

คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวก  
ให้บริการประชาชน



โรงพยาบาลป่าแดด

## สารบัญ

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

คณะกรรมการอำนวยการควบคุม ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลป่าแดด	เรื่อง ระเบียบการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่

## ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้คณะกรรมการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลป่าแดด เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

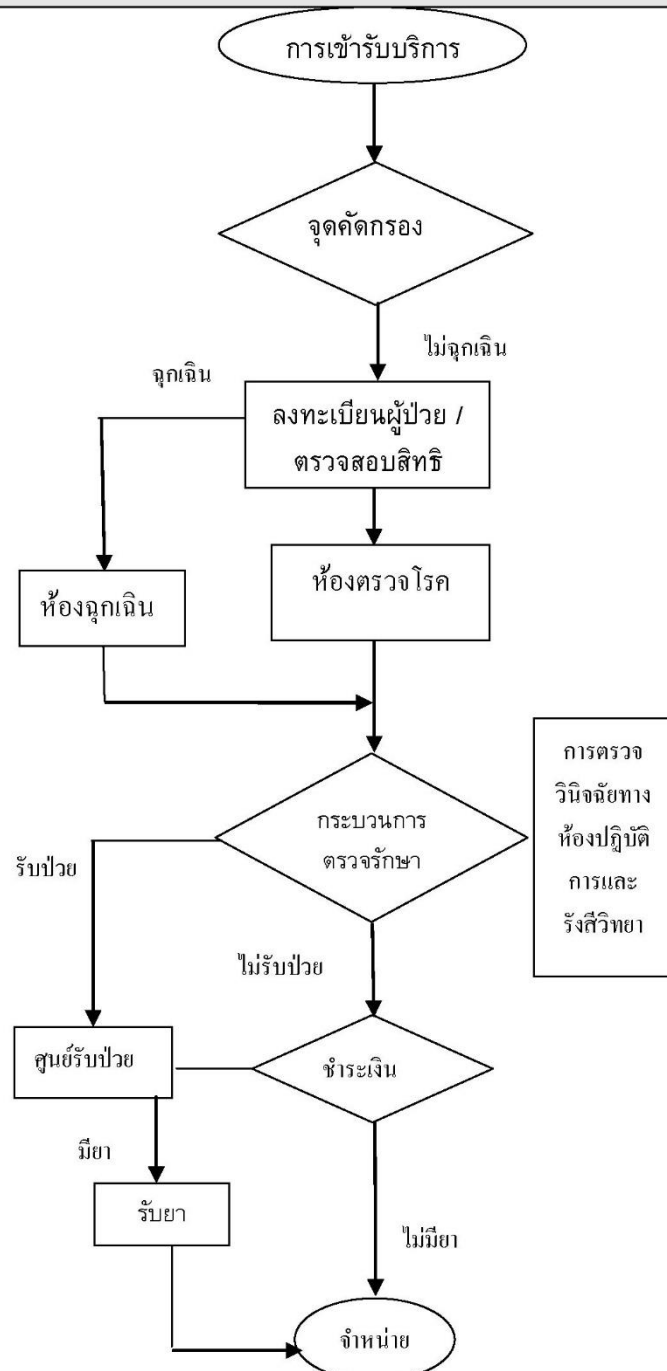
๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลป่าแดดไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมี

ประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึง

พอใจ ๑.๓ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การเข้ารับบริการ	2 นาที		
๒.	จุดคัดกรอง	3 นาที	คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย	พยาบาลคัดกรอง
๓.	ลงทะเบียนผู้ป่วย / ตรวจสอบสิทธิ	5 นาที		จนท.เวชระเบียน/จนท.สิทธิการรักษา
๔.	ห้องฉุกเฉิน / ห้องตรวจโรค	3 นาที	-คู่มือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	พยาบาลห้องตรวจโรค
๕.	กระบวนการตรวจรักษา	60 นาที	-คู่มือการประเมินและการส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษาระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/ พยาบาลห้องตรวจโรค
๖.	ศูนย์รับผู้ป่วย / ชำระเงิน	5 นาที		จนท.การเงิน
๗.	มียา / รับยา	15 นาที		เภสัชกร
๘.	จำหน่าย	5 นาที		



กระบวนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลป่าแดด	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่

### ๓. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลป่าแดดมีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสถานะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสถานะ อาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา

๔.๒ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่ ทำประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของ โรงพยาบาลและค้นเวชระเบียนทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า แล้วส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ

๔.๓ พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ จัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วย ก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะ ฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนำส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสีหรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาบาลวิชาชีพ ตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย

๔.๔ แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา

๔.๕ เกสัชกร ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เกสัชกรให้ คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

### ๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของ โรงพยาบาล ในกรณี ที่มารับการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย

๕.๒ ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๕.๓ การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ชักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง(ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค

กระบวนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลป่าแดด	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่

๕.๔ การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างอิงถึงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิอื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ

๕.๕ เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียนจะต้องบันทึก ตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการพิจารณาให้โรค และการ ดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน<sup>121</sup> ๕.๖ กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริม การฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัว ในโรงพยาบาล

## ๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

๖.๑ ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว ๖.๒ ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม ๖.๓ ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ ๖.๔ การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์

## ๗. ตัวชี้วัด

- ๗.๑ อัตราผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะรอพบแพทย์
- ๗.๒ อัตราผู้ป่วยที่พยาบาลคัดกรองไม่สามารถประเมินอาการ ได้ถูกต้องตาม Triage Level (ESI)
- ๗.๓ อัตราการส่งผู้ป่วยตรวจผิดห้องตรวจ
- ๗.๔ ระยะเวลารอพบแพทย์ในผู้ป่วยกลุ่ม 3B (ไม่เกิน 30 นาที)
- ๗.๕ อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก
- ๗.๖ ระยะเวลารอคอยพบแพทย์
- ๗.๗ อัตราการระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผิดพลาด

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ป่วยที่เป็นก<sup>๑</sup>าสัง'พลกอง'ทัพเรือ ครอบครัว และประชาชนทั่วไปทุกสิทธิ การรักษา ๘.๑ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง

- จุดคัดกรอง ด้านประชาสัมพันธ์

กระบวนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลป่าแดด	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่	

• จุดคัดกรอง ห้องรับรอง 1

• จุดคัดกรอง ห้องรับรอง 2

• จุดคัดกรอง ห้องประกันสังคม ๘.๒ พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย ๘.๒.๑ การประเมิน ผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง  
๘.๒.๒ ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level 1,2,3) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึก ข้อมูลการ ส่งต่อผู้ป่วย

๘.๒.๓ พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสำหรับตามกลุ่มโรค ๘.๒.๔ พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรอง ลงในใบนำส่งผู้ป่วย ๘.๓ กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตร ผู้ป่วยใหม่ ติดต่อ ทำเพิ่มประวัติที่เวชระเบียนหมายเลข ๘.๕

๘.๔ กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีเพิ่มประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit เพิ่มไปที่ห้องตรวจไข้ใบ นำส่ง และ บัตรประชาชน

๘.๕ ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยื่นสิทธิที่ห้องต่าง ๆ ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสารรับรอง สิทธิ การรักษา

๘.๖ ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

๘.๖.๑ ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

๘.๖.๒ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึก ข้อมูลลงใน เวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

๘.๖.๓ แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐาน วิชาชีพ

๘.๖.๔ หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ตรวจสอบ ความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจ ใให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

๘.๗ ผู้ป่วย/ญาตินำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก/ห้องรับรอง เกตซ์กรให้คำแนะนำแก่ ผู้ป่วยตาม มาตรฐานวิชาชีพ

## ๕. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐

๕.๒ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

๕.๓ พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๗

๓

กระบวนการอำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชน โรงพยาบาลป่าแดด	เรื่อง กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้าที่	

๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑.เวชระเบียนผู้ป่วยนอก	แผนกเวชระเบียน	หน.แผนกเวช ระเบียน	เรียงลำดับตาม HN	ตามที่ กฎหมาย กำหนด
๒.ระเบียบปฏิบัติ/วิธี ปฏิบัติงาน (SP/PM/WIM)หน่วยงานต่างๆ	- สำนักงานพัฒนาคุณภาพ รพ.	-ทีมดูแลผู้ป่วยนอก -หน. หน่วย	เรียงลำดับตามปี	ตาม ที่ ระ บู ใน เอกสาร

### ๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๑.๑ รพ.ฯมีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม

๑๑.๑. Id การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก

๑๑.๓ ติดตามจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

### ๑๒. ภาคผนวก

๑๒.๑ คู่มือการคัดกรองผู้ป่วยนอก

๑๒.๒ แนวทางการส่งต่อผู้ป่วย

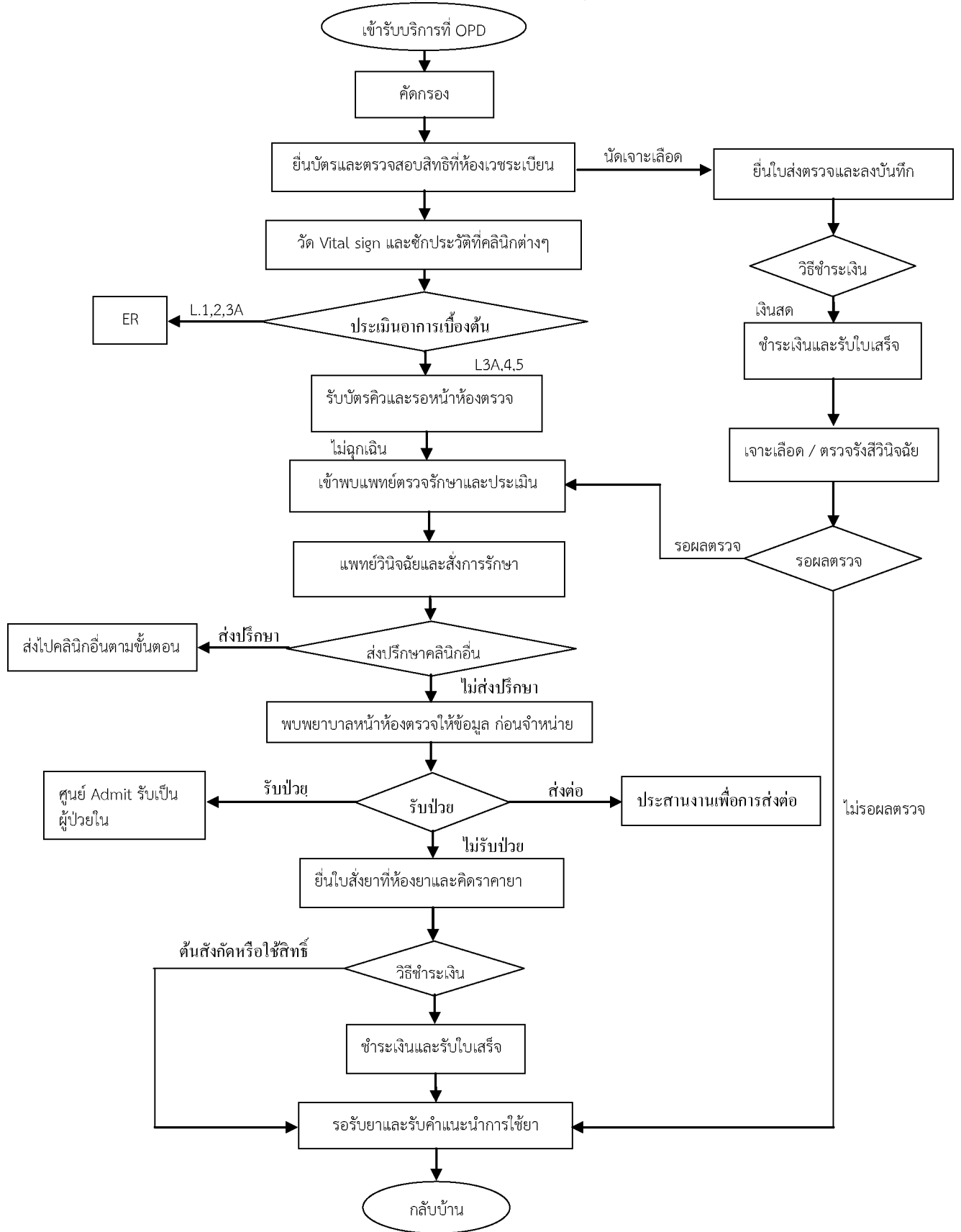
๑๒.๓ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการ

ผู้ป่วยนอก ๑๒.๔ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการ

ให้บริการห้องฉุกเฉิน



แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



# แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

