



คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวก หรือ การให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลแม่ออน อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน มีการแสดงประเภทบริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
ความรับผิดชอบ	1
คำจำกัดความ	1
ข้อกำหนดที่สำคัญ	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
ระบบการติดตามและประเมินผล	3
ภาคผนวก	4
- Flow chart แผนผังให้บริการผู้ป่วยนอก	
- Flow chart แผนผังให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน	

**กระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน
โรงพยาบาลแม่อน**

กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลแม่อนเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถคัดกรองผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อให้มีเกณฑ์การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและจัดลำดับการบริการ ณ ห้องฉุกเฉิน ที่เป็นมาตรฐานสำหรับให้เจ้าหน้าที่ นำไปใช้ประเมินคัดแยกระดับความฉุกเฉินและจัดให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์
- 1.3 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลแม่อน ไปใช้ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ
- 1.4 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

2. ขอบเขต

การปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลแม่อน มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดและขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

3. ความรับผิดชอบ

- 3.1 พยาบาลคัดกรองทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยกและส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา
- 3.2 เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ทำหน้าที่บันทึกประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลและค้นหาเวชระเบียนทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า แล้วส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ
- 3.3 พยาบาลผู้ป่วยนอกตรวจประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉินหรือเร่งด่วน รีบนำส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสีหรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆ จากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาบาลตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย
- 3.4 แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา
- 3.5 เกสเซอร์ ทำหน้าที่จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เกสเซอร์ให้คำแนะนำการใช้ยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

4. คำจำกัดความ

- 4.1 ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มาการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย
- 4.2 ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

4.3 การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการการประเมินสภาพ อาการ ชักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง และส่ง ผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค

4.4 การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่างๆ เช่น สิทธิจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิอื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ

4.5 เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพ รวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษา ซึ่งจัดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียนจะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการพิจารณาโรค และการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน

4.6 กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริม การฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัว ในโรงพยาบาล

5. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- 5.1 ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว
- 5.2 ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 5.3 ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ
- 5.4 การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง ด้านประชาสัมพันธ์
- 6.2 พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย
 - การประเมินผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง
 - ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย
 - พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสำหรับตามกลุ่มโรค
 - พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย
- 6.3 กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่ ติดต่อทำแฟ้มประวัติที่เวชระเบียน
- 6.4 กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่โรงพยาบาล ให้ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit แฟ้มไปที่ห้องตรวจใช้ใบนำส่งและบัตรประชาชน
- 6.5 ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยืนยันสิทธิที่ห้องบัตรตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสารรับรองสิทธิการรักษา
- 6.6 ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ
- 6.7 ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ
- 6.8 เจ้าหน้าที่จุดผู้ป่วยนอกประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ
- 6.9 แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ

6.10 หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่จุดผู้ป่วยนอกทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

6.11 ผู้ป่วย/ญาติ ติดต่อที่ห้องการเงิน

6.12 ผู้ป่วย/ญาติ นำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เกสซักรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.1 พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550

7.2 พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545

7.3 พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.2533

8. ระบบการติดตามและประเมินผล

8.1 โรงพยาบาลมีการติดตามผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยมีภาวะฉุกเฉินขณะรอแพทย์ ผู้ป่วยที่พยาบาลคัดกรองไม่สามารถประเมินอาการได้ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ ระยะเวลารอคอย และ ความพึงพอใจ ให้เหมาะสมและครอบคลุม

8.2 การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก

8.3 ติดตามจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

9. ภาคผนวก

9.1 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

9.2 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องฉุกเฉิน

ภาคผนวก

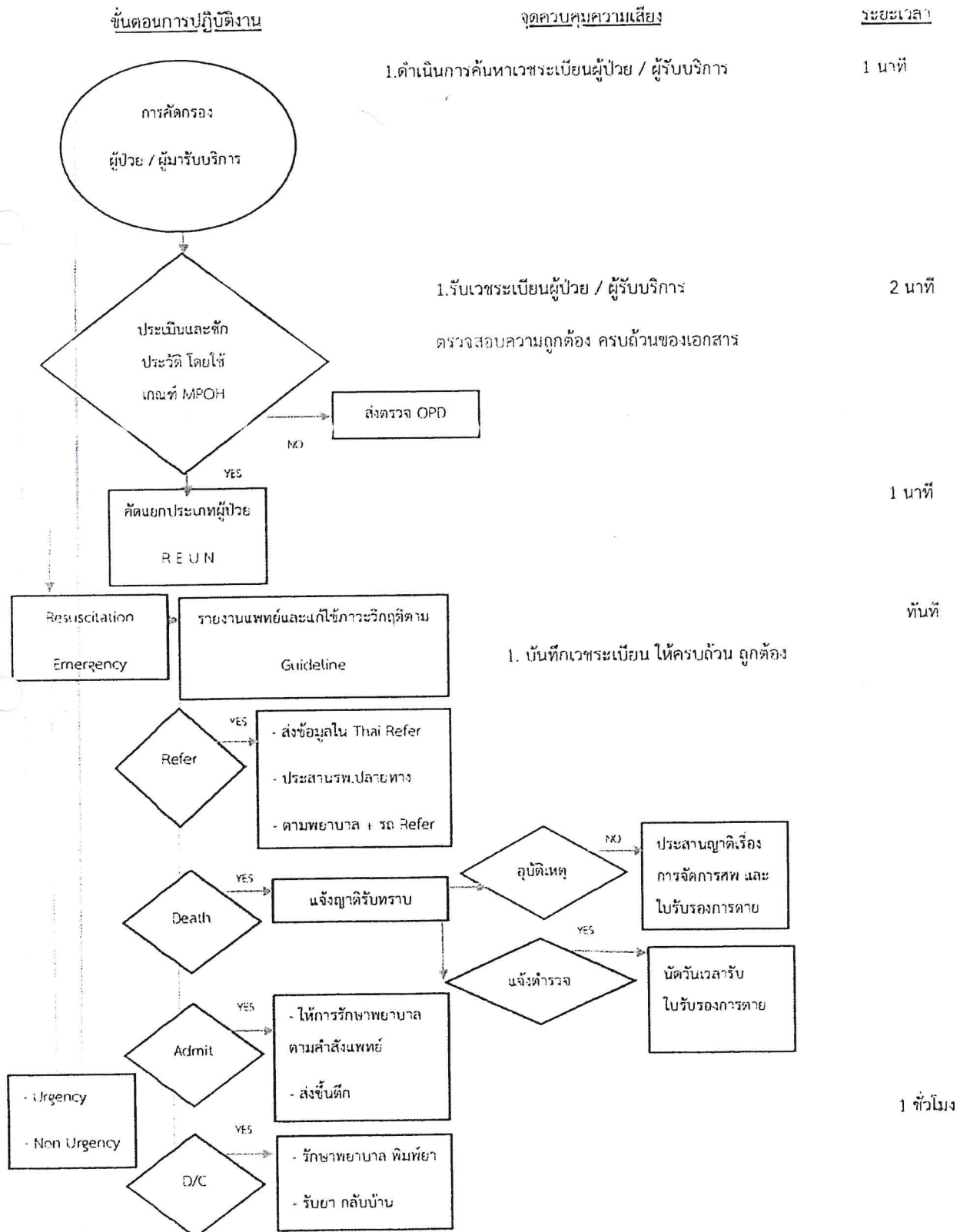
ผังกระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑.	<pre> graph TD A([การเข้ารับบริการ]) --> B{จุดคัดกรอง} B -- "ไม่ฉุกเฉิน" --> C[ลงทะเบียนผู้ป่วย / ตรวจสอบสิทธิ] B -- "ฉุกเฉิน" --> D[ห้องฉุกเฉิน] C --> E[ห้องตรวจโรค] D --> E E --> F{กระบวนการตรวจรักษา} F -- "รับป่วย" --> G[ศูนย์รับป่วย] F -- "ไม่รับป่วย" --> H([จำหน่าย]) G --> I{ชำระเงิน} I -- "มียา" --> J[รับยา] I -- "ไม่มียา" --> H J --> H </pre> การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการและการรังสีวิทยา	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		

งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

วัตถุประสงค์ 1. ผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ได้รับการดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย



EB 26 ข้อ 2

OPD

ขั้นตอนการรับบริการ

ยื่นบัตรคิว บัตรนัด นัดห้อง

นำบัตรไปยื่นที่ห้องให้ การตรวจรับบัตร

นำบัตรไปยื่นที่ห้องตรวจรักษา

(ใช้เวลาประมาณ 30-60 นาทีสำหรับ 1 ราย)

ลำดับการรับบริการ

1. ยื่นบัตรนัด

2. ยื่นบัตรคิว

เข้าทำการตรวจรักษา

นำบัตรไปยื่นที่ห้องให้ การตรวจรับบัตร

ยื่นบัตรคิวบัตร 5 (ห้องยา) ส่งต่อไปยังจุดรับยา

เวลาให้บริการ

วันเวลาราชการ

จันทร์-พฤหัสบดี 08.30-15.00 น.

ศุกร์ 08.30-15.00 น.

ER

1. จัดบริการสุขภาพแบบองค์รวมที่ได้มาตรฐานและมี โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน เครือข่ายสุขภาพ และ องค์กรภายนอก มีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพ

3. พัฒนาศักยภาพให้เอื้อต่อความสุขของผู้ให้และผู้รับ

ขั้นตอนการให้บริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

ผู้รับบริการยื่นบัตรที่ห้องบัตร

รอตรวจตามลำดับ

รับการตรวจรักษา ทำหัตถการ นัดยา ทำหัตถการ

อาการหนัก อาการไม่หนัก รับยา กักกันบ้าน

ผู้ป่วยอุบัติเหตุ ต่างๆ เช่น ช็อก ไม่รู้สึกตัว สักกระ หรือเหนื่อย

กักกันบ้าน รับยา กักกันบ้าน

นอนโรงพยาบาล ส่งต่อโรงพยาบาลอื่น

หมายเหตุ

ในเวลา รับยาที่ห้องยา นอกเวลา รับยาที่ห้องฉุกเฉิน เวลาราชการ 08.30-15.00 น. ไม่พ. ไปรพศ. ไปรพศ. ไปรพศ.

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.2561
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน โรงพยาบาลแม่ฮ่องสอน

วัน/เดือน/ปี 7 มีนาคม 2562

หัวข้อ คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

รายละเอียดตามเอกสารที่แนบ

Link ภายนอก

หมายเหตุ

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นายสมพันธ์ นิลยกานนท์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 7 มี.ค. 62

ผู้อนุมัติรับรอง

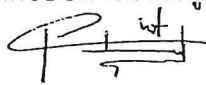


(นายสมพันธ์ นิลยกานนท์)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ 7 มี.ค. 62

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นาง รุจกานต์ กองภูเขียว)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์

วันที่

ITA 41110220 - Maeon Hospital x samphan_niyaka@yahoo.com x Google x

← → ↻ https://www.maeonhospital.go.th/?page_id=4949

Maeon Hospital 19 สร้างใหม่ แก้ไขหน้า Smart Slider Delete Cache Insights

2.4 มาตรการป้องกันการรับสินบนประเด็นการรับเงินบริจาคและทรัพย์สินบริจาค

2.5 มาตรการป้องกันการทุจริต และแก้ไขการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ มาตรการการใช้ราชการ มาตรการการเบิกจ่ายคอบแทน มาตรการการจัดทำโครงการฝึกอบรม ศึกษาดูงานประชุม และสัมมนาตามที่กฎหมายกำหนด และมาตรการการจัดหาวัสดุ ตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ 3 หลักฐานหนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานในสังกัด

ข้อ 4 บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลประกาศ มาตรการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบตามที่หน่วยงานกำหนด

4.1 บันทึกข้อความเสนอผู้บริหารรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลประกาศ มาตรการป้องกันการรับสินบนทุกรูปแบบตามที่หน่วยงานกำหนด

4.2 ผู้บริหารรับทราบ/สั่งการ

4.3 บันทึกที่มีการขออนุญาตเผยแพร่บน Web Site ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

EB 18 การเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน

EB 19 มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส

EB 20 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน

EB 21 มาตรการ กลไก หรือวางระบบในการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

EB 22 การประชุม หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหน่วยงานในเรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน

EB 23 แผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

EB 24 การกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริต

EB 25 ระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

EB 26 คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวกหรือการให้บริการประชาชน

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ประมวลภาพกิจกรรม
- คู่มือการใช้งานเว็บไซต์
- โครงการพัฒนาระบบนำร่องหน่วยงานแสงอาทิตย์

ที่อยู่โรงพยาบาล

📍 โรงพยาบาลแม่ออน

75 หมู่ 1 ต. บ้านสหกรณ์ อ. แม่ออน

จ. เชียงใหม่ 50130

แผนที่

Google

TH 99% 11:13 20/6/2562