	คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)	เลขหน้า
	เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	รหัสเอกสาร PCT-QM-001-00

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)

1. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา มีหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเกิดโรคของประชาชน อันเป็นหน้าที่ที่ภาคภูมิใจอย่างยิ่ง

การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล มีกระบวนการอันสลับซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งภายนอกและภายในเกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและรับทราบขอบเขตในการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น ทราบถึงความเชื่อมโยง ช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายใน อันส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิดผู้รับบริการและความขัดแย้งระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก

2. วัตถุประสงค์


การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- 2.2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
- 2.3. เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาล
- 2.4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 2.5. เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- 2.6. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- 2.7. เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

3. ขอบเขตของงานบริการผู้ป่วยนอก

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และคลินิกเฉพาะทาง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งประกอบด้วย 2 ระบบงานหลัก ดังต่อไปนี้

- 3.1 ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก
- 3.2 ระบบงานบริการผู้ป่วยเฉพาะโรค

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)	เลขหน้า
	เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	รหัสเอกสาร PCT-QM-001-00

4. หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

4.1. ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย 8 กระบวนการหลัก ได้แก่

4.1.1. จุดบริการเบ็ดเสร็จ (ระยะเวลา 5 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เวช-ระเบียน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูจิบัตร, ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คัดแยกอาการและส่ง ห้องตรวจตามอาการ, ค้นหาและส่งแฟ้มเวชระเบียนไปตามห้องตรวจ
- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, อัตราการคัดกรองผิดพลาด, ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ, อัตราการค้นประวัติผิดพลาด

4.1.2. งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา 10 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ-น้ำหนักส่วนสูง-อาการสำคัญ-ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต-การผ่าตัด-ความเสี่ยงการแพ้ยา-ประวัติการใช้สารเสพติด และให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์
- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, ระยะเวลา รอคอยก่อนพบแพทย์

4.1.3. งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ


- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาล-เทคนิค
- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค

4.1.4. งานบริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา 10 ถึง 30 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป

4.1.5. ส่งตรวจเพิ่มเติมทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูตรโรคกลาง (ระยะเวลา 60 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และ เจ้าหน้าที่ธุรการ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน และระยะเวลาการคอย

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)	เลขหน้า
	เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	รหัสเอกสาร PCT-QM-001-00

4.1.6. ส่งตรวจเพิ่มเติมรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา 60 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ รังสีแพทย์, นักรังสีการแพทย์, เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจ พร้อมบัตรประชาชนหรือบัตรผู้ป่วย ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี, แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้าและถอดเครื่องประดับ, เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจรังสีวินิจฉัย, จัดทำและถ่ายภาพรังสี, สร้างภาพรังสีบนฟิล์ม, ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม, จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสีแพทย์อ่านผล (รายงานด่วน) หรือ ส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน), รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, เย็บผล จัดฟิล์ม-ผลใส่ซองฟิล์ม และลงทะเบียนยืมฟิล์ม-ส่งมอบให้ผู้ป่วย
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องการรายงานด่วน (%)

4.1.7. ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งปรึกษาคลินิกอื่น (ระยะเวลา 30 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล, พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกส่งตรวจผู้ป่วยทางคอมพิวเตอร์

4.1.8. ส่งตรวจเพิ่มเติมรับเป็นผู้ป่วยใน (ระยะเวลา 30 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง และลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย

4.1.9. ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา 30 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ และพยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์ และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติให้ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ

4.1.10. ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา 45 ถึง 60 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ: ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม, การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ: ห้องยา รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิวให้บริการ, คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดย

**คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)**

เลขหน้า

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วย
นอก (OPD)

รหัสเอกสาร

PCT-QM-001-00

เภสัชกร และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร, การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย

- ระบบติดตามประเมินผล: ท้องยา ระยะเวลารอคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติเหตุการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ

4.1.11. กลับบ้าน (ระยะเวลา 5 นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เภสัชหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

5. กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้จากการค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญโดยพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าของกระบวนการ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้ร่วมพิจารณาและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญดังนี้

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการที่ได้รับการเสนอ	ความต้องการที่ได้รับคัดเลือกตามลำดับความสำคัญ
ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วย - ญาติผู้ป่วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรวดเร็วในการให้บริการ - ความถูกต้องในการให้บริการ - ความปลอดภัยในการให้บริการ - ความพึงพอใจในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัย - ความรวดเร็ว - ความพึงพอใจ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - กรมบัญชีกลาง - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ - สำนักงานประกันสังคม - สำนักงานคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องในการส่งข้อมูล - ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล(ครอบคลุมถึงความครบถ้วนของข้อมูล) - มีช่องทางง่ายต่อการเข้าถึง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องในการส่งข้อมูล
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - กฎหมายสถานพยาบาล - แนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข 2555 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามข้อกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ปฏิบัติตามข้อกำหนด

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการที่ได้รับการเสนอ	ความต้องการที่ได้รับคัดเลือกตามลำดับความสำคัญ
ประสิทธิภาพของกระบวนการ	- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)	- มาตรฐานของระบบ - บุคลากรมีคุณภาพ - ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน - เข้าถึงระบบได้ง่าย	- ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน
ความคุ้มค่า	- ผู้ปฏิบัติงาน - ผู้บริหาร	- เพิ่มงบประมาณเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด - งบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร - ลดงบประมาณลงเพื่อให้เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ	- งบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้พิจารณาความต้องการที่สำคัญเพื่อกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ คือ ผู้ป่วยได้รับการแบบผู้ป่วยนอกด้วยความปลอดภัยถูกต้อง รวดเร็วและพึงพอใจ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ


กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และได้มาตรฐานในการรับบริการทางการแพทย์	- อัตราการคัดกรองถูกต้องมากกว่า 95 % - ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ ไม่เกิน 15 นาที

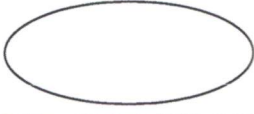
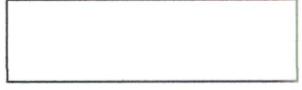
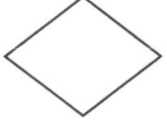
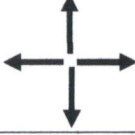

7. คำจำกัดความ

- 7.1. รับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลตามความเห็นของแพทย์
- 7.2. สัญญาณชีพ (Vital signs) หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมีชีวิตของคน โดยการจับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและการวัดความดันโลหิต
- 7.3. ทำหัตถการ หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะและความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ การทำแผลผ่าตัด การผ่าตัดไฟ การเจาะหลัง เป็นต้น
- 7.4. การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) หมายถึง การจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามแนวทางการคัดกรองและประเมินอาการ หรือปัญหาสำคัญที่นำมาโรงพยาบาล โดยจำแนกผู้ป่วยออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ฉุกเฉิน, รีบด่วน และไม่รีบด่วน

8. คำอธิบายสัญลักษณ์

การเขียนแผนผังของกระบวนการมีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงานเอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้


	คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)	เลขหน้า
	เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	รหัสเอกสาร

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า ส่งออกของเอกสาร รายงาน ฐานข้อมูล ที่อาจเกิดขึ้น

9. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

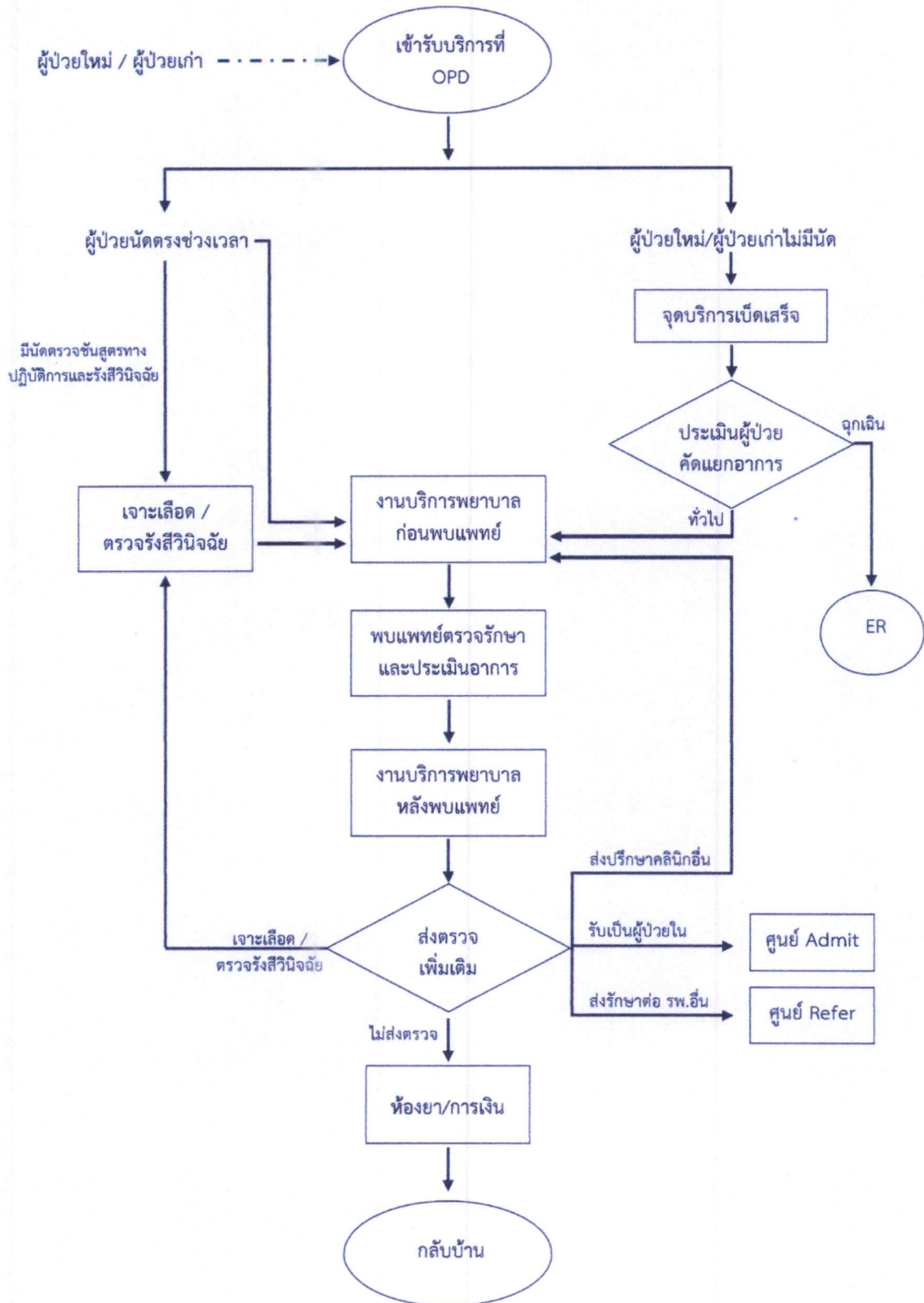
หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	- บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาล
รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล	- บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติงานแต่ละแผนก
ฝ่ายการพยาบาล	- คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน - คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา - ให้การพยาบาลผู้ป่วย - ให้คำแนะนำด้านการพยาบาล - จัดทำนัด
ฝ่ายบริหาร	- อำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย - เคลื่อนย้ายผู้ป่วย - อำนวยความสะดวกด้านสถานที่
ฝ่ายการเงิน	- จัดเก็บค่าบริการรักษาพยาบาล
ฝ่ายวิชาการ	- บันทึกข้อมูลผู้ป่วย - ตรวจสอบสิทธิเบื้องต้น

	- ค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วยพร้อมใบสั่งยา
ศูนย์ตรวจสอบสิทธิ	- ตรวจสอบสิทธิและอนุมัติสิทธิ
กลุ่มงานผู้ป่วยนอก	- คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน - คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา - ให้การพยาบาลผู้ป่วย - ให้การวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย
กลุ่มงานเภสัชกรรม	- จัดเตรียมยาสำหรับผู้ป่วย - ให้คำแนะนำสำหรับผู้ป่วย
กลุ่มงานชั้นสูตโรคกลาง	- ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลตรวจทางปฏิบัติการ
กลุ่มงานรังสีวิทยา	- ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลทางรังสีวิทยา - ให้การรักษาทางรังสีวิทยา

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Quality Manual)	เลขหน้า
	เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)	รหัสเอกสาร

10. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุและฉุกเฉิน


แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



ระยะ เวลา (นาทีก)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย 1 คน	หน่วยงาน											
		ศูนย์แปล	หน่วย ประชาสัมพันธ์	หน่วยคัด กรอง	ห้องเวช ระเบียน	ห้องตรวจผู้ป่วยนอก	หน่วยงานรังสี วิทยา	หน่วยงาน ชั้นสูตรโรค กลาง	ศูนย์Admit/ ศูนย์ Refer	คลินิกอื่นๆ	ห้องจ่าย ยา	ห้องเก็บ เงิน	
10-30	1					งานบริการพยาบาล หลังพบแพทย์							
60	2-10						เจาะเลือด/ ตรวจรังสีวินิจฉัย	ส่งตรวจ เพิ่มเติม					
30	1							ส่งตรวจ เพิ่มเติม	ส่งปรึกษาคลินิกอื่น	ส่งเป็นผู้ป่วยใน	ศูนย์ Admit	ส่งปรึกษาต่อ รพ.อื่น	ศูนย์ Refer
45-60	5											ห้องยา / การเงิน	

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

ลำดับ ปีที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	<pre> graph LR A[ผู้ป่วยใหม่ / ผู้ป่วยเก่า] --> B(เข้ารับบริการที่ OPD) </pre>	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ป่วยมาเข้ารับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล บริการสัมพันธ์ 	บริการผู้ป่วยให้มีความสะดวกและรวดเร็ว		<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่แปล เจ้าหน้าที่เวชระเบียน 	แบบกรอกประวัติ	
2	<pre> graph TD A[จุดบริการเบ็ดเสร็จ] --> B[] </pre>	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตนโดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูจิบัตร ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล คัดแยกอาการและส่งห้องตรวจตามอาการ ค้นหาและส่งแฟ้มเวชระเบียนไปตามห้องตรวจ 	<ol style="list-style-type: none"> คัดกรอง/ประเมินอาการผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความถูกต้องของเวชระเบียน และสิทธิของผู้ป่วย 	<ol style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ อัตราการคัดกรองผิดพลาด ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ อัตราการค้นประวัติผิดพลาด 	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ 	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มการคัดกรองผู้ป่วย แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน /ฉุกเฉิน ใบคัดกรอง ใบนำส่งผู้ป่วยเพื่อการบริการผู้ป่วยนอก บัตรประจำตัวผู้ป่วย 	<ol style="list-style-type: none"> วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
							๖. บัตรประชาชน ๗. แบบฟอร์มร้องขอมีเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	10 นาที	1. เรียกผู้ป่วยเข้ารับบัตรคิวเพื่อพบแพทย์ตามเวลาที่ผู้ป่วยยื่นบัตรนัด (กรณีผู้ป่วยที่มีนัด) และเวลาที่ผู้ป่วยยื่นบัตร 1.1 ชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ 1.2 ประเมินอาการตามความรุนแรงถ้วน ในกรณีผู้ป่วยมีอาการรุนแรงถ้วนติดต่อประสานงานส่ง ER 1.3 ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้า	1. ประเมินสภาพและอาการจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นที่อาการสำคัญที่สุดของผู้ป่วย 2. มีความสะดวก และรวดเร็วในการบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน 3. จัดให้ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามลำดับ	1. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ 2. ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์	๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ	1. แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ 2. แบบฟอร์ม Drug use evaluation 3. แบบฟอร์มยานอกบัญชี 4. แบบฟอร์มขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ 5. แบบฟอร์มเหตุผลการใช้ยานอกบัญชี 6. แบบฟอร์มคำร้องตรวจทางรังสีรักษาและเจาะเลือด,	1. คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน 2. คู่มือการซักประวัติคัดแยกผู้รับบริการ 3. แนวปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>พบแพทย์เช่น ใบสั่งยา เวชระเบียน ผลชันสูตรโรค x-ray EKG ผลตรวจอื่นๆ</p> <p>1.4 ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนักส่วนสูง อาการสำคัญ ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต การผ่าตัด ความเสี่ยง การแพ้ยา ประวัติการใช้สารเสพติด ลงชื่อ และเวลาผู้ประเมิน</p> <p>1.5 ให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์</p>				<p>ตรวจหัวใจ</p> <p>7. แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล</p> <p>8. แบบฟอร์มจองห้องพิเศษ</p> <p>9. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามโรงพยาบาล</p> <p>10. แบบฟอร์มคัดกรองฝากครรภ์</p> <p>11. แบบฟอร์มยินยอมรับการรักษาและทำหัตถการ</p> <p>12. แบบฟอร์มรับสูจิบัตร</p> <p>13. แบบฟอร์มคลินิกผู้สูงอายุ</p>	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
							14. ทะเบียนประวัติผู้ป่วย 15. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ 16. โบนัสผู้ป่วย	
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> พบแพทย์ตรวจรักษา และประเมินอาการ </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>	-	พบแพทย์เพื่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค	เื้อ้อำนวยให้กระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย		1. แพทย์ 2. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 3. พยาบาลวิชาชีพ/ พยาบาลเทคนิค	1. แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ 2. แบบฟอร์ม Drug use evaluation 3. แบบฟอร์มยานอกบัญชี 4. แบบฟอร์มขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ 5. แบบฟอร์มเหตุผลการใช้นานอกบัญชี	แนวทางการดูแลผู้ป่วย

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
							6. แบบฟอร์มคำร้องตรวจทางรังสีรักษาและเจาะเลือด 7. แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล 8. แบบฟอร์มจองห้องพิเศษ 9. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามโรงพยาบาล	
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> งานบริการพยาบาล หลังพบแพทย์ ↓ </div>	10 ถึง 30 นาที	1. ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึก การวินิจฉัย คำแนะนำ การปฏิบัติตัว การ นัดครั้งต่อไป คำแนะนำใน การทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัด ครั้งต่อไป (ลงวันเดือนปี) การเตรียมตัวสำหรับการนัด ครั้งต่อไป	มอบบัตรนัด และอธิบาย ความสำคัญของการมาตรวจ ตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อเลื่อน นัด และการมาตรวจก่อนเวลา ถ้ามีอาการกำเริบขึ้นก่อนวัน นัด		1. เจ้าหน้าที่พยาบาล 2. พยาบาลวิชาชีพ 3. เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล 4. ผู้ช่วยเหลือคนไข้	1. แบบฟอร์ม ใบรับรองแพทย์ 2. แบบฟอร์ม Drug use evaluation 3. แบบฟอร์มยานอก บัญชี 4. แบบฟอร์มขอ	4. คู่มือการแยก ประเภทผู้ป่วย ตามความ เร่งด่วน 5. คู่มือการซัก ประวัติคัดแยก ผู้รับบริการ

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>1.1 ในกรณีที่ต้องมีการตรวจวินิจฉัยเพิ่มจะส่งตรวจตามคำสั่งของการรักษาและเก็บแยกประวัติเพื่อเข้าพบแพทย์อีกครั้ง</p> <p>1.2 ในกรณีมีการส่งต่อแผนกต่างๆ จะส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์และติดต่อประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมใบคำสั่ง</p> <p>1.3 ในกรณีที่ส่งต่อห้องผ่าตัดเพื่อทำหัตถการและต้องมีการเตรียมตัว เช่น LAB EKG x-ray จะต้องให้คำแนะนำและลง</p>				<p>อนุมัติการรักษาตามสิทธิ</p> <p>5. แบบฟอร์มเหตุผลการใช้ยานอกบัญชี</p> <p>6. แบบฟอร์มคำร้องตรวจทางรังสีรักษาและเจาะเลือด, ตรวจหัวใจ</p> <p>7. แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล</p> <p>8. แบบฟอร์มจองห้องพิเศษ</p> <p>9. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามโรงพยาบาล</p> <p>10. แบบฟอร์มคัด</p>	<p>6. แนวปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม</p>

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>บันทึกการลงผ่านตัดทางคอมพิวเตอร์และส่งผู้ป่วยไปยังห้องผ่าตัด</p> <p>1.4 ในกรณีที่รักษาตัวในโรงพยาบาล</p> <p>พยาบาลจะซักประวัติดูคำสั่งการรักษาของชุด admit ในกรณีที่จะต้องให้การรักษาพยาบาลทันทีจะทำให้ก่อนและลงบันทึกแล้วจึงติดต่อศูนย์ admit เพื่อขอเตียงผู้ป่วยแล้วจึงติดต่อประสานงานทางตึกเพื่อส่งผู้ป่วย admit</p> <p>1.5 ในกรณีรับยากลับ</p>				<p>กรองฝากครรภ์</p> <p>11. แบบฟอร์มยินยอมรับการรักษาและทำหัตถการ</p> <p>12. แบบฟอร์มรับสูจิบัตร</p> <p>13. แบบฟอร์มคลินิกผู้สูงอายุ</p> <p>14. ทะเบียนประวัติผู้ป่วยกายภาพบำบัด</p> <p>15. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ</p> <p>16. ใบนัดผู้ป่วย</p>	

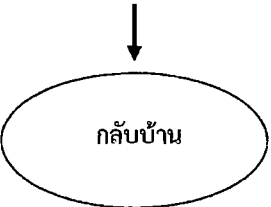
ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>บ้านถ้ามีนัดครั้งต่อไป จะพิมพ์ใบนัดให้กับผู้ป่วยการเตรียมตัว เอกสารการนัดครั้งต่อไป เช่น LAB หรือ ตรวจพิเศษอื่นๆ</p> <p>2. การลงบันทึกข้อมูลทางคอมพิวเตอร์จะลงบันทึกหน้า ชักประวัติการวินิจฉัยโรคการนัดพบแพทย์ครั้งต่อไป</p>					
6	<pre> graph TD A[] --> B{ส่งตรวจเพิ่มเติม} B --> C[] B --> D[เจาะเลือด / ตรวจรังสีวินิจฉัย] </pre>	60 นาที	<p><u>เจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> รับคำร้องเจาะเลือด เจาะเลือด และนำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ทำการตรวจวิเคราะห์ รายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล 	<p>ตรวจประเมินและรายงานผลทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานวิชาชีพ</p>	<ol style="list-style-type: none"> อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน ระยะเวลารอคอย 	<ol style="list-style-type: none"> นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ 	<ol style="list-style-type: none"> ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (LAB) ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการนอก รพ. (LAB นอก) ใบคำร้องขอตรวจทางรังสีวินิจฉัย (X- 	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>ตรวจรังสีวินิจฉัย</p> <ol style="list-style-type: none"> รับใบส่งตรวจ พร้อมบัตรประชาชน หรือบัตรผู้ป่วย ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้าและถอดเครื่องประดับ (แล้วแต่การตรวจ) เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจรังสีวินิจฉัย จัดทำและถ่ายภาพรังสี สร้างภาพรังสีบนฟิล์ม ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสีแพทย์ อ่านผล (รายงานด่วน) หรือ ส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน) รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทางระบบสารสนเทศของ 	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ป่วยได้รับการถ่ายภาพเอกซเรย์อย่างถูกต้อง ถูกคน ถูกส่วน ผู้ป่วยที่ต้องการฟิล์มด่วน และรายงานด่วนได้ผลในเวลารวดเร็ว ผู้ป่วยได้รับการป้องกันอันตรายจากรังสีตามมาตรฐาน ผลการวินิจฉัยทางรังสีถูกต้อง 	<p>อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องการรายงานด่วน (%)</p>	<ol style="list-style-type: none"> รังสีแพทย์ นักรังสีการแพทย์ เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ คนงาน 	<p>ray Request)</p> <ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์ม Ultrasound แบบฟอร์ม X-ray Computer 	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>โรงพยาบาล</p> <p>9. เย็บแผล จัดฟิล์มและผลใส่ของฟิล์ม</p> <p>10. ลงทะเบียนยืมฟิล์มและส่งมอบให้ผู้ป่วย</p>					
7		30 นาที	<p>1. <u>กรณีรับการรักษาตัวในโรงพยาบาล แพทย์วินิจฉัย</u> กรณีต้องนอนโรงพยาบาล จะส่งเข้าพักในหอผู้ป่วย</p> <p>1.1 รับใบจองห้อง</p> <p>1.2 ตรวจสอบเตียงว่าง</p> <p>1.3 ลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วยนั้นๆ</p> <p>2. <u>กรณีส่งตัวไปคลินิกอื่น</u> มีภาวะอื่นๆนอกเหนือจากโรคที่มาตรวจ ส่งไปตรวจต่อที่คลินิกอื่นโดยบันทึกส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์</p> <p>3. <u>กรณีส่งตัวไปโรงพยาบาล</u></p>	<p>1. ประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่</p> <p>2. อธิบายขั้นตอนการรับบริการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม</p> <p>ประสานงานส่งต่อผู้ป่วยรักษาต่อตามคลินิกต่างๆ ในโรงพยาบาล</p> <p>- ประสานงานส่งผู้ป่วยรักษา</p>		<p>1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์</p> <p>2. พยาบาลวิชาชีพ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่พยาบาล</p> <p>4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล</p> <p>5. ผู้ช่วยเหลือคนไข้</p> <p>1. เจ้าหน้าที่พยาบาล</p> <p>2. พยาบาลวิชาชีพ</p> <p>3. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล</p>	1. แบบฟอร์มการรับผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาล (ชุด admit)	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>อื่น</p> <p>3.1 หน่วยงานที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วยประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย</p> <p>3.2 ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer</p> <p>3.3 เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและ</p>	<p>ต่อยังสถานพยาบาลที่กำหนด</p> <p>- ประสานงานผู้ป่วยรักษาต่อยังสถานพยาบาลตามสิทธิรักษา</p>	<p>อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ</p> <p>2. พยาบาลวิชาชีพ</p>	<p>1. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามสถานพยาบาลอื่น</p>	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			<p>ญาติทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน</p> <p>3.4 ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ</p>					
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; text-align: center;"> ห้องยา/การเงิน </div>	45 - 60 นาที	<p><u>รับยา</u></p> <ol style="list-style-type: none"> รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย จัดลำดับคิวให้บริการ คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา 	ผู้ป่วยได้รับยาอย่างถูกต้องครบถ้วน และได้รับคำแนะนำในการใช้ยาจากเภสัชกร ตามมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรโรงพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> ระยะเวลาารอคอยในการรับยา อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา จำนวนอุบัติเหตุ 	<ol style="list-style-type: none"> เภสัชกร เจ้าพนักงานเภสัชกรรม 	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มบันทึกความคลาดเคลื่อนทางยา แบบฟอร์มบันทึกอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ 	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
			4. จัดทำฉลาดยาและจัดยา 5. ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร 6. ส่งมอบยาและให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร งานการเงิน 1. ตรวจสอบค่าใช้จ่าย 2. รับชำระค่าใช้จ่าย		การจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ	1. เจ้าหน้าที่การเงิน	ยา	
9		5 นาที	ผู้ป่วยกลับบ้าน			1. เจ้าหน้าที่เปเล/ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์		