



คู่มือการให้บริการ
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลน้ำสวย
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาท ภารกิจ ในการบริหารจัดการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลน้ำสวย และอาศัยอำนาจตามมาตรา ๕๐ (๔) พระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. ๒๕๓๖ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๑๖ (๑๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับ ปัจจุบัน

กอรปกับนายกเทศมนตรีตำบลน้ำสวย มีนโยบายให้ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลน้ำสวยเข้าถึงการ บริการด้านการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง มีสุขภาพดี โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อลดภาระค่าครองชีพของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานในการให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ เกิด ประสิทธิภาพ และ ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการสาธารณสุข กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลตำบลน้ำสวย



หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลน้ำสวย เป็นหน่วยงานหนึ่งของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลน้ำสวย มีหน้าที่ให้บริการการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ครอบคลุม ๔ มิติ ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรค รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพในชุมชน ให้บริการในรูปแบบการพยาบาลแบบองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตวิญญาณและสังคม ตามกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง เสริมสร้างความรู้ ความตระหนักของประชาชน เพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพทั้งด้านกาย ใจ อารมณ์ และสังคมที่เหมาะสม โดยสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสุขภาพของตนเอง ด้านการป้องกันควบคุมโรค โดยเฉพาะโรคติดต่อได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างรวดเร็ว ทั่วถึง รวมทั้งพัฒนาระบบการส่งต่อกับเครือข่ายบริการสุขภาพและด้านการฟื้นฟูสุขภาพ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรแสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานและสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพการบริการที่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงความต้องการ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีขอบเขตครอบคลุมการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ ด้านการป้องกันควบคุมโรค ด้านการรักษาพยาบาลในระดับปฐมภูมิ และด้านการฟื้นฟู ซึ่งในบริการสุขภาพทั้งเชิงรับและเชิงรุก

การให้บริการสุขภาพของศูนย์บริการสาธารณสุข

กระบวนการ	ขอบเขต
๑. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (ในศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ ในศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป - บริการวางแผนครอบครัว - บริการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ



กระบวนการ	ขอบเขต
๒. บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข (นอกศูนย์บริการสาธารณสุข)	งานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในระดับปฐมภูมิ นอกศูนย์บริการสาธารณสุขประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยบริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ - งานอนามัยชุมชน (Home Visit, Home Health Care) - งานอนามัยโรงเรียน

กรอบแนวคิด

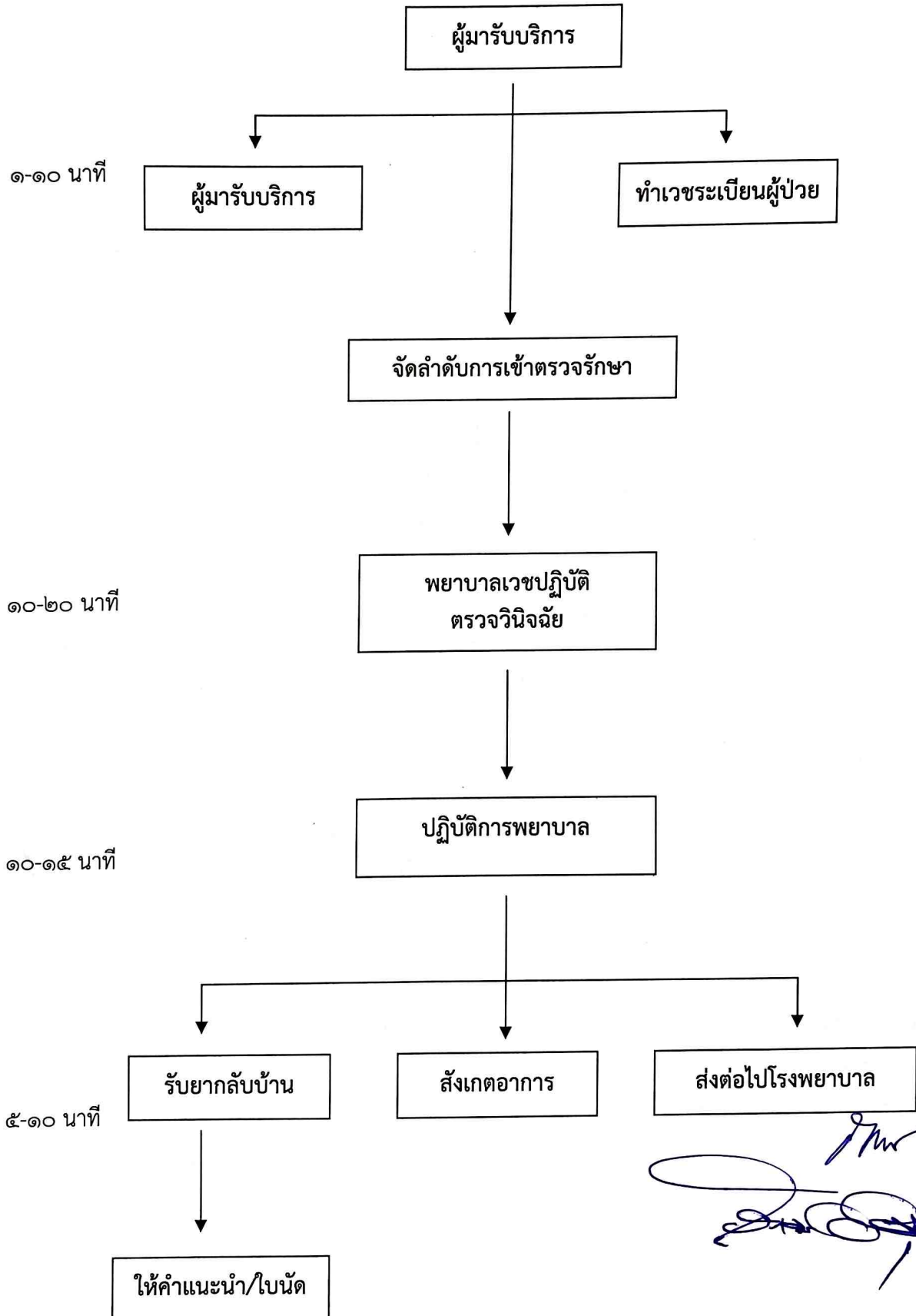
เทศบาลตำบลน้ำสวย เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่ทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและตอบสนองความต้องการความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Best Service) ศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นงานหนึ่งในองค์กรที่รับนโยบายของเทศบาลตำบลน้ำสวย ในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอำนวยความสะดวกและรวดเร็ว

ผู้รับบริการ	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้รับบริการในศูนย์บริการสาธารณสุข	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่มีมาตรฐาน ปลอดภัย - ต้องการความมั่นใจในคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานมีความพึงพอใจ - ได้รับความรู้ที่ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ มีทักษะในการดูแลตนเอง หรือผู้ที่ดูแลอย่างถูกต้อง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
ผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน มีความปลอดภัยในการทำงาน - ได้รับการพัฒนา และฟื้นฟู ความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างสม่ำเสมอ - มีเครือข่ายการดำเนินงาน มีกอง หรือสำนักงานเป็นที่ปรึกษา
หน่วยงานอื่น	<ul style="list-style-type: none"> - มีข้อตกลงให้บริการ/ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เหมาะสม



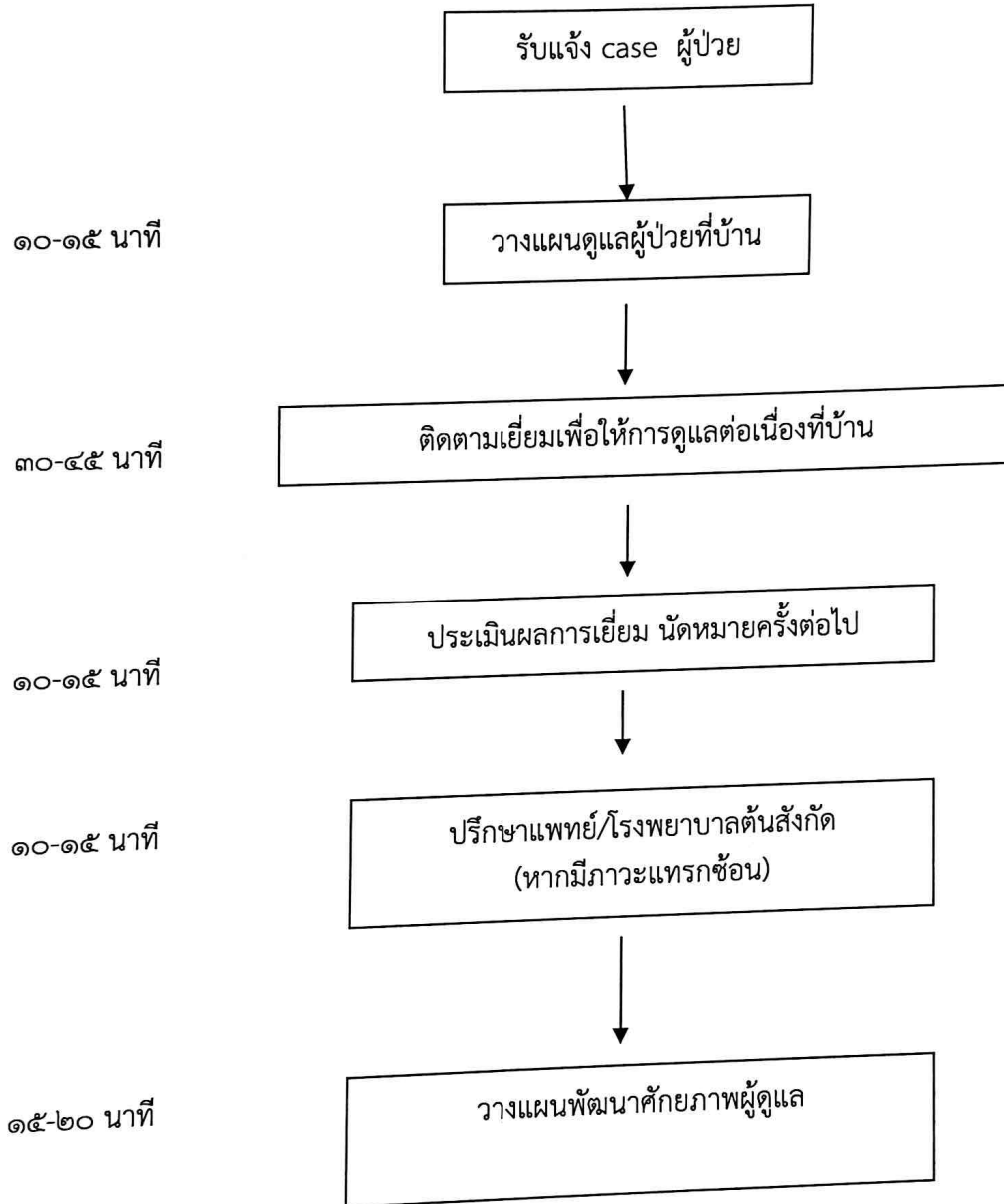
แผนผังกระบวนการงาน

บริการตรวจโรคทั่วไป บริการวางแผนครอบครัว



แผนผังกระบวนการงาน

การติดตามเยี่ยมเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน



คำจำกัดความ

- Home Health Care หมายถึง การติดตามเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน ให้แก่ผู้ป่วยและครอบครัวที่มีปัญหาสุขภาพที่บ้าน ซึ่งผู้ป่วยต้องไปดูแลต่อเนื่องที่บ้านมาจากส่งต่อของโรงพยาบาล จากการสำรวจข้อมูลสุขภาพ ครอบครัวชุมชน เพื่อให้การบริการรักษาเบื้องต้น ให้การพยาบาลที่บ้าน การสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การเฝ้าระวังติดตามภาวะแทรกซ้อน/ความพิการ การฟื้นฟูสภาพ การดูแลภาวะเจ็บป่วยในระยะสุดท้าย การติดตามการใช้ยา การส่งเสริมทางสาธารณสุข การจัดสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การช่วยเหลือสนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลสุขภาพตามความต้องการ จนสามารถดูแลตนเองได้ตามศักยภาพ

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ - คำประกาศสิทธิผู้ป่วย - พระราชบัญญัติยา พ.ศ. ๒๕๑๐ และ ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม - พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๓๓ - พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘ - กฎหมายวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ - กฎหมายอาญาที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาล - กฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ - จรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล - ประกาศกระทรวงฯที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ - ประชาชนได้รับบริการสุขภาพที่ปลอดภัย - ประชาชนพึงพอใจบริการสุขภาพ - ประชาชนแต่ละวัย ได้รับการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ - สามารถควบคุมการระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ชุมชนสามารถวิเคราะห์ปัญหาทางด้านสาธารณสุขด้วยตนเอง - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ได้รับการติดตามเยี่ยมที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ - ประชาชนได้รับยาถูกต้อง ปลอดภัยและเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการบรรลุผลลัพธ์ทางสุขภาพที่ชัดเจน - ผู้มารับบริการมีความรู้และสามารถดูแลตนเองได้ - การลดอัตราการเกิดโรคติดต่อให้ต่ำลงในระดับที่ไม่เป็นปัญหา - ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในภาพรวม - ผู้ป่วย/ผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น - ประชาชนไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนจากการแพ้ยาซ้ำ หรือจากการใช้ยา

ช่องทางการให้บริการ ขอร้องเรียนหรือข้อแนะนำ

- ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลน้ำสวย
เปิดให้บริการ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันเสาร์-อาทิตย์และหยุดนักขัตฤกษ์)
<https://www.numsuay.go.th>
เลขที่ ๑ ถนนไร่ทาม – สงเปือย ตำบลน้ำสวย อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐
โทร. ๐-๔๒๐๗-๒๑๒๗ ต่อ ๔
โทรสาร. ๐-๔๒๐๗-๒๒๓๕



เอกสารอ้างอิง

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง. คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์บริการสาธารณสุข. เข้าถึงได้จาก
<http://www.bangsrimumang.go.th>, (วันที่สืบค้น มีนาคม ๒๕๖๖)

