

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

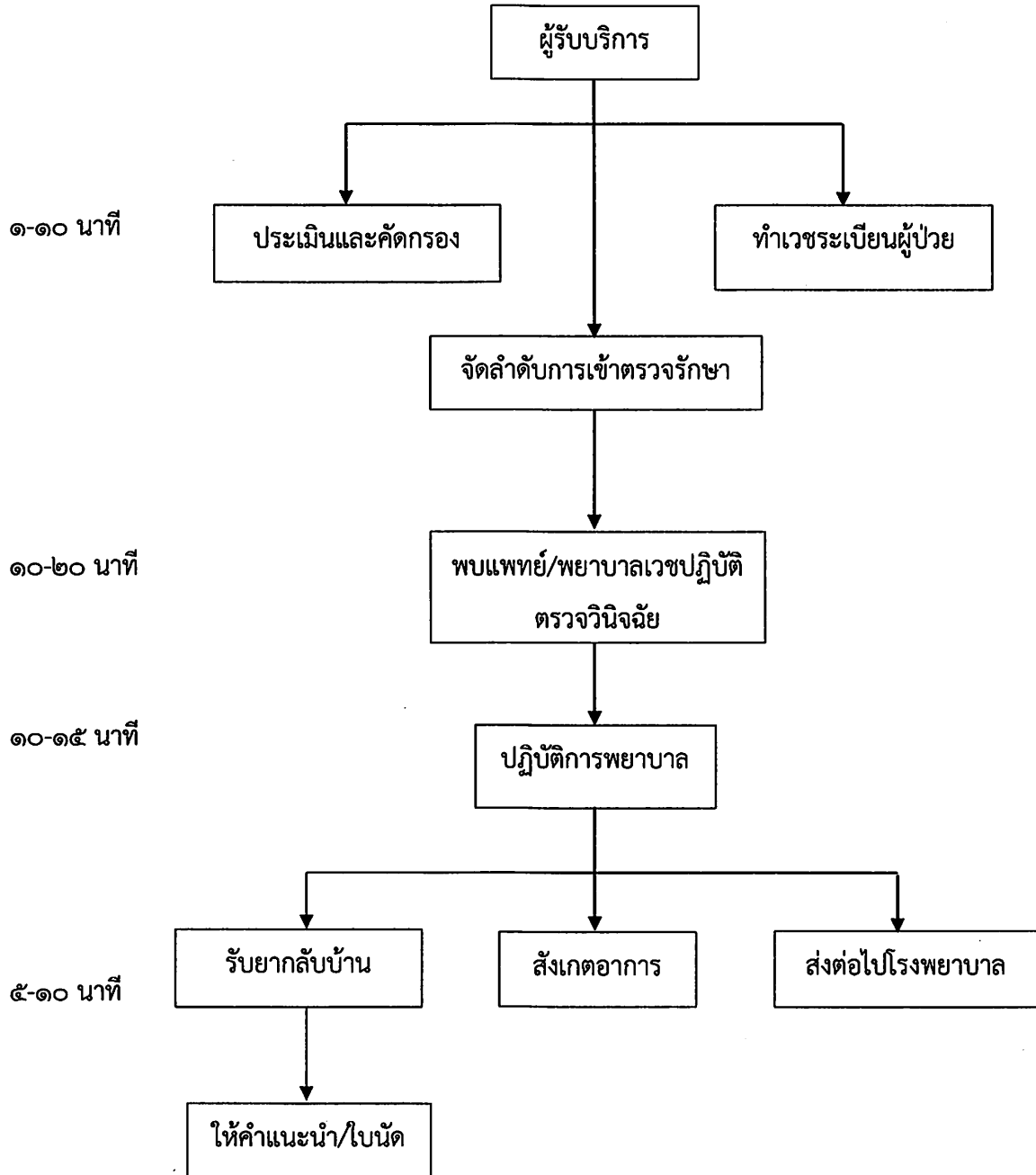
หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบางศรีเมือง มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ครอบคลุม ๔ มิติ ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักของประชาชน เพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพทั้งด้านกาย ใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม โดยเสริมพลังสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสุขภาพตนเอง ด้านการป้องกันควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่อได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพ และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ มีบริการเยี่ยมผู้ป่วย โดยทีมพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)

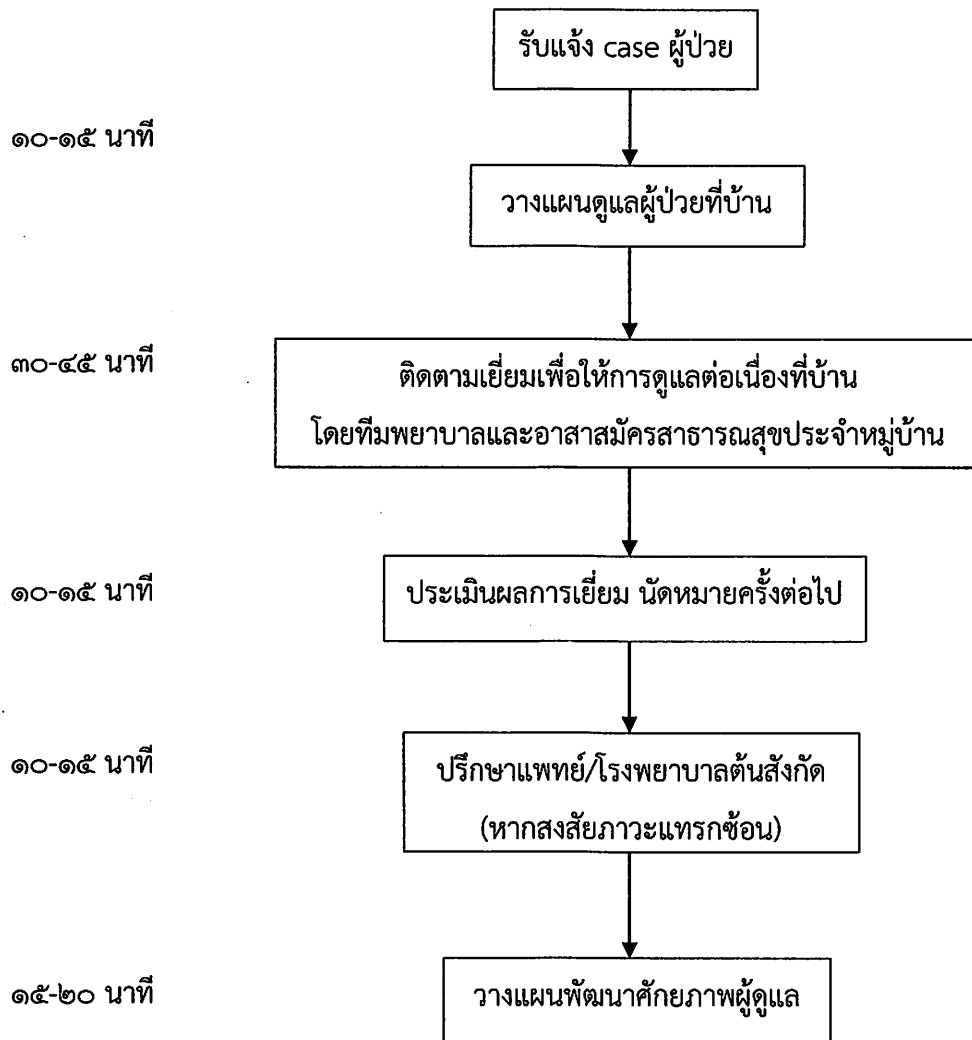
กระบวนการ	ขอบเขต
๑. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (ในศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ในศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย - บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป - บริการวางแผนครอบครัว
๒. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (นอกศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมินอกศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย - บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นที่ชมรมผู้สูงอายุ, ห้องประชุมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน - หน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ - งานอนามัยชุมชน (Home Visit, Home Health Care) - งานอนามัยโรงเรียน - งานสาธารณสุขชุมชน
๓. บริการด้านประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ให้บริการด้านประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบด้วย - ตรวจสอบสิทธิประชาชน/ประวัติการลงทะเบียน - ลงทะเบียนขอมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า - แก้ไขสิทธิด้านการรักษาพยาบาลของประชาชน (ปรับปรุงสิทธิ)

แผนผังกระบวนการงาน

๑. บริการตรวจโรคทั่วไป บริการวางแผนครอบครัว



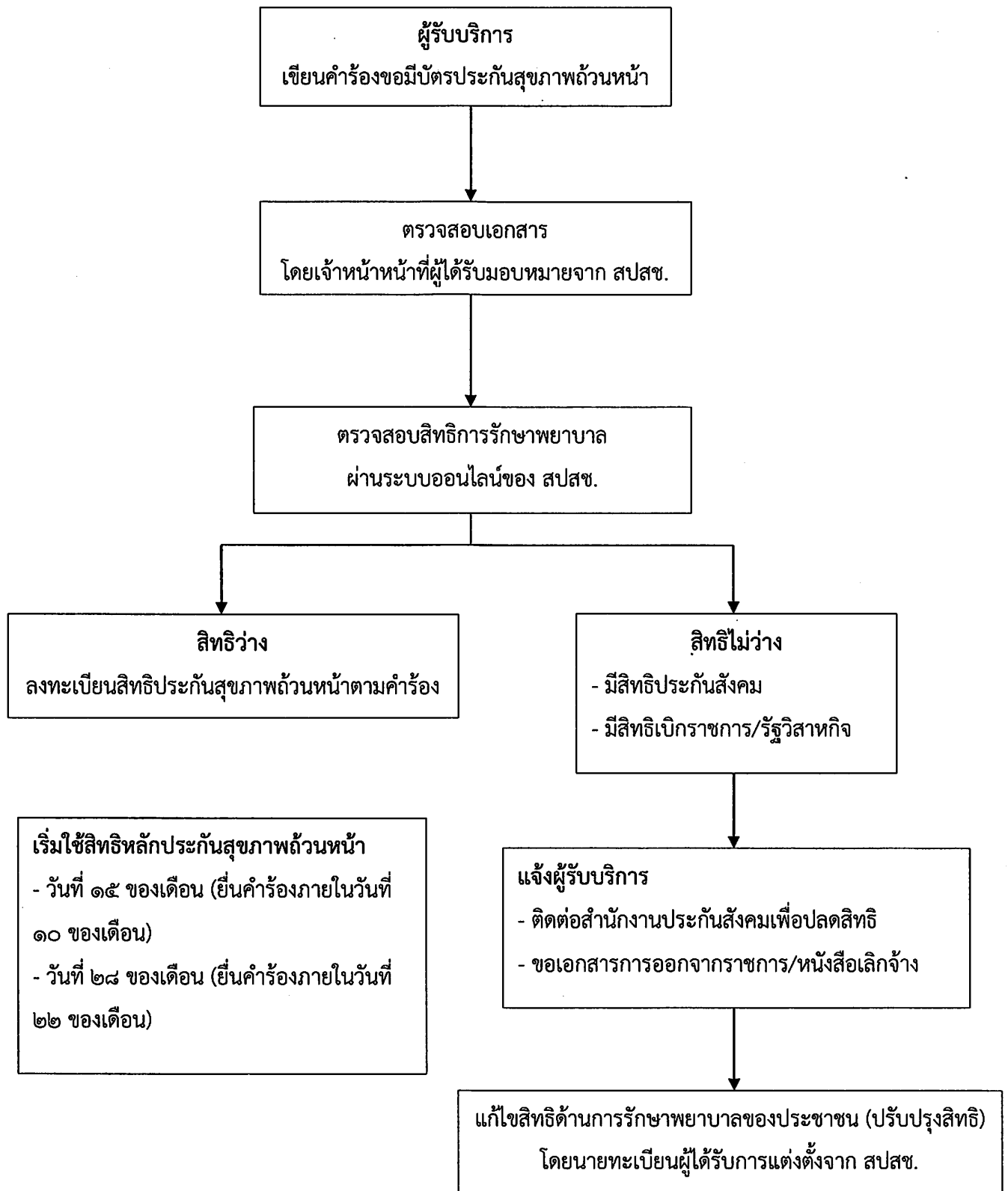
๒. การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน



คำจำกัดความ

- CPG (Clinical practice guideline) หมายถึง แนวทางเวชปฏิบัติที่ใช้เป็นคู่มือในการดูแลรักษาผู้ป่วย
- โรคติดต่อ หมายถึงโรคที่สามารถถ่ายทอดหรือติดต่อจากสิ่งมีชีวิตหนึ่งไปยังอีกสิ่งมีชีวิตหนึ่งได้ โดยไม่จำกัดว่าสิ่งมีชีวิตนั้นจะเป็นมนุษย์หรือไม่ก็ตาม
- Home Health Care หมายถึง การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวที่มีปัญหาสุขภาพที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยที่ต้องไปดูแลต่อเนื่องที่บ้านมาจากการส่งต่อของโรงพยาบาล จากการสำรวจข้อมูลสุขภาพครอบครัวในชุมชน และการเยี่ยมบ้าน เพื่อให้บริการรักษาเบื้องต้น ให้การพยาบาลที่บ้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การเฝ้าระวังติดตามภาวะแทรกซ้อน/ความพิการ การฟื้นฟูสภาพ การดูแลภาวะเจ็บป่วยในระยะสุดท้าย การติดตามการใช้ยา การส่งเคราะห์ทางสาธารณสุข การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลสุขภาพตามความต้องการ จนสามารถดูแลตนเอง (self-care) ได้ตามศักยภาพ
- ความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) หมายถึง เหตุการณ์ใดๆ ที่สามารถป้องกันได้ ที่อาจเป็นสาเหตุหรือนำไปสู่การใช้ยาที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอันตรายแก่ผู้ป่วย หรือความคลาดเคลื่อนที่ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาที่ควรได้รับ

๓. บริการด้านหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า



ยื่นคำร้องได้ที่ ๑. ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

๒. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
๑	<pre> graph TD START[START] --> WR[เวชระเบียน] </pre>	๑-๑๐ นาที	- แจกบัตรคิว - คัดกรองโรคติดต่อ เช่น โสหวัด ตาแดง ไข่ออกผื่น - ตรวจสอบข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตน เช่น บัตรประชาชน หรือเอกสารอื่นๆที่ออกโดยราชการ - ออกบัตรตรวจโรค/ใบสั่งยา - ชักประวัติและวัดสัญญาณชีพ - คัดแยกผู้ป่วยเป็น ๓ กลุ่ม คือ ปกติ แรงด่วน อุฉุกเฉิน	- กำหนดช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไปและผู้พิการ - คัดกรองโรคติดต่อ เป็น ๓ กลุ่ม ติดต่อกับทางอากาศ ทางเสมหะน้ำมูก และทางสัมผัส และให้การป้องกัน - ออกบัตรตรวจโรค/ ใบสั่งยา - ไม่มีบัตรตรวจโรค หาย หรือ คั่นบัตรตรวจโรคไม่พบ - ชักประวัติ วัดสัญญาณชีพได้ - ถูกต้อง ถูกคน - ประเมินอาการจากสัญญาณชีพ คัดแยก ผู้ป่วย และส่งพบแพทย์ตามความเร่งด่วน	- สถิติการคัดกรองผู้ป่วย - แบบรายงานอุบัติการณ์ - สถิติการเก็บบัตรตรวจโรค - ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกเวชระเบียน	- เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน - บุคลากรทางการแพทย์	มาตรฐานการพยาบาล และการป้องกันการติดเชื้อในศูนย์ฯ
๒	<pre> graph TD HT[ห้องตรวจ] --> HT </pre>	๑๐-๒๐ นาที	- ตรวจโรคทั่วไป - วางแผนครอบครัว	- มีการเฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่พบบ่อย - หญิงตั้งครรภ์ สตรีที่รับบริการ ได้รับการดูแลตามมาตรฐาน	- ตรวจสอบความครบถ้วนของการบันทึกเวชระเบียน - มี Clinical practice guideline	แพทย์/ พยาบาล เวชปฏิบัติ	- Clinical practice guideline (CPG)
๓	<pre> graph TD HPI[ห้องปฏิบัติการ พยาบาล] --> HPI </pre>	๑๐-๑๕ นาที	- ทำแผล ฉีดยา เจาะเลือด ให้การพยาบาล	- ทำหัตถการ บริหารยาถูกคน และตรงตามคำสั่งแพทย์/ พยาบาล - ผู้ป่วยไม่ติดเชื้อจากการรับบริการที่ศูนย์ - บุคลากรไม่ติดเชื้อจากการให้บริการ	- รายงาน อุบัติการณ์ - รายงานเฝ้าระวัง การติดเชื้อในผู้ป่วยและบุคลากร	พยาบาล วิชาชีพ	มาตรฐานการพยาบาล และการป้องกันการติดเชื้อในศูนย์ฯ
๔	<pre> graph TD RY[รับยา] --> END[END] </pre>	๕-๑๐ นาที	- จ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยา	- จ่ายยาถูกคน จ่ายยาถูกต้องมีคุณภาพ ถูกขนาดความแรง ถูกเวลา ถูกช่องทางการบริหารยา และถูกเทคนิค - จ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยา - มียาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ พร้อมใช้	- รายงานเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา - รายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา - รายงานยาที่ต้องระมัดระวังสูง - การสั่งใช้ยาที่ เกิดปฏิกิริยากัน - รายงานการบริหารคลังยา	พยาบาล เวชปฏิบัติ	การใช้ยาอย่างสมเหตุสมผลใน Primary care

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
- พระราชบัญญัติควบคุมการประกอบโรคศิลป์ พ.ศ. ๒๕๔๒ - พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ - พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ - คำประกาศสิทธิผู้ป่วย - พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๓๓ - พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘ - กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ - กฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาล - กฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ - จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล - ประกาศกระทรวงฯ ที่เกี่ยวข้อง	- การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ - ประชาชนได้รับการบริการสุขภาพที่ปลอดภัย - ประชาชนพึงพอใจบริการสุขภาพ - ประชาชนแต่ละวัย ได้รับการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ - สามารถควบคุมการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาทางด้านสาธารณสุขด้วยตนเอง - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ - ประชาชนได้รับยาถูกต้อง ปลอดภัย และเหมาะสม	- การให้บริการบรรลุผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ชัดเจน - ภาวะแทรกซ้อนจากโรคเรื้อรังลดลง - ผู้มารับบริการมีความรู้และสามารถดูแลตนเองได้ - การลดอัตราการเกิดโรคติดต่อให้ต่ำลงในระดับที่ไม่เป็นปัญหา - ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุขในภาพรวม - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น - ประชาชนไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการแพ้ยา หรือจากการใช้ยา

ช่องทางการให้บริการ ขอร้องเรียนหรือขอแนะนำ

- ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เลขที่ ๗๓ หมู่ ๕ ซอยบางศรีเมือง ๑/๑๙ ถนนบางศรีเมือง ๑ ต.บางศรีเมือง อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

โทร./โทรสาร ๐ ๒๔๔๗ ๘๑๑๐

