

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการ  
โรงพยาบาลเสริมงาม

## คำนำ

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการของโรงพยาบาลเสริมงามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเสริมงาม ด้วยการแสดงกระบวนการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน มีผู้รับผิดชอบ ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ และจุดควบคุมความเสี่ยง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กระบวนการมุ่งตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

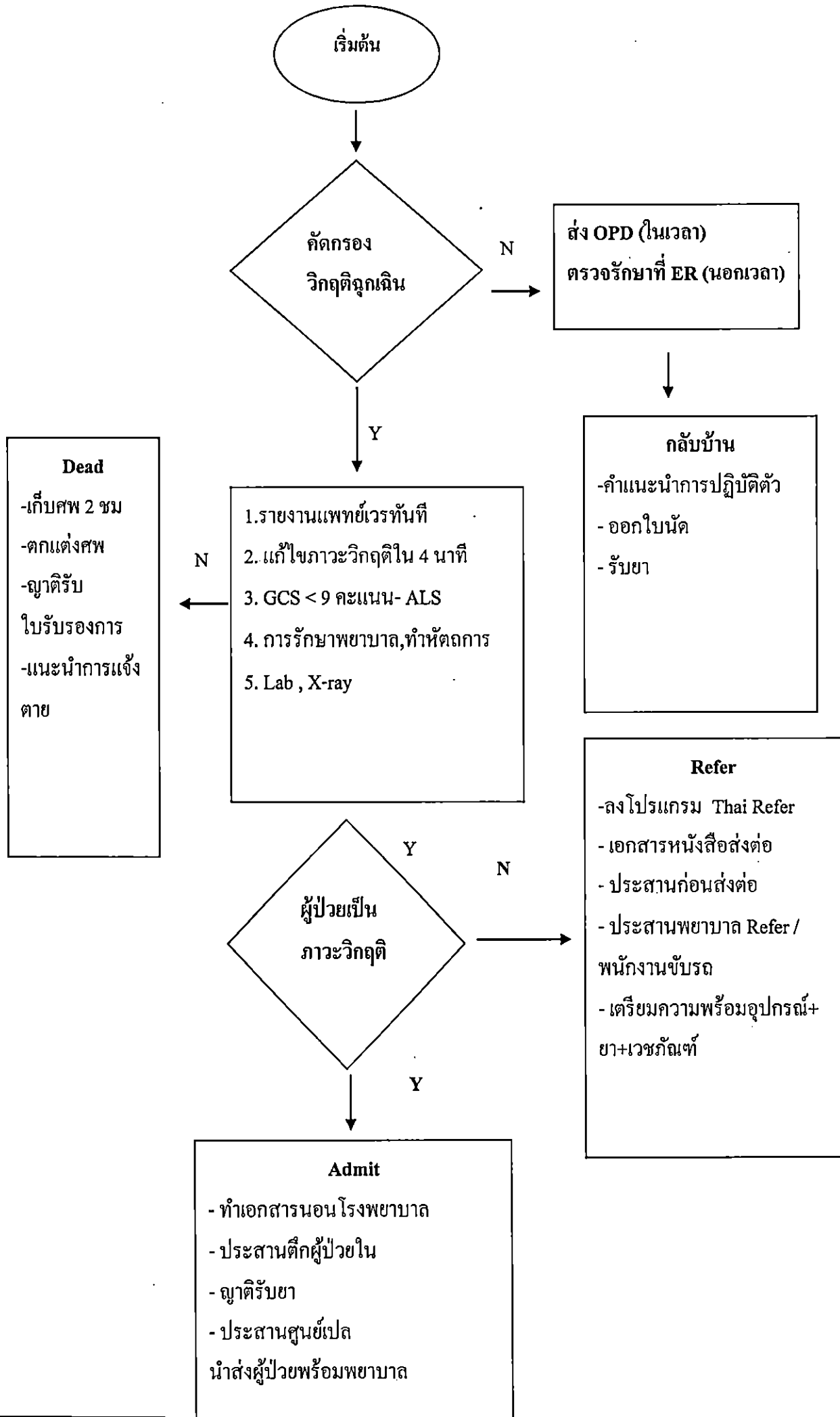
โรงพยาบาลเสริมงาม

## สารบัญ

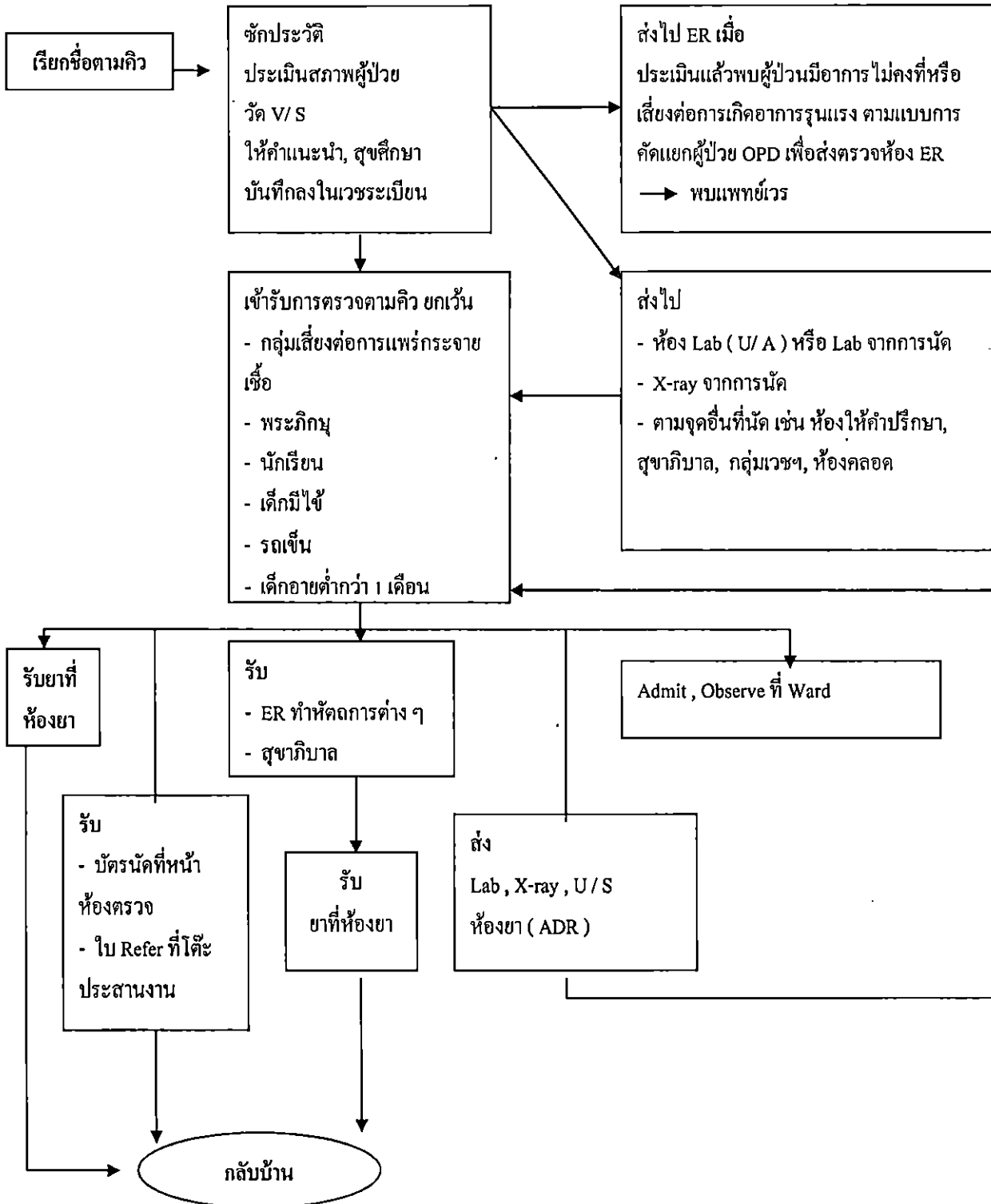
### คำนำ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน	1
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	3
Flow chart การเข้ารับบริการตีผู้ป่วยใน	4
Flow chart การบริการทางรังสีวินิจฉัย	6
ขั้นตอนการรับสมัครลูกจ้างชั่วคราว	9
การควบคุมการปฏิบัติงานคลินิกแพทย์แผนไทย	10
กระบวนการงานการจัดทำแผนจัดซื้อยา	11
กระบวนการงานสุขาภิบาลและการควบคุมป้องกันโรค	13

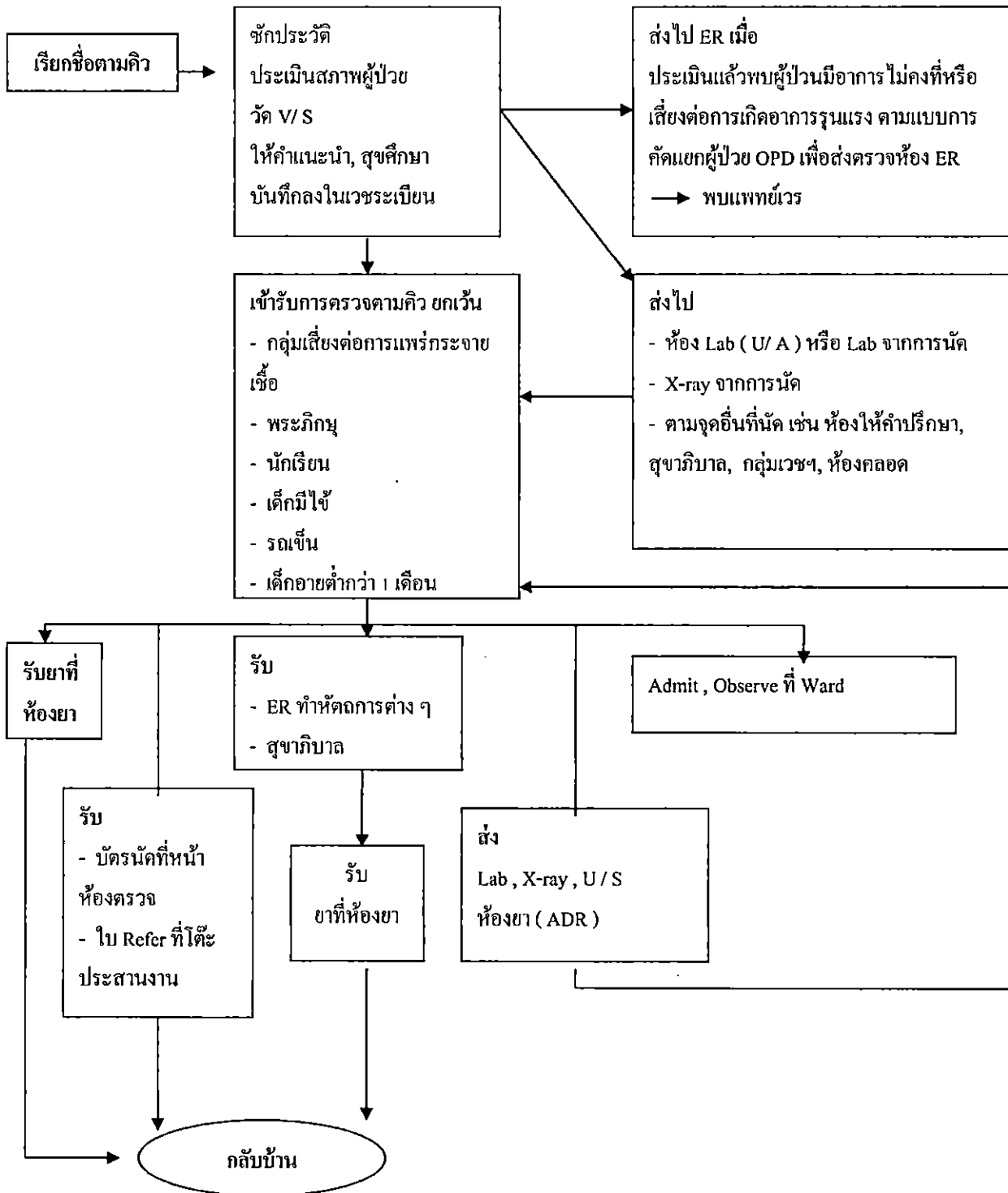
ขั้นตอนการปฏิบัติงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลเสริมงาม



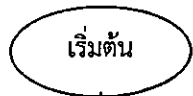
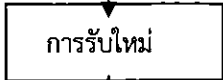
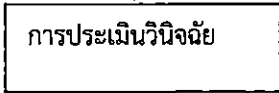
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD)

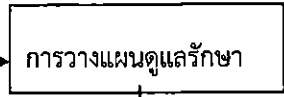

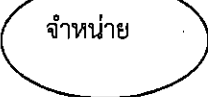


ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD)



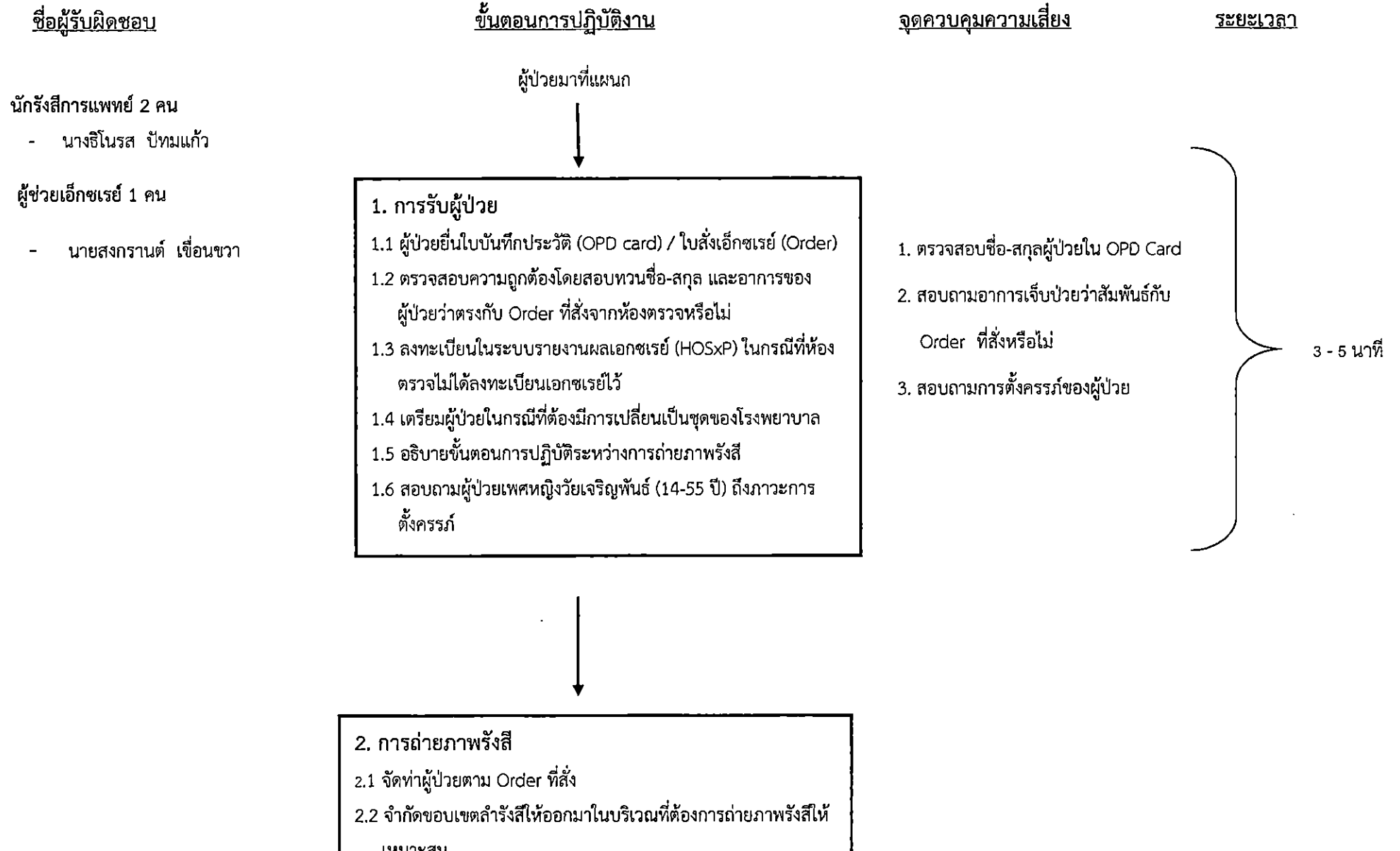
## Flow chart การเข้ารับบริการตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเสริมงาม

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน( Flow chart )	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
		- โทรศัพท์ประสานงานส่งผู้ป่วยเข้ารับ การรักษาในหอผู้ป่วยใน	- ตรวจสอบข้อมูลที่ส่งต่อกับข้อมูลที่ได้ จากการประเมินผู้ป่วยแรกรับ	ใบนำส่ง	๕ นาที
		ระบุ Zone/ ห้องผู้ป่วย - เตรียมสถานที่ - เตรียมอุปกรณ์ - ให้ข้อมูลทั่วไป - ลงนามยินยอม - การระบุตัวผู้ป่วย	- ตรวจสอบจากรายงานอุบัติเหตุ - ตรวจสอบการบันทึกเวชระเบียน	เวชระเบียนผู้ป่วย	๒๐ นาที
		ซักประวัติ / ประเมินอาการ - ตรวจร่างกาย - ส่งตรวจ/Investigation - การวินิจฉัยปัญหาแรกรับ - การแก้ไขภาวะฉุกเฉิน	ตรวจสอบการบันทึกเวชระเบียน	เวชระเบียนผู้ป่วย	๓๐ นาที

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน( Flow chart )	ขั้นตอน/ วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
		วางแผนของ สหสาขาวิชาชีพ - ประสานแผน - การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย - การสั่งการรักษา - มอบหมายงาน - เตรียมเครื่องมือ/อุปกรณ์	ตรวจสอบการบันทึกเวชระเบียน	เวชระเบียนผู้ป่วย	๑๐ นาที
		การดูแล/รักษา - การให้ยา/เลือด/อาหาร - การดูแลความสุขสบาย บรรเทาอาการรบกวน - การปฏิบัติการพยาบาล/หัตถการ - การดูแลอื่นๆ	ตรวจสอบการบันทึกเวชระเบียน	เวชระเบียนผู้ป่วย	๑๕ นาที
		เตรียมการดูแลที่บ้าน / ประสานงานชุมชน - ส่งต่อ - นัดติดตาม - ให้สุศึกษา/ให้ข้อมูล	ตรวจสอบการบันทึกเวชระเบียน	เวชระเบียนผู้ป่วย แนวทางการจำหน่าย แนวทางการดูแล ขณะส่งต่อ	๑ ชั่วโมง



Flow chart การบริการทางรังสีวินิจฉัย  
งานรังสีวินิจฉัย โรงพยาบาลเสริมงาม





**3. การสแกน/ตรวจสอบคุณภาพและส่งภาพรังสี**  
3.1 ดึงข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยจาก HOSXP เข้าสู่โปรแกรม DR  
3.2 ตรวจสอบว่า ชื่อ-สกุล ที่เลือกขึ้นหน้าจอตรงกับชื่อ-สกุลผู้ป่วย  
3.3 ลงบันทึกข้อมูลการถ่ายภาพ เช่น ท่า, ข้าง, อวัยวะ  
3.4 ตรวจสอบสัญลักษณ์ระบุตำแหน่ง (Marker) บนภาพ  
3.5 ปรับความขาวดำ (Contrast) ของภาพรังสี ปรับซ้ายขวา ปรับหมุน หรือตัดภาพเพื่อให้มีความเหมาะสม  
3.6 ตรวจสอบคุณภาพของภาพรังสีว่าเหมาะกับการอ่านผลหรือไม่  
3.7 ส่งภาพรังสีเข้าสู่ระบบ PACs เพื่อให้แพทย์อ่าน

1. ความถูกต้องของการจัดทำ
2. ความครบถ้วนของการจัดทำ
3. การปฏิบัติตัวของผู้ป่วยที่ถูกต้อง
4. แสง Collimator ครอบคลุมอวัยวะที่ต้องการถ่ายภาพรังสี
5. ทักษะ ความชำนาญและความถูกต้องของผู้ปฏิบัติงาน

4 - 6 นาที

1. ตรวจสอบความถูกต้อง
2. ความผิดพลาดจากการปรับแต่งภาพ
3. ความไม่พร้อมของเครื่องสแกนภาพ
4. ระบบเชื่อมต่อภายในโรงพยาบาลขัดข้อง
5. ทักษะ ความชำนาญและความถูกต้องของผู้ปฏิบัติงาน

5 - 7 นาที



4. การขอ CD ภาพถ่ายทางรังสี

4.1 ตรวจสอบหลักฐานผู้ยืม เพื่อป้องกันการแอบอ้าง

4.2 นำข้อมูลภาพถ่ายทางรังสีลง CD ให้ผู้ป่วย พร้อมติดสติ๊กเกอร์ระบุชื่อ-สกุล ให้ถูกต้อง

4.3 ตรวจสอบข้อมูลในแผ่น CD อีกครั้ง หลังลงข้อมูลในแผ่น CD เสร็จ

4.4 แผ่น CD ให้ผู้ป่วยเก็บไว้กับตัวเอง ไม่ต้องนำมาคืน

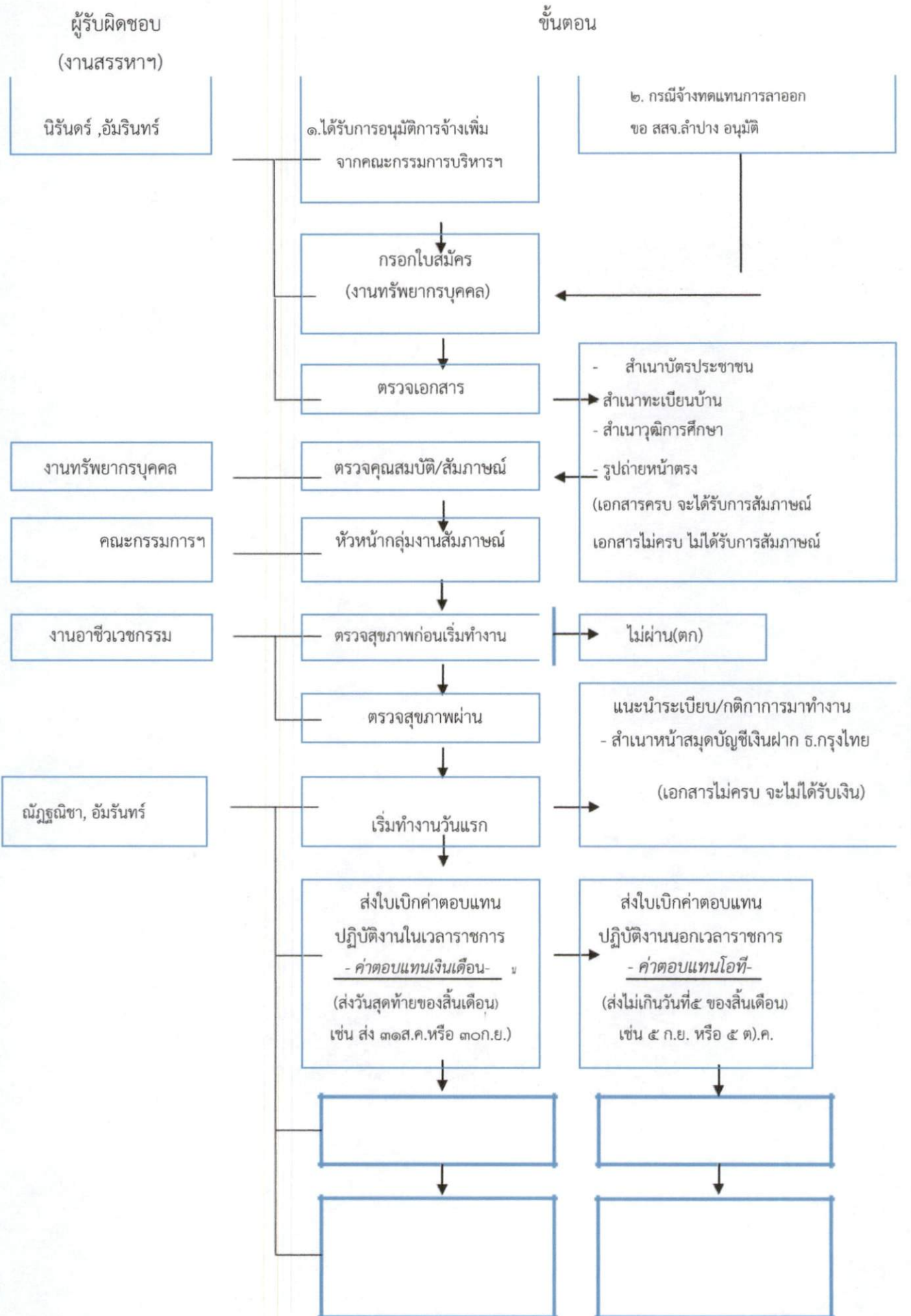
1. ตรวจสอบความถูกต้อง
2. ป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้ป่วย
3. การปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ



3 นาที

## Flow Chart ขั้นตอนการรับสมัครลูกจ้างชั่วคราว (รายวัน)

งานทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลเถิน (กรณีสายสนับสนุน / สายสนับสนุนวิชาชีพ)



การควบคุมการปฏิบัติงานคลินิกแพทย์แผนไทย

วัตถุประสงค์: เพื่อให้บริการงานแพทย์แผนไทยได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐานการจัดบริการตามเกณฑ์

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	1.รับผู้ป่วยตรง/นัดต่อเนื่อง/จาก opd. แพทย์ส่งต่อเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย	- เฝ้าระวังการพลัดตกหกล้มของผู้เข้ารับบริการ	3-5 นาที
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	2.แพทย์แผนไทยซักประวัติการเจ็บป่วย, ตรวจวัดสัญญาณชีพ, ตรวจร่างกาย, วินิจฉัยโรค, สั่งการรักษา	- การเฝ้าระวังการตรวจวินิจฉัยที่คลาดเคลื่อนซึ่งส่งผลต่อการสั่งการรักษาที่ไม่ตรงต่อโรค - การซักประวัติเรื่องโรคติดเชื้อต่างๆก่อนเข้าห้องตรวจแผนไทย - การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อควบคุมโรคระบาด โควิด-19	10-15 นาที
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	3.ให้บริการทางการแพทย์แผนไทยตามวิธีการที่แพทย์แผนไทยพิจารณา เช่น หัตถเวชกรรมไทย, การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย stroke, การบำบัดฟื้นฟูสภาพหญิงหลังคลอด, จ่ายยาสมุนไพรและอื่นๆ	- เฝ้าระวังการได้รับบาดเจ็บจากการให้บริการ - เฝ้าระวังการเกิดภาวะฉุกเฉินช่วงระหว่างให้บริการ - เฝ้าระวังเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ	60 นาที
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	4.แพทย์แผนไทยตรวจประเมินอาการอย่างน้อย 2 ครั้งช่วงระหว่างให้บริการ โดยการตรวจวัดสัญญาณชีพซ้ำในบางราย และซักถามอาการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ	- เฝ้าระวังการเกิดภาวะฉุกเฉินช่วงระหว่างให้บริการ - การซักซ้อมการช่วยเหลือคนไข้ในโรคสำคัญเมื่อเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน การใช้รหัสแดง	3 นาที/ครั้ง
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	5.แพทย์แผนไทยตรวจร่างกาย, ประเมินอาการหลังรักษา, ให้คำแนะนำหลังรักษา, จ่ายยาสมุนไพรร่วมในการรักษา, นัดรักษาต่อเนื่อง, d/c, ส่งต่อ, ชำระเงินค่าบริการ	- เฝ้าระวังการได้รับบาดเจ็บจากการให้บริการ - สร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ - ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อการพัฒนา	10 นาที
นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ นางสาวอรยา แก้วคำปัน	6.ลงบันทึกข้อมูลการให้บริการบริการแพทย์แผนไทยลงในโปรแกรม Hos. Xp.	- ความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียนที่ส่งผลการได้รับเงินสนับสนุนจาก สปสช.และการติดตามประวัติการรักษาย้อนหลัง	3 นาที/ราย

ผู้รายงาน นางสาวเกศรินทร์ แจงใจ

กระบวนการงานการจัดทำแผนจัดซื้อยา (เงินบำรุง) โรงพยาบาลเสริมงาม

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภ.นริศรา	ข้อมูลการจัดทำแผน	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมรวบรวมข้อมูลการจัดทำแผน - รวบรวมปริมาณการจัดซื้อยาย้อนหลัง ๓ ปี ตามรายละเอียดในบัญชีวัสดุ(ยา) - ประมาณการความต้องการใช้ โดยการคำนวณ (รวมปริมาณย้อนหลัง ๓ ปี x ๑๐%) / ๓ ๒. พิจารณาอายุคงคลัง(ตัดยอดคงคลัง ณ สิ้นเดือนสิงหาคม)ก่อนจัดทำแผน	-ตรวจสอบข้อมูลประกอบการจัดทำร่างแผนจัดซื้อ	-รายงานการใช้จ่ายประจำปี  -สรุปข้อมูลกระบวนการจัดทำแผนประจำปี	๑ สัปดาห์
ภ.แสงแข	ประชุมคณะกรรมการ	๑. คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (PTC) ประชุมเพื่อกำหนดบัญชีรายการยาที่จะจัดซื้อประจำปีของโรงพยาบาล	-ตรวจสอบร่างแผนจัดซื้อที่นำเสนอกับรายงานการประชุม PTC	-รายงานการประชุม PTC	๑ วัน
ภ.แสงแข	จัดทำร่างแผนการจัดซื้อ	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมจัดทำร่างแผนการจัดซื้อโดย - คำนวณปริมาณความต้องการจัดซื้อ - คำนวณงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อยาประจำปี ๒. กำหนดระยะเวลาการจัดซื้อเป็นรายงวดชัดเจน	-ตรวจสอบร่างแผนจัดซื้อกับข้อมูลประกอบการจัดทำแผนจัดซื้อ	-ร่างแผนจัดซื้อประจำปี	๑ สัปดาห์
ภ.นริศรา	ประชุมคณะกรรมการบริหาร	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมเสนอเสนอร่างแผนจัดซื้อยาต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาแผนและงบประมาณ ๒. ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาทบทวน กลั่นกรอง ปรับลดร่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานตามความเหมาะสม ๓. คณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นชอบ ๔. เพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณาอนุมัติ	-ตรวจสอบรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารกับร่างแผนจัดซื้อที่นำเสนอ	-ร่างแผนจัดซื้อประจำปี  -รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร	๑ วัน
นพ.สิทธิกร	อนุมัติแผน	๑. ผู้อำนวยการอนุมัติแผนจัดซื้อยาประจำปี	- ตรวจสอบแผนจัดซื้อกับรายงานการประชุมคณะกรรมการ PTC และกรรมการบริหาร	-แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑ วัน
ภ.แสงแข	แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑. แผนจัดซื้อยาประจำปี ๒. สำเนาแผนจัดซื้อยาประจำปีให้ผู้เกี่ยวข้อง ๓. ดำเนินการจัดซื้อยาตามแผนที่กำหนด * หมายเหตุ กรณีจัดซื้อนอกแผนตามเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนหรือทบทวนแผนการจัดซื้อประจำปีต้องขออนุมัติผู้มีอำนาจ	-ตรวจสอบแผนจัดซื้อกับข้อมูลการจัดซื้อจริง	-แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑ วัน

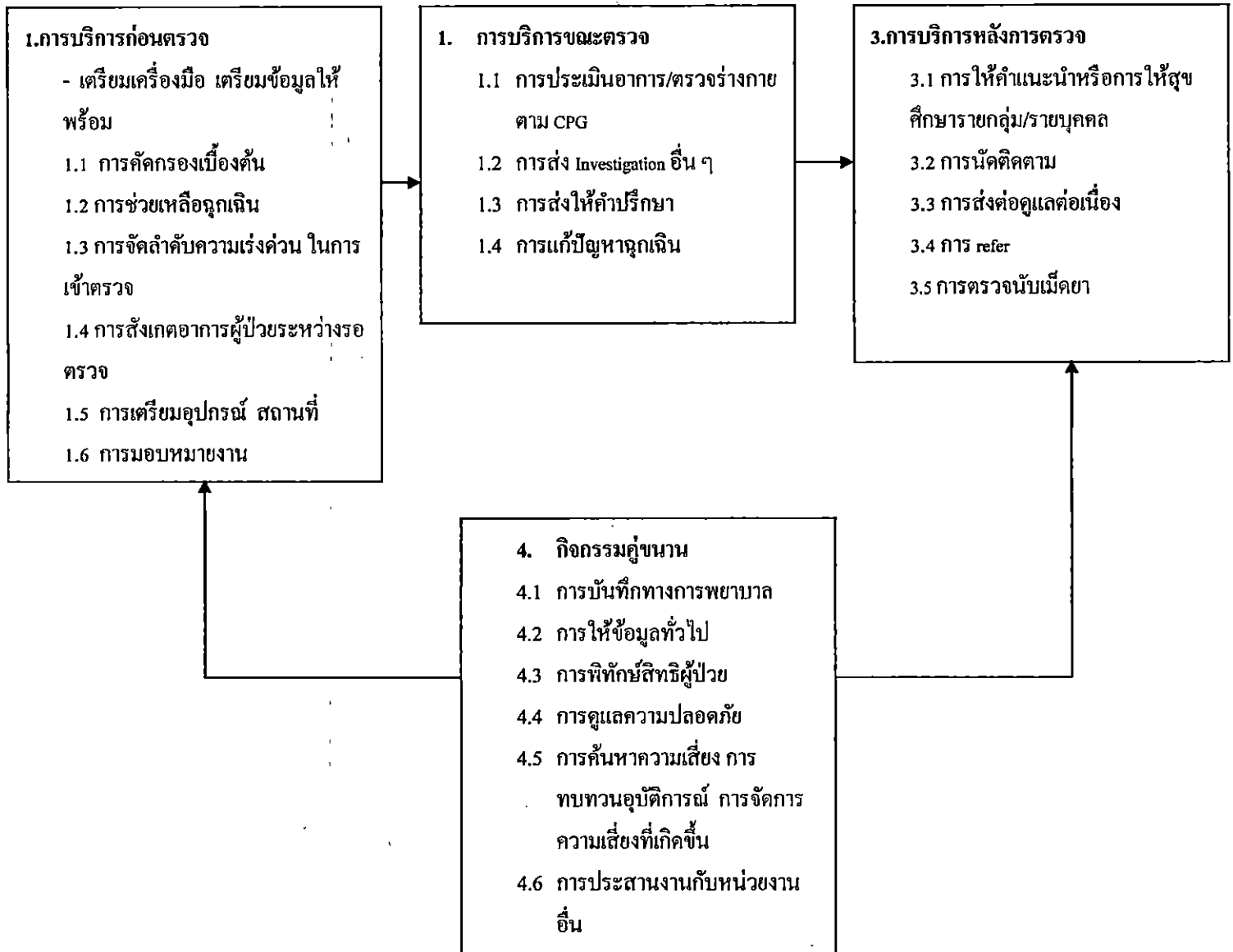
กระบวนการงานการจัดซื้อยา (เงินบำรุง) โรงพยาบาลเสริมงาม

ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
ภ.นริศรา ภ. แสงแข		๑.๑ ทำรายงานขอซื้อเวชภัณฑ์ยา ๑.๒ เสนอหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อขอความเห็นชอบ ๑.๓ เสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่ออนุมัติ	รายงานขอซื้อเวชภัณฑ์ยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
นพ.สิทธิกร		๒.๑ ให้ความเห็นชอบ ๒.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ	เอกสารแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภญ.แสงแข		๓.๑ ดำเนินการจัดซื้อเวชภัณฑ์ยาตามพระราชบัญญัติจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และกฎกระทรวงกำหนดพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริม หรือสนับสนุนและกำหนดวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุโดยวิธีคัดเลือกและวิธีเฉพาะเจาะจง พ.ศ.๒๕๖๐	รายงานสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภ.แสงแข		๔.๑ สั่งซื้อเวชภัณฑ์ยาตามรายงานขอซื้อเวชภัณฑ์ยา ที่หัวหน้าส่วนราชการอนุมัติ	รายงานสั่งซื้อเวชภัณฑ์ยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
จภ.นิลวรรณ		๕.๑ รับสินค้าจากบริษัทผู้ค้าโดยจัดวางไว้ที่	รายงานรับพัสดุจากบริษัทขนส่ง	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภ.นริศรา ภ.ฉัตรตริญา จภ.นิลวรรณ		๖.๑ กรรมการตรวจรับพัสดุ ตรวจรับพัสดุ ๖.๒ ตรวจนับของที่ได้รับ ให้ครบถ้วนและ ถูกต้อง	รายงานตรวจรับพัสดุ	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภญ.แสงแข, จภ.นิลวรรณ		๗.๑ รับยาเข้าคลังยาเพื่อรอการเบิกจ่ายไปยังหน่วยบริการ	บัญชีคุมคลังยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภญ.แสงแข		๘.๑ รวบรวมข้อมูลส่งเอกสารให้การเงินเบิกจ่าย	รายงานเกณฑ์คงค้างประจำเดือน	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน





## งานบริการด้านคลินิก



## ด้านชุมชน

