



โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
ระเบียบปฏิบัติ ห้องปฏิบัติการ เลขที่ LAB-SP-019-02
เรื่อง: : การให้คำปรึกษา-ขอรับคำปรึกษา

	ชื่อ-สกุล	ลายเซ็น	วัน/เดือน/ปี
จัดทำโดย	นางกนิษฐา นิลผาย นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ		3 ม.ค.66
ทบทวนโดย	นางกนิษฐา นิลผาย นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ ผู้จัดการคุณภาพห้องปฏิบัติการ		3 ม.ค.66
ตรวจสอบโดย	นางสาวจตุพร ดีพลางม ประธานคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง		3 ม.ค.66
อนุมัติโดย	นายชาญชัย วันทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง		3 ม.ค.66

เรื่อง : การให้คำปรึกษา-ขอรับคำปรึกษา	หน้าที่ : 2/4
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : LAB-SP-022-02

1. วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ของงานห้องปฏิบัติการชั้นสูง ในการประสานความร่วมมือ ให้คำปรึกษาคำแนะนำตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสมในการให้คำแนะนำหรือข้อมูล การให้บริการของกลุ่มงานแก่ผู้ใช้บริการ

2. ขอบเขต (SCOPE)

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมถึง กระบวนการกำหนดข้อมูลที่ต้องแนะนำ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ และวิธีการให้คำแนะนำ

3. คำจำกัดความ (DEFINITION)

- 3.1 ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลหรือหน่วยงาน ที่มาใช้บริการของงานห้องปฏิบัติการชั้นสูง ทั้งที่เป็นผู้ป่วยและหน่วยงานที่ให้การดูแลผู้ป่วย ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลทุ่งเขาหลวง
- 3.2 คู่มือการให้บริการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ หมายถึง คู่มือการให้บริการห้องปฏิบัติการชั้นสูง เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึง ขอบข่ายการให้บริการของงานห้องปฏิบัติการ รายการทดสอบ วิธีทดสอบ ชนิดและปริมาณของตัวอย่างตรวจ วิธีการเก็บ รักษาและนำส่งตัวอย่างตรวจ ค่าตรวจ รวมถึงข้อตกลงอื่นๆ
- 3.3 ผู้ให้คำแนะนำ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของงานห้องปฏิบัติการชั้นสูง ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ในการแนะนำผู้ใช้บริการ
- 3.4 ข้อมูลการให้บริการ หมายถึง ข้อมูลการให้บริการเกี่ยวกับการเลือกวิธีการตรวจ การเลือกวิธีการใช้บริการ การเก็บส่งตรวจ การแปรผลการตรวจที่เหมาะสมและอื่นๆที่เกี่ยวข้องตามความจำเป็น

เรื่อง : การให้คำปรึกษา-ขอรับคำปรึกษา	หน้าที่ : 3/4
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : LAB-SP-022-02

4. หน้าที่รับผิดชอบ (RESPONSIBILITY)

- 4.1 ผู้จัดการคุณภาพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ควบคุม ดูแล ให้มีการนำเอา ระเบียบปฏิบัตินี้ไปใช้งานจริง
- 4.2 ผู้เชี่ยวชาญ (Specialist)หรือหัวหน้างาน มีหน้าที่กำหนดวิธีการหรือรูปแบบในการให้ คำแนะนำ ให้คำแนะนำด้านวิชาการในสาขาที่มีความเชี่ยวชาญ จัดการอบรมหรือประชุม ทำความเข้าใจหรือข้อตกลงในเรื่องนั้นๆ รวมทั้งควบคุม กำกับและติดตามให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติฉบับนี้
- 4.3 ผู้จัดการวิชาการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ให้คำแนะนำ ผู้ใช้บริการและรับผิดชอบในการให้คำแนะนำผู้ให้บริการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติฉบับนี้

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (PROCEDURE)

- 5.1 การให้คำแนะนำกรณีผู้ให้บริการมีข้อสงสัยข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ
 - 5.1.1 การให้คำแนะนำปรึกษาด้วยวาจาสามารถทำได้โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้เชี่ยวชาญ หรือหัวหน้างาน ผู้ให้คำแนะนำมีการรวบรวมข้อมูลการให้คำแนะนำ ปรึกษา เสนอเป็นข้อมูลในที่ประชุมหน่วยงาน หรือที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารกลุ่มงานฯเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไป
 - 5.1.2 จัดทำ “คู่มือการใช้บริการห้องปฏิบัติการ” เพื่อให้ผู้ให้บริการได้ ทราบ ถึงรายละเอียดการให้บริการ เช่น โครงสร้างของกลุ่มงานฯ ผู้รับผิดชอบในงาน ต่างๆ สถานที่ตั้ง ระยะเวลาการให้บริการ รายการทดสอบ วิธีที่ใช้ทดสอบ ชนิด ของตัวอย่างตรวจ วิธีการเก็บและนำส่งตัวอย่างตรวจ ค่าตรวจ และข้อแนะนำอื่นๆ โดยจะส่งมอบให้แก่หน่วยงานที่ให้บริการงานชั้นสูงตรสาธารณสุข ทั้งภายในและ ภายนอกโรงพยาบาล
 - 5.1.3 การให้คำแนะนำโดยการประชุม ในกรณีที่ข้อมูลที่ต้องการให้คำแนะนำ คำปรึกษา หรือข้อตกลง มีเนื้อหามาก มีความซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ หรือต้องการรับ ฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้างานที่ รับผิดชอบทำการจัดประชุมขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

เรื่อง : การให้คำปรึกษา-ขอรับคำปรึกษา	หน้าที่ : 4/4
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ	รหัสเอกสาร : LAB-SP-022-02

- เชิญผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ให้มีการลงลายมือชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
- จัดทำเอกสารเพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุม
- มีการบันทึกการประชุม
- ทำการสรุปเนื้อหาการประชุมเสนอต่อหัวหน้างาน
- สรุปเนื้อหา คำแนะนำและข้อตกลง ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและดำเนินการต่อไป

5.2 กรณีมีการเบี่ยงเบนไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือล่าช้า

หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแจ้งข้อมูลที่มีการเบี่ยงเบนไปจากข้อกำหนดให้กับผู้ใช้บริการทราบ โดยการโทรแจ้ง ประกาศแจ้งผู้รับบริการ หรือออกหนังสือเวียน

5.3 การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาตามความเหมาะสม

5.4 การให้คำแนะนำโดยใช้เอกสาร ใบปลิว หรือแผ่นพับเอกสาร ใบปลิว หรือแผ่นพับ เช่น เอกสารแนะนำการเตรียมตัวก่อนการเจาะเลือดตรวจ เอกสารแนะนำการเก็บเสมหะ เอกสารแนะนำการเตรียมตัวก่อนการบริจาคโลหิต เป็นต้น ต้องได้รับการพิจารณาและเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญหรือหัวหน้างานที่รับผิดชอบ โดยใบปลิว หรือแผ่นพับต่างๆ ไม่ถือว่าเป็นเอกสารควบคุม

6. เอกสารอ้างอิง (REFERENCE DOCUMENT)

- 6.1 คู่มือคุณภาพ
- 6.2 คู่มือการใช้บริการห้องปฏิบัติการ

7. บันทึก (RECORD)

-

8. เอกสารแนบ (ATTACHMENT DOCUMENT)

-