



คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์



วิทยาลัยสหเวชศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เจ้าหน้าที่การแพทย์แผนไทยประยุกต์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ที่ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ เกี่ยวกับการสอนในรายวิชาที่ได้รับมอบหมายตามมติที่ประชุมสาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ให้ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน และสามารถนำกระบวนการสอนไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย ๑) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ๒) ขอบเขตของกระบวนการ ๓) คำจำกัดความ ๔) หน้าที่ความรับผิดชอบ ๕) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๖) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ๗) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๘) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ ๙) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์

นนทวดี แหวนวงษ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขตของกระบวนการ	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๕
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๖
๗. กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๗.๑ กระบวนการปฏิบัติงาน	๖
๗.๒ วิธีการปฏิบัติงาน	๖
๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๘
๘. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๘
๙. ระบบติดตามประเมินผล	๙
คณะผู้จัดทำ	๑๐

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/ กระบวนการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์

๒. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขตของกระบวนการ

ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงานด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การส่งเสริม การป้องกัน การบำบัดรักษา การฟื้นฟูสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับชีวิต สุขภาพและอนามัยของประชาชน ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ รวมถึงการรักษา วิเคราะห์ วิจัย ค้นคว้า วางแผน พัฒนาวิชาการและเทคโนโลยีด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์และสมุนไพร ให้คำปรึกษา แนะนำ ฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์และสมุนไพร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

๓. คำจำกัดความ

"เจ้าหน้าที่การแพทย์แผนไทยประยุกต์" หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์ โดยอาศัยองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งศึกษาจากสถานศึกษาที่สภาการแพทย์แผนไทยรับรอง รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งนี้ ตามระเบียบและข้อบังคับของสภาการแพทย์แผนไทย (พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖)

"การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย" หมายความว่า การประกอบวิชาชีพที่กระทำหรือมุ่งหมายจำกระทำต่อมนุษย์ เกี่ยวกับการแนะนำ การตรวจโรค การวินิจฉัยโรค การบำบัดโรค การรักษาโรค การป้องกันโรค การส่งเสริมและการฟื้นฟูสุขภาพ โดยอาศัยองค์ความรู้ด้านเวชกรรมไทย เภสัชกรรมไทย การผดุงครรภ์ไทย การนวดไทย การแพทย์พื้นบ้านไทย และองค์ความรู้อื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดโดยคำแนะนำของคณะกรรมการ ทั้งนี้ ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทยซึ่งถ่ายทอดหรือพัฒนาสืบต่อกันมาตามตำราการแพทย์แผนไทยหรือจากสถาบันที่สภาการแพทย์แผนไทยรับรอง (พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖)

"การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์" หมายความว่า การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย โดยอาศัยองค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งศึกษาจากสถานศึกษาที่สภาการแพทย์แผนไทยรับรอง รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งนี้ ตามระเบียบและข้อบังคับของสภาการแพทย์แผนไทย (พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖)

"การนวดไทย" หมายความว่า การตรวจ การวินิจฉัย การบำบัด การรักษา การป้องกันโรค การส่งเสริมและการฟื้นฟูสุขภาพ โดยใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับศิลปะการนวดไทย ทั้งนี้ ด้วยกรรมวิธีการแพทย์แผนไทย(พ.ร.บ. วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖)

"การประคบสมุนไพร" เป็นวิธีการบำบัดรักษาของการแพทย์แผนไทยอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งสามารถนำไปใช้ควบคู่กับการนวดไทย โดยมากมักใช้วิธีการประคบสมุนไพรหลังจากทำการนวดเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผลของการรักษาด้วยการประคบสมุนไพรเกิดจากผลของความร้อนที่ได้จากการประคบ และผลจากการที่ตัวยาสมุนไพรซึมผ่านชั้นผิวหนังเข้าสู่ร่างกาย(มูลนิธิหมอชาวบ้าน)

"การอบสมุนไพร" เป็นวิธีการดูแลรักษาวิธีหนึ่งของการแพทย์แผนไทย ซึ่งสามารถนำไปใช้ควบคู่กับการนวดแผนไทยหลักการอบสมุนไพร คือ ต้มสมุนไพรกับน้ำจนเดือด ใช้น้ำ น้ำมันหอมระเหย และสารระเหยได้ต่างๆ ซึ่งมีอยู่ในสมุนไพรจะออกมาสัมผัสถูกผิวหนัง ทำให้มีผลเฉพาะที่ และเข้าไปกับลมหายใจ ซึ่งจะมีผลต่อระบบทางเดินหายใจและผลทั่วร่างกาย(สำนักงานแพทย์ทางเลือก)

"มาตรฐานการปฏิบัติงาน" หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

หน้าที่หลัก (Key Responsibility)	หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Activities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)
การให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้บริการ ตรวจวินิจฉัย รักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ฟื้นฟูสุขภาพ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์และให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - ด้านเวชกรรมแผนไทย - ด้านเภสัชกรรมไทย - ด้านหัตถเวชกรรมไทย - ด้านผดุงครรภ์ไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้บริการด้วยความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์
การจัดทำแฟ้มเวชระเบียน ข้อมูลการรักษา และเอกสารการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดทำแฟ้มประวัติผู้ป่วยรายใหม่ ● สืบค้นประวัติของผู้ป่วย ● รับผิดชอบและจัดลำดับผู้ป่วยตามตารางนัด ● ทำใบสั่งการรักษา ใบเสร็จรับเงิน และใบรับรองแพทย์สำหรับผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีข้อมูลประวัติผู้ป่วยที่ค้นหาได้ ● มีใบสั่งการรักษา ใบเสร็จรับเงิน และใบรับรองแพทย์ที่ถูกต้องตามองค์ประกอบ

หน้าที่หลัก (Key Responsibility)	หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Activities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)
การรวบรวมข้อมูล การให้บริการคำปรึกษา และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์แผนไทย	<ul style="list-style-type: none"> ● รวบรวมข้อมูลวิชาการ และศึกษาวิเคราะห์เบื้องต้นในองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ● จัดเก็บข้อมูล ให้บริการข้อมูลเบื้องต้น ● ประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอดองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำตอบปัญหาและชี้แจงทางวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีเอกสารข้อมูลวิชาการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ที่ถูกต้อง ● มีเอกสารวิชาการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ สำหรับให้บริการข้อมูล ● สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบปัญหา ได้อย่างถูกต้อง
การรวบรวมวิเคราะห์สรุปปัญหา และแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> ● รวบรวมวิเคราะห์ สรุปปัญหา และแก้ไขปัญหาการดำเนินงานของคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ● จัดการประชุมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ ● สรุปปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการรวบรวมปัญหาการให้บริการในคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ มีการประชุมเป็นประจำ ● มีการสรุปปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา
การนำเสนอผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	<ul style="list-style-type: none"> ● ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการเสนอผลการประชุมวิเคราะห์ สรุปปัญหา และแก้ไขปัญหาการดำเนินงานแก่ผู้บังคับบัญชา
การสนับสนุนการเรียนการสอนด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	<ul style="list-style-type: none"> ● เป็นบุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอนในรายวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิต 	<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถเป็นผู้ช่วยสอนรายวิชาที่มีการฝึกปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้
การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งในและนอกคณะ	<ul style="list-style-type: none"> ● ติดต่อประสานการทำงานร่วมกัน ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน เช่น งานด้านการเงินและพัสดุ งานด้านการประชาสัมพันธ์ งานด้านการเรียนการสอน เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> ● สามารถประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกได้อย่างราบรื่น โดยไม่เกิดการขัดแย้ง

หน้าที่หลัก (Key Responsibility)	หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Activities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)
การเข้าร่วมกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมกิจกรรมและรับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การออกหน่วยแพทย์แผนไทย, โครงการและกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ และการอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการต่างๆ เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นประจำ

๕. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ
(1) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/รองคณบดี)	มีแนวทางมาตรการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยได้ อย่างเป็นระบบ
(2) ระดับหน่วยงาน (ผู้ปฏิบัติงาน)	มีทักษะ และมีการพัฒนาคุณภาพตนเอง เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติให้มีคุณภาพ มากยิ่งขึ้น

๕.๒ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓
- รายการอัตราค่าบริการสาธารณสุขเพื่อใช้สำหรับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการ หมวดที่ ๑๕ ค่าบริการฝังเข็มและค่าบริการการให้การบำบัดของผู้ประกอบโรคศิลปะอื่น กรมบัญชีกลาง
- คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย พ.ศ.๒๕๕๘
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนด		
	ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	สอดคล้องกับ ข้อกำหนดด้าน กฎหมาย ระเบียบ/ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย	คุณภาพการให้บริการ ด้านการแพทย์แผน ไทยประยุกต์
ผลการตรวจประเมิน การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แพทย์แผน ไทยประยุกต์	✓	✓	✓

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure: QWP)

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑๕ นาที	- มาตรฐานการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย	แพทย์แผนไทย ประยุกต์
๒.		๕ นาที	- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ - พ.ร.บ.วิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ.๒๕๕๖	
๓.		๕ นาที	- คำประกาศสิทธิและข้อพึงปฏิบัติของผู้ป่วย พ.ศ.๒๕๕๘ - พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓	
๔.		๙๐ นาที	- รายการอัตราค่าบริการสาธารณสุขเพื่อใช้สำหรับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในสถานพยาบาลของทางราชการ หมวดที่ ๑๕	
๕.		๕ นาที	- ค่าบริการฝังเข็มและค่าบริการการให้การบำบัดของผู้ประกอบโรคศิลปะอื่น - แบบสอบถามความพึงพอใจ	
๖.				

๗.๒ วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction: QWI)

๑. การเตรียมความพร้อม

ขั้นตอนการเตรียมงานก่อนรับผู้ป่วยในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ได้นิยามของการเตรียมงานไว้ ๓ ขั้นตอนย่อย

การเตรียมสถานที่ เนื่องจากคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ได้เปิดทำการตั้งแต่ ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. ต้องมีการจัดเตรียมความเรียบร้อยต่างๆให้เรียบร้อยก่อนเวลาทำการ ในขั้นตอนของการเตรียมสถานที่เริ่มจากการเปิดคลินิก เปิดเครื่องปรับอากาศ ตรวจสอบความสะอาดห้องหัตถบำบัด ห้องอบสมุนไพร ห้องสุขา และบริเวณเขตรับผิดชอบของแพทย์แผนไทย

การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้ ในขั้นตอนนี้แพทย์แผนไทยประยุกต์สังเกตเห็นความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นลำดับแรก โดยตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ก่อนและหลังใช้งานอยู่เสมอ(หม้อประคบสมุนไพร ตู้อบสมุนไพร ฯลฯ) รวมทั้งความสะอาดของเครื่องใช้ต่างๆ(ชุดปูเตียง ชุดผู้ป่วย ผ้าขนหนู ผ้าประคบ ฯลฯ)

การเตรียมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เริ่มจากการเตรียมตัวของแพทย์แผนไทยประยุกต์ เช่น การแต่งตัวสะอาดเรียบร้อย ทักษะการสื่อสาร และทักษะทางวิชาชีพการแพทย์แผนไทย

๒. การซักประวัติ/ตรวจเพิ่มเติม และสั่งการรักษา

แพทย์แผนไทยประยุกต์รับผู้ป่วย ทำการซักประวัติ ตรวจร่างกาย เพิ่มเติมตามหลักการแพทย์แผนไทย วัดระดับความเจ็บปวด (Visual Analog Scales : VAS) และผู้ป่วยต้องทำแบบสัมภาษณ์เพื่อคัดกรองภาวะไม่ควรรวด แพทย์แผนไทยประยุกต์สรุปและลงความเห็น หากเห็นสมควรสั่งการรักษาต่อไป

๓. การพิจารณาสถานะผู้ป่วย

แพทย์แผนไทยประยุกต์พิจารณาสถานะผู้ป่วยจากข้อมูลข้างต้น กรณีผู้ป่วยพร้อมรับการรักษาโดยวิธีการแพทย์แผนไทยประยุกต์ แพทย์แผนไทยประยุกต์สั่งการรักษา ออกใบสั่งยา และบันทึกการรักษาลงแฟ้มประวัติผู้ป่วยแต่กรณีผู้ป่วยไม่พร้อมรับการรักษา โดยวิธีการแพทย์แผนไทยประยุกต์

๔. การรักษา

กรณีผู้ป่วยพร้อมรับการรักษาโดยวิธีการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ซึ่งแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้บริการด้านการนวดพร้อมประคบเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรค และอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรค ขึ้นอยู่กับอาการดำเนินโรคของผู้ป่วย ขั้นตอนในการรับการรักษาโดยการนวดพร้อมประคบเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรค เริ่มจากผู้ป่วยเปลี่ยนชุดที่ทางคลินิกจัดเตรียมไว้นอนพักที่เตียงนวดสักครู่ แพทย์แผนไทยประยุกต์แนะนำตัวพร้อมกับทวนชื่อผู้ป่วยอีกครั้ง จากนั้นตรวจทางหัตถเวชกรรมแผนไทยก่อนรักษา เข้าสู่กระบวนการรักษา ตรวจทางหัตถเวชกรรมแผนไทยหลังการรักษา และวัดระดับความเจ็บปวด (Visual Analog Scales : VAS) อีกครั้ง เพื่อประเมินผลหลังการรักษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการนวด เช่น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทำกายบริหารฤาษีตัดตน การงดอาหารแสลง เป็นต้น ขั้นตอนในการรับการรักษาโดยอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรค กรณีอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรคเพียงอย่างเดียว เริ่มจากผู้ป่วยเปลี่ยนชุดที่ทางคลินิกจัดเตรียมไว้นั่งพักสักครู่ แพทย์แผนไทยแนะนำตัวพร้อมกับทวนชื่อผู้ป่วยอีกครั้ง(กรณีอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรคหลังจากนวดพร้อมประคบเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรคข้ามขั้นตอนนี้) แพทย์แผนไทยแนะนำข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการอบสมุนไพร เช่น ข้อห้าม ข้อควรระวัง ข้อควรปฏิบัติก่อนอบสมุนไพร ขณะอบสมุนไพรและหลังอบสมุนไพร เป็นต้น หลังจากอบสมุนไพรเพื่อบำบัดรักษา/ฟื้นฟูโรคแพทย์แผนไทยให้คำแนะนำในการปฏิบัติหลังการอบสมุนไพร เช่น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทำกายบริหารฤาษีตัดตน การงดอาหารแสลง เป็นต้น

๕. การคำแนะนำ นัดการรักษาครั้งต่อไป และสำรวจความพึงพอใจ

แพทย์แผนไทยประยุกต์ทบทวนเกี่ยวกับคำแนะนำที่สำคัญให้ผู้ผู้ป่วยทราบอีกครั้ง พร้อมกับนัดการรักษาครั้งต่อไป ซึ่งทางคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์จะออกบัตรนัดให้ผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการใช้บริการครั้งต่อไป หลังจากให้คำแนะนำและนัดการรักษาให้ผู้ผู้ป่วยประเมินความพึง

พอใจในการใช้บริการแพทย์แผนไทยประยุกต์ และในขั้นตอนสุดท้ายผู้ป่วยรับใบสั่งยาพร้อมใบรับรองแพทย์ชำระค่าใช้จ่าย

๖. การสรุปและติดตามผลการรักษา และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจประจำเดือนผู้บังคับบัญชาทราบ

แพทย์แผนไทยประยุกต์สรุปและติดตามผลการรักษา จัดทำรายงานผล AAR(After Action Review) ประจำเดือน โดยมีหัวข้อสถิติดังต่อไปนี้ สถิติการรักษาทางการแพทย์แผนไทย รายงานความคลาดเคลื่อนของการรักษาทางแพทย์แผนไทย รายงานการรักษาทางแพทย์แผนไทย แยกตามประเภทการรักษา รายงานภาวะความเสี่ยงจากการรักษาทางแพทย์แผนไทย รายงานวัสดุสิ้นเปลือง และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้โรงพยาบาลโรงเรียนนายเรือทราบ

๗.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- แบบบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วย
- แบบบันทึกการรักษาทางการแพทย์แผนไทย
- แบบบันทึกการจ่ายยาทางการแพทย์แผนไทย
- ใบนัดรับการรักษา

๘. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานด้านพฤติกรรม

๑. สามารถให้บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพโดยให้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
๒. สามารถดูแล ช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
๓. สามารถเข้าใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้
๔. ยึดมั่นในหลักการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ
๕. ยึดมั่นเพื่อความถูกต้อง กล้าตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความถูกต้องเป็นธรรม โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบาก
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะกับการปฏิบัติงาน

มาตรฐานในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์

๑. สามารถแสดงออกถึงความพยายามทำงานในหน้าที่ด้วยความมานะ อดทน ขยันหมั่นเพียรแล้วเสร็จตามกำหนดเวลาที่หน่วยงาน และ/หรือผู้บังคับบัญชากำหนด และสามารถแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนางานได้
๒. สามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี รอบครอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง ติดตามและประเมินผลงานของตนเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐานได้ ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาและ/หรือหน่วยงานกำหนด

๓. สามารถปรับปรุงวิธีการที่ทำงาน และ/หรือเสนอ และ/หรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานดีขึ้นเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
๔. สามารถตัดสินใจ บริหารจัดการทรัพยากร และคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ
๕. รับรู้และเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เข้าร่วมประชุมกับทีมงานเพื่อรับรู้ถึงเป้าหมายและความคืบหน้าของงาน เข้าร่วมโครงการ หรือกิจกรรมที่ทีมงานจัดขึ้น การให้ข้อมูลรายละเอียดต่างๆได้ครบถ้วนตามที่สมาชิกในทีมร้องขอ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของทีมงานได้
๖. กระตุ้นให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของทีม ส่งเสริมบรรยากาศของการสนับสนุน การยอมรับ และการเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกันภายในทีม แก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม คิดหาวิธีการที่จะกำจัด หรือลดอุปสรรคที่เกิดขึ้นของการทำงานเป็นทีม สนับสนุนการทำงานเป็นทีมมากกว่าการแข่งขัน

๙. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์ มีระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการตามปฏิทินวิชาการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ดำเนินการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน การให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	เมษายน-กันยายน	เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์
๒. รวบรวมและสรุปผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	เมษายน-กันยายน	เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์
๓. รายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	กันยายน	เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์
๔. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์	กันยายน	เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดทำผลการปฏิบัติราชการ ระดับหน่วยงาน

๑. ว่าที่ร้อยตรีหญิงนันทวี แหวนวงษ์ เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยประยุกต์

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University