



โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

(Work Manual)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โรงพยาบาลบ้านฝ้อ

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์
2. ข้อยกเว้นที่สำคัญของกระบวนการ
3. คำจำกัดความ
4. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ
5. กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานและมาตรฐาน
6. เอกสารอ้างอิง
7. ความต้องการข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
8. ภาคผนวก รายชื่อผู้จัดทำคู่มือ work manual

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพครอบคลุมทั่วถึงลดความเหลื่อมล้ำของผู้รับบริการในด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งมีระบบการส่งต่อที่มีคุณภาพเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

เป้าหมายการพัฒนา

- 1) มีหมอครอบครัวดูแลประชาชนทุกครัวเรือน
- 2) มีระบบบริการสุขภาพที่ได้คุณภาพมาตรฐาน
- 3) มีระบบการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ
- 4) มีเครื่องมือและเทคโนโลยีทางการแพทย์ทันสมัยและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล
- 5) มีความร่วมมือทั้งระหว่างหน่วยงานภายในประเทศและหน่วยงานต่างประเทศโดยเฉพาะในการป้องกันและรักษาโรคที่มีความสำคัญ

2. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

เจ้าหน้าที่บริการสุขภาพของโรงพยาบาลบ้านผือ ที่ปฏิบัติราชการในโรงพยาบาลบ้านผือ สามารถใช้คู่มือนี้เป็นแนวทางในการจัดการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2561

3. คำจำกัดความ

1. ช่องทางด่วน (Fast track) หมายถึง ช่องทางพิเศษที่จัดบริการสำหรับเฉพาะกลุ่ม ที่ลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และใช้ระยะเวลาการรอคอยน้อยกว่า 20 นาที
2. รับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลตาม ความเห็นของแพทย์
3. สัญญาณชีพ (Vital signs) หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมีชีวิตของคน โดยการจับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและการวัดความดันโลหิต
4. ทำหัตถการ หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะและความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ การทำแผลผ่าตัด การผ่าตัดไฟ การเจาะหลัง เป็นต้น
5. การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) หมายถึง การจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามแนวทางการคัดกรองและประเมินอาการ หรือปัญหาสำคัญที่นำมาโรงพยาบาล โดยจำแนกผู้ป่วยออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- E: Emergency (ภาวะฉุกเฉิน) หมายถึง กลุ่มผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยที่รุนแรงมีภาวะคุกคามที่เสี่ยงต่อการเสียชีวิตหรือระบบการทำงานของร่างกายล้มเหลว ซึ่งต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างทันที

และเร่งด่วน

- U : Urgent (ภาวะรีบด่วน) หมายถึง กลุ่มผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเกิดโรคอย่างเฉียบพลัน ที่สมควรได้รับการรักษาโดยเร็ว ซึ่งสามารถรอได้ในระยะเวลา 20 นาที – 2 ชั่วโมง ซึ่งหากได้รับการรักษาล่าช้า อาจเกิดภาวะแทรกซ้อนหรือเป็นอันตรายต่อชีวิต

- N : Non-urgent (ภาวะไม่รีบด่วน) หมายถึง กลุ่มผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยเล็กน้อย หรือเป็นโรคเรื้อรังที่ไม่มีอาการเปลี่ยนแปลงแล้ว สามารถรอได้ถึง 2 ชั่วโมงโดยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนใด ๆ

4. กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่

1. กระบวนการคัดกรอง คัดแยก (ใช้เวลาประมาณ 5 นาที) ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ ทำหน้าที่ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ดังนี้ - ผู้ป่วยอาการฉุกเฉินมาก ส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER) เพื่อ รับการตรวจรักษาให้การช่วยเหลือทันที - ผู้ป่วยอาการเร่งด่วน ส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อรับการ ตรวจรักษา ภายใน 15 – 30 นาที - ผู้ป่วยทั่วไป ส่งไปหน่วยงานเวชระเบียน ตามช่องทางด่วน (Fast track) ต่างๆ เพื่อลงทะเบียน ได้แก่

ก. ผู้ป่วยอาการไม่เร่งด่วน (ตรวจรักษา 30 – 60 นาที) หรือ ผู้ป่วยมีใบ นัดตรวจ หรือผู้ป่วยทั่วไป (Walk in) พยาบาลประเมินอาการแล้วให้ติดต่อหน่วยงานเวชระเบียน จึงส่งไปรอที่ ห้องตรวจผู้ป่วยนอกแผนกต่างๆ เช่น แผนกสูติรีเวชกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกอายุรกรรม แผนก ศัลยกรรมกระดูก แผนก จักษุแผนกโสต ศอ นาสิก หรือหน่วยงานกายภาพบำบัด ข. ผู้ป่วยมีใบนัดเจาะเลือด หรือ นัดตรวจพิเศษ เช่น ถ่ายภาพรังสี ตรวจ CT ตรวจ Mammogram ตรวจ Ultrasound หรือตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (EKG) เมื่อติดต่อหน่วยงานเวช ระเบียนแล้ว ไปที่ห้องตรวจเพื่อรับการตรวจได้เลย ในรายที่ไม่มีต้นสังกัด ชำระเงินสดไปชำระเงินที่ห้องเก็บ เงินก่อนการตรวจ ขั้นตอนการคัดกรอง คัดแยกผู้ป่วย มีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. คู่มือ วิธีปฏิบัติการคัดกรองและประเมินสภาวะผู้ป่วย
2. แบบฟอร์มบันทึกสภาวะ อาการและคัดแยกผู้ป่วย
3. ใบนัด หรือ บัตรโรงพยาบาล หรือ บัตรสิทธิต่างๆ

หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด	⇒ บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติราชการของโรงพยาบาล
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	⇒ บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติงานแต่ละแผนก
ฝ่ายการพยาบาล	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ⇒ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ⇒ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ⇒ ให้คำแนะนำด้านการพยาบาล ⇒ จัดทำนัด
ฝ่ายบริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ อำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ⇒ เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ⇒ อำนวยความสะดวกด้านสถานที่
ฝ่ายการเงิน	⇒ จัดเก็บค่าบริการรักษาพยาบาล
ฝ่ายวิชาการ	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ บันทึกข้อมูลผู้ป่วย ⇒ ตรวจสอบสิทธิเบื้องต้น ⇒ ค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วยพร้อมใบสั่งยา
ศูนย์ตรวจสอบสิทธิ	⇒ ตรวจสอบสิทธิและอนุมัติสิทธิ
กลุ่มงานผู้ป่วยนอก	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ⇒ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ⇒ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ⇒ ให้การวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย
กลุ่มงานเภสัชกรรม	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ จัดเตรียมยาสำหรับผู้ป่วย ⇒ ให้คำแนะนำสำหรับผู้ป่วย
กลุ่มงานชั้นสูตโรคกลาง	⇒ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลตรวจทางปฏิบัติการ
กลุ่มงานรังสีวิทยา	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลทางรังสีวิทยา ⇒ ให้การรักษาทางรังสีวิทยา

6. เอกสารอ้างอิง

1. คู่มือการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ฉบับที่ 3 (Medical Audit).
(กรมบัญชีกลาง สำนักมาตรฐานค่าตอบแทนและสวัสดิการ)
2. คู่มือแนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2555
(สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)

รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือ work manual

ยุทธศาสตร์ที่ 2 บริการเป็นเลิศ (Service Excellence)

1. นาย ทวีรัชต์ ศรีกุลวงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านฝ้อ ประธานกรรมการ
2. นาย สุรกาญจน์ แมนเมือง หัวหน้ากลุ่มงานการแพทย์ กรรมการ
3. นาง สำราญ แพงน้อย หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล กรรมการ
4. นางจินตนา ศรีสร้างคอม หัวหน้างานพยาบาลผู้ป่วยนอก กรรมการ
5. นางพิมล ปัสนิตย์ หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินฯ กรรมการ
6. น.ส.โสภิตา ต่อติด หัวหน้างานแผนงาน กรรมการและเลขานุการ
7. นางฉวีวรรณ คนยืน หัวหน้างานบริหารทั่วไป กรรมการและเลขานุการ
8. น.ส.ชัชรีย์ ชาวตร เจ้าพนักงานธุรการ(พกส.) ผู้ช่วยเลขานุการ