คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ กองอายุรกรรมและจิตเวช โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

คู่มือ
มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ
กองอายุรกรรมและจิตเวช
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ	๒
๓. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๒
๔. กองอายุรกรรมและจิตเวช	๓
๕. งานธุรการ	๕
๖. งานตรวจโรคผู้ป่วยนอกด้านอายุรกรรม	๒๔
๗. งานจิตเวช	๒๗
๘. วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ	๒๙
๙. กรณีการสนทนาทางโทรศัพท์	๓๐

บทนำ

กองอายุรกรรมและจิตเวช โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีภารกิจหลัก ในการให้การดูแลรักษาผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกทางอายุรกรรม ผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม และการบำบัดรักษาผู้ป่วยด้านจิตเวช ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึกและประชาชนทั่วไป ให้ได้รับการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ในการเข้ารับบริการ

ผลลัพธ์ด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ของการบริการสุขภาพ นับเป็นความหวังผู้ใช้บริการ ดังนั้น กองอายุรกรรมและจิตเวช โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ โดยยึดตามมาตรฐานวิชาชีพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กองอายุรกรรมและจิตเวช
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

คุณภาพบริการ หมายถึง มาตรฐานตามวิชาชีพที่ผู้ป่วยเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังในบริการ กับการบริการที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับจริงสูงกว่า หรือเท่ากับความคาดหวัง จะถือว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

ผู้รับบริการ หมายถึง ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ครอบครัวทหารผ่านศึก ทหารนอกประจำการและประชาชนทั่วไป

Hospital Accreditation (HA) คือ กลไกประเมิน เพื่อกระตุ้น ให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กร เกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของคุณภาพบริการที่ใช้วัดการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แบ่งเป็น ๕ หมวด ดังนี้

๑. ความเป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนสามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น สถานที่ให้บริการที่อำนวยความสะดวกเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ลักษณะบุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

๒. ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) หมายถึง บุคลากรผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึ่งได้ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่ำเสมอ

๓. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

๔. ความมั่นใจในบริการ (assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

๕. ความเอาใจใส่ (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

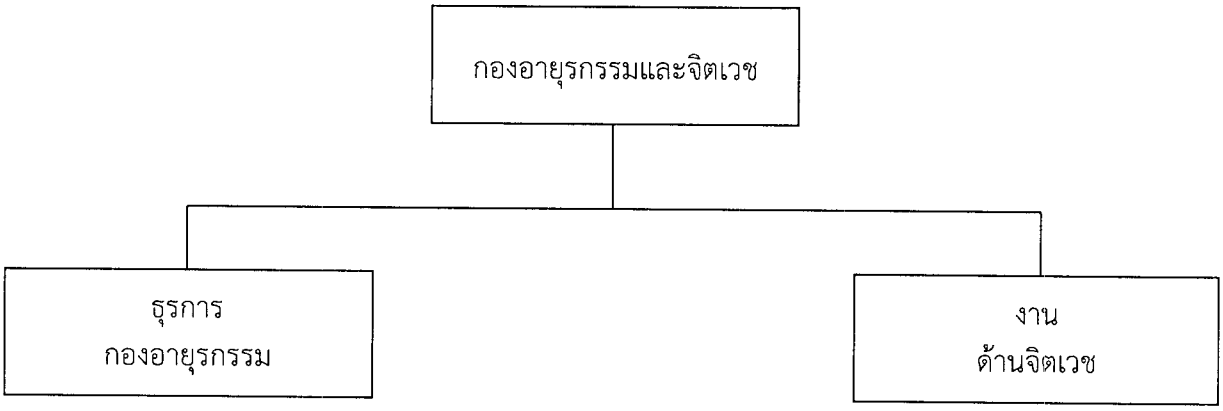
กองอายุรกรรมและจิตเวช

มีหน้าที่ดูแลรักษาผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกทางอายุรกรรม ผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม ผู้ป่วยโรคทางเดินอาหารส่องกล้อง ผู้ป่วยห้อง ICU และผู้ป่วยสูงอายุรับปรึกษาผู้ป่วยทางโทรศัพท์ ถ้าเป็นกรณีฉุกเฉินและเร่งด่วน จะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเดินทางมาโรงพยาบาล เพื่อดูแลผู้ป่วยด้วยตนเอง

งานจิตเวช มีหน้าที่ให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยทางด้านจิตเวช แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และประชาชนทั่วไป ให้การบำบัดรักษาผู้ป่วยติดยาเสพติด พิษสุราเรื้อรัง และฟื้นฟูดูแลสุขภาพจิตให้กับทหารผ่านศึกที่นอนพักรักษาตัวอยู่ที่ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก มีผู้อำนวยการกองอายุรกรรมและจิตเวช เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

โครงสร้างและหน่วยอัตรากำลังพล

๑. โครงสร้าง



๒. อัตรากำลังพลพนักงานและลูกจ้างประจำของกองอายุกรรมและจิตเวช มีอัตรากำลังพลทั้งสิ้น จำนวน ๓๐ อัตรา

๒.๑ ผู้อำนวยการกองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๒ รองผู้อำนวยการกองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๓ ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๔ แพทย์ ๙ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๓ อัตรา
๒.๕ แพทย์ ๘ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๔ อัตรา
๒.๖ แพทย์ ๗ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๔ อัตรา
๒.๗ แพทย์ ๖ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๖ อัตรา
๒.๘ นักจิตวิทยา ๙ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๙ นักจิตวิทยา ๘ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๑๐ นักจิตวิทยา ๗ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๑๑ นักจิตวิทยา ๖ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๑๒ นักจิตวิทยา ๕ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๑๓ นักจิตวิทยา ๔ กองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๒ อัตรา
๒.๑๔ ธุรการกองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๑ อัตรา
๒.๑๕ เสมียนกองอายุรกรรมและจิตเวช	จำนวน ๒ อัตรา

ณ เม.ย.๖๔

งานธุรการ

งานธุรการกองอายุรกรรมและจิตเวช

มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุนงานธุรการทั่วไปและงานสารบรรณ ในการบริการรับ – ส่งหนังสือ และอำนวยความสะดวกในด้านการประสานงานบริการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว โดยสนับสนุนงานบริการทางด้าน

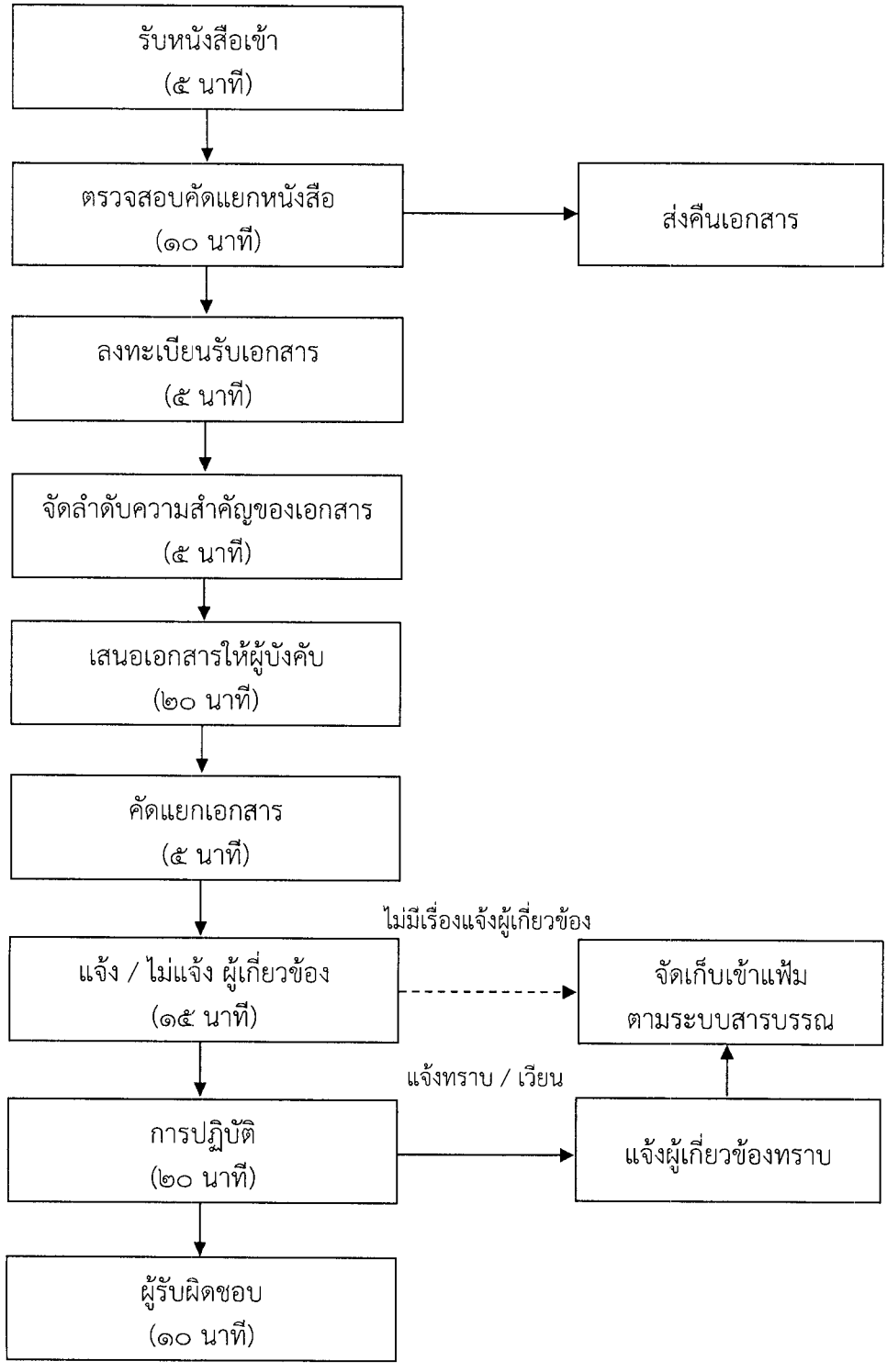
๑. งานด้านสารบรรณ เช่น ควบคุมการรับ-ส่งหนังสือ, ร่างหนังสือ, พิมพ์หนังสือ, จัดเก็บเอกสารตามระบบหมวดหมู่, การทำลายหนังสือ,เวียนหนังสือแจ้งพนักงาน, ตรวจสอบและรายงานเวลาการปฏิบัติงาน, รายงานการลาป่วย, ลากิจ, ลาพักผ่อนของพนักงาน และลูกจ้างประจำ เป็นต้น

๒. งานด้านธุรการต่าง ๆ ของ กองอายุรกรรมและจิตเวช เช่น การจัดทำงบประมาณประจำปี, งานด้านกำลังพลของหน่วย การจัดทำแผนงานตามยุทธศาสตร์และติดตามประเมินผล (กนผ.), งานควบคุมพัสดุ และครุภัณฑ์ประจำหน่วย เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงานรับหนังสือ

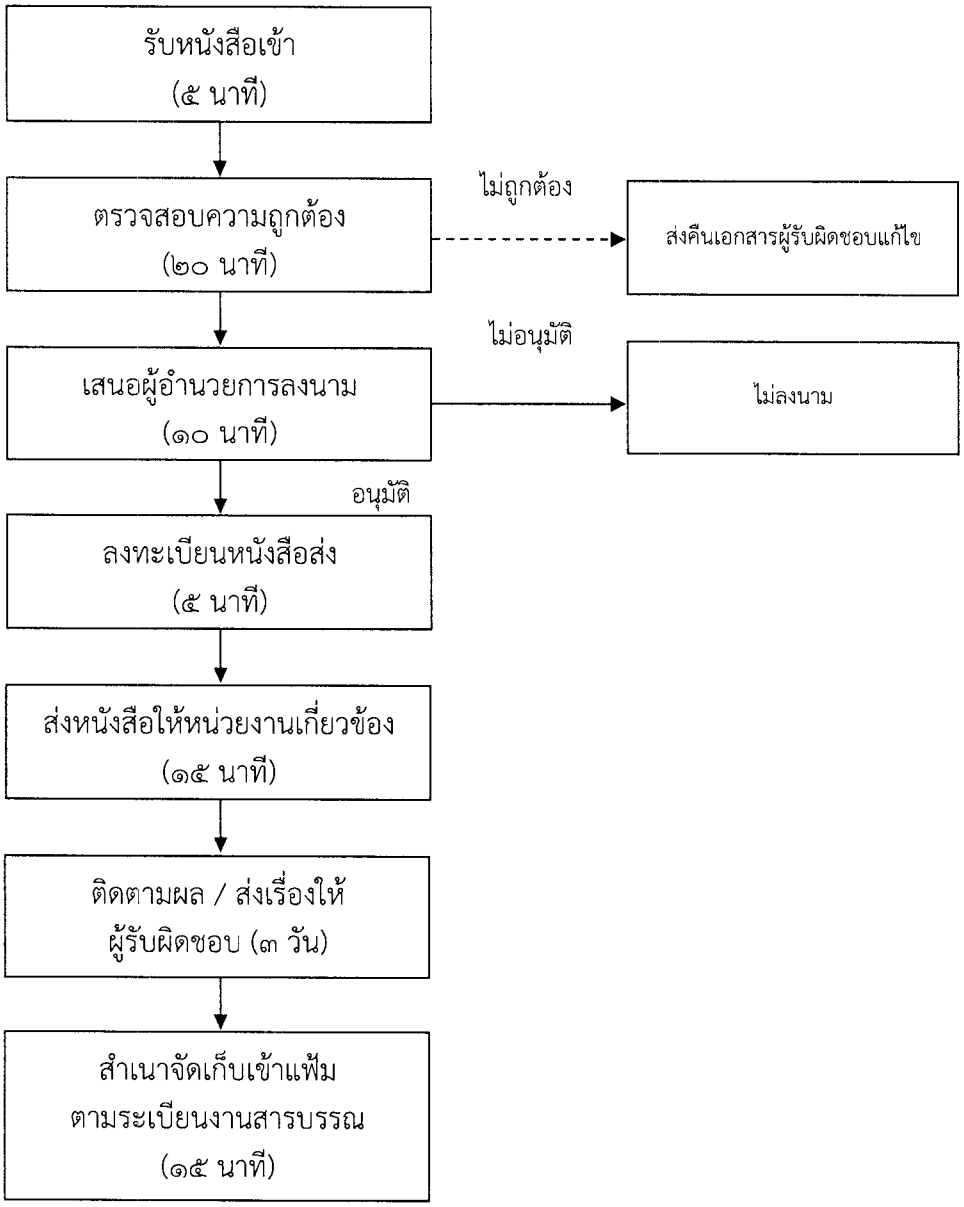
การรับหนังสือ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากหน่วยงานภายนอก หรือภายในองค์กร โดยทำการลงทะเบียนหนังสือรับตามระเบียบงานสารบรรณ

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการชั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้ว เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา บันทึก สั่งการ ทราบ และลงชื่อการเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ แล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง



ขั้นตอนการดำเนินงานส่งหนังสือ

การลงทะเบียนหนังสือส่ง คือ การตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ เช่น ผู้บังคับบัญชาลงนามเรียบร้อยแล้ว รวมถึงเอกสารที่จะนำส่งไปด้วยให้ครบถ้วน และลงทะเบียนส่งหนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ

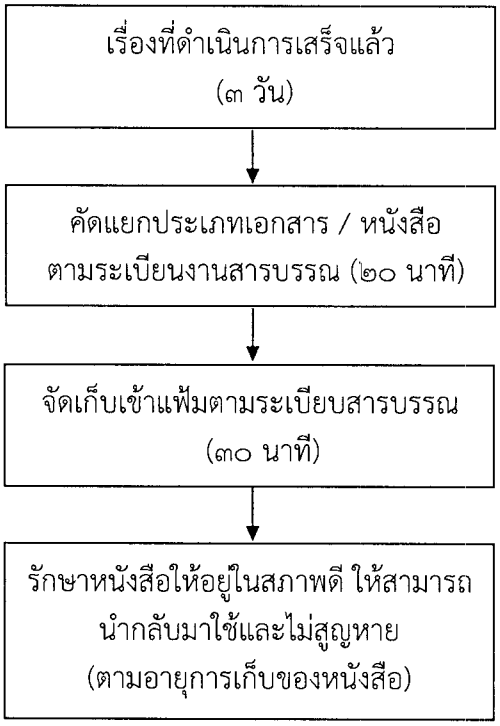


ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

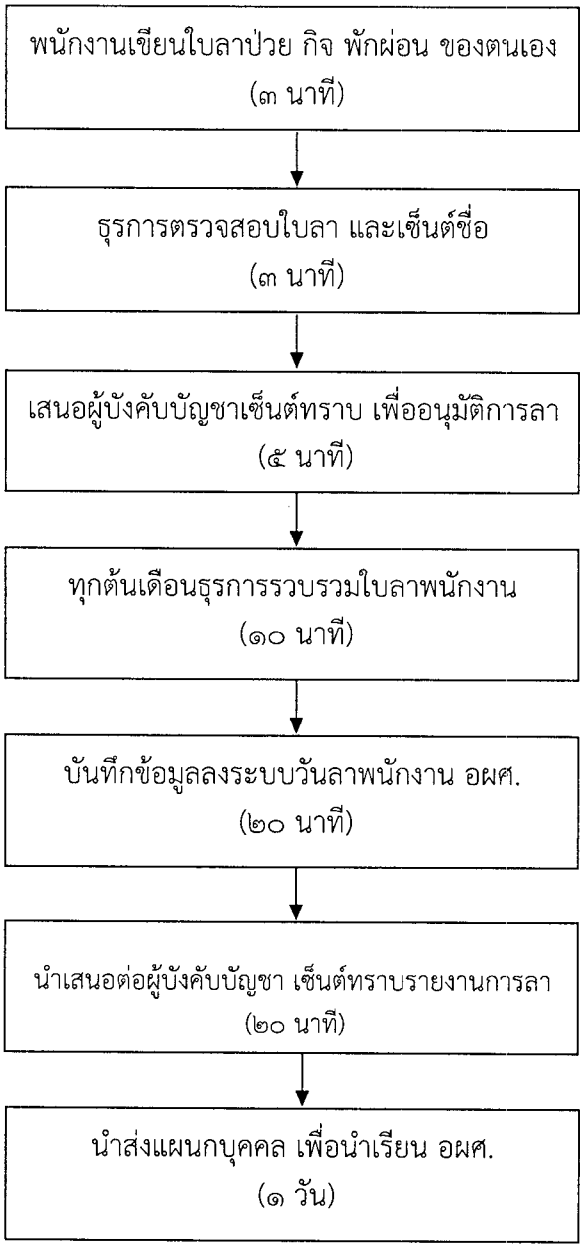
การเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น การเก็บในระหว่างปฏิบัติ และการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อย

๑. การเก็บในระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการเจ้าของเรื่องนั้น และเจ้าหน้าที่ผู้รับไว้ปฏิบัติต้องรับผิดชอบด้วย

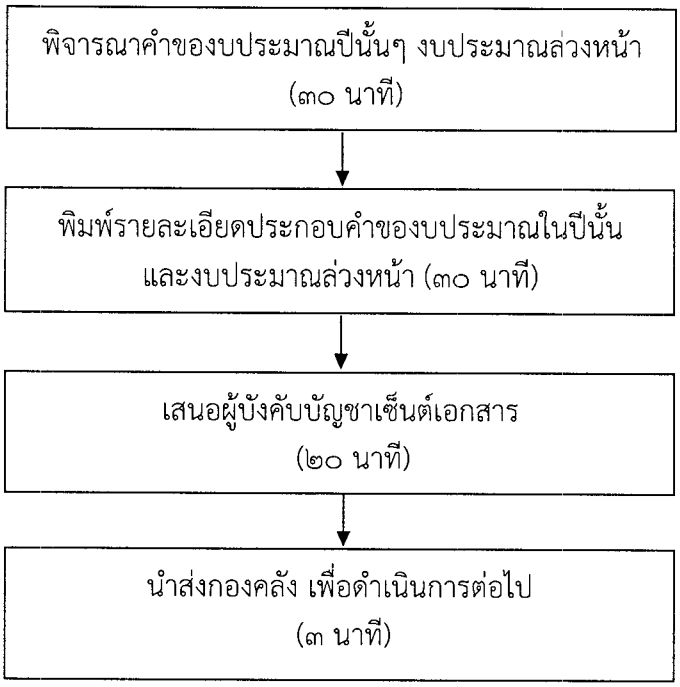
๒. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะโต้ตอบกันต่อไปอีกตามปกติให้เป็นหน้าที่ของแผนกเก็บ ถ้าส่วนราชการใดมีหนังสือในหน้าที่ที่ปฏิบัติเสร็จแล้ว แต่จะต้องใช้ตรวจสอบเป็นประจำ หรือมีสถานที่ทำการเป็นเอกเทศไม่สะดวกแก่การส่งเก็บไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการดังกล่าวจะเก็บไว้เองโดยตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วเจ้าหน้าที่เก็บต้องทำทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานว่าวันที่ เดือน พ.ศ. ใดมีหนังสือส่งมาเก็บกี่เรื่อง มีเรื่องอะไรบ้าง



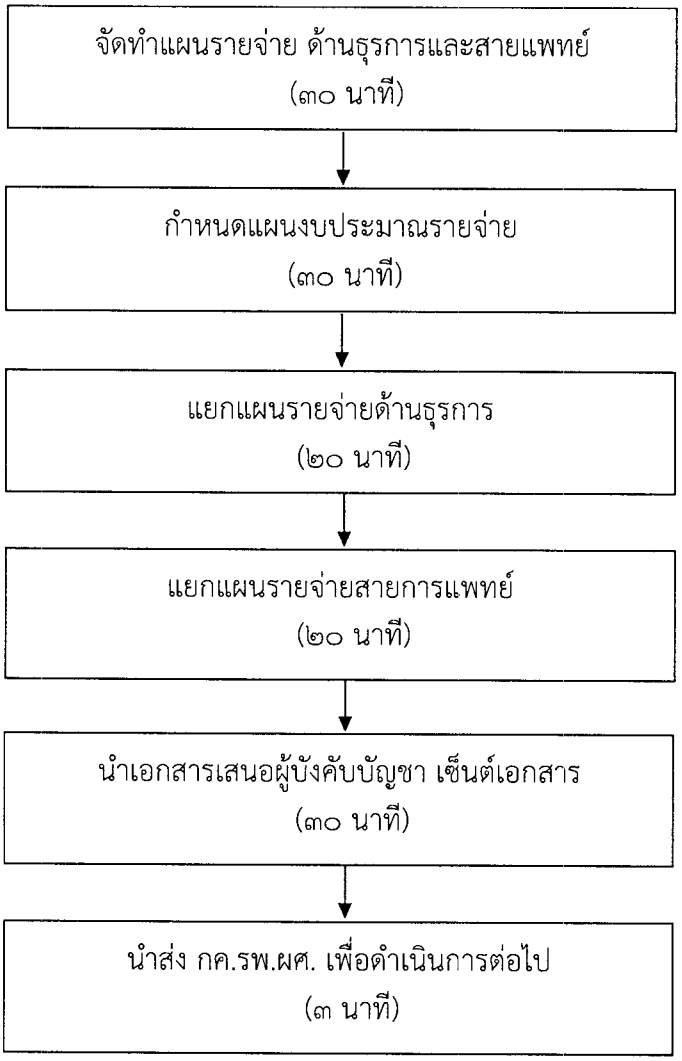
ขั้นตอนการจัดทำและรวบรวมสถิติการลาต่างๆ ของพนักงาน



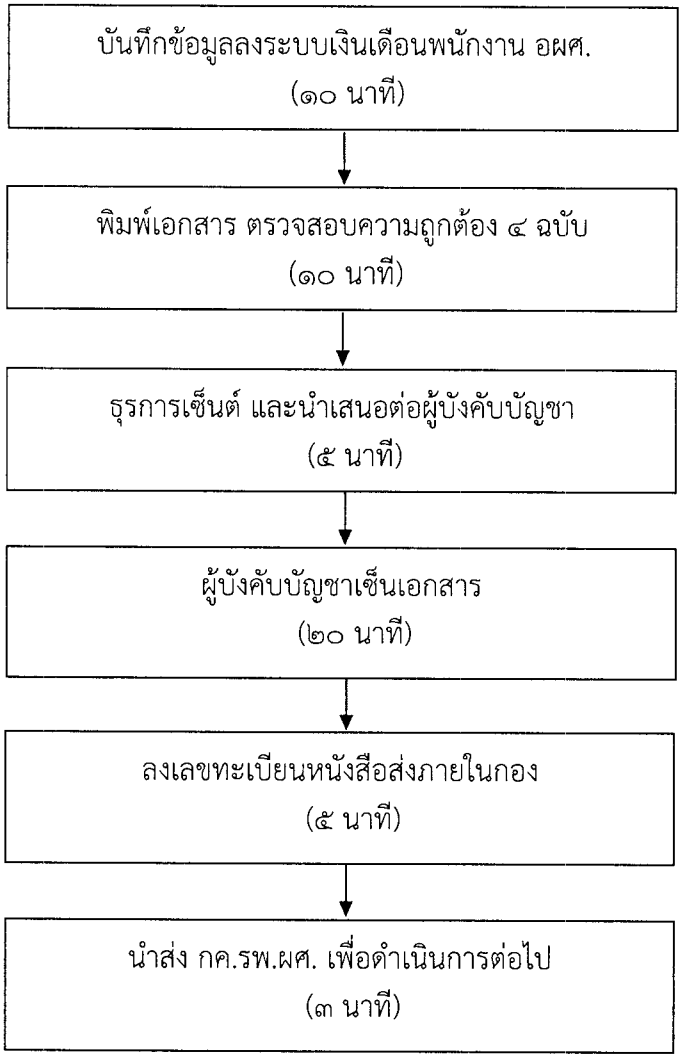
ขั้นตอนการจัดทำงบประมาณประจำปี



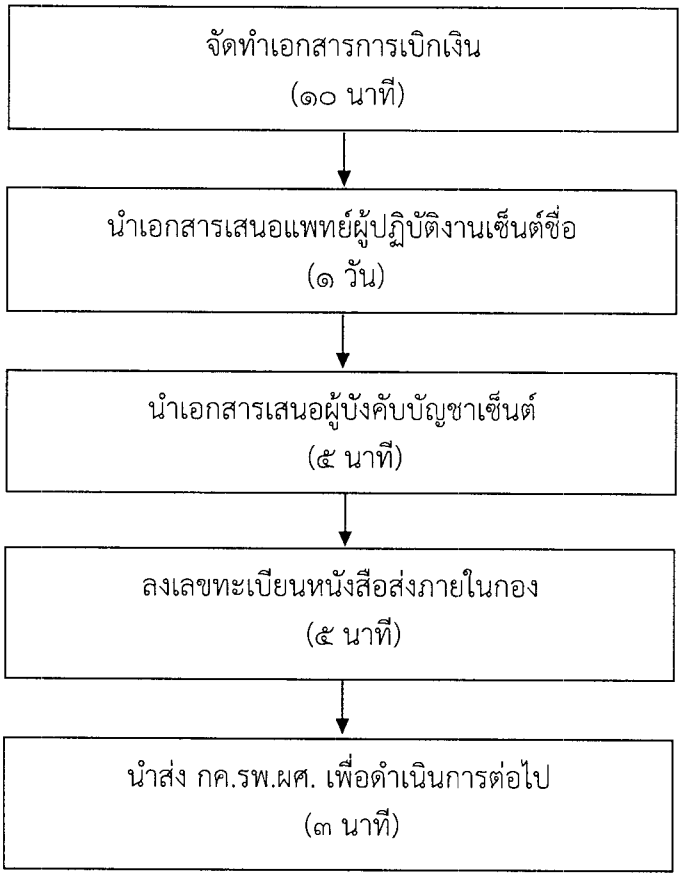
ขั้นตอนการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายไตรมาศ



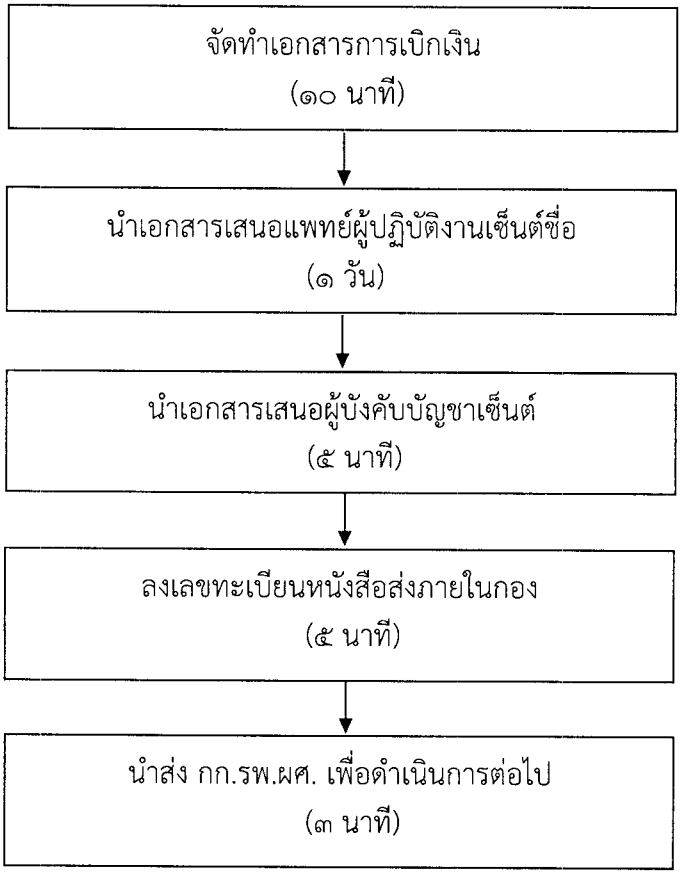
ขั้นตอนการจัดทำเงินเดือนของพนักงาน



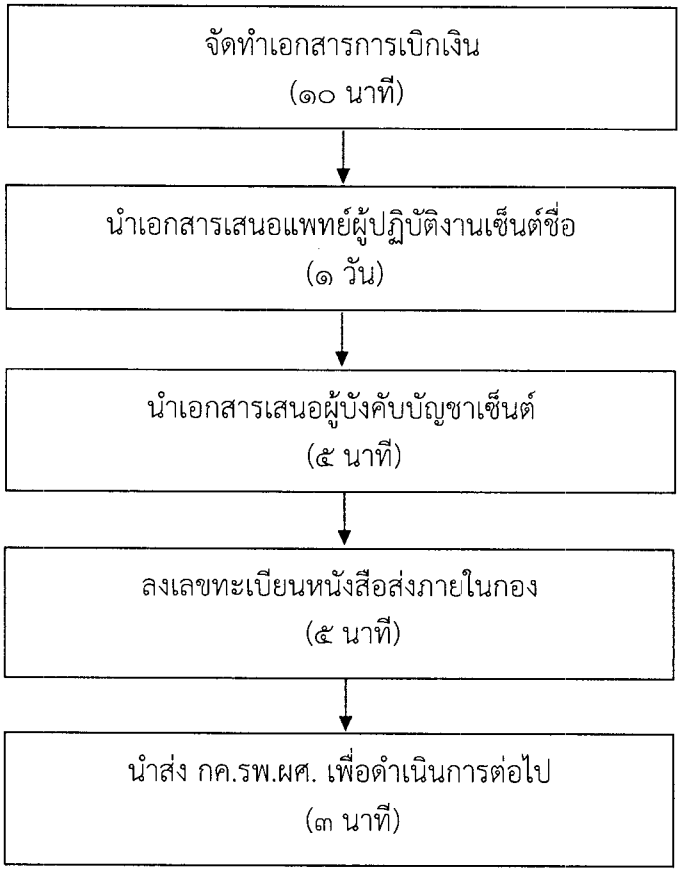
ขั้นตอนการเบิกเงินแพทย์ที่ปรึกษา



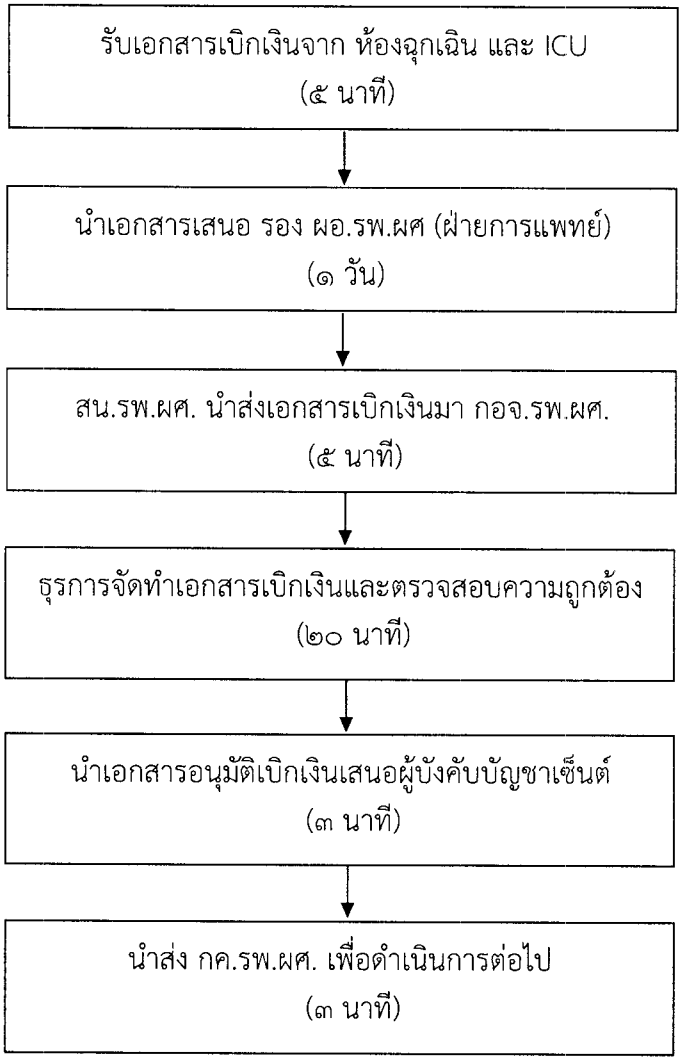
ขั้นตอนการเบิกเงิน พ.ต.ส.



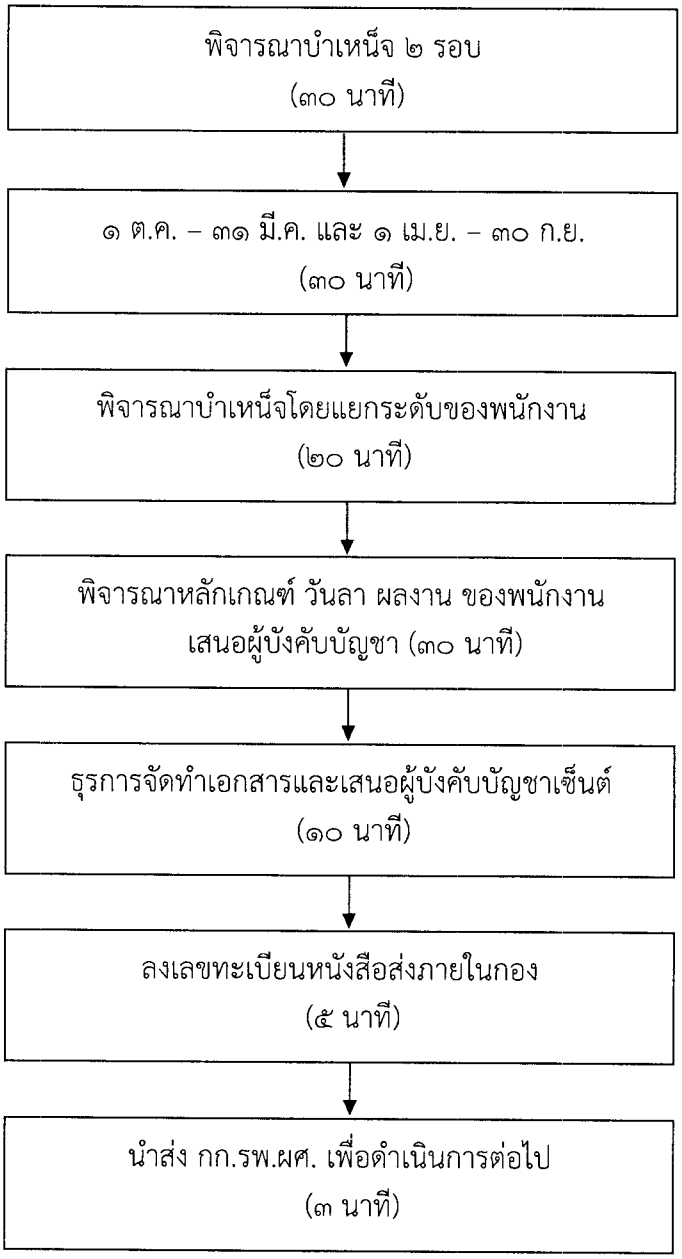
ขั้นตอนการเบิกเงินแพทย์ไม่ปฏิบัติเวชส่วนตัว (เงินหมื่น)



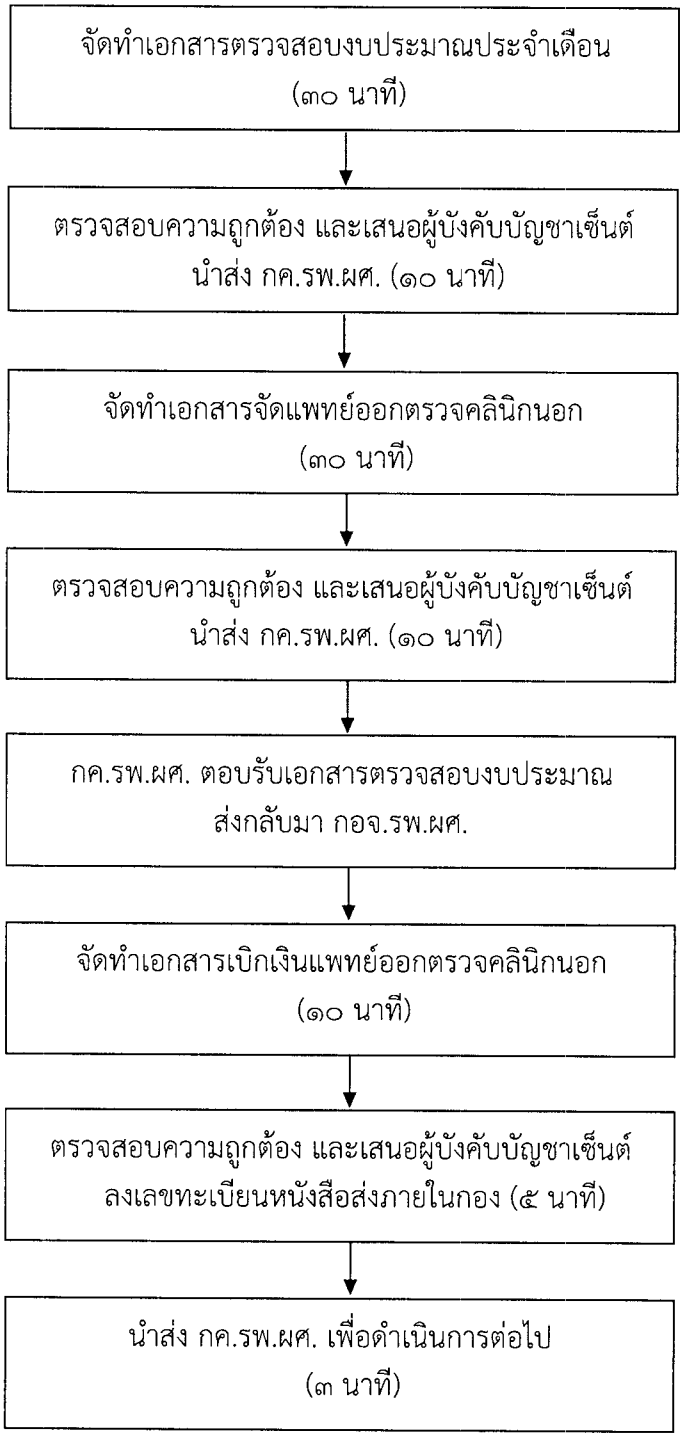
ขั้นตอนการเบิกเงินแพทย์ที่ปรึกษาทางโทรศัพท์และกรณีฉุกเฉิน



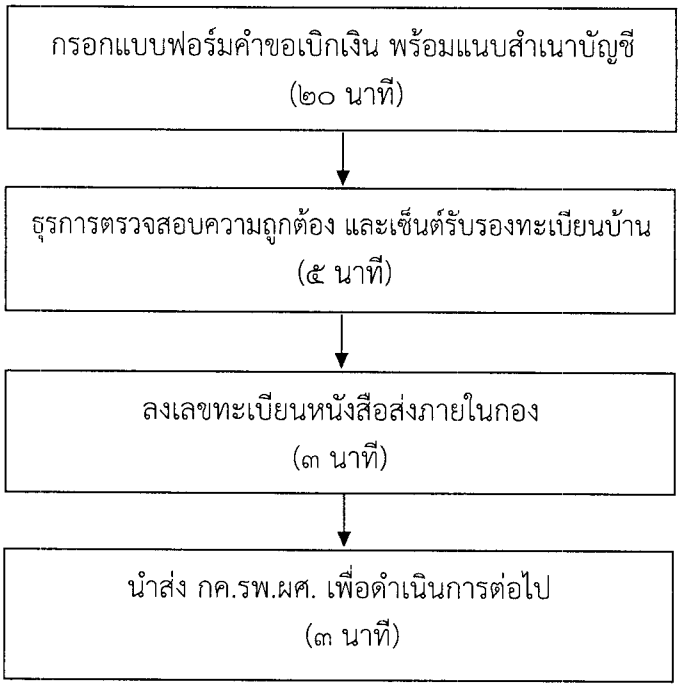
ขั้นตอนการพิจารณาบำเหน็จประจำปี



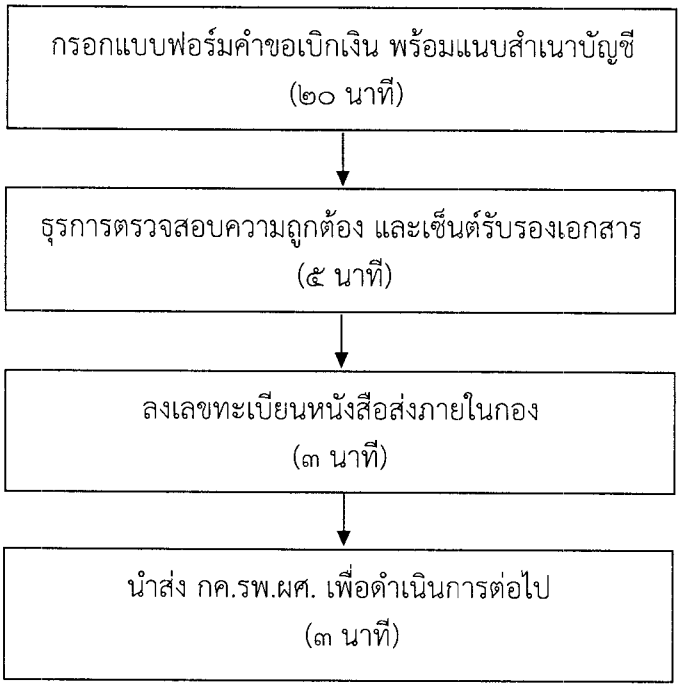
ขั้นตอนการตรวจสอบงบประมาณ จัดเวรแพทย์ และเบิกเงินแพทย์คลินิกนอกเวลาราชการ



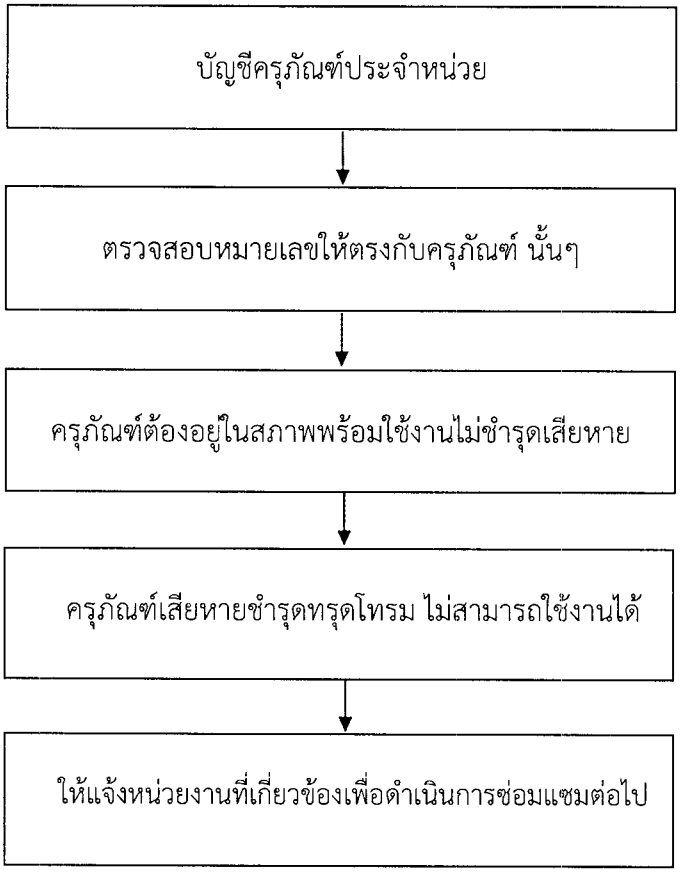
ขั้นตอนการเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน



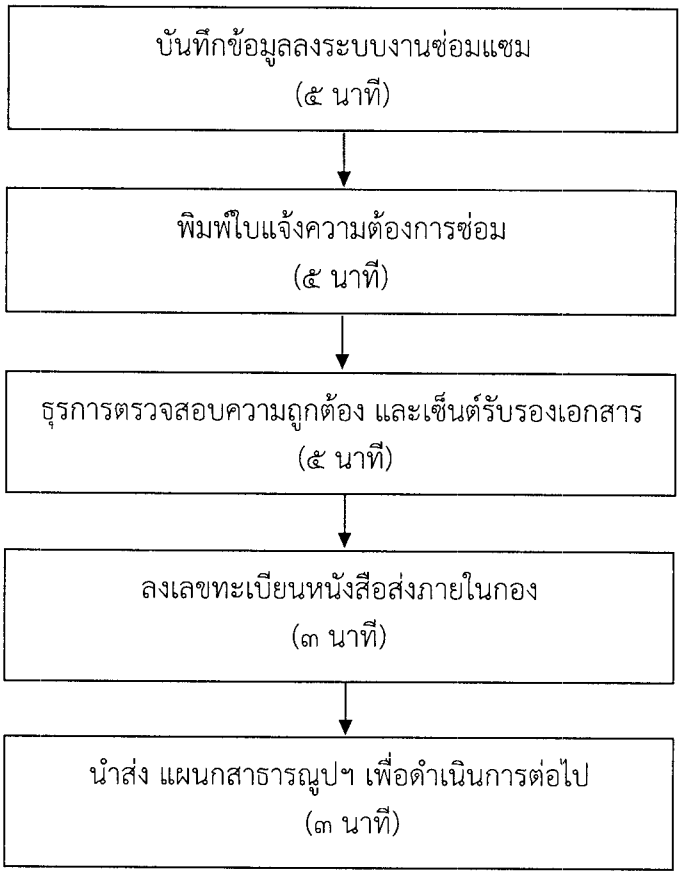
ขั้นตอนการเบิกเงินค่าศึกษาบุตรของพนักงาน



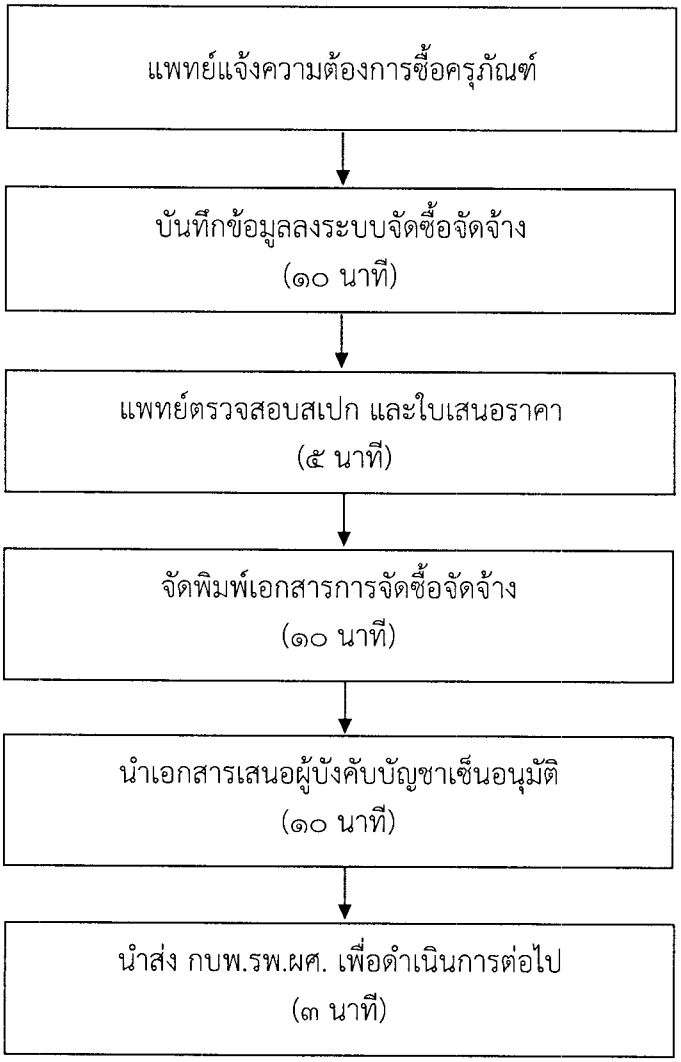
ขั้นตอนการควบคุมครุภัณฑ์ประจำหน่วย



ขั้นตอนการรายงานซ่อมแซมครุภัณฑ์ประจำหน่วย



ขั้นตอนการจัดซื้อครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์



งานตรวจโรคผู้ป่วยนอก
ด้านอายุรกรรม

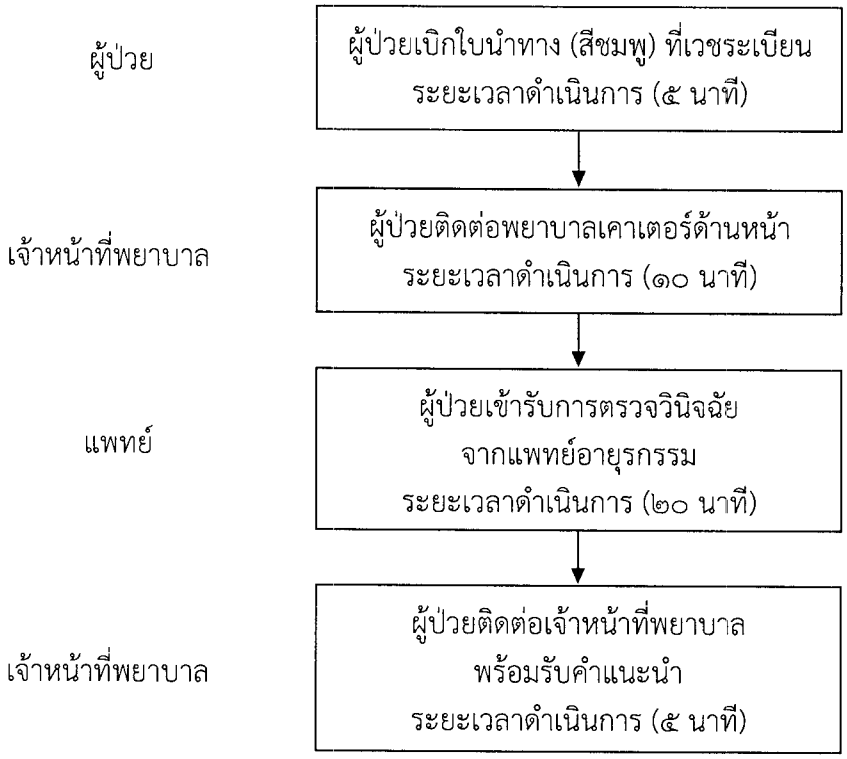
งานตรวจโรคผู้ป่วยนอกแพทย์อายุรกรรม

แพทย์อายุรกรรม มีหน้าที่ในการตรวจวินิจฉัย การรักษาการป้องกันกับโรคการให้คำปรึกษาและการให้คำแนะนำ ด้านการแพทย์ ที่เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพแพทย์ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย โรคทางด้านอายุรกรรม เช่น โรคไต โรคหัวใจ โรคมะเร็ง โรคระบบประสาท โรคเบาหวาน โรคระบบทางเดินอาหาร โรคต่อมไร้ท่อและเมตะบอลิสม โรควัณโรค โรคปอด ฯ

รายละเอียดขั้นตอนการเข้ารับบริการตรวจรักษา โรคทางด้านอายุรกรรมสำหรับผู้ป่วย ทั้งผู้ป่วยเก่าและผู้ป่วยใหม่

๑. ผู้ป่วยเบิกใบนำทาง (สีชมพู) ที่เวชระเบียน
๒. ผู้ป่วยติดต่อเจ้าหน้าที่พยาบาล รอเรียกหน้าห้องเพื่อพบแพทย์
๓. ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษาวินิจฉัยโรคจากแพทย์อายุกรรม
๔. ผู้ป่วยติดต่อเจ้าหน้าที่พยาบาลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่พยาบาล

ขั้นตอนการดำเนินงานตรวจผู้ป่วยอายุรกรรม



การออกตรวจผู้ป่วยใน (Round Ward) แพทย์อายุรกรรม

แพทย์อายุรกรรมจะ Round Ward ทุกเช้า ในผู้ป่วยที่รับผิดชอบก่อนออกตรวจผู้ป่วยนอก และในวันหยุดราชการ จะมีอายุแพทย์ ๑ คน Round Ward พร้อมรับปรึกษาจากแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป

การรับปรึกษาผู้ป่วย (Consult) กองอายุรกรรมและจิตเวช จะจัดตารางแพทย์เวรประจำทุกๆ เดือน เพื่อรับปรึกษาผู้ป่วยด้านอายุรกรรม ในกรณีเร่งด่วนแพทย์จะเดินทางไปดูทันที

งานจิตเวช

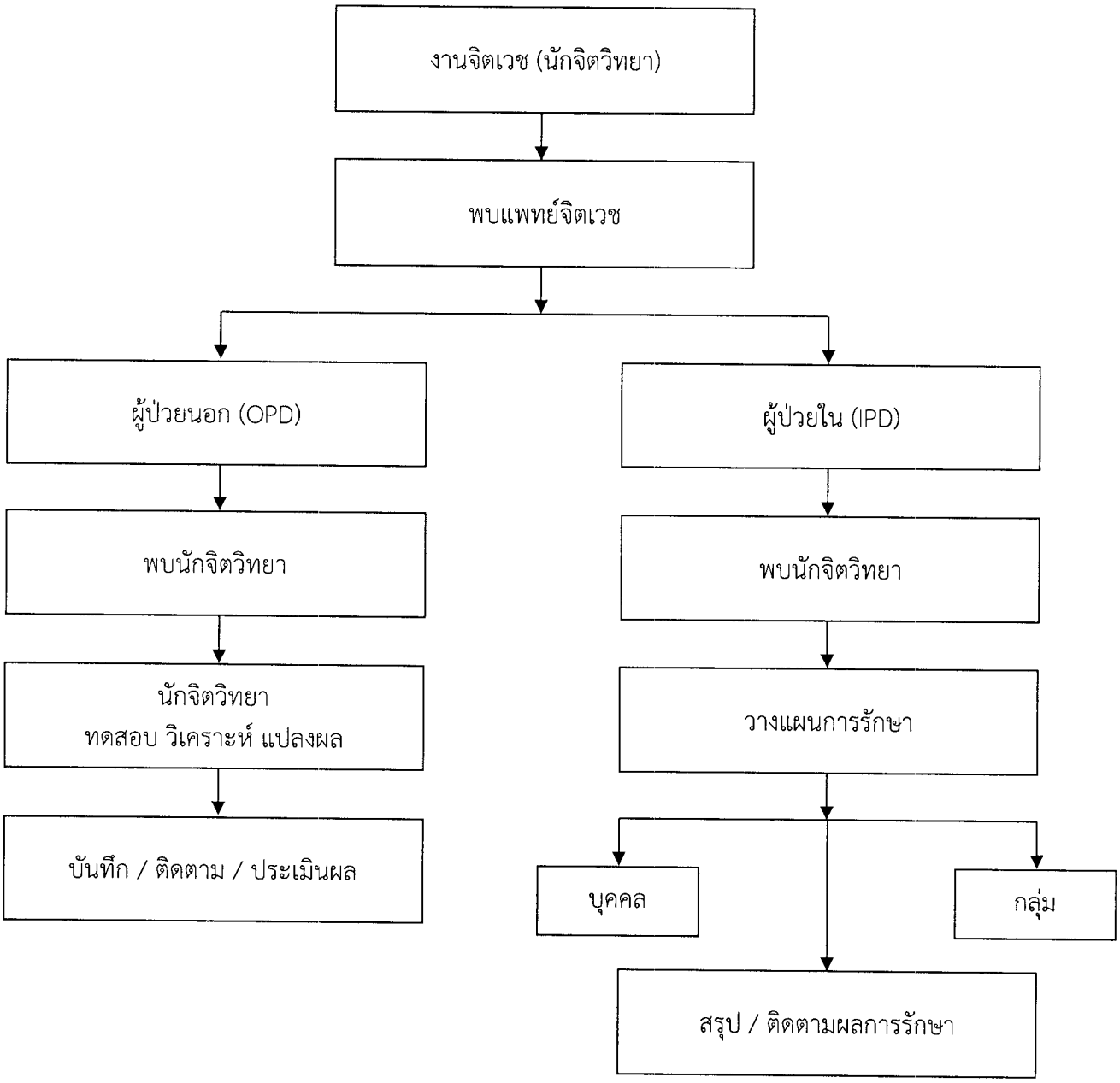
งานจิตเวชกองอายุรกรรมและจิตเวช

มีหน้าที่ให้บริการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสุขภาพทางจิตให้แก่ทหารผ่านศึก ครอบครัวทหารผ่านศึก และประชาชนทั่วไป แบบรายบุคคล และรายกลุ่ม รวมทั้งบริการทดสอบทางจิตวิทยาตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยมีเป้าหมาย ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ได้อย่างปกติสุขอีกทั้งรับนักศึกษาด้านจิตวิทยามาฝึกภาคปฏิบัติ และงานช่วยอบรมตามโครงการฯ ที่ได้รับมอบหมาย

ประเภทการให้บริการ

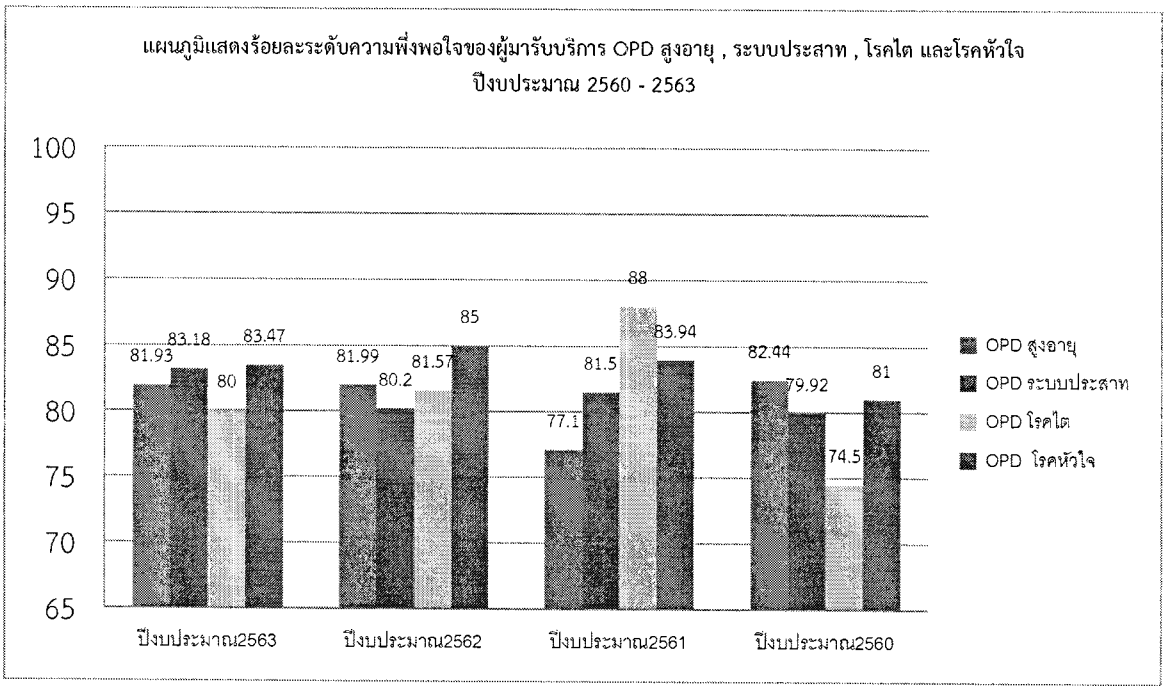
๑. บำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางจิตวิทยา
๒. บริการทดสอบทางจิตวิทยา
๓. รับนักศึกษาทางด้านจิตวิทยาฝึกภาคปฏิบัติ
๔. งานช่วยอบรมตามโครงการที่ได้รับมอบหมาย

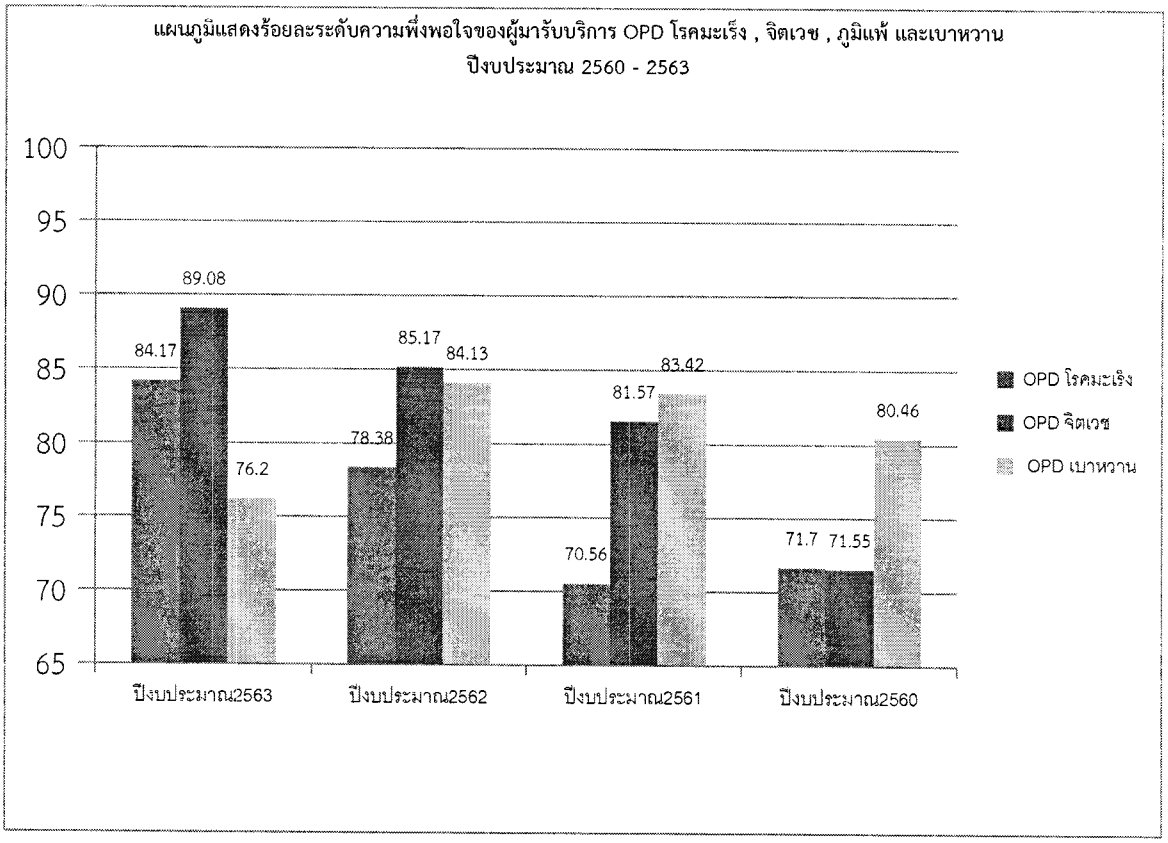
ขั้นตอนการดำเนินงานจิตเวช



วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการ

๑. ผู้บังคับบัญชาสอบถามจากผู้รับบริการโดยตรง
๒. ผู้บังคับบัญชาตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๓. ส่วนกลางสุ่มตรวจโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
๔. ประเมินจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ





กรณีการสนทนาทางโทรศัพท์

๑.๑ กรณีรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

ประเภทการให้บริการ	- การรับโทรศัพท์
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	- เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ
ความคาดหวังของผู้รับบริการ	- สนทนาด้วยความสุภาพ - ให้บริการด้วยความเต็มใจ - ให้ข้อมูลในการบริการได้ - สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑. กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ๒. กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ

กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ



กรณีโอนสายโทรศัพท์ (มีเจ้าหน้าที่ รับสาย)



"กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ
ดิฉันจะติดต่อ.....
(บอกชื่อหน่วยงาน/ฝ่าย)"

กดปุ่มพักสายเพื่อโอน

กรณีโอนสายโทรศัพท์ (ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย)

"ขอโทษที่ให้รอสายนะคะ
ขณะนี้ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายค่ะ"



"กรุณาฝากชื่อและเบอร์โทร
ติดต่อไว้ เพื่อดิฉันจะแจ้งเจ้าหน้าที่
ที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับค่ะ"

"คุณสามารถติดต่อ
หน่วยงาน/ฝ่ายนี้ได้
ที่เบอร์โทร.....คะ"

"ขอบคุณที่ใช้บริการ
(ชื่อหน่วยงาน)คะ"

กล่าวขอบคุณผู้รับบริการ

รับรองถูกต้อง

(นายบัญญพนต์ สุขประพฤติ)
ผอ.กอจ.รพ.ผศ.
เม.ย.๖๓