



คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวก หรือ
มาตรฐานการให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลแม่ออน อำเภอแม่ออน จังหวัด
เชียงใหม่

คำนำ

คู่มือกระบวนการอำนวยความสะดวก หรือมาตรฐานการให้บริการประชาชนฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่อน มีการแสดงประเภทบริการ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการใช้บริการ ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงพยาบาลแม่อน

สารบัญ

	หน้า
ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่อน	1
ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลแม่อน	2
ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่อน	3

ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแม่อน

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	คัดกรองผู้ป่วย	2 นาที	เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง
2	ยื่นบัตรและตรวจสอบสิทธิที่ห้องเวชระเบียน	5 นาที	เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน
3	วัด Vital sign และซักประวัติ ประเมินอาการเบื้องต้น	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ งาน OPD
4	บันทึกประวัติการเจ็บป่วยในโปรแกรม HOS OS	3 นาที	เจ้าหน้าที่จุด OPD
5	จัดคิวรอหน้าห้องตรวจ	10 นาที	เจ้าหน้าที่จุด OPD พยาบาลวิชาชีพ
6	เข้าพบแพทย์ตรวจรักษาและประเมินแพทย์วินิจฉัยและสั่งการรักษา	5 นาที	แพทย์
7	พบพยาบาลจุดหลังพบแพทย์ให้ข้อมูลก่อนจำหน่าย	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
8	กรณีรับผู้ป่วย Admit เป็นผู้ป่วยใน หรือ กรณีผู้ป่วยต้องส่งต่อ	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
9	ยื่นใบสั่งยาที่ห้องยาและจัดรายการยา	5 นาที	เจ้าหน้าที่ห้องยา
10	ชำระเงินและรับใบเสร็จรับเงิน	2 นาที	เจ้าหน้าที่การเงิน
11	รับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา	10 นาที	เภสัชกร
12	ผู้ป่วยกลับบ้าน		

ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลแม่อน

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	รับผู้ป่วยรับใหม่วัด Vital signs	2 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
2	คัดกรอง ชักประวัติ ประเมินอาการ	3 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
3	พบแพทย์ประเมินซ้ำ สั่งการรักษา พบพยาบาล ให้การพยาบาล	10 นาที	แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ
4	ทำหัตถการ	10 นาที - 2 ชั่วโมง	แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ
5	ส่งปรึกษา	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
6	จำแนกประเภทผู้ป่วย Admit หรือ Refer	15 - 30 นาที	แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ
7	กรณีผู้ป่วยกลับบ้าน ให้รับยา และให้ คำแนะนำการใช้ยา	15 นาที	พยาบาลวิชาชีพ เภสัชกร
8	ชำระเงิน	10 นาที	เจ้าหน้าที่การเงิน

ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแม่อน

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	รับข้อมูลผู้ป่วยรับใหม่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางการรับ และข้อมูลผู้ป่วยจาก OPD/LR/OR/ER	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ IPD พยาบาลหัวหน้าเวร
2	พิจารณาจัดเตรียมกำหนดเตียงให้เหมาะสมกับประเภทผู้ป่วยตามเกณฑ์การจัดลำดับความรุนแรง แบ่งประเภทผู้ป่วย	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ IPD พยาบาลหัวหน้าเวร
3	จัดเตรียมอุปกรณ์/เครื่องมือ	15 นาที	ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้
4	รับผู้ป่วยจากจุด Admit ตามแนวทาง Patient identification	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้
5	ตรวจร่างกาย/สัญญาณชีพ และบันทึกการตรวจร่างกาย	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้
6	จำแนกประเภทผู้ป่วย/การวินิจฉัยทางพยาบาล	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
7	การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย และให้ผู้ป่วยลงนามยินยอม	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
8	ให้การรักษาพยาบาลตามแผนการรักษา หรือให้การผ่าตัด การทำหัตถการ	10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
9	บันทึกเอกสาร/เวชระเบียนผู้ป่วยใน	5 นาที	พยาบาลวิชาชีพ