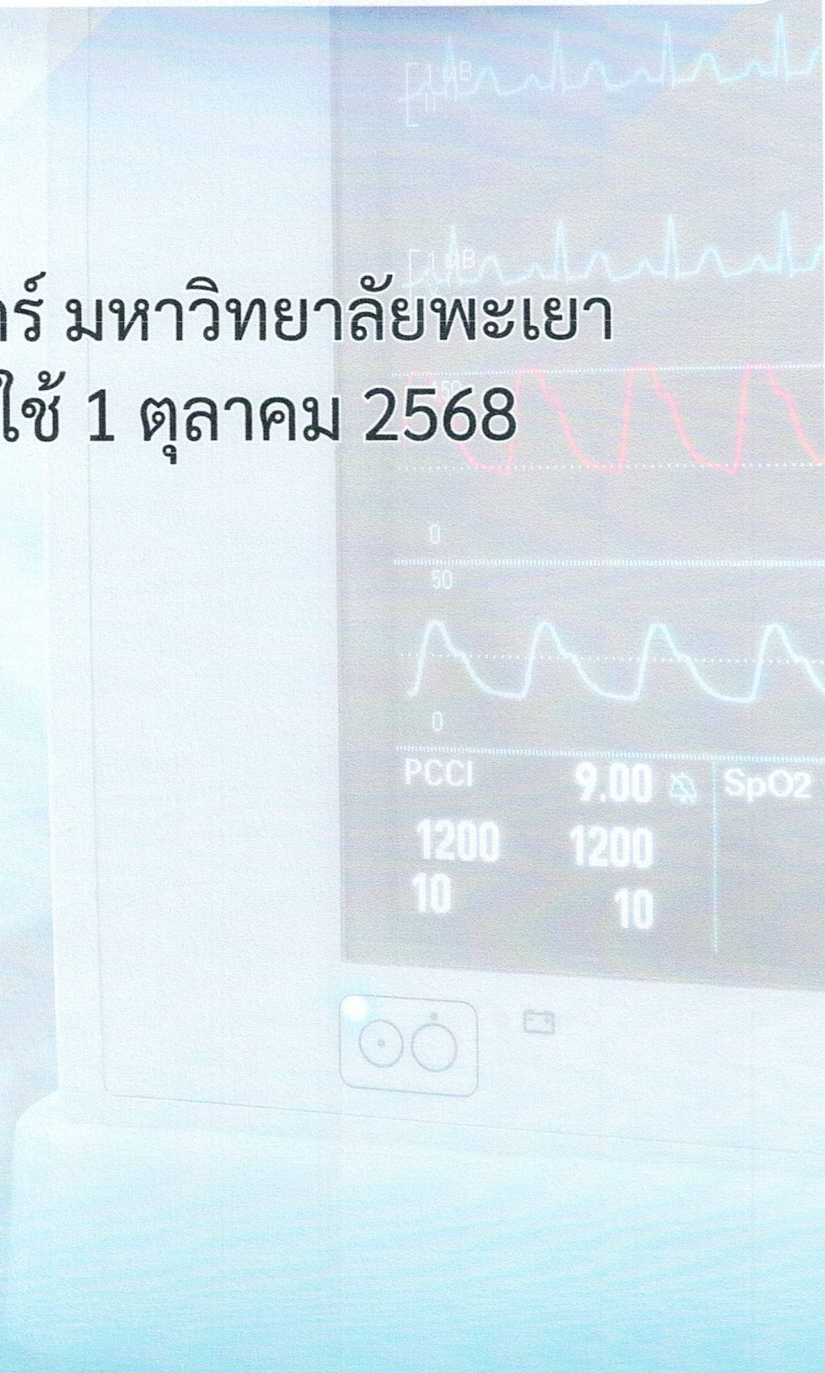




คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้ขอรับบริการ หอผู้ป่วยวิกฤต (ICU)

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
วันที่ประกาศใช้ 1 ตุลาคม 2568





คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการ
หอผู้ป่วยวิกฤต (ICU)

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
วันที่ประกาศใช้ 1 ตุลาคม 2568

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
<p><u>นันท</u> (นางสาวนันทยา กลางหมู่) ตำแหน่ง : รักษาการแทนหัวหน้า งานการพยาบาลผู้ป่วยวิกฤต</p>	<p><u>[Signature]</u> (นางรุ่งทิพย์ กันทะวงศ์) ตำแหน่ง : รักษาการแทนผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล</p>	<p><u>[Signature]</u> (นายแพทย์พชรพล อุดมลักษณ์) ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการฝ่าย พัฒนาระบบบริการและสนับสนุน บริการสุขภาพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา</p>

คำนำ

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และผู้มาติดต่อกับหน่วยงาน ให้สามารถเข้าถึงบริการของหอผู้ป่วยวิกฤต (ICU) ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ช่องทางการให้บริการ อัตราค่าบริการ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องตลอดจนเงื่อนไขและข้อกำหนดในการรับบริการไว้อย่างชัดเจน

คู่มือฉบับนี้มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาลให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) และหลักธรรมาภิบาลภาครัฐ (ITA)

สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
1	บริบทและเป้าหมายของหน่วยงาน	1
2	ขอบเขตการให้บริการ	1
3	สถานที่ปฏิบัติงาน	1
4	การติดต่อประสานงาน	1
5	การเปิดให้บริการและเวลาเยี่ยม	1
6	รูปแบบการเข้ารับบริการ และเกณฑ์การรับผู้ป่วย	1
7	ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ	2
8	อัตราค่าบริการ	3
9	รายการเอกสารและของใช้ส่วนตัวที่ต้องเตรียม	3
10	เงื่อนไขและข้อกำหนดการรับบริการ	3
11	กระบวนการให้ข้อมูลและการส่งต่อ	3

1. บริบทและเป้าหมายของหน่วยงาน

หอผู้ป่วยวิกฤต (ICU) เป็นหน่วยงานที่ให้การรักษาพยาบาลดูแลผู้ป่วยเข้าสู่ภาวะวิกฤต มีภาวะเสี่ยง หรืออยู่ในภาวะวิกฤต ตามมาตรฐานสหวิชาชีพ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่สามารถป้องกันได้ และเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

2. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยวิกฤตรวมที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมกลุ่มโรคทางอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก ตา สติ-นรีเวชกรรม ประสาทและสมอง และโรคหัวใจและหลอดเลือด โดยให้บริการดังนี้

- ดูแลผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษาด้วยเครื่องช่วยหายใจ
- ฝึกระวังผู้ป่วยที่มีปัญหาของระบบหัวใจและหลอดเลือด รวมถึงระบบการไหลเวียนโลหิต
- สังเกตอาการทางระบบประสาทอย่างใกล้ชิด
- ดูแลผู้ป่วยที่มีบาดแผลรุนแรง หลังการผ่าตัดที่มีอาการหนัก กระดูกหัก บาดเจ็บอย่างรุนแรง หรืออวัยวะภายในได้รับการกระทบกระเทือนฉีกขาด

3. สถานที่ปฏิบัติงาน

ชั้น 4 อาคารบำบัดและพิเคราะห์โรค โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา เลขที่ 19/1 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

4. การติดต่อประสานงาน

เบอร์ติดต่อ: 054-466-666 ต่อ 7288

E-mail: icupmed@gmail.com

5. การเปิดให้บริการและเวลาเยี่ยม

หอผู้ป่วยวิกฤตเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยกำหนดเวลาเยี่ยมแบ่งเป็น 2 ช่วงเวลา ดังนี้

รอบเที่ยง: เวลา 11.00 - 12.00 น.

รอบเย็น: เวลา 17.00 - 18.00 น.

6. รูปแบบการเข้ารับบริการ และเกณฑ์การรับผู้ป่วย

6.1 การรับผู้ป่วยเข้ารับรักษา: รับผู้ป่วยที่มีอาการหนักจากแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน รั้งย้ายจากหอผู้ป่วยในหรือห้องผ่าตัด และรับส่งต่อ (Refer) จากโรงพยาบาลอื่น โดยแพทย์ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณา

6.2 การพิจารณาย้ายผู้ป่วยออก: แพทย์เป็นผู้พิจารณาเมื่อผู้ป่วยอาการทุเลา หย่าเครื่องช่วยหายใจได้ ผู้ป่วยถึงแก่กรรม ไม่สมัครอยู่ ส่งต่อโรงพยาบาลอื่น หรือผู้ป่วยเรื้อรังที่อยู่นานเกิน 3 เดือนและมีผู้ป่วยหนักต้องการเตียง

6.3 การพิจารณายุติการรักษา: แพทย์พิจารณาร่วมกับญาติกรณีผู้ป่วยเสียชีวิต ผู้ป่วยระยะสุดท้ายที่ญาติต้องการนำกลับบ้าน หรือกรณีขอไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่น

7. ขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลา

<p>1. รับแจ้งการส่งต่อ / รับย้ายผู้ป่วย (จาก แผนกฉุกเฉิน / ห้องผ่าตัด / หอผู้ป่วยสามัญ / โรงพยาบาลเครือข่าย)</p>
↓
<p>2. การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน (10-15 นาที) (พยาบาลเตรียมเตียง เครื่องช่วยหายใจ อุปกรณ์มอนิเตอร์ และยาฉุกเฉินให้พร้อมใช้งาน)</p>
↓
<p>3. รับผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยวิกฤต (5-10 นาที) (รับมอบอาการ (Handover) ประเมินแรกรับอย่างครอบคลุมตามแนวทางมาตรฐานเฉพาะโรค)</p>
↓
<p>4. ประเมินและวางแผนการดูแล (30-60 นาที) (แพทย์ประเมินและสั่งการรักษา / พยาบาลวางแผนการดูแลตาม CPG/Care Map ของโรคสำคัญ เช่น STEMI, Stroke, Sepsis)</p>
↓
<p>5. การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ญาติผู้ป่วย (15-20 นาที) (พยาบาลให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลตนเอง เพื่อให้ญาติมีความมั่นใจและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ)</p>
↓
<p>6. การดูแลรักษาและเฝ้าระวังต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง (ดูแลอย่างใกล้ชิดโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (3P safety goal) ป้องกันการติดเชื้อ และลดความเสี่ยง)</p>

8. อัตราค่าบริการ

เป็นไปตามประกาศอัตราค่าบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาและตามสิทธิการรักษาของผู้ป่วย

9. รายการเอกสารและของใช้ส่วนตัวที่ต้องเตรียม

9.1 เอกสารหลักฐาน: บัตรประชาชน (ตัวจริง), ใบนัดหมาย/สมุดประจำตัวผู้ป่วย (ถ้ามี)

9.2 ของใช้ส่วนตัวสำหรับผู้ป่วย:

- แปรงฟัน ยาสีฟัน น้ำยาบ้วนปาก
- สบู่เหลว แชมพู ครีมหาผิว วาสลีน
- ทิชชูแห้ง ทิชชูเปียก
- แพนเพิร์ส (ผ้าอ้อมผู้ใหญ่)

10. ข้อปฏิบัติในการเยี่ยมผู้ป่วย

- 10.1 อนุญาตให้ญาติเข้าเยี่ยมได้ ครั้งละไม่เกิน 2 ท่าน ต่อผู้ป่วย 1 เตียง
- 10.2 กรุณาเปลี่ยนรองเท้าก่อนเข้าเยี่ยม และขอความร่วมมือในการวางรองเท้าบนชั้นวางให้เรียบร้อย
- 10.3 ล้างมือด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ทั้งก่อน-หลังเข้าเยี่ยมผู้ป่วย และก่อน-หลังสัมผัสผู้ป่วย
- 10.4 ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้ป่วยและการทำงานของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ขณะเข้าเยี่ยม
- 10.5 ไม่ถ่ายภาพ หรือบันทึกเสียงในขณะที่แพทย์และพยาบาลทำการรักษาพยาบาล โดยไม่ได้รับอนุญาต

11. กระบวนการให้ข้อมูลและการส่งต่อ

เพื่อให้ผู้ป่วยและญาติมีความมั่นใจ หอผู้ป่วยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 11.1 การให้ข้อมูล ทีมรักษาพยาบาลจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการดูแล เพื่อให้ญาติมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจร่วมกัน
- 11.2 การเตรียมย้ายผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยพ้นวิกฤต จะมีการเตรียมความพร้อมและส่งต่อข้อมูลที่ครบถ้วนไปยังหอผู้ป่วยสามัญ หรือ Case Manager เพื่อการดูแลต่อเนื่องอย่างปลอดภัย

12. ช่องทางร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

อ้างอิงตามมติคณะกรรมการรับข้อร้องเรียน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา

*** “การร้องเรียนของผู้รับบริการไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการตรวจหรือการให้บริการ ทั้งนี้ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาจะนำมาเพื่อการปรับปรุงบริการ” ***