

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้เลือกโปรแกรม “อภิเบญจารมย์” มาให้บริการใน หน่วยการแพทย์ทางเลือก ร่วมกับการพัฒนา คุณภาพการให้บริการในหน่วยการแพทย์ทางเลือก เน้นการส่งเสริมสุขภาพ อาทิเช่น บริการให้การ ปรึกษา และบริการคลินิกคลายเครียด , Fitness center , ชมรมแอโรบิค , และการบริการ แพทย์แผนไทย ตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา



### บทเรียนที่ได้รับ

1. ระบบคุณภาพทุกระบบ แท้จริงแล้วมีเป้าหมาย เดียวกัน คือ เพื่อคุณภาพในการดูแลรักษา และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
2. การพัฒนาคุณภาพเป็นการทำงานที่ไม่หยุดนิ่ง ต้องมีการปรับปรุงพัฒนา และสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อก้าวทันกับความต้องการ ของผู้รับบริการ ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
3. การพัฒนาคุณภาพ เป็นกระบวนการเรียนรู้ ที่ไม่มีวันจบ ประสพการณ์ และการได้ลงมือทำจริง จะเป็นรากฐานของการเรียนรู้และทำให้เกิดการ พัฒนาต่อไป



## HA National Forum ครั้งที่ 10

เรื่อง .. อภิเบญจารมย์

โดย

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์  
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000

### สมาชิกทีม

นพ.ทวี	ตั้งเสรี	ผู้อำนวยการฯที่ปรึกษา
นางเพ็ญศิริ	สมใจ	หน่วยการแพทย์ทางเลือก
นางนลินี	อนวัชมงคล	หน่วยการแพทย์ทางเลือก
นางสโรชา	บางแสง	กลุ่มการพยาบาล
นางสาวนวพร	ตรีโอยฐ์	สำนักงานคุณภาพ



ผู้ประสานงาน : นวพร ตรีโอยฐ์ สำนักงานคุณภาพ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โทร 043-227422 ต่อ 2202

E-mail : nawapoo@hotmai.com

## เป้าหมาย (Goals)

1. เพื่อออกแบบและพัฒนาตัวแบบบริการ คลายเครียด ที่ได้มาตรฐาน โดยการบูรณาการ ภูมิปัญญาไทยร่วมกับการทำงานในระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001: 2000



กระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน เป็นการส่งเสริมสุขภาพที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และส่งผลให้โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ราชครินทร์ ได้รับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ครอบคลุมทั้งระบบครบทุกข้อกำหนด



## ที่มา

หน่วยการแพทย์ทางเลือกได้สำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มีการบริการที่หลากหลาย เช่น บริการนวดแผนโบราณ / การมี Fitness center เพื่อเป็นการ ออกกำลังกาย ผ่อนคลายความเครียด และส่งเสริมสุขภาพทีมงานจึงได้ออกแบบ และพัฒนาระบบบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยนำภูมิปัญญาไทยเรื่อง การนวดฝ่าเท้าโดยการกดจุดสะท้อน มาเป็นแนวทางดำเนินงาน โดยใช้กระบวนการทำงานตามข้อกำหนดที่ 7.3 เรื่องการออกแบบและพัฒนา (Design and Development) ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาควบคุม

## Improvement

ผลการศึกษาได้ตัวแบบการบริการคลายเครียด รวมทั้งหมดสิ้น 3 โปรแกรม คือ

- 1.1 เบญจารมย์ เป็นการนวดตัวไ้ระยะเวลา 55 นาที
- 1.2 อภิเบญจารมย์ เป็นการนวดฝ่าเท้าโดยการกดจุดสะท้อน ร่วมกับการรับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ รูป / รส / กลิ่น / เสียง / สัมผัส ระยะเวลา 50-90 นาที
- 1.3 อภิมหาเบญจารมย์ เป็นการนวดตัว หรือนวดฝ่าเท้า + การพบที่ปรึกษาด้านสุขภาพ หรือ พบนักจิตวิทยา โดยใช้เวลา 50-90 นาที



## ก่อนที่จะมีการให้บริการอภิเบญจารมย์

ได้ทำการทดสอบ (Validation) เพื่อเป็นการยืนยันความสมบูรณ์ของการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ / การบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ / การบริการ เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จากหลากหลายสาขาอาชีพ ประกอบด้วย อาจารย์จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น / อาจารย์จากวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย / ศึกษานิเทศก์ / นักธุรกิจ / แม่บ้าน / แพทย์และพยาบาล รวม 9 ท่าน ผลการทดสอบพบว่า โปรแกรม“อภิเบญจารมย์” สามารถสร้างความผ่อนคลาย และสร้างความพึงพอใจได้ในระดับมากที่สุด