

คู่มือการปฏิบัติงาน  
งานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า  
จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

นาง อัมมะลา แพงแก้ว  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

## คำนำ

การปฏิบัติงาน ของงานผู้ป่วยนอกเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วยให้เกิดความรวดเร็ว ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ซึ่งบุคลากรในหน่วยงาน นอกจากมีความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาแล้ว ต้องได้รับการฝึกปฏิบัติงานจากการปฏิบัติงานจริง อีกด้วย

ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ มั่นใจ ในการดูแลรักษาพยาบาล และบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน งานผู้ป่วยนอกจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน งานผู้ป่วยนอกนี้ขึ้น เพื่อเผยแพร่ และเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรในตึกใช้เป็นการปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ ต่อไป

งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขอขอบคุณสำนักการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้จัดทำ คู่มือมาตรฐานการพยาบาล คู่มือการประกันคุณภาพการพยาบาล: การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ซึ่งงานผู้ป่วยนอกได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและใช้ในการทำคู่มือนี้ขึ้น ขอขอบคุณทุกท่านที่ข้าพเจ้าได้นำข้อมูลจากการสืบค้น และนำมาใช้ในการจัดทำเอกสาร และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อำมระลา แพงแก้ว

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	2
วัตถุประสงค์.....	4
การปฏิบัติการพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอก.....	5
<u>1</u> การพยาบาลในระยะก่อนตรวจรักษา.....	5
<u>2</u> การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา.....	7
<u>3</u> การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา.....	8
<u>4</u> การดูแลต่อเนื่อง .....	11
<u>5</u> การสร้างเสริมสุขภาพ .....	12
<u>6</u> การคุ้มครองภาวะสุขภาพ.....	13
<u>7</u> การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย.....	14
<u>8</u> การบันทึกทางการพยาบาล.....	15
<u>9</u> พฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยนอก.....	16

## คู่มือการปฏิบัติงานงานผู้ป่วยนอก

จัดทำขึ้นเพื่อ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก
2. เพื่อให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงานผู้ป่วยนอกปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. เพื่อให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงานผู้ป่วยนอกได้รับการฟื้นฟูและพัฒนาทักษะบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก
4. เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย

## การปฏิบัติการพยาบาล งานบริการผู้ป่วยนอก

### 1. การพยาบาลในระยะก่อนตรวจรักษา

#### 1.1 ตรวจคัดกรอง (Screening)

พยาบาลวิชาชีพตรวจคัดกรอง/ประเมินอาการผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกรายได้รับการตรวจคัดกรอง/ประเมินอาการ และมีความพร้อมของข้อมูลสำคัญก่อนเข้าตรวจ
2. เพื่อการแยกประเภทผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อผู้ใช้บริการที่เสี่ยงต่อการเกิดภาวะฉุกเฉินได้รับการพยาบาลเบื้องต้น
4. เพื่อผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรังได้รับการตรวจก่อน
5. เพื่อผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยไม่เรื้อรังได้รับการตรวจตามลำดับก่อนหลัง

#### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพ.หล่มเก่า จัดจุดคัดกรองเบื้องต้นไว้ด้านหน้า โดยแยกจุดคัดกรองเด็ก คัดกรองผู้ใหญ่ และคัดกรองผู้ใช้บริการรถนั่งที่มาตรวจทางห้องปฏิบัติการตามนัด โดยมอบหมายให้มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม และมีผู้ช่วยเหลือคนไข้ช่วยวัดสัญญาณชีพ ให้รายงานพยาบาลวิชาชีพ หากพบความผิดปกติตามแนวทางกำหนด และมีพยาบาลวิชาชีพซักประวัติเพื่อลงบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP ปฏิบัติดังนี้

1. ประเมินสภาพและอาการของผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการมาทำงานผู้ป่วยนอก
2. ประเมินระดับความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือมีอาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงฉับพลัน ตัดสินใจให้การพยาบาลเบื้องต้น/ส่งต่อหน่วย งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และแยกผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อโรคไปให้บริการที่จุดแยกโรค

3. ประเมินสภาพ และอาการจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากอาการสำคัญ (Chief Complaint) ของผู้ใช้บริการที่มาโรงพยาบาล โดยการใช้ทั้งข้อมูล Subjective และ Objective

- 3.1 อาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล ตรวจวัดสัญญาณชีพ
- 3.2 ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตที่สัมพันธ์กับอาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล
- 3.3 ประวัติการเข้า/ การแพ้ยา ถ้าพบประวัติการแพ้ยาส่งปรึกษาเภสัชกร

- 3.4 ตรวจสอบร่างกายตามปัญหาพร้อมส่งชั้นสูตรหรือติดตามผลส่งตรวจทางชั้นสูตรตามแนวทางปฏิบัติของการตรวจคัดกรองผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค
- 3.5 รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินอาการ และการตรวจต่างๆ
4. บันทึกข้อมูลการตรวจคัดกรอง การเจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ และปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นที่สำคัญลงในแบบบันทึกและระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP
5. ส่งผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจตามแผนกที่เปิดบริการตรวจโรค สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วยอย่างปลอดภัย
6. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการ อาการแสดงแนวทางการตรวจ และการดูแลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวอย่างเหมาะสม
7. ประเมินความพร้อมของผู้ใช้บริการก่อนการตรวจ
  - 7.1 ตรวจสอบความถูกต้องของการระบุตัวบุคคล
  - 7.2 ความถูกต้องของแผนก หรือห้องตรวจที่จะส่งผู้ใช้บริการไปรับการตรวจ
  - 7.3 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจโรค
  - 7.4 ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ใช้บริการในการตรวจ
8. จัดผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจตามความเร่งด่วนของอาการเจ็บป่วยหรือตามลำดับการเข้ารับบริการบนพื้นฐานที่รวบรวมได้
9. กรณีมอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้ช่วยตรวจวัดสัญญาณชีพ พยาบาลหัวหน้าทีมต้องมีการนิเทศ สามารถตรวจสอบเพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้

## 1.2 การประเมินและเฝ้าระวังอาการผู้ใช้บริการต่อเนื่อง (Ongoing Assessment)

พยาบาลวิชาชีพประเมินปัญหาเพิ่ม/ซ้ำ และเฝ้าระวังเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ให้การวินิจฉัยทางการพยาบาล ตัดสินใจให้การพยาบาล/การช่วยเหลือเบื้องต้น ในผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลันหรือมีอาการคุกคามได้ทันเวลา

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลัน ได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างถูกต้องทันที
2. เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ต้องการรักษาพยาบาลต่อเนื่องเร่งด่วนได้รับการส่งต่อรับการรักษาอย่างปลอดภัย

### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพ.หล่มเก่า มีห้องบริการรักษาพยาบาล ช่วยชีวิตฉุกเฉิน และจุดบริการเฝ้าสังเกตอาการเปลี่ยนแปลง/การประเมินซ้ำขณะรอใช้บริการ หรือหลังฉีดยา พ่นยา เพื่อป้องกันการเกิด

## ภาวะฉุกเฉิน/เสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนขณะรอตรวจ โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติดังนี้

1. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงฉับพลัน
  - 1.1 ให้การพยาบาลเบื้องต้น เช่น การเช็ดตัวลดไข้ เป็นต้น
  - 1.2 จัดให้ผู้ใช้บริการนั่งในบริเวณใกล้สายตาพยาบาล
  - 1.3 สังเกตอาการ เฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงและเตรียมการช่วยเหลือ
  - 1.4 มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือญาติ เฝ้าสังเกตผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด
  - 1.5 จัดให้พบแพทย์ตามความเร่งด่วน
2. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการรุนแรงฉับพลัน
  - 2.1 ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามปัญหา
  - 2.2 รีบส่งต่อห้องฉุกเฉินทันที โดยปฏิบัติตามแนวทางการเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการ เพื่อส่งต่อการรักษาอย่างปลอดภัย
3. บันทึกข้อมูลการให้บริการให้บริการพยาบาล การประเมินซ้ำในระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP

## 2 การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา

พยาบาลวิชาชีพดูแลหรือเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และเสมอภาค

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ใช้บริการได้รับการช่วยเหลือระหว่างตรวจอย่างเหมาะสมถูกต้องหลักวิชาการ
2. เพื่อผู้ใช้บริการปลอดภัยและคลายความวิตกกังวลระหว่างการตรวจ
3. เพื่อผู้ใช้บริการให้ความร่วมมือขณะตรวจ

### แนวทางปฏิบัติ

ห้องตรวจโรค งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้เรียกผู้ใช้บริการเข้าห้องตรวจโรค ตามที่พยาบาลวิชาชีพกำหนด และมีเจ้าหน้าที่บริการแปลช่วยในการเคลื่อนย้าย โดยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของบุคคลและห้องตรวจทุกครั้ง ผู้ช่วยเหลือคนไข้จะช่วยเหลือแพทย์ในห้องตรวจภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. จัดให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจตามลำดับ และตามห้องตรวจที่กำหนด
2. ตรวจสอบเอกสารการตรวจโรค เอกสารบริการต่างๆ และสอบถามความถูกต้องของตัวบุคคล (Patient Identification) โดยถามชื่อ นามสกุล ให้ถูกต้องกับตัวบุคคลและเอกสารทุกครั้ง
3. ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการเคลื่อนย้ายระหว่างการตรวจตามความเหมาะสมของผู้ใช้บริการแต่ละราย

4. ช่วยเหลือจัดทำตรวจให้เหมาะสมกับการตรวจโดยอธิบายให้ผู้ให้บริการทราบ และเข้าใจ ก่อนทุกครั้ง รวมทั้งไม่เปิดเผยร่างกายผู้ให้บริการเกินความจำเป็น
5. เฝ้าระวัง และให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการขณะตรวจและเมื่อสิ้นสุดการตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสุขสบาย และลดความวิตกกังวลของผู้ให้บริการ
6. จัดเตรียมและหรือตรวจสอบเอกสารต่างๆ เช่น ใบสั่งยา ใบส่งตรวจอื่นๆ ให้สมบูรณ์พร้อมที่จะเข้ารับบริการขึ้นไป
7. แนะนำผู้ให้บริการถึงการเข้ารับบริการขึ้นไป
8. กรณีมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติภารกิจกล่าวพยาบาลวิชาชีพต้องนิเทศงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

### 3. การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา

3.1 พยาบาลวิชาชีพวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการภายหลังตรวจรักษาและช่วยเหลือให้ได้รับบริการขั้นต่อไปอย่างเหมาะสม

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการรับบริการขึ้นไป/ครั้งต่อไป
2. เพื่อผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับการรักษาในโรงพยาบาล/การตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม
3. เพื่อผู้ให้บริการมีความรู้ในการดูแลตนเองก่อนกลับบ้าน/การดูแลตนเองที่บ้าน
4. เพื่อผู้ให้บริการที่มีปัญหาในการปรับตัวหรือควบคุมโรคไม่ได้ ได้รับการส่งเพื่อรับการปรึกษาทุกราย
5. เพื่อผู้ให้บริการที่มีนัดครั้งต่อไป รู้วันนัดและการปฏิบัติตนในวันนัดได้ถูกต้อง
6. เพื่อผู้ให้บริการที่จำเป็นต้องส่งต่อสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน หรือสถานบริการสาธารณสุขอื่น ได้รับการส่งต่อด้านข้อมูลการรักษาพยาบาลครบถ้วน

#### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า กำหนดจุดบริการและมอบหมายพยาบาลวิชาชีพ รับผิดชอบในการให้บริการหลังการตรวจรักษา ในการให้ข้อมูลความเจ็บป่วย การดูแลตนเองเองเกี่ยวกับโรคที่เป็นกบหนักในการมารับบริการครั้งต่อไป ออกใบส่งต่อเพื่อให้การรักษาตามแผนการรักษา การประสานส่งต่อทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ปฏิบัติดังนี้

1. ตรวจสอบเอกสารการตรวจโรค เอกสารบริการต่างๆ และสอบถามความถูกต้องของตัวบุคคล (Patient Identification) โดยถามชื่อ นามสกุล ให้ถูกต้องกับตัวบุคคลและเอกสารทุกครั้ง



2. ให้ข้อมูลการให้บริการ ประเมินความเข้าใจ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ให้คำแนะนำ/ เอกสารการดูแลตนเองที่บ้าน การป้องกันโรค และการส่งเสริมสุขภาพ

3. กรณีแพทย์นัดมาติดตามอาการหรือรับยาต่อเนื่อง พยาบาล เป็นผู้ออกใบนัดให้ผู้ป่วย พร้อมให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว เช่นงดน้ำงดอาหารมาตรวจเลือด เป็นต้น

4. กรณีส่งต่อ ประสานงานภายในและภายนอกโรงพยาบาลทั้งทางโทรศัพท์ E.mail กลุ่มไลน์ ตามแนวทางปฏิบัติ /ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ

#### กรณีรับไว้รักษาในโรงพยาบาล

1. แจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบเหตุผลของการรับการรักษาต่อในโรงพยาบาล
2. ประเมินอาการและปัญหา ถ้าผู้ป่วยมีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลัน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไปส่งยังหอผู้ป่วย
3. ประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่
4. ดำเนินการด้านทะเบียน/ เอกสารตามขั้นตอนการรับผู้ป่วยใหม่ (Admission)

#### กรณีที่ผู้ป่วยต้องเข้ารับการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม

1. แจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบความจำเป็นของการตรวจ/วินิจฉัยเพิ่มเติม
2. อธิบายขั้นตอนการรับบริการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม
3. ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจ/วินิจฉัยเพิ่มเติมตามแนวทางที่กำหนด

#### กรณีที่ผู้ป่วยนัดมาตรวจซ้ำ

1. แจ้งกำหนดนัดตรวจให้ผู้ป่วย/ญาติทราบ
2. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดวันนัดได้ในกรณีที่จำเป็นและไม่เป็นผลเสียต่อการรักษาพยาบาล
3. มอบบัตรนัด และอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนวันนัดถ้ามีอาการเจ็บป่วยมากขึ้น
4. อธิบายวิธีปฏิบัติตนครอบคลุมเรื่องการออกกำลังกาย การพักผ่อน การปฏิบัติตามการรักษา การป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ การรับประทานอาหาร และการมาตรวจตามนัด โดยเน้นตามปัญหาเฉพาะราย
5. กรณีผู้ป่วยมีปัญหาและอุปสรรคในการปรับตัวเพื่อดูแลตนเองที่บ้านหรือขาดความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเอง เช่น ผู้ป่วยเรื้อรังที่ได้รับการวินิจฉัยการรักษาเป็นครั้งแรก หรือผู้ป่วยเรื้อรังที่ควบคุมโรคไม่ได้ ให้ประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยพบพยาบาลผู้ให้การศึกษา (Nurse counserlor) ตามแนวทางที่กำหนด

### 3.2 พยาบาลวิชาชีพให้การพยาบาลตามแนวทางการรักษาอย่างถูกต้อง ปลอดภัย

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ป่วยไม่มีภาวะแทรกซ้อน ภายหลังการรักษาพยาบาล
2. เพื่อผู้ป่วยมีความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเองก่อนกลับบ้าน
3. เพื่อผู้ป่วยที่จำเป็นต้องส่งต่อสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน หรือสถานบริการสาธารณสุขอื่น ได้รับการส่งต่อด้านข้อมูลการรักษาพยาบาลครบถ้วน

#### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า มีห้องบริการกิจกรรมรักษาพยาบาล และมอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ หากกิจกรรมใดที่มอบหมายให้ผู้เหลือคนไข้เป็นผู้ปฏิบัติต้องอยู่ภายใต้การนิเทศของพยาบาล เช่น การเช็ดตัวลดไข้ เป็นต้น ปฏิบัติดังนี้

1. ตรวจสอบเอกสารการตรวจโรค เอกสารบริการต่างๆ และสอบถามความถูกต้องของตัวบุคคล (Patient Identification) โดยถามชื่อ นามสกุล ให้ถูกต้องกับตัวบุคคลและเอกสารทุกครั้ง
2. ตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งการรักษา
3. ประเมินปัญหา/ ความสุขสบายของผู้ป่วย กรณีที่ให้ยา ต้องซักประวัติการแพ้ยา หากพบว่าผู้ป่วยได้รับยาที่เคยมีประวัติแพ้ยาต้องรายงานแพทย์ก่อน
4. อธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงกิจกรรมการรักษาพยาบาล
5. ให้การพยาบาลอย่างถูกเทคนิค โดยคำนึงถึงความสุขสบาย และการลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย
6. เตรียมพร้อมในการช่วยเหลือผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉินตลอดเวลา
7. สังเกตอาการภายหลังการพยาบาล เฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อน หรืออาการเปลี่ยนแปลง ถ้ามีปัญหารายงานแพทย์หรือส่งปรึกษาแพทย์ทันที และอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านเมื่ออาการคงที่
8. บันทึกกิจกรรมการพยาบาล และอาการหรือการตอบสนองของผู้ป่วยในเอกสารรายงานที่เกี่ยวข้องและระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP
9. ให้คำแนะนำ/เอกสารคำแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองที่บ้าน
10. นัดและให้บัตรนัดในกรณีต้องรับการตรวจรักษาพยาบาลซ้ำ
11. ส่งต่อสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน ตามแนวทางการส่งต่อผู้ป่วย

## 4. การดูแลต่อเนื่อง

พยาบาลวิชาชีพ วางแผนการพยาบาล การดูแลผู้ใช้บริการ ให้ได้รับการตรวจรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ให้ได้รับการดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสมและปลอดภัย

### วัตถุประสงค์

1. ผู้ใช้บริการ ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ใช้บริการ ได้รับการดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสมและปลอดภัย

### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพ.หล่มเก่า มอบหมายพยาบาลวิชาชีพ รับผิดชอบ ในการให้ข้อมูลความเจ็บป่วย การประสานส่งต่อทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลตามแผนการรักษาอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ปฏิบัติดังนี้

1. สอบถามเพื่อประเมินความต้องการ การดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการและครอบครัว
2. เมื่อจำหน่ายกลับบ้านหรือส่งต่อ ส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง โดยการให้ความรู้และข้อมูลด้านสุขภาพอย่างเหมาะสม หรือตัดสินใจทางเลือกเกี่ยวกับการดูแลต่อเนื่อง
3. กรณีผู้ใช้บริการและครอบครัวไม่สามารถตัดสินใจทางเลือกเกี่ยวกับการดูแลต่อเนื่อง หรือการส่งต่อ ส่งพบพยาบาลให้คำปรึกษา
4. กรณีส่งต่อ ประสานงานภายในและภายนอกโรงพยาบาลทั้งทางโทรศัพท์ E.mail ตามแนวทางปฏิบัติ /ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ
5. พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ส่งต่อผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอก โรงพยาบาลตามความจำเป็น
6. เจ้าหน้าที่บริการแปล เคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัยตามวิธีปฏิบัติงาน ภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ
7. วางแผนและจัดระบบการติดตาม เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยการติดตามผู้ป่วยขาดนัดทางโทรศัพท์/ประสานงานและส่งต่อข้อมูลให้กับเครือข่ายบริการสาธารณสุขติดตามผู้ป่วยขาดนัด
8. กรณีที่ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้ประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยไปยังพยาบาลดูแลสุขภาพที่บ้านตามแนวทางที่กำหนด หรือสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน

## 5. การสร้างเสริมสุขภาพ

### 4.1 พยาบาลวิชาชีพจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการและแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพได้ระหว่างมาใช้บริการที่งานผู้ป่วยนอก
2. เพื่อผู้ป่วย/ครอบครัวเข้าใจเกี่ยวกับภาวะการเจ็บป่วยของแต่ละบุคคลและแนวทางการดูแลสุขภาพตนเอง

#### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร. หล่มเก่า มอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. จัดโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกาย และจิตใจโดยการทำสมาธิแก่ผู้ให้บริการงานผู้ป่วยนอกทุกวันในเวลาประมาณ 8.00 น.
2. จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น วิทยุทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ครอบครัวได้ซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่างๆ
4. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้เข้าถึงกิจกรรมการรับข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ เช่น บริการปรึกษารายบุคคล/รายกลุ่ม และเข้าร่วมกลุ่มสนทนากับผู้ป่วยอื่นหรือเข้าร่วมอบรมทางวิชาการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ป่วย ผู้ให้บริการ หรือประชาชนทั่วไป
5. ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของประชาชน

### 4.2 ส่งเสริม สนับสนุน ผู้ป่วยเรื้อรังทั้งโรคติดต่อและไม่ติดต่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม และการดูแลต่อเนื่อง

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ได้รับการวินิจฉัยโรค รับการรักษาครั้งแรกทุกราย ได้รับการสอนการดูแลสุขภาพตนเองหรือได้รับการปรึกษาสุขภาพ
2. เพื่อผู้ป่วยโรคเรื้อรัง/ครอบครัวมีความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง
  - 2.1 มีความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วย
  - 2.2 อธิบายวิธีการปฏิบัติตนเพื่อควบคุมโรคได้
3. เพื่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังสามารถควบคุมอาการ ดำรงชีวิตอยู่ในภาวะโรคสงบได้
4. เพื่อผู้ป่วยที่ต้องการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ได้รับการส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่อง

### แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า กำหนดแนวทางปฏิบัติ/การประสานส่งต่อ มอบหมายพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. ให้คำปรึกษารายบุคคลสำหรับผู้ป่วย โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงที่ได้รับวินิจฉัยจากแพทย์เป็นครั้งแรก
2. บันทึกทางการพยาบาลเกี่ยวกับการให้ข้อมูลลงในเวชระเบียน/สมุดบันทึกประจำตัวผู้ป่วย เพื่อให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง

## 6.การคุ้มครองภาวะสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการพยาบาลที่มีเป้าหมายในการคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์

1. ผู้ใช้บริการได้รับการคุ้มครองภาวะสุขภาพอย่างเหมาะสม
2. เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

### แนวทางปฏิบัติ

พยาบาลวิชาชีพ ค้นหาปัญหาและประเมินความเสี่ยง ทั้งทางด้านผู้ให้บริการ ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติดังนี้

- 1.กลุ่มผู้บริการที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อโรคทางเดินหายใจ ทางสัมผัส ตามที่งานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลกำหนด ให้แยกไปให้บริการที่จุดบริการแยกโรคของงานผู้ป่วยนอกแบบ One Stop Service
2. พยาบาลวิชาชีพ ให้บริการพยาบาลและบันทึกกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐาน หากพบความเสี่ยงนำมาทบทวนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป
- 3.หน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลมีการประเมินความเสี่ยงทั้งทางด้านผู้ให้บริการ ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องหากพบความเสี่ยงนำมาทบทวนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป

## 7. การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพให้การพยาบาลโดยตระหนักและเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการตามขอบเขต บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการ ได้รับการปฏิบัติและยอมรับในฐานะบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน
2. เพื่อผู้ให้บริการ ได้รับการพิทักษ์สิทธิตลอดเวลาที่ใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก

### แนวทางปฏิบัติ

บุคลากรงานผู้ป่วยนอกทุกคน จะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการโดยเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย บุคลากรอื่นที่ไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพ จะต้องปฏิบัติภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. ให้การดูแลยึดหลักจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพ และให้ความเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกรายโดย
  - 1.1 กำหนดมาตรฐาน หรือข้อปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยเพื่อป้องกันการขัดต่อจริยธรรมการให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วย เช่น การรักษาความลับ การให้ข้อมูลผู้ให้บริการ เป็นต้น
  - 1.2 การเรียกชื่อผู้ให้บริการด้วยความยกย่องให้เกียรติ
  - 1.3 อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจเหตุผลก่อนปฏิบัติการรักษาพยาบาล หรือก่อนการลงนามยินยอมรับการรักษา
  - 1.4 เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกการรักษาพยาบาล และเคารพในการตัดสินใจ หากไม่สมัครใจยินยอมรักษาต้องให้คำแนะนำการดูแลตนเองหรือความจำเป็นที่ต้องกลับมารับการรักษา
  - 1.5 การตรวจรักษา ประเมินอาการ หรือกระทำกิจกรรมการรักษาพยาบาลใดๆ ต่อผู้ป่วย ต้องปฏิบัติอย่างนุ่มนวล ไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วยเกินความจำเป็น
2. ปกป้องผู้ให้บริการไม่ให้ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การห้ามถ่ายภาพ เป็นต้น
3. พยาบาลวิชาชีพต้องเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติและควบคุมกำกับให้สมาชิกทีมการพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้ป่วย

## 8.การบันทึกทางการแพทย์พยาบาล

พยาบาลวิชาชีพบันทึกข้อมูลทางการแพทย์พยาบาล และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นระบบ

### วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อสื่อสารกับทีมงานและทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 เพื่อใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย

### แนวทางปฏิบัติ

พยาบาลวิชาชีพต้องบันทึกทางการแพทย์พยาบาล ที่แสดงถึงการใช้กระบวนการพยาบาลครอบคลุมเกี่ยวกับ

1. อาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล ประวัติความเจ็บป่วยปัจจุบัน ประวัติความเจ็บป่วยในอดีต ประวัติความเจ็บป่วยของครอบครัว ประวัติโรคกรรมพันธุ์ ประวัติการทำผ่าตัด ประวัติการคลอด พัฒนาการและวัคซีนในเด็ก เป็นต้น
2. ประวัติการแพ้ยา
3. กิจกรรมการพยาบาลต่างๆ การให้พยาบาลเบื้องต้น และการประเมินผล
4. บันทึกการส่งต่อ เช่นการส่งต่อผู้ป่วยปรึกษาเรื่องยา ส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่องที่ห้องฉุกเฉิน การขอคำปรึกษาในคลินิกพิเศษต่างๆ เป็นต้น
5. บันทึกคำแนะนำการดูแลสุขภาพ การป้องกันอาการแทรกซ้อน คำแนะนำการส่งรักษาต่อสถานบริการอื่นๆ เป็นต้น

## 9. พฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยนอก

บุคลากรงานผู้ป่วยนอกทุกคน มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมบริการที่ดี มีมาตรฐานเดียวกัน  
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ
2. เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการ

### แนวทางปฏิบัติ

บุคลากรงานผู้ป่วยนอกทุกคน ต้องแสดงออกถึงพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ มีการปฏิบัติ  
ตามแนวทาง ดังนี้

#### 1. การแสดงออกถึงพฤติกรรมบริการที่ประทับใจ

- 1.1 แสดงพฤติกรรมบริการ ที่บ่งบอกถึงความใส่ใจ ให้ความสำคัญต่อบุคคล กระตือรือร้น โดยการ  
รีบทักทาย/ให้บริการ
- 1.2 แสดงพฤติกรรมบริการต้อนรับด้วยอภัยยศอันดี ทักทายอย่างเหมาะสม โดยการ มองหน้า  
สบตา ยิ้ม และสอบถามความต้องการใช้บริการ
- 1.3 แสดงพฤติกรรมบริการยกย่องให้เกียรติ เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงอาการ  
ตำหนิ หรือกล่าวโทษ ไม่นินทาว่าร้าย ไม่แสดงท่าทางเบื่อน่าย ไม่เปิดเผยความลับของผู้ใช้บริการ  
ใช้คำสรรพนามเรียกผู้ให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 1.4 แสดงพฤติกรรมบริการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร โดยการสนใจ ดูแลเอาใจใส่ สอบถาม  
รับฟัง ตอบข้อซักถาม ด้วยความเต็มใจ และความเสมอภาค
- 1.5 แสดงพฤติกรรมบริการที่เป็นมิตร ด้วยกิริยา วาจา น้ำเสียง การให้กำลังใจ และสัมผัสที่  
อ่อนโยนอย่างเหมาะสม ไม่แสดงพฤติกรรมและอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม
- 1.6 แสดงพฤติกรรมบริการเป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับ  
ผู้ให้บริการ
- 1.7 แสดงพฤติกรรมบริการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็น  
ประโยชน์ต่อการเลือกใช้บริการ กล่าวคำ ขอโทษ และขอบคุณ อย่างเหมาะสม

#### 2. พฤติกรรมการรับโทรศัพท์

- 2.1 รับโทรศัพท์ทันที ที่ได้ยินเสียงกริ่ง หรือเสียงกริ่งดังไม่เกิน 3 ครั้ง
- 2.2 กล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และตามด้วยสถานที่ คือ “งานผู้ป่วยนอก/หน้า  
ห้องตรวจโรค/ห้องตรวจโรค...” ตามด้วยชื่อจริงของผู้รับโทรศัพท์ และตามด้วยคำถามเพื่อให้ทราบ



ความต้องการของผู้ที่โทรฯมา การพูดต้องเว้นช่วงจังหวะให้เหมาะสม ฟังได้ชัดเจน เช่น “สวัสดี ค่ะ งานผู้ป่วยนอก วิชา รับสาย ต้องการเรียนสายกับใครค่ะ”

2.3 กรณีรับสายแล้วผู้โทรฯมาต้องการพูดสายกับบุคคลที่ 3 ให้ใช้คำพูดว่า “รอสักครู่ค่ะ” หรือ บอกให้ทราบว่าบุคคลที่ 3 กำลังทำอะไรอยู่ ต้องใช้เวลารอเท่าไร เช่น แจ้งให้ทราบว่า

“ขณะนี้คุณ .....หรือพี่..... กำลังคุยกับผู้ใช้บริการอยู่/ กำลังพูดโทรศัพท์อยู่ .....โปรดรอสักครู่ค่ะ หรือ ถ้าไม่สะดวกอีก..... นานี้ โทรฯมาใหม่ได้ไหมค่ะ/ ฝากข้อความไว้ได้ไหมค่ะ”

2.4 กรณีรับสายแล้วผู้โทรฯมาต้องการพูดสายกับบุคคลที่ 3 แต่ บุคคลที่ 3 ไม่อยู่ ต้องแจ้งให้ผู้ที่โทรฯมาทราบว่าบุคคลที่ 3 ไม่อยู่ และตามด้วยคำถามที่จะให้การช่วยเหลือ เช่น “คุณ.....หรือพี่..... ไม่อยู่นะค่ะ ขอโทษนะคะ จะให้เรียนคุณ.....หรือพี่.....ว่าใครโทรฯมา” หรือ “คุณ.....หรือพี่..... ไม่อยู่นะค่ะไม่ทราบว่า จะฝากข้อความอะไรไว้หรือเปล่าค่ะ”

2.5 เมื่อจบการสนทนาให้กล่าวคำว่า “สวัสดี ค่ะ/ครับ”

2.6 การพูดโทรศัพท์จะต้องใช้ภาษาที่สุภาพ

2.7 ขณะพูดโทรศัพท์จะต้องไม่มีอาหารในปาก และจะต้องไม่พูดคุยกับบุคคลอื่น

2.8 และขณะบุคคลหนึ่งพูดโทรศัพท์อยู่ ผู้ที่อยู่ใกล้จะต้องไม่ส่งเสียงรบกวน

## เอกสารอ้างอิง

- ชัยบุรี จิรสินธิปก และคณะ (2551) “มาตรฐานการพยาบาล” นนทบุรี สำนักการพยาบาล  
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก  
นวลขนิษฐ ติจิตติธธา และคณะ (2554) “การประกันคุณภาพการพยาบาล: การประเมินคุณภาพการ  
บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก” นนทบุรี สำนักการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวง  
สาธารณสุข สามเจริญพานิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด  
สภาการพยาบาล (ม.ป.ป.) “พฤติกรรมของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ กำหนด  
โดยคณะอนุกรรมการจริยธรรม สภาการพยาบาล” สืบค้นวันที่ 29 มีนาคม 2556  
จาก [http://110.164.68.234/Nurse/Files/ethics 06.pdf](http://110.164.68.234/Nurse/Files/ethics%2006.pdf)  
สุพิศ กิตติรัชดา (ม.ป.ป.) “คู่มือประเมินสมรรถนะและผลการปฏิบัติงาน Competency &  
Performance Appraisal” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2556 จาก [www.med.cmu.ac.th /.../  
คู่มือประเมิน%20Competency&Performance.doc](http://www.med.cmu.ac.th/.../คู่มือประเมิน%20Competency&Performance.doc)