



คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
การตรวจรักษาโรคทั่วไป

หน่วยงาน งานบริการสุขภาพ รพ.ทร.กรุงเทพ พร.
WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ

บันทึกการอนุมัติและการแก้ไข

สำเนาที่.....

ฉบับที่	รายละเอียดการแก้ไข	ชื่อและตำแหน่ง ผู้รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่ง ผู้ทบทวน	ชื่อและตำแหน่ง ผู้อนุมัติ	วันบังคับใช้
ฉบับ R01	- แก้ไขฉบับร่าง				

	คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไป		
	ชื่อหน่วย งานบริการสุขภาพ รพ.ทร.กรุงเทพ พร.		
	เลขที่เอกสาร : WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๒...../...๖.....

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๓
๓. ขอบเขต	๔
๔. ความรับผิดชอบ	๔
๕. คำจำกัดความ	๔
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๕
๗. ตัวชี้วัด	๕
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๕
๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๖
๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล	๖
๑๒. ภาคผนวก	๖
๑๓. รายการเอกสารหลักฐานที่ใช้ขอรับบริการ	๖

	คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไป		
	ชื่อหน่วย งานบริการสุขภาพ รพ.พร.กรุงเทพ พร.		
	เลขที่เอกสาร : WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๓...../...๖.....

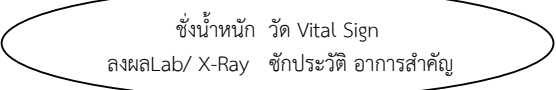
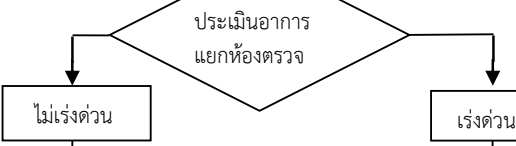
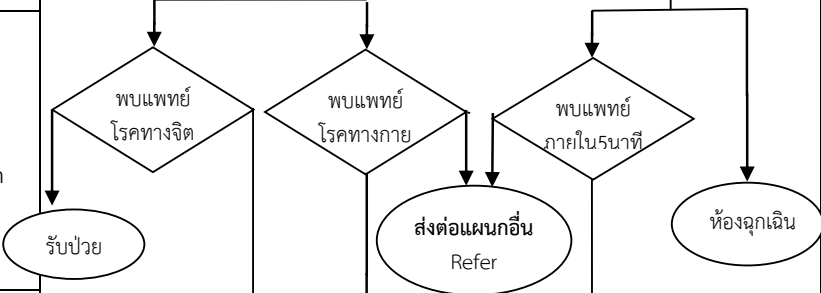
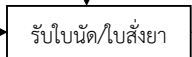
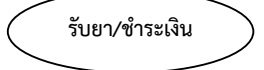
๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจรักษาโรคทั่วไปของงานผู้ป่วยนอก งานบริการสุขภาพ

๑.๒ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ คู่มือการปฏิบัติงานนี้ทำเพื่การดำเนินงานด้านการตรวจรักษาโรคทั่วไป โดยใช้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนที่มาปฏิบัติงานในงาน ผู้ป่วยนอก ครอบคลุมถึงทุกระบบงานและเอกสารของ งานผู้ป่วยนอก เพื่อระบุงิจกรรม ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ระเบียบปฏิบัติ

๒. วิธีขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕	- คู่มือตรวจผู้ป่วยนอก - เอกสาร DP การปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก	พยาบาล OPD
๒		๑	- คู่มือตรวจผู้ป่วยนอก - เอกสาร DP การปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก - พรบ.วิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ พ.ศ. ๒๕๒๘	พยาบาล OPD
๓		๕-๑๐	- พรบ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐ - พรบ.วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. ๒๕๒๕	แพทย์
๔		๕	-	พยาบาล OPD / ผู้ช่วยแพทย์
๕		๒๐	- พรบ.วิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ. ๒๕๓๗ - พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ. ๒๕๕๓	จนท. ห้องชำระเงิน/ ห้องจ่ายยา

	คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไป		
	ชื่อหน่วย งานบริการสุขภาพ รพ.ท.กรุงเทพ พร.		
	เลขที่เอกสาร : WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๔../..๖...

๓. ขอบเขต

พยาบาล OPD ทำการเรียกผู้รับบริการซึ่งนำหนัก วัด Vital sign ลงผล Lab/ X-Ray ชักประวัติอาการสำคัญ ที่มารพ. เพื่อทำการประเมินอาการและภาวะเร่งด่วนในการพบแพทย์ของผู้รับบริการ เมื่อพบแพทย์แล้วพยาบาล ที่ให้บริการหลังพบแพทย์ทำหน้าที่รับป่วย ส่งต่อแผนกอื่น Refer ออกใบนัดและให้คำแนะนำหลังพบแพทย์ หลังจากดำเนินการเสร็จผู้รับบริการนำไปส่งยาขึ้นที่ห้องจ่ายยา รอชำระเงินที่ห้องจ่ายเงินและรอรับยาที่ห้องจ่าย ยาต่อไป

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ แพทย์ มีหน้าที่ ให้บริการตรวจรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพเวชกรรม

๔.๒ พยาบาล OPD มีหน้าที่

๔.๒.๑ เตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ เวชภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ พร้อมทั้งตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้เสมอ

๔.๒.๒ ชักประวัติ ประเมินและคัดกรองผู้ป่วยให้ได้รับตรวจรักษาอย่างถูกต้องตามอาการและอาการแสดงของโรค

๔.๒.๓ จัดลำดับผู้ป่วยเข้าตรวจตามลำดับก่อนหลัง และลำดับความเร่งด่วนของการเจ็บป่วย

๔.๒.๔ เตรียมผู้ป่วยก่อนทำการตรวจทั้งร่างกายและจิตใจ

๔.๒.๕ ช่วยแพทย์ในการตรวจ และทำหัตถการต่าง ๆ

๔.๒.๖ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติ

๔.๒.๗ ให้บริการผู้ป่วยหลังพบแพทย์

๔.๓ ผู้ช่วยแพทย์ มีหน้าที่

๔.๓.๑ จัดเตรียมของเครื่องใช้ประจำห้องตรวจ

๔.๓.๒ ส่งแฟ้มเวชระเบียน และนำผู้ป่วยไปหน่วยงานอื่นๆ เมื่อมีการรักษาเพิ่มเติม

๔.๓.๓ เรียกชื่อผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตามลำดับก่อนหลัง

๔.๓.๔ เตรียมผู้ป่วยให้ได้รับการตรวจ และช่วยแพทย์ขณะตรวจ

๔.๓.๕ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในห้องรับรองนายทหารชั้นผู้ใหญ่ ระหว่างรอรับบริการจากพยาบาล แพทย์ และบริการรับยาหลังจากพบแพทย์แล้ว

๔.๓.๖ ให้บริการผู้ป่วยหลังพบแพทย์

๔.๔ เจ้าหน้าที่ห้องชำระเงิน มีหน้าที่ รับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล

๔.๕ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา มีหน้าที่ ตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ก่อนจ่ายยา

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพในโรงพยาบาล

๕.๒ พยาบาล OPD หมายถึง พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ชักประวัติคัดกรอง ประเมินอาการผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ และให้บริการผู้ป่วยหลังพบแพทย์

๕.๓ ผู้ช่วยแพทย์ หมายถึง ลูกจ้างหรือลูกจ้างประจำ

๕.๔ ห้องรับรองนายทหารชั้นผู้ใหญ่ หมายถึง สถานที่รับรองข้าราชการทหารชั้นยศนาวาโท นาวาโทหญิงขึ้นไป

	คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไป		
	ชื่อหน่วย งานบริการสุขภาพ รพ.ทร.กรุงเทพ พร.		
	เลขที่เอกสาร : WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๕.../...๖...

๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- ๖.๑ ความต้องการของผู้รับบริการและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ๖.๑.๑ ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐาน มีคุณภาพตามสิทธิการรักษา
 - ๖.๑.๒ มีเทคโนโลยีในการรักษาที่ทันสมัย
 - ๖.๑.๓ กำลังพลและครอบครัว ทร.ได้รับการให้ความสำคัญ

๗. ตัวชี้วัด

- ๗.๑ อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมาย $\geq$ ร้อยละ ๘๐
- ๗.๒ ระยะเวลารอคอย ค่าเป้าหมาย น้อยกว่า ๓๐ นาที
- ๗.๓ อุบัติการณ์ความเสี่ยงการให้บริการ ค่าเป้าหมาย จำนวน $\leq$ ๒ เรื่อง
- ๗.๔ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมาย จำนวน $\leq$ ๒ เรื่อง

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ จดรับแฟ้มเวชระเบียน จากงานเวชระเบียน คัดแยกประเภทผู้รับบริการ ที่นัดพบแพทย์และต้องรอผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการไว้เพื่อรอผลการตรวจ สำหรับผู้ป่วยทั่วไปส่งให้จุดซักประวัติ
- ๘.๒ จุดซักประวัติ เรียกผู้ป่วยซักประวัติ วัดสัญญาณชีพ อาการสำคัญ จัดลำดับความเร่งด่วนของการเจ็บป่วย
- ๘.๓ ผู้ช่วยแพทย์ เรียกชื่อผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตามลำดับก่อนหลัง
- ๘.๔ แพทย์ตรวจผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ
- ๘.๕ ผู้ป่วยส่งแฟ้มเวชระเบียนที่จุดบริการหลังพบแพทย์ เพื่อตรวจสอบเอกสาร ใบสั่งยา ใบนัดและให้คำแนะนำในกรณีดังต่อไปนี้
 - ๘.๕.๑ แพทย์ส่งรับบริการทางศัลยกรรม ผู้ช่วยแพทย์นำส่งที่ห้องศัลยกรรม
 - ๘.๕.๒ แพทย์ส่งต่อหน่วยรับบริการอื่น เช่น แพทย์แผนไทย เวชศาสตร์ฟื้นฟู ผู้ช่วยแพทย์นำส่งตามคำสั่งแพทย์
- ๘.๖ จุดบริการหลังพบแพทย์ ออกใบนัดและใบสั่งยาให้ผู้รับบริการรับยา ที่ห้องจ่ายยา

๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๙.๑ คำประกาศสิทธิผู้ป่วย
- ๙.๒ พรบ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๐
- ๙.๓ พรบ.วิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.๒๕๒๕
- ๙.๔ พรบ.วิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.๒๕๒๘
- ๙.๕ พรบ.วิชาชีพเภสัชกรรม พ.ศ.๒๕๓๗
- ๙.๖ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๓
- ๙.๗ มาตรฐาน ISO 9001: 2008

	คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ การตรวจรักษาโรคทั่วไป		
	ชื่อหน่วย งานบริการสุขภาพ รพ.ทร.กรุงเทพ พร.		
	เลขที่เอกสาร : WP-การตรวจรักษาโรคทั่วไป-หน่วยงานบริการสุขภาพ		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า : ...๖.../...๖....

๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
สมุดบันทึกความเสี่ยง	จุดบริการหลังพบแพทย์	เจ้าหน้าที่ความเสี่ยง	เรียงลำดับตาม ว/ด/ป	1 ปี
สมุดลงทะเบียน Refer	จุดบริการหลังพบแพทย์	พยาบาล OPD	เรียงลำดับตาม ว/ด/ป	1 ปี
สมุดลงทะเบียน Admits	จุดบริการหลังพบแพทย์	พยาบาล OPD	เรียงลำดับตาม ว/ด/ป	1 ปี
สมุดลงทะเบียนตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	ห้องตรวจ EKG	พยาบาล OPD	เรียงลำดับตาม ว/ด/ป	1 ปี
ใบประเมินอาการผู้ป่วยก่อนนำส่ง	จุดบริการหลังพบแพทย์/ แฟ้มเวชระเบียน	พยาบาล OPD	เรียงลำดับตาม ว/ด/ป	10 ปี

๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล

๑๑.๑ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๑๑.๒ ตัวชี้วัดของหน่วยงาน

๑๒ ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 50 บาท และค่าทำหัตถการเป็นไปตามประเภทของหัตถการ

๑๓. ช่องทางการให้บริการ สถานที่ : รพ.ทร.กรุงเทพ พร. (224 ถนน ทางรถไฟสายเก่า บางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260)

๑๒. ภาคผนวก

๑๒.๑ แบบฟอร์มรายละเอียดตัวชี้วัด

๑๒.๒ แบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๑๓. รายการเอกสารหลักฐานที่ใช้ขอรับบริการ

- ไม่มี