คู่มือ
กระบวนการอำนวยความสะดวก
ให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลเจริญศิลป์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์
๒. ผังกระบวนการทำงาน
๓. ขอบเขต
๔. ความรับผิดชอบ
๕. คำจากัดความ
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๘. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร
๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล
๑๑. ภาคผนวก

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลเจริญศิลป์ เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

๓. ความรับผิดชอบ

๑. พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา

๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ ทำประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลและค้นเวชระเบียนทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า แล้วส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ

๓. พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ซักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนาส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสี หรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาลวิชาชีพตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย

๔. แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา

๕. เภสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

๔. คำจำกัดความ

๑. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มารับการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย

๒. ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๓. การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ซักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง (ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค

๔. การตรวจสอบสิทธิ์ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง

กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิ์อื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิ์ให้แก่ผู้รับบริการ

๕. เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพ รวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียนจะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการวิเคราะห์โรค และการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน

๖. กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริมการฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

๑ ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว

๒ ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม

๓ ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ

๔ การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบรูณ์

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ป่วยนอกที่เป็น ครอบครัว และประชาชนทั่วไปทุกสิทธิการรักษา

วันราชการบริการรับบัตร ๗.๓๐ น.

ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง

๑.๑ การประเมินผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

๑.๒ ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level ๑,๒,๓) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย

๑.๓ พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสาหรับตามกลุ่มโรคและเพื่อประเมินความเร่งด่วน (Triage) รอรับการตรวจตามลำดับคิว หน้าห้องตรวจโรค

๑.๔ พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย

- แสดงหลักฐาน บัตรประจำตัวประชาชน /บัตรโรงพยาบาลเจริญศิลป์/บัตรเบิกจ่ายตรง/ใบส่งตัวคำสั่งแพทย์ ที่โต๊ะพยาบาลคัดกรอง

๑.๕ กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสาหรับทาประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยให้มาติดต่อทำแฟ้มประวัติที่เวชระเบียนที่ห้องบัตร

๑.๖ กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit แฟ้มไปที่ห้องตรวจใช้ใบนำส่งและ บัตรประชาชน

๑.๗ ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยืนสิทธิที่ห้องต่าง ๆ ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษา

ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

- ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ
- เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ซักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

- แพทย์ทาการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ

- หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนาตามแผนการรักษา และการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

- ผู้ป่วย/ญาตินาใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก/ห้องรับรอง เภสัชกรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

<u>ยกเว้น</u> ผู้รับบริการ หรือญาติ ต้องนั่งรอหน้าห้องบัตร กรณีต่อไปนี้

** ทันตกรรม

** ทำบัตรใหม่

** มีนัดกายภาพ/แพทย์แผนไทย

ตรวจโรคทั่วไป ในวันราชการ วันจันทร์- วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๐๐-๑๖.๐๐น. ที่ตึกผู้ป่วยนอก

วัน	คลินิก	เวลา	หมายเหตุ
จันทร์	หอบหืดเด็ก	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ ที่๑
	หอบหืดผู้ใหญ่ จิตเวช	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ ที่ ๒
	โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ ที่ ๓
	คลินิกกระตุ้นพัฒนาการ	๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.	
อังคาร	คอพอก ARV	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ ที่๑
	ลมชัก ,Thalassemia ,TB	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ ที่ ๒
	วาฟาริน , Gout	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ที่ ๓
	โรคหัวใจ, Stroke , DLP	๘.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	สัปดาห์ที่ ๔
	Ultrasound หญิงตั้งครรภ์	๑๓.๐๐ – ๑๖.๐๐ น.	
พุธ	ความดันโลหิตสูง คลินิกโรคไตเรื้อรัง	๖.๐๐น. - ๑๒.๐๐น.	
พฤหัสบดี	เบาหวาน	๖.๐๐น. – ๑๒.๐๐น.	
ศุกร์	เบาหวาน	๖.๐๐น. – ๑๒.๐๐น.	

ขั้นตอนการเข้ารับบริการตรวจโรค งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจริญศิลป์

๑.รอฟังเรียกชื่อ เพื่อซักประวัติ ประเมินอาการเจ็บป่วย โต๊ะ ที่ ๑ , ๒

๒.รอฟังเรียกชื่อเข้าพบแพทย์ จากพยาบาลโต๊ะ ที่ ๓

๓.ออกจากห้องตรวจ พบพยาบาลโต๊ะ ที่ ๔ ทุกครั้ง เพื่อรับฟังคำแนะนำ/รับใบนัด

๔.รับยาที่ห้องจ่ายยา (ห้องหมายเลข ๖) โดยยื่นบัตรโรงพยาบาลเจริญศิลป์/บัตรเบิกจ่ายตรง

๕.กรณีที่ต้องชำระเงิน รับใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา (ห้องหมายเลข ๖) และไปชำระเงินที่ห้องการเงิน (ห้องหมายเลข ๗) ชำระเงินเสร็จ เจ้าหน้าที่จะออกใบเสร็จให้ นำใบสั่งยามาคืนที่ห้องยา ใบรับรองแพทย์สุขภาพดี , ใบส่งตัว ชำระเงิน (ห้องหมายเลข ๗)

๖.บริการ ฉีดยา/ทำหัตถการต่างๆ ยื่นแฟ้มเอกสารที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ห้องหมายเลข ๙)

๗.บริการ เจาะเลือด /ตรวจปัสสาวะ

* ยื่นคำสั่งเจาะเลือด หรือ ส่งสิ่งส่งตรวจ ให้เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร (ห้องหมายเลข ๕)
* เจาะเลือด หรือ ส่งสิ่งส่งตรวจ รับใบประกันเวลา ผลตรวจแล้วเสร็จ
* นำใบคำสั่งเจาะเลือด หรือ ส่งสิ่งส่งตรวจ มาคืนให้พยาบาลหน้าห้องตรวจโรค

๘.บริการเอกซเรย์

* ยื่นแฟ้มคำสั่งตรวจเอกซเรย์ ให้เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ (ห้องหมายเลข ๘)
* นั่งรอเรียกชื่อ หน้าห้องเอกซเรย์ (ห้องหมายเลข ๘)
* นำแฟ้มเอกซเรย์ พร้อมใบคำสั่งตรวจเอกซเรย์ มาส่งให้พยาบาลหน้าห้องตรวจ โต๊ะ ที่ ๒
* รอพบแพทย์

๙.กรณี นอนโรงพยาบาล

* นำส่งผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลโดยรถเข็นนั่ง/เปลนอน

ตัวชี้วัด ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอก ≤ ๙๐ นาที

๘. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑ รพ.ฯมีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม

๒ การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก

๙. ภาคผนวก

Gantt chart งานบริการ ผู้ป่วยนอก