

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการ
โรงพยาบาลเสริมงาม

คำนำ

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

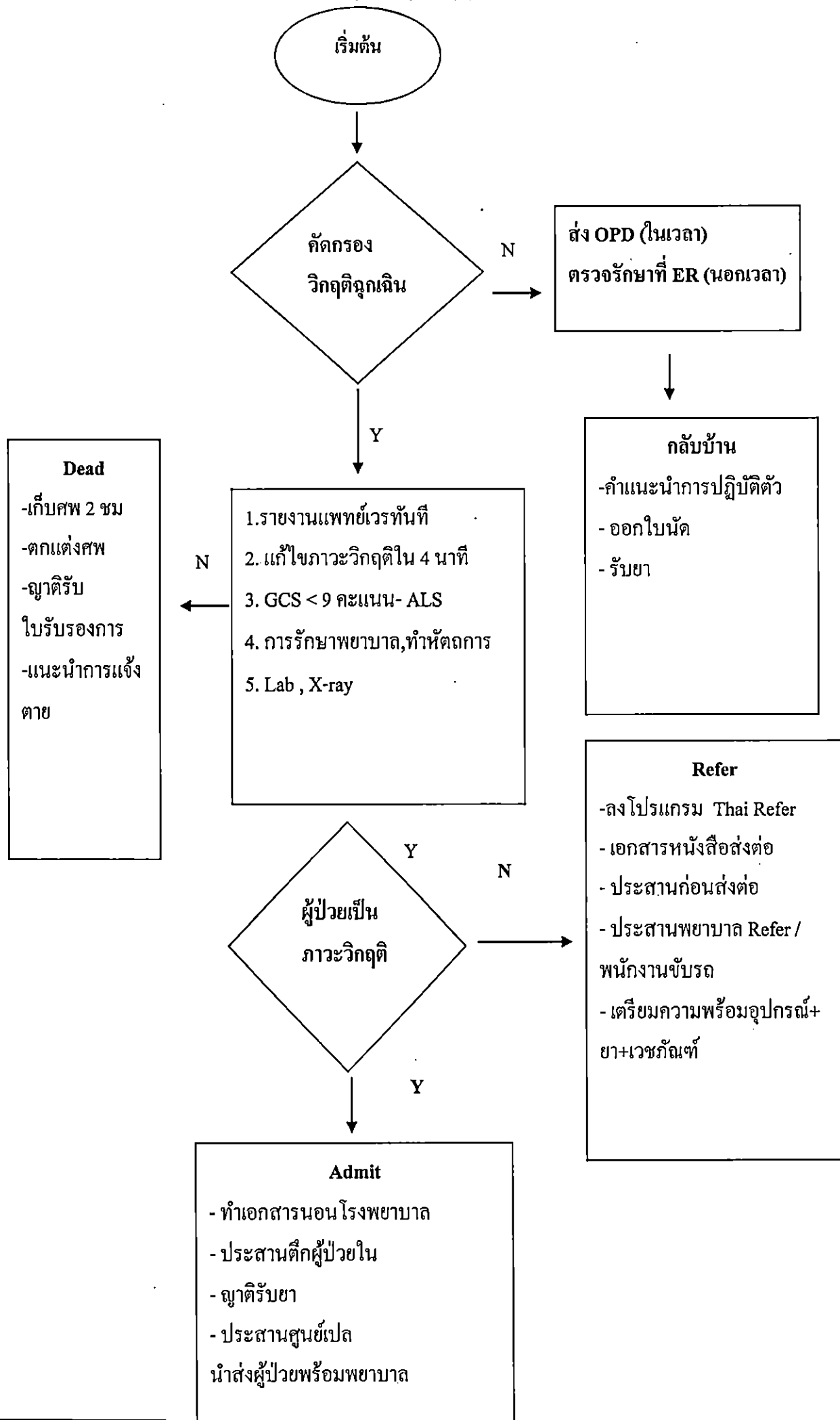
โรงพยาบาลเสริมงาม

สารบัญ

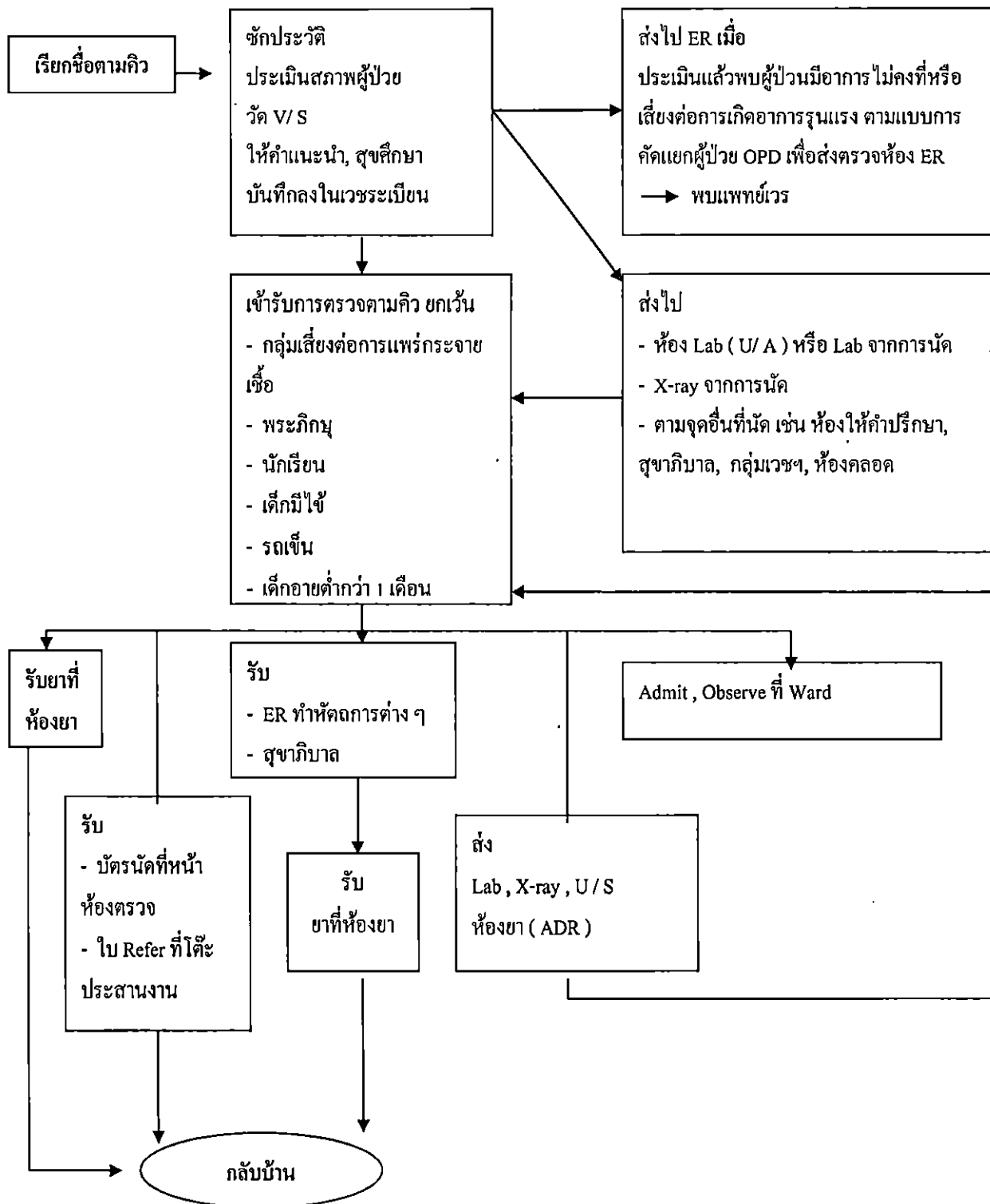
คำนำ

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

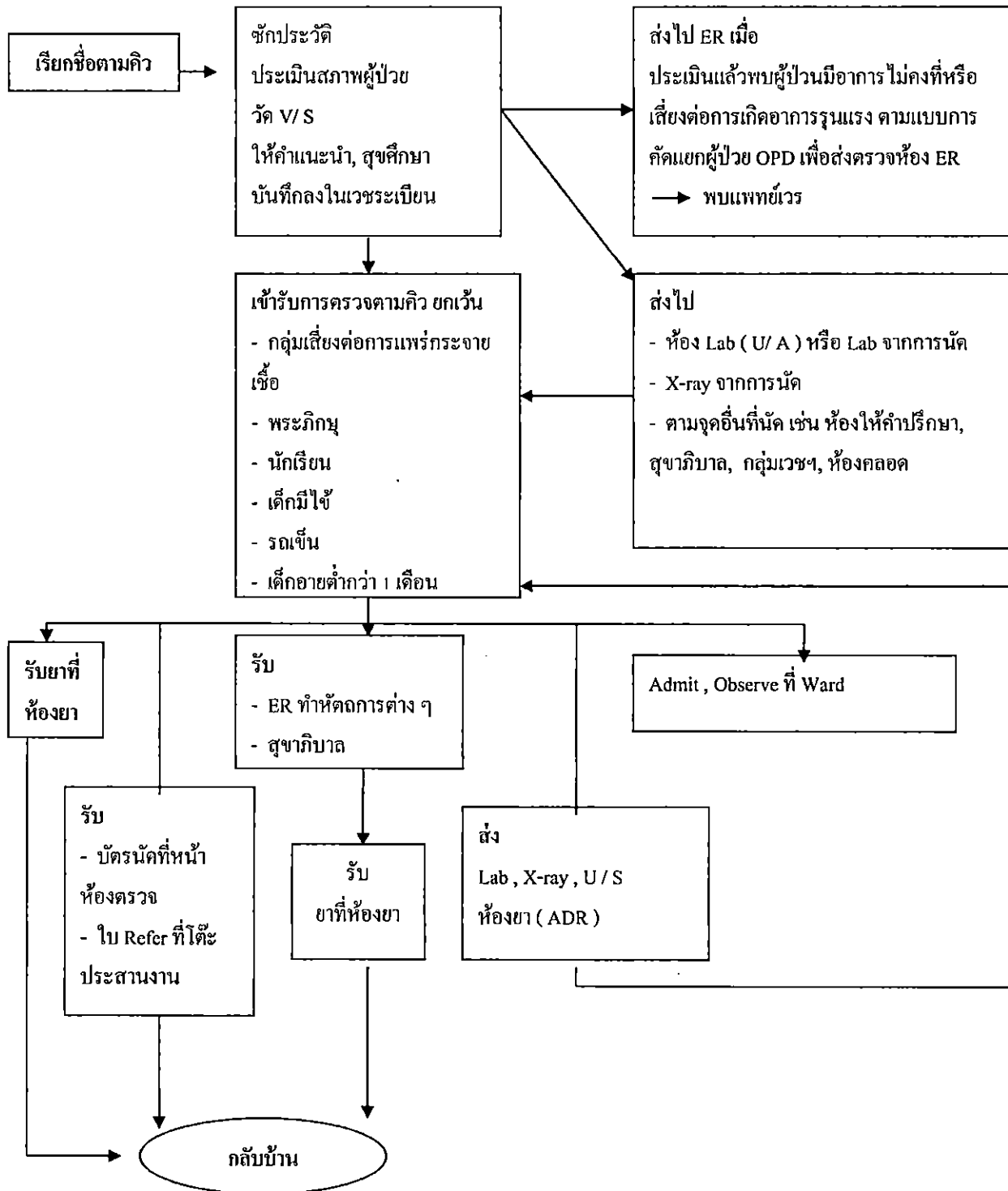
ขั้นตอนการปฏิบัติงานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลเสริมงาม



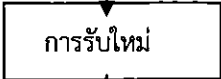
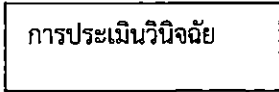
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD)

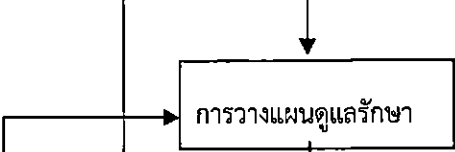
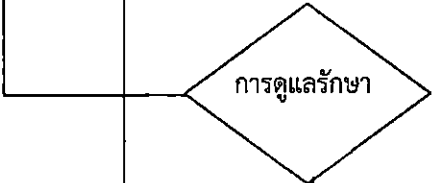
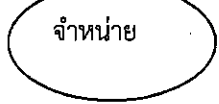


ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก(OPD)

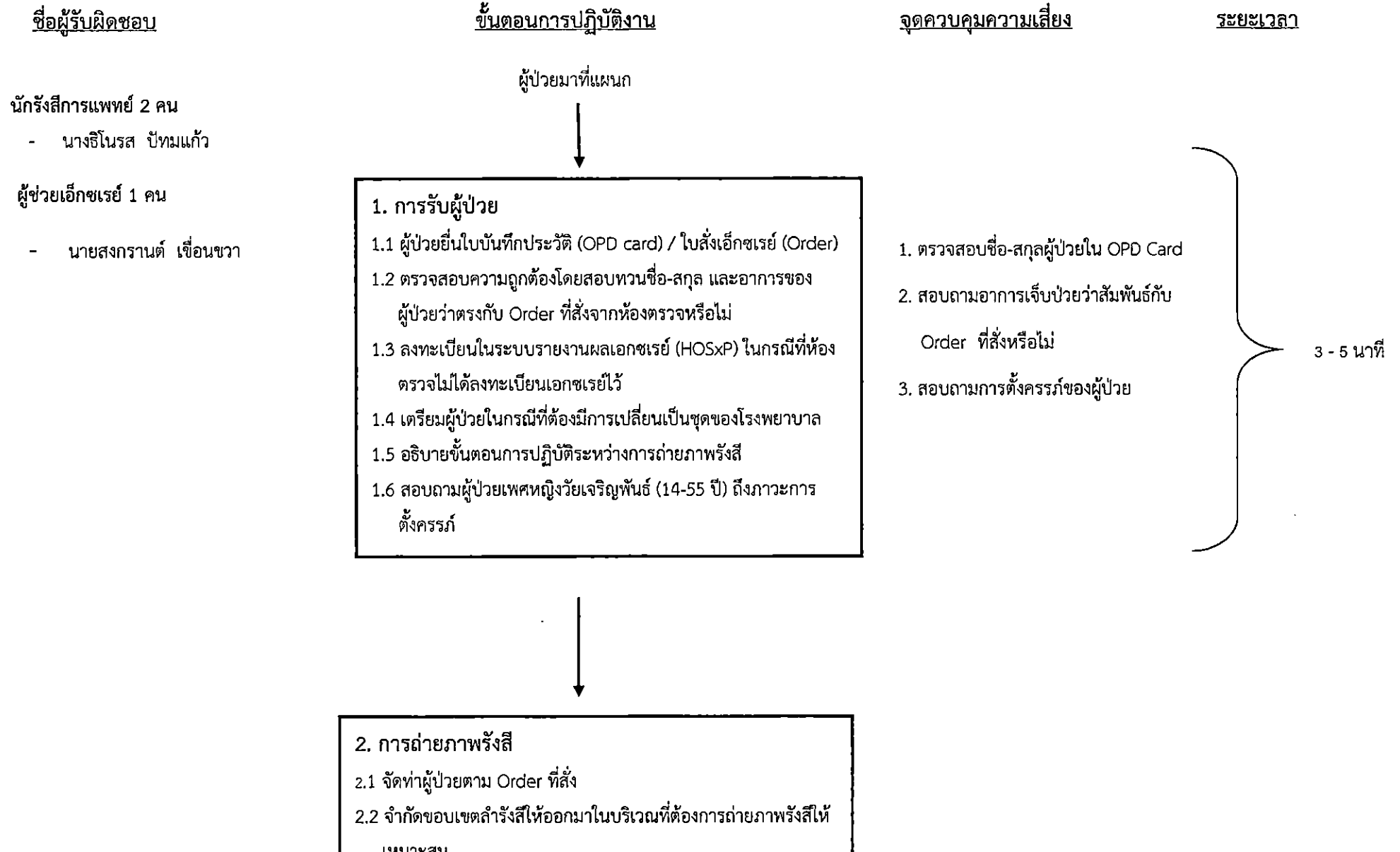


Flow chart การเข้ารับบริการตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเสริมงาม

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 - การดูแลความสบาย 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. การปฏิบัติตัวของผู้ป่วยที่ต้องการ
- 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

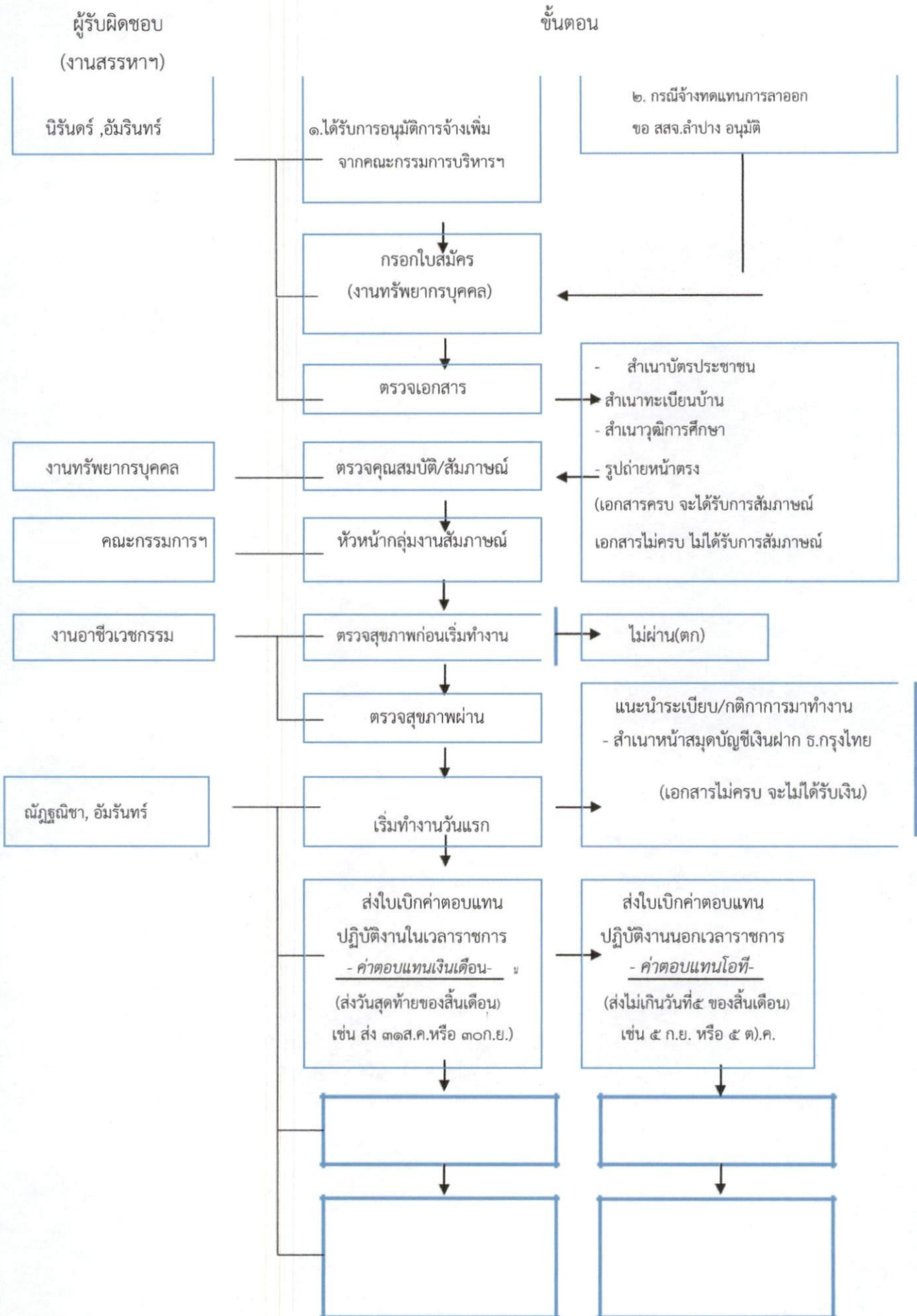
- 4.1 ตรวจสอบหลักฐานผู้ยื่น เพื่อป้องกันการแอบอ้าง
- 4.2 นำข้อมูลภาพถ่ายทางรังสีลง CD ให้ผู้ป่วย พร้อมติดสติ๊กเกอร์ระบุชื่อ-สกุล ให้ถูกต้อง
- 4.3 ตรวจสอบข้อมูลในแผ่น CD อีกครั้ง หลังลงข้อมูลในแผ่น CD เสร็จ
- 4.4 แผ่น CD ให้ผู้ป่วยเก็บไว้กับตัวเอง ไม่ต้องนำมาคืน

- 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 แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

1.รับผู้ป่วยตรง/นัดต่อเนื่อง/จาก opd. แพทย์ส่งต่อเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย

- เผื่อระวังการพลัดตกหกล้มของผู้เข้ารับบริการ

3-5 นาที

นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

2.แพทย์แผนไทยซักประวัติการเจ็บป่วย, ตรวจวัดสัญญาณชีพ, ตรวจร่างกาย, วินิจฉัยโรค, สั่งการรักษา

- การเผื่อระวังการตรวจวินิจฉัยที่คลาดเคลื่อนซึ่งส่งผลต่อการสั่งการรักษาที่ไม่ตรงต่อโรค
- การซักประวัติเรื่องโรคติดเชื้อต่างๆก่อนเข้าห้องตรวจแผนไทย
- การคัดกรองผู้ป่วยเพื่อควบคุมโรคระบาด โควิด-19

10-15 นาที

นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

3.ให้บริการทางการแพทย์แผนไทยตามวิธีการที่แพทย์แผนไทยพิจารณา เช่น หัตถเวชกรรมไทย, การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย stroke, การบำบัดฟื้นฟูสภาพหลังคลอด, จ่ายยาสมุนไพรและอื่นๆ

- เผื่อระวังการได้รับบาดเจ็บจากการให้บริการ
- เผื่อระวังการเกิดภาวะฉุกเฉินช่วงระหว่างให้บริการ
- เผื่อระวังเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ

60 นาที

นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

4.แพทย์แผนไทยตรวจประเมินอาการอย่างน้อย 2 ครั้งช่วงระหว่างให้บริการ โดยการตรวจวัดสัญญาณชีพซ้ำในบางราย และซักถามอาการเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ

- เผื่อระวังการเกิดภาวะฉุกเฉินช่วงระหว่างให้บริการ
- การซักซ้อมการช่วยเหลือคนไข้ในโรคสำคัญเมื่อเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน การใช้รหัสแดง

3 นาที/ครั้ง

นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

5.แพทย์แผนไทยตรวจร่างกาย, ประเมินอาการหลังรักษา, ให้คำแนะนำหลังรักษา, จ่ายยาสมุนไพรร่วมในการรักษา, นัดรักษาต่อเนื่อง, d/c, ส่งต่อ, ชำระเงินค่าบริการ

- เผื่อระวังการได้รับบาดเจ็บจากการให้บริการ
- สร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อการพัฒนา

10 นาที

นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ
นางสาวอรยา แก้วคำปัน

6.ลงบันทึกข้อมูลการให้บริการบริการแพทย์แผนไทยลงในโปรแกรม Hos. Xp.

- ความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียนที่ส่งผลต่อการได้รับเงินสนับสนุนจาก สปสช.และการติดตามประวัติการรักษาย้อนหลัง

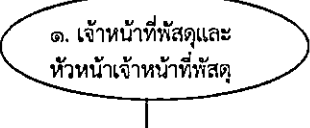
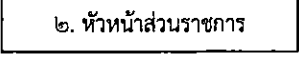
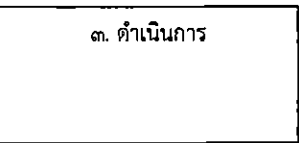
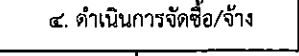
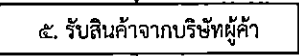
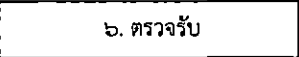
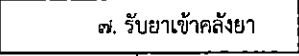
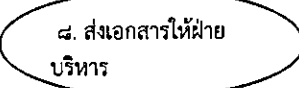
3 นาที/ราย

ผู้รายงาน นางสาวเกศรินทร์ แง้ใจ

กระบวนการงานการจัดทำแผนจัดซื้อยา (เงินบำรุง) โรงพยาบาลเสริมงาม

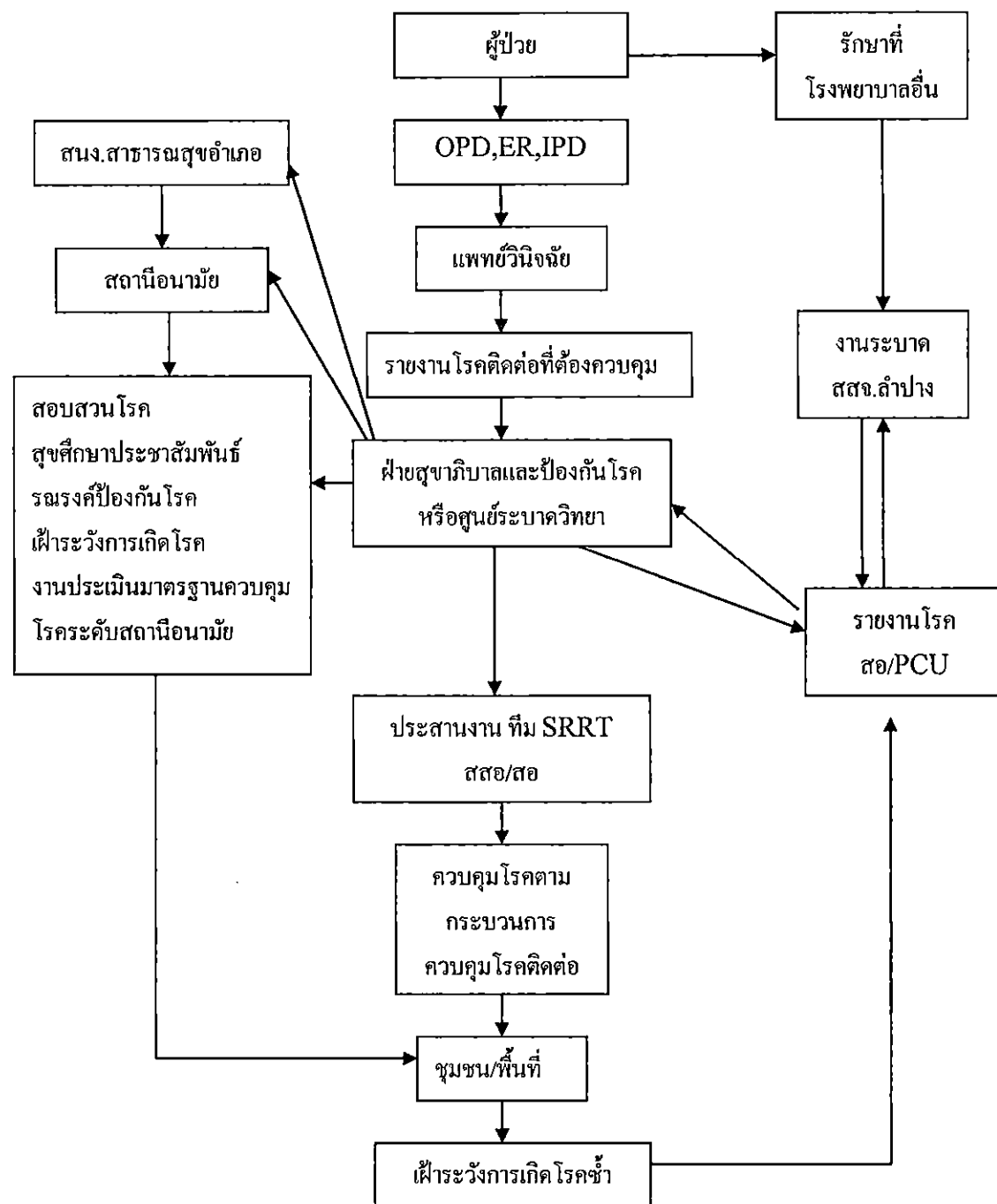
ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
ภ.นริศรา	ข้อมูลการจัดทำแผน	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมรวบรวมข้อมูลการจัดทำแผน - รวบรวมปริมาณการจัดซื้อยาย้อนหลัง ๓ ปี ตามรายละเอียดในบัญชีวัสดุ(ยา) - ประมาณการความต้องการใช้ โดยการคำนวณ (รวมปริมาณย้อนหลัง ๓ ปี x ๑๐%) / ๓ ๒. พิจารณายาคงคลัง(ตัดยอดคงคลัง ณ สิ้นเดือนสิงหาคม)ก่อนจัดทำแผน	-ตรวจสอบข้อมูลประกอบการจัดทำร่าง แผนจัดซื้อ	-รายงานการใช้จ่ายประจำปี -สรุปข้อมูลกระบวนการ จัดทำแผนประจำปี	๑ สัปดาห์
ภ.แสงแข	ประชุมคณะกรรมการ	๑. คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (PTC) ประชุมเพื่อ กำหนดบัญชีรายการยาที่จะจัดซื้อประจำปีของโรงพยาบาล	-ตรวจสอบร่างแผนจัดซื้อที่นำเสนอกับ รายงานการประชุม PTC	-รายงานการประชุม PTC	๑ วัน
ภ.แสงแข	จัดทำร่างแผนการจัดซื้อ	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมจัดทำร่างแผนการจัดซื้อโดย - คำนวณปริมาณความต้องการจัดซื้อ - คำนวณงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อยาประจำปี ๒. กำหนดระยะเวลาการจัดซื้อเป็นรายงวดชัดเจน	-ตรวจสอบร่างแผนจัดซื้อกับข้อมูล ประกอบการจัดทำแผนจัดซื้อ	-ร่างแผนจัดซื้อประจำปี	๑ สัปดาห์
ภ.นริศรา	ประชุมคณะกรรมการบริหาร	๑. ฝ่ายเภสัชกรรมเสนอเสนอร่างแผนจัดซื้อยาต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาแผนและงบประมาณ ๒. ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาทบทวน กลั่นกรอง ปรับลด ร่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานตามความเหมาะสม ๓. คณะกรรมการบริหารพิจารณาเห็นชอบ ๔. เพื่อเสนอผู้อำนวยการพิจารณาอนุมัติ	-ตรวจสอบรายงานการประชุม คณะกรรมการบริหารกับร่างแผนจัดซื้อที่ นำเสนอ	-ร่างแผนจัดซื้อประจำปี -รายงานการประชุม คณะกรรมการบริหาร	๑ วัน
นพ.สิทธิกร	อนุมัติแผน	๑. ผู้อำนวยการอนุมัติแผนจัดซื้อยาประจำปี	- ตรวจสอบแผนจัดซื้อกับรายงานการ ประชุมคณะกรรมการ PTC และ กรรมการบริหาร	-แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑ วัน
ภ.แสงแข	แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑. แผนจัดซื้อยาประจำปี ๒. นำแผนจัดซื้อยาประจำปีให้ผู้เกี่ยวข้อง ๓. ดำเนินการจัดซื้อยาตามแผนที่กำหนด * หมายเหตุ กรณีจัดซื้อนอกแผนตามเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนหรือ ทบทวนแผนการจัดซื้อประจำปีต้องขออนุมัติผู้มีอำนาจ	-ตรวจสอบแผนจัดซื้อกับข้อมูลการจัดซื้อ จริง	-แผนจัดซื้อยาประจำปี	๑ วัน

กระบวนการงานการจัดซื้อยา (เงินบำรุง) โรงพยาบาลเสริมงาม

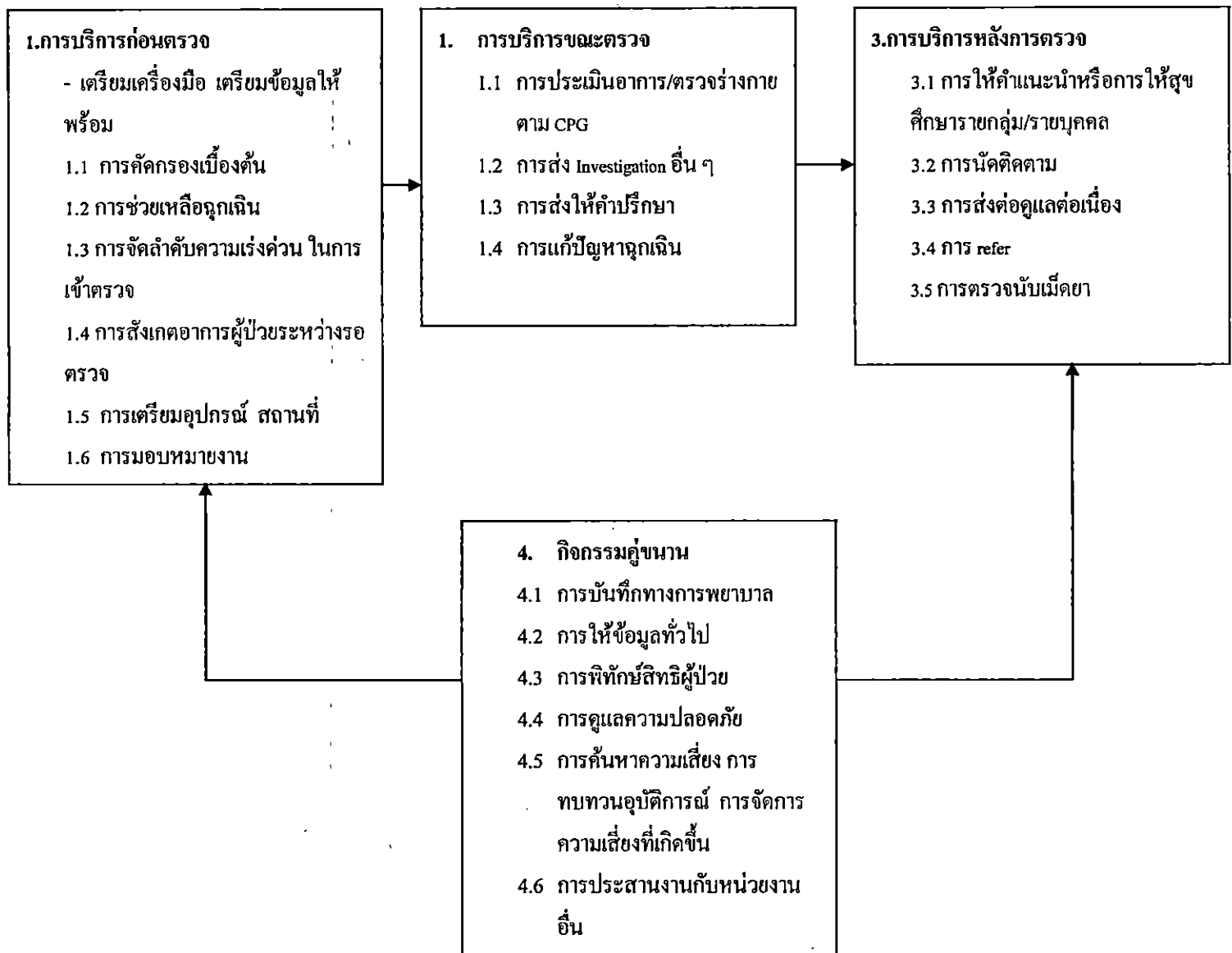
ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ	จุดควบคุมความเสี่ยง	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา ดำเนินการ
ภ.นริศรา ภ. แสงแข		๑.๑ ทำรายงานขอซื้อเวชภัณฑ์ยา ๑.๒ เสนอหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อขอความเห็นชอบ ๑.๓ เสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่ออนุมัติ	รายงานขอซื้อเวชภัณฑ์ยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ 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
จก.นิลวรรณ		๕.๑ รับสินค้าจากบริษัทผู้ค้าโดยจัดวางไว้ที่	รายงานรับพัสดุจากบริษัทขนส่ง	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภ.นริศรา ภ.ฉัตรตัญญา จก.นิลวรรณ		๖.๑ กรรมการตรวจรับพัสดุ ตรวจรับพัสดุ ๖.๒ ตรวจนับของที่ได้รับ ให้ครบถ้วนและ ถูกต้อง	รายงานตรวจรับพัสดุ	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภญ.แสงแข, จก. นิลวรรณ		๗.๑ รับยาเข้าคลังยาเพื่อรอการเบิกจ่ายไปยังหน่วยบริการ	บัญชีคุมคลังยา	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน
ภญ.แสงแข		๘.๑ รวบรวมข้อมูลส่งเอกสารให้การเงินเบิกจ่าย	รายงานเกณฑ์คงค้างประจำเดือน	ระเบียบจัดซื้อจัดจ้างฯ ๒๕๖๐	๑ วัน

กระบวนการหลักของงานสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค

การควบคุมป้องกันโรค



งานบริการด้านคลินิก



ด้านชุมชน

