



คู่มือขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลชนอม

คำนำ

คู่มือขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลขอนแก่นฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยทราบแนวทาง และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางโรงพยาบาลขอนแก่นหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการและผู้มารับบริการต่อไป

โรงพยาบาลขอนแก่น

สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

แนวคิด	๑
วัตถุประสงค์ ตารางการให้บริการ	๑ - ๒
ผังกระบวนการทำงาน	๓
ระบบงานผู้ป่วยฉุกเฉิน	๔
ระบบงานผู้ป่วยนอก	๖
ระบบงานผู้ป่วยใน	๗

แนวคิด

ระบบงานบริการของโรงพยาบาลประกอบด้วยระบบงานบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ระบบงานบริการผู้ป่วยใน และระบบงานบริการเชิงรุกของโรงพยาบาล ซึ่งแต่ละระบบจะมีการจัดการไหลเวียนของงานออกเป็นขั้นตอนแต่การเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการตั้งแต่จุดแรกที่ผู้รับบริการเข้ามาจนถึงกระทั่งออกจากระบบ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลขนอม เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจ ในระบบงานบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลขนอมได้
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

ตารางการให้บริการผู้ป่วย

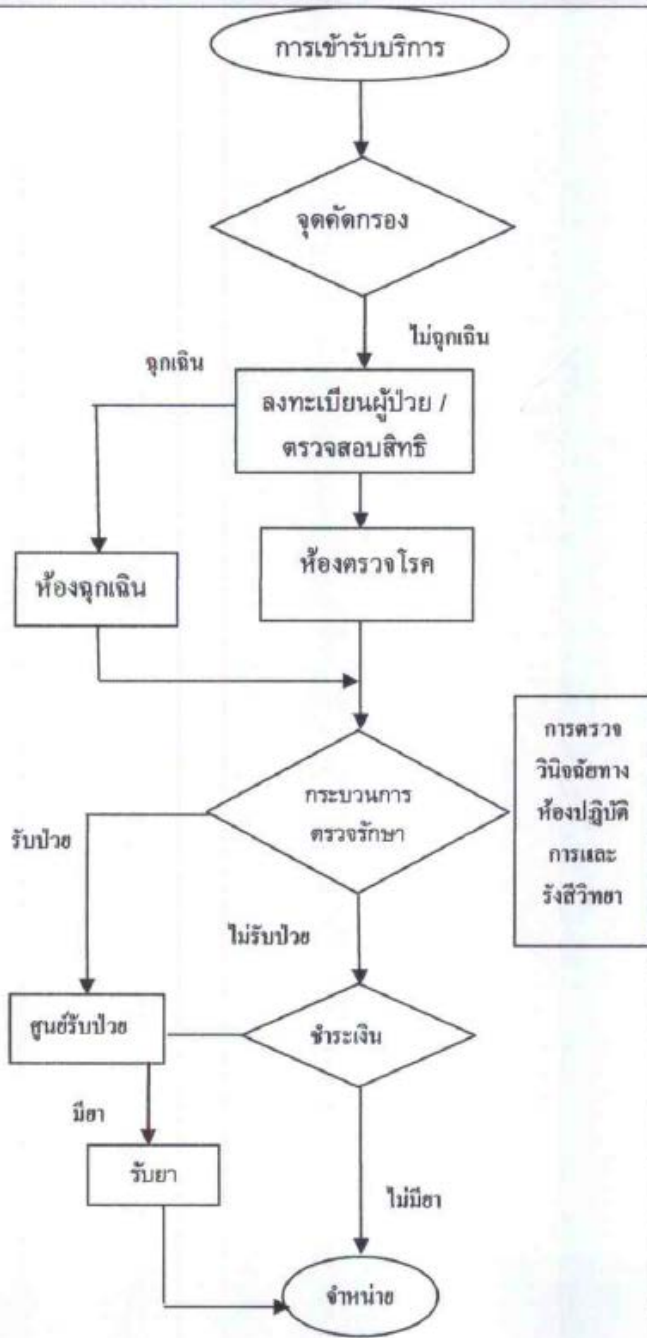
วัน	ช่วงเช้า (๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐)	ช่วงบ่าย (๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐)
จันทร์	ตรวจโรคทั่วไป	ตรวจโรคทั่วไป
	คลินิกเบาหวาน	ทันตกรรมเฉพาะทาง
	ทันตกรรม	คลินิกบำบัดยาเสพติด
	สุขภาพเด็กดี (บริการวัคซีนเด็ก)	กายภาพบำบัด
	กายภาพบำบัด	แพทย์แผนไทย
	แพทย์แผนไทย	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว
	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	
อังคาร	ตรวจโรคทั่วไป	ตรวจโรคทั่วไป
	คลินิกความดันโลหิตสูง	คลินิกวัณโรค
	วางแผนครอบครัว (บริการคุมกำเนิด)	ทันตกรรมเฉพาะทาง
	ทันตกรรมเฉพาะทาง	กายภาพบำบัด
	กายภาพบำบัด	แพทย์แผนไทย
	แพทย์แผนไทย	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว
	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	
พุธ	ตรวจโรคทั่วไป	ตรวจโรคทั่วไป
	ตรวจโรคหอบหืดสัปดาห์ที่ ๑ และ ๓	ทันตกรรมเฉพาะทาง
	คลินิกจิตเวช สัปดาห์ที่ ๒	คลินิกบำบัดยาเสพติด
	ทันตกรรม	ตรวจอัลตราซาวด์หญิงตั้งครรภ์รายเก่า
	ฝากครรภ์ รายใหม่และรายเก่า	กายภาพบำบัด
	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	

ตารางการให้บริการผู้ป่วย (ต่อ)

วัน	ช่วงเช้า (๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐)	ช่วงบ่าย (๑๓.๐๐ - ๑๖.๐๐)
พฤษี	ตรวจโรคทั่วไป	ตรวจโรคทั่วไป
	คลินิกความดันโลหิตสูง	ทันตกรรมเฉพาะทาง
	ทันตกรรม	หูดเลือดสมอง สัปดาห์ที่ ๓
	รับผลเลือดหญิงตั้งครรภ์รายใหม่	หูดเลือดสมอง สัปดาห์ที่ ๔
	กายภาพบำบัด	กายภาพบำบัด
	แพทย์แผนไทย	แพทย์แผนไทย
	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว
ศุกร์	ตรวจโรคทั่วไป	ตรวจโรคทั่วไป
	คลินิกเบาหวาน	ทันตกรรมเฉพาะทาง
	ไต เรื้อรัง สัปดาห์สุดท้ายของเดือน	คลินิกบำบัดยาเสพติด
	ทันตกรรมเฉพาะทาง	กายภาพบำบัด
	กายภาพบำบัด	แพทย์แผนไทย
	แพทย์แผนไทย	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว
	ตรวจสุขภาพแรงงานต่างด้าว	

ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ 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	การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการและการตรวจรังสีวิทยา -คู่มือการประเมินและการส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษาระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/ พยาบาลห้องตรวจโรค
๖.	ชำระเงิน	5 นาที		จนท.การเงิน
๗.	รับยา / จ่ายยา	15 นาที		เภสัชกร
๘.	จำหน่าย	5 นาที		



ระบบงานบริการของโรงพยาบาล

ระบบงานบริการของโรงพยาบาลประกอบไปด้วยระบบงานบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ระบบงานบริการผู้ป่วยใน และระบบงานบริการเชิงรุกของโรงพยาบาล ดังนี้

๑. ระบบงานบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน

งานบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน (Emergency Medical Services - ER) มีการจัดผังการไหลเวียนของงานเป็น ๑๙ ขั้นตอน ดังนี้

๑.๑ การเตรียมพร้อมเพื่อรับผู้ป่วยฉุกเฉินและญาติ เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญยิ่ง เพื่อป้องกันความเสี่ยง/อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่พร้อม ได้แก่ การเตรียมพร้อมด้านคน ทั้งด้านจำนวนและลักษณะทางร่างกายและจิตใจ การเตรียมพร้อมด้านสิ่งของ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุ ทั้งด้านจำนวนและความพร้อมในการใช้งาน การเตรียมพร้อมด้านเงิน ให้มีเพียงพอต่อการใช้งาน และการเตรียมพร้อมด้านระบบงาน ทั้งระบบงานบริการ ระบบสนับสนุนงานบริการ ระบบพัฒนางานบริการ และระบบบริหารงานบริการ ซึ่งจำแนกการเตรียมพร้อมออกเป็นการเตรียมพร้อมก่อนเริ่มงานประจำวัน/เวร และการเตรียมพร้อมก่อนผู้รับบริการมาถึง

๑.๒ การต้อนรับ ณ จุดแรกที่มาติดต่อ โรงพยาบาลจะต้องทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ ทั้งในด้านสถานที่ ความสะอาด ความเรียบร้อย ความสวยงาม ความน่าไว้วางใจ และด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น กริยามารยาท ท่าที แววตา วาจา และการกระทำ ฯลฯ ตั้งแต่แรกเมื่อผู้ป่วยมาถึงจุดแรกที่มาติดต่อ ซึ่งอาจเป็นจุดของพนักงานรักษาความปลอดภัย พนักงานเวรเปล หรือพนักงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๑.๓ การจัดทำเวชระเบียน เพื่อให้ได้ข้อมูลของผู้ป่วยที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า

๑.๔ การพาผู้ป่วยและญาติไปยังห้องฉุกเฉิน จากจุดแรกที่มาติดต่ออย่างรวดเร็วและไม่ก่อให้เกิดความตื่นตระหนกต่อผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้พบเห็น

๑.๕ การต้อนรับผู้ป่วยและญาติ ณ ห้องฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจและเชื่อมั่นในบริการของโรงพยาบาล

๑.๖ การตรวจวินิจฉัยและให้บริการที่รีบด่วน ตามลักษณะของผู้มารับบริการแต่ละคนอย่างเหมาะสม ตามความต้องการของผู้มารับบริการในทันทีในด้านการช่วยชีวิต การบรรเทาอาการปวด และการบรรเทาอาการตกใจ เป็นต้น

๑.๗ การนำผู้ป่วยฉุกเฉินและญาติ ไปยังห้องปฏิบัติการและห้องเอกซเรย์ เพื่อให้ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว นำประทับใจ และอบอุ่นใจตลอดเวลา

๑.๘ การให้บริการที่ห้องปฏิบัติการ ที่รวดเร็ว นำประทับใจ และอบอุ่นใจตลอดเวลา

๑.๙ การให้บริการที่ห้องเอกซเรย์ ที่รวดเร็ว นำประทับใจ และอบอุ่นใจตลอดเวลา

๑.๑๐ การนำผู้ป่วยฉุกเฉินและญาติกลับไปยังห้องฉุกเฉิน หลังจากรับบริการที่ห้องปฏิบัติการหรือห้องเอกซเรย์แล้ว

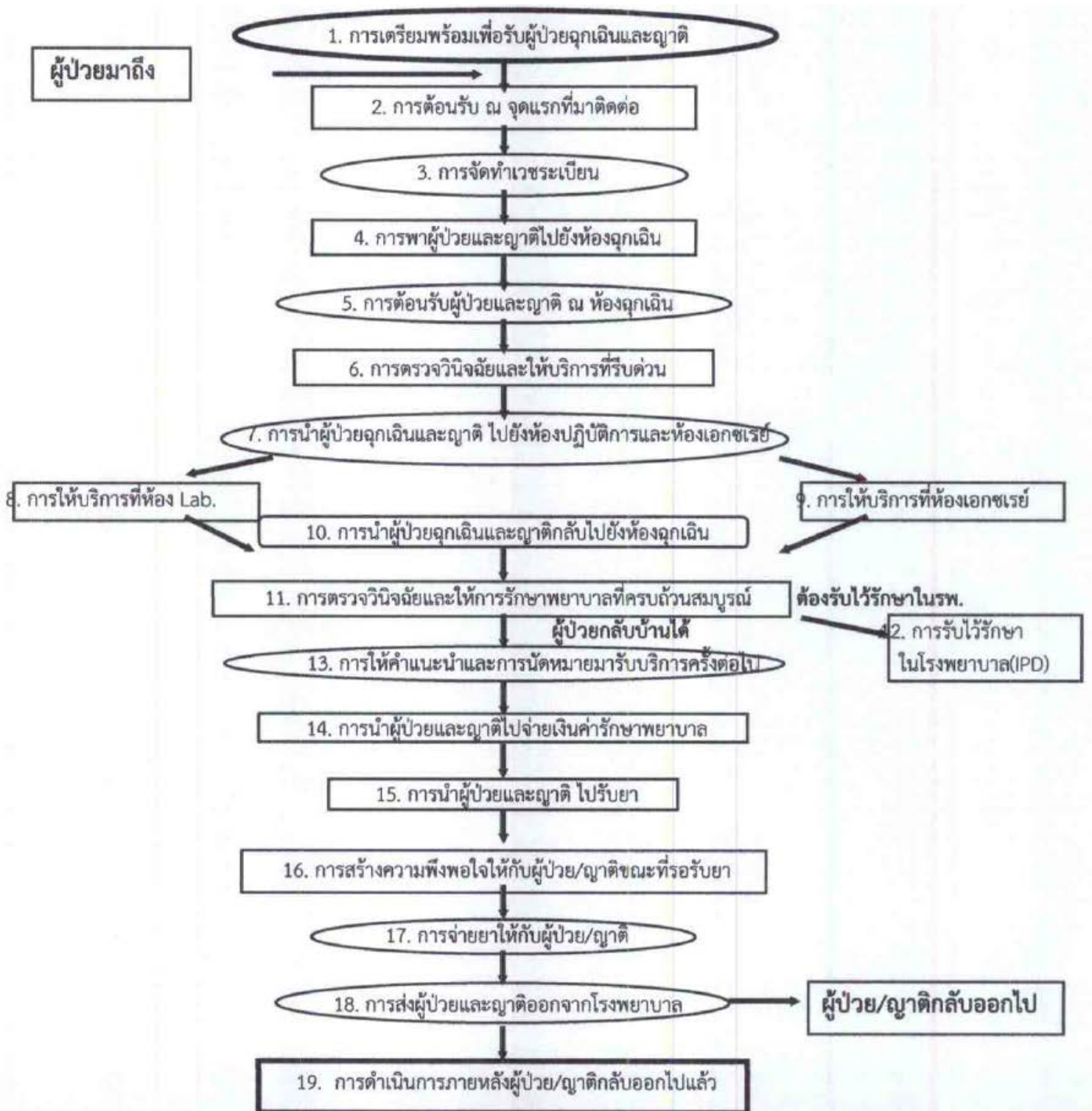
๑.๑๑ การตรวจวินิจฉัยและการให้การรักษายาบาลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ว่า ผู้ป่วยเป็นอะไรสมควรจะได้รับการดูแลรักษาอย่างไร แล้วส่งการรักษาอย่างเหมาะสมและครบถ้วน

๑.๑๒ การรับไว้รักษาในโรงพยาบาล ในกรณีผู้ป่วยต้องเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

๑.๑๓ การให้คำแนะนำและการนัดหมายมารับบริการครั้งต่อไปในกรณีที่ผู้ป่วยกลับบ้านได้ โดยการให้คำแนะนำและการนัดหมายอย่างชัดเจนและครบถ้วนแก่ผู้ป่วย/ญาติเพื่อให้เข้าใจอย่างแท้จริง

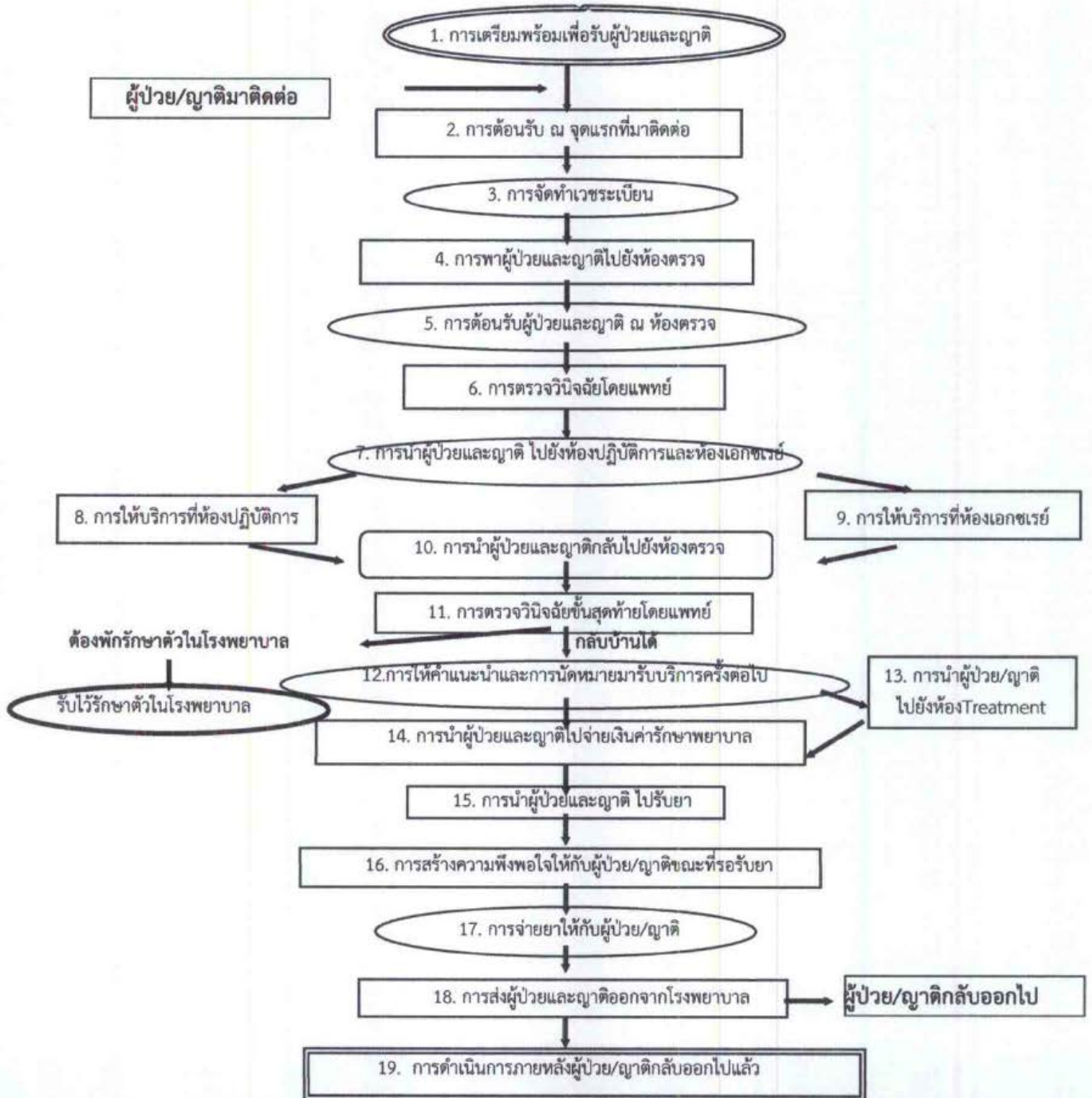
๑.๑๔ การนำผู้ป่วยและญาติไปจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ด้วยความรู้สึกว่า ไม่แพงและคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ

- ๑.๑๕ การนำผู้ป่วยและญาติ ไปรับยา ด้วยความรู้สึกว่า เขาเป็นบุคคลสำคัญของโรงพยาบาล
- ๑.๑๖ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วย/ญาติขณะที่รอรับยา ให้เกิดความรู้สึกว่า ไม่นาน
- ๑.๑๗ การจ่ายยาให้กับผู้ป่วย/ญาติอย่างถูกต้อง พร้อมคำแนะนำที่เหมาะสมและครบถ้วน
- ๑.๑๘ การจ่ายยาให้กับผู้ป่วย/ญาติอย่างถูกต้อง พร้อมคำแนะนำที่เหมาะสมและครบถ้วน
- ๑.๑๙ การดำเนินการภายหลังผู้ป่วย/ญาติกลับออกไปแล้ว ได้แก่ การบันทึกข้อมูลลงในระเบียบ/รายงานการเก็บอุปกรณ์เข้าที่ การทำความสะอาด การดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อรองรับผู้มารับบริการรายต่อไป รวมทั้งการติดตามดูแลและให้บริการผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง



๒. ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก

งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก มีการจัดผังการไหลเวียนของงานเช่นเดียวกับงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉิน



๓. ระบบงานบริการผู้ป่วยใน

งานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในมีการจัดผังการไหลเวียนของงานเช่นเดียวกับงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินในโครงสร้างผังการไหลเวียน แต่แตกต่างกันในรายละเอียดของงานและรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ โดยงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในมี ๗ ขั้นตอนหลัก ดังนี้

๓.๑ การเตรียมพร้อมเพื่อรับผู้ป่วยและญาติ เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญยิ่งเพื่อป้องกันความเสี่ยง/อันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่พร้อม ได้แก่ การเตรียมพร้อมด้านคน ด้านสิ่งของ ด้านเงิน และด้านระบบงาน ทั้งระบบงานบริการ ระบบสนับสนุนงานบริการ และระบบบริหารงานบริการเช่นเดียวกับงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยฉุกเฉินแต่แตกต่างกันในรายละเอียดของงาน

๓.๒ การพาผู้ป่วยและญาติไปยังหน่วยรับผู้ป่วยในเพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจและไว้วางใจ

๓.๓ การรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล ได้แก่ การต้อนรับผู้ป่วยและญาติให้เกิดความประทับใจ การเลือกห้องพักที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ป่วยและญาติ และการแจ้งหอบุคลากรให้ทราบเกี่ยวกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อจะได้เตรียมการต้อนรับได้อย่างประทับใจ

๓.๔ การพาผู้ป่วยและญาติ ไปยังหอบุคลากร อย่างสะดวก สุขสบาย และภาคภูมิใจ

๓.๕ การให้บริการที่หอบุคลากร ได้แก่

๓.๕.๑ การต้อนรับผู้ป่วยและญาติ ณ หอบุคลากร ให้เกิดความอบอุ่นใจและไว้วางใจตั้งแต่แรกเมื่อมาถึง

๓.๕.๒ การนำผู้ป่วยและญาติไปยังห้องพักที่จัดเตรียมไว้พร้อมมูลแล้ว

๓.๕.๓ การแจ้งแพทย์ผู้ส่งผู้ป่วยว่าผู้ป่วยมาถึงหอบุคลากรเรียบร้อยแล้ว

๓.๕.๔ การให้บริการเบื้องต้นที่หอบุคลากรอย่างประทับใจ

๓.๕.๕ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยและญาติขณะที่แพทย์เจ้าของไข้/แพทย์ประจำยังไม่ได้

มาตรวจ

๓.๕.๖ การให้บริการตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียดโดยแพทย์เจ้าของไข้/แพทย์ประจำหอบุคลากร

๓.๕.๗ การให้บริการในเวรแรก ซึ่งจะต้องมีบริการแรกรับมากมาย ทั้งในด้านความเป็นอยู่ การตรวจวินิจฉัยโรคต่าง ๆ และการให้การดูแลรักษา

๓.๕.๘ การให้บริการในคืนแรก ที่ต้องให้การดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากผู้ป่วยมีการเปลี่ยนที่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เพิ่งจะมานอนพักรักษาตัวเป็นครั้งแรก

๓.๕.๙ การให้บริการในวันที่ ๒ จะมีการดำเนินการให้การดูแลรักษาและการตรวจวินิจฉัยโรคมากมาย

๓.๕.๑๐ การให้บริการในคืนวันที่ ๒ ยังจะต้องให้การดูแลเป็นพิเศษจนกว่าผู้ป่วยจะปรับตัวได้ดี

๓.๕.๑๑ การให้บริการในวันที่ ๓- ๖ ส่วนมากผู้ป่วยจะปรับตัวให้เข้ากับการมานอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลได้แล้ว การให้การดูแลก็จะเป็นไปตามแบบแผนของหอบุคลากร ยกเว้นการดูแลพิเศษของผู้ป่วยบางคน

๓.๕.๑๒ การให้บริการในวันที่ ๗ ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องพักรักษาตัวเป็นเวลานาน ผู้ป่วยส่วนมากจะมีความกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ ทางบ้าน จึงควรจัดบริการให้ผู้ป่วยคลายความกังวล

๓.๕.๑๓ การให้บริการหลังจากวันที่ ๗ มักจะเป็นไปตามแบบแผนของหอบุคลากรและการดูแลพิเศษของผู้ป่วยแต่ละคน ตามลักษณะของผู้ป่วยและโรคที่เป็น

๓.๖ การจำหน่ายผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล ได้แก่ ๑)การส่งจำหน่ายผู้ป่วยโดยแพทย์เจ้าของไข้ ๒)การรวบรวมข้อมูลเพื่อการจำหน่ายผู้ป่วยทั้งข้อมูลการดูแลรักษาและค่าใช้จ่าย ๓)การให้บริการก่อนที่ผู้ป่วยและญาติจะออกจากหอผู้ป่วยให้เกิดความประทับใจ และ ๔)การส่งผู้ป่วยและญาติออกจากหอผู้ป่วยอย่างอบอุ่นใจ ประทับใจและปลอดภัยจนออกจากโรงพยาบาล

๓.๗ การดำเนินการภายหลังจำหน่ายผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วย/ญาติกลับออกไปแล้ว ได้แก่ การบันทึกข้อมูลลงในระเบียบ/รายงาน การเก็บอุปกรณ์เข้าที่ การทำความสะอาด การดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อรองรับผู้มารับบริการรายต่อไป รวมทั้งการสรุปข้อมูลในเวชระเบียนและการติดตามดูแลให้บริการผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง