

สำเนาที่.....



โรงพยาบาลหัวหิน
HUA HIN HOSPITAL

โรงพยาบาลหัวหิน

ระเบียบปฏิบัติที่ PM - ๐๑ - ๐๑

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล

ผู้จัดทำ

สมท สุรทานันท์

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๗

(นางสาวศศิธร สุรทานันท์)

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ทบทวนโดย

ด.ต. ตั้งใจรักการดี

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๗

(นางจารุณี ตั้งใจรักการดี)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าพยาบาล

อนุมัติโดย

จ.ต. เตชวุฒิพร

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๗

(นายจิตตรัตน์ เตชวุฒิพร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหัวหิน

ฉบับที่ A

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่บังคับใช้ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร

เอกสารต้นฉบับ

ระเบียบปฏิบัติ โรงพยาบาลหัวหิน	เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ PM - ๐๑ - ๐๑	ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๗	หน้า ๒ ของ ๕

แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการบริหารงานบริการผู้ป่วยให้มีมาตรฐาน
๒. เพื่อให้พยาบาลที่ปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอกใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลและมีมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยนอกให้บรรลุตามพันธกิจและนโยบายที่กำหนด

ขอบเขต

แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาลใช้สำหรับหน่วยบริการระดับหน่วยงานผู้ป่วยนอกขององค์กรพยาบาล โรงพยาบาลหัวหิน

คำนิยาม

งานบริการผู้ป่วยนอก หมายถึง งานบริการพยาบาลที่บริการแก่ผู้ใช้บริการด้านสุขภาพ ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสุขภาพ สำหรับผู้ที่มีสุขภาพดีและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ โดยการคัดกรองภาวะสุขภาพแยกประเภทความเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรค ช่วยเหลือแพทย์ในการตรวจรักษาโรคและสุขภาพ ให้การพยาบาลก่อน ขณะและหลังการตรวจรักษา ให้การดูแลรักษาพยาบาล ช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้นในรายที่มีอาการรบกวน อาการไม่คงที่ อาการรุนแรงหรือมีภาวะเสี่ยงอันตรายต่อชีวิตเฉียบพลัน บริการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวเกี่ยวกับการปฏิบัติตน ปรับพฤติกรรมและดูแลสุขภาพตนเอง งานบริการส่วนใหญ่ประกอบด้วยคลินิกตรวจโรคและสุขภาพทั่วไป คลินิกตรวจโรคเฉพาะทางแต่ละสาขา จำนวน ๒๔ คลินิก

มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก หมายถึง มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามที่สำนักการพยาบาลกำหนด

ตัวชี้วัดคุณภาพ

คะแนนการประเมินการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล

รายละเอียดแนวทางปฏิบัติ

๑. หัวหน้างานกำหนดแนวทางในการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยนอกตามแนวทางการบริหารการพยาบาลในภาพรวมขององค์กรพยาบาล
๒. หัวหน้างานกำหนดแผนภูมิโครงสร้างการบริหารการพยาบาล สายบังคับบัญชาและสายการประสานงานภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน
๓. หัวหน้าหน่วยงานร่วมกับทีมพยาบาลในหน่วยงานกำหนดเป้าประสงค์หลักของการบริการพยาบาลของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมขององค์กรพยาบาลและโรงพยาบาล
๔. หัวหน้าหน่วยงานกำหนดขอบเขตการบริหารงานครอบคลุมการให้บริการพยาบาล ดังนี้
 - ๔.๑ การกำหนดนโยบายและทิศทางการจัดบริการพยาบาล
 - ๔.๒ การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาล
 - ๔.๓ การจัดการและการพัฒนากำลังคนด้านการพยาบาล

เอกสารนี้เป็นสมบัติของโรงพยาบาลหัวหิน ห้ามนำออกไปใช้ภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต

ระเบียบปฏิบัติ โรงพยาบาลหัวหิน	เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ PM - ๐๑ - ๐๑	ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๗	หน้า ๓ ของ ๕

- ๔.๔ การจัดการทรัพยากรเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่และงบประมาณ
- ๔.๕ การบริหารจัดการต้นทุนด้านการพยาบาล
- ๔.๖ การติดตาม กำกับ การปฏิบัติงานของพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ
- ๔.๗ การจัดการความปลอดภัย
- ๔.๘ การวิจัยและพัฒนาวิชาการพยาบาล
- ๔.๙ การสนับสนุนการทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ
- ๔.๑๐ การสร้างการมีส่วนร่วมกับองค์กรในชุมชนและสังคม
- ๔.๑๑ การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน
๕. หัวหน้าหน่วยงานกำหนดขอบเขตการบริการของหน่วยงานครอบคลุมการให้บริการ ดังนี้
- ๕.๑ การตรวจและรักษาทางการแพทย์
- ๕.๒ การช่วยเหลือการตรวจรักษา
- ๕.๓ การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง
- ๕.๔ การสร้างเสริมสุขภาพของผู้ป่วยและประชาชน
- ๕.๕ การคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ป่วยและประชาชน
- ๕.๖ การดำรงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพของผู้ป่วย
- ๕.๗ การให้ข้อมูลและความรู้ทางด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยและประชาชน
- ๕.๘ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
๖. หัวหน้างานกำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน/กำหนดแนวทางการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง
๗. หัวหน้างานแต่งตั้ง/มอบหมายทีมพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน : ด้านบริหาร ด้านบริการ ด้านวิชาการ แขนงนำคุณภาพ QA, RM, ๕ส. IC เป็นต้น
๘. หัวหน้างานร่วมกับทีมพัฒนาคุณภาพกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอก ดังนี้
- ๘.๑ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายในการตรวจคัดกรองผู้ใช้บริการ ด้วยการตรวจประเมินสภาพอาการเบื้องต้น จัดลำดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของการเข้ารับการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องปลอดภัย มีการประเมินอาการเบื้องต้นจากอาการสำคัญ (Chief complaint) และอาการแสดงแรกรับที่ได้จากเวชระเบียน/การส่งต่อ การซักประวัติ/การสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ/ครอบครัว/ผู้ดูแล และสามารถจำแนกระดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของการเจ็บป่วย ให้การช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างเหมาะสม
- ๘.๒ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายประเมินปัญหาเพิ่ม ประเมินซ้ำและเฝ้าระวังเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อวินิจฉัยปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยภายใต้กรอบเวลา ขอบเขตการบริการพยาบาล ประเมินอาการซ้ำอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับการจำแนกประเภทผู้ป่วย และให้ข้อมูลอาการเปลี่ยนแปลงจากการประเมินอาการซ้ำแก่ผู้ป่วยและญาติรับทราบอย่างต่อเนื่อง สามารถวางแผนและจัดกิจกรรมการดูแลให้การพยาบาลสอดคล้องกับปัญหาที่ได้จากการประเมินซ้ำ
- ๘.๓ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายใช้แนวทางการปฏิบัติการพยาบาลสอดคล้องกับปัญหาและตอบสนองต่อภาวะสุขภาพของผู้ป่วย ตามความเร่งด่วนและไม่เร่งด่วน ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวเกี่ยวกับเป้าหมายการรักษาและผลลัพธ์ที่คาดหวัง ให้ผู้ป่วยและญาติเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาล เปิดโอกาสให้ซักถาม ตลอดจนเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลง อาการแทรกซ้อนและสื่อสารข้อมูลที่ให้ผู้ใช้บริการแก่ทีมงานพยาบาลได้รับทราบ

ระเบียบปฏิบัติ โรงพยาบาลหัวหิน	เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ PM - ๐๑ - ๐๑	ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๗	หน้า ๔ ของ ๕

๘.๔ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายประเมินผลการตอบสนองต่อการปฏิบัติการพยาบาลตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับปัญหาและการวินิจฉัยทางการพยาบาล ให้ข้อมูลการตอบสนองที่สำคัญแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว

๘.๕ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายดูแลและติดตามให้กระบวนการรักษาของแพทย์เป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเสมอภาค ดูแลให้ผู้ใช้บริการได้รับการตรวจรักษาตามลำดับ ยกเว้นกรณีมีผู้ป่วยอาการรุนแรงให้ส่งต่อแผนกฉุกเฉิน มีการระบุตัวบุคคลของผู้ใช้บริการถูกต้องตรงตามเอกสารผลตรวจต่างๆ กรณีผู้สูงอายุ เด็ก ผู้พิการ ให้มีการทบทวนซ้ำจากญาติและครอบครัว และเปิดโอกาสให้ซักถาม ประเด็นสงสัย

๘.๖ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายดูแลประสานส่งต่อ ให้ได้รับการบริการสุขภาพตามแนวทางการรักษาพยาบาลต่อเนื่องอย่างเหมาะสม ตรวจสอบความถูกต้องในเรื่องของเอกสาร คำสั่งการรักษาแบบฟอร์มการส่งตรวจต่างๆ ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวเกี่ยวกับเหตุผล ความจำเป็นและขั้นตอนของการรักษา การนอนโรงพยาบาล การนัดมาตรวจซ้ำ การประสานส่งต่อไปยังสถานบริการอื่นทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

๘.๗ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายวางแผนการดูแลผู้ใช้บริการในการตรวจรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐาน/แนวทางการส่งต่อและให้การดูแลระหว่างการส่งต่ออย่างเหมาะสมและปลอดภัย มีการบันทึกข้อมูลการส่งต่อ เคลื่อนย้ายเพื่อการดูแลต่อเนื่องตามมาตรฐานและแนวทางที่กำหนด

๘.๘ พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างเสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการ โดยการค้นหาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ คัดกรองและประเมินสุขภาพ วางแผนเพื่อจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพเกี่ยวกับเครือข่ายสังคม การออกกำลังกาย โภชนาการ สิ่งแวดล้อม การช่วยเหลือ/ชมรมต่างๆ

๘.๙ พยาบาลวิชาชีพให้บริการทางการพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทุกขั้นตอนบริการตั้งแต่บริการตรวจรักษา บริการก่อนกลับบ้าน บริการส่งต่อ

๘.๑๐ พยาบาลวิชาชีพให้ข้อมูลและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม การดูแลสุขภาพตนเองของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม โดยการค้นหาความต้องการ ประเมินความสามารถในการเรียนรู้ นำมาจัดกลุ่มตามปัญหาและความต้องการมาวางแผนและจัดโปรแกรมความรู้ด้านสุขภาพ รวมถึงการให้ข้อมูลขั้นตอนการรับบริการตั้งแต่ ระยะเวลารอคอยแต่ละจุดหลักบริการ ขั้นตอนการรักษาพยาบาล กิจกรรมการรักษาพยาบาล สิทธิพึงมีพึงได้จากโรงพยาบาลและทีมสหสาขาวิชาชีพ การใช้สถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก

๘.๑๑ พยาบาลวิชาชีพให้การดูแลผู้ใช้บริการ โดยเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตลอดจนพิทักษ์สิทธิตามขอบเขต บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการให้ข้อมูลการยินยอมการรักษา/ข้อมูลจำเป็นแก่ผู้ใช้บริการ การแจ้งชื่อ-สกุลและประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพ การรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับ การผูกยึด การดูแลและตรวจพิเศษ การรักษาทรัพย์สิน ด้วยความเสมอภาคคำนึงถึงสิทธิความเป็นมนุษย์และปัจเจกบุคคล

๘.๑๒ พยาบาลวิชาชีพมีการบันทึกข้อมูลทางการพยาบาลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นระบบเพื่อสื่อสารกับทีมงานและทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้องและเป็นหลักฐานทางกฎหมาย โดยบันทึกทางการพยาบาลแสดงถึงการนำกระบวนการพยาบาลมาใช้อย่างครอบคลุม

๙. หัวหน้างาน/ทีมคุณภาพของหน่วยงานกำหนดแนวทางการบันทึกข้อมูลทางการพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดหรือสื่อสารกับทีมพยาบาลและสหวิชาชีพ

ระเบียบปฏิบัติ โรงพยาบาลหัวหิน	เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการผู้ป่วยนอกตามมาตรฐานการพยาบาล	
	เอกสารเลขที่ PM - ๐๑ - ๐๑	ฉบับที่ A แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ม.ค. ๒๕๖๗	หน้า ๕ ของ ๕

๑๐. หัวหน้างานติดตามประเมินผลลัพท์การดำเนินงานโดยกำหนดตัวชี้วัดและมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานรับผิดชอบเป็นรายบุคคล
๑๑. หัวหน้างานดำเนินการประเมินตนเองด้านคุณภาพการพยาบาลตามแบบประเมินตนเองที่สำนักงานการพยาบาลกำหนดอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อน/โอกาสพัฒนา แล้วทำแผนยกระดับหรือพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง
๑๒. หัวหน้างานนำส่งผลการประเมินพร้อมแผนยกระดับ/แผนพัฒนาคุณภาพ กรณีตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้าหมาย
๑๓. หัวหน้างานติดตามตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือดูแนวโน้มทุก ๑ เดือนในที่ประชุมหน่วยงาน และทุก ๓ เดือนเพื่อเปรียบเทียบเป็นไตรมาส
๑๔. หัวหน้า/ทีมพัฒนาบุคลากรหรือทีมวิชาการในหน่วยงาน จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคลหรือให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง

กิจกรรมคู่ขนาน

๑. หัวหน้างานเข้าร่วมประชุมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/รับนโยบายจัดทำแผนยุทธศาสตร์/ร่วมแก้ไขปัญหาเชิงระบบ
๒. หัวหน้างานร่วมเป็นคณะกรรมการการพัฒนาคุณภาพร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาระบบงานในภาพรวมระดับองค์กร
๓. หัวหน้างานรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือช่วยแก้ไขปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน
๔. หัวหน้างานมอบหมายผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานแทนกรณีลาพักผ่อน/ไปประชุม/อบรม/สัมมนาภายนอกหน่วยงาน
๕. หัวหน้างานปฏิบัติงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป