



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล โทร. 6 3424

ที่ อว.660301.6.3.17/ 146

วันที่ 31 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอแจ้งเวียนนโยบายแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร  
โรงพยาบาลศรีนครินทร์

เรียน หัวหน้าภาควิชา/หัวหน้างาน/ผู้ตรวจการพยาบาล/หัวหน้าหอผู้ป่วย

ด้วยโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ ได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษา  
ปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อหาแนวทางป้องกัน แก้ไข  
ปัญหาและส่งเสริมให้บุคลากรมีภาวะสุขภาพจิตที่ดี ลดการสูญเสียทรัพยากรบุคคล ลดค่าใช้จ่ายจากปัญหา  
สุขภาพจิต ตลอดจนสามารถตั้งศักยภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล จึงได้จัดทำนโยบายแนวทางปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจากการ  
ปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ในการนี้ โรงพยาบาลศรีนครินทร์จึงขอแจ้งเวียนนโยบาย  
ดังกล่าวมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งบุคลากรในหน่วยงานถือปฏิบัติ จักขอบคุณยิ่ง

(รองศาสตราจารย์อภิชาติ จีระวุฒิพงศ์)


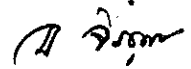
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์



## ระเบียบปฏิบัติ

### เรื่อง

แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจาก  
การปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร โรงพยาบาลศรีนครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<p>จัดเตรียมเอกสารโดย (Originator by)</p> <p>งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>วันที่ 24 มีนาคม 2563</p>	<p>ทบทวนเอกสารโดย (Reviewed by)</p> <p> รองศาสตราจารย์ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ รอง ผอ.ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p> <p>วันที่ 24 มีนาคม 2563</p>	<p>อนุมัติใช้เอกสารโดย (Approved by)</p> <p> รองศาสตราจารย์อภิชาติ จิระวุฒิพงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์</p> <p>วันที่ 24 มีนาคม 2563</p>
--	---	---

<p>เลขที่เอกสาร (Document No.)</p> <p>SP-H-016-1</p>	<p>แก้ไขครั้งที่ (Number of Revision)</p> <p>วันที่แก้ไข (Date of Revision)</p> <p>วันที่ 24 มีนาคม 2563</p>	<p>สำเนาฉบับที่ (Number of Copy)</p> <p>.....</p>	<p>วันที่เริ่มใช้ (Issued Date)</p> <p>วันที่ 24 มีนาคม 2563</p>
--	--	---	--



โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
(Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University)

ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจาก การปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์	เอกสารเลขที่ SP-H-016-1	หน้า 1/6
	วันที่เริ่มใช้ 24 มีนาคม 2563	
ผู้จัดทำ : งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข 24 มีนาคม 2563
ผู้ตรวจสอบ รศ.ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์ (ตำแหน่ง) รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ผู้อนุมัติ รศ.อภิชาติ จิระวุฒิจิรังค์ (ตำแหน่ง) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์	

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. หลักการสำคัญ	2
2. ความหมาย	2
3. วัตถุประสงค์	2
4. แนวคิด	3
5. แนวปฏิบัติ	3
6. ตัวชี้วัด	4
7. เอกสารอ้างอิง	4
8. บันทึกการแก้ไข	4
9. ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ	4
10. วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	5



โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
(Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University)

ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	หน้า
เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษา ปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงานสำหรับ บุคลากร	SP-H-016-1		24 มีนาคม 2563	หน้า 2/6

แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจาก  
การปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร  
โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์

### 1. หลักการสำคัญ

บุคลากรทางการแพทย์ มีปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพจิต และความเครียดจากการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความไม่แน่นอนหรืองานที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง การขาดโอกาสในความก้าวหน้า ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง การทำงานที่เกินกว่าภาวะปกติ รวมทั้งต้องเผชิญกับความหลากหลายของกลุ่มโรค และการระบาดของโรคติดเชื้อของโรคอุบัติใหม่ ดังนั้นระหว่างการปฏิบัติงานบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องอาจเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ เรียกว่า second victim ที่ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ

ดังนั้นเพื่อหาแนวทางป้องกัน แก้ไขปัญหาและส่งเสริมให้บุคลากรมีภาวะสุขภาพจิตที่ดี ลดการสูญเสียทรัพยากรบุคคล ลดค่าใช้จ่ายจากปัญหาสุขภาพจิต ตลอดจนสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล ดังนั้นจึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลศรีนครินทร์ขึ้น

### 2. ความหมาย

ปัญหาสุขภาพจิต หมายถึง สภาวะทางใจของบุคคล เมื่อปรับตัวไม่ได้หรือเกิดความตึงเครียดจะนำไปสู่ปัญหาหรือเกิดโรคทางจิตใจและอารมณ์ อาการที่พบบ่อยได้แก่ ความเครียด กังวล ซึมเศร้า ท้อแท้ หดห้วง สับสน พังช่าน เหน็ด เหนื่อย ระวัง อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย คิดฆ่าตัวตาย

สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง หอผู้ป่วย/ หน่วยงาน ที่สังกัดงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกตำแหน่ง ที่สังกัดงานในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

เวลาปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ขึ้นปฏิบัติงานทุกผลัด ซึ่งแบ่งเป็นเช้า บ่าย ดึก และตามที่ได้รับมอบหมาย

### 3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่มีภาวะเครียดและวิตกกังวล อันเกิดจากสาเหตุจากการทำงาน ได้รับการดูแลให้สามารถดำเนินชีวิตปกติและทำงานในวิชาชีพต่อไปได้ด้วยความมั่นใจ



โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
(Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University)

ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	หน้า
เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษา ปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงานสำหรับ บุคลากร	SP-H-016-1		24 มีนาคม 2563	หน้า 3/6

#### 4. แนวคิด

องค์กรควรมีแนวทางจัดระบบการดูแลบุคลากรทางสาธารณสุขที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ ไม่พึงประสงค์

1. เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยและญาติ ควรมีระบบในการดูแลผู้ป่วยและญาติโดยมีทีมที่องค์กรได้วางแนวทางปฏิบัติไว้ เช่น ทีมเจรจาไกล่เกลี่ย

2. จัดให้มีบุคคลหรือทีม ดูแลบุคลากรทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ โดยการรับฟัง ให้กำลังใจ และมีแนวทางปฏิบัติที่ตกลงร่วมกันในองค์กรเพื่อลดผลกระทบ ทางร่างกายและจิตใจ (obtaining emotional "first aid") ของบุคลากรที่มีโอกาสเป็น second victim ได้แก่

2.1 สอดส่องบทบาท (ผู้ที่มีโอกาสเป็น second victim ทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์)

2.2 ใส่ใจ รับฟัง

2.3 ส่งต่อ เชื่อมโยง

2.4 เข้าสู่การช่วยเหลือถ้าบุคคลนั้นยังมีปฏิกิริยาทางจิตใจมากกว่า 2 สัปดาห์

3. ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีการสื่อสาร รับฟัง ให้กำลังใจ ด้วยความเข้าใจ และติดตาม ดูแลเพื่อเฝ้าระวังภาวะ second victim phenomenon

4. มีกระบวนการทำ Root Cause Analysis (RCA) ที่รับฟังข้อจำกัด ปัญหา และร่วมกัน หาทางออกของปัญหาอย่างสร้างสรรค์

5. สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในเรื่อง ไม่ให้มีการตำหนิติเตียนและทำให้อับอาย

#### 5. แนวปฏิบัติ

1. ผู้ประสบปัญหาเบื้องต้นรายงานเหตุการณ์ต่อผู้บังคับบัญชา หรือติดต่อรับคำปรึกษาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์กับทีมปรึกษาสุขภาพจิตโรงพยาบาลศรีนครินทร์

1.1 ในเวลาราชการติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ 363001-04 , 043-363004 โดยใช้ Code ว่า "P - Hotline"

1.2 นอกเวลาราชการติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ 363035-043 โดยใช้ Code ว่า "P - Hotline"

ทีมปรึกษาสุขภาพจิตโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ร่วมกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน มีทักษะในการคัดกรอง ร่วมค้นหาปัญหาให้คำแนะนำพร้อมเป็นที่ปรึกษาหรือส่งต่อตามระบบการรักษาของโรงพยาบาล จำแนกบุคลากรตามกระบวนการปฏิบัติงานออกเป็น กลุ่มเสี่ยง 3 ได้แก่ กลุ่มเสี่ยงน้อย คือ บุคลากรที่ไม่ได้สัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรง กลุ่มเสี่ยงปานกลาง คือ บุคลากรที่สัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรงเป็นบางครั้งบางคราว (ตามตารางการปฏิบัติงาน) และได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจากการทำงาน กลุ่มเสี่ยงสูง คือ บุคลากรที่สัมผัสกับผู้ป่วยโดยตรงต่อเนื่อง และได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมจากการทำงาน

2. มีกระบวนการ RCA เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์และมีผลกระทบต่อบุคลากรในทุกกรณีโดยมีการบันทึก จัดหาแนวทางในการป้องกัน โดยไม่มีการตำหนิติเตียนและทำให้อับอาย



โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
(Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University)

ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร	แก้ไขครั้งที่	วันที่อนุมัติใช้	หน้า
เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษา ปัญหาสุขภาพจิตจากการปฏิบัติงานสำหรับ บุคลากร	SP-H-016-1		24 มีนาคม 2563	หน้า 4/6

3. มีการจัดฝึกอบรม emotional first aid ให้แก่หน่วยงานต่างๆ

#### 6. ตัวชี้วัด

- อัตราการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ต่อบุคลากรลดลง
- ผลการวัดคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน

#### 7. เอกสารอ้างอิง

เป้าหมายความปลอดภัยของผู้ป่วยของประเทศไทย พ.ศ.2561: Patient Safety Goals

เป้าหมายความปลอดภัยของบุคลากรของประเทศไทย พ.ศ.2561 : Personnel Safety Goals

#### 8. บันทึกการแก้ไข


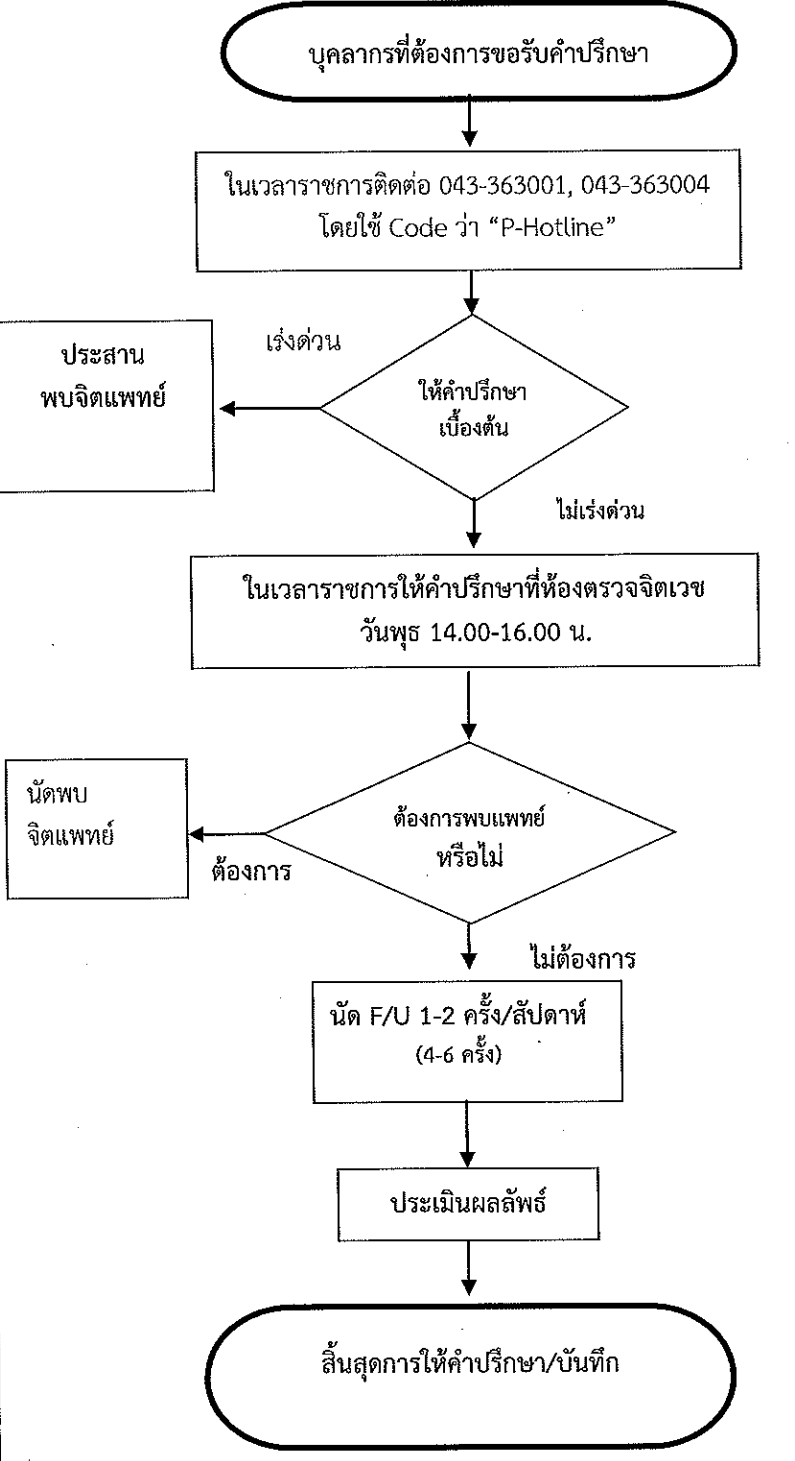
(สำหรับ เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร)


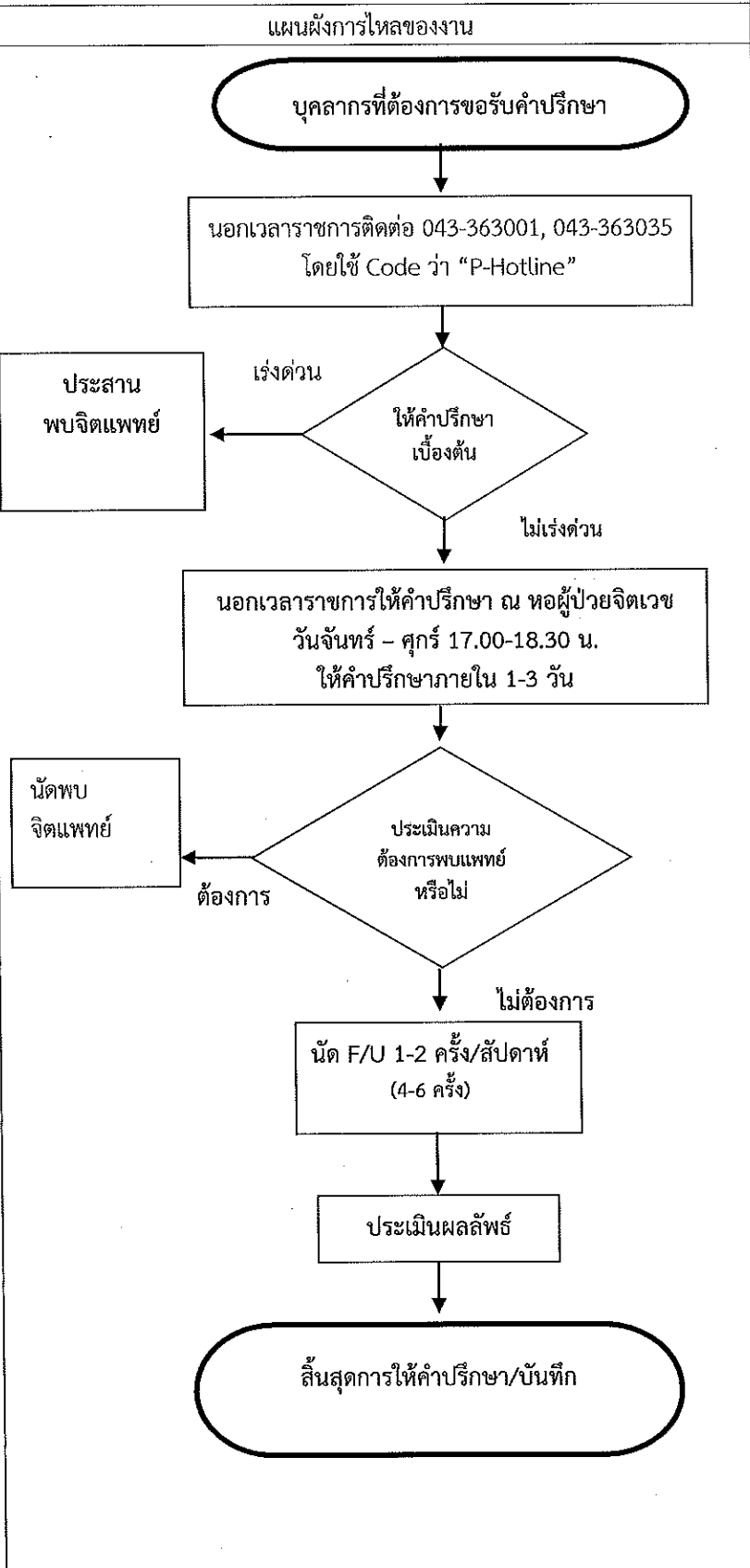
ลำดับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข/เหตุผลการแก้ไข

#### 9. ผู้เกี่ยวข้องที่ต้องรับทราบ

บุคลากรทุกหน่วยงานที่ให้บริการ/สนับสนุนการบริการ ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

10. วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

	<p>วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)</p> <p>เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตสำหรับบุคลากร ในเวลาราชการ</p> <p>ผู้จัดทำ : งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p>	<p>เลขที่</p> <p>แก้ไขครั้งที่</p>	<p>หน้า</p> <p>วันที่เริ่มใช้</p> <p>24 มีนาคม 2563</p>
<p>ผู้รับผิดชอบ</p>	<p>แผนผังการไหลของงาน</p>	<p>ผู้เกี่ยวข้อง</p>	<p>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>- พยาบาล ห้องตรวจจิตเวช/ หอผู้ป่วยจิตเวช</p> <p>- พยาบาลห้อง ตรวจจิตเวช/ จิตแพทย์</p> <p>- พยาบาลห้อง ตรวจจิตเวช/ จิตแพทย์</p> <p>- พยาบาลห้อง ตรวจจิตเวช</p> <p>- พยาบาลห้อง ตรวจจิตเวช</p>		<p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p>	<p>- แบบบันทึกP-Hotline - แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา - แบบคัดกรอง GHQ 28</p> <p>- แฟ้มประวัติ - แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p>

	<p>วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)</p> <p>เรื่อง : แนวทางการปฏิบัติการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตสำหรับบุคลากร นอกระบบราชการ</p> <p>ผู้จัดทำ : งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล</p>	<p>เลขที่</p> <p>แก้ไขครั้งที่</p>	<p>หน้า</p> <p>วันที่เริ่มใช้</p> <p>24 มีนาคม 2563</p>
<p>ผู้รับผิดชอบ</p> <p>- พยาบาล หอผู้ป่วยจิตเวช</p> <p>- พยาบาลหอ ผู้ป่วย/ จิตแพทย์</p> <p>- พยาบาลหอ ผู้ป่วยจิตเวช/ จิตแพทย์</p> <p>- พยาบาลหอ ผู้ป่วยจิตเวช</p> <p>- พยาบาลหอ ผู้ป่วยจิตเวช</p>	<p>แผนผังการไหลของงาน</p> 	<p>ชื่อหน่วยงาน : งานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล</p> <p>ผู้เกี่ยวข้อง</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p> <p>บุคลากร ผู้ขอรับ คำปรึกษา</p>	<p>เอกสารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- แบบบันทึกP-Hotline</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แบบคัดกรอง GHQ 28</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แฟ้มประวัติ</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p> <p>- แบบคัดกรอง GHQ 28</p> <p>- แบบบันทึกการให้ คำปรึกษา</p>