

เอกสารเชิงประจักษ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส

ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

(Integrity and Transparency Assessment : ITA)

EB26

หน่วยงานมีการเผยแพร่กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการ

ให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า โทร. ๐๕๖-๗๐๙๕๕๕

ที่ พช.๐๐๓๒.๓๐๗/๕๒

ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำคู่มือ กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชนด้วยการแสดงขั้นตอน
ระยะเวลาที่ใช้ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชหล่มเก่า

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

เรื่องเดิม

ตามที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ได้เข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ
หน่วยงานภาครัฐ(ITA) ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยมี ๕ ดัชนี ๑๒ ตัวชี้วัด ให้คะแนนตามหลักฐานเชิงประจักษ์
ในดัชนีวัฒนธรรมและคุณธรรมในองค์กร ตัวชี้วัดที่ ๑๒ มาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการ
ให้บริการ และให้เผยแพร่แผนฯบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

ข้อพิจารณา

งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขอเรียนว่าโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่ม
เก่า เห็นควรนำคู่มือ กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชนด้วยการแสดงขั้นตอน
ระยะเวลาที่ใช้ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชหล่มเก่า เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางอำมะลา แพงแก้ว)
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

(นางธัญกรณ์ คำค้อ)

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

คู่มือการปฏิบัติงาน

งานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

จังหวัดเพชรบูรณ์

จัดทำโดย

นาง อัมระลา แพงแก้ว

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

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 ขอขอบคุณทุกๆท่านที่ข้าพเจ้าได้นำข้อมูลจากการสืบค้น และนำมาใช้ในการจัดทำเอกสาร และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อำมะลา แพงแก้ว

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	2
วัตถุประสงค์.....	4
การปฏิบัติการพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอก.....	5
1 การพยาบาลในระยะก่อนตรวจรักษา.....	5
2 การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา.....	7
3 การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา.....	8
4 การดูแลต่อเนื่อง	11
5 การสร้างเสริมสุขภาพ	12
6 การคุ้มครองภาวะสุขภาพ.....	13
7 การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย.....	14
8 การบันทึกทางการพยาบาล.....	15
9 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. เพื่อการแยกประเภทผู้ใช้บริการ ได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อผู้ใช้บริการที่เสี่ยงต่อการเกิดภาวะฉุกเฉินได้รับการพยาบาลเบื้องต้น
4. เพื่อผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยเร่งด่วน ได้รับการตรวจก่อน
5. เพื่อผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วยไม่เร่งด่วน ได้รับการตรวจตามลำดับก่อนหลัง

แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า จัดจุดคัดกรองเบื้องต้นไว้ด้านหน้า โดยแยกจุดคัดกรองเด็ก คัดกรองผู้ใหญ่ และคัดกรองผู้ใช้บริการรถนั่งที่มาตรวจทางห้องปฏิบัติการตามนัด โดยมอบหมายให้มีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีม และมีผู้ช่วยเหลือคนไข้ช่วยวัดสัญญาณชีพ ให้รายงานพยาบาลวิชาชีพ หากพบความคิดผิดปกติตามแนวทางกำหนด และมีพยาบาลวิชาชีพพัชร์ประวัตินเพื่อลงบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP ปฏิบัติดังนี้

1. ประเมินสภาพและอาการของผู้ใช้บริการทันทีที่ผู้ใช้บริการมาถึงงานผู้ป่วยนอก
2. ประเมินระดับความเร่งด่วนของอาการเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือมีอาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงฉับพลัน ตัดสินใจให้การพยาบาลเบื้องต้น/ส่งต่อหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และแยกผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อโรค ไปให้บริการที่จุดแยกโรค
3. ประเมินสภาพ และอาการจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ โดยประเมินจากอาการสำคัญ (Chief Complaint) ของผู้ใช้บริการที่มาโรงพยาบาล โดยการใช้ทั้งข้อมูล Subjective และ Objective

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

3.4 ตรวจสอบร่างกายตามปัญหาพร้อมส่งขั้นสูตรหรือติดตามผลส่งตรวจทางขั้นสูตรตามแนวทางปฏิบัติของการตรวจคัดกรองผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ต่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค

3.5 รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินอาการ และการตรวจต่างๆ

4. บันทึกข้อมูลการตรวจคัดกรอง การเจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ และปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นที่สำคัญลงในแบบบันทึกและระบบคอมพิวเตอร์ Hcs XP

5. ส่งผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจตามแผนกที่เปิดบริการตรวจโรค สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วยอย่างปลอดภัย

6. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการ อาการแสดงแนวทางการตรวจ และการดูแลสุขภาพแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวอย่างเหมาะสม

7. ประเมินความพร้อมของผู้ใช้บริการก่อนการตรวจ

7.1 ตรวจสอบความถูกต้องของการระบุตัวบุคคล

7.2 ความถูกต้องของแผนก หรือห้องตรวจที่จะส่งผู้ใช้บริการ ไปรับการตรวจ

7.3 ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตรวจโรค

7.4 ความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ใช้บริการ ในการตรวจ

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 รพร.หล่มเก่า มีห้องบริการรักษาพยาบาล ช่วยชีวิตฉุกเฉิน และจุดบริการเฝ้าสังเกตอาการเปลี่ยนแปลงการประเมินซ้ำขณะรอให้บริการ หรือหลังฉีดยา พ่นยา เพื่อป้องกันการเกิด

ภาวะฉุกเฉิน/เสี่ยงต่อการเกิดภาวะแทรกซ้อนขณะรอตรวจ โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าทีมปฏิบัติดังนี้

1. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการ ไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงฉับพลัน
 - 1.1 ให้การพยาบาลเบื้องต้น เช่น การเช็ดตัวลดไข้ เป็นต้น
 - 1.2 จัดให้ผู้ใช้บริการนั่งในบริเวณ ใกล้สายตาพยาบาล
 - 1.3 สังเกตอาการ เฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงและเตรียมการช่วยเหลือ
 - 1.4 มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือญาติ เฝ้าสังเกตผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิด
 - 1.5 จัดให้พบแพทย์ตามความเร่งด่วน
2. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการรุนแรงฉับพลัน
 - 2.1 ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามปัญหา
 - 2.2 รีบส่งต่อห้องฉุกเฉินทันที โดยปฏิบัติตามแนวทางการเคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการ เพื่อส่ง

ต่อการรักษาอย่างปลอดภัย

- 3.บันทึกข้อมูลการให้บริการพยาบาล การประเมินซ้ำในระบบคอมพิวเตอร์ Hos XP

2 การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา

พยาบาลวิชาชีพดูแลหรือเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว และเสมอภาค

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ใช้บริการ ได้รับการช่วยเหลือระหว่างตรวจอย่างเหมาะสมถูกหลักวิชาการ
2. เพื่อผู้ใช้บริการปลอดภัยและคลายความวิตกกังวลระหว่างการตรวจ
3. เพื่อผู้ใช้บริการให้ความร่วมมือขณะตรวจ

แนวทางปฏิบัติ

ห้องตรวจโรค งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า มอบหมายให้ผู้ช่วยเหลือคนไข้เรียกผู้ใช้บริการ เข้าห้องตรวจโรค 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. เผื่อระวัง และให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการขณะตรวจและเมื่อสิ้นสุดการตรวจ โดยคำนึงถึง ความปลอดภัย ความสุขสบาย และลดความวิตกกังวลของผู้ให้บริการ
6. จัดเตรียมและหรือตรวจสอบเอกสารต่างๆ เช่น ใบสั่งยา ใบส่งตรวจอื่นๆ ให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งจะเข้ารับบริการขั้นต่อไป
7. แนะนำผู้ให้บริการถึงการเข้ารับบริการขั้นต่อไป
8. กรณีมอบหมายให้ผู้อื่นปฏิบัติการดังกล่าวพยาบาลวิชาชีพต้องนิเทศงานให้เป็นไปตาม แนวทางที่กำหนด

3. การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา

3.1 พยาบาลวิชาชีพวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการภายหลังตรวจรักษาและช่วยเหลือให้ได้รับบริการขั้นต่อไปอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการได้รับความสะดวก ในการรับบริการขั้นต่อไป/ครั้งต่อไป
2. เพื่อผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับการรักษาในโรงพยาบาล/การตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม
3. เพื่อผู้ให้บริการมีความรู้ในการดูแลตนเองก่อนกลับบ้าน/การดูแลตนเองที่บ้าน
4. เพื่อผู้ให้บริการที่มีปัญหาในการปรับตัวหรือควบคุมโรคไม่ได้ ได้รับการส่งเพื่อรับการปรึกษาทุกราย
5. เพื่อผู้ให้บริการที่มีนัดครั้งต่อไป รู้วันนัดและการปฏิบัติตนในวันนัดได้ถูกต้อง
6. เพื่อผู้ให้บริการที่จำเป็นต้องส่งต่อสถานบริการสาธารณสุข ใกล้บ้าน หรือสถานบริการสาธารณสุขอื่น ได้รับการส่งต่อด้านข้อมูลการรักษาพยาบาลครบถ้วน

แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร.หล่มเก่า กำหนดจุดบริการและมอบหมายพยาบาลวิชาชีพ รับผิดชอบในการให้บริการหลังการตรวจรักษา ในการให้ข้อมูลความเจ็บป่วย การดูแลตนเองเกี่ยวกับโรคที่เป็นก ไขในนัดในการมารับบริการครั้งต่อไป 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 เช่นงดน้ำงดอาหารมาตรวจเลือดเป็นต้น

4. กรณีส่งต่อ ประสานงานภายในและภายนอกโรงพยาบาลทั้งทางโทรศัพท์ E.mail กลุ่มไลน์ ตามแนวทางปฏิบัติ /ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ

กรณีรับไว้รักษาในโรงพยาบาล

1. แจ้งให้ผู้ป่วย/ญาติทราบเหตุผลของการรับการรักษาต่อในโรงพยาบาล
2. ประเมินอาการและปัญหา ถ้าผู้ป่วยมีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลัน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ไปส่งยังหอผู้ป่วย
3. ประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่
4. ดำเนินการค้ำทะเบียน/ 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 การรับประทานยา และการมาตรวจตามนัด โดยเน้นตามปัญหาเฉพาะราย
5. กรณีผู้ป่วยมีปัญหาและอุปสรรคในการปรับตัวเพื่อดูแลตนเองที่บ้านหรือขาดความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเอง เช่น ผู้ป่วยเรื้อรังที่ได้รับการวินิจฉัยการรักษาเป็นครั้งแรก หรือผู้ป่วยเรื้อรังที่ควบคุมโรคไม่ได้ ให้ประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยพบพยาบาลผู้ให้การศึกษา (Nurse counserlor) ตามแนวทางที่กำหนด

3.2 พยาบาลวิชาชีพให้การพยาบาลตามแนวทางการรักษาอย่างถูกต้อง ปลอดภัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ป่วยไม่มีภาวะแทรกซ้อน ภายหลังจากการรักษาพยาบาล
2. เพื่อผู้ป่วยมีความรู้ในการดูแลสุขภาพตนเองก่อนกลับบ้าน
3. เพื่อผู้ป่วยที่จำเป็นต้องส่งต่อสถานบริการสาธารณสุข ใกล้บ้าน หรือสถานบริการสาธารณสุขอื่น ได้รับการส่งต่อด้านข้อมูลการรักษาพยาบาลครบถ้วน

แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพ.หล่มเก่า มีห้องบริการกิจกรรมรักษาพยาบาล และมอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ หากกิจกรรมใดที่มอบหมายให้ผู้อื่นคนใดเป็นผู้ปฏิบัติต้องอยู่ภายใต้การนิเทศของพยาบาล 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. ให้คำแนะนำเอกสารคำแนะนำการดูแลสุขภาพตนเองที่บ้าน
10. นัดและให้บัตรนัดในกรณีต้องรับการตรวจรักษาพยาบาลซ้ำ
11. ส่งต่อสถานบริการสาธารณสุข ใกล้บ้าน ตามแนวทางการส่งต่อผู้ป่วย

4. การดูแลต่อเนื่อง

พยาบาลวิชาชีพ วางแผนการพยาบาล การดูแลผู้ใช้บริการ ให้ได้รับการตรวจรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ให้ได้รับการดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสมและปลอดภัย

วัตถุประสงค์

1. ผู้ใช้บริการ ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ใช้บริการ ได้รับการดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสมและปลอดภัย

แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก พร.หล่มเก่า มอบหมายพยาบาลวิชาชีพ รับผิดชอบ ในการให้ข้อมูลความเจ็บป่วย การประสานส่งต่อทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลตามแผนการรักษาอย่างต่อเนื่องและปลอดภัย ปฏิบัติดังนี้

1. สอบถามเพื่อประเมินความต้องการ การดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการและครอบครัว
2. เมื่อจำหน่ายกลับบ้านหรือส่งต่อ ส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง โดยการให้ความรู้และข้อมูลด้านสุขภาพอย่างเหมาะสม หรือตัดสินใจทางเลือกเกี่ยวกับการดูแลต่อเนื่อง
3. กรณีผู้ใช้บริการและครอบครัวไม่สามารถตัดสินใจทางเลือกเกี่ยวกับการดูแลต่อเนื่อง หรือการส่งต่อ ส่งพบพยาบาลให้คำปรึกษา
4. กรณีส่งต่อ ประสานงานภายในและภายนอกโรงพยาบาลทั้งทางโทรศัพท์ E.mail ตามแนวทางปฏิบัติ / ให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ
5. พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ส่งต่อผู้ป่วยทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลตามความจำเป็น
6. เจ้าหน้าที่บริการแปล เคลื่อนย้ายผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ปลอดภัยตามวิธีปฏิบัติงาน ภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ
7. วางแผนและจัดระบบการติดตามเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยการติดตามผู้ป่วยขาดนัดทางโทรศัพท์/ประสานงานและส่งต่อข้อมูลให้กับเครือข่ายบริการสาธารณสุขติดตามผู้ป่วยขาดนัด
8. กรณีที่ผู้ป่วยที่ต้อง ได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้ประสานงานและส่งต่อผู้ป่วยไปยังพยาบาลดูแลสุขภาพที่บ้านตามแนวทางที่กำหนด หรือสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้าน

5.การสร้างเสริมสุขภาพ

4.1 พยาบาลวิชาชีพจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการและแสวงหาความรู้ด้านสุขภาพได้ระหว่างมาใช้บริการที่งานผู้ป่วยนอก
2. เพื่อผู้ป่วย/ครอบครัวเข้าใจเกี่ยวกับภาวะการเจ็บป่วยของแต่ละบุคคลและแนวทางการดูแลสุขภาพตนเอง

แนวทางปฏิบัติ

งานผู้ป่วยนอก รพร. หล่มเก่า มอบหมายให้พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ภายใต้การนิเทศของพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. จัดโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ โดยการทำสมาธิแก่ผู้ให้บริการงานผู้ป่วยนอกทุกวันในเวลาประมาณ 8.00 น.
2. จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น วัสดุทัศน สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น
3. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ครอบครัว ได้ซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่างๆ
4. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้เข้าถึงกิจกรรมการรับข้อมูลด้านสุขภาพต่างๆ เช่นบริการปรึกษารายบุคคล/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/การประสานส่งคือ มอบหมายพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติดังนี้

1. ให้คำปรึกษารายบุคคลสำหรับผู้ป่วย โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงที่ได้รับวินิจฉัยจากแพทย์เป็นครั้งแรก
2. บันทึกทางการพยาบาลเกี่ยวกับการให้ข้อมูลลงในเวชระเบียน/สมุดบันทึกประจำตัวผู้ป่วย เพื่อให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง

6.การคุ้มครองภาวะสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติ/การพยาบาลที่มีเป้าหมายในการคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. ผู้ใช้บริการได้รับการคุ้มครองภาวะสุขภาพอย่างเหมาะสม
2. เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

แนวทางปฏิบัติ

พยาบาลวิชาชีพ ค้นหาปัญหาและประเมินความเสี่ยง ทั้งทางด้านผู้ใช้บริการ ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการที่เสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อโรคทางเดินหายใจ ทางการสัมผัส ตามที่งานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาลกำหนด ให้แยกไปให้บริการที่จุดบริการแยกโรคของงานผู้ป่วยนอกแบบ One Stop Service
2. พยาบาลวิชาชีพ ให้บริการพยาบาลและบันทึกกิจกรรมการพยาบาลตามมาตรฐาน หากพบความเสี่ยงนำมาทบทวนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป
3. หน่วยงานและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลมีการประเมินความเสี่ยงทั้งทางด้านผู้ใช้บริการ ด้านชีวภาพ ด้านกายภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่องหากพบความเสี่ยงนำมาทบทวนเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป

7. การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพให้การพยาบาลโดยตระหนักและเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการตามขอบเขต บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์

1. เพื่อผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติและยอมรับในฐานะบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน
2. เพื่อผู้ให้บริการได้รับการพิทักษ์สิทธิตลอดเวลาที่ใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก

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. พยาบาลวิชาชีพต้องเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติและควบคุมกำกับให้สมาชิกทีมการพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีและ สิทธิของผู้ป่วย

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

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

“ขณะนี้คุณหรือพี่..... กำลังคุยกับผู้ให้บริการอยู่/ กำลังพูดโทรศัพท์อยู่โปรดรอสักครู่ค่ะ หรือ ถ้าไม่สะดวกอีก..... นานี้ โทรฯมาใหม่ได้ไหมค่ะ/ ฝากข้อความไว้ได้ไหมค่ะ”

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

2.5 เมื่อจบการสนทนาให้กล่าวคำว่า “สวัสดี ค่ะ/ครับ”

2.6 การพูดโทรศัพท์จะต้องใช้ภาษาที่สุภาพ

2.7 ขณะพูดโทรศัพท์จะต้องไม่มีอาหาร ในปาก และจะต้องไม่พูดคุยกับบุคคลอื่น

2.8 และขณะบุคคลหนึ่งพูดโทรศัพท์อยู่ ผู้ที่อยู่ใกล้จะต้องไม่ส่งเสียงรบกวน

เอกสารอ้างอิง

- ธัญรดี จิรสินธิปก และคณะ (2551) “มาตรฐานการพยาบาล” นนทบุรี สำนักการพยาบาล
กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
นวลขนิษฐ ติจิตลี้อา 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)

EB 26 หน่วยงานมีการเผยแพร่กระบวนกรอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการ ประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้

