คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

โรงพยาบาลป่าแดด

อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

คำนำ

คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าแดดฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ประเมินกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ โดยการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชน การแสดงประเภทการให้บริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานเป็นธรรมและเท่าเทียม

โรงพยาบาลป่าแดด หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถใช้ประเมินเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานที่แสดงถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ มุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการและประชาชน

สารบัญ

	หน้า
การตรวจสอบการปฏิบัติงาน	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ขั้นตอนการตรวจสอบ	๒
ผังกระบวนการทำงาน	๓
วิธีการตรวจสอบ	๖
โปรแกรมการรายงานอุบัติการณ์	๗

การตรวจสอบการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบการปฏิบัติงาน หมายถึง การทบทวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าแดด ตามกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่ายงานที่ได้จัดทำกระบวนการทำงาน Flow chart ขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่า แต่ละฝ่ายในโรงพยาบาลป่าแดด มีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง และการใช้ทรัพยากร และการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีขั้นตอนและมีมาตรฐาน และมีคู่มือกำกับติดตาม และพัฒนากระบวนการขั้นตอนการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน

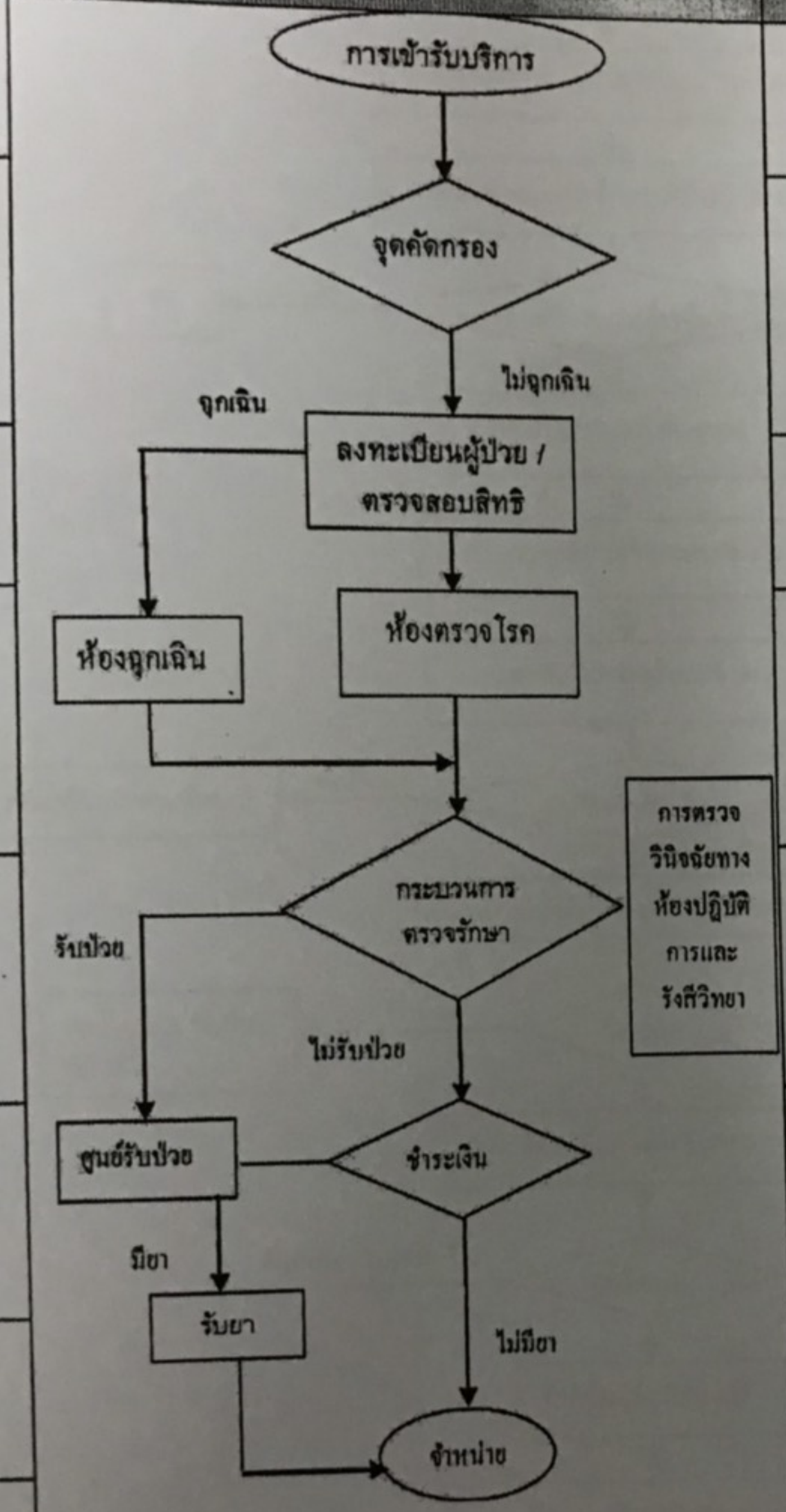
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ได้ผลงานที่มีคุณภาพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรม ทั้งนี้ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานจะต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด มีขั้นตอนกิจกรรมการปฏิบัติงาน และอาจมีขั้นตอนการตัดสินใจด้วยก็ได้ ตามผังกระบวนการทำงาน ดังนี้

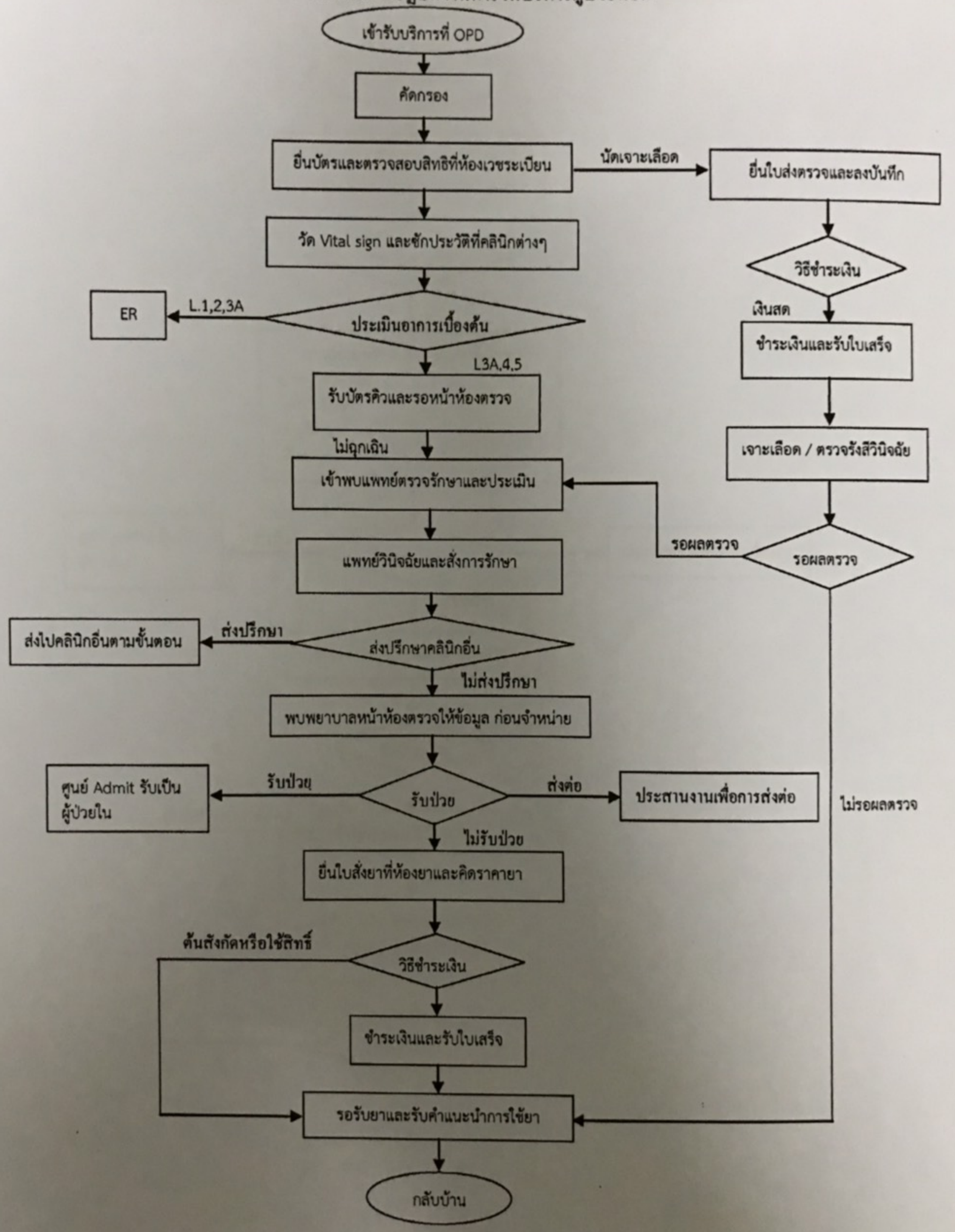
ขั้นตอนการตรวจสอบ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
หัวหน้าหน่วยงาน	ตรวจสอบ Flow chart	๑ วัน
หัวหน้าหน่วยงาน	พบปัญหาหรือมีความเสี่ยง → เสี่ยง → หาแนวทางแก้ไข หรือปรับปรุง Flow chart เสี่ยงสูง	๑ วัน
คณะกรรามการคุณภาพโรงพยาบาลป่าแดด(HA)	เข้าที่ประชุมระดับคณะกรรมการโรงพยาบาล	
	รายงานผู้บริหารรับทราบ	
	ปรับปรุง Flow chart	
	ปฏิบัติตามผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart)	

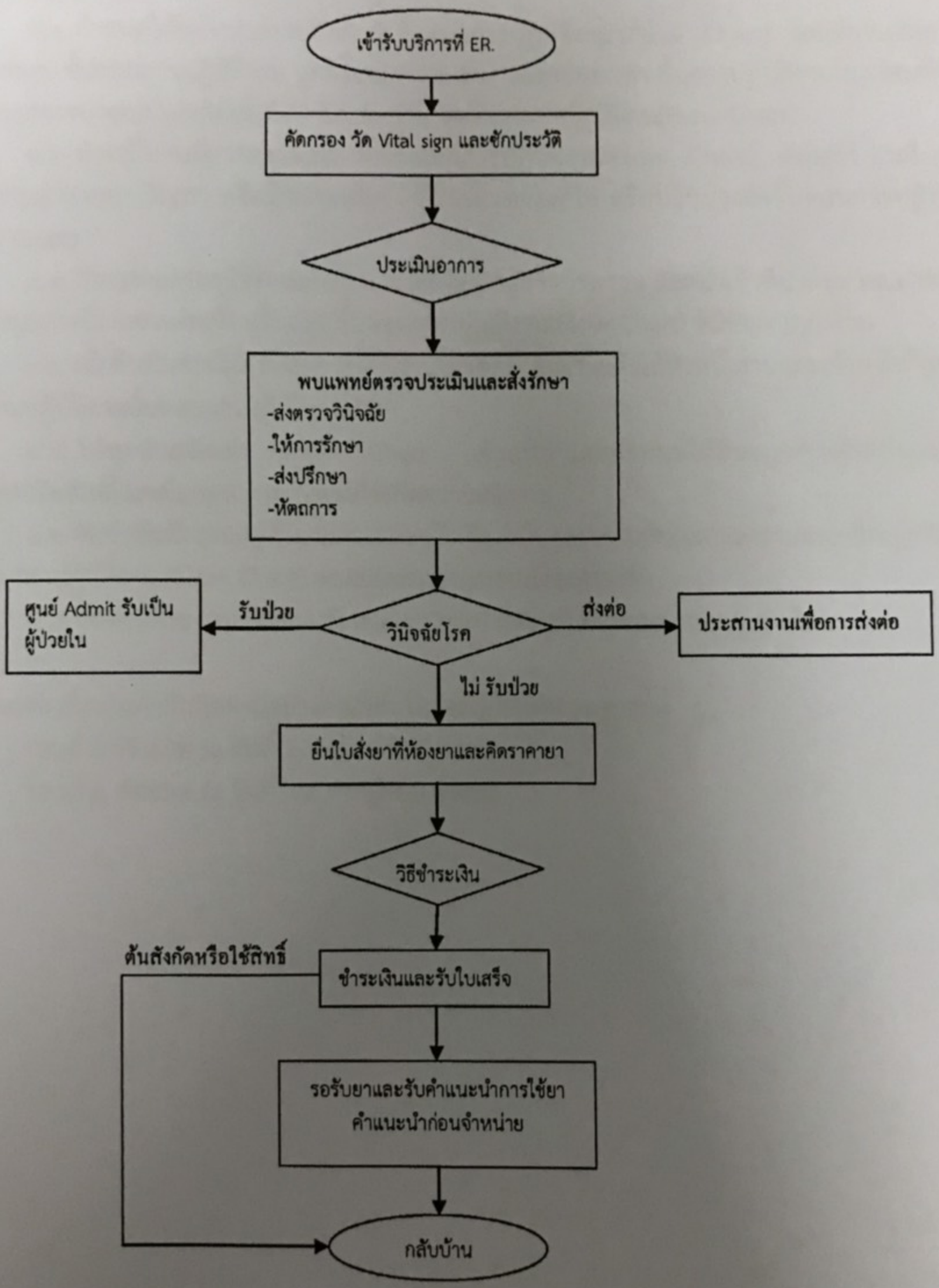
. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.		2 นาที		
๒.		3 นาที	คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย	พยาบาลคัดกรอง
๓.		5 นาที		จนท.เวชระเบียน/จนท.สิทธิการรักษา
๔.		3 นาที	-คู่มือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	พยาบาลห้องตรวจโรค
๕.		60 นาที	-คู่มือการประเมินและการส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษาระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/พยาบาลห้องตรวจโรค
๖.		5 นาที		จนท.การเงิน
๗.		15 นาที		เภสัชกร
๘.		5 นาที		

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน



๔. วิธีการตรวจสอบ

๔.๑ กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) โดยมีการกำหนด ชื่อผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จุดควบคุมความเสี่ยง และระยะเวลา (ในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน) ให้ครบทุกกระบวนงานและให้เป็นไปตามมาตรฐาน แนวทางการปฏิบัติงาน(Flow Chart)

๔.๒ หัวหน้างานมีการตรวจสอบ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Flow Chart) ดังกล่าว จากใบบันทึกอุบัติการณ์ หากพบปัญหา หรือมีความเสี่ยง ให้หาแนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

๔.๓ มีการรายงานอุบัติการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงให้ผู้บริหารทราบ และนำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน(Flow Chart) ที่มีปัญหาทุกเดือน

๔.๔ เมื่อดำเนินการได้ครบทุกกระบวนงานในแต่ละกลุ่มงานแล้วให้หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มงานปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วย

๔.๕ ให้ทุกฝ่ายจัดเก็บ Flow Chart เข้าแฟ้ม และกำหนดให้มีระบบการจัดเก็บงานไว้ในอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์และมีมาตรการควบคุมมิให้เกิดความเสียหาย

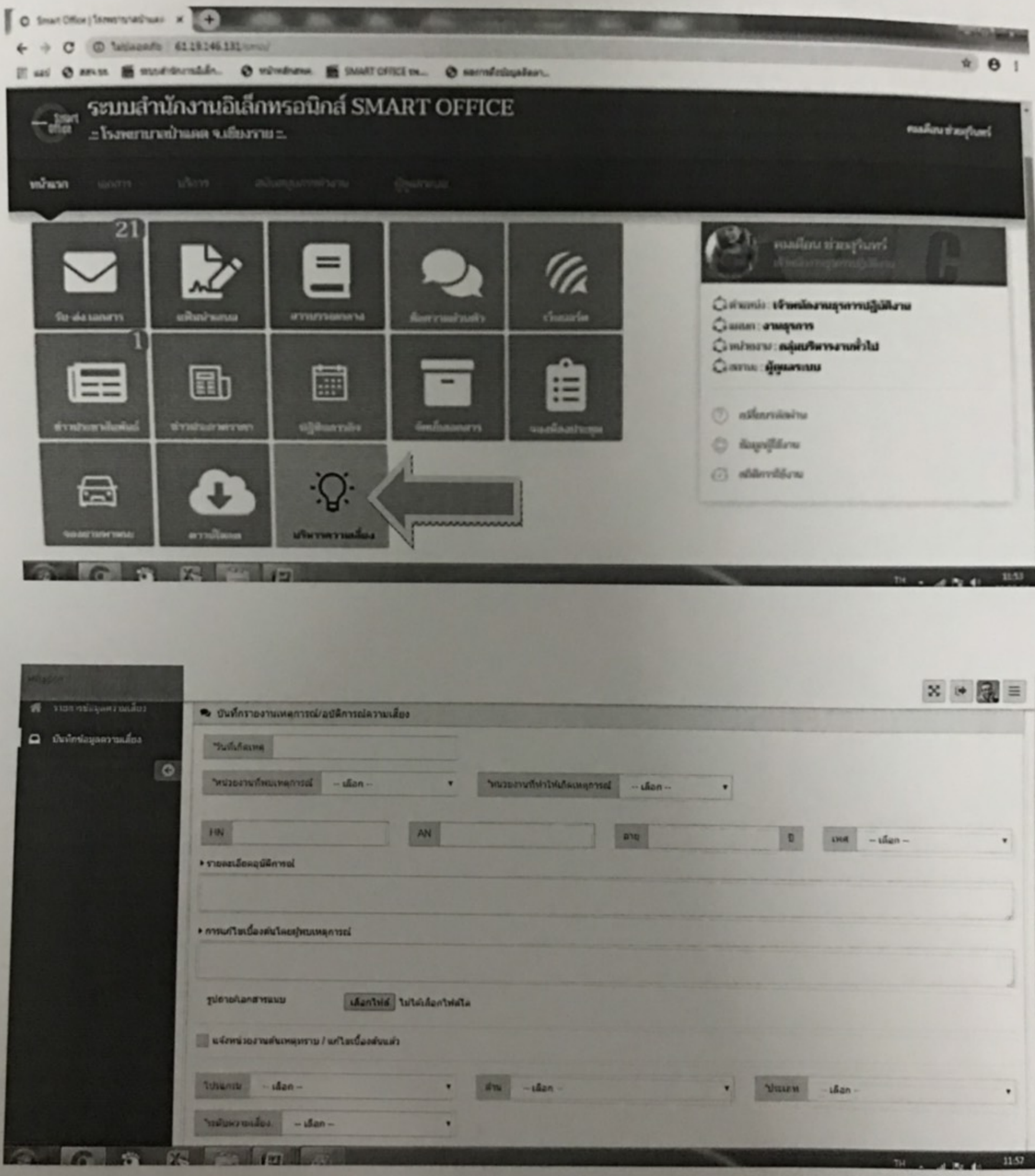
๔.๖ จัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการและแจ้งเวียนให้บุคลากรในหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติตามผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของแต่ละกระบวนงานโดยเคร่งครัด

๔.๗ ทบทวนกระบวนการทำงาน (Flow Chart) และปรับปรุงของฝ่ายทุกๆ ๖ เดือน

๕. กำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีการติดตาม ๒ รอบ

รอบที่ ๑ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

รอบที่ ๒ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

การรายงานอุบัติการณ์

ปัจจุบัน โรงพยาบาลป่าแดด ได้นำโปรแกรมสำเร็จรูป เข้ามาใช้ในการรายงานอุบัติการณ์ ตามแนวทางการลดใช้กระดาษในหน่วยงานราชการ โดยโปรแกรมรายงานความเสี่ยงจะอยู่ในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์