



คู่มือการปฏิบัติงาน
ของ
ศูนย์บริการสาธารณสุข
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
๒๕๕๘

คำนำ

สำนักอนามัย โดยศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในระดับปฐมภูมิ ครอบคลุม ๔ มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันควบคุมโรค ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ปัจจุบันมีศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๘ แห่ง กระจายอยู่ใน ๕๐ สำนักงานเขต ทั่วกรุงเทพมหานคร จุดเด่นของศูนย์บริการสาธารณสุข คือ ประชาชนมารับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ใกล้บ้าน ใกล้ใจ มีบริการเยี่ยมผู้ป่วยที่บ้าน โดยทีมสหวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ มีทีมสอบสวนโรคเคลื่อนที่เร็ว SRRT (surveillance rapid response team) ที่ออกสอบสวนโรคติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันเวลา ประชาชนไว้วางใจ และพึงพอใจ บริการสุขภาพทั้งในศูนย์บริการสาธารณสุข และนอกศูนย์บริการสาธารณสุข

ตามคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักอนามัย (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘) กระบวนการที่ ๓ กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ ประกอบด้วย ๒ ด้านได้แก่ ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข และด้านการสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข ในด้าน การให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข แบ่งได้เป็น ๓ กระบวนการย่อย ได้แก่ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข บริการสังคมสงเคราะห์ และบริการทันตกรรม ซึ่งให้บริการสุขภาพทั้งเชิงรับ (ในศูนย์บริการสาธารณสุข) และเชิงรุก (นอกศูนย์บริการสาธารณสุข) ในการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักอนามัย ครั้งนี้ คณะผู้จัดทำได้เพิ่มเติมแผนผังกระบวนการงาน บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขให้ครอบคลุมมากกว่าคู่มือฉบับเดิม และมีแผนผังกระบวนการงาน คลินิกเบาหวาน ซึ่งได้ทำ Lean เพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการข้าราชการกทม. (กก.) พิจารณาเมื่อปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗ คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ศูนย์บริการสาธารณสุขทั้ง ๖๘ แห่งจะนำคู่มือ การปฏิบัติงานของสำนักอนามัย (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘) ไปใช้ประโยชน์ และขออภัยรับข้อเสนอแนะจากผู้อ่านทุกท่าน

คณะผู้จัดทำ

พฤษภาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

	ห	น้ำ
หน้าที่ความรับผิดชอบ		๒
การกำหนดกระบวนการ		๒
ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและโครงสร้างส่วนราชการ		๓
กระบวนการที่ ๓ บริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ		๔
- ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข		๖
กระบวนการย่อย ๑ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข		๑๓
กระบวนการย่อย ๒ บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ		๓๒
กระบวนการย่อย ๓ บริการทันตกรรม		๔๒
กระบวนการย่อย ๔ การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติดและสารเสพติด		๕๓
- ด้านมาตรฐานระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุข		๗๑
กระบวนการย่อย ๑ การควบคุมคุณภาพมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข		๗๓
กระบวนการย่อย ๒ การควบคุมและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข		๘๕
สำนักงานฯ (PHCA)		
กระบวนการย่อย ๓ การรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข		๙๔

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ครอบคลุม ๔ มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักของประชาชน เพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพทั้งด้านกาย ใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม โดยเสริมพลัง สร้างการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเอง ด้านการป้องกันควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่อ ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดการภัยพิบัติ ด้านการรักษาพยาบาล ในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่าง รวดเร็ว ทั่วถึง รวมทั้ง พัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ มีบริการเยี่ยมผู้ป่วย โดยทีมสหวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดบริการสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

โครงสร้างของศูนย์บริการสาธารณสุข แบ่งเป็น ๒ กลุ่มงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

กลุ่มงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และการพยาบาล	มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การบริหารงานของพยาบาล ธุรการ การเงิน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว บุคคลภายนอกช่วยงานสาธารณสุข และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล รับผิดชอบ ๒ กระบวนการ ได้แก่ <u>กระบวนการที่ ๓ กระบวนการ บริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ</u> - <u>ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข</u> - กระบวนการย่อย ๑ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข - <u>ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข</u> - กระบวนการย่อย ๑ การควบคุมคุณภาพมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข - กระบวนการย่อย ๒ การควบคุมและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA) - กระบวนการย่อย ๓ การรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กลุ่มงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๒. กลุ่มงานบริการสุขภาพ	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานของแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร สักคมสงเคราะห์ รับผิดชอบ๑ กระบวนการ ได้แก่ <u>กระบวนการที่ ๓ กระบวนการ บริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ</u> - <u>ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข</u> • กระบวนการย่อย ๑ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข • กระบวนการย่อย ๒ บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ
๓. คลินิกทันตกรรม (ขึ้นกับกองทันตสาธารณสุข)	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานของทันตแพทย์ ทันตภิบาล ผู้ช่วยทันตแพทย์ รับผิดชอบ ๑ กระบวนการ ได้แก่ <u>กระบวนการที่ ๓ กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ</u> - <u>ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข</u> • กระบวนการย่อย ๓ บริการทันตกรรม
๔. คลินิกยาเสพติด (ขึ้นกับสำนักงานป้องกันและบำบัดการติดยาเสพติด)	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานของนักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา รับผิดชอบ ๑ กระบวนการ ได้แก่ <u>กระบวนการที่ ๓ กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ</u> - <u>ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข</u> กระบวนการย่อย ๔ การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยา/ผู้ติดยาและสารเสพติด

โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการและโครงสร้างส่วนราชการ ดังนี้

กลุ่มงาน	กระบวนการ	๓ กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ
กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และการพยาบาล		X
กลุ่มงานบริการสุขภาพ		X
คลินิกทันตกรรม		X

กระบวนการที่ ๓

กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ

กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ

กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับปฐมภูมิ ประกอบด้วย

- ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งแบ่งออกเป็น ๔ กระบวนการย่อย
 - กระบวนการย่อยที่ ๑ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข
 - กระบวนการย่อยที่ ๒ บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ
 - กระบวนการย่อยที่ ๓ บริการทันตกรรม
 - กระบวนการย่อยที่ ๔ การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยา/ผู้ติดยาและสารเสพติด
- ด้านมาตรฐานระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ กระบวนการย่อย
 - กระบวนการย่อยที่ ๑ การควบคุมคุณภาพมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข
 - กระบวนการย่อยที่ ๒ การควบคุมและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)
 - กระบวนการย่อยที่ ๓ การรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข

ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข

ขอบเขต

การให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิตามพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุม ๔ มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันควบคุมโรค ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งให้บริการสุขภาพทั้งเชิงรับ (ในศบส.) และเชิงรุก (นอกศบส.) ประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๔ กระบวนการ ได้แก่ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ บริการทันตกรรมและ การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยาเสพติด และสารเสพติด

กระบวนการ	ขอบเขต	หน่วยงานเจ้าภาพหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (ในศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิใน ศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย - คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป คลินิกโรคเรื้อรัง (คลินิกเบาหวาน คลินิกความดันโลหิตสูง) - คลินิกพิเศษ (มีเฉพาะบางศูนย์บริการสาธารณสุข) ได้แก่คลินิก วัณโรค คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกกามโรค คลินิกป้องกันและ บำบัดยาเสพติด คลินิกสุขภาพจิต คลินิกสัตว์แพทย์ - คลินิกสร้างเสริมสุขภาพ ได้แก่ คลินิกฝากครรภ์ คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกวัยทอง คลินิกฉีดวัคซีนป้องกัน พิษสุนัขบ้าในสัตว์	ศบส.	สพธ./กสภ./กพส./ สขส./กภก. /กอพ./ กคร./สสธ.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการ	ขอบเขต	หน่วยงานเจ้าภาพหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (นอกศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ นอกศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย - บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นที่ศูนย์สุขภาพชุมชน - หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ - งานอนามัยชุมชน (Home Visit, Home Health Care) - งานอนามัยโรงเรียน - งานสาธารณสุขชุมชน - ทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว SRRT	ศบส.	สพธ./กสม./กพส./สชส./กภก./กคร./กอฟ./สสร./สสล./กสอ.
๒. บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ	งานบริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ ประกอบด้วย การให้บริการสังคมสงเคราะห์ และการให้บริการฟื้นฟูทางกาย จิต สังคม โดยเริ่มจากการได้รับการส่งต่อจากโรงพยาบาล ชุมชน หรือมารับบริการที่ศบส. เป็นการให้บริการที่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ตามความจำเป็น รวมถึงการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง	ศบส.	สพธ./กพส./กภก./สชส./กอฟ./กสม.
๓. บริการทันตกรรม	งานบริการทันตกรรม ประกอบด้วย - คลินิกทันตกรรมทั่วไป - คลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง (มีเฉพาะบางศูนย์บริการสาธารณสุข) - ผ่าตัดฟันคุด รักษาคลองรากฟัน รักษาโรคเหงือก ทันตกรรมสำหรับเด็ก - คลินิกส่งเสริม ป้องกัน ทางทันตกรรม ได้แก่ ส่งเสริม ป้องกัน ทันตสุขภาพในคลินิกฝากครรภ์ ส่งเสริม ป้องกันทันตสุขภาพในคลินิกสุขภาพเด็กดี - ออกหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ - งานทันตสุขศึกษา ทันตกรรมป้องกัน ในโรงเรียน และในชุมชน	ศบส.	กทส./กสพ./กพส./กภก.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการ	ขอบเขต	หน่วยงานเจ้าภาพหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพยา/ผู้ติดยาและสารเสพติด	- การบำบัดรักษาผู้ติดยา สารเสพติดในคลินิกบำบัดรักษายาเสพติด อนามัย/สำนัก - การพัฒนามาตรฐานการ การกำกับติดตามการดำเนินการตามมาตรฐาน - การรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลด้านการป้องกัน บำบัดรักษาและฟื้นฟู - ติดตามการดำเนินการตามมาตรฐาน และการรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลด้านการบำบัดรักษาผู้ติดยา/สารเสพติด - การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดแบบผู้ป่วยใน ณ สถานฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด	สยส.	ศบส.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

จากขอบเขตของกระบวนการย่อย ด้านการให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข ทั้ง ๔ กระบวนการ นำมาจัดทำแผนผังแสดงความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

หน่วยงาน กระบวนการย่อย	ศบส.	สพธ.	กสภ.	กพส.	สชส.	กกภ.	กอฟ.	กคร.	สสร.
บริการทางการแพทย์และ สาธารณสุข (ในศูนย์บริการสาธารณสุข)	ทำบัตร ↓ เตรียมตรวจ ↓ พบแพทย์/ บุคลากร ↓ ทำหัตถการ/ ตรวจเพิ่ม ↓ จ่ายเงิน รับยา	-ดูแลระบบ HCIS -รวบรวมสถิติและนำเสนอ -กำหนดแนวทางให้สุขศึกษา สื่อ และการทำ self-help groupในศบส. - นิเทศงาน	-กำหนดแนวทางคลินิกโรคเรื้อรัง -คลินิกสร้างเสริมสุขภาพและคลินิกสุขภาพจิต -นิเทศงาน	-กำหนดมาตรฐานศบส PHCA ร่วมกับสรพ. -กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของพยาบาล -นิเทศงาน	-สนับสนุนการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ -ควบคุมคุณภาพ -นิเทศงาน	-สนับสนุนยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ -กำหนดแนวทางปฏิบัติงานของเภสัชกร -นิเทศงาน	-กำหนดแนวทางการคัดกรอง ดูแลผู้ป่วย เอชไอวี วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในศบส. -นิเทศงาน	-สนับสนุนวัคซีน วัสดุเพื่อใช้ป้องกันโรค -กำหนดแนวทางปฏิบัติการดูแลวัคซีน -นิเทศงาน	-กำหนดแนวทางการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์และโรคติดต่อจากสัตว์สู่คนในศบส. -นิเทศงาน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน กระบวนกรย่อย	ศบส.	สพธ.	กสภ.	กพส.	สชส.	กกก.	กอฟ.	กคร.	สสร.
บริการทางการแพทย์และ สาธารณสุข (นอกศูนย์บริการ สาธารณสุข)	ได้รับแจ้ง ↓ ตรวจสอบ ข้อมูลและ ประเมิน สถานการณ์ ↓ ออกสอบสวนโรค/ ออกเยี่ยมบ้านติดตาม เยี่ยมเพื่อให้การดูแล ต่อเนื่องที่บ้าน/ออก หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ โดยทีมสหวิชาชีพ ↓ นัดหมาย ติดตามครั้ง ต่อไป ↓ รายงานกอง ที่เกี่ยวข้อง	-ดูแลระบบ HCIS -รวบรวมสถิติ และนำเสนอ -กำหนด แนวทางให้สุข ศึกษา สื่อ และการทำ self-help groupใน ชุมชน -ออกหน่วย แพทย์เคลื่อน ที่ร่วมกับศบส. - นิเทศงาน	-กำหนด แนวทางดูแล ผู้ป่วยโรค เรื้อรังในชุมชน และสุขภาพ จิตชุมชน -กำหนด แนวทางงาน สาธารณสุข ชุมชน -กำหนด แนวทางการ สำรวจและ วินิจฉัยชุมชน - ออกหน่วย แพทย์เคลื่อน ที่ร่วมกับศบส. -นิเทศงาน	- กำหนด มาตรฐานศบส PHCA ร่วมกับ สรพ. -กำหนด แนวทาง ปฏิบัติงานของ พยาบาล -กำหนด แนวทาง ติดตามเยี่ยม เพื่อให้การ ดูแลต่อเนื่องที่ บ้าน(Home health care) -นิเทศงาน	-สนับสนุนการ การส่งตรวจ ทางห้อง ปฏิบัติการ -ควบคุม คุณภาพ -ออกหน่วย แพทย์เคลื่อน ที่ร่วมกับศบส. -นิเทศงาน	-สนับสนุนยา และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ -กำหนด แนวทาง ปฏิบัติงานของ เภสัชกร -นิเทศงาน	-กำหนด แนวทางการ คัดกรอง ดูแล ผู้ป่วย เอชไอวี วัณโรค และ โรคติดต่อทาง เพศสัมพันธ์ใน ชุมชน -ออกหน่วย แพทย์เคลื่อน ที่ร่วมกับศบส. -นิเทศงาน	-สนับสนุน วัคซีน วัสดุ เพื่อใช้ป้องกัน โรค -กำหนด แนวทางการ เฝ้าระวัง สอบสวนโรค ป้องกันโรค ล่วงหน้า -เป็นที่ปรึกษา และออก สอบสวนโรค ร่วมกับทีม SRRTศบส. -นิเทศงาน	-กำหนด แนวทางการ ป้องกันโรคพิษ สุนัขบ้าในสัตว์ และโรคติดต่อ จากสัตว์สู่คน ในชุมชน --เป็นที่ ปรึกษา และ ออกสอบสวน โรคร่วมกับทีม SRRTศบส. -ออกหน่วย แพทย์เคลื่อน ที่ร่วมกับศบส. -นิเทศงาน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน กระบวนการย่อย	สพธ.	กพส.	กสภ.	กอพ.	ศบส.
บริการสังคมสงเคราะห์ และฟื้นฟูสุขภาพ					ให้บริการสังคมสงเคราะห์ และฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคม
	กำกับ ติดตาม และประเมินผล				

หน่วยงาน กระบวนการย่อย	กพส.	ศบส.
บริการทันตกรรม		ทำบัตร / ชักประวัติ
	ตรวจประเมินสภาวะสุขภาพ / วินิจฉัย ดำเนินการรักษา	
	นัดหมายต่อเนื่อง / ให้คำแนะนำ	

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน กระบวนการย่อย	กลุ่มแผนงานฯ	กลุ่มป้องกันฯ	กลุ่มพัฒนาบำบัดฯ	กลุ่มฟื้นฟูฯ	ศบส.
การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพ/ผู้ติดยาและสารเสพติด			ให้บริการบำบัดรักษาและฟื้นฟู		ให้บริการบำบัดรักษา

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๑: บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (ทั้งในและนอกศูนย์บริการสาธารณสุข)

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการในศูนย์ฯ (เชิงรับ)	- ได้รับการดูแลสุขภาพพระคัมภีร์ปฐมภูมิที่มีมาตรฐาน ปลอดภัย และเอาใจใส่ - หายป่วย หรือทุเลา หรือเสียชีวิตอย่างสงบ/ มีความพึงพอใจในบริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข - ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ มีทักษะในการดูแลตนเอง หรือผู้ที่ดูแลอย่างถูกต้อง - ได้รับการแจ้งเตือนโรคติดต่ออย่างรวดเร็ว
ผู้รับบริการนอกศูนย์ฯ (เชิงรุก)	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ให้บริการ	- มีคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ ทันสมัย พร้อมใช้ มีความปลอดภัยในการทำงาน - ได้รับการพัฒนา และ พัฒนา ความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ - มีเครือข่ายการดำเนินงาน มีกอง หรือสำนักงานเป็นที่ปรึกษา - ส่วนกลางมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน - มีระบบรายงานข้อมูลเข้าสู่ส่วนกลางที่สะดวก ไม่เพิ่มภาระงาน และส่งกลับข้อมูลให้ศบส.นำไปใช้ - มีคำตอบแทนที่เหมาะสม มีการสร้างขวัญกำลังใจ
หน่วยงานอื่นๆ	- การรักษาและการส่งต่อที่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ - ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล และเรียกเก็บเงินตามสิทธิอย่างถูกต้อง และทันเวลา - มีข้อตกลงให้บริการ/ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เหมาะสม

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ - พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ - พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ - พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.๒๕๒๒ และ ฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) - คำประกาศสิทธิผู้ป่วย - พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ - พระราชบัญญัติยา พ.ศ.๒๕๑๐ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม - มาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรม - มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ - กฎอนามัยระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๘ หรือ International Health Regulation ๒๐๐๕ - พระราชบัญญัติ การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ - พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๓๓ - ประกาศกระทรวงฯ ที่เกี่ยวข้อง	- การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐาน ศบส.PHCA - ประชาชนได้รับบริการสุขภาพที่ปลอดภัย - ประชาชนพึงพอใจบริการสุขภาพ - ประชาชนแต่ละวัย ได้รับการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ - สามารถควบคุมการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาทางด้านสาธารณสุขด้วยตัวเอง - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ - ประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้รับการตรวจเลือดหาเอชไอวี เอกซเรย์ปอดเพื่อตรวจหาวัณโรคอย่างมีประสิทธิภาพ - ประชาชนได้รับยาถูกต้อง ปลอดภัย และเหมาะสม	- การให้บริการบรรลุผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ชัดเจน - ภาวะแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรังลดลง - หญิงตั้งครรภ์ที่มีความเสี่ยง ถูกส่งต่อและได้รับการรักษาทันเวลา - เด็กป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีนลดลง - ผู้หญิงป่วยด้วยโรคมะเร็งปากมดลูกลดลง - ผู้รับบริการมีความรู้และสามารถดูแลตนเองได้ - การลดอัตราการเกิดโรคติดต่อให้ต่ำลงในระดับที่ไม่เป็นปัญหา - ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในภาพรวม - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น - จำนวนผู้ป่วยเอชไอวี และวัณโรคลดลง - ประชาชนไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการแพ้ยาซ้ำ หรือจากการใช้ยา

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
- ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ (แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) ตามมาตรฐานศบส.PHCA และให้บริการด้วยความเอาใจใส่	- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับมาก ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- มีการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่พบบ่อย	- มีการตรวจภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเบาหวานในศบส. อย่างน้อย ๒ ด้านต่อปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐
- บุคลากรสาธารณสุขมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Clinical practice guideline)	- แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ในศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๘ แห่ง มีคู่มือหรือแนวทาง หรือ Clinical practice guideline ในการปฏิบัติงานทุกวิชาชีพ
- หญิงตั้งครรภ์ได้รับการดูแลตามมาตรฐาน	- หญิงตั้งครรภ์ในคลินิกฝากครรภ์ได้รับการตรวจประเมินความเสี่ยง หรือ ภาวะแทรกซ้อน ตามเกณฑ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - หญิงตั้งครรภ์ที่ตรวจพบความเสี่ยงได้รับการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลทุกราย
- เด็กแรกเกิด-๕ปี ได้รับวัคซีนตามเกณฑ์ และมีพัฒนาการสมวัย	- เด็กในคลินิกสุขภาพเด็กดีได้รับภูมิคุ้มกันตามเกณฑ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - เด็กในคลินิกสุขภาพเด็กดีได้รับการประเมินพัฒนาการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - เด็กที่พบพัฒนาการ ผิดปกติได้รับการรักษาหรือ ส่งต่อทุกราย
- ผู้รับบริการวางแผนครอบครัว/สตรีวัยทอง ได้รับการดูแลภาวะสุขภาพตามเกณฑ์	- ผู้รับบริการคลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกวัยทองได้รับการดูแลสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - ผู้รับบริการที่ตรวจพบความผิดปกติ ได้รับการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลทุกราย
- ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ควรได้รับการคัดกรองภาวะซึมเศร้า	- ผู้ป่วยในคลินิกเบาหวาน ความดัน ได้รับการคัดกรองซึมเศร้า (๒Q) ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐
- มีการสำรวจและวินิจฉัยชุมชนที่รับผิดชอบ	- จำนวนชุมชนที่ได้รับการสำรวจและวินิจฉัยชุมชนตามเกณฑ์ที่กำหนด อย่างน้อย ๒ ชุมชน/ศูนย์ฯ/ปี - จำนวนครอบครัวที่ได้รับการสำรวจและวินิจฉัยชุมชน อย่างน้อย ๑๐๐ ครอบครัว/ชุมชน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
- มีการดำเนินการควบคุมโรคไข้เลือดออกในพื้นที่รับผิดชอบ	- มีการจัดทำสรุปเหตุการณ์ระบาด (Event) ของโรคไข้เลือดออก - มีการจัดทำแผนที่พื้นที่ระบาด (Mapping) ที่เป็นปัจจุบัน - มีการลงรายงาน บันทึกค่าดัชนีลูกน้ำยุง เป็นจำนวนตัวเลข ก่อน- หลัง และ แปลผล ระดับความเสี่ยง - มีแผนการกำหนดพื้นที่เสี่ยงและจัดการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในพื้นที่เสี่ยงของโรคไข้เลือดออก
- มีการจัดทำทะเบียนรับแจ้งข่าว หรือรับรายงานการเกิดโรค/ภัยที่เป็นปัญหาสำคัญ	- มีทะเบียนรับแจ้งข่าว หรือรับรายงานการเกิดโรค/ภัยที่เป็นปัญหาสำคัญ
- มีการจัดทำรายงานการสอบสวนโรค	- มีรายงานการสอบสวนโรค
- มีการบริหารจัดการ และดูแลวัคซีนตามมาตรฐานลูกโซ่ความเย็น	- มีการจัดทำทะเบียน รับ – จ่ายวัคซีน /หรือ Stock card - จ่ายวัคซีนแบบ First Expire First Out (FEFO) - มีการลงบันทึกอุณหภูมิตู้เย็นสำหรับเก็บวัคซีนตามมาตรฐานวันละ ๒ ครั้ง - อุณหภูมิช่องแข็ง -๑๕ ถึง-๒๕ องศาเซลเซียสและช่องธรรมดา +๒ ถึง +๘ องศาเซลเซียส
- ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ควรได้รับการติดตามเยี่ยม เพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	- จำนวนผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ ที่ได้รับการติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน (Home Health Care) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง/ราย - จำนวนผู้ดูแล (Caregiver) ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียง เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๕ ต่อปี

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
- การสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเอดส์	- จัดกิจกรรมตามกระบวนการ A-I-Cครบ ทั้ง ๒ รอบ - กิจกรรมที่ได้จากกระบวนการ A-I-C ตอบสนองต่อเป้าหมายของชุมชนที่กำหนด - มีการเฝ้าติดตามการจัดกิจกรรมของชุมชน
- ประชาชนกลุ่มเสี่ยงควรได้รับการตรวจเลือดหาเอชไอวี	- มีบริการให้การปรึกษาเพื่อตรวจหาเชื้อเอชไอวีแบบสมัครใจ (VCT) หรือบริการปรึกษาและตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวีโดยบุคลากรเป็นผู้ชักชวน (PICT)
- ประชาชนกลุ่มเสี่ยงควรได้รับการตรวจเอกซเรย์ปอดเพื่อหาวัณโรค	- คัดกรองกลุ่มเสี่ยงส่งเอกซเรย์ และรวบรวมข้อมูล ในกลุ่มเป้าหมาย ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ติดเชื้อHIV/ผู้ป่วยโรคเอดส์ ติดยาเสพติด ผู้ป่วยโรคทางเดินหายใจเรื้อรังจากการสูบบุหรี่ แรงงานข้ามชาติ ผู้สัมผัสโรคในครอบครัว
- ประชาชนได้รับยาถูกต้อง ปลอดภัย และเหมาะสม	- มีแนวทางป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) - มีแนวทางป้องกันอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (Adverse drug reaction) - มีแนวทางปฏิบัติเมื่อแพทย์สั่งใช้ยาที่ต้องระมัดระวังสูง (High alert drug) - มีแนวทางปฏิบัติเมื่อแพทย์สั่งใช้ยาที่เกิดปฏิกิริยาต่อกัน (Drug interaction)
- ประชาชนได้รับการตรวจชันสูตรโรคที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้	- ห้องปฏิบัติการชันสูตรโรค ศูนย์บริการสาธารณสุข สามารถดำเนินการตามจำนวนข้อกำหนดแนวทางขั้นพื้นฐานของมาตรฐานห้องปฏิบัติการ ที่สำนักงานชันสูตรสาธารณสุขกำหนด อย่างน้อยร้อยละ๗๐

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

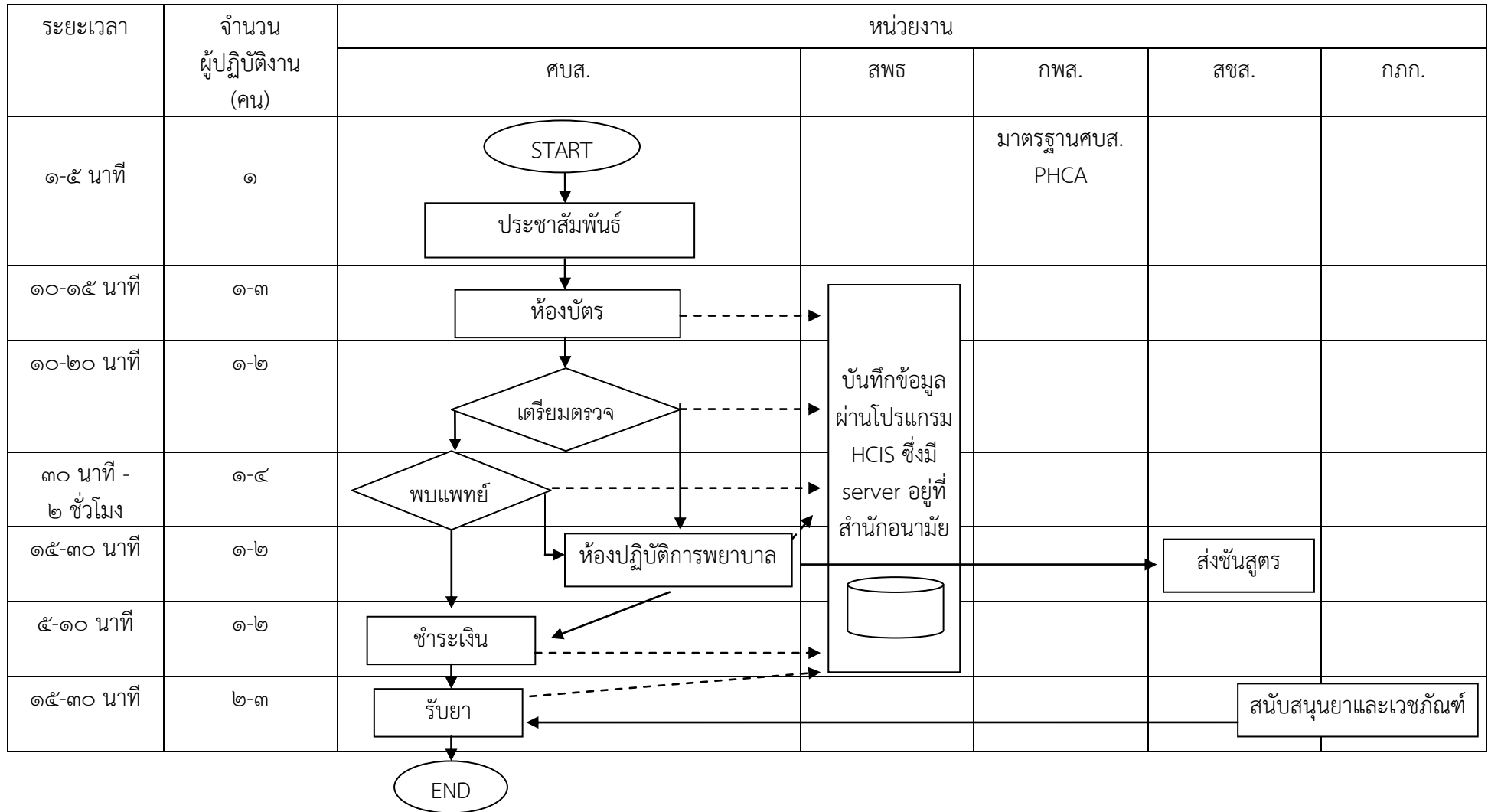
๓. คำจำกัดความ

- CPG (Clinical practice guideline) หมายถึง แนวทางเวชปฏิบัติที่ใช้เป็นคู่มือในการดูแลรักษาผู้ป่วย
- PHCA (Public health center accreditation) หมายถึง การพัฒนามาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ที่ทำร่วมกับ สรพ. (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน)
- ศบส. หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุข
- ทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว (Surveillance and Rapid Response team: SRRT) หมายถึง ทีมที่มีภารกิจในการตอบสนองเหตุการณ์ เน้นการเฝ้าระวังโรค เพื่อหยุดหรือจำกัดการแพร่ระบาดของโรคโดยเร็ว แต่ไม่ได้มีภารกิจในการควบคุมโรคจนเสร็จสมบูรณ์ ไม่ได้มีภารกิจในการกู้ชีพ รักษาพยาบาล บรรเทาทุกข์ หรือฟื้นฟูสภาพทั้งกาย ใจ และสิ่งแวดล้อม แต่ให้ข้อเสนอแนะ ประสานและปฏิบัติงานร่วมกับทีมหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่เฉพาะได้
- โรคติดต่อ หมายถึง โรคที่สามารถถ่ายทอด หรือติดต่อจากสิ่งมีชีวิตหนึ่งไปยังอีกสิ่งมีชีวิตหนึ่งได้ โดยไม่จำกัดว่าสิ่งมีชีวิตนั้นจะเป็นมนุษย์หรือไม่ก็ตาม
- ระบาดวิทยา เป็นการศึกษาของการเกิดโรคในคน เวลา และสถานที่ ศึกษาถึงลักษณะการกระจายของโรค และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดโรค
- First Expire First Out (FEFO) หมายถึง การนำยา หรือวัคซีน ที่มีกำหนดวันหมดอายุก่อน นำออกมาใช้ก่อน
- Home Health Care หมายถึง การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้แก่ผู้ป่วย และครอบครัว ที่มีปัญหาสุขภาพที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยที่ต้องไปดูแลต่อเนื่องที่บ้าน มาจากการส่งต่อของรพ. จากคลินิกในศบส. จากการสำรวจข้อมูลสุขภาพครอบครัวในชุมชน และการเยี่ยมบ้าน เพื่อให้บริการรักษาเบื้องต้น ให้การพยาบาลที่บ้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การเฝ้าระวังติดตามภาวะแทรกซ้อน/ความพิการ การฟื้นฟูสภาพ การดูแลภาวะเจ็บป่วยในระยะสุดท้าย การติดตามการใช้ยา การส่งเคราะห์ทางสาธารณสุข การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัว มีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลสุขภาพ ตามความต้องการจนสามารถดูแลตนเอง (self-care) ได้ตามศักยภาพ
- A-I-C เทคนิค A-I-C เป็นวิธีการที่รวมพลังปัญญา และพลังสร้างสรรค์ของแต่ละคนเข้ามาเป็นพลังในการพัฒนา ซึ่งมีขั้นตอน ๓ ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนการสร้างความรู้ (Appreciation หรือ A) ขั้นตอนการสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence หรือ I) ขั้นตอนการสร้างแนวทางปฏิบัติ (Control หรือ C)
- บริการให้การปรึกษาเพื่อตรวจหาเชื้อเอชไอวีแบบสมัครใจ (VCT, Voluntary Counseling and Testing)
- บริการปรึกษาและตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวีโดยบุคลากรเป็นผู้ชักชวน (PICT, Provider – Initiated HIV Testing and Counseling)
- ความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) หมายถึง เหตุการณ์ใดๆที่สามารถป้องกันได้ ที่อาจเป็นสาเหตุหรือนำไปสู่การใช้ยาที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอันตรายแก่ผู้ป่วย หรือความคลาดเคลื่อนที่ทำให้ผู้ป่วย ไม่ได้รับยาที่ควรได้รับ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานนัมย กรุงเทพมหานคร

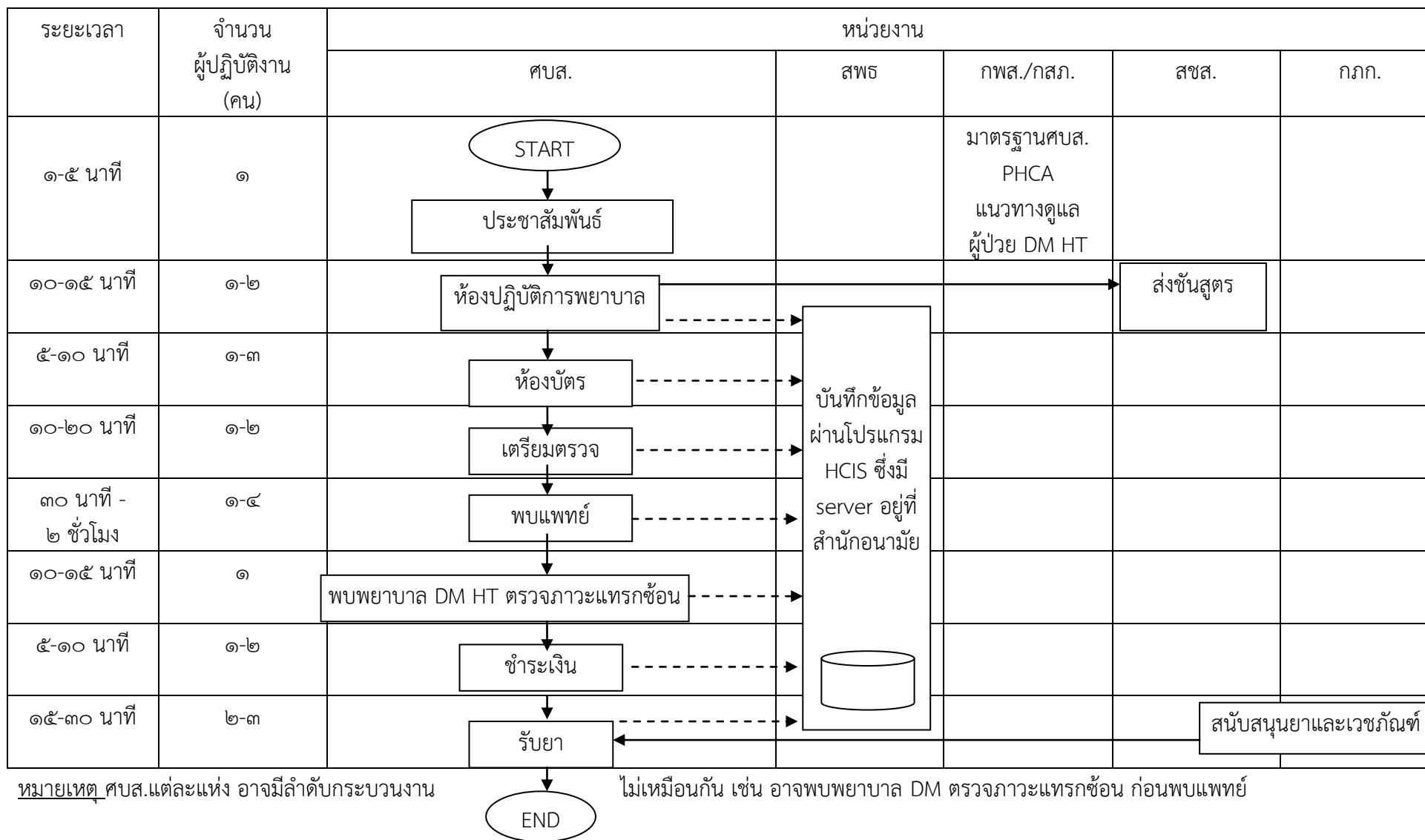
๔.แผนผังกระบวนการงาน

๔.๑. คลินิกตรวจโรคทั่วไป



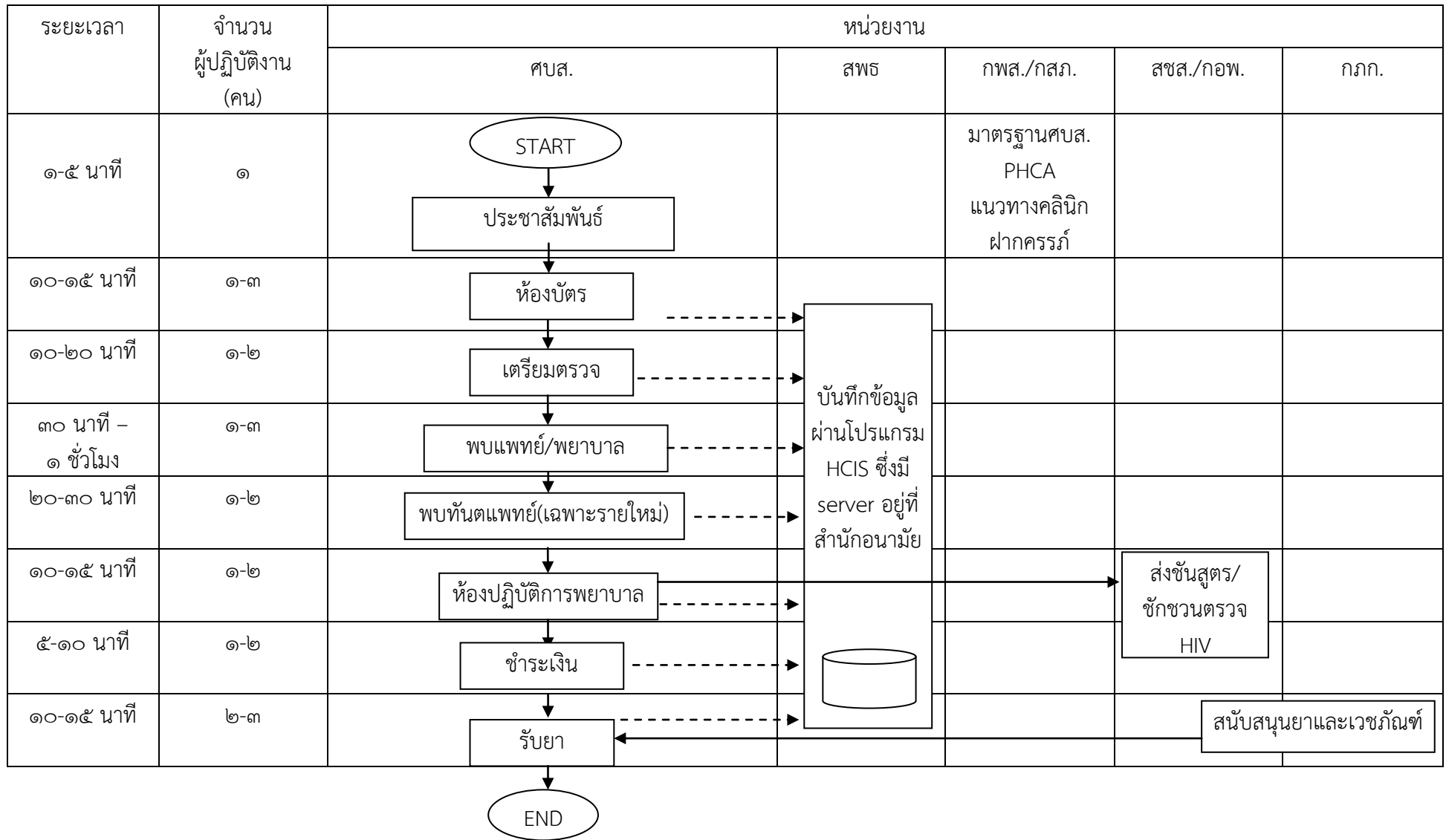
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานนัมย กรุงเทพมหานคร

๔.๒. คลินิกตรวจโรคเรื้อรัง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง

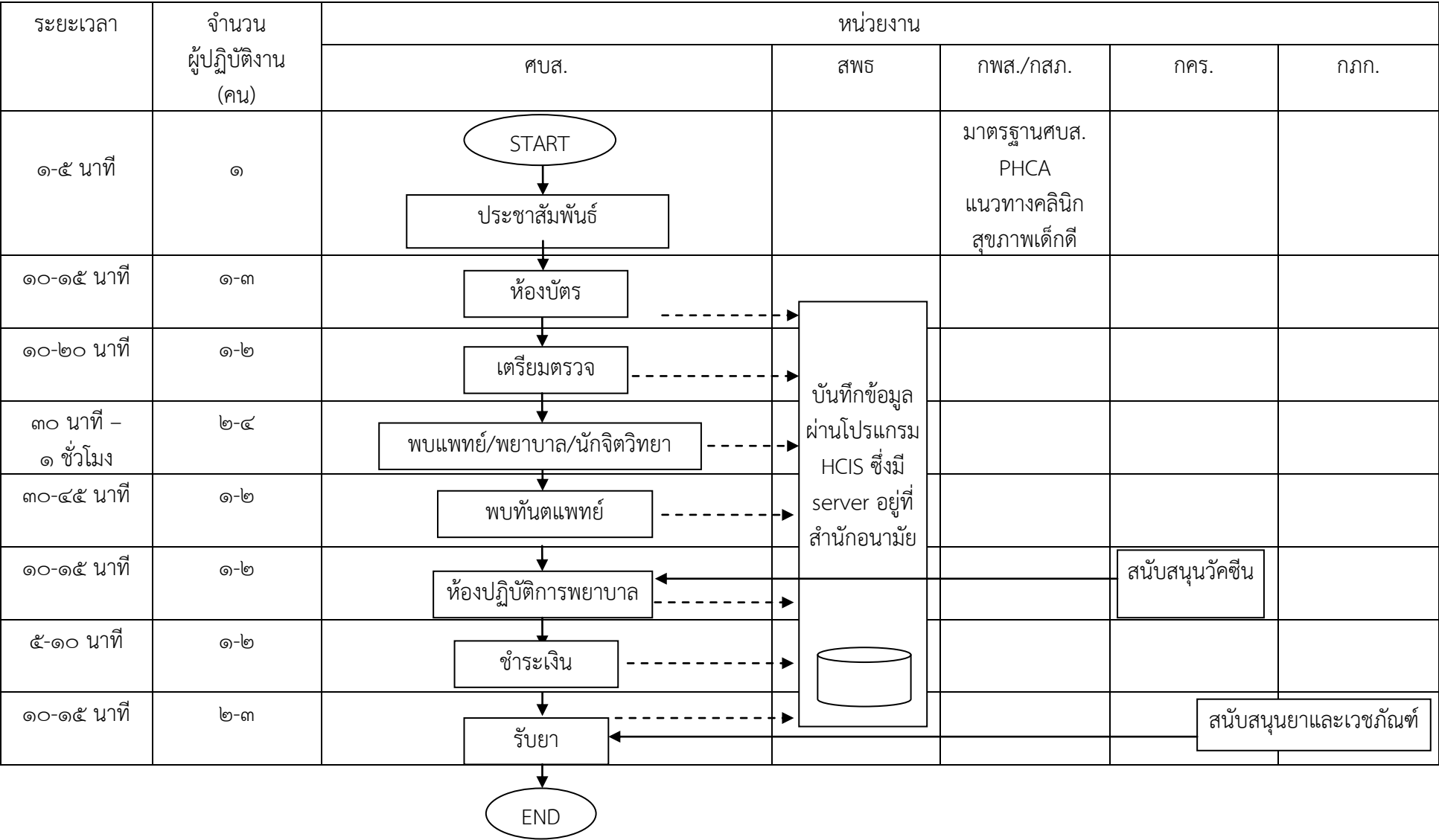


คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานนัมย กรุงเทพมหานคร

๔.๓ คลินิกฝากครรภ์

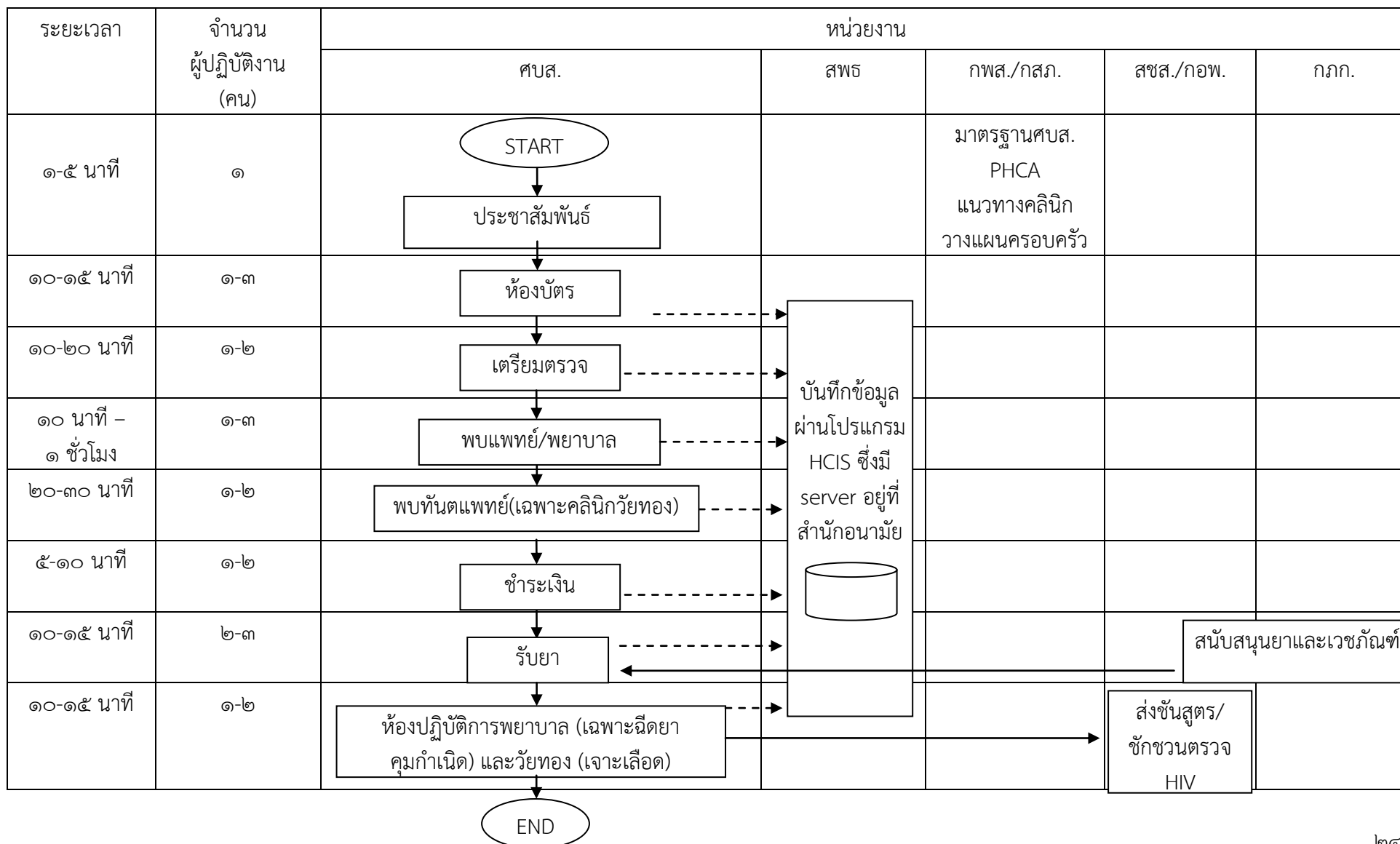


๔.๔ คลินิกสุขภาพเด็กดี

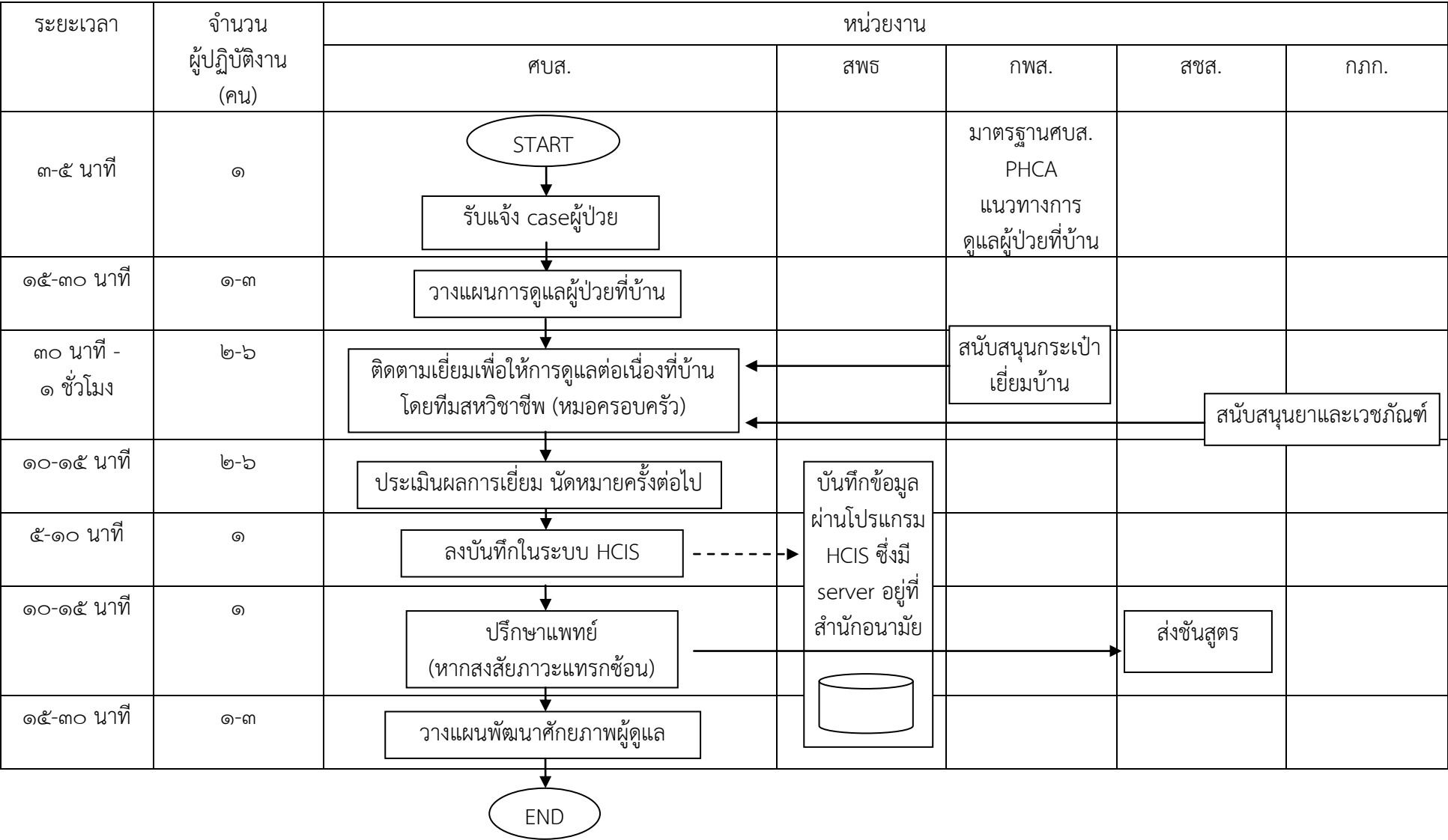


คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

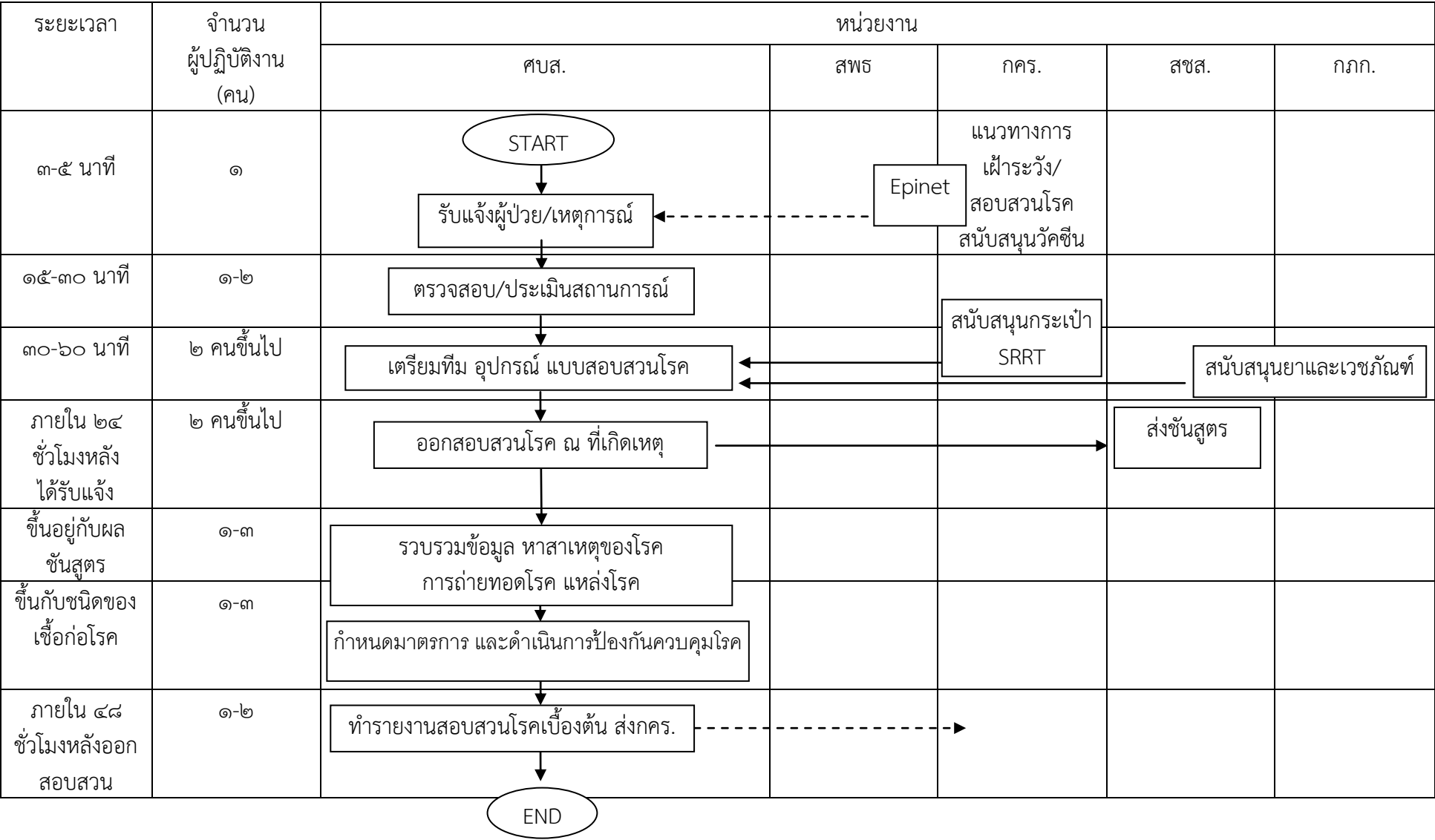
๔.๕ คลินิกวางแผนครอบครัว และคลินิกวัยทอง



๔.๕ ติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน



๔.๖ ทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

๕.๑ คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกโรคเรื้อรัง (เบาหวาน ความดันสูง) และคลินิกสร้างเสริมสุขภาพ (ฝากครรภ์ สุขภาพเด็กดี วางแผนครอบครัว วัคซีน) ในศบส.

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม / ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	START ↓ ประชาสัมพันธ์	๑-๕ นาที	-แจกบัตรคิว ตามบริการ -คัดกรองโรคติดต่อ เช่น ไอ หวัด ตาแดง ไข่ออกผื่น -ให้ข้อมูลของศบส.	- กำหนดช่องทางด่วนพิเศษ สำหรับ ผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป และผู้พิการ - คัดกรองโรคติดต่อ เป็น ๓ กลุ่ม ติดต่อกทางอากาศ ทางเสมหะน้ำมูก และทางสัมผัส และให้การป้องกัน ก่อนเข้าศบส. - สามารถให้ข้อมูลบริการเบื้องต้นได้	-สถิติการคัดกรองผู้ป่วย -แบบรายงานอุบัติการณ์	จนท.ประชาสัมพันธ์	-	-WI (Work instruction) ศบส. -มาตรฐาน PHCA -Organization profile ศบส.
๒.	↓ ห้องเวชระเบียน	๑๐-๑๕ นาที	- ตรวจสอบข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตน เช่น บัตรประชาชน หรือเอกสารอื่นๆที่ออกโดยราชการ -ตรวจสอบสิทธิการรักษา -ออกบัตรตรวจโรค ใบสั่งยา	- ออกบัตรตรวจโรค ใบสั่งยา ถูกคน ถูกสิทธิการรักษา - ไม่มีบัตรตรวจโรคหาย หรือค้นบัตรตรวจโรคไม่พบ	- สถิติการเก็บบัตรตรวจโรค -แบบรายงานอุบัติการณ์	จนท.ห้องเวชระเบียน	-	-WI ศบส. -มาตรฐาน PHCA
๓.	↓ จุดเตรียมตรวจ	๑๐-๒๐ นาที	-ซักประวัติ และวัดสัญญาณชีพ -คัดแยกผู้ป่วยเป็น ๓ กลุ่ม คือ ปกติ แรงดันถูกเงิน	- ซักประวัติ วัดสัญญาณชีพได้ถูกต้องถูกคน - ประเมินอาการจากสัญญาณชีพ คัดแยกผู้ป่วย และส่งพบแพทย์ตามความเร่งด่วน	-ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกเวชระเบียน -แบบรายงานอุบัติการณ์	พยาบาล/บุคลากรทางการแพทย์	-	-WI ศบส. -มาตรฐาน PHCA -มาตรฐานเวชระเบียนสปสช.
๔.	↓ ห้องตรวจที่รับบริการ ↓ A	๓๐ นาที – ๒ ชั่วโมง	-คลินิกตรวจโรคทั่วไป -คลินิกตรวจโรคเรื้อรัง -คลินิกฝากครรภ์ -คลินิกสุขภาพเด็กดี -คลินิกวางแผนครอบครัว/วัยทอง	- มีการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่พบบ่อย -หญิงตั้งครรภ์ สตรีที่รับบริการได้รับการดูแลตามมาตรฐาน - เด็กได้รับวัคซีนตามเกณฑ์ และมีพัฒนาการสมวัย	-ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกเวชระเบียน - มี Clinical practice guideline	แพทย์/พยาบาล	-	-Clinical practice guideline (CPG) -มาตรฐาน PHCA -มาตรฐานเวชระเบียนสปสช.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

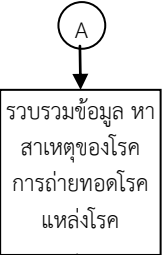
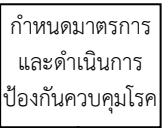
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม / ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.		๑๕-๓๐ นาที	ทำแผล ฉีดยา เจาะเลือด ให้การพยาบาล	- ทำหัตถการ บริหารยาถูกคน และตรงตามคำสั่งแพทย์/พยาบาล - ผู้ป่วยไม่ติดเชื้อจากการรับบริการที่ศบส. - บุคลากรไม่ติดเชื้อจากการให้บริการ	-รายงานอุบัติการณ์ -รายงานเฝ้าระวังการติดเชื้อในผู้ป่วยและบุคลากร	พยาบาล	-	-มาตรฐานการพยาบาล และการป้องกันการติดเชื้อในศบส. ของ กพส. -มาตรฐาน PHCA -มาตรฐานเวชระเบียนสพสช.
๖.		๕-๑๐ นาที	เก็บเงินค่าบริการ	- ไม่มีการทุจริต จากการเก็บเงินค่าบริการ - รวบรวมเงิน สรุปรยอด และนำส่งธนาคารทุกวัน โดยคณะกรรมการฯ ที่ศบส.แต่งตั้ง	- ตรวจสอบยอดรับเงินจาก HCIS และการนำส่งเงินประจำวัน	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป และการพยาบาล	-	-ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕
๗.		๑๕-๓๐ นาที	จ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยา	- จ่ายยาถูกคน จ่ายยาถูกต้องมีคุณภาพ ถูกขนาดความแรง ถูกเวลา ถูกช่องทางการบริหารยา และถูกเทคนิค - จ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยา - มียาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เพียงพอพร้อมใช้	- รายงานเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา - รายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา - รายงานยาที่ต้องระมัดระวังสูง - การสั่งใช้ยาที่เกิดปฏิกิริยากัน - รายงานการบริหารคลังยา	- เภสัชกร - เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม	-	-มาตรฐานงานเภสัชกรรมและคู่มือการปฏิบัติงานเภสัชกรรม ศบส. ของ กกก. -มาตรฐาน PHCA -มาตรฐานเวชระเบียนสพสช.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕.๒ ทีมเฝ้าระวังสอบสวนเคลื่อนที่เร็ว SRRT

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม / ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	START ↓ รับแจ้งผู้ป่วย/ เหตุการณ์	๓-๕ นาที	-ผู้รับแจ้ง ได้รับแจ้งข่าวทาง Epinet อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย จากเครือข่าย หรือการแจ้งข่าวจากออส. ประชาชนในชุมชน	- มีการจัดทำทะเบียนรับแจ้งข่าว หรือรับรายงานการเกิดโรค/ภัยที่เป็นปัญหาสำคัญ - มอบหมายบุคลากร เปิดดูอีเมลควบคุมโรคของศบส. Epinet ทุกวัน	- ตรวจสอบทะเบียนรับแจ้งข่าว	- พยาบาลควบคุมโรค หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	-	-คู่มือการใช้งาน Epinet ของกคร. - มาตรฐานทีมSRRT สำนักโรคติดต่อวิทยา - มาตรฐาน PHCA
๒.	↓ ตรวจสอบ/ ประเมินสถานการณ์	๑๕-๓๐ นาที	-ตรวจสอบข่าว ว่าเป็นเรื่องจริง และยืนยันบุคคล เวลา สถานที่เกิดเหตุ -ประเมินสถานการณ์ว่ารุนแรงขนาดไหน ต้องการทีมSRRTจากส่วนกลางหรือไม่	- พยาบาลควบคุมโรคมีทักษะ ความรู้ในการตรวจสอบ และประเมินสถานการณ์	- ตรวจสอบทะเบียนรับแจ้งข่าว	-พยาบาลควบคุมโรค		- มาตรฐานทีมSRRT สำนักโรคติดต่อวิทยา - มาตรฐาน PHCA
๓.	↓ เตรียมทีม อุปกรณ์ แบบสอบสวนโรค	๓๐-๖๐ นาที	เตรียมทีม อุปกรณ์ แบบสอบสวนโรค พาหนะ และ ทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับโรค หรือสถานการณ์ที่จะไปสอบสวนโรค	- มีคำสั่งแต่งตั้งทีมSRRT เป็นปัจจุบัน -มีการฝึกซ้อมเตรียมความพร้อมทีมอยู่เสมอ -จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และดูแลให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	- คำสั่งทีมSRRT - การฝึกซ้อม - รายงานอุบัติการณ์	-ทีม SRRT	-	-นิยามโรคติดต่อ สำนักโรคติดต่อวิทยา
๔.	↓ ออกสอบสวนโรค ณ ที่เกิดเหตุ ↓ A	ภายใน ๒๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง	ออกไปสอบสวนโรค ณ ที่เกิดเหตุ	-ออกสอบสวนโรคได้รวดเร็ว -บุคลากรสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสมกับเหตุการณ์	- ตรวจสอบทะเบียนสอบสวนโรค	-ทีม SRRT	-	-นิยามโรคติดต่อ สำนักโรคติดต่อวิทยา

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม / ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.		ขึ้นอยู่กับผล ขั้นสูตร	-รวบรวมข้อมูล -บันทึกข้อมูลในโปรแกรม -ศึกษาประวัติวิทยาเชิงพรรณนาตามบุคคล เวลา สถานที่ และระบาดวิทยาเชิงวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของโรค การถ่ายทอดโรค แหล่งโรค	-นำเสนอข้อมูลในรูปแบบภูมิ กราฟเส้น โค้งการระบาด แผนผัง -ใช้ระบาดวิทยาเชิงวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุของโรค -มีการส่งตัวอย่างสิ่งส่งตรวจทางสิ่งแวดล้อม และทางชีวภาพในคน สัตว์	-รายงานสอบสวนโรค	-พยาบาล ควบคุมโรค	-	- มาตรฐานทีมSRRT สำนักระบาดวิทยา - มาตรฐาน PHCA
๖.		ขึ้นกับชนิด ของเชื้อก่อโรค	-กำหนดมาตรการและดำเนินการป้องกันควบคุมโรค ตามชนิดของเชื้อที่ตรวจพบ หรือจากระบาดวิทยาเชิงวิเคราะห์	-ป้องกันควบคุมโรค ตามธรรมชาติของเชื้อก่อโรค ได้แก่ ชนิดของเชื้อ ระยะฟักตัว การถ่ายทอดโรค แหล่งรังโรค โดยควบคุมที่เชื้อก่อโรค คนป่วย และสิ่งแวดล้อม	-ติดตามไปอย่างน้อย ๒ เท่าของระยะฟักตัวของเชื้อก่อโรค เพื่อหาผู้ป่วยรายใหม่ และประเมินมาตรการป้องกันควบคุมโรค ว่าได้ผลหรือไม่	-ทีมSRRT	-	- มาตรฐานทีมSRRT สำนักระบาดวิทยา - มาตรฐาน PHCA
๗.		ภายใน ๔๘ ชั่วโมงหลัง ออกสอบสวน	-ทำรายงานสอบสวนโรค เบื้องต้น ส่งกคร. เพื่อให้ผู้บริหารทราบสถานการณ์	-ส่งรายงานสอบสวนโรคเบื้องต้น ที่มีเนื้อหาครบถ้วน ทันเวลา	-รายงานสอบสวนโรค	-พยาบาล ควบคุมโรค	-	- มาตรฐานทีมSRRT สำนักระบาดวิทยา - มาตรฐาน PHCA

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- แบบฟอร์ม
 - ไม่มี
- เอกสารอ้างอิง
 - WI (Work instruction) ศบส.
 - มาตรฐาน PHCA
 - Organization profile ศบส.
 - มาตรฐานเวชระเบียน สปสช.
 - Clinical practice guideline (CPG)
 - มาตรฐานการพยาบาล และการป้องกันการติดเชื้อในศบส. ของ กพส.
 - ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน และการตรวจเงิน พ.ศ. ๒๕๕๕
 - มาตรฐานงานเภสัชกรรมและคู่มือการปฏิบัติงานเภสัชกรรม ศบส. ของ กกก.
 - คู่มือการใช้งาน Epinet ของกคร.
 - มาตรฐานทีมSRRTสำนักโรคระบาดวิทยา
 - นิยามโรคติดเชื้อ สำนักโรคระบาดวิทยา

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๒: บริการสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูสุขภาพ

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม พิทักษ์และคุ้มครองสิทธิแก่เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาสที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาสุขภาพ ครอบครัวและสังคม ผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง คนพิการ ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพา และผู้ที่ต้องได้รับการฟื้นฟูสุขภาพกาย และจิตใจ	- ได้รับบริการที่มีมาตรฐาน ต่อเนื่อง ประหยัด สะดวก ตรงตามปัญหา - ได้รับการช่วยเหลือเครื่องช่วยความพิการ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ อาหารทางการแพทย์ และเงินสนับสนุนตามความจำเป็น ตามสิทธิที่หน่วยงานรัฐจัดให้
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ให้บริการ	- ญาติมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน - การให้บริการมีมาตรฐาน
ผู้รับบริการและญาติ	- มีเจ้าหน้าที่มาดูแลผู้ป่วย และเป็นพี่ปรึกษา อย่างต่อเนื่อง
ผู้บริหาร	- ประชาชนได้รับการตามมาตรฐานบริการ - ข้อมูลของกลุ่มเป้าหมายเพื่อสนับสนุนนโยบาย - ไม่ขัดกับนโยบายหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - ความครอบคลุมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ
หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	- แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน - ความสอดคล้องของการจัดบริการ - สรุปรูปข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ และวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการในพื้นที่

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พ.ร.บ.การจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.๒๕๔๖ - พ.ร.บ.ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. ๒๕๕๐ - สิทธิผู้ป่วยหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า - พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ - ประกาศกระทรวงฯ เรื่องประเภทและหลักเกณฑ์ความพิการ	- มีการจัดบริการเป็นไปตามมาตรฐาน - มีข้อมูลที่ทันสถานการณ์สำหรับการให้บริการ - มีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน - ลดการพึ่งพาเจ้าหน้าที่ - ช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้น	- ผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือตรงตามปัญหาและสามารถพึ่งพาตนเองได้ - ชะลอการดำเนินของโรคและลดภาวะแทรกซ้อนจากความพิการ - ประหยัดงบประมาณในการดูแลผู้ป่วย

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
- มีแนวทางการให้บริการ และมาตรฐานการให้บริการ	- มีการจัดทำแผนพัฒนานักสังคมสงเคราะห์ประจำปี
- จัดบริการที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานรวมทั้งภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ร้อยละของผู้ใช้บริการสงเคราะห์ทางสาธารณสุข ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพึงพอใจในผลของการใช้บริการ
- จัดบริการครอบคลุมกาย จิต สังคม	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้านตามเกณฑ์แต่ละวิชาชีพ
- มีบริการฟื้นฟูต่อเนื่องที่บ้านและระบบส่งต่อที่ชัดเจน	- ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการส่งต่อ และได้รับการฟื้นฟูตามกำหนด
- ผู้ดูแลมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูผู้ป่วย	- ร้อยละผู้รับบริการที่สามารถดูแลตนเองได้ตามเกณฑ์ กพส.
- มีระบบการสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอต่อการจัดบริการ	- มีการสำรวจความต้องการและจัดหาทรัพยากรทันตามกำหนด

๓. คำจำกัดความ

- โรคเรื้อรัง หมายถึง ภาวะที่มีความผิดปกติหรือเบี่ยงเบนไปจากปกติของร่างกาย โดยเมื่อเริ่มเป็น อาจไม่มีอาการ แต่อาการจะค่อยๆรุนแรงขึ้นเรื่อยๆเมื่อไม่ได้รับการรักษา มีระยะการดำเนินของโรคที่ยาวนาน ต้องได้รับการรักษาต่อเนื่องหรือตลอดชีวิต และไม่สามารถรักษาให้กลับคืนเป็นปกติได้
- คนพิการ หมายถึง บุคคลซึ่งมีข้อจำกัดในการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวันหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางสังคม เนื่องจากมีความบกพร่องทางการมองเห็น การได้ยิน หรือสื่อความหมาย การเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จิตใจหรือพฤติกรรมหรือออทิสติก สติปัญญา การเรียนรู้
- ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพา หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีความจำเป็นต้องมีผู้คอยดูแล

๔. แผนผังกระบวนการงาน

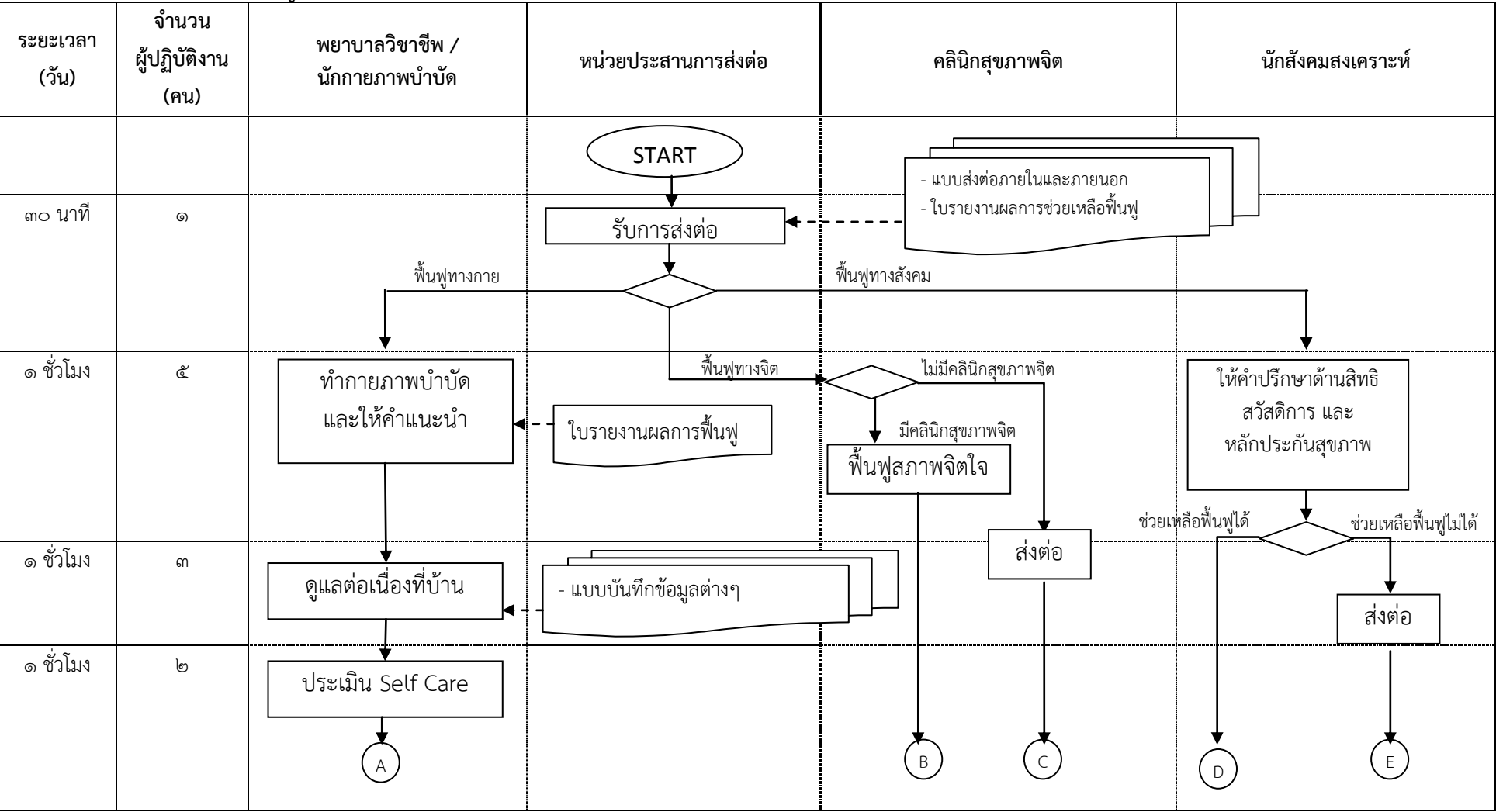
๔.๑ การให้บริการสังคมสงเคราะห์

ระยะเวลา (วัน)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	หน่วยงาน					
		สพร.	ศบส.	กสภ.	กอพ.	กพส.	สภ.สนอ.
			START				
๑๕ นาที	๑		รับเรื่อง				
๓ ชั่วโมง	๑		เยี่ยมบ้าน				
๑ ชั่วโมง	๑		ประเมินปัญหา				
๑	๑		ให้บริการ				
๑	๑		ประเมินผล				
			END				

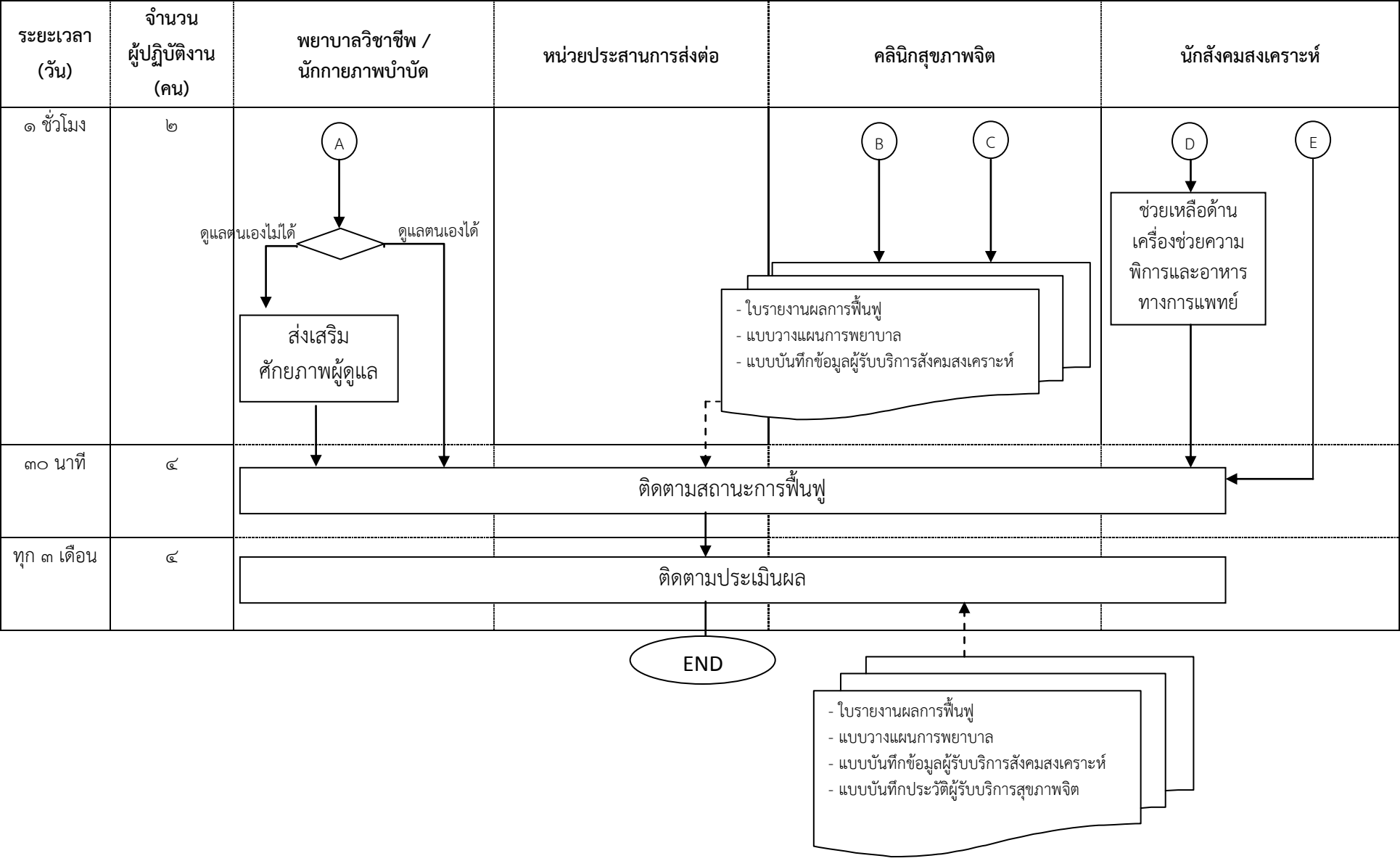
- แบบฟอร์มบันทึกการปฏิบัติงาน

- รายงานของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์บริการสาธารณสุข

๔.๒ การให้บริการฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคม



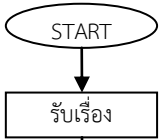
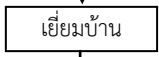
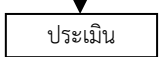
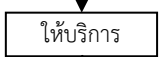
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

๕.๑ การให้บริการสังคมสงเคราะห์

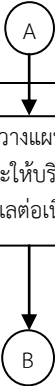
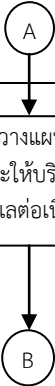
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๑๕ นาที	- รับเรื่องผู้ใช้บริการส่งต่อในศูนย์ฯ , หน่วยงานภายนอก , ภาควิชาช่วย - สัมภาษณ์หาข้อเท็จจริง	ตามแนวทางการปฏิบัติงาน บริการด้านสังคมสงเคราะห์	นิเทศงาน	นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์บริการสาธารณสุข	-	WI ของการปฏิบัติงาน
๒		๓ ชั่วโมง	เยี่ยมบ้านเพื่อค้นหาปัญหา หาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม					
๓		๑ ชั่วโมง	ประเมินปัญหาและสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการ					
๔		๑ ชั่วโมง	- ให้บริการการปรึกษา / คำแนะนำ - วางแผนการช่วยเหลือ - ให้การช่วยเหลือ/ประสานส่งต่อเพื่อฟื้นฟูสุขภาพ					
๕		๑ ชั่วโมง	- ติดตามประเมินผลการช่วยเหลือ - ยุติการช่วยเหลือ - สรุปรายงานผล					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงาน กทม. กรุงเทพมหานคร

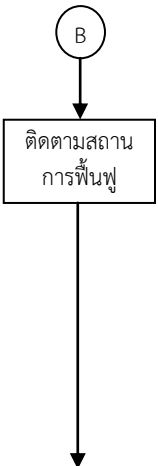
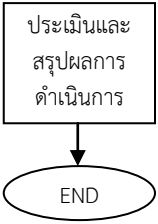
๕.๒ การให้บริการฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคม

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๓๐ นาที	รับเรื่องการส่งต่อจากหน่วยงานทั้งภายนอกและภายใน และประสานการส่งต่อภายในเพื่อการฟื้นฟูสภาพตามความจำเป็นของผู้รับบริการ	- จำแนกประเภทผู้รับบริการตามการวินิจฉัยของแพทย์ในคลินิก OPD ของศูนย์ฯ รพ. หรือชุมชน - บันทึกแบบส่งต่อ และทะเบียนผู้จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟู โดยระบุ ▪ ชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน ▪ ปัญหาสุขภาพที่จำเป็นเพื่อการติดตามเยี่ยมบ้าน	ติดตามการรายงานผลการช่วยเหลือฟื้นฟู/สุขภาพจากพยาบาลวิชาชีพ หน่วยประสานส่งต่อ	พยาบาลวิชาชีพ	-	- WI หน่วยประสานการส่งต่อภายใน - WI หน่วยประสานการส่งต่อภายนอก
๒		๑ ชั่วโมง	ให้บริการฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคมใน ศบส. / ชุมชน หรือคลินิกสุขภาพจิต แล้วแต่กรณี และ/หรือส่งต่อในกรณีที่ไม่มีบริการใน ศบส.	<u>การให้บริการภายใน ศบส./ชุมชน</u> - แนะนำการทำกายภาพบำบัดอย่างถูกวิธี และสม่ำเสมอ และสอนสาธิตกายภาพบำบัดแก่ผู้ดูแล ตามคู่มือกายภาพบำบัด <u>การฟื้นฟูทางจิต</u> - ดำเนินการตามกระบวนการของคลินิกสุขภาพจิต ตามที่ระบุใน WI คลินิกสุขภาพจิต - สอดคล้องกับ พ.ร.บ.สุขภาพจิต พ.ศ. ๒๕๕๑ - ให้บริการทางการพยาบาลเพื่อการฟื้นฟูสุขภาพที่บ้าน	- ติดตามการบันทึกรายงาน	<u>ทางกาย:</u> - พยาบาลวิชาชีพ - นักกายภาพบำบัด <u>ทางจิต</u> - นักจิตวิทยา - พยาบาลวิชาชีพ <u>ทางสังคม</u> - นักสังคมสงเคราะห์ - ศูนย์บริการสาธารณสุข - นักสังคมสงเคราะห์คลินิกสุขภาพจิต	-	- คู่มือกายภาพบำบัด - WI คลินิกสุขภาพจิต - WI การให้คำปรึกษา - ทำเนียบองค์กรที่ให้ ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานนัมย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
				<u>การฟื้นฟูทางสังคม</u> - ให้คำปรึกษาด้านสิทธิสวัสดิการสังคมและหลักประกันสุขภาพ ตาม WI การให้คำปรึกษา - สอดคล้องกับ พ.ร.บ.ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตคนพิการ พ.ศ.๒๕๕๐ พ.ร.บ.ผู้สูงอายุ พ.ศ.๒๕๕๖ และประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกระบวนการทางการแพทย์และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลฯ				
๓		๑ ชั่วโมง	วางแผนและให้บริการดูแลต่อเนื่อง	<u>กรณีการฟื้นฟูทางกาย</u> - ให้บริการดูแลสุขภาพต่อเนื่องที่บ้าน - การประเมินSelf Care ตามเกณฑ์ - สอนสาธิตกายภาพบำบัดแก่ผู้รับบริการผู้ดูแล - ติดตามผลการฟื้นฟูทางกายต่อเนื่องอย่างน้อย ๓ เดือน <u>กรณีการฟื้นฟูทางจิต</u> - ติดตามผลการส่งต่อและการฟื้นฟูต่อเนื่องอย่างน้อย ๓ เดือน <u>กรณีการฟื้นฟูทางสังคม</u> - ให้ความช่วยเหลือเพื่อฟื้นฟูสภาพด้านทรัพยากร ได้แก่ กายอุปกรณ์ อาหารทางการแพทย์ - ติดตามผลการฟื้นฟู อย่างต่อเนื่องอย่างน้อย ๓ เดือน	- ติดตามจากบันทึก ประเมินและใบรายงานผล	<u>ทางกาย:</u> - พยาบาลวิชาชีพ - นักกายภาพบำบัด <u>ทางจิต</u> - นักจิตวิทยา <u>ทางสังคม</u> - นักสังคมสงเคราะห์	-	- ทะเบียนผู้รับบริการฟื้นฟู ทางกายจิต และสังคม - WI การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน - มาตรฐานการพยาบาลระดับบุคคลและครอบครัวของ กพส (เกณฑ์การประเมิน Self Care)

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๔		๓๐ นาที	ติดตามสถานการณ์ฟื้นฟูทางกาย ทางจิตและทางสังคมให้หน่วยประสานงานการส่งต่อทั้งภายในและภายนอกศูนย์บริการสาธารณสุข	ติดตามการรายงานสถานการณ์ฟื้นฟูแต่ละรายดังนี้ - กรณีส่งต่อ ■ การเข้ารับบริการภายใน ๗ วัน นับจากได้รับการส่งต่อ ■ การดูแลต่อเนื่อง อย่างน้อย ๓ เดือน - กรณีให้บริการเอง ■ การดูแลต่อเนื่อง อย่างน้อย ๓ เดือน ■ การยุติ/สิ้นสุดการฟื้นฟู	ติดตามจากการบันทึกรายงานของพยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา	<u>ทางกาย:</u> - พยาบาลวิชาชีพ - นักกายภาพบำบัด <u>ทางจิต</u> - นักจิตวิทยา <u>ทางสังคม</u> - นักสังคมสงเคราะห์	-	- ทะเบียนผู้รับบริการฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคม - แบบบันทึกข้อมูลผู้รับบริการสังคม สงเคราะห์
๕		ภายในเดือนตุลาคม	ประเมินและสรุปผลการดำเนินการฟื้นฟูทางกาย จิต สังคมของศูนย์บริการสาธารณสุข	สรุปผลการดำเนินการฟื้นฟูทางกาย จิต และสังคม โดยสรุปจำนวนผู้รับบริการในแต่ละด้าน จำนวนการส่งต่อ สถิติการดูแลต่อเนื่อง ผลลัพธ์ของการฟื้นฟู และสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	ติดตามจากการบันทึกรายงานของพยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา	หน่วยประสานงานส่งต่อ	-	WI หน่วยประสานงานส่งต่อภายในและภายนอกศูนย์บริการสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- แบบฟอร์ม
 - ไม่มี
- เอกสารอ้างอิง
 - WI ของการปฏิบัติงาน
 - WI หน่วยประสานการส่งต่อภายในและภายนอกศูนย์บริการสาธารณสุข
 - WI หน่วยประสานการส่งต่อภายนอก
 - คู่มือกายภาพบำบัด
 - WI คลินิกสุขภาพจิต
 - WI การให้คำปรึกษา
 - ทำเนียบองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือคนพิการและผู้สูงอายุ
 - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ทะเบียนผู้รับบริการฟื้นฟู ทางกาย จิต และสังคม
 - WI การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน
 - มาตรฐานการพยาบาลระดับบุคคลและครอบครัวของ กรุงเทพมหานคร (แผนกการประเมิน Self Care)

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๓: บริการทันตกรรม

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	
ผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม	- ได้รับการด้านปฐมภูมิที่มีมาตรฐาน - หายป่วย / มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	
ผู้ให้บริการ	มีคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ ทันสมัย พร้อมใช้ ปลอดภัยในการทำงาน	
หน่วยงานอื่นๆ	- การส่งต่อและการรักษาที่เหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ - ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล และเรียกเก็บเงินตามสิทธิอย่างถูกต้องและทันเวลา - มีข้อตกลงให้บริการ/ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เหมาะสม	
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒ - พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ - พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ - คำประกาศสิทธิผู้ป่วย - มาตรฐานวิชาชีพทันตกรรม	- การให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ - ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ - บริการด้านสุขภาพที่ปลอดภัย	- การให้บริการบรรลุผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ชัดเจน - ภาวะแทรกซ้อนจากโรคและการรักษาทางทันตกรรมลดลง - ผู้รับบริการมีความรู้และสามารถดูแลตนเองได้

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
- ประชาชนได้รับการทางทันตกรรมที่ได้มาตรฐาน	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ - ร้อยละของคลินิกทันตกรรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐาน

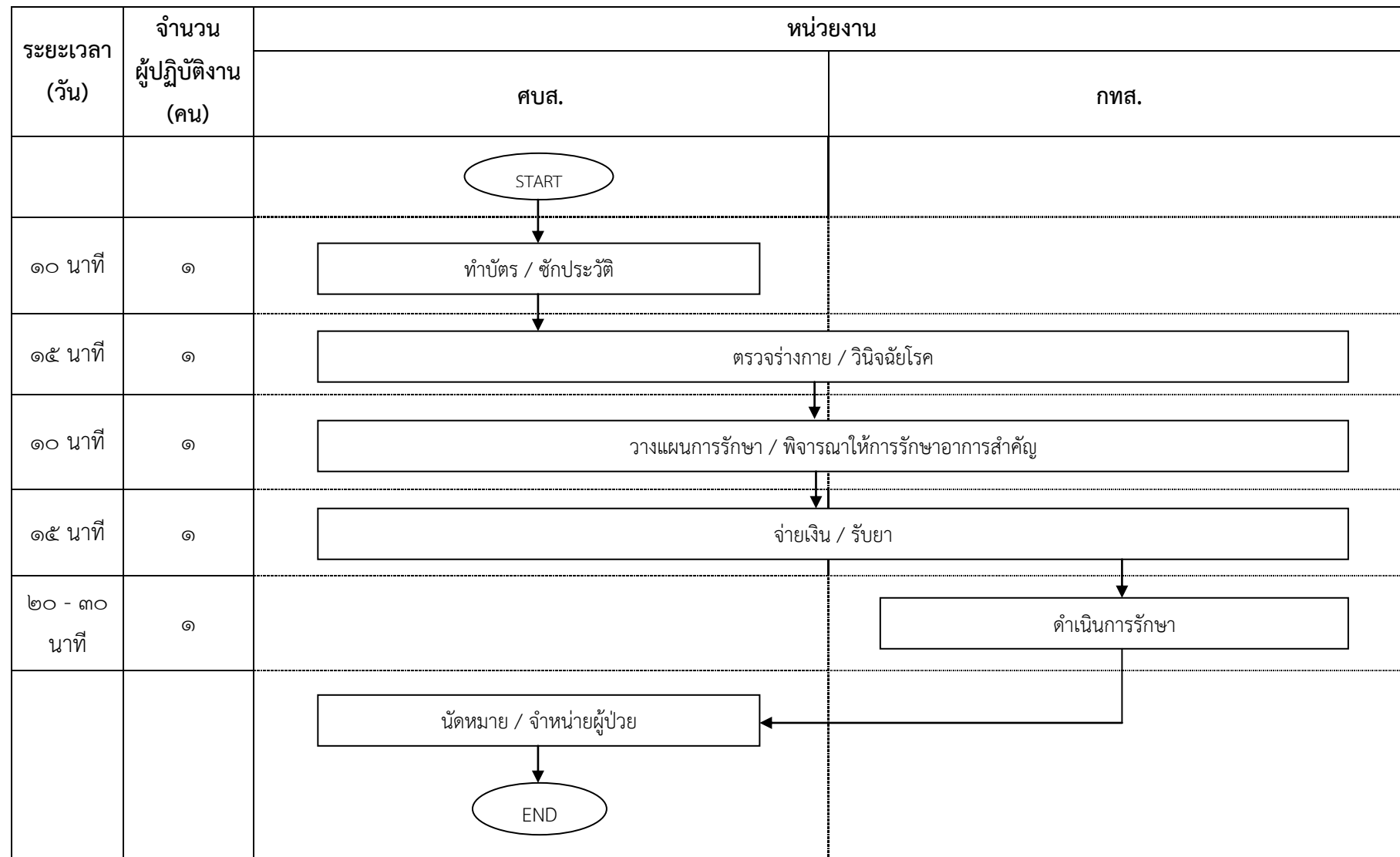
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๓. คำจำกัดความ

- การบำบัดรักษาทางทันตกรรม หมายถึง การให้การบำบัดรักษาโดยการอุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟัน การผ่าตัดฟันคุด การรักษาคลองรากฟัน
- ทันตกรรมป้องกัน หมายถึง การให้บริการเคลือบหลุมร่องฟันในเด็กนักเรียน การเคลือบฟลูออไรด์ในเด็กก่อนวัยเรียน
- การส่งเสริมทันตสุขภาพ หมายถึง ให้ทันตสุขศึกษาแก่เด็กที่มารับบริการในคลินิกเด็กดี ให้ความรู้ ในการดูแลสุขภาพช่องปากแก่หญิงมีครรภ์ในคลินิกรับฝากครรภ์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

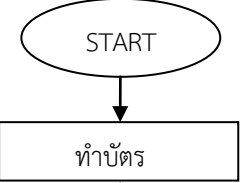
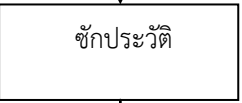
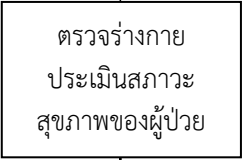
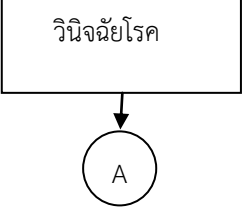
๔. แผนผังกระบวนการงาน



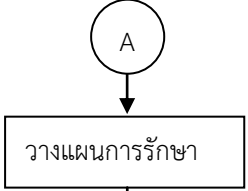
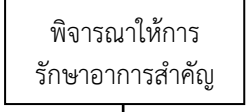
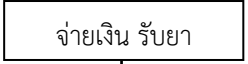
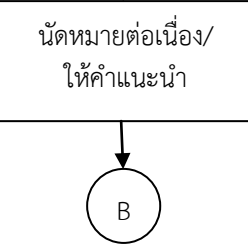
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

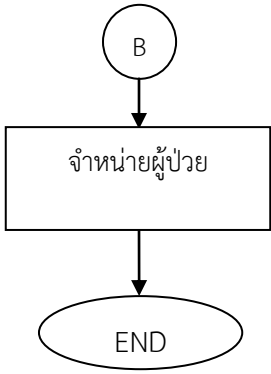
๕.๑ การให้บริการตรวจวินิจฉัยและให้การรักษาทันตกรรมในศูนย์ฯและออกหน่วยเคลื่อนที่

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม /ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๕ นาที	๑. ลงรายละเอียดชื่อ-นามสกุล อายุ ที่อยู่ ทางโปรแกรม HCIS ๒. ตรวจสอบสิทธิการรักษา	ดำเนินการตามคู่มือ ปฏิบัติงานเรื่องระบบการลง โปรแกรม HCIS	-	ทันตบุคลากร	-	- คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องระบบการลง โปรแกรม HCIS
๒		๓ นาที	๑. ซักประวัติสุขภาพ ๒. ซักประวัติข้อมูลการสูบบุหรี่ ๓. สอบถามอาการสำคัญ	ดำเนินการตามหนังสือ แนวทางเวชปฏิบัติทางทันต กรรม สำหรับคลินิกทันต กรรมของสำนักอนามัย	-	ทันตบุคลากร	-	- หนังสือแนวทางเวช ปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิก ทันตกรรม สำนักอนามัย
๓		๓ นาที ๕ นาที	๑. ตรวจสภาพร่างกายโดยทั่วไป วัดความดันโลหิตและชีพจร ๒. ตรวจภายในช่องปาก ๓. หากมีปัญหาสุขภาพส่งปรึกษา แพทย์ก่อนการรักษา ๔. หากไม่มีปัญหาเข้าสู่ระบบการ ตรวจและรักษาต่อไป	ดำเนินการตามหนังสือ แนวทางเวชปฏิบัติทางทันต กรรม สำหรับคลินิกทันต กรรมของสำนักอนามัย	-	- ผู้ช่วย ทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าพนักงาน ทันต สาธารณสุข	-	- หนังสือแนวทางเวช ปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิก ทันตกรรม สำนักอนามัย
๔		๓ นาที	๑. ให้การวินิจฉัยโรค	ดำเนินการตามหนังสือ แนวทางเวชปฏิบัติทางทันต กรรม สำหรับคลินิกทันต กรรมของสำนักอนามัย	-	- ทันตแพทย์ - เจ้าพนักงาน ทันต สาธารณสุข	-	- หนังสือแนวทางเวช ปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิก ทันตกรรม สำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

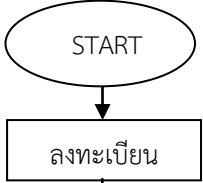
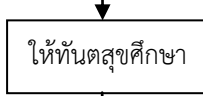
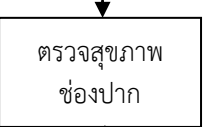
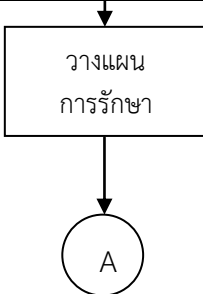
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕		๕ นาที	๑. วางแผนการรักษาที่ควรได้รับ	ดำเนินการตามหนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย	-	- ทันตแพทย์ - เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	-	- หนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรมสำหรับคลินิกทันตกรรมสำนักอนามัย
๖		๓ นาที	๑. พิจารณาว่าสามารถให้การรักษาได้เองหรือจำเป็นต้องส่งต่อ	ดำเนินการตามหนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย	-	- ทันตแพทย์ - เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	-	- หนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรมสำหรับคลินิกทันตกรรมสำนักอนามัย
๗		๑๕ นาที	๑.จ่ายค่ารักษา ๒.รับยา		HCIS ใบสั่งยา	พนักงานการเงิน เภสัชกร	-	-
๗		๒๐-๓๐ นาที	๑. ทำการรักษากรณีที่ต้องการรักษาไม่ยุ่งยากซับซ้อน ๒. ทำการส่งต่อกรณีที่ต้องการรักษายุ่งยากซับซ้อน	ดำเนินการตามหนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย	-	- ทันตแพทย์ - เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	-	- หนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรมสำหรับคลินิกทันตกรรมสำนักอนามัย
๘		๓ นาที	๑. ทำการนัดหมายกรณีจำเป็นต้องรับการรักษาต่อเนื่องและติดตามผลหลังการรักษา ๒.ให้คำแนะนำ และให้ทันตสุขศึกษาภายหลังการรักษา	-ดำเนินการตามหนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปาก -ดำเนินการตามหนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรม สำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย	-	ทันตบุคลากร	-	- หนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปาก - หนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรมสำหรับคลินิกทันตกรรมสำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานนาย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม /ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๙	 <pre> graph TD B((B)) --> A[จำหน่ายผู้ป่วย] A --> END([END]) </pre>	๓ นาที	๑. ลงรายละเอียดการรักษาและจำหน่ายผู้ป่วยออกจากระบบ HCIS	ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่องระบบการลงโปรแกรม HCIS	-	ทันตบุคลากร	-	- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องระบบการลงโปรแกรม HCIS

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕.๒ การส่งเสริม ป้องกันทันตสุขภาพในหญิงตั้งครรภ์

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑		๓ นาที	ลงทะเบียนหญิงตั้งครรภ์ในคลินิกทันตกรรม	-บันทึกรายละเอียดชื่อ-นามสกุล อายุ HN ลงในทะเบียนหญิงตั้งครรภ์ในคลินิกทันตกรรม	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนหญิง ตั้งครรภ์	ทันตบุคลากร	-	หนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากสำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย
๒		๑๕ นาที	ให้ทันตสุขศึกษารายบุคคลหรือรายกลุ่ม	บรรยายและแจกเอกสารทันตสุขศึกษารายบุคคลหรือรายกลุ่มโดยเน้นให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติตัวและการดูแลทันตสุขภาพด้วยตนเอง	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนหญิง ตั้งครรภ์	- ผู้ช่วยทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข		
๓		๓ นาที	ตรวจสอบสุขภาพช่องปาก	ตรวจสอบสุขภาพช่องปากตามหนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมป้องกันโรคในช่องปากสำหรับคลินิกทันตกรรม สำนักอนามัย	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนหญิง ตั้งครรภ์	- ผู้ช่วยทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข		
๔		๕ นาที	วางแผนให้การรักษาทางทันตกรรมเพื่อลดปัญหาการเกิดโรคในช่องปากระหว่างตั้งครรภ์	พิจารณาว่าสามารถให้การรักษาตามแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากหรือส่งต่อกรณีจำเป็น	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนหญิง ตั้งครรภ์	- ผู้ช่วยทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข	-	หนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากสำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

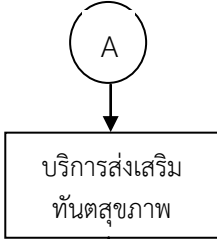
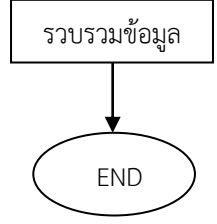
ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕	<pre> graph TD A((A)) --> B[วางแผนการรักษา] </pre>	๕ นาที	นัดหมาย	นัดหมายให้หญิงตั้งครรภ์มารับ บริการต่อเพื่อดูแลสุขภาพช่องปาก ไม่ให้เกิดปัญหาเฉียบพลัน	สมุดบันทึก สุขภาพแม่ และเด็ก	ทันตบุคลากร	-	หนังสือแนวทางการ ปฏิบัติงานส่งเสริม และป้องกันโรคใน ช่องปากสำหรับ คลินิกทันตกรรม ของสำนักอนามัย
๖	<pre> graph TD B[รวบรวมข้อมูล] --> C([END]) </pre>	๕ นาที	รวบรวมข้อมูล	รวบรวมข้อมูลรายเดือนดังนี้ -จำนวนหญิงตั้งครรภ์ที่ผ่าน กระบวนการส่งเสริมป้องกันทันต สุขภาพในคลินิกฝากครรภ์ -จำนวนหญิงตั้งครรภ์ที่มีมารับบริการ ตามนัดหมาย	ร้อยละของ หญิงตั้งครรภ์ ที่มาตามนัด	- ผู้ช่วย ทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งาน ทันตสาธารณสุข	-	-

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕.๓ การส่งเสริม ป้องกันทันตสุขภาพในคลินิกสุขภาพเด็กดี

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	START ↓ ลงทะเบียน	๓ นาที	ลงทะเบียนเด็กในคลินิก ทันตกรรม	-บันทึกรายละเอียดชื่อ-นามสกุล อายุ HN เด็กลงในคลินิก ทันตกรรม	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนคลินิก เด็กดี	ทันตบุคลากร	-	หนังสือแนวทางการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและป้องกัน โรคในช่องปาก สำหรับคลินิก ทันตกรรมของ สำนักอนามัย
๒	↓ ให้ทันตสุขศึกษา	๑๕ นาที	ให้ทันตสุขศึกษารายบุคคลหรือ รายกลุ่ม	บรรยายและแจกเอกสารทันตสุข ศึกษารายบุคคลหรือรายกลุ่มโดย เน้นให้มีความสำคัญด้านการดูแล ทันตสุขภาพเด็ก	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนคลินิก เด็กดี	- ผู้ช่วย ทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งาน ทันตสาธารณสุข		
๓	↓ ตรวจสุขภาพ ช่องปาก	๓ นาที	ตรวจสุขภาพช่องปาก	ตรวจสุขภาพช่องปากตาม หนังสือแนวทางการปฏิบัติงาน ส่งเสริมป้องกันโรคในช่องปาก สำหรับคลินิกทันตกรรม สำนัก อนามัย	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ ทะเบียนเด็กดี	- ผู้ช่วย ทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งาน ทันตสาธารณสุข		
๔	↓ ประเมินความ เสี่ยงโรคฟันผุ ↓ A	๕ นาที	ประเมินความเสี่ยงต่อโรคฟันผุ	ประเมินความเสี่ยงต่อโรคฟันผุสูง หรือต่ำ ตามแบบประเมินความ เสี่ยงของคลินิกทันตกรรมของ สำนักอนามัย	ทันตแพทย์ ตรวจสอบ สำเนาแบบ ประเมินความ เสี่ยง	- ผู้ช่วย ทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งาน ทันตสาธารณสุข	-	หนังสือแนวทางการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและป้องกัน โรคในช่องปาก สำหรับคลินิก ทันตกรรมของ สำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕		๑๐-๑๕ นาที	ให้บริการส่งเสริมทันตสุขภาพ	ให้ทันตสุขศึกษาตามผลประเมินความเสี่ยง -ให้ฟลูออไรด์ป้องกันฟันผุในกลุ่มเสี่ยงฟันผุสูง	ตรวจแบบบันทึกการให้ฟลูออไรด์	- ผู้ช่วยทันตแพทย์ - ทันตแพทย์ - เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข	-	หนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากสำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย
๖		๕ นาที	นัดหมาย	นัดหมายให้เด็กมาตรวจสุขภาพช่องปาก	สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก	ทันตบุคลากร	-	-
๗		๕ นาที	รวบรวมข้อมูล	รวบรวมข้อมูลรายเดือนดังนี้ -จำนวนเด็กที่ผ่านกระบวนการส่งเสริมป้องกันทันตสุขภาพในคลินิกสุขภาพเด็กดี -จำนวนเด็กที่มารับบริการตามนัดหมาย	ร้อยละของเด็กที่มาตามนัด	ผู้ช่วยทันตแพทย์	-	-

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- แบบฟอร์ม

- ไม่มี

- เอกสารอ้างอิง

- มาตรฐาน pHCA
- มาตรฐานวิชาชีพ Clinical practice guideline (CPG)
- ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการรับเงิน การเบิกเงิน การนำส่งเงินฯ พ.ศ.๒๕๓๐
- มาตรฐานงานเภสัชกรรมและคู่มือการปฏิบัติงานเภสัชกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- คู่มือปฏิบัติงานเรื่องระบบการลงโปรแกรม HCIS
- หนังสือแนวทางเวชปฏิบัติทางทันตกรรมสำหรับคลินิกทันตกรรม สำนักอนามัย
- หนังสือแนวทางการปฏิบัติงานส่งเสริมและป้องกันโรคในช่องปากสำหรับคลินิกทันตกรรมของสำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๔: การบำบัดฟื้นฟูผู้เสพ/ผู้ติดยาและสารเสพติด

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้เสพ/ผู้ติดยาและสารเสพติด	ได้รับการบำบัดฟื้นฟูที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการ
ครอบครัว, ชุมชน, ประชาชนทั่วไป	ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับบริการจากผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ
	ได้รับข้อมูล ความรู้ที่เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้จริง, ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ/บุคลากร/ทรัพยากรในการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข	มีคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
สำนักงานคุมประพฤติ	ผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูครบตามโปรแกรม
โรงเรียน, ชุมชน, ครอบครัว, นายจ้าง	ผู้เสพ/ผู้ติดยาและสารเสพติดสามารถลด ละ เลิก การใช้ยา/สารเสพติดได้ยาวนาน มีสุขภาพดี ไม่กลับไปเสพซ้ำ
สำนักงานเขต, ร.ร.ฝึกอาชีพ, สำนักงานจัดหางาน	มีการประสานงานที่ชัดเจน

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
๑. พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. ๒๕๒๒ ๒. พระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. ๒๕๔๕ ๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. ๒๕๓๕ ๔. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. ๒๕๓๕ ๕. พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. ๒๕๕๑	๑. เข้าใจง่าย ใช้เวลาเหมาะสม ๒. ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ๓. วัดและประเมินผลได้	๑. หยุดใช้ยา/สารเสพติดได้นานขึ้น ๒. มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม/การดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้น ๓. ไม่กลับไปเสพซ้ำ ๔. ลดปัญหาทางสังคม เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว, ปัญหาอาชญากรรม, ปัญหาเศรษฐกิจ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

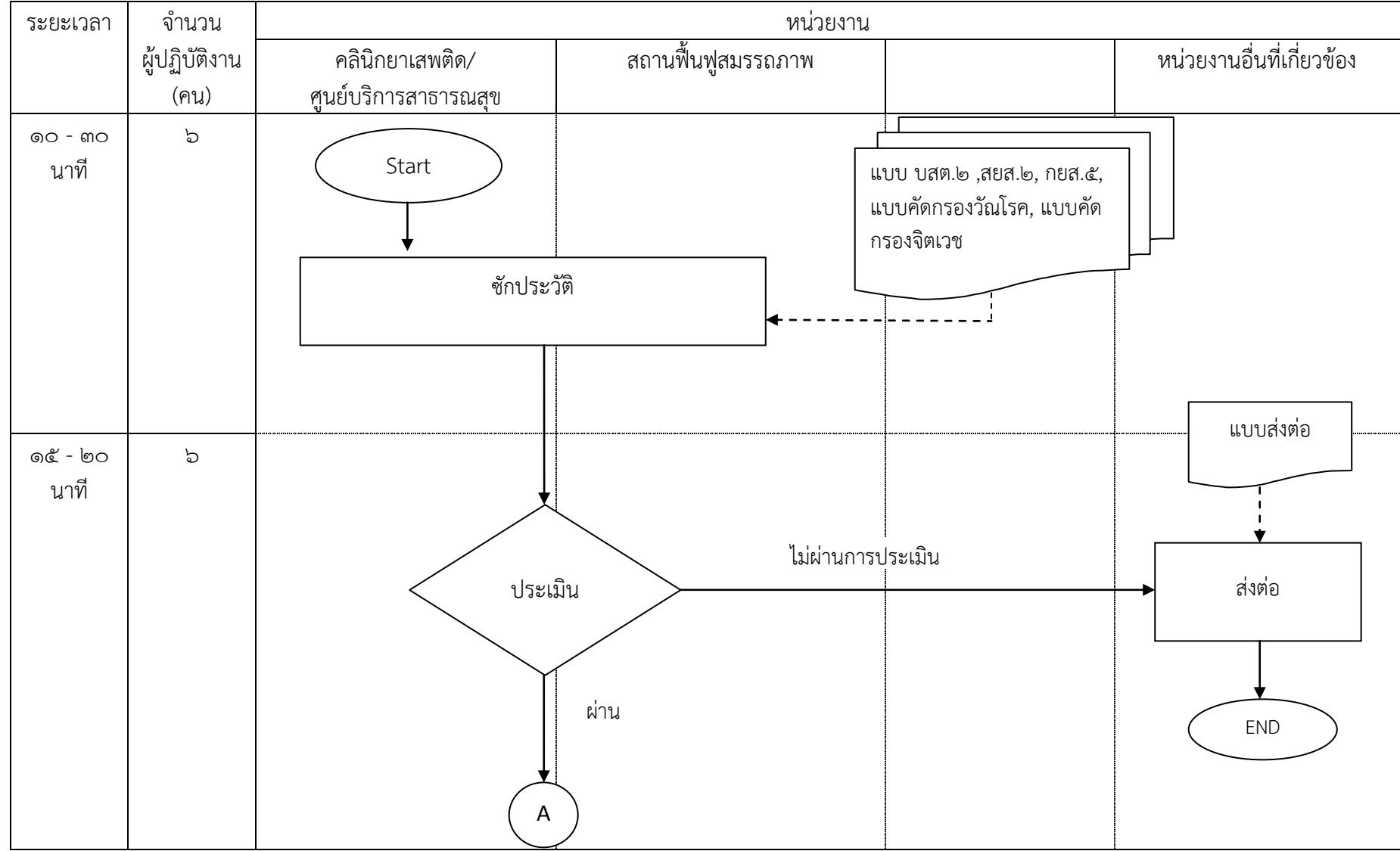
๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
มีมาตรฐาน/แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นไปตามหลักวิชา	ร้อยละของผู้เข้ารับการบำบัดผ่านการบำบัดแบบครบกำหนด
มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ร้อยละของผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

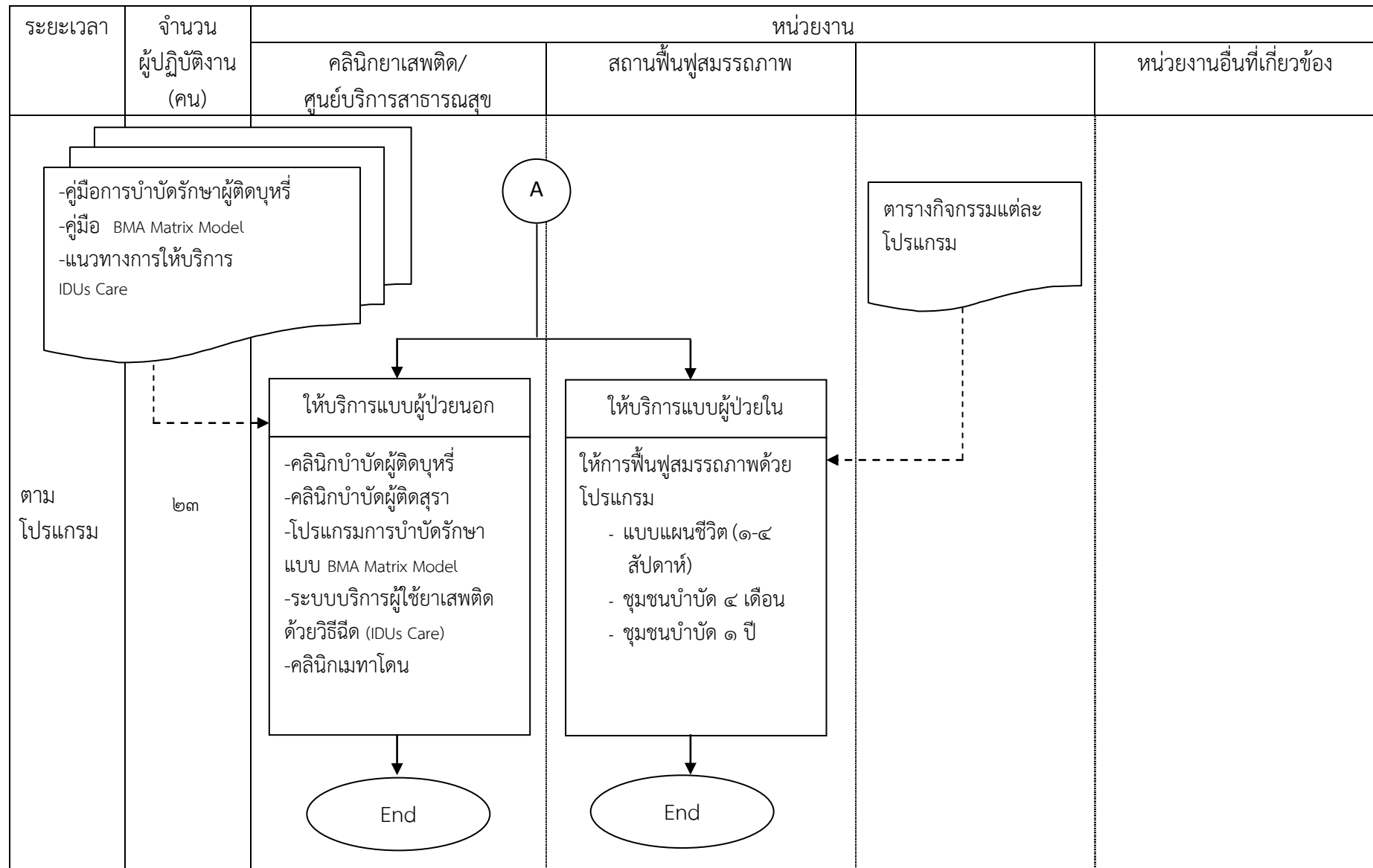
๓. คำจำกัดความ

- ไม่มี

๔. แผนผังกระบวนการงาน

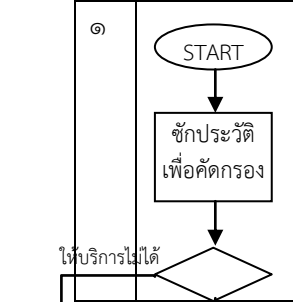
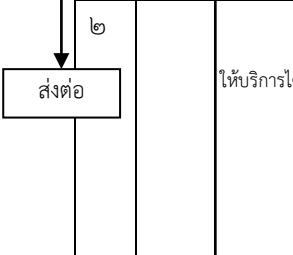
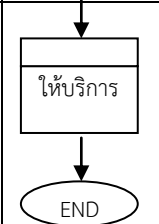


คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

ที่	ผัง กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑		๑๐-๓๐ นาที	ซักประวัติ - การใช้ยาเสพติด - สุขภาพกาย/จิตเวช	- ทุกรายได้รับการคัดกรองอย่างถูกต้อง จากผู้คัดกรองที่ผ่านการอบรมด้านยาเสพติด - ใช้แบบคัดกรองที่ได้มาตรฐาน - ตรวจสอบเอกสาร (หนังสือส่งตัวบัตรประจำตัว)	-	- พยาบาลวิชาชีพ - นักสังคมสงเคราะห์ - นักจิตวิทยา - ผู้ช่วยงานการพยาบาล	- แบบ บสต. ๒ - สยส.๒ - กยส.๕ - แบบคัดกรองวินโรค - แบบคัดกรองจิตเวช	-
๒		๑๕-๒๐ นาที	ประเมินผลการคัดกรอง	สรุปผลจากแบบคัดกรองต่างๆ เพื่อพิจารณา - ส่งต่อ (กรณีไม่สามารถให้บริการได้) - ให้การปรึกษาแนะนำตกลงบริการชี้แจงรายละเอียดของบริการ	-	- พยาบาลวิชาชีพ - นักสังคมสงเคราะห์ - นักจิตวิทยา	- แบบส่งต่อ - บัตรนัด	-
๓		ตามโปรแกรม	ให้บริการบำบัดฟื้นฟูทั้งในลักษณะผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน	<u>ผู้ป่วยนอก</u> - ดำเนินการให้บริการตามคู่มือ/แนวทางการให้บริการ ■ คลินิกบำบัดผู้ติดบุหรี่ ■ คลินิกบำบัดผู้ติดสุรา ■ โปรแกรมการบำบัดรักษาแบบ BMA Matrix Model ■ ระบบบริการผู้ใช้ยาเสพติดด้วยวิธีฉีด (IDUs Care) ■ คลินิกเมทาโดน	- คณะตรวจติดตามประเมินผล - ตรวจสอบรายงานประจำเดือน (โดยหัวหน้าหน่วยงานและนักสถิติ)	- แพทย์ - พยาบาลวิชาชีพ - นักสังคมสงเคราะห์ - นักจิตวิทยา - ผู้ช่วยงานการพยาบาล	-	- คู่มือการบำบัดรักษาผู้ติดบุหรี่ - คู่มือโปรแกรมการบำบัดรักษาแบบ BMA Matrix Model - แนวทางการให้บริการผู้ใช้ยาเสพติดด้วยวิธีฉีด

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน (จุดควบคุม)	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ บันทึก	เอกสารอ้างอิง
				<u>ผู้ป่วยใน</u> - ดำเนินการฟื้นฟูตามแนวทางการฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด (บ้านพิชิตใจ) ■ โปรแกรมแบบแผนชีวิต ■ โปรแกรมชุมชนบำบัด ๔ เดือน ■ โปรแกรมชุมชนบำบัด ๑ ปี ■ ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ เช่น การตรวจและดูแลสุขภาพ การให้การปรึกษา การทำกลุ่มจิตบำบัด การให้คำปรึกษาครอบครัว การฝึกทักษะการดำเนินชีวิต โดยใช้หลักการชุมชนบำบัด				- ตารางกิจกรรมแต่ละโปรแกรม

๖. เอกสารประกอบ

- **แบบฟอร์ม**

- แบบ บสต. ๒
- สยส.๒
- กยส.๕
- แบบคัดกรองวัณโรค
- แบบคัดกรองจิตเวช
- แบบส่งต่อ
- บัตรนัด

- **เอกสารอ้างอิง**

- คู่มือการบำบัดรักษาผู้ติดยา
- คู่มือโปรแกรมการบำบัดรักษาแบบ BMA Matrix Model
- แนวทางการให้บริการผู้ติดยาเสพติดด้วยวิธีฉีด
- ตารางกิจกรรมแต่ละโปรแกรม

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

บสค.2 (ปกปิด)

แบบคัดกรองและส่งต่อผู้ป่วยที่ใช้สารเสพติดเพื่อรับการบำบัดรักษา

(1) ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี เลขประจำตัวประชาชน - -		
(2) ที่อยู่ ภูมิสำเนาเดิม จังหวัด.....ที่อยู่ตามทะเบียนราษฎร จังหวัด..... ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....ซอย/ถนน.....หมู่บ้าน/ชุมชน.....ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....		
(3) อาชีพหลัก		
(4) สารเสพติดที่ใช้.....		
(5) เกณฑ์การคัดกรอง		
ผู้เสพ หมายถึง ผู้ที่ใช้สารเสพติดเป็นครั้งคราว ไม่ต่อเนื่อง ร่วมกับข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ ☐ พฤติกรรมเริ่มเปลี่ยน แต่ยังสามารถดำรงชีวิตได้ตามปกติ ☐ ใช้แล้วมีปัญหาแต่ยังคงใช้ยา ☐ หยุดยาแล้ว ไม่มีอาการถอน/อยากยา	ผู้ติด หมายถึง ผู้ที่ใช้เป็นประจำและต่อเนื่องตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ร่วมกับข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ ☐ ดำรงชีวิตผิดปกติและ ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ ได้ และมีผลกระทบต่อนตนเองและบุคคลอื่น ☐ หยุดยาแล้ว มีอาการถอน/อยากยา	ผู้ติดยาเสพติดรุนแรง หมายถึง ผู้ติดยา / สารเสพติดอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานกว่า 3 ปี ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ทางการแพทย์หรือจากประวัติทางสังคม ไม่สามารถเลิกเสพยาได้ แม้ผ่านการบำบัดหลายครั้ง หรือหลายวิธี ร่วมกับข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้ ☐ เคยรักษาแบบบำบัดด้วยยา มากกว่า 3 ครั้ง ใน 1 ปี หรือบำบัดด้วยยา และบำบัดฟื้นฟูรวมกัน เกินกว่า 3 ครั้ง ☐ ไม่ตั้งใจ หรือ ไม่ต้องการเลิกยาเสพติดอย่างจริงจัง (จากการประเมินในการบำบัดแต่ละครั้ง) ☐ เคยถูกจับหรืออยู่ระหว่างการดำเนินคดีเกี่ยวกับการเสพยาเสพติด มากกว่า 3 ครั้ง
(6) ผลการจำแนก ☐ ผู้เสพ ☐ ผู้ติด ☐ ผู้ติดยาเสพติดรุนแรง		
(7) การรักษา ☐ ส่งต่อ ระบุหน่วยงาน วันที่ส่งต่อ ☐ รักษาเอง		
(8) ชื่อผู้สัมภาษณ์.....ชื่อผู้บันทึก..... หน่วยงานที่สัมภาษณ์/บันทึก.....วันที่สัมภาษณ์.....		

หมายเหตุ ข้อมูลนี้ใช้สำหรับการบำบัดฟื้นฟูและพัฒนาเท่านั้น ห้ามนำไปใช้ในทางอื่นโดยเด็ดขาด

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบ สยส 2 (พย.บส.) 9 กรกฎาคม 2555

แบบบันทึกประวัติสุขภาพแรกพบ

คลินิกยาเสพติด ระบุ

ชื่อ สกุล เลขที่ผู้รับบริการ อายุ ปี

วันที่เข้ารับบริการ ผู้ให้บริการ

1 ประวัติการใช้ยา/ สารเสพติด

ยา/สารเสพติด	เสพยาครั้งสุดท้าย		
	ว/ด/ป	ปริมาณ	วิธีใช้
เฮโรอีน			
เมทาโดน (ยกเว้น การบำบัดรักษา)			
ยากระตุ้นประสาท (เช่น ยาบ้า ยาอี ยาไอซ์) ระบุ			
ยากล่อมประสาท (เช่น คอมีกูม แวลเลียม ซาแนค) ระบุ			
ยาหลอนประสาท (เช่น กัญชา LSD) ระบุ			
ยากดประสาท (เช่น ยาแก้ปวด) ระบุ			
สารระเหย			
สุรา			
บุหรี่			
อื่นๆระบุ			

2. การวางแผนครอบครัว และคุมกำเนิด ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา

☐ ไม่มีเพศสัมพันธ์

☐ มีเพศสัมพันธ์ ☐ ไม่ได้คุมกำเนิด

☐ คุมกำเนิด โดยวิธี ☐ ถุงยางอนามัย ☐ หลั่งข้างนอก ☐ ทำหมัน ☐ กินยาคุม

☐ ฉีดยาคุม ☐ ใส่ห่วงคุมกำเนิด ☐ นับวัน ☐ อื่นๆระบุ

3. การคัดกรองโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา

☐ ไม่มีอาการ

☐ มีอาการ ระบุ (กรุณาวางกลมตัวเลขหน้าอาการข้างล่างนี้)

1. ปัสสาวะแสบขัด	2. มีมูก/หนองไหลออกจากท่อปัสสาวะ	3. เจ็บบริเวณอวัยวะเพศ	4. คันบริเวณอวัยวะเพศ
5. อ่อนเพลีย	6. มีแผลบริเวณอวัยวะเพศ (ตุ่มน้ำใส/แผลเจ็บ)	7. ตกขาวมีกลิ่นเหม็น	8. เจ็บบริเวณท่อน้ำนม
9. มีก้อนหูด	10. มีมูก/หนองไหลออกจากทวารหนัก	11. อื่นๆระบุ	

4. การให้บริการความรู้

☐ 4.1 ความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ / การป้องกัน

☐ 4.2 ความรู้เรื่องไวรัสตับอักเสบบีและซี / การป้องกัน

☐ 4.3 ความรู้เรื่องวันโรค / การป้องกัน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบ สยส 2 (พยาบาล) 9 กรกฎาคม 2555

5. ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต

โรค	ผลการตรวจ			การรักษา			ไม่ได้รักษา
	เป็น	ไม่เป็น	ไม่เคยตรวจ	กำลังรักษา	ขาดการรักษา	หาย	
โรคหัวใจ							
โรคความดันโลหิตสูง							
โรคไต							
ชัก หรือ กระตุก							
โรคตับอักเสบ ปี/ ซี							
วัณโรคปอด							
โรคเบาหวาน							
โรคจิต โรคประสาท							
โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์							
โรคอื่นๆ ระบุ.....							

6. การตรวจร่างกาย และการวินิจฉัยแรกรับ

การตรวจร่างกาย	ผล		การตรวจร่างกาย	ผล
น้ำหนัก (kg)/ ส่วนสูง (cm.)			BP (mmHg)	
รูมาตา (mm.) Rt. / Lt.			T (°C)	
รอยเข็มฉีดยา (ระบุตำแหน่งฉีด)			P (ครั้ง/ นาที)	
			R (ครั้ง/ นาที)	
	ปกติ	ผิดปกติ	รายละเอียด	
รู				
จมูก				
คอ				
หัวใจ				
ปอด				
ท้อง และระบบทางเดินอาหาร				
แขน ขา				
ระบบประสาท				
อื่นๆ ระบุ.....				
ความเห็นของแพทย์ คำแนะนำ และ การวินิจฉัยโรค				
ลงชื่อแพทย์ผู้รักษา				

บัตรประวัติทางการแพทย์และการรักษา

คลินิกยาเสพติด.....ศูนย์บริการสาธารณสุข.....

วันที่.....เลขที่ผู้ป่วย.....
ชื่อผู้ป่วย.....อายุ.....ปี เพศ [] ชาย [] หญิง
ที่อยู่ปัจจุบัน.....ผู้สัมภาษณ์.....

1. ประวัติทางการแพทย์ – การติดยา

ชนิดของยาเสพติด.....วิธีใช้.....ปริมาณที่ใช้.....
รายจ่ายค่ายาต่อวัน.....ระยะเวลาที่ติด.....ปี.....เดือน.....
ความถี่ห่างของการเสพ.....เสพยาครั้งสุดท้ายเมื่อ.....

ยาชนิดอื่นที่ใช้เป็นประจำ

เคย	ไม่เคย	สารชนิดอื่นที่ใช้	ขนาดเสพยาครั้งสุดท้าย	จำนวนเงิน	ใช้อยู่นานเท่าไร, เมื่อใด
		- เมธาโดน			
		- บาบิทูเรต เช่น ฟิโนบาบ เซกานอล			
		- แอมเฟตามีน (ยาบ้า)			
		- ยาหลอนประสาท เช่น กัญชา LSD			
		- ยากล่อมประสาท เช่น เมโปรฟามेट วาเลียม			
		- ยานอนหลับ เช่น โมกาดอน ยูนิออกติน			
		- ยาแก้ปวด			
		- สารระเหย			
		- เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เช่น เหล้า เบียร์			
		- บุหรี่			
		- อื่นๆ			

[] เคย [] ไม่เคย

ท่านเคยรับการรักษามาก่อนหรือไม่ (ระบุ).....

[] เคย [] ไม่เคย

ท่านเคยมีประวัติของการใช้ยาเกินขนาดหรือไม่

ความคิดเห็นของผู้สัมภาษณ์.....

2. ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคไต

[] เคย [] ไม่เคย <= ชักหรือกระตุก

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคตับอักเสบ ตีข่าน

[] เคย [] ไม่เคย <= วัณโรคปอด

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคเบาหวาน

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคตา ต้อหิน

[] เคย [] ไม่เคย <= โรคจิต โรคประสาท

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

- 2 -

การตรวจร่างกาย

ความดันโลหิต	มมปรอท ซิฟเจอร์	ครั้ง/นาที การหายใจ	ครั้ง/นาที
น้ำหนักตัว	กก ส่วนสูง	ซม อุณหภูมิ	ซ.
อาการถอนพิษยา			
รอยเข็มฉีดยา			
นิ่วไต	มีน้ำตาลซ่าย	มม มีน้ำตาลขวา	มม
หู			
จมูก			
คอ			
หัวใจ			
ปอด			
ท้อง, ระบบทางเดินอาหาร			
แขน, ขา			
ระบบประสาท			
อื่นๆ			
ความเห็นของแพทย์, คำแนะนำและการวินิจฉัยโรค			

แพทย์ผู้ตรวจ

วันที่

การทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

- [] เอ็กซ์เรย์ปอด
- [] การตรวจเม็ดโลหิต
- [] การตรวจเลือดทางเคมี
- [] การตรวจไวรัสตับอักเสบบี
- [] การตรวจเชื้อโรคเอดส์
- [] VDRL
- [] การตรวจอื่นๆ (ระบุ)

ลงชื่อ

(

ผู้บันทึก

)

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร



แบบคัดกรองตรวจวัณโรค
สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน/ศูนย์บริการสาธารณสุข.....

เขต.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

๑. ข้อมูลทั่วไป

เลขที่บัตรประชาชน (๑๓ หลัก) ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

วัน เดือน ปี (เกิด) วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....อายุ.....ปี

ที่อยู่ปัจจุบัน.....ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์มือถือ.....

๒. ประวัติการเจ็บป่วย

- โรคเบาหวาน ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ ไม่ทราบ

- ความดันโลหิตสูง ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ ไม่ทราบ

- โรคหัวใจหลอดเลือด ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ ไม่ทราบ

- โรคปอดเรื้อรัง ☐ มี ☐ ไม่มี ☐ ไม่ทราบ

- อื่น ๆ ระบุ.....

๓. ประวัติการสัมผัสโรค ☐ มีผู้ป่วยวัณโรคในครอบครัว ☐ เป็นผู้ดูแลผู้ป่วยวัณโรค

๔. อาการสงสัยวัณโรค ในระยะเวลา ๑ เดือนที่ผ่านมา

อาการ	ใช่	ไม่ใช่
๔.๑ ไอทุกวันนาน ๒ สัปดาห์ ขึ้นไป ใน ๑ เดือนที่ผ่านมา	๓ ☐	๐ ☐
๔.๒ ไอเป็นเลือดใน ๑ เดือนที่ผ่านมา	๓ ☐	๐ ☐
๔.๓ ไอ น้อยกว่า ๒ สัปดาห์ ใน ๑ เดือนที่ผ่านมา	๓ ☐	๐ ☐
๔.๔ น้ำหนักลด โดยไม่ทราบสาเหตุใน ๑ เดือนที่ผ่านมา โดยมีน้ำหนักลด.....กก.	๑ ☐	๐ ☐
๔.๕ มีไข้ทุกวันนาน ๑ สัปดาห์ ภายใน ๑ เดือนที่ผ่านมา	๑ ☐	๐ ☐
๔.๖ เหงื่อออกมากผิดปกติตอนกลางคืน จนหมอนหรือเสื้อเปียก ภายใน ๑ เดือนที่ผ่านมา	๑ ☐	๐ ☐
รวมคะแนน		

☐ คะแนน ≥ 3 เข้าข่ายสงสัยวัณโรค ☐ คะแนน < 3 ไม่เข้าข่ายสงสัยวัณโรค

ลงชื่อ.....ผู้รับการตรวจคัดกรอง ลงชื่อ.....ผู้ตรวจ

(.....)

(.....)

ตำแหน่ง.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

แบบประเมินสุขภาพจิตและสุขภาพกายผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด
ของศูนย์จำแนกคัดกรองตามคำสั่ง ศพส.ที่ 30/2555

ชื่อ-สกุล..... อายุ..... ปี

วันที่ประเมิน..... หน่วยงานที่ส่ง.....

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน				บันทึกเพิ่มเติม
	มี	ไม่มี	ถ้ามี (โปรดระบุ)	ยารักษาโรค	
๑. ประเมินสุขภาพจิต					
๑.๑ อาการผิดปกติทางจิตประสาท เช่น อาการวิตกกังวลรุนแรง อาการซึมเศร้า เบื่อหน่าย อาการทางจิต (พฤติกรรมผิดปกติอย่างมาก ความคิดเพี้ยน, อาการประสาทหลอน)	☐	☐			
๑.๒ อาการผิดปกติทางจิต ความคิด อารมณ์ผิดปกติ*					
๑.๒.๑ การรับรู้ บอกชื่อ สถานที่ บุคคล เวลา ไม่ถูกต้อง	☐	☐			
๑.๒.๒ มีความคิดหลงผิด เช่น กลัวคนมาทำร้าย หรือหลงผิดว่า ตนเป็นเทวดาหรือผู้พิเศษ หรืออื่น ๆ	☐	☐			
๑.๒.๓ มีอาการประสาทหลอน เช่น หูแว่ว ภาพหลอน อารมณ์ผิดปกติอย่างมาก	☐	☐			
๑.๒.๔ ซึมเศร้า หรืออารมณ์ครั่นคร้ามมากผิดปกติ	☐	☐			
๑.๒.๕ พฤติกรรมสับสน แปลกประหลาด	☐	☐			
๒. สรุปความเห็นของผู้ประเมิน	☐	☐			
	ผ่าน	ไม่ผ่าน			
ประเมินสุขภาพกาย*					
๓.๑ โรคติดต่อ	☐	☐			
๓.๒ โรคระบบประสาท	☐	☐			
๓.๓ โรคประจำตัว					
- โรคเบาหวาน	☐	☐			
- ความดันโลหิตสูง	☐	☐			
- โรคหัวใจหลอดเลือด	☐	☐			
- โรคปอดเรื้อรัง	☐	☐			
- โรคประจำตัวอื่นๆ	☐	☐			
๔. ประวัติการติดเชื้อผ่านทางเข็มฉีดยาเสพติด	☐	☐			
๕. ประวัติการสัมผัสโรค					
ผู้ป่วยวัณโรคในครอบครัว	☐	☐			
เป็นผู้ดูแลผู้ป่วยวัณโรค	☐	☐			
	เป็น	ไม่เป็น			

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

หัวข้อประเมิน	ผลการประเมิน				บันทึกเพิ่มเติม
	มี	ไม่มี	ถ้ามี (โปรดระบุ)	ยารักษาโรค	
๖. อาการสงสัยวัณโรค ในระยะเวลา ๑ เดือนที่ผ่านมา ๖.๑ ไอทุกวันนาน ๒ สัปดาห์ ขึ้นไป ใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๓ ☐ ๐ ☐ ๖.๒ ไอเป็นเลือดใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๓ ☐ ๐ ☐ ๖.๓ ไอ น้อยกว่า ๒ สัปดาห์ ใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๒ ☐ ๐ ☐ ๖.๔ น้ำหนักลด โดยไม่ทราบสาเหตุใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๑ ☐ ๐ ☐ ๖.๕ มีไข้ทุกวันนาน ๑ สัปดาห์ ภายใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๑ ☐ ๐ ☐ ๖.๖ เหงื่อออกมากผิดปกติตอนกลางคืน จนหมอนหรือเสื้อเปียก ภายใน ๑ เดือนที่ผ่านมา ๑ ☐ ๐ ☐					
รวมคะแนน					
๗. สรุปความเห็นของผู้ประเมิน	☐ ผ่าน ☐ ไม่ผ่าน				

อาการ ณ วันที่ประเมิน

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบส่งต่อเข้ารับการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

เรียน

เรื่อง ขอส่งต่อเข้ารับบริการบำบัดรักษายาเสพติด

เนื่องจาก นาย/นาง/นางสาว นามสกุล อายุ ปี
ได้รับการจำแนกคัดกรองการใช้ยาเสพติดประเภท.....แล้ว พบว่าเป็น

- ☐ ผู้เสพ
☐ ผู้ติดยาเสพติด
☐ ผู้ติดยาเสพติดรุนแรง
☐ ผู้ติดที่มีอาการแทรกซ้อนทางจิต

โดยมีความประสงค์จะเข้ารับบริการบำบัดรักษา ณ ของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....
วัน/เดือน/ปี.....

แบบตอบรับ

เรียน

เรื่อง การรับตัวผู้เข้ารับการบำบัดรักษายาเสพติด

ด้วย.....ได้รับตัว.....

เข้ารับการบำบัดรักษายาเสพติดไว้เรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่วันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....
วัน/เดือน/ปี.....

หมายเหตุ กรุณาตอบกลับทางโทรสาร หมายเลข.....

บัตรนัด	
คลินิกบำบัดยาเสพติด 2 ลาดพร้าว	
โทร 02 513 2509 ต่อ	
ชื่อ.....	สกุล.....
อายุ.....ปี	นัดมาวันที่.....
เหตุที่นัด.....	เวลา.....น.
ผู้นัด.....	
เมื่อมาถึงกรุณาขึ้นชั้น 2 ห้องหมายเลข.....	

ข้อพึงปฏิบัติ

เก็บบัตรนัดติดตัวไว้ตลอดเวลา
บัตรนี้จะไม่คุ้มครองผู้กระทำความผิด
กฎหมายทุกชนิด

เวลาปฏิบัติงาน

วันธรรมดา 08.00 - 16.00 น.
เสาร์ - อาทิตย์ } 08.00 - 12.00 น.
และวันหยุดราชการ }

บัตรประจำตัว

ผู้เข้ารับการบำบัดรักษา

คลินิกบำบัดยาเสพติด ศูนย์บริการสาธารณสุข.....
สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

โทร.....

เลขที่...../.....

ชื่อ.....

สกุล.....

อายุ.....ปี

ระวังอย่าทำหาย

1. เก็บบัตรนัดไว้ให้ดี เพื่อความสะดวกของท่าน
2. ให้นำบัตรมาทุกครั้ง เมื่อจะมาตรวจหรือมาติดต่อ
3. เวลาทำการ ตั้งแต่ 08.00 - 16.00 น.
เว้นวันหยุดราชการ

บัตรนัดติดตามผลการบำบัดฟื้นฟู

คลินิกบำบัดยาเสพติด

ศูนย์บริการสาธารณสุข.....

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

โทร.

หมายเลขแฟ้ม...../.....

ชื่อ.....

สกุล.....

อายุ.....ปี วันที่.....

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สิ่งที่ต้องนำมาประกอบการรักษา

- ☐ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน
- ☐ รูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว 3 รูป ถ่ายไม่เกิน 6 เดือน
- ☐ ผลเอกซเรย์ปอด
- ☐ อายุไม่ถึง 18 ปี ให้นำผู้ปกครองมาด้วย
- ☐ จดเลขหลังเที่ยงคืน วันที่.....
- ☐ อื่นๆ.....

	ผู้ขอรับ
	เจ้าหน้าที่
	ผู้ขอรับ
	เจ้าหน้าที่

กำหนดนัดการติดตาม

ครั้งที่	ว/ด/ป	เจ้าหน้าที่
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

การตรวจปัสสาวะ

ครั้งที่	ว/ด/ป	ชนิดสาร	ผลการตรวจ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

ด้านมาตรฐานระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุข

ขอบเขต

กระบวนการบริการสุขภาพแบบองค์รวม ระดับปฐมภูมิ ด้านมาตรฐานระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุขประกอบด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่กระบวนการด้านการควบคุมมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กระบวนการด้านการควบคุมและรับรองมาตรฐาน ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA) และกระบวนการด้านการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข โดยในแต่ละกระบวนการย่อยมีขอบเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

กระบวนการ	ขอบเขต	หน่วยงานเจ้าภาพหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑. ด้านการควบคุมมาตรฐานการพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย	ขอบเขตการดำเนินงานได้แก่ การพัฒนาและควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย และมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน ๖ กลุ่มโรค	กพส.	ศบส.
๒. ด้านการควบคุมและรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)	ขอบเขตการดำเนินงานได้แก่ การควบคุมคุณภาพบริการภายใน โดย ควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข ครอบคลุมระบบงานด้านการบริหาร การรักษายาบาลแบบผสมผสาน การฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค	กพส.	ศบส. สำนักงาน และกองๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. ด้านการรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข	ขอบเขตการดำเนินงานได้แก่ ประเมินและรับรองกระบวนการคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุขโดยองค์กรภายนอก ครอบคลุมทั้งด้านการบริหาร การรักษายาบาลแบบผสมผสาน การฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค	กพส.	ศบส. และองค์กรภายนอก

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

จากขอบเขตของกระบวนการย่อยด้านบน สามารถนำมาจัดทำแผนผังกระบวนการด้านบริการสุขภาพแบบองค์รวม ระดับปฐมนูมิ ด้านมาตรฐานระบบบริการ การแพทย์และสาธารณสุข โดยแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมย่อยหลักๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งรับผิดชอบดำเนินกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าวได้ ดังนี้

หน่วยงาน กระบวนการย่อย	กพส.	คปส.	สำนักงานและกองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	องค์กรภายนอก
๑. การควบคุมคุณภาพมาตรฐาน การพยาบาลศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักอนามัย	ควบคุมคุณภาพการพยาบาล ศูนย์บริการสาธารณสุขสาธารณสุข สำนักอนามัย			
๒. การควบคุมและรับรอง มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)	ควบคุมและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)			
๓. การรับรองคุณภาพ ศูนย์บริการสาธารณสุข	รับรองคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข			

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๑: การควบคุมคุณภาพมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากรพยาบาล	มีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานที่ชัดเจน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหาร	ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ
ศูนย์บริการสาธารณสุข	มีบริการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ
ผู้รับบริการ	ต้องการความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
-พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘ -กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ -กฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาล -กฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ -จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล	บุคลากรพยาบาลของ ศบส. มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานและสามารถใช้ควบคู่กับข้อกำหนดด้านกฎหมายได้อย่างเหมาะสม	ยกระดับการบริการพยาบาลของ ศบส. ตามมาตรฐานวิชาชีพ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
มีระบบบริหารการพยาบาล รับผิดชอบต่อการจัดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ เพื่อบรรลุพันธกิจของศูนย์บริการสาธารณสุขและส่งเสริมการให้บริการพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและอยู่บนพื้นฐานวิชาชีพ	ร้อยละขององค์กรพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข

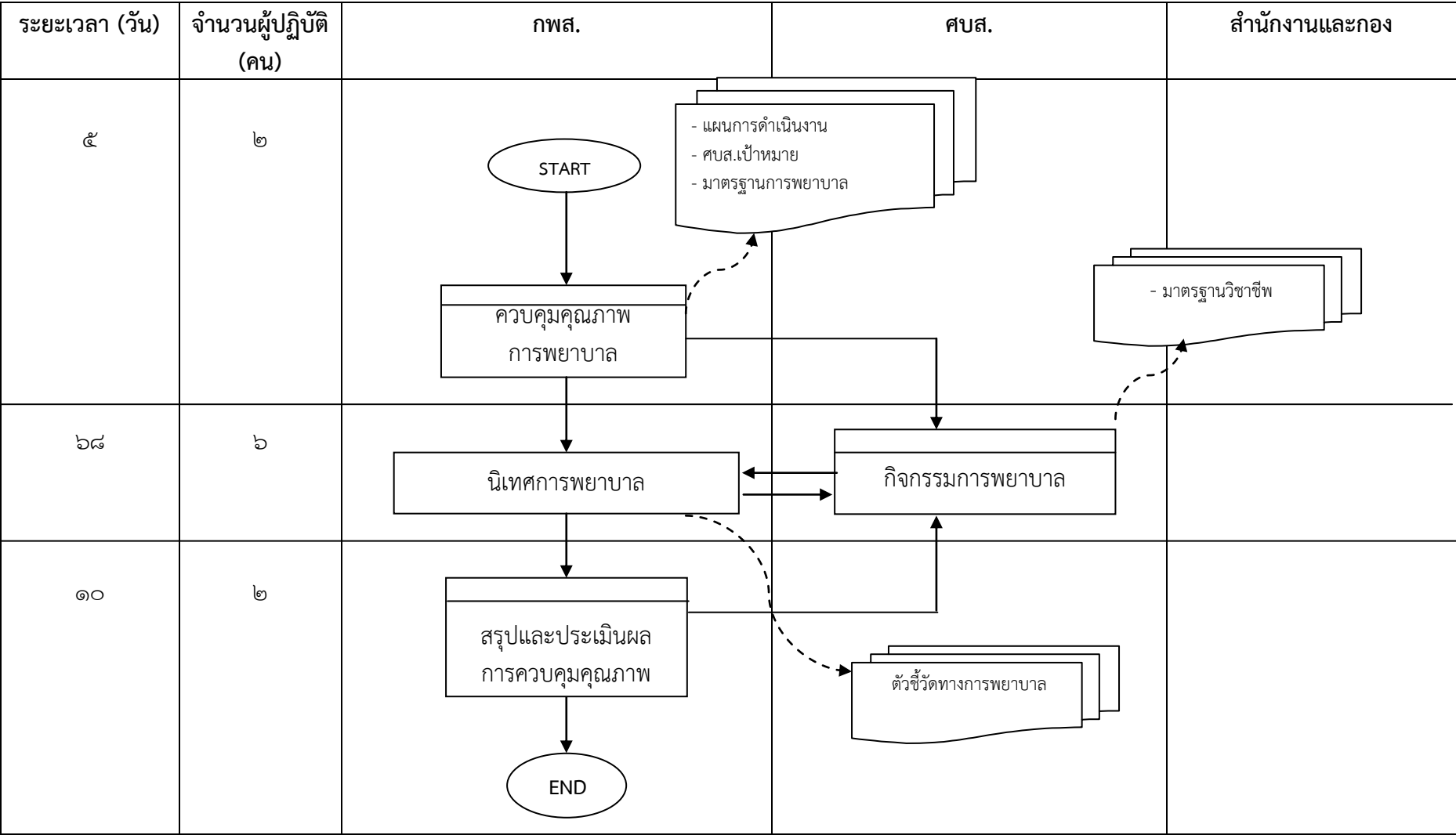
๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การควบคุมคุณภาพ หมายถึง ระบบและกลไกเพื่อกำกับการปฏิบัติการพยาบาล ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ให้ได้ผลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนด

๓.๒ มาตรฐานการพยาบาลศูนย์บริการสาธารณสุข หมายถึงข้อกำหนดใช้เป็นเครื่องมือชี้แนะทิศทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานไปในทางเดียวกัน

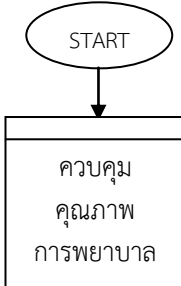
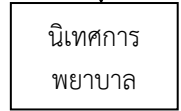
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๔. แผนผังกระบวนการงาน



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑	 <pre> graph TD START([START]) --> A[ควบคุม คุณภาพ การพยาบาล] </pre>	๕ วัน	- วิเคราะห์และทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมาและนำผลการวิเคราะห์มาวางแผนการควบคุมคุณภาพทางการพยาบาล - กำหนดตัวชี้วัดทางการพยาบาล - กำหนดเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพทางการพยาบาล - วางแผนการดำเนินงาน	- มาตรฐานการพยาบาล - นโยบายและแนวโน้มทางการพยาบาลในปัจจุบัน		นักวิชาการปฏิบัติการ/ นักวิชาการชำนาญการ/ นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพ	-มาตรฐานการพยาบาล
๒	 <pre> graph TD A[ควบคุม คุณภาพ การพยาบาล] --> B[นิเทศการ พยาบาล] </pre>	๖๘ วัน	- ประสานงานในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง - จัดเตรียมเอกสารและเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพทางการพยาบาล - ดำเนินการนิเทศการพยาบาลตามแผน	-ตัวชี้วัดทางการพยาบาล	-กำกับ/ ติดตาม ตามแผน นิเทศ ทางการ พยาบาล	นักวิชาการชำนาญการ/ นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบฟอร์มนิเทศงานการพยาบาล	-แผนนิเทศทางการพยาบาล
๓.	 <pre> graph TD B[นิเทศการ พยาบาล] --> C[สรุปและ ประเมินผล การควบคุม คุณภาพ] C --> END([END]) </pre>	๑๐	- สรุปและประเมินผลการควบคุมคุณภาพการพยาบาล - สรุปผลการดำเนินงาน	-ผลการนิเทศงานการพยาบาล		นักวิชาการชำนาญการ/ นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบสรุปผลการนิเทศงานการพยาบาล	-รายงานผลการนิเทศทางการพยาบาล

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- **แบบฟอร์ม**
 - แบบฟอร์มนิเทศงานการพยาบาล
 - แบบสรุปผลการนิเทศงานการพยาบาล
 - แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพ

- **เอกสารอ้างอิง**
 - มาตรฐานการพยาบาล
 - แผนนิเทศทางการพยาบาล
 - รายงานผลการนิเทศทางการพยาบาล

รายงานหมายเลข ๑: รายงานการนิเทศงานบริการการแพทย์และสาธารณสุข สำนักอนามัย

๑. ข้อมูลทั่วไปของ คบส.

คปง./คบส..... ว/ด/ป ที่รับการนิเทศ.....

ส่วนราชการของผู้นิเทศ.....

งานที่ได้รับการนิเทศ.....

ผู้รับผิดชอบ

๑. ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

๒. ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

ผู้รับการนิเทศ

๑. ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

๒. ชื่อ-สกุล..... ตำแหน่ง.....

๒. สิ่งที่น่าสนใจ

๓. ปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดต่างๆ แนวทางแก้ไข และกำหนดแล้วเสร็จ (บันทึกรายงานเมื่อเสร็จสิ้นการนิเทศ)

ปัญหา อุปสรรค/ข้อจำกัดต่างๆ	แนวทางแก้ปัญหา (วางแผนรวมกัน)	กำหนดแล้วเสร็จ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๕. สรุปผลการนิเทศ

☐ ๕.๑ ผ่าน

☐ ๕.๒ ติดตาม การปรับปรุง/แก้ไขในวันที่.....

☐ กรณีที่ ๑. มีข้อควรปรับปรุงมาก ให้โอกาสตรวจสอบแก้ไข ภายใน ๒ สัปดาห์

☐ กรณีที่ ๒. มีข้อควรปรับปรุงเล็กน้อย ให้โอกาสตรวจสอบแก้ไข ภายใน ๑ สัปดาห์

(ลงชื่อ).....ผู้รับการนิเทศ

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้นิเทศ

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ : จัดทำสำเนาให้ คบส. และกพส.

รายงานหมายเลข ๒: รายงานสรุปผลการนิเทศของคณะกรรมการนิเทศงาน

สบส./สปง..... ว/ด/ป ที่รับการนิเทศ.....

สำนักงานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๑ งาน/เรื่อง	ผลการนิเทศ		ว/ด/ป นัดหมายติดตาม
	ผ่าน	มีข้อควรปรับปรุง	
๑. งาน.....			
เรื่อง.....			
๒. งาน.....			
เรื่อง.....			
๓. งาน.....			
เรื่อง.....			
๔. งาน.....			
เรื่อง.....			
๕. งาน.....			
เรื่อง.....			
๖. งาน.....			
เรื่อง.....			
๗. งาน.....			
เรื่อง.....			
๘. งาน.....			
เรื่อง.....			
๙. งาน.....			
เรื่อง.....			
๑๐. งาน.....			
เรื่อง.....			

หมายเหตุ : จัดทำสำเนาให้ สบส. และกพส.

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

โครงการการพัฒนาคุณภาพเพื่อยกระดับมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					
๓๖					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

การประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA บันไดขั้น ๓

สบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๓๖					
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๒: การควบคุมและรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากรของศูนย์บริการสาธารณสุข	มีคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหาร	ให้บริการที่มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
สำนักงานและกองที่เกี่ยวข้อง	มีคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
ผู้รับบริการ	ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Reliability) บริการที่ตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) บริการที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๓๕	บุคลากรของ ศบส. มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานและสามารถใช้ควบคู่กับข้อกำหนดด้านกฎหมายได้อย่างเหมาะสม	ยกระดับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ของ ศบส. ให้ได้มาตรฐาน ส่งผลถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ และความพึงพอใจ

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
เรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตามมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ ภาพรวมการบริหารจัดการ ระบบงานสำคัญ กระบวนการทางคลินิก และผลการดำเนินงานศูนย์บริการสาธารณสุข	ร้อยละของศูนย์บริการสาธารณสุข ผ่านการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๓. คำจำกัดความ

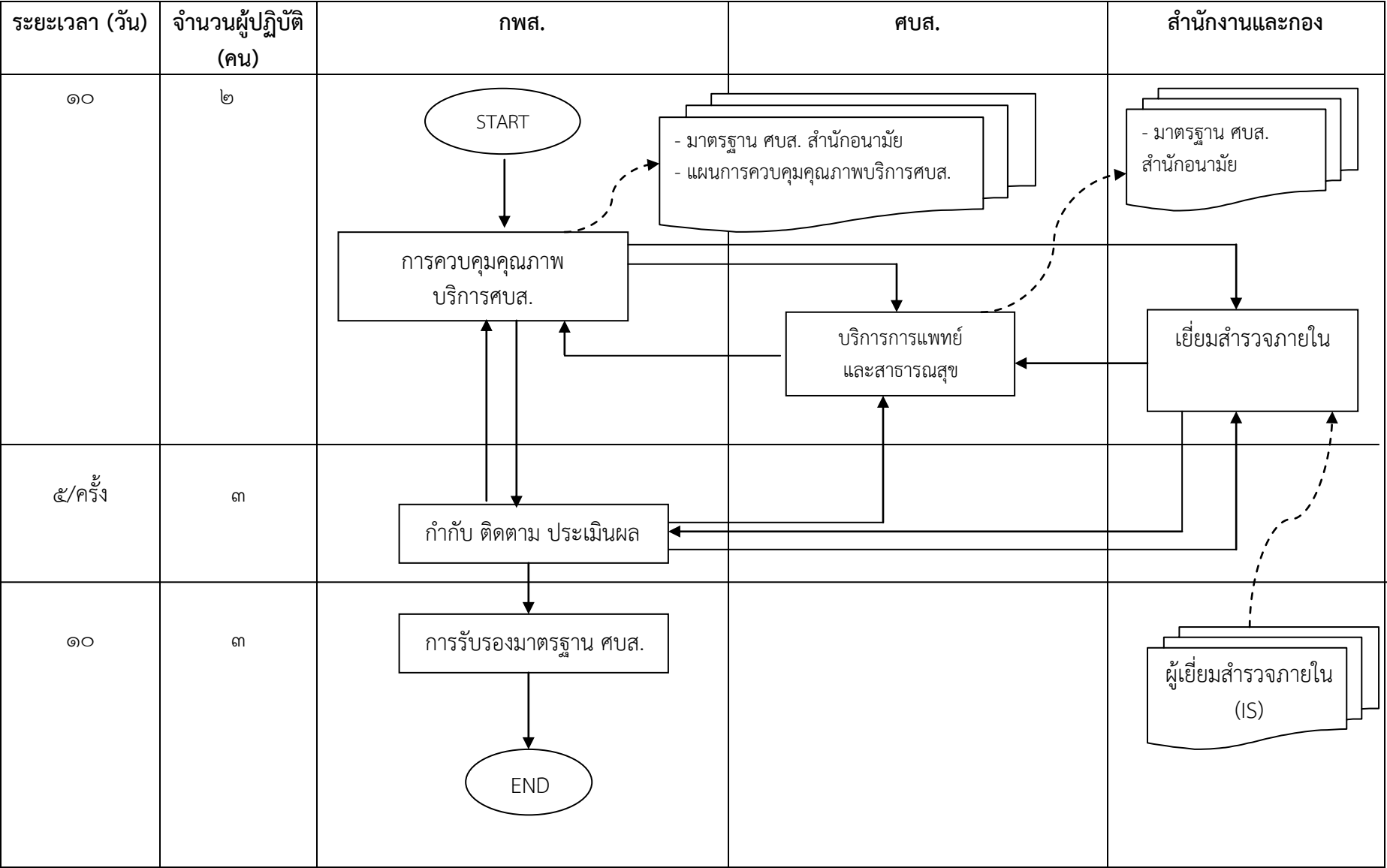
๓.๑ การควบคุมมาตรฐานหมายถึง ระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ให้ได้ผลตามตัวชี้วัดคุณภาพที่กำหนด

๓.๒ การรับรองมาตรฐาน หมายถึง การประเมินคุณภาพภายในตามคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนด

๓.๓ มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA) หมายถึง ข้อกำหนดใช้เป็นเครื่องมือชี้นำทิศทางการพัฒนาการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกัน

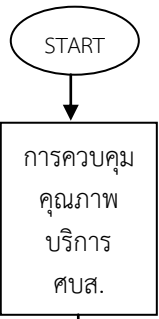
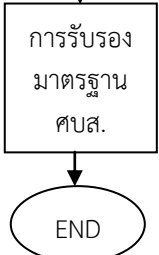
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๔. แผนผังกระบวนการงาน



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๑๐ วัน	- วิเคราะห์และทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมาและนำผลการวิเคราะห์มาวางแผนการควบคุมคุณภาพบริการ การแพทย์และสาธารณสุข - กำหนดเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพการแพทย์และสาธารณสุข - วางแผนการดำเนินงาน - ดำเนินการควบคุมคุณภาพบริการการแพทย์และสาธารณสุขตามแผนที่กำหนด - สรุปผลการควบคุมคุณภาพบริการ	- มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA) - นโยบายและแนวโน้มนการแพทย์และสาธารณสุขในปัจจุบัน - แผนปฏิบัติราชการ สำนักอนามัย - แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี - ตามนโยบายร่วมสร้างกรุงเทพของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครปลอดภัย		นักวิชาการปฏิบัติการ/นักวิชาการชำนาญการ/นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย	-มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)
๒.		๑๐วัน/ครั้ง	- ประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง - จัดเตรียมเอกสารและเครื่องมือเพื่อการควบคุมคุณภาพบริการ - ติดตาม/รวบรวมผลการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสำนักอนามัย - วิเคราะห์ผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	แผนการควบคุมคุณภาพบริการการแพทย์และสาธารณสุข	กำกับติดตามตามแผนการควบคุมคุณภาพบริการการแพทย์และสาธารณสุข	นักวิชาการปฏิบัติการ/นักวิชาการชำนาญการ/นักวิชาการชำนาญการพิเศษ		-แผนการควบคุมคุณภาพบริการการแพทย์และสาธารณสุข
๓.		๑๐ วัน	- วิเคราะห์ผลการควบคุมคุณภาพบริการเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย	- ผลการควบคุมคุณภาพบริการ - มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)		นักวิชาการปฏิบัติการ/นักวิชาการชำนาญการ/นักวิชาการชำนาญการพิเศษ		-รายงานผลการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- แบบฟอร์ม

- แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

- เอกสารอ้างอิง

- มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA)

- แผนการควบคุมคุณภาพบริการการแพทย์และสาธารณสุข

- รายงานผลการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

โครงการการพัฒนาคุณภาพเพื่อยกระดับมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					
๓๖					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

การประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA บันไดขั้น ๓

สบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๓๖					
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กระบวนการย่อย ๓: การรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข

๑. กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
บุคลากร	-มีคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้บริหาร	ศูนย์บริการสาธารณสุขผ่านการรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก
สำนักงาน และกองที่เกี่ยวข้อง	มีคู่มือและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
องค์กรภายนอก	ศูนย์บริการสาธารณสุขที่มีความพร้อมเพื่อการรับรองคุณภาพ
ผู้รับบริการ	ได้รับการบริการตามมาตรฐาน

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๓๕	บุคลากรของ ศบส. มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานและสามารถใช้ควบคู่กับข้อกำหนดด้านกฎหมายได้อย่างเหมาะสม	ยกระดับการบริการของ ศบส. ให้ได้มาตรฐานจากองค์กรภายนอก

๒. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด
มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นกลไกการประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในของ ศูนย์บริการสาธารณสุข โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กรทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	ร้อยละของศูนย์บริการสาธารณสุข ที่เข้าสู่กระบวนการรับรองตามมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ การรับรองคุณภาพมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข หมายถึง การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (External Survey) โดยการประเมินโดยผู้ประเมินภายนอกมี ๓ ลักษณะ คือ การประเมินความพร้อม, การประเมินเพื่อพิจารณารับรอง, และการประเมินหลังการรับรอง

๑. การประเมินความพร้อม (Preparation Survey) เป็นการประเมินเพื่อดูว่า ศูนย์บริการสาธารณสุข ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนดในกรอบมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ได้ครบถ้วนแล้วหรือไม่ ศูนย์บริการสาธารณสุข จะขอให้มีการทำ presurvey ต่อเมื่อผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับที่มั่นใจว่าได้มีการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข ในประเด็นสำคัญๆ ครบถ้วน. ผลการประเมินในขั้นตอนนี้คือการให้คำแนะนำเพื่อให้ศูนย์บริการสาธารณสุข นำไปปรับปรุง. การประเมินความพร้อมอาจจะทำเป็นระยะๆ หลายครั้ง จนกว่าจะมั่นใจว่าศูนย์บริการสาธารณสุข มีความพร้อมเต็มที่สำหรับการประเมินเพื่อรับรอง.

๒. การประเมินเพื่อพิจารณารับรอง (Accreditation Survey) คือการไปรับทราบหลักฐานและความจริงว่าศูนย์บริการสาธารณสุข ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข, สิ่งที่เกี่ยวข้องในนโยบาย/คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข, คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง, และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงจากการประเมินความพร้อม. เครื่องมือสำคัญที่ผู้ประเมินภายนอกจะใช้คือข้อมูลที่โรงพยาบาลประเมินตนเองตามแบบ ฟอรมที่กำหนดไว้ซึ่งผู้ประเมินภายนอกจะต้องศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะไป ประเมินในพื้นที่.

๓. การประเมินหลังการรับรอง

การประเมินหลังการรับรองมี ๓ ลักษณะได้แก่:

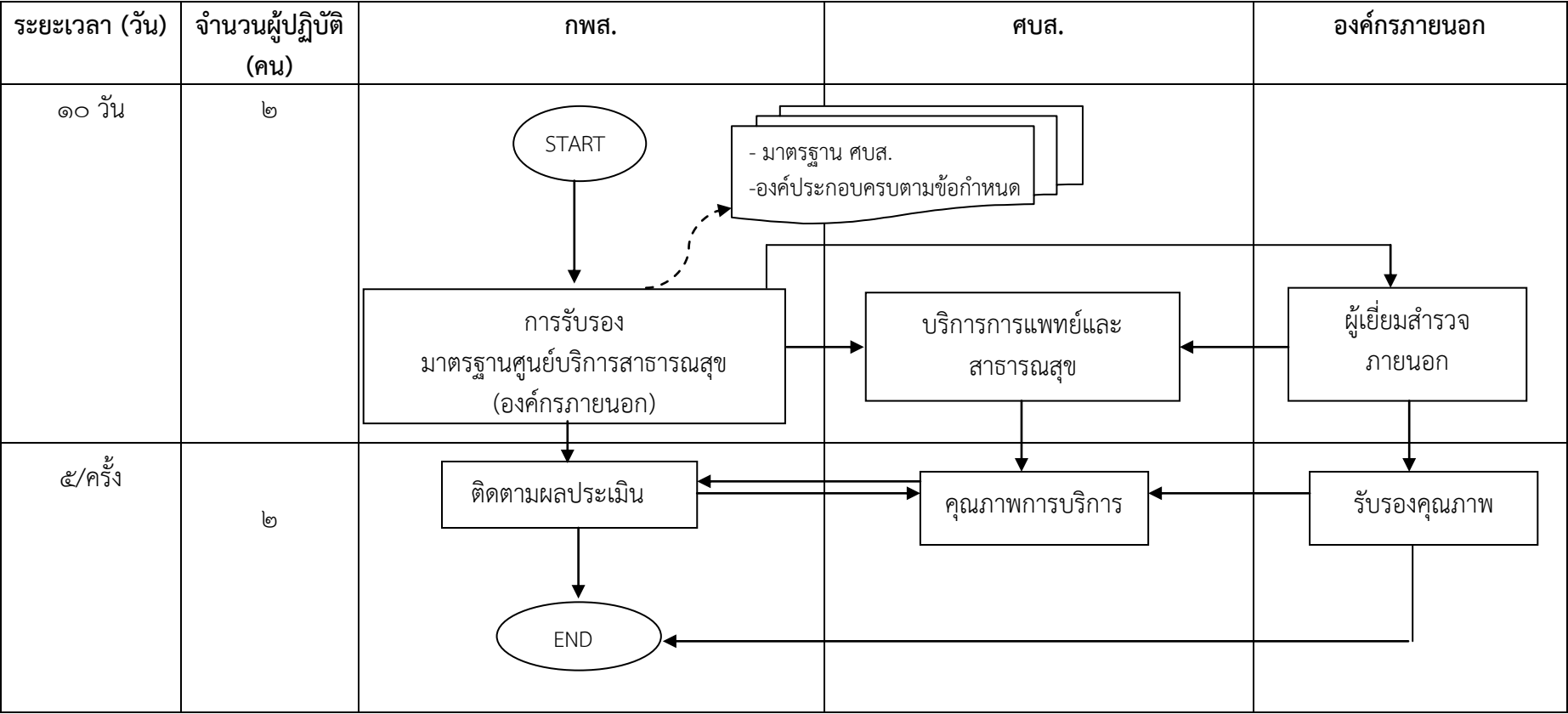
ก) การประเมินเฝ้าระวัง (Surveillance Survey) เป็นการประเมินตามกำหนดเวลาทุก ๖-๑๒ เดือน โดยเน้นประเด็นสำคัญหรือประเด็นที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาในภาพรวม

ข) การประเมินเมื่อมีปัญหา (Unscheduled Survey) เป็นการประเมินเมื่อได้รับทราบว่าจะมีปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยหรือความปลอดภัย

ค) การประเมินเมื่อมีการปรับเปลี่ยน (Verification Survey) ได้แก่ การเปิดบริการ การขยายบริการ การเปลี่ยนเจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูง. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น โรงพยาบาลจะต้องแจ้งให้ทราบภายใน ๓๐ วัน และจะมีการประเมินซ้ำเพื่อยืนยันการรับรองหากอายุการรับรองยังมีเหลือมากกว่า ๙ เดือน โดยอายุการรับรองจะไม่ขยายมากกว่าเดิม

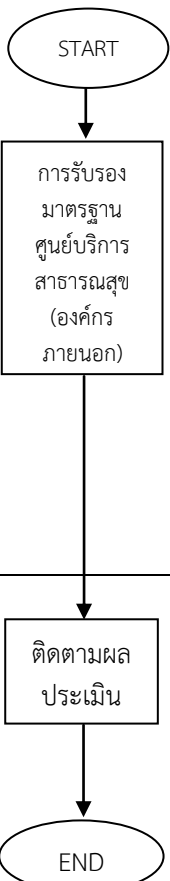
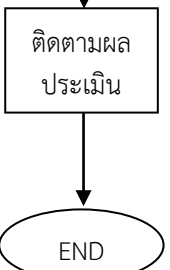
คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๔. แผนผังกระบวนการงาน



คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด ของงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	 <pre> graph TD START([START]) --> A[การรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข
(องค์กรภายนอก)] A --> B[ติดตามผลประเมิน] B --> END([END]) </pre>	๑๐ วัน	- วิเคราะห์และทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมาและนำผลการวิเคราะห์มาวางแผนการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุขจากองค์กรภายนอก - กำหนดศูนย์บริการสาธารณสุขเป้าหมายตามข้อกำหนด - วางแผนการดำเนินงานตามแผนการเยี่ยมสำรวจฯ - ประสานงานกับองค์กรภายนอก (สัญญา, งบประมาณ, กำหนดการ, ความพร้อมตามข้อกำหนด) - สรุปผลการควบคุมคุณภาพบริการ	- มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย (PHCA) - นโยบายและแนวโน้มนิเทศและการแพทย์และสาธารณสุขในปัจจุบัน - แผนปฏิบัติราชการ สำนักอนามัย - แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ตามนโยบายร่วมสร้างกรุงเทพของผู้นำกรุงเทพมหานคร ให้เป็นมหานครปลอดภัย		นักวิชาการปฏิบัติการ/นักวิชาการชำนาญการ/นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย	-แผนการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข (จากองค์กรภายนอก) -สรุปผลการควบคุมคุณภาพบริการ -รายงานผลรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข
๒.	 <pre> graph TD C[ตีตามผลประเมิน] --> END([END]) </pre>	๕วัน/ครั้ง	- กำกับติดตามการดำเนินงานต่างๆ รวมถึงรายงานการเยี่ยมสำรวจและสรุปผลการเยี่ยมสำรวจให้เป็นไปตามสัญญาและทันเวลาตามงบประมาณ พร้อมการส่งมอบพัสดุอย่างครบถ้วน - สรุปและประเมินผลโครงการ	- แผนการเยี่ยมสำรวจเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข - แผนปฏิบัติงาน	กำกับติดตามแผนการเยี่ยมสำรวจเพื่อการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข และแผนปฏิบัติงาน	นักวิชาการปฏิบัติการ/นักวิชาการชำนาญการ/นักวิชาการชำนาญการพิเศษ	-แบบฟอร์มการกำกับติดตาม	-แผนการรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข -แผนปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖. เอกสารประกอบ

- **แบบฟอร์ม**

- แบบสรุปผลการควบคุมคุณภาพศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย
- แบบฟอร์มการกำกับติดตาม

- **เอกสารอ้างอิง**

- สัญญาการจ้างกับองค์กรภายนอก
- แผนการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข (จากองค์กรภายนอก)
- รายงานผลรับรองมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

โครงการการพัฒนาคุณภาพเพื่อยกระดับมาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย PHCA ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					
๓๖					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	แบบประเมินตนเอง Check List	รายงาน Organization Profile	CD / file	แบบสรุปผล ความพึงพอใจ	หมายเหตุ
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

แบบติดตามงาน

การประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนามาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานมัย PHCA บันไดขั้น ๓

สบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๑					
๒					
๓					
๔					
๕					
๖					
๗					
๘					
๙					
๑๐					
๑๑					
๑๒					
๑๓					
๑๔					
๑๕					
๑๖					
๑๗					
๑๘					
๑๙					
๒๐					
๒๑					
๒๒					
๒๓					
๒๔					
๒๕					
๒๖					
๒๗					
๒๘					
๒๙					
๓๐					
๓๑					
๓๒					
๓๓					
๓๔					
๓๕					

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ศบส.	รายงานครั้งที่ ๑	รายงานครั้งที่ ๒	รายงานครั้งที่ ๓	รายงานครั้งที่ ๔	หมายเหตุ
๓๖					
๓๗					
๓๘					
๓๙					
๔๐					
๔๑					
๔๒					
๔๓					
๔๔					
๔๕					
๔๖					
๔๗					
๔๘					
๔๙					
๕๐					
๕๑					
๕๒					
๕๓					
๕๔					
๕๕					
๕๖					
๕๗					
๕๘					
๕๙					
๖๐					
๖๑					
๖๒					
๖๓					
๖๔					
๖๕					
๖๖					
๖๗					
๖๘					

หมายเหตุ ระยะเวลาติดตามงานทุก ๑ สัปดาห์