

## บทที่ 10

### มาตรฐานการบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

การบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ เป็นบริการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ และครอบครัวที่มาใช้บริการปรึกษาสุขภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการปรึกษาและครอบครัวเกิดการเรียนรู้ เข้าใจตนเองและเข้าใจปัญหา มีทักษะในการแก้ไขปัญหา สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการปฏิบัติตนและดูแลสุขภาพตนเองที่เหมาะสมกับภาวะสุขภาพ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาดังกล่าว พยาบาลผู้ให้การศึกษา (Nurse Counselor) ที่ปฏิบัติงานที่หน่วยบริการปรึกษาสุขภาพ นอกจากจะมีสมรรถนะพื้นฐานด้านการพยาบาลแล้ว จะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ ผ่านการฝึกอบรมทักษะทางจิตวิทยาการให้การศึกษา ซึ่งเป็นการผสมผสานศาสตร์ทางการพยาบาล จิตวิทยาการปรึกษาและศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาใช้ในกระบวนการปรึกษาเพื่อให้บริการปรึกษาอย่างเป็นองค์รวม นอกจากนี้พยาบาลผู้ให้การศึกษายังมีบทบาทในฐานะพยาบาลผู้เชี่ยวชาญที่จะให้การปรึกษา แนะนำ แก้พยาบาลในหน่วยงานต่าง ๆ ให้สามารถนำทักษะด้านการปรึกษามาเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการดูแลด้านจิตสังคมแก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว รวมทั้งการรับส่งต่อการปรึกษาจากทีมสหสาขาวิชาชีพ ในกรณีผู้ใช้บริการที่มีปัญหายุ่งยากซับซ้อนและต้องการทักษะขั้นสูงในการดูแลช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ได้คุณภาพสูงสุด

มาตรฐานการบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

1. ลักษณะสำคัญของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ ประกอบด้วย 2 หมวด ได้แก่
  - 1.1 ลักษณะของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ
  - 1.2 การปรับปรุงผลการดำเนินงาน
2. มาตรฐานการบริหารการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ แบ่งเป็น 7 หมวด ได้แก่
  - 2.1 การนำองค์กร
  - 2.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
  - 2.3 การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## 2.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

2.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

2.6 การจัดการกระบวนการ

2.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

สำหรับการบริหารการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพนั้น สามารถใช้มาตรฐานการบริหารการพยาบาลขององค์กรพยาบาล ไปประยุกต์เป็นแนวทางในการบริหารงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพได้ทั้ง 7 หมวดดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางการบริหารการพยาบาลขององค์กรพยาบาลกับของหน่วยบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพใช้หลักการเดียวกัน ดังรายละเอียดในบทที่ 2

3. มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ เป็นข้อกำหนดให้พยาบาลนำไปปฏิบัติการดูแลผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่ม เข้ามาใช้บริการในหน่วยบริการจนออกจากหน่วยบริการ รวมถึงการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน แบ่งเป็น 9 มาตรฐาน ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 การประเมินปัญหาและความต้องการ

มาตรฐานที่ 2 การวางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

มาตรฐานที่ 3 การปฏิบัติการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

มาตรฐานที่ 4 การประเมินผลการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการปรึกษาสุขภาพต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 6 การสร้างเสริมสุขภาพ

มาตรฐานที่ 7 การคุ้มครองภาวะสุขภาพ

มาตรฐานที่ 8 การให้ข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

มาตรฐานที่ 9 การบันทึกการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

4. เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลด้านการบริการปรึกษาสุขภาพ เป็นผลของการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล ทั้งมาตรฐานการบริหารการพยาบาลและมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งแบ่งเป็น 4 มิติ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการปรึกษา

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบริการปรึกษา

## มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร

### ลักษณะสำคัญของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

ลักษณะสำคัญของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ คือ ภาพรวมของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการและการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) ลักษณะของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ 2) การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

#### I. ลักษณะของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ จะต้องอธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจของงาน ดังนี้

1. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดแผนภูมิโครงสร้างการบริหารการพยาบาลเป็นปัจจุบัน ระบุหน่วยงานในความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาและสายการประสานงานของหน่วยงานในความรับผิดชอบ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้บริหารของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ผ่านการอบรมด้านการปรึกษาสุขภาพ และมีความรู้ความสามารถในการบริหารการพยาบาลงานบริการปรึกษาสุขภาพ ให้บรรลุตามพันธกิจและนโยบายขององค์กรพยาบาล

3. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดลักษณะพื้นฐานของหน่วยงานที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 วัฒนธรรมของหน่วยงานที่ครอบคลุมหน่วยบริการย่อยในความรับผิดชอบของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

3.2 เป้าประสงค์หลักของการบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรพยาบาล

3.3 พันธกิจของงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารและการจัดระบบบริการพยาบาลและกระบวนการพัฒนาของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

3.4 ค่านิยมของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ (Value) ที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าในการให้บริการที่ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน เช่น

- 3.4.1 ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer Focus)
- 3.4.2 การบริการที่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ (Safety)
- 3.4.3 การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- 3.4.4 คุณธรรมและจริยธรรมการให้บริการ (Integrity)
- 3.4.5 ความเป็นอิสระทางวิชาชีพ (Autonomy)
- 3.4.6 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

4. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดขอบเขตการบริการของหน่วยงานเป็นปัจจุบันและครอบคลุมการให้บริการพยาบาล ดังนี้

- 4.1 การบริการปรึกษาสุขภาพทั่วไป
- 4.2 การบริการปรึกษาสุขภาพโรคเรื้อรัง
- 4.3 การบริการปรึกษาพฤติกรรมสุขภาพ
- 4.4 การบริการปรึกษาผู้ใช้บริการที่ส่งต่อจากทีมสุขภาพ
- 4.5 การบริการปรึกษาต่อเนื่อง
- 4.6 การบริการปรึกษาในการรักษาพยาบาลเฉพาะ
- 4.7 การให้ข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

5. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดขอบเขตการบริหารงานครอบคลุมการให้บริการพยาบาล ในประเด็นต่อไปนี้

- 5.1 การกำหนดนโยบายและทิศทางการจัดบริการพยาบาล
- 5.2 การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาคุณภาพการพยาบาล
- 5.3 การจัดการและการพัฒนากำลังคนด้านการพยาบาล
- 5.4 การจัดการทรัพยากรเกี่ยวกับ อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่และงบประมาณ
- 5.5 การบริหารจัดการต้นทุนด้านการพยาบาล
- 5.6 การติดตาม กำกับการปฏิบัติงานของพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ

- 5.7 การจัดการความปลอดภัย
  - 5.8 การวิจัยและพัฒนาวิชาการพยาบาล
  - 5.9 การสนับสนุนการทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ
  - 5.10 การสนับสนุนการนำภูมิปัญญาไทยมาใช้
  - 5.11 การสร้างการมีส่วนร่วมกับองค์กรในชุมชนและสังคม
  - 5.12 การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน
6. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดแนวทางและกระบวนการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการที่ครอบคลุมการบริการพยาบาล ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก รวมถึงการสร้างเสริมสุขภาพต่อเนื่องไปสู่ในชุมชน
7. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ ระบุลักษณะโดยรวมของบุคลากรทางการพยาบาลตามความเป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อให้มองเห็นภาพรวมของงาน โดยกำหนดให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้
- 7.1 จำนวน ช่วงอายุ เพศ และวุฒิการศึกษา
  - 7.2 ความหลากหลายของบุคลากรในสายงานและหน้าที่ เช่น ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และสายงานต่าง ๆ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน
  - 7.3 ข้อกำหนดพิเศษทางด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และอื่น ๆ เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรคติดต่อ จำเป็นต้องได้รับการป้องกันและตรวจสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
8. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดทรัพยากรด้านการจัดการที่สำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้
- 8.1 อาคารและสถานที่
  - 8.2 จุดที่ให้บริการต่าง ๆ
  - 8.3 เครื่องใช้สำนักงานและเครื่องคอมพิวเตอร์
  - 8.4 เครื่องมือทางการแพทย์
  - 8.5 เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
  - 8.6 ทรัพยากรด้านการจัดการอื่น ๆ ที่สำคัญของแต่ละแห่ง
9. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ รวมทั้งกฎหมายต่าง ๆ ที่หน่วยงานใช้เป็นกฎระเบียบพิเศษ และมีความสำคัญต่องานหลัก

ของหน่วยงาน (ไม่รวมกฎระเบียบทั่วไปที่บังคับกับทุกส่วนราชการ) โดยครอบคลุมกฎระเบียบ  
ข้อบังคับ ได้แก่

9.1 พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ฉบับที่ 2 พ.ศ.  
2540

9.2 แนวทางปฏิบัติตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรทางการ  
พยาบาล

9.3 แนวทางปฏิบัติด้านสิทธิผู้ป่วยสำหรับบุคลากรทางการพยาบาล

9.4 กฎระเบียบและข้อบังคับอื่น ๆ ที่สำคัญสำหรับการประกอบวิชาชีพการ  
พยาบาลของแต่ละแห่ง

## II. การปรับปรุงผลการดำเนินงานของงานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ

1. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดแนวทางในการปรับปรุงการ  
ดำเนินการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ Public  
Sector Management Quality Award (PMQA), Nursing  
Quality Assurance (QA) เป็นต้น

2. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดแนวทางการประเมินและ  
ปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักอย่างเป็นระบบ เช่น การวัดจากจุดคุ้มทุน การวัดความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. งานบริการพยาบาลด้านการปรึกษาสุขภาพ กำหนดแนวทางในการเรียนรู้และ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร (Learning Organization) อย่างเป็นระบบ เช่น  
แนวทางการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management) เป็นต้น

## มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลด้านการบริการปรึกษาสุขภาพ

### มาตรฐานที่

### การประเมินปัญหาและความต้องการ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา ประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและครอบคลุม

#### แนวทางปฏิบัติ

#### 1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ จากแหล่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

##### 1.1 ประวัติในอดีตที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1.1.1 ประวัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ

1.1.2 ประวัติความเจ็บป่วยในอดีตทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และจิตสังคม รวมทั้งการรักษาพยาบาลและการรับบริการปรึกษาที่ผ่านมา

1.1.3 ประวัติครอบครัวและพันธุกรรม

##### 1.2 ข้อมูลผลการตรวจและภาวะสุขภาพในปัจจุบันจากข้อมูลต่าง ๆ ต่อไป

1.2.1 การวินิจฉัยเบื้องต้นของแพทย์

1.2.2 การส่งต่อเพื่อรับการบริการปรึกษาครั้งนี้

1.2.3 ผลการตรวจพิเศษ การตรวจทางห้องปฏิบัติการ และผลการทดสอบทางจิตวิทยา

1.2.4 ด้านจิตสังคม การทำงาน และสัมพันธภาพทางสังคม



1.2.5 ภาวะสุขภาพทางกายและการตรวจร่างกาย

1.2.6 การประเมินด้านครอบครัว

1.2.7 การสัมภาษณ์และสังเกตผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้ดูแล

2. ประเมินปัญหาและความต้องการการปรึกษาจากประวัติของผู้ใช้บริการ โดยการใช้กระบวนการให้การปรึกษาในขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพและตกลงบริการ การสำรวจปัญหาและความต้องการ การทำความเข้าใจปัญหา สาเหตุและความต้องการ

3. เปิดโอกาส/เปิดประเด็นให้ผู้ใช้บริการ ได้พูดถึงปัญหา/ความต้องการหรือเรื่องที่ต้องการปรึกษา

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับปัญหาและความต้องการการปรึกษา ในประเด็นดังนี้

4.1 ลักษณะปัญหา

4.2 ความเร่งด่วน

4.3 ความรุนแรง

4.4 ประโยชน์

4.5 ความเป็นไปได้ที่จะแก้ปัญหา

5. สรุปประเด็นปัญหาและจัดลำดับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อวางแผนแก้ปัญหา

6. บันทึกข้อมูลการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

#### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้ใช้บริการได้รับการประเมินปัญหาและความต้องการ ตามลำดับความสำคัญได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม

### มาตรฐานที่ 2

#### การวางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา วางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

### แนวทางปฏิบัติ

1. สนับสนุนช่วยเหลือ เสนอแนะทางเลือกให้ผู้ให้บริการได้ใช้ศักยภาพของตนเอง ในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม
2. ส่งเสริมให้ผู้ให้บริการได้พิจารณาข้อดี ข้อเสียแต่ละทางเลือก เพื่อประกอบการ ตัดสินใจเลือกทางเลือก
3. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขโดยคำนึงถึงแรงจูงใจ และการสนับสนุนทางสังคม
4. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ มีส่วนร่วมในการวางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพ
5. นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินและการตัดสินใจของผู้ให้บริการมากำหนด แผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพเป็นรายบุคคล ตามปัญหาความต้องการและความเร่งด่วน
6. ติดต่อสื่อสารและประสานการวางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพกับทีม สหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง
7. บันทึกการวางแผนการให้บริการปรึกษาสุขภาพเป็นลายลักษณ์อักษร ตาม แบบฟอร์มที่กำหนด

### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการเข้าใจ ยอมรับและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการแก้ไข ปัญหา
2. ผู้ใช้บริการได้รับการวางแผนให้บริการปรึกษาที่ตอบสนองความต้องการอย่าง เหมาะสมต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

### มาตรฐานที่ 3 การปฏิบัติการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา ปฏิบัติการให้บริการปรึกษาสุขภาพได้ตามแผน สอดคล้องกับปัญหา ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

### แนวทางปฏิบัติ

1. เลือกใช้เครื่องมือ/แนวทาง/มาตรฐานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการปรึกษาที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละราย โดยใช้
  - 1.1 แบบสอบถาม
  - 1.2 สื่อการสอน วัสดุ สาธิตการให้ความรู้เกี่ยวกับโรค/สุขภาพ
  - 1.3 แนวทาง/มาตรฐานกระบวนการให้การปรึกษา เช่น ตามกลุ่มเป้าหมายหรือตามปัญหาเฉพาะเรื่อง
2. ปฏิบัติการให้บริการปรึกษาที่สอดคล้องและเฉพาะเจาะจงกับผู้ใช้บริการรายบุคคลและรายกลุ่มตามแผนที่กำหนด ที่ตอบสนองกับปัญหาและความต้องการตามมาตรฐานการให้บริการปรึกษาของแต่ละประเภท ดังนี้
  - 2.1 กรณีให้การปรึกษารายบุคคล
    - 2.1.1 จัดสถานที่ให้บริการปรึกษาให้เหมาะสมตามสภาพผู้ใช้บริการและถูกต้องตามหลักการ
    - 2.1.2 สร้างสัมพันธภาพที่ดีขณะให้บริการปรึกษา รวมทั้งตกลงบริการ (Structuring) กับผู้มาใช้บริการปรึกษาในประเด็นดังนี้
      - 1) หัวข้อที่จะสนทนา
      - 2) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการบริการปรึกษา
      - 3) เวลาที่ใช้ในการบริการปรึกษา ประมาณ 30-50 นาที
      - 4) การรักษาความลับ
      - 5) บทบาทของผู้ให้การปรึกษาและผู้ใช้บริการ
      - 6) ประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการปรึกษา
    - 2.1.3 ให้บริการปรึกษาด้วยท่าที่เป็นมิตร ร่วมรับความรู้สึก (Empathy) และมีการยอมรับผู้ใช้บริการอย่างไม่มีเงื่อนไข
    - 2.1.4 ใช้คำถาม/ทักษะที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา

2.1.5 ผสมผสานทักษะที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย และพิจารณาข้อดี ข้อเสีย ของทุกแนวทาง ก่อนตัดสินใจเลือกแนวทางแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

2.1.6 ประยุกต์ใช้เทคนิคการปรึกษาขั้นสูง อย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ

2.1.7 ให้โอกาสผู้ใช้บริการสอบถามและทำความเข้าใจกับแนวทางแก้ไขปัญหานั้น โดยให้เวลาในการปรึกษาอย่างน้อย 30 นาทีต่อราย

2.1.8 สาธิตการปฏิบัติ/แจกเอกสาร แผ่นพับ ประกอบการให้ข้อมูลทางสุขภาพ สอดคล้องกับความต้องการ ข้อมูลและปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการแต่ละราย

2.1.9 บันทึกการปฏิบัติการให้บริการปรึกษาสุขภาพแก่ผู้มาใช้บริการทุกราย

2.1.10 ประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพ ในเรื่องการให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ต่อการดูแลอย่างต่อเนื่อง

## 2.2 กรณีให้บริการปรึกษารายกลุ่ม

2.2.1 จัดกลุ่มผู้ใช้บริการตามคุณลักษณะที่กำหนด โดยมีสมาชิกระหว่าง 5-12 คน

2.2.2 กำหนดสถานที่และความถี่ตามความเหมาะสม และตามสภาพปัญหาของกลุ่ม

2.2.3 กำหนดระยะเวลาในการทำกลุ่ม ใช้เวลาอย่างน้อย 30 นาที

2.2.4 เตรียมสมาชิกก่อนเข้ากลุ่ม โดย

1) ประเมินความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และความสมัครใจในการเข้ากลุ่ม

2) ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำกลุ่ม

2.2.5 จัดที่นั่งในลักษณะที่ให้สมาชิกได้มีปฏิสัมพันธ์กันก่อนอย่างทั่วถึง

2.2.6 ดำเนินการกลุ่มเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) ชั้นเริ่มต้น

- แท้จริง  
ตนเอง
- (1) สร้างสัมพันธภาพพื้นฐานให้เกิดการไว้วางใจอย่าง
  - (2) ให้สมาชิกทำความรู้จักซึ่งกันและกัน พร้อมกับเปิดเผย
  - (3) ช่วยให้สมาชิกสำรวจและกำหนดเป้าหมายของตนเอง
- 2) ชั้นทำงาน
- (1) ผสมผสานทักษะที่ช่วยให้สมาชิกแลกเปลี่ยน
- ประสบการณ์ ความรู้สึกและมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- (2) วิเคราะห์ส่วนขาดของข้อมูลด้านสุขภาพที่จำเป็น และ
- ให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมทั้งให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- (3) สนับสนุนและกระตุ้นให้สมาชิกวางแผนและ/หรือ
- แก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) ชั้นปิดกลุ่ม
- (1) ให้สมาชิกรวบรวมและสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกลุ่ม
- เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในสถานการณ์จริงของแต่ละกลุ่ม
- (2) สนับสนุนให้กำลังใจแก่สมาชิกทุกคนอย่างเหมาะสม
  - (3) วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของสมาชิกแต่ละคน
- เพื่อให้บริการปรึกษารายบุคคลหรือให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในสิ่งที่สมาชิกบางคนยังต้องการ
- ภายหลังปิดกลุ่ม
- (4) สาธิตการปฏิบัติ/แจกเอกสารแผ่นพับประกอบการให้
- ข้อมูลด้านสุขภาพตรงกับปัญหาสุขภาพของสมาชิกแต่ละราย
3. การยุติบริการปรึกษา
- 3.1 ประเมินความพร้อมของร่างกายและจิตใจก่อนยุติการปรึกษา
  - 3.2 แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการยุติการบริการปรึกษา พร้อมให้ข้อมูล/
- ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง
- 3.3 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการและครอบครัว มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการ
- ส่งต่อการรักษา (กรณีต้องยุติบริการปรึกษาเพื่อที่ส่งต่อการรักษา)

3.4 ประสานข้อมูลสุขภาพแก่หน่วยงานที่ต้องส่งต่อ เพื่อการดูแลต่อเนื่อง

3.5 เตรียมความพร้อมของผู้ใช้บริการ ทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อการส่งต่อ

การรักษา

4. บันทึกข้อมูลปฏิบัติการให้บริการปรึกษาอย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการลดความวิตกกังวลภายหลังการรับบริการปรึกษาสุขภาพ

2. ผู้ใช้บริการมีแนวทางการปฏิบัติหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแบบแผนดำเนิน

ชีวิตที่สอดคล้องกับภาวะสุขภาพ

**มาตรฐานที่ 4** การประเมินผลการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา ประเมินผลการให้บริการปรึกษาและยุติการให้บริการปรึกษาอย่างเหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

**แนวทางปฏิบัติ**

1. ประเมินผลการตอบสนองต่อการให้บริการปรึกษา ตามเป้าหมายและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ โดย

1.1 ประเมินการตอบสนองของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการปรึกษาทันทีอย่างเหมาะสม โดยสังเกตความผ่อนคลายของผู้ใช้บริการและสอบถาม เพื่อทบทวนความเข้าใจแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง

1.2 ประเมินปัญหาที่ยังคงต้องให้การปรึกษา เป้าหมาย แนวทางแก้ไขและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของการให้การปรึกษา

1.3 ทบทวนแผนปฏิบัติการและแนวทางการแก้ไขปัญหาใหม่ในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม กรณีการตอบสนองไม่บรรลุเป้าหมาย

1.4 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการรับรู้การประเมินผลการให้การปรึกษา

1.5 ส่งต่อการดูแลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในสถานการณ์ที่การให้การปรึกษาเกินขอบข่ายในการช่วยเหลือ หรือถ้าดำเนินการต่อไปอาจเกิดผลเสีย เช่น เกิดการพึ่งพาไม่ร่วมมือ สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดอันตราย เช่น ภาวะคลุ้มคลั่ง อาการทางจิตเวช ที่เกินขีดความสามารถของผู้ให้บริการปรึกษา เป็นต้น

2. ปรึกษาร่วมกับทีมบริการปรึกษาสุขภาพ ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการให้การปรึกษา

3. บันทึกการประเมินผลการให้บริการปรึกษาเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนด

**ผลลัพธ์ที่คาดหวัง**

1. ผู้ใช้บริการได้รับการประเมินการตอบสนอง เพื่อปรับแนวทางการให้บริการปรึกษาบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ใช้บริการได้รับบริการปรึกษาอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการ

**มาตรฐานที่ 5**

**การให้บริการปรึกษาสุขภาพต่อเนื่อง**

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา วางแผนการจำหน่ายเพื่อให้บริการปรึกษาต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ

**แนวทางปฏิบัติ**

1. จำแนกและจัดกลุ่มผู้ให้บริการเพื่อการดูแลต่อเนื่อง ดังนี้
  - 1.1 กรณีจำเป็นต้องนัดมารับบริการการให้การปรึกษาต่อเนื่อง
  - 1.2 กรณีที่ยุติการปรึกษา แต่จำเป็นต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องในชุมชน
  - 1.3 กรณีที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อนและต้องส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ประเมินความสำเร็จของการให้บริการปรึกษา การช่วยเหลือทางสังคม/ชุมชน และการสนับสนุนจากแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อการดูแลต่อเนื่อง ดังนี้
  - 2.1 ประเมินความพร้อมผู้ให้บริการในการปรับตัว การมีทักษะการแก้ปัญหา และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ก่อนจำหน่าย (การยุติการปรึกษา)
  - 2.2 ประเมินสภาพปัญหาหน่วยงาน สรุปลักษณะปัญหาและการบริการปรึกษาเบื้องต้นที่ให้แก่ผู้ให้บริการ
  - 2.3 เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการรับทราบ การตัดสินใจทางเลือก กรณีการยุติบริการปรึกษา (จำหน่าย) และการส่งต่อ
  - 2.4 ประเมินการช่วยเหลือทางสังคม/ชุมชน และการสนับสนุนจากแหล่งประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อการดูแลต่อเนื่อง
  - 2.5 ประสานงานและวางแผนเตรียมความพร้อมการดูแลต่อเนื่อง และการส่งต่อผู้ให้บริการแก่ทีมสหสาขาวิชาชีพ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามแนวทางที่กำหนด โดยประสานเกี่ยวกับ
    - 2.5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
    - 2.5.2 การให้การปรึกษาต่อเนื่องของทีมสหสาขาวิชาชีพ/หน่วยงาน
    - 2.5.3 การจัดหาแหล่งประโยชน์ที่เหมาะสมแก่ผู้ให้บริการ



2.6 ให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ใช้บริการและครอบครัว เกี่ยวกับระบบการบริการปรึกษาต่อเนื่องและข้อมูลของหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ใช้บริการจะไปรับการปรึกษาและดูแลต่อเนื่อง

3. บันทึกข้อมูลการให้บริการปรึกษาและการส่งต่อ อย่างครอบคลุมเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนดของหน่วยงาน

#### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการปรึกษาได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาการให้บริการปรึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. ลดความซ้ำซ้อนของการให้บริการปรึกษาจากทีมสุขภาพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

#### มาตรฐานที่ 6 การสร้างเสริมสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา ปฏิบัติการพยาบาลสร้างเสริมสุขภาพผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการ

#### แนวทางปฏิบัติ

1. ใช้ข้อมูลจากการประเมิน ค้นหาผู้ใช้บริการ ที่มีความต้องการ/จำเป็นในการสร้างเสริมสุขภาพ
2. จัดกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ
3. กำหนดแผนการสร้างเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. จัดกิจกรรมการสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ โดยเลือกให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการแต่ละคน ในกิจกรรมด้านต่าง ๆ ดังนี้
  - 4.1 กิจกรรมการออกกำลังกาย
  - 4.2 กิจกรรมการสร้างเสริมการเผชิญความเครียด
  - 4.3 กิจกรรมการผ่อนคลาย
  - 4.4 กิจกรรมเครือข่ายสังคม และการตั้งกลุ่มช่วยเหลือ
  - 4.5 กิจกรรมให้ความรู้

- 4.6 กิจกรรมจัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่ดี ทั้งที่บ้านและที่ทำงาน
- 4.7 กิจกรรมด้านโภชนาการ
5. ทบทวน/ปรับปรุงแผนการสร้างเสริมสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจให้เป็นปัจจุบัน
6. ประเมินสรุปผลการสร้างเสริมสุขภาพ
7. บันทึกข้อมูลกิจกรรมการสร้างเสริมสุขภาพที่ให้แก่ผู้ใช้บริการ และการประเมินผลการให้บริการ

#### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้ใช้บริการได้รับการสร้างเสริมสุขภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อย่างเหมาะสมตามปัญหาและความต้องการ

### มาตรฐานที่ 7 การคุ้มครองภาวะสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา ปฏิบัติการพยาบาลในการคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

#### แนวทางปฏิบัติ

1. ใช้ข้อมูลจากการประเมินผู้ใช้บริการปรึกษา เพื่อค้นหาความต้องการการคุ้มครองภาวะสุขภาพจากอันตราย ทั้งด้านเคมี ชีวภาพ กายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม
2. กำหนดแผนการคุ้มครองภาวะสุขภาพจากอันตราย ทั้งด้านเคมี ชีวภาพ กายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ตามความเหมาะสมของผู้ใช้บริการปรึกษาแต่ละราย
3. ปฏิบัติการตามแผนเพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งด้านเคมี ชีวภาพ กายภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม เช่น การฆ่าตัวตาย การทำร้ายตัวเอง การสูญเสียหรือถูกทำร้ายจิตใจ การเกิดภาวะกระทบกระเทือนด้านจิตใจ การเกิดอุบัติเหตุ การประสาธน์ภัยจากสารเคมีอันตราย เป็นต้น
4. วางแผนจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อคุ้มครองภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ ทั้งที่บ้านและที่ทำงานร่วมกันกับผู้ใช้บริการ

5. ประเมินผลและสรุปการปฏิบัติ เพื่อการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้นทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม

6. บันทึกกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อการคุ้มครองภาวะสุขภาพอย่าง ครบถ้วน

#### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ผู้ให้บริการปลอดภัยจากอันตรายหรือสภาพแวดล้อมที่สามารถป้องกันได้ ซึ่งไม่มี ผลเสียต่อสุขภาพ

### มาตรฐานที่ 8

#### การให้ข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การศึกษา ปฏิบัติการให้บริการปรึกษาโดยเคารพในศักดิ์ศรี และคุณค่าของความเป็นมนุษย์ ตลอดจนการคุ้มครองสิทธิผู้ใช้บริการตามขอบเขตบทบาทความ รับผิดชอบ

#### แนวทางปฏิบัติ

1. ปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้แนวทางปฏิบัติที่กำหนดเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่สำคัญของหน่วยงาน เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

- 1.1 การให้ข้อมูล/บอกกล่าว ยินยอมรับการบริการปรึกษา
- 1.2 การให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการบริการปรึกษา
- 1.3 การเผยแพร่ข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เช่น เทปอัดเสียง ข้อมูล การบริการปรึกษา
- 1.4 การรักษาความลับของผู้ใช้บริการปรึกษา
- 1.5 การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมไม่ขัดแย้งความเชื่อ วัฒนธรรม
- 1.6 การป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล

2. ให้บริการปรึกษา โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของการ ให้บริการปรึกษา

3. ให้บริการปรึกษาด้วยพฤติกรรมบริการที่คำนึงถึงความเสมอภาค ความเท่าเทียมกัน ให้เกียรติ คำนึงสิทธิความเป็นมนุษย์และปัจเจกบุคคล โดยดำเนินการดังนี้

- 3.1 ให้การต้อนรับ ทักทาย ณ จุดบริการด้วยบรรยากาศอบอุ่น มารยาทที่เหมาะสม สร้างสัมพันธภาพที่ดี
- 3.2 ให้ข้อมูล ขั้นตอนการบริการปรึกษา ได้แก่
  - 3.2.1 การรักษาความลับ
  - 3.2.2 กฎ ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
  - 3.2.3 ลักษณะงานบริการ/ขอบเขตการให้บริการปรึกษา
  - 3.2.4 ตารางเวลาการให้บริการ
  - 3.2.5 การนัดหมายบริการปรึกษา
- 3.3 ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการถึงประโยชน์และผลของการใช้บริการปรึกษา
- 3.4 อธิบาย ชี้แจง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ และขั้นตอนทั่วไปของการบริการปรึกษา ให้เข้าใจชัดเจนก่อนบริการปรึกษา
- 3.5 ให้ข้อมูลผู้ใช้บริการเข้าใจสิทธิพึงมี ในแต่ละขั้นตอนของการบริการปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิการเข้าถึงบริการและสิทธิการถอนตัวและยุติการบริการปรึกษา
- 3.6 ให้ข้อมูลชื่อ นามสกุล ผู้ให้บริการปรึกษา
- 3.7 กรณีผู้ใช้บริการไม่สมัครใจยินยอมการบริการปรึกษา ผู้ให้บริการต้องไม่บังคับด้วยวิธีการใด ๆ
- 3.8 เคารพสิทธิผู้ใช้บริการในการเลือกตัดสินใจ ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่น ยกเว้นทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบหลักที่เกี่ยวข้อง

#### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ใช้บริการเข้าใจสิทธิและผลประโยชน์ของตน
2. ผู้ใช้บริการได้รับการเคารพ คุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม

### มาตรฐานที่ 9 การบันทึกการให้บริการปรึกษาสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพผู้ให้บริการปรึกษา บันทึกข้อมูลการให้บริการปรึกษาอย่างมีคุณภาพ เพื่อสื่อสารกับทีมงานและทีมสหสาขาวิชาชีพ และสามารถใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายได้

### แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดแนวทางและแบบฟอร์มการบันทึกทางการแพทย์
2. บันทึกการให้บริการปรึกษา ภายหลังจากกระบวนการให้บริการปรึกษาเสร็จสิ้นตามแนวทางการบันทึกและแบบฟอร์มการบันทึกของหน่วยงาน
3. การบันทึกการให้บริการปรึกษาต้องคำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณการให้การปรึกษา โดยปฏิบัติดังนี้
  - 3.1 การเก็บรักษาความลับของข้อมูลส่วนตัว เวชระเบียนของผู้ใช้บริการ
  - 3.2 การเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะด้านการศึกษา/วิจัยในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
4. บันทึกการให้การปรึกษา สะท้อนถึงการใช้กระบวนการพยาบาล ประกอบด้วย
  - 4.1 การประเมินสภาพปัญหาและความต้องการ
  - 4.2 การวางแผนให้บริการปรึกษา
  - 4.3 การปฏิบัติการให้บริการปรึกษาและระยะเวลาในการให้บริการ
  - 4.4 การประเมินผลการให้บริการ
  - 4.5 การดูแลต่อเนื่อง/หน่วยงานที่จะส่งต่อ
  - 4.6 วันเวลานัดหมาย
  - 4.7 ชื่อ - สกุล ผู้ให้บริการ
5. ข้อความที่บันทึกกะทัดรัด ได้ใจความ สามารถสื่อในทีมสหสาขาวิชาชีพ และเป็นหลักฐานทางกฎหมายได้
6. ตรวจสอบความถูกต้องของบันทึกการให้บริการปรึกษา
7. นำผลการตรวจสอบคุณภาพการบันทึกไปพัฒนาการให้บริการปรึกษา

### ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. พยาบาลวิชาชีพผู้ให้การปรึกษา บันทึกการให้บริการปรึกษา ถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน และครอบคลุม

2. บันทึกการให้บริการปรึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการให้บริการปรึกษาได้อย่างต่อเนื่องและเหมาะสม

3. บันทึกการให้บริการปรึกษา สามารถสื่อสารกับทีมสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นหลักฐานทางกฎหมายได้

### เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพการพยาบาลด้านการบริการปรึกษาสุขภาพ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์	แหล่งข้อมูล/วิธีตรวจสอบ/วิธีคำนวณ
<b>มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ</b> 1. ร้อยละของแผนงาน/โครงการที่บรรลุตามเป้าหมาย	100%	1. $\frac{\text{จำนวนแผนงาน/โครงการที่บรรลุตามเป้าหมาย}}{\text{จำนวนแผนงาน/โครงการทั้งหมด}} \times 100$
<b>มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการปรึกษา</b> 1. ร้อยละของผู้ใช้บริการมีความวิตกกังวลลดลง ภายหลังจากรับบริการปรึกษาแต่ละครั้ง	$\geq 80\%$	1. $\frac{\text{จำนวนผู้บริการที่มีความวิตกกังวลลดลงภายหลังจากรับบริการปรึกษาแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้บริการทั้งหมด}} \times 100$
2. ร้อยละของผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสม ภายหลังจากรับบริการปรึกษาแต่ละครั้ง	$\geq 80\%$	2. $\frac{\text{จำนวนผู้บริการที่สามารถวางแผนดำเนินชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสมภายหลังจากรับบริการปรึกษาแต่ละครั้ง}}{\text{จำนวนผู้บริการทั้งหมด}} \times 100$

3. ร้อยละของผู้ใช้บริการรักษา มาตามนัด	≥80%	3. จำนวนผู้ให้บริการรักษา ที่มาตามนัด <hr/> จำนวนผู้ให้บริการรักษา ที่นัดหมายทั้งหมด
---	------	---

ตัวชี้วัด	เกณฑ์	แหล่งข้อมูล/วิธีตรวจสอบ/วิธีคำนวณ
4. การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ 4.1 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ ละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ  4.2 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของบุคลากร ทางการแพทย์  4.3 ร้อยละของการแก้ไข และ/หรือ การตอบกลับข้อร้องเรียนของ ผู้ให้บริการ	0  0  100%	4.1 ตรวจสอบจากเอกสาร ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ ละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ  4.2 ตรวจสอบจากเอกสาร ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของบุคลากร ทางการแพทย์  4.3 จำนวนข้อร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไข/ ตอบกลับ $\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times X$
5. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อบริการรักษา	≥85%	5. ผลรวมของคะแนนความ พึงพอใจ <hr/> ผลรวมคะแนนเต็มของ แบบสอบถาม X
6. ร้อยละความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อบริการรักษา	≥85%	6. ผลรวมของคะแนน ความพึงพอใจ <hr/> ผลรวมคะแนนเต็มของ X

		แบบสอบถาม
--	--	-----------

ตัวชี้วัด	เกณฑ์	แหล่งข้อมูล/วิธีตรวจสอบ/วิธีคำนวณ
<b>มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการบริการปรึกษา</b> 1. ผลผลิตภาพ (Productivity) ของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	90-110%	1. จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน $\frac{\text{ที่ต้องการ}}{\text{จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานจริง}} \times$
2. ร้อยละของผู้ใช้บริการ ใช้เวลารอคอยรับบริการปรึกษา ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	100%	2. จำนวนผู้บริการที่ใช้เวลารอคอยรับบริการปรึกษาไม่เกิน 1 ชั่วโมง $\frac{1 \text{ ชั่วโมง}}{\text{จำนวนผู้มาใช้บริการปรึกษาทั้งหมด}} \times$
3. ร้อยละของพยาบาลผู้ให้การปรึกษา ใช้กระบวนการให้การปรึกษาขณะให้บริการปรึกษา	100%	3. จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาที่ใช้กระบวนการให้การปรึกษาขณะให้บริการปรึกษา $\frac{\text{บริการปรึกษา}}{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาทั้งหมด}} \times$
4. ร้อยละของพยาบาลผู้ให้การปรึกษา	100%	4. จำนวนพยาบาลผู้ให้การ



ปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานการบริการรักษา		$\frac{\text{ปรึกษาปฏิบัติตามแนวทาง/มาตรฐานการบริการรักษา}}{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาทั้งหมด}}$
--	--	--

ตัวชี้วัด	เกณฑ์	แหล่งข้อมูล/วิธีตรวจสอบ/วิธีคำนวณ
<b>มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร</b>		
1. ร้อยละของพยาบาลผู้ให้บริการปรึกษาผ่านการประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด	$\geq 80\%$	$\frac{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด}}{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาที่ได้รับการประเมินสมรรถนะทั้งหมด}} \times 100$
2. ร้อยละของพยาบาลผู้ให้การปรึกษาได้รับการอบรมเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเฉลี่ยอย่างน้อย 10 วัน/คน/ปี	100%	$\frac{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาที่ได้รับการอบรมเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบเฉลี่ยอย่างน้อย 10 วัน/คน/ปี}}{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาทั้งหมด}} \times 100$
3. ร้อยละของพยาบาลผู้ให้การปรึกษาได้รับการอบรมฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน อย่างน้อย 1 /ครั้ง/คน/ปี	100%	$\frac{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาที่ได้รับการฟื้นฟูทักษะการช่วยฟื้นคืนชีพขั้นพื้นฐาน อย่างน้อย 1 ครั้ง/คน/ปี}}{\text{จำนวนพยาบาลผู้ให้การปรึกษาทั้งหมด}} \times 100$

4. จำนวนอุบัติการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานของพยาบาลผู้ให้การปรึกษา	0	4. ตรวจสอบจากเอกสารรายงานอุบัติการณ์ ปรึกษาทั้งหมด
5. ร้อยละความพึงพอใจในงาน/บรรยากาศการทำงานของพยาบาลผู้ให้การปรึกษา	$\geq 80\%$	5. ผลรวมคะแนนความพึงพอใจของพยาบาลผู้ให้การปรึกษา <hr/> ผลรวมคะแนนเต็ม ของแบบสอบถาม

**บรรณานุกรม**

- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2542). **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล ปรับปรุงครั้งที่ 1.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2543). **มาตรฐานวิชาชีพจิตวิทยาคลินิก.** พิมพ์ครั้งที่ 1.  
นนทบุรี : มปท.
- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2547). **คู่มือการให้การปรึกษาขั้นพื้นฐาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3.  
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2539). **มาตรฐานโรงพยาบาล : แนวทางพัฒนาคุณภาพโดย**  
**มุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง.** กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด.
- สถาบันสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2536). **มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชและ**  
**สุขภาพจิต.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2548). **มาตรฐานระบบบริการทฤษฎีและตติยกรรม เล่ม 1 มาตรฐานระบบบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 1.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.  
เสาวลักษณ์ สุวรรณไมตรี. (2547). การให้การปรึกษาในศูนย์สุขภาพชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.  
Devito, J. (1994). **Human communication**. New York : Basic Course.  
Glick, JD., Clarkin, J.F., and Kessier, D.R. (1987). **Marital and family therapy**. 3<sup>rd</sup> ed.  
Oriando : Grune & Stratton.