



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการที่ 3 พัฒนาเครือข่าย
: สนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต
ของ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. Work Flow กระบวนการ	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	4
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	4
9. ระบบติดตามประเมินผล	4
10. เอกสารอ้างอิง	4
11. แบบฟอร์มที่ใช้	4
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	5
ภาคผนวก	
1. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	6
2. รายชื่อผู้จัดทำ	11

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการที่ 3 พัฒนาเครือข่าย : สนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิต

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้หน่วยงานมีแนวทางบริหารจัดการในการสนับสนุนการพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพจิต และจิตเวช ที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

1.2 เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ของศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิต ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานหรือการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน

1.3 เพื่อให้เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพจิตและจิตเวชในเขตสุขภาพ ทราบขั้นตอนการทำงานของหน่วยงาน ที่ถูกต้อง และใช้ประโยชน์ในการสื่อสารทำความเข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานพัฒนาเครือข่าย : สนับสนุนการจัดระบบบริการสุขภาพจิตตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงาน การชี้แจงแผน/วัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานให้แก่ รพศ./รพท./รพช./รพ.สต. ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการจัดทำแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุน การรวบรวมแผนปฏิบัติการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เป้าหมายและงบประมาณที่สนับสนุน การสนับสนุนการดำเนินงาน การนิเทศ กำกับติดตาม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานเพื่อจัดทำข้อเสนอและการพัฒนาต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

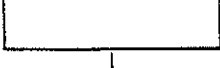
Service Plan หมายถึง แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โดยมุ่งพัฒนาระบบบริการทุกระดับตั้งแต่ปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ซึ่งรวมถึงการพัฒนาความเชี่ยวชาญระดับสูง มีระบบที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทั้งภายในจังหวัด ภายในเขต และเครือข่ายระดับประเทศ

บริการสุขภาพจิตและจิตเวชที่มีคุณภาพมาตรฐาน หมายถึง รพศ. / รพท. / รพช. มีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชสำหรับรพศ. /รพท. / รพช. และ รพ.สต. โดยมีการประเมินตนเองและมีการจัดทำแผนการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบการดำเนินการ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการ	อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการและลงนามหนังสือ
หัวหน้าศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิต	ปฏิบัติหน้าที่ ควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบ กลั่นกรอง กระบวนการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
ผู้รับผิดชอบงาน	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิต สหวิชาชีพ ได้แก่จิตแพทย์ พยาบาลวิชาชีพ นักจิตวิทยาคลินิก นักสังคมสงเคราะห์ เภสัชกร นักกิจกรรมบำบัด ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ -
ฝ่ายแผนงาน	1. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ การวางแผนและการประเมินผล 2. วิเคราะห์และประเมินความเชื่อมโยงแผนงาน/โครงการของแต่ละหน่วยงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดเป้าหมายการดำเนินงานตามนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ของกรมสุขภาพจิต 3. ติดตามความก้าวหน้าของแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการใช้เงินงบประมาณ

5. Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
1. รับนโยบาย แผนงาน ตัวชี้วัด จาก กรมสุขภาพจิต		ต.ค.	- ฝ่ายแผนงาน - ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต
2. วางแผนการดำเนินงาน		พ.ย.	- ฝ่ายแผนงาน - ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต - คณะกรรมการพัฒนา ระบบบริการและ วิชาการ
3. ชี้แจงแผนการดำเนินงานกับ เครือข่ายพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7		พ.ย.-ธ.ค.	- ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต
4. ดำเนินการพัฒนาเครือข่ายตาม แผนที่วางไว้		ม.ค.-มี.ค.	- ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต
5. ประเมินผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาของเครือข่าย		มิ.ย.-ก.ค.	- ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต
6. สรุปผลการดำเนินงานเพื่อจัดทำ ข้อเสนอและการพัฒนาต่อเนื่อง		ก.ค.-ก.ย.	- ศูนย์เครือข่ายบริการ สุขภาพจิต

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับนโยบาย แผนงาน ตัวชี้วัด จากกรมสุขภาพจิต

- ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการเข้าร่วมรับฟังการชี้แจงนโยบาย แผนงาน ตัวชี้วัด
จากกรมสุขภาพจิต

6.2 วางแผนการดำเนินงาน

- ฝ่ายแผนงาน ศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิต และคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการและวิชาการ จัดประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยวิเคราะห์ความต้องการ/ความจำเป็นในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวชในเขตสุขภาพที่ 7 ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์/นโยบายกรมสุขภาพจิต

6.3. ชี้แจงแผนการดำเนินงานกับเครือข่ายพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 โดยผู้รับผิดชอบจัดประชุมชี้แจงแผน/วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการพัฒนาให้กับผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวชของสถานบริการสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 7

6.4 ดำเนินการพัฒนาเครือข่ายตามแผนที่วางไว้

- ผู้รับผิดชอบจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาเครือข่ายและขออนุมัติดำเนินงาน
- ประสานเครือข่ายเพื่อเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม
- จัดโครงการ/กิจกรรมตามที่กำหนด
- ประเมินผลโครงการ/กิจกรรม

6.5 แลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาของเครือข่าย

- จัดประชุมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิตและจิตเวช เขตสุขภาพที่ 7

6.7 สรุปผลการดำเนินงานเพื่อจัดทำข้อเสนอและการพัฒนาต่อเนื่อง

- ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม เพื่อจัดทำข้อเสนอในการดำเนินงานและการพัฒนาต่อเนื่อง

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

-

7.2 ค่าธรรมเนียม

-

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

8.1 ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมของการพัฒนาเครือข่าย

8.2 กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 85

8.3 รพศ. /รพท. / รพช. และรพ.สต.มีการพัฒนาระบบบริการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวช รพศ. /รพท. / รพช. และ รพ.สต.

9. ระบบติดตามประเมินผล

9.1 ศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิตติดตามประเมินผลภายหลังได้รับการพัฒนาตามแผนการพัฒนา 6 เดือน ต่อ ครั้ง

9.2 ฝ่ายแผนงานติดตามการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผน รวมทั้งการใช้เงินงบประมาณ

9.3 ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

10. เอกสารอ้างอิง

10.1 แผนปฏิบัติการปีงบประมาณของโรงพยาบาล

10.2 สรุปความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 10.3 สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 10.4 รายงานการประเมินผลและสรุปการดำเนินงาน
- 11. แบบฟอร์มที่ใช้
 - 11.1 แบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ ตามโครงการของกรมสุขภาพจิต
 - 11.2 แบบฟอร์มแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ
 - 11.3 แบบรายงานผลการดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานสุขภาพจิต
ปีงบประมาณ 2559
 - 11.4 แบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญของกรมสุขภาพจิต
(โครงการปกติ/วิจัย) ประจำปีงบประมาณ 2559
- 12. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ
 - 12.1 ผู้รับฟังความคิดเห็น ที่บริเวณ OPD
 - 12.2 จดหมายร้องเรียน ส่งที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ถนนชาตะผดุง
ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
 - 12.3 Website : <http://www.jvkk.go.th>
 - 12.4 E-mail : zonejvkk63148@gmail.com
 - 13.5 ติดต่อศูนย์เครือข่ายบริการสุขภาพจิต โทรศัพท์ 043 209999 ต่อ 63149
โทรสาร 043 224722

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ.....

(1)หน่วยงาน.....		(2)โครงการ/กิจกรรม	(3)ความสอดคล้องระหว่างโครงการ/กิจกรรม กับ		(4)เป้าหมาย (หน่วยนับ)	(5)ผลการปฏิบัติ	(6)งบประมาณ (บาท)	(7)เป้าหมาย/จำนวนเงิน จำแนกรายเดือน	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	(8)หน่วยงาน ที่ปฏิบัติ
			นโยบายกรมฯ	ประเด็น ยุทธศาสตร์กรมฯ	กลยุทธ์กรมฯ	ยุทธศาสตร์ รพ.		ค.ค.												
1																				

รหัสเอกสาร F-PL-001/ร.15 ประกาศใช้ 22/8/57

แบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการที่สำคัญของกรมสุขภาพจิต ปีงบประมาณ 2557

(1) ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ (2) วันเดือนปีที่รายงาน (3) ประจําเดือน

ผลผลิต/โครงการ/กิจกรรม	แผนการปฏิบัติงาน				ผลการปฏิบัติงาน				(17) หน่วยงานที่รับผิดชอบ																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	(9) หน่วยนับ	(10) เป้าหมาย	(11)		(12) ระยะเวลา ดำเนินงาน	(13) อยู่ระหว่างดำเนินการ (ให้ระบุขั้นตอนของ การดำเนินการ)	(14) ดำเนินการแล้วเสร็จ	(15) งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง (บาท) เงิน งบป. เงินนอก งบป.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
			(11)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																											
			เงิน งบป.	เงินนอก งบป.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										

(18) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

(19) ผู้รายงาน.....โทร.....
 email.....

นายแพทย์.....กลุ่มส่งเสริมการเงินการเบิกงบประมาณโครงการ
 รหัสเอกสาร F-PL-002 R:10 ประกาศใช้ 22/8/57

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการตาม โครงการของกรมสุขภาพจิต ปีงบประมาณ 2559

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ (สำหรับผู้รับผิดชอบโครงการเป็นผู้กรอก)

ประเภทโครงการ

☐ โครงการขับเคลื่อนนโยบายการดำเนินงานสุขภาพจิต

ชื่อโครงการ.....

ชื่อโครงการย่อย/กิจกรรม.....

☐ โครงการอบรม / สัมมนา / ประชุมเชิงปฏิบัติการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม.....

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ และนำไปปรับปรุงและพัฒนาโครงการที่ต่อเนื่องและเกี่ยวข้องต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-29 ปี

☐ 30-39 ปี

☐ 40-49 ปี

☐ 50-59 ปี

☐ 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

☐ แพทย์

☐ นักจิตวิทยา

☐ นักวิชาการสาธารณสุข

☐ พยาบาล

☐ นักสังคมสงเคราะห์

☐ ครู

☐ แกนนำชุมชน

☐ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

☐ อื่นๆ ระบุ.....

5. งานที่ท่านรับผิดชอบ

☐ งานสุขภาพจิต

☐ อื่นๆ ระบุ

6. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

☐ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

☐ โรงพยาบาลศูนย์

☐ โรงพยาบาลทั่วไป

☐ โรงพยาบาลชุมชน

☐ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

☐ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

☐ กรม/กอง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระบุ

☐ กรม/กอง นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ระบุ

☐ หน่วยงานในสังกัดสุขภาพจิต ระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านสุขภาพจิต ปีงบประมาณ 2559

(สำหรับช่องทางการถ่ายทอดที่เป็นการอบรม /สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เนื้อหาความรู้ที่ได้รับ					
1.1 เหมาะสมทันสมัย					
1.2 เข้าใจง่าย					
1.3 นำไปใช้ประโยชน์ได้					
1.4 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ					
1.5 ตรงกับความต้องการ					
2. สื่อ / เอกสารประกอบการถ่ายทอดความรู้ (เช่น หนังสือ คู่มือ แผ่นพับ CD ฯลฯ)					
2.1 ดึงดูดความสนใจ					
2.2 ง่ายต่อการนำไปใช้					
2.3 เหมาะสมกับผู้รับความรู้					
2.4 มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้รับความรู้					
3. รูปแบบการถ่ายทอดความรู้ (เช่นการบรรยายการฝึกปฏิบัติการทำกิจกรรม การรณรงค์ การทำกลุ่ม การทำกิจกรรมค่าย ฯลฯ)					
3.1 ทันยุคสมัย					
3.2 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
3.3 เข้าใจง่าย					
3.4 นำไปใช้ได้					
4. วิธีการ					
4.1 สอดคล้องกับเนื้อหา					
4.2 สอนเข้าใจง่าย					
4.3 เปิดโอกาสให้สอบถาม/แสดงความคิดเห็น					
4.4 ตอบข้อซักถามตรงประเด็น					
4.5 ความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย					
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้มีความเหมาะสม					

ขอคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายแพทย์ประภาส อุครานันท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คณะทำงาน

1. นายแพทย์ศักรินทร์	แก้วเจ้า	นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ	ประธาน
2. นางชนิษฐา	สนเทห์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
3. นางวรรณภา	แก้วดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
4. นางศิริวรรณ	ฤกษ์ธนะขจร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
5. นางเพ็ญศิริ	สุขอ้วน	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
6. นายนิมิต	แก้วอาจ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
7. นางสาวสายชล	ยุบลพันธ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
8. นางไพลิน	ปรัชญคุปต์	นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ	คณะทำงาน
9. นางผ่องศรี	งามดี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	คณะทำงาน
10. นางสาวลิหล่า	ศรีพวงเพ็ด	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
11. นางสุนนมาลย์	ชาลิตนธิกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
12. นางวีระวรรณ	เหล่าวิวิธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
13. นางเพ็ญประภา	มะลาไวย์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
14. นางสาวพิมพ์นิดา	กุลสุนทราลัย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงานและ เลขานุการ