

คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวกให้บริการ
ประชาชน

โรงพยาบาลหนองม่วง

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

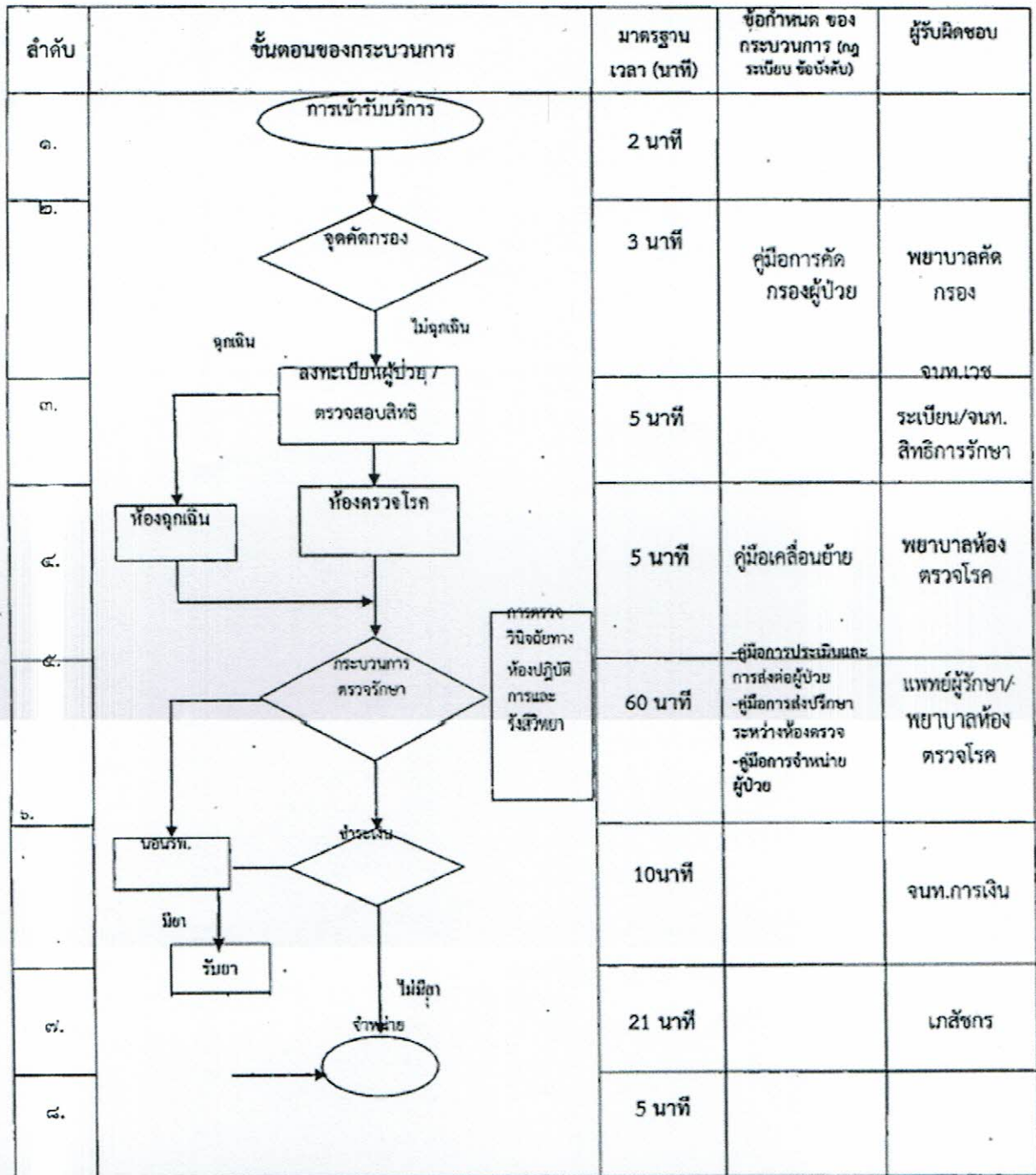
๑. วัตถุประสงค์
๒. ผังกระบวนการทำงาน
๓. ขอบเขต
๔. ความรับผิดชอบ
๕. คำจำกัดความ
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ
๗. ตัวชี้วัด
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร
๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล
๑๒. ภาคผนวก

กระบวนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลหนองม่วง	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่

1. วัตถุประสงค์

- 1.1. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลหนองม่วงเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลหนองม่วงไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานอย่างบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
- 1.3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

2. ผังกระบวนการทำงาน



3. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลหนองม่วงมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1. พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา
- 4.2. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ ลงประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยรายใหม่ของโรงพยาบาลและส่งข้อมูลผู้ป่วยรายใหม่/รายเก่า ไปให้ตรวจแผนกต่าง ๆ ในระบบ HosXP ไปยังคลินิกต่าง ๆ
- 4.3. พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital sign) ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนำส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสีหรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่น ๆ จากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิดห้องตรวจตามลำดับก่อนหลังโดยใช้เกณฑ์การคัดกรองผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย
- 4.4. แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา
- 4.5. เภสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เภสัชกรให้คำแนะนำการใช้ยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

5. คำจำกัดความ

- 5.1. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่ได้รับการรักษาพยาบาลอาจเรียกว่าผู้ป่วย
- 5.2. ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่ได้รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่าง ๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
- 5.3. การคัดกรอง/ คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ กระประเมินสภาพ อาการ ชักประวัติ ความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง MOPH ของกระทรวงสาธารณสุข และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค

- 5.4. การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่าง ๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทผู้สัญญา หรือสิทธิอื่น ๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ
- 5.5. เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียนจะตั้งฉบับที่รักษาดูแลผู้ป่วยและควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการวิเคราะห์โรคและการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน
- 5.6. กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริมการฟื้นฟูสุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่าง ๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล
6. ข้อกำหนดที่สำคัญ
 - 6.1. ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว
 - 6.2. ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรองอย่างถูกต้องเหมาะสม
 - 6.3. ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ
 - 6.4. การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์
7. ตัวชี้วัด
 - 7.1. อัตราผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะรอพบแพทย์
 - 7.2. อัตราผู้ป่วยที่พยาบาลคัดกรองไม่สามารถประเมินอาการได้ถูกต้องตาม Triage Level (MOPH)
 - 7.3. อัตราการส่งผู้ป่วยตรวจผิดห้องตรวจ
 - 7.4. ระยะเวลาการรอพบแพทย์ในผู้ป่วยกลุ่ม เร่งด่วน (ไม่เกิน 30 นาที)
 - 7.5. อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก
 - 7.6. ระยะเวลาการคอยพบแพทย์
 - 7.7. อัตราการระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผิดพลาด
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 8.1. ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง first triage
 - 8.2. พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย
 - 8.2.1. การประเมินผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

- 8.2.2.ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level 1,2) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย
- 8.2.3.พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสำหรับตามกลุ่มโรคที่มีภาวะติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ
- 8.2.4.พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงใน HosXP
- 8.3. กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่ติดต่อทำแฟ้มประวัติที่เวชระเบียนห้องทำบัตร
- 8.4. กรณีผู้ป่วยรายเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่โรงพยาบาล ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อเปิด visit ไปที่ห้องตรวจใช้บัตรประชาชนติดต่อ
- 8.5. ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยืนยันสิทธิที่ห้องเวชระเบียน ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบและออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษา
- 8.6. ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ
 - 8.6.1.ยื่นใบบัตรคิวตรวจ
 - 8.6.2.เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงใน HosXP และจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ
 - 8.6.3.แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษา ทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศและ ให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ
 - 8.6.4.หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา
- 8.7. ผู้ป่วย/ญาตินำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ต้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เภสัชกรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ
- 9. กฎหมาย มาตรฐาน แลเอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 9.1. พ.ร.บ. สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2560
 - 9.2. พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545
 - 9.3. พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.2533

10. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1.เวชระเบียนผู้ป่วยนอก	HosXP	แผนกสารสนเทศ	ตามระบบ HosXP	ตามที่กฎหมายกำหนด และระบบบันทึกข้อมูลจัดเก็บได้
2.ระเบียบปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติงาน (SP/PM/WI) หน่วยงานต่าง ๆ	ฝ่ายบริหาร โรงพยาบาล/ผู้ป่วยนอก	- ทีมดูแลผู้ป่วยนอก - หัวหน้าหน่วย	เรียงลำดับตามปี	ตามที่ระบุในเอกสาร

11. ระบบการติดตามและประเมินผล

- 11.1. โรงพยาบาลหนองม่วงมีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม
- 11.2. การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก
- 11.3. ติดตามจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

12. ภาคผนวก

- 12.1. คู่มือการคัดกรองผู้ป่วยนอก
- 12.2. แนวทางการส่งต่อผู้ป่วย
- 12.3. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก
- 12.4. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องแพทย์แผนไทย
- 12.5. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานชั้นสูตรโรค

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

