปิด-เปิดไฟรอบบริเวณเจ้าเรือนสปาทั้งหมด

5. ขั้นตอนกระบวนการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

1. การลงทะเบียนแรกรับ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สอบถามความต้องการพร้อมเสนอแนะกิจกรรมที่มีให้บริการ อธิบายสิทธิในการรักษา ผู้มารับบริการเพื่อการบำบัดรักษาจะส่งต่อให้แพทย์แผนไทยและอายุรเวท ตรวจประเมินอาการก่อนทำการรักษาทุกครั้ง พร้อมแนะนำขั้นตอนในการรักษาแก่ผู้มารับบริการ

2. การตรวจคัดกรอง / วินิจฉัย

นักการแพทย์แผนไทยและอายุรเวท ทำการซักประวัติการเจ็บป่วย ชั่งน้ำหนัก / วัดสัญญาณชีพ จะทำการตรวจร่างกายเพื่อประเมินสภาพปัญหา และวินิจฉัยอาการพร้อม ในผู้ป่วยแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบายด้วยคำพูดที่เข้าใจง่ายๆ ว่าผู้ป่วยมีปัญหาอะไร เกิดจากสาเหตุใด การพยากรณ์โรคเป็นอย่างไร จะวางแผนการรักษาอะไรบ้างให้แก่ผู้ป่วยและญาติได้ทราบทุกครั้ง

3. การให้การรักษา และการวางแผนการรักษา

นักการแพทย์แผนไทยและอายุรเวท จะให้การรักษาตามสภาพปัญหาของผู้ป่วยในแต่ละราย พร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการให้การรักษา วิธีปฏิบัติตัวขณะทำการรักษา เพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง โดยผู้ปฏิบัติเป็นผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง พนักงานนวดและอยู่ในความควบคุมดูแลของนักการแพทย์แผนไทยและอายุรเวท

4. นัดซ้ำ / การจำหน่าย / ส่งต่อ

นักการแพทย์แผนไทย อายุรเวท จะทำการประเมินอาการหลังทำการรักษาให้คำแนะนำหรือทำความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่บ้านในระหว่างที่ทำการรักษา หรือนัดซ้ำเพื่อให้การรักษาที่ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นและจำหน่ายผู้ป่วยที่หายหรืออาการดีขึ้น จนสามารถที่จะหยุดให้การรักษา หรือทำการส่งต่อผู้ป่วยหากอาการไม่ดีขึ้น โดยจะทำการปรึกษาปัญหาร่วม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการส่งต่อหรือให้การรักษาแบบอื่นต่อไป

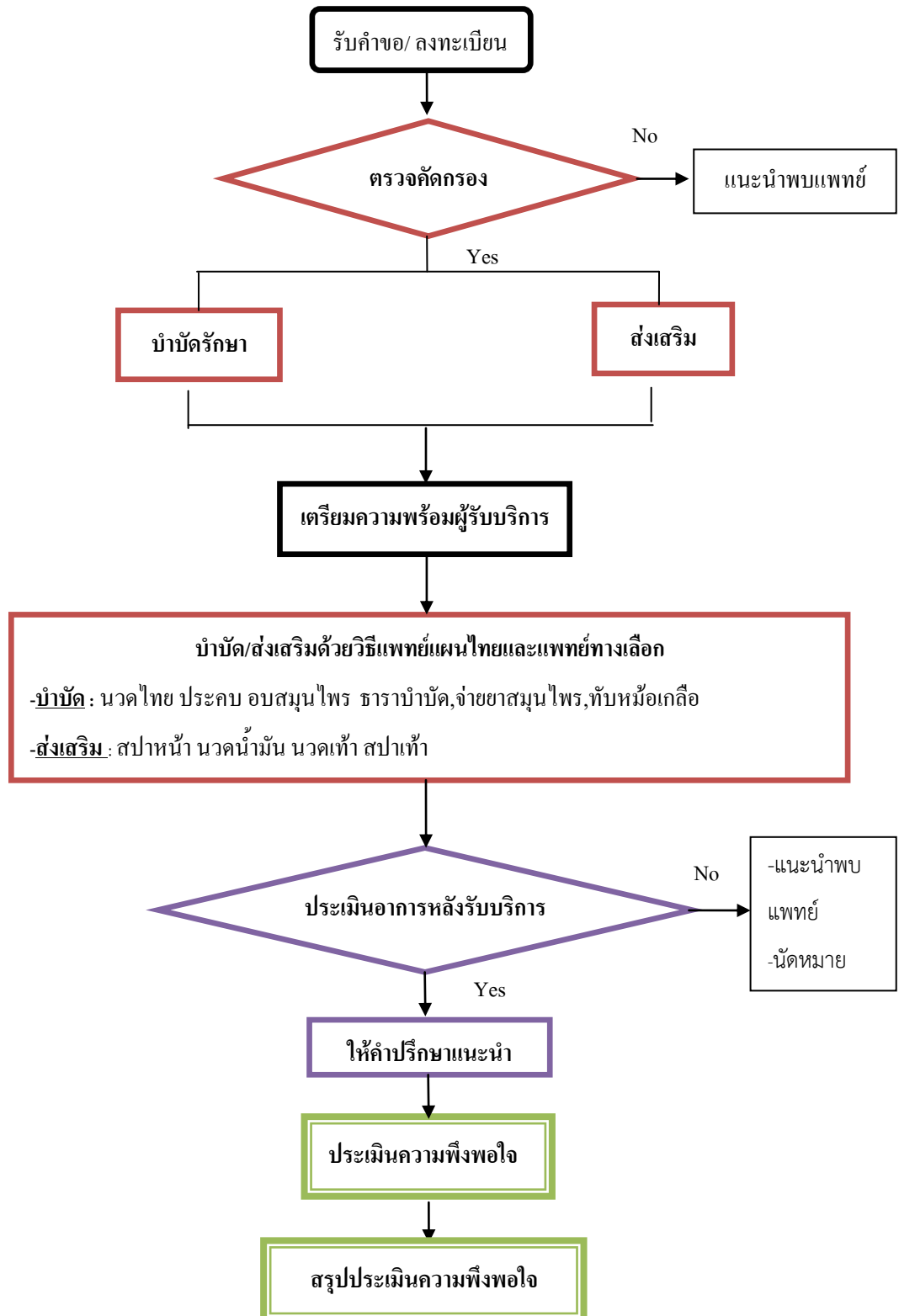
6. มาตรฐานงาน และตัวชี้วัด

1. แบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานการบริการงานการแพทย์แผนไทย
2. ภาวะแทรกซ้อนจากการรักษาด้วยแพทย์แผนไทย
3. จัดทำคู่มือแนวทางเวชปฏิบัติการแพทย์แผนไทย ได้แก่ การนวดเพื่อการรักษา, การนวดเท้า ตามธาตุเจ้าเรือน, วารีบำบัด เป็นต้น

7. ระบบติดตามประเมินผล

1. สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการแพทย์แผนไทยในทุก 3 เดือน ชี้แจง ในที่ประชุมประจำเดือน นำผลงานมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข
2. ประชุม ปรึกษาหารือ และคิดค้นวิธีการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนต่างๆจากผู้รับบริการ เพื่อสรุปเป็นมาตรการในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
3. ทดสอบมาตรฐานทักษะ องค์ความรู้ ด้านการนวดในรูปแบบต่างๆ ของพนักงานนวด เดือนละ 1 ครั้ง

8. WorkFlow กระบวนการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก





9. กระบวนการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
1	รับคำขอ/ลงทะเบียน	<ol style="list-style-type: none"> ต้อนรับผู้มาใช้บริการ (ทักทายด้วยกิริยาสุภาพ) สอบถามความต้องการพร้อมเสนอแนะกิจกรรมที่มีให้บริการ พร้อมทั้งเสนอค่าใช้จ่าย(รับจองคิวลูกค้า) ลงทะเบียนผู้มารับบริการ 	เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น สุภาพ - ระบบการให้บริการที่ไม่ล่าช้า - อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ > 80 %
2	ตรวจคัดกรอง	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจ ซักประวัติ วินิจฉัยโรค/อาการ ของผู้มารับบริการ ประเมินสภาพผู้มารับบริการ ด้วยการวัดความดันโลหิต ชีพจร อัตราการหายใจ เพื่อให้ได้รับการบริการที่เหมาะสม 	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วย ได้รับการคัดกรอง และประเมินสภาพปัญหา ได้ถูกต้อง ครบคลุม - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ > 80%. - อุบัติการณ์การคัดกรอง และประเมินสภาพปัญหา ไม่ถูกต้อง 0%

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
3	เตรียมความพร้อมผู้มารับบริการ	ให้คำแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกครั้งเป็นรายบุคคล	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท	-
4	บำบัดรักษา	<p>เพื่อการส่งเสริม รักษาฟื้นฟูสภาพร่างกายด้วยหลักการแพทย์แผนไทย ผสมผสานกับการรักษาแผนปัจจุบัน</p> <p>1. <u>นวดไทย</u> เป็นการนวดแผนไทยทั้งการนวดรักษาโรคและการนวดเพื่อสุขภาพ โดยการนวดทั้งตัวด้วยท่าทางการนวด ที่สามารถบรรเทาความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าต่างๆ ลดอาการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อ เพิ่มระบบการไหลเวียนโลหิตและน้ำเหลือง กระตุ้นระบบประสิทธิภาพ ของระบบทางเดินหายใจ ฟื้นฟูสภาพของระบบกล้ามเนื้อ ระบบไหลเวียนโลหิต และระบบประสาท</p> <p>2. <u>ประคบสมุนไพร</u> การประคบด้วยสมุนไพรไทยมีประโยชน์ทางด้านบรรเทาอาการปวดเมื่อย ช่วยลดอาการบวม อักเสบของกล้ามเนื้อ เอ็น ข้อต่อ หลัง ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ ช่วยให้เนื้อเยื่อพังผืดยืดออก ลดอาการติดขัดของข้อต่อ ลดอาการปวด อีกทั้งยังช่วยในการเพิ่มการไหลเวียนของโลหิต</p> <p>3. <u>อบสมุนไพร</u> เป็นการนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ คือนำเอา</p>	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท - พนักงานนวด	<p>- ผู้รับบริการได้รับการนวด ประคบ และอบสมุนไพรที่เหมาะสมและถูกต้องตามหลักวิชาการ</p> <p>- การให้บริการน้ำแร่ร้อนธรรมชาติที่ปลอดภัยตามเกณฑ์มาตรฐาน</p> <p>- ปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการนวดบำบัดรักษาโรคอาการและมาตรฐานกิจกรรมนวดเพื่อสุขภาพในศูนย์สุขภาพเจ้าเรือนสปา</p> <p>- กิจกรรมทบทวนทักษะและองค์ความรู้ด้านการนวดแผนไทยแบบเจ้าเรือนสปาแก่พนักงานนวด</p>

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
		สมุนไพรต่างๆมาใช้ โดยผ่านทางเครื่องอบไอน้ำใช้ในการรักษาโรคมุมิแพ้		- ให้ความรู้เกี่ยวกับ Medical Spa และ
		<p>ความร้อนทำให้การไหลเวียนโลหิตดีขึ้น กล้ามเนื้อและเนื้อเยื่อต่างๆทำงานได้ดีขึ้น การขับของเสียออกทางเหงื่อทำให้ผิวพรรณดี</p> <p>4. <u>ธาราบำบัด</u> เป็นการนำน้ำแร่ร้อนธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ การอาบน้ำแร่ธรรมชาติที่มีอุณหภูมิ 42 องศาเซลเซียสแช่เป็นเวลา 8-10 นาที จะทำให้โลหิตในร่างกายหมุนเวียนได้ทั่วถึง รักษาโรคผิวหนัง ทำให้ผิวพรรณสดใส แต่งตั้งและความร้อนของน้ำจะทำให้เหงื่อออก ช่วยขับสิ่งอุดตันใต้ผิวหนัง ถนอมผิวพรรณ และบรรเทาอาการปวดเมื่อยบำบัดรักษาโรคกระดูกและทำให้การเผาผลาญอาหารในร่างกายดีขึ้น จึงรู้สึกกระฉับกระฉ่ง</p> <p>5. <u>ทัพบมือเกลือ</u> เป็นหนึ่งในวิธีการดูแลสุขภาพมารดาหลังคลอด ช่วยขับน้ำปลา มดลูกเข้าอู่เร็ว บรรเทาอาการปวดเมื่อย</p> <p>6. <u>จ่ายยาสมุนไพร</u> เพื่อการรักษาทั้งยาตำรับและยาเดี่ยว</p>		<p>ความรู้ใหม่ๆในการดูแลสุขภาพด้วย</p> <p>การแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก</p> <p>- หมั่นตรวจสอบ ตำรวจอาการของผู้มารับบริการ</p> <p>- ดัดสัญญาณขอความช่วยเหลือในกรณีอบสมุนไพรและแช่น้ำแร่</p>

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
5	ส่งเสริมสุขภาพ	<p>1. <u>สปาหน้า</u> เป็นการกระตุ้นการทำงานของกล้ามเนื้อใบหน้า ทำให้เพิ่มการไหลเวียนของโลหิต เป็นการช่วยผลิตเซลล์ผิวหนัง ลดรอยหมองคล้ำ เป็นการบำรุงผิวหนังให้มีความชุ่มชื้น ช่วยชะลอการเกิด ริ้วรอยก่อนวัยอันควร ฟื้นฟูสภาพผิวหนังให้แข็งแรง ช่วยกระตุ้นรูขุมขน</p> <p>2. <u>สปาเท้า</u> เป็นการทำให้เท้าสบาย ผ่อนคลาย นุ่มนวล ด้วยการขัด ปอก นวดเท้า บำ คอ ไหล่ ช่วยกระตุ้นการไหลเวียนของโลหิต ฟื้นฟูสภาพผิวเท้าที่แห้งหยาบกร้าน ด้วยการเพิ่มสารอาหารบำรุงเท้า ด้วยการพอกด้วยโปรตีนและวิตามินจากธรรมชาติ เป็นการบำรุงรักษาผิวเท้าและเล็บที่ขาดการบำรุงให้คงความสมดุลของน้ำหล่อเลี้ยงผิวเท้าให้ผิวเท้าชุ่มชื้น นุ่มนวล และเพิ่มการผ่อนคลายกล้ามเนื้อเท้า ลดอาการเมื่อยล้าจากการทำงาน จะรู้สึกถึงความนุ่ม เบา สบาย คลายเครียด</p> <p>3. <u>นวดน้ำมันตามธาตุเจ้าเรือน</u> เป็นการบำบัดด้วยกลิ่นหอมของน้ำมันหอมระเหย เพื่อการผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งจะเน้นที่กล้ามเนื้อและ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แพทย์แผนไทย - อายุรเวท - พนักงานนวด 	

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
		<p>เส้นประสาทต่างๆทั่วร่างกาย เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ซึ่งแต่ละธาตุ การเน้นการนวดก็จะแตกต่างกัน หากธาตุทั้ง 4 เกิดความไม่สมดุล ที่อาจเกิดจากสภาวะแวดล้อม ความเครียด การบาดเจ็บ อาการเจ็บป่วย อาหารการกิน หรืออายุขัยที่เพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลทำให้ร่างกายเกิดผิดสมดุลเกิดอาการไม่สบายได้เช่นกัน วิธีแก้ คือต้องคืนสมดุลให้ร่างกาย การใช้น้ำมันหอมระเหยและการนวด ก็ถือว่าเป็นอีกทางหนึ่งในการปรับสมดุลคืนให้กับร่างกายได้เป็นอย่างดี</p> <p>4. <u>การนวดเท้า</u> เป็นการนวดเพื่อป้องกันและรักษาโรคมะเร็งมีมานานว่า 3 ,000 ปี โคนเชื่อว่าอวัยวะต่างๆในร่างกายมีส่วนของปลายประสาทกระจายไปติดต่อกับอวัยวะอื่นๆ ทั่วร่างกายรวมทั้งฝ่าเท้าด้วย เพราะฉะนั้นเมื่อกดนวดที่ฝ่าเท้าจึงเท่ากับเป็นการกระตุ้นและปรับระดับการทำงานของอวัยวะทั่วร่างกาย การนวดแผนโบราณจะเริ่มนวดที่สันเท้าก่อนและเท้าก่อน เพื่อปรับธาตุลมให้พัดแรงและแล่นขึ้นตลอดร่างกายแล้วธาตุอื่นในร่างกายก็จะปรับเข้าสู่สมดุล</p>		

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
6	ประเมินอาการหลังรับบริการ	ประเมินอาการหลังการรับบริการ ด้วยวิธี 1. สอบถามอาการจากผู้ป่วยโดยตรง 2. ทำแบบประเมินความเจ็บปวดทั้งก่อนและหลังการรักษา (PainScale) 3. ตรวจหลังการรักษาด้วยวิธีการทางแพทย์แผนไทย (หากพบภาวะผิดปกติหลังการรับบริการส่งต่อแพทย์แผนปัจจุบัน)	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท	- หลังการรักษาผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการมีอาการดีขึ้น - ไม่มีอุบัติการณ์ความเสี่ยงจากการนวดหรือการบำบัดรักษาด้วยวิธีอื่นๆ - ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการรักษา >80% - อุบัติการณ์หลังการรักษา 0%
7	ให้คำปรึกษาแนะนำ	1. สอนสุขศึกษา 2. แนะนำการบริหาร ด้วยท่าฤาษีคัตถนและการแพทย์แผนไทยแบบองค์รวม 3. แนะนำให้หลีกเลี่ยงอาหารแสลงที่ก่อให้เกิดโรคทางด้านกายแพทย์แผนไทย	แพทย์แผนไทย อายุรเวท	ผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้
8	นัดหมายติดตามผลการรักษา	- เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการรักษาต่อเนื่อง - เพื่อให้ทราบว่าผลการรักษานั้นเป็นไปตามเป้าหมายและตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท	- ผู้มารับบริการได้รับการรักษาต่อเนื่อง 100 % - 100 % ผลการรักษาเป็นไปตามเป้าหมาย

ลำดับที่	ขั้นตอนกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน
9	ประเมินความพึงพอใจ	มีแบบประเมินความพึงพอใจตามมาตรฐานงานแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ	- แพทย์แผนไทย - อายุรเวท	ร้อยละ 80 ความพึงพอใจของการรับบริการ
10	สรุปประเมินความพึงพอใจ	สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการบริการแพทย์แผนไทยในทุก 3 เดือน ชี้แจง ในที่ประชุมประจำเดือน นำผลงานมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข	ผู้จัดการสปา	- ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก > ร้อยละ 80 - ไม่มีข้อร้องเรียน <i>อัตราการร้องเรียน เท่ากับศูนย์</i>
11	ชำระค่าบริการ	- ตรวจสอบความเรียบร้อยของใบเสร็จทั้งหมด - คูณเรียกเก็บเงินทั้งหมดจากผู้มาใช้บริการ	เจ้าหน้าที่การเงิน	- เพื่อแสดงรายได้ของแผนก และป้องกันการสูญเสียรายได้ รายรับของรพ. - 100 % รายรับของแผนกตามเป้าหมาย

