

คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการให้บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นกระบวนการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยและคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงามของงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

๒. ขอบเขต

ครอบคลุม ขั้นตอนการเข้ารับบริการตรวจรักษาตามอาการโรคทางด้านแผนปัจจุบัน ก่อนที่จะส่งต่อเข้ารับบริการบริการที่งานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกเพื่อเลือกรับบริการ นวดแผนไทย ประคบสมุนไพร อบสมุนไพร นวดน้ำมันหอมระเหย ขัดผิว สบพู่ผา แช่มือแช่เท้าสมุนไพร นวดเท้าเพื่อสุขภาพ สบเท้า

๓. แผนภูมิการทำงาน

ตามเอกสารแนบ

๔. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานจำนวน ๗ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : ผู้รับบริการรายใหม่ / รายเก่าที่ต้องพบแพทย์ ทำบัตร/ยื่นบัตรที่เวชระเบียน

ผู้รับบริการรายใหม่ยื่นทำประวัติ และผู้รับบริการรายเก่าที่ต้องพบแพทย์เพื่อขอใบรับรองแพทย์แนบเบิกค่าใช้จ่ายตามสิทธิ์ ยื่นบัตรเพื่อเข้ารับบริการตรวจวินิจฉัย ใช้เวลา ประมาณ ๑๐ นาที / คน

ขั้นตอนที่ ๒ : ผู้รับบริการไปห้องตรวจคลินิกพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสุขภาพเพื่อพบแพทย์ตรวจวินิจฉัย

ผู้รับบริการรายใหม่ที่ยังไม่เคยมีประวัติและผู้รับบริการรายเก่าที่ต้องพบแพทย์เพื่อขอใบรับรองแพทย์เพื่อรักษาต่อเนื่อง ติดต่อห้องตรวจคลินิกพัฒนารูปแบบนวัตกรรมบริการสุขภาพเพื่อให้แพทย์ตรวจวินิจฉัยก่อนส่งต่อทำหัตถการที่คลินิกแพทย์แผนไทยและคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม ในส่วนผู้รับบริการรายเก่าที่อยู่ในรอบการรักษาเดิมให้ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยและคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม ใช้เวลา ประมาณ ๔๕ นาที / คน

ขั้นตอนที่ ๓ : ผู้เข้ารับบริการถูกส่งต่อมาที่งานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

เมื่อผู้รับบริการรายใหม่และรายเก่าที่พบแพทย์เพื่อขอใบรับรองแพทย์ถูกส่งต่อมายังคลินิกแพทย์แผนไทยและคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม เจ้าพนักงานสาธารณสุขักประวัติเพิ่ม จากนั้นส่งต่อให้แพทย์แผนไทยวินิจฉัยและเลือกรับบริการ ใช้เวลา ประมาณ ๑๕ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๔ : เจ้าหน้าที่ตรวจและรวบรวมเอกสารการชำระเงิน

เจ้าหน้าที่ตรวจและรวบรวมเอกสารตามสิทธิการรักษาพยาบาลต่างๆ เช่น ผู้รับบริการสิทธิจ่ายตรง / ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ครูเอกชน บัตรทอง และสิทธิอื่นๆเพื่อไปชำระเงินที่การเงิน

ใช้เวลา ประมาณ ๑๐ นาที / คน

ขั้นตอนที่ ๕ : ผู้รับบริการเข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย/คลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม

ผู้รับบริการเข้ารับการรักษา ๒ คลินิก ได้แก่ ๑.คลินิกแพทย์แผนไทย ให้บริการ นวดแผนไทย ประคบสมุนไพร ๒. คลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม ให้บริการอบสมุนไพร นวดน้ำมันหอมระเหย ชัดผิว สบพู่ ฝ่ามือแช่เท้าสมุนไพร นวดเท้าเพื่อสุขภาพ สบเท้า ใช้เวลา ประมาณ ๑๘๐ นาที / คน

ขั้นตอนที่ ๖ : ผู้รับบริการรับคำแนะนำ

หลังจากผู้รับบริการได้รับผลการต่างๆจากคลินิกแพทย์แผนไทย แพทย์แผนไทยหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข จะให้คำแนะนำให้ความรู้ในการดูแลตนเองในเรื่องต่างๆเช่น อาหารที่แสลงโรค ทำบริหารที่เหมาะสมกับอาการโรค และการใช้ยาสมุนไพรในการดูแลสุขภาพของตนเอง หรือคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม ผู้ให้บริการสปา อาจมีการนัดเพื่อกลับมาทำการบำบัดหรือรักษาต่อเนื่องใช้เวลา ประมาณ ๑๐ นาที / ครั้ง

ขั้นตอนที่ ๗ : ผู้รับบริการติดต่อชำระเงิน /ติดต่อรับยาที่งานเภสัชกรรมชุมชน/กลับบ้านสิ้นสุด

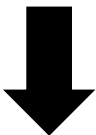
กระบวนการ

ใช้เวลา ประมาณ ๓๐ นาที / คน

กระบวนการให้บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นกระบวนการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยและคลินิกส่งเสริมสุขภาพความงามของงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	๑.ผู้รับบริการรายใหม่ /รายเก่าที่ต้องพบแพทย์ ทำบัตร/ยื่นบัตรที่เวชระเบียน 	-แจ้งผู้รับบริการรายใหม่กรอกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนเพื่อความรวดเร็วในการทำประวัติ -แจ้งผู้รับบริการนำบัตรประชาชนและบัตรโรงพยาบาลมาด้วยทุกครั้ง	๑๐ นาที/คน
งานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ	๒.ผู้รับบริการเข้ารับการตรวจวินิจฉัยที่ ห้องตรวจคลินิกพัฒนารูปแบบนวัตกรรม บริการสุขภาพ 	-แจ้งผู้รับบริการในการมาพบแพทย์ให้เผื่อเวลาล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ ชม. -แจ้งผู้รับบริการ หากรอตรวจนานเกิน ๓๐ นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่	๔๕ นาที /คน
จันทิมา เมฆลอย สุกัญญา หนูศรีแก้ว ปาลิตา ดงภูยาว	๓.ผู้รับบริการเข้ารับบริการที่งานสาธิตแพทย์ แผนไทยและแพทย์ทางเลือก -ซักประวัติ ตรวจวินิจฉัย -เลือกรับบริการ 	-มีแนวทางในการสื่อสาร โดยใช้หลัก BA -ยึดหลักแนวเวชปฏิบัติทางการแพทย์แผนไทย	๑๕ นาที /คน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
สุกัญญา หนูศรีแก้ว ปาลิดา ดงภูยาว ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ อนามัย/ผู้ช่วยเหลือ คนไข้/พนักงาน บริการ	๔.เจ้าหน้าที่ตรวจและรวบรวมเอกสาร การชำระเงิน 	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ก่อนจัดส่งทุกครั้ง	๑๐ นาที / คน
ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย/ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ อนามัย/ผู้ช่วยเหลือ คนไข้/พนักงาน บริการ	๕.ผู้รับบริการเข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผน ไทย/คลินิกส่งเสริมสุขภาพความงาม 	มีแนวทางในการรักษาโดยยึด หลักแนวเวชปฏิบัติทาง การแพทย์แผนไทย	๑๘๐ นาที / คน
จันทิมา เมฆลอย สุกัญญา หนูศรีแก้ว ปาลิดา ดงภูยาว	๖. ผู้รับบริการรับคำแนะนำ 	-มีแนวทางในการสื่อสาร โดยใช้ หลักHL -ยึดหลักแนวเวชปฏิบัติทาง การแพทย์แผนไทย	๑๐ นาที/คน
งานการเงินคนไข้ นอก/ งานเภสัชกรรมชุมชน	๗.ผู้รับบริการติดต่อชำระเงิน / ติดต่อรับยาที่งานเภสัชกรรมชุมชน/ กลับบ้านสิ้นสุดกระบวนการ	แจ้งผู้รับบริการให้ติดต่อ เจ้าหน้าที่การเงินทุกครั้ง หลังจากสิ้นสุดการรับบริการที่ คลินิกแพทย์แผนไทย/คลินิก ส่งเสริมสุขภาพความงาม	๓๐ นาที/คน
	รวมระยะเวลาทั้งหมด		๓๐๐ นาที/ คน

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง

กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ภารกิจตามกฎหมาย/แผนงาน/ ภารกิจอื่นๆที่สำคัญ/ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
กระบวนการให้บริการงาน สาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ ทางเลือก								
ผู้รับบริการเข้ารับบริการคลินิก แพทย์แผนไทย/คลินิกส่งเสริม สุขภาพความงาม	เพื่อเป็นกระบวนการ ให้บริการคลินิกแพทย์แผน ไทยและคลินิกส่งเสริม สุขภาพความงามของงาน สาธิตแพทย์แผนไทยและ แพทย์ทางเลือก	ผู้รับบริการ เป็นลมจาก การอบไอน้ำ สมุนไพร	ขาดการสื่อสาร กับผู้รับบริการ	๒	๕	๑๐	สูง	๑

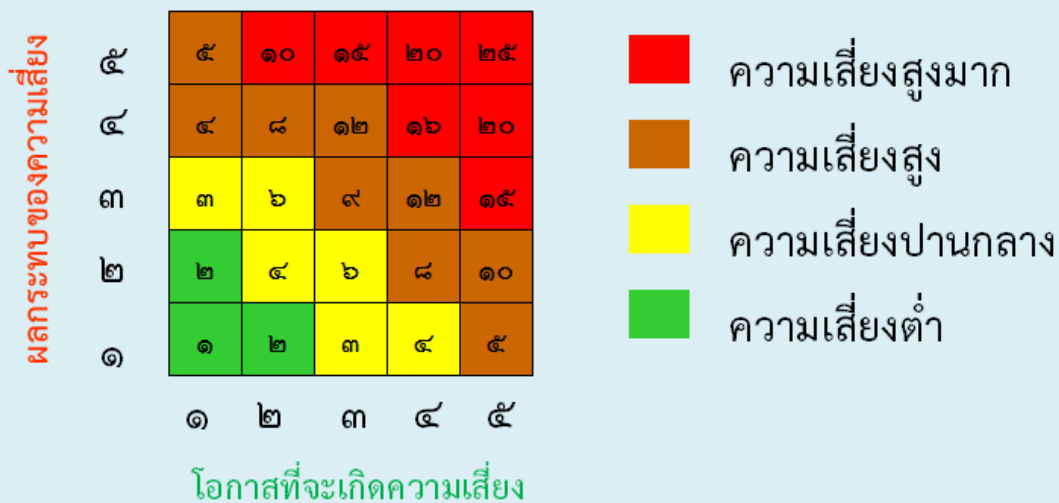
ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการเป็นลมจากการอบไอน้ำสมุนไพร

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
จำนวนมากกว่า 5 หรือเท่ากับ 5 คนขึ้นไปต่อปี	5	สูงมาก
จำนวน 4 คน ต่อปี	4	สูง
จำนวน 3 คน ต่อปี	3	ปานกลาง
จำนวน 2 คน ต่อปี	2	น้อย
จำนวน 1 คน ต่อปี	1	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



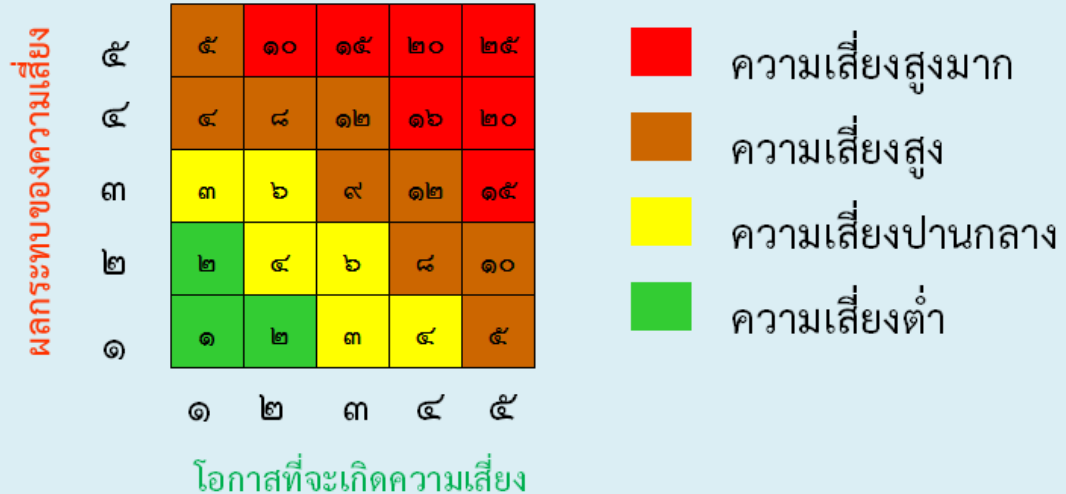
ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการเป็นลมจากการอบไอน้ำสมุนไพร

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับผู้ป่วยเสียชีวิต	5	สูงมาก
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงมากที่สุด	4	สูง
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงมาก	3	ปานกลาง
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงปานกลาง	2	น้อย
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงน้อย	1	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



แบบสอบถามกระบวนการให้บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้านการ
 บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ข้อเสนอคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการ
 สัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

แบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกประกอบด้วย

แบบสอบถามด้านกระบวนการให้บริการงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
ขั้นตอนการยื่นบัตร			
ได้รับคำแนะนำในการทำประวัติ			
ขั้นตอนการพบแพทย์			
ได้มีการซักประวัติก่อนพบแพทย์ทุกครั้ง			
ขั้นตอนการพบแพทย์แผนไทย			
ได้รับการซักประวัติก่อนรับบริการต่างๆทุกครั้ง			
ขั้นตอนการยื่นเอกสาร			
ได้รับการขอบัตรประชาชนและบัตรโรงพยาบาล พร้อม ลงลายมือชื่อ ในเอกสารการตรวจสอบสิทธิทุกครั้ง			
ขั้นตอนการรับบริการแพทย์แผนไทย/สปา			
ได้รับการบริการจากผู้ที่มีความรู้ ในการบำบัด/การรักษาโรค ครบตาม เวลา ตรงตามนัดหมาย			
ขั้นตอนการรับคำแนะนำ			
ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวหลังรับการบำบัด/รักษา และ คำแนะนำในการรักษาต่อเนื่อง			
ขั้นตอนการสิ้นสุดรับบริการ			
ได้ติดต่อรับบัตรประชาชนคืน/ชำระเงินทุกครั้ง/รับยาทุกครั้ง			

สรุป :

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง

วันที่...../...../.....