

คู่มือการปฏิบัติงาน

# หน่วยตรวจโรคคนออก ชั้น 1 ฉุกเฉินและสังเกตอาการ

โรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา



## คำนำ

โรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา เป็นโรงพยาบาล 120 เตียง ซึ่งปัจจุบันมีผู้มารับบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 และแผนกฉุกเฉินและสังเกตอาการ จำนวนมากซึ่งผู้มารับบริการ มีสิทธิ์การรักษาแตกต่างกัน เพื่อให้บริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด

ดังนั้น คณะทำงานการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอกฉุกเฉินและสังเกตอาการ จึงได้ทำแนวทางในการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการตลอดทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว อันเป็นประโยชน์สูงสุดของทุกหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยจะมีขั้นตอนในการให้บริการที่แตกต่างกันในรายละเอียด เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด ตลอดจนตอบสนองความต้องการของหน่วยงานต่างๆทั้งในและนอกโรงพยาบาล

ดังนั้นทางหน่วยตรวจโรคนอก ชั้น 1 ฉุกเฉินและสังเกตอาการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานในการให้บริการผู้ป่วยขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้องได้มาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

กองพยาบาล

โรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

## คู่มือการปฏิบัติงานหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการ

### 1.ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

หน่วยปฏิบัติงานการให้บริการบริการผู้ป่วยหน่วยตรวจโรคชั้น 1 มีหน้าที่ในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย การให้บริการมีกระบวนการซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีกฎระเบียบเกี่ยวข้องหลายส่วน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยหน่วยตรวจโรคชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและรับทราบขอบเขตในการปฏิบัติงานของตนเองและผู้อื่น ทราบถึงความเชื่อมโยงช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายใน อันส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิดผู้รับบริการและความขัดแย้งระหว่างทั้งภายในและภายนอก

คู่มือการปฏิบัติงานหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

### 2. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการของโรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการของโรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษาเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการ มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 อุกฉินและสังเกตอาการไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

2.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

2.4 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

2.5 เพื่อให้ผู้บริหารติดตามการทำงานได้ทุกขั้นตอน

2.6 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

2.7 เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

### 3. ขอบเขตของงานบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกฉินและสังเกตอาการ

คู่มือในการปฏิบัติงานบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกฉินและสังเกตอาการของโรงพยาบาลสวนเบญจกิติ เฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกฉินและสังเกตอาการเพื่อให้ปฏิบัติงานตามข้อกำหนด และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงานหลัก ดังนี้

- 3.1 ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก(OPD : Out-Patient Department)
- 3.2 ระบบงานบริการแผนกฉุกฉิน (ER : Emergency Room)
- 3.3 ระบบงานบริการเมื่อมีโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ
- 3.4 ระบบงานบริการคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (ARI Clinic)

#### หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

##### 3.1 ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก (OPD: Out-Patient Department) ได้แก่

###### 3.1.1 จุดบริการเบ็ดเสร็จเสร็จ

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร, ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คัดแยกอาการและส่งห้องตรวจตามอาการ

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการคัดกรองผิดพลาด, อัตราการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด

###### 3.1.2 งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์ ลงบันทึกสัญญาณชีพ-น้ำหนักส่วนสูง-อาการสำคัญ-ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต-การผ่าตัด-ความเสี่ยงการแพ้ยา-ประวัติการใช้สารเสพติดและให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการความคลาดเคลื่อนของข้อมูล อัตราการจัดคิวผิดพลาด

###### 3.1.3 งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคโดยแพทย์

###### 3.1.4 งานบริการพยาบาลหลังพบแพทย์

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ/ ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป

### 3.1.5 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์

- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือด ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

### 3.1.6 การตรวจทางรังสีวินิจฉัย

- ผู้รับผิดชอบ นักรังสีเทคนิคการแพทย์

- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจพร้อมบัตรประชาชนหรือบัตรผู้ป่วยตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัว ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจถ่ายภาพรังสี/ตรวจพิเศษทางรังสี ร่วมกับฉีดยาที่รังสี ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพรังสี แผลผลภาพรังสี สำเนาภาพรังสีลง CD ในรายงานออกนอกโรงพยาบาลและนำภาพรังสีจากภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ

### 3.1.7 ส่งปรึกษาคลินิกอื่น

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ติดต่อประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงทะเบียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์

### 3.1.8 การรับเป็นผู้ป่วยใน

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเตียงว่าง ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยใน

### 3.1.9 ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งต่อรักษา รพ.อื่น

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้คำแนะนำชี้แจงผู้ป่วยและญาติทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสาร ใบ Refer ผลLab และ ผล x-ray ให้เรียบร้อย

### 3.1.10. ห้องยา/ การเงิน

- ผู้รับผิดชอบ ห้องยา เภสัชกร, การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

ห้องยา รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิวให้บริการ, คัดกรองความถูกต้องเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัช และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำ การใช้ยาโดยเภสัช

การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรับชำระค่าใช้จ่าย

-ระบบติดตามประเมินผล อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยาและจำนวนอุบัติเหตุการณ์ในการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ยาซ้ำ

### 3.1.11. กลับบ้าน

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เหวรเปล

### 3.2 ระบบงานบริการผู้ป่วยฉุกเฉินและสังเกตอาการ

#### 3.2.1. จุดบริการเบ็ดเสร็จนอกเวลาราชการ

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/ Passport/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร, ตรวจสอบสิทธิโดยระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คำนวณระเบียบ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด, อัตราการคัดกรองผิดพลาด

#### 3.3.2. การบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ - น้ำหนักส่วนสูง - อาการสำคัญ - ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต - การผ่าตัด - ความเสี่ยงการแพ้ยา - ประวัติการใช้สารเสพติด
- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, ระยะเวลารอคอยการพบแพทย์

#### 3.2.3. การบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคโดยแพทย์ การทำหัตถการต่างๆ ตามแผนการรักษาโดยพยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล

#### 3.2.4. การบริการพยาบาลหลังพบแพทย์

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ทำหัตถการตามแผนการรักษา จัดและจ่ายยา ตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรับชำระค่าใช้จ่าย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป

#### 3.2.5. การตรวจทางห้องปฏิบัติการขั้นสูง

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์/พยาบาลวิชาชีพ
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ
- นักเทคนิคการแพทย์ รับคำร้องเจาะเลือด, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพ เจาะเลือดและนำส่งส่งตรวจหน่วยงานขั้นสูงโรค

- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อนและระยะเวลาการรอคอย

#### 3.2.6. การตรวจทางรังสีวินิจฉัย

- ผู้รับผิดชอบ นักรังสีเทคนิคการแพทย์
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจ ลงทะเบียนตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัว ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจถ่ายภาพรังสี/ตรวจพิเศษทางรังสีร่วมกับฉีดสารทึบรังสี ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพรังสี แผลผลภาพรังสี สำเนาภาพรังสีลง CD ในรายนำออกนอกโรงพยาบาล และนำภาพรังสีจากภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ

#### 3.2.7. ส่งปรึกษาคลินิกอื่นในเวลาราชการ

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ โทรแจ้งแพทย์ที่ปรึกษา

### 3.2.8. การรับเป็นผู้ป่วยใน

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล

- **หน้าที่ความรับผิดชอบ** ทำหัตถการที่สำคัญตามแผนการรักษาของแพทย์ ติดต่อประสานงานกับหอผู้ป่วยใน นำส่งคนไข้

### 3.2.9. การส่งต่อรักษา รพ.อื่น

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล

- **หน้าที่ความรับผิดชอบ** ประสานกับโรงพยาบาลที่จะขอRefer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย เมื่อได้รับการตอบรับ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติให้ทราบถึงเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบบันทึกข้อความ ผล X-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อเตรียมความพร้อมในการส่งผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพนำผู้ป่วยส่งไปยังโรงพยาบาลที่รับ Refer

### 3.2.10. ผู้ป่วยเสียชีวิต

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล

- **หน้าที่ความรับผิดชอบ**

กรณีแพทย์ไม่สามารถระบุสาเหตุการตายได้ แพทย์อธิบายญาติเกี่ยวกับการแจ้งแพทย์นิติเวช และตำรวจชันสูตรศพ ติดต่อประสานงานกับสถานีตำรวจลุมพินี - นิติเวช เพื่อนำศพไปชันสูตรต่อ โดยให้ตำรวจเซ็นชื่อรับศพไปชันสูตรใน OPD Card

กรณีแพทย์สามารถระบุการตายได้ แพทย์เวรจะออกเอกสารรับรองการตาย จะทำการจัดแต่งศพ ดูแลทำความสะอาดใส่เสื้อผ้า แนะนำญาติเรื่องการแจ้งตาย ชันตอนนำศพไปไว้ที่ห้องเก็บศพ ประสานเรื่องฌดาศพ

### 3.2.11 ห้องยา/การเงิน

- ผู้รับผิดชอบ

ในเวลาราชการ ห้องยา เภสัชกร การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน

นอกเวลาราชการ พยาบาลวิชาชีพ

-**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ห้องยารับใบสั่งยา หรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิวให้บริการ คัดกรองความถูกต้องเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัช และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัช การเงินตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรับชำระค่าใช้จ่าย

-**ระบบติดตามประเมินผล** อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยาและจำนวนอุบัติเหตุในการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ยาซ้ำ

### 3.2.12. กลับบ้าน

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เปเล

### 3.3 ระบบงานบริการเมื่อมีโรคอุบัติใหม่ / อุบัติซ้ำ

#### 3.3.1. ระบบงานบริการคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (ARI Clinic)

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยพยาบาล เวชระเบียน เกสัชกร การเงิน  
แม่บ้าน เวิร์ป

#### - หน้าที่ความรับผิดชอบ

พยาบาลวิชาชีพ คัดกรองผู้ป่วยที่มีประวัติสัมผัสโรค/ เสี่ยงต่อการรับเชื้อ วัคซีนยูนิแวนซีพ ซักประวัติ และให้คำแนะนำการดูแลตนเอง การแยกกักตัว ทำการตรวจ Nasopharyngeal swab บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ

แพทย์ตรวจร่างกาย และให้การรักษา

เภสัชกรนำจ่ายยา ณ จุดรับบริการ

- ระบบติดตามประเมินผล แบบสำรวจความพึงพอใจ / ข้อร้องเรียนการบริการ



#### 4. กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกเฉินและสังเกตอาการ ได้มาจากการค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญโดยพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องับกระบวนการอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงข้อกำหนดด้านกฎหมายที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าของกระบวนการ

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกเฉินและสังเกตอาการได้พิจารณาความต้องการที่สำคัญเพื่อกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ คือ ผู้ป่วยได้รับการด้วยความปลอดภัย ถูกต้อง รวดเร็วและพึงพอใจ

#### 5. ข้อกำหนดที่สำคัญ

| กระบวนการ  | ข้อกำหนดสำคัญ  | ตัวชี้วัด   |
|--|--|---|
| การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยหน่วยตรวจโรคนอกชั้น 1 ฉุกเฉินและสังเกตอาการ | ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและได้มาตรฐานในการรับบริการทางการแพทย์ | - อัตราการคัดกรองถูกต้อง มากกว่า 95%<br>- อัตราผู้ป่วยฉุกเฉินมากได้รับการแก้ไขภาวะคุกคามภายใน 4 นาที<br>- อัตราผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการตรวจภายใน 15 นาที |

#### 6. คำจำกัดความ

**6.1 การคัดกรองผู้ป่วย (Triage)** หมายถึง การจำแนกผู้ป่วย ตามแนวทางการคัดกรองและประเมินอาการ หรือปัญหาสำคัญที่นำมาโรงพยาบาล โดยจำแนกผู้ป่วยออกเป็น 3 ประเภทคือ ผู้ป่วยฉุกเฉินมาก ผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน

**6.2 สัญญาณชีพ (Vital sign)** หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมีชีวิตของคน โดยการจับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและความดันโลหิต

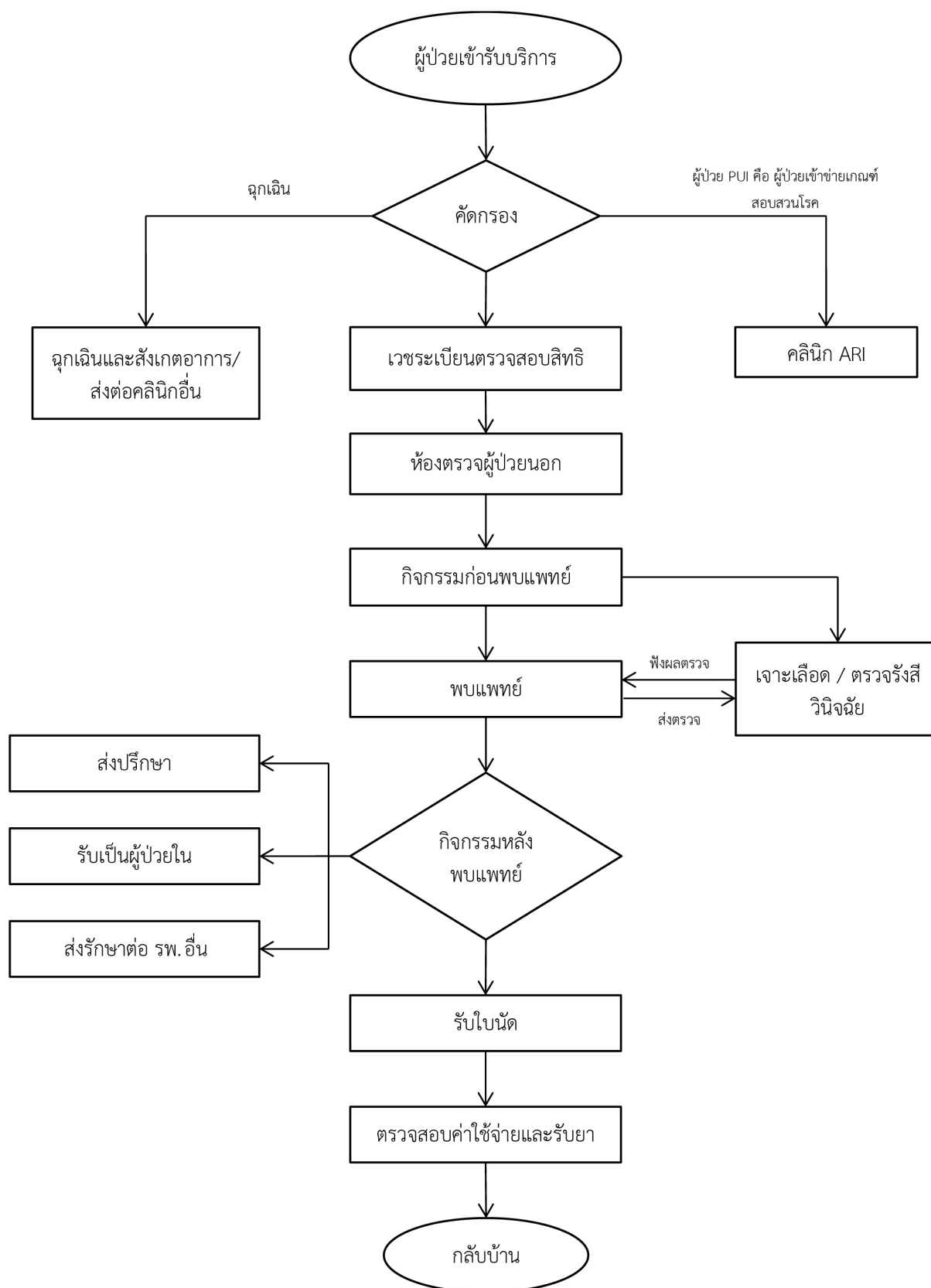
**6.3 ทำหัตถการ** หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะและความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ

**6.4 การรับเป็นผู้ป่วยใน (Admit)** หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลตามความเห็นของแพทย์

**6.5 ผู้ป่วยคดีแจ้งกองกฎหมาย** หมายถึง ผู้ป่วยที่ประสบภัยทางรถ ผู้ป่วยที่ถูกทำร้ายร่างกาย

## 7. แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน วิธีการขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก

### 7.1 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



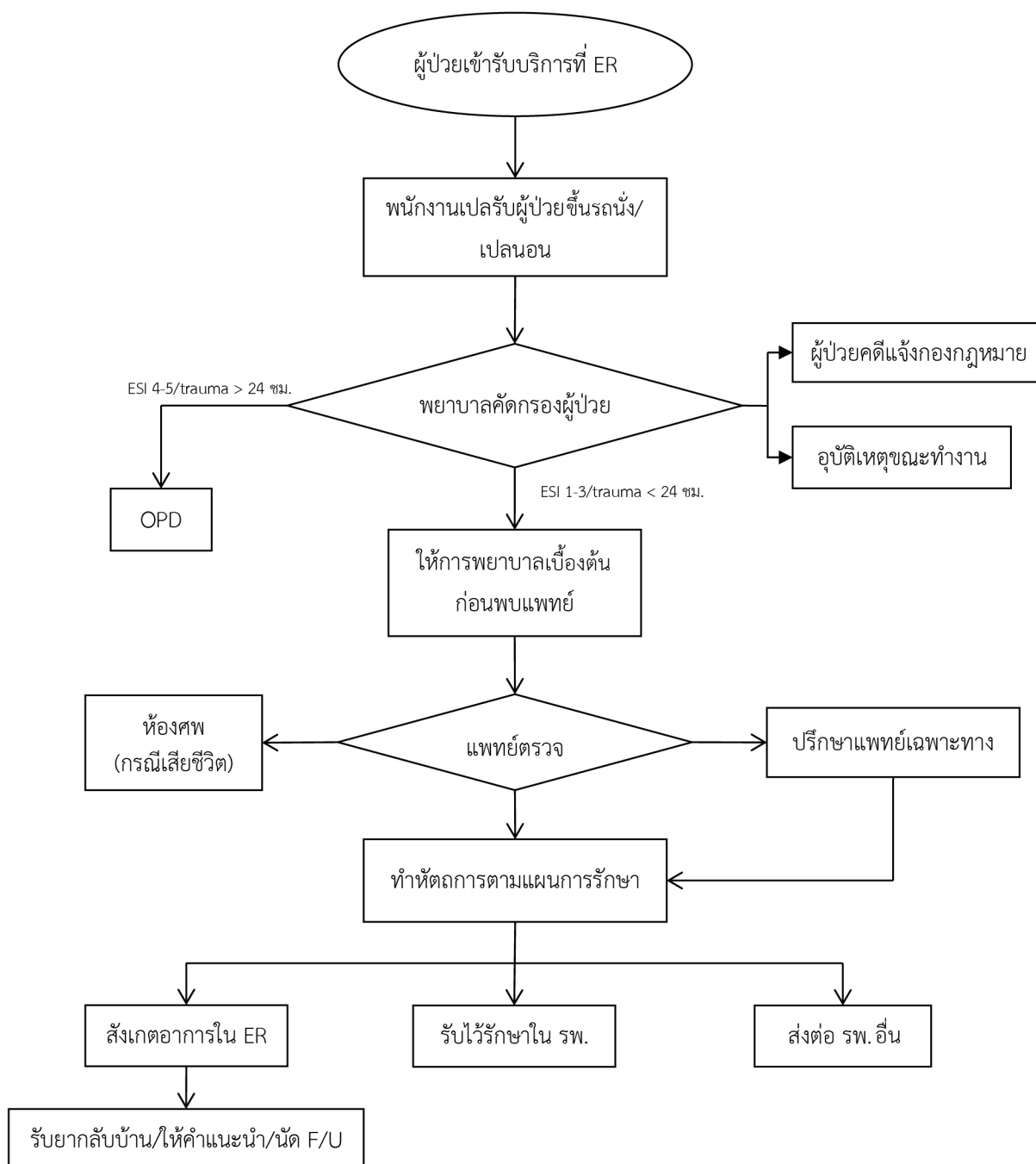
หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นกับการดำเนินงานและการตรวจรักษา (รวมประมาณ 2 - 4 ชั่วโมง)

สถานที่ : โรงพยาบาลสวนเบญจกิติเฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ไม่มี

### 7.3 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินและสังเกตอาการในเวลาราชการ



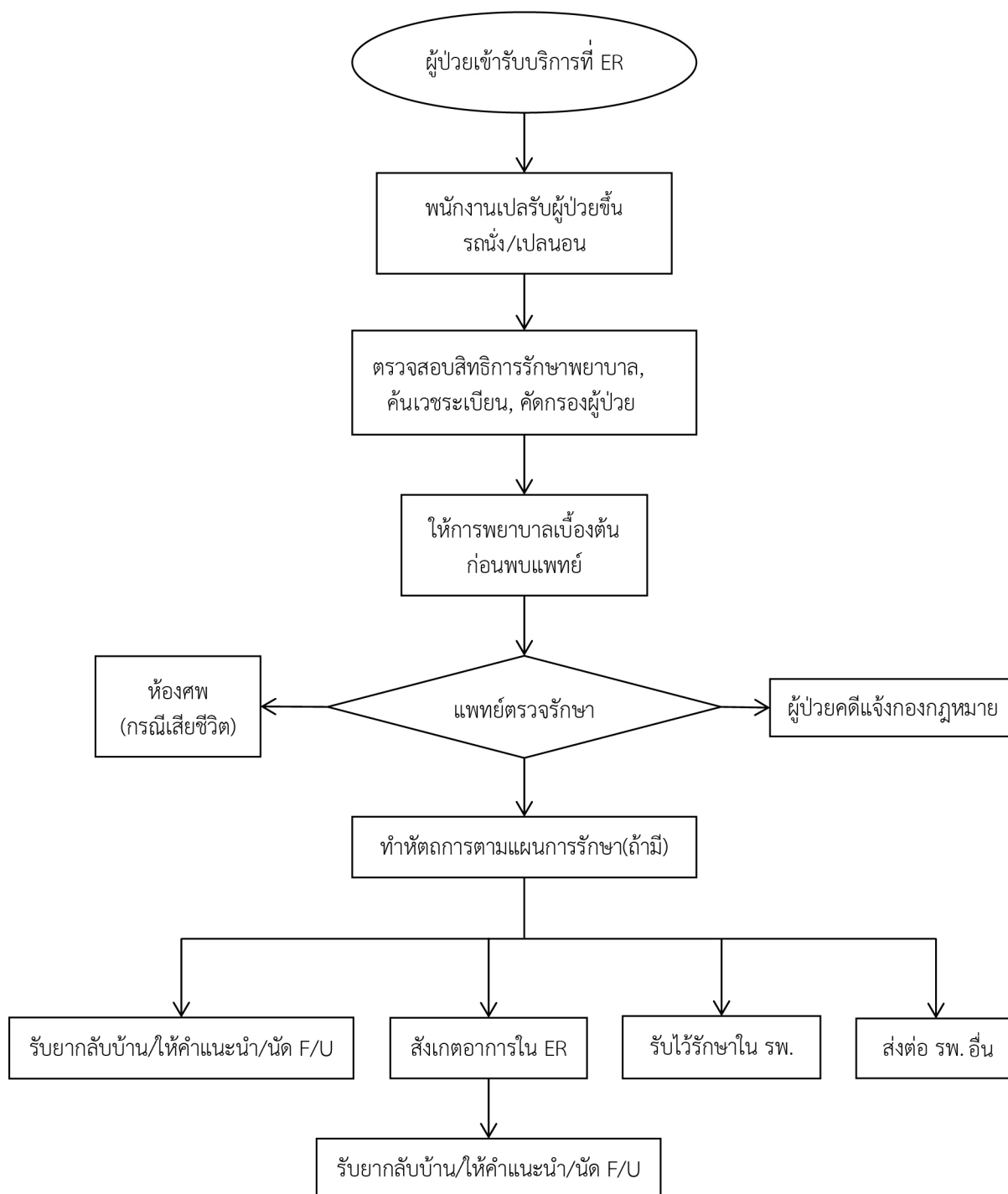
หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นกับการดำเนินงานและการตรวจรักษา (รวมประมาณ 2 - 4 ชั่วโมง)

สถานที่ : โรงพยาบาลสวนเบญจกิติเฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ไม่มี

## 7.4 แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการแผนกฉุกเฉินและสังเกตอาการนอกเวลาราชการ



หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นกับการดำเนินงานและการตรวจรักษา (รวมประมาณ 2 - 4 ชั่วโมง)

สถานที่ : โรงพยาบาลสวนเบญจกิติเฉลิมพระเกียรติ ๘๔ พรรษา

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง : ไม่มี

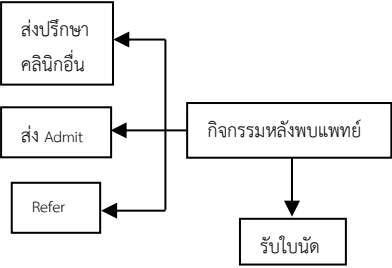
## 8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## 8.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

| No. | แผนผังกระบวนการ | รายละเอียดการปฏิบัติงาน  | มาตรฐานงาน  | ระบบประเมินผล                        | ผู้รับผิดชอบ                 | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง  |
|-----|-----------------|--|---|--------------------------------------|------------------------------|---|
| 1   |                 | <p>1. ผู้ป่วยมารับบริการจุดคัดกรองผู้ป่วยนอกที่หน่วยเวชระเบียนของโรงพยาบาล</p> <p>2. ผู้ป่วยแจ้งอาการ/นำใบนัดติดต่อเจ้าหน้าที่</p> <p>3. คัดแยกอาการและส่งห้องตรวจตามอาการ</p>                         | <p>.คัดกรอง/ประเมินอาการซักถามข้อมูลการเจ็บป่วยได้อย่างถูกต้องครบถ้วน</p>                               | <p>อัตราการคัดกรองผิดพลาด</p>        | <p>พยาบาลวิชาชีพ</p>         | <p>1. ใบนัด /1.คู่มือการดูแลเบื้องต้นตามภาวะเร่งด่วน (WI-NUR.ER-07 No.02)</p> <p>2.คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย (WI-NUR-ER-07 No.01)</p>   |
| 2   |                 | <p>1. ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประจำตัวผู้ป่วย/บัตรประชาชน/ใบขับขี่/หนังสือเดินทาง/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร</p> <p>2. ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลที่หน่วยเวชระเบียน</p> | <p>1. มีความถูกต้องของเวชระเบียนและสิทธิของผู้ป่วย</p> <p>2. บริการผู้ป่วยให้มีความสะดวก และรวดเร็ว</p> | <p>อัตราการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด</p> | <p>เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</p> | <p>1. บัตรประจำตัวผู้ป่วย</p> <p>2. บัตรประชาชน</p> <p>3. ใบขับขี่</p> <p>4. หนังสือเดินทาง</p> <p>5. บัตรข้าราชการ</p> <p>6. สูติบัตร</p> <p>7. แบบฟอร์มใบกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่ (FM-ADM-014/02)</p> |

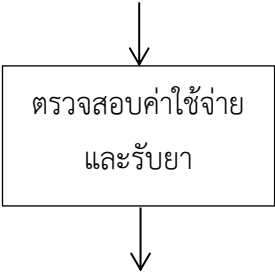
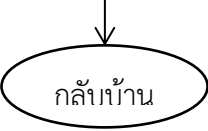
| No. | แผนผังกระบวนการ  | รายละเอียดการปฏิบัติงาน   | มาตรฐานงาน   | ระบบ<br>ประเมินผล  | ผู้รับผิดชอบ  | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง   |
|-----|--|---|--|--|---|--|
| 3   |  <pre> graph TD     A[ ] --&gt; B[ห้องตรวจผู้ป่วยนอก]     B --&gt; C[กิจกรรมก่อนพบแพทย์]     C --&gt; D[ผู้ป่วยนัด]     D --&gt; E[เจาะเลือด/ตรวจทางรังสี]   </pre> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นำสำเนาใบนัดติดต่อเจ้าหน้าที่</li> <li>2. แยกผู้ป่วยตามประเภท</li> <li>3. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดสัญญาณชีพ</li> <li>4. เรียกผู้ป่วยซักประวัติ/ประเมินอาการตามคิวที่ยื่นใบนัด(ในกรณีผู้ป่วยมีอาการเร่งด่วน ติดต่อประสานงานส่งหน่วยฉุกเฉิน)</li> <li>5. ให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์</li> <li>6. ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูงในระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>7. ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ เช่น ผลLab, X ray, EKG และผลตรวจอื่นๆจากคอมพิวเตอร์</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเมินสภาพและอาการจากภาวะสุขภาพของผู้ป่วยโดยมุ่งเน้นอาการสำคัญที่สุดของผู้ป่วย</li> <li>2. มีความสะดวกและรวดเร็วในการบริการส่งผู้ป่วยไปหน่วยฉุกเฉิน</li> <li>3. จัดให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจตามลำดับ</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. อัตราความคลาดเคลื่อนของข้อมูล</li> <li>2. อัตราการจัดคิวผิดพลาด</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>2. ผู้ช่วยพยาบาล</li> <li>3. พนักงานแปล</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เวชระเบียนผู้ป่วย</li> <li>2. ใบสั่งยา</li> <li>3. ใบหนังสือรับรองการใ้ชยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ (FM-ACF-C003/01)</li> <li>4. แบบฟอร์มการขอใ้ชยานอกบัญชีหลักของรพ.สวนเบญจกิติฯ (FM-PHA-003/04)</li> <li>5. ใบความเห็นแพทย์ (FM-DR-013/01)</li> <li>1. คู่มือการดูแลเบื้องต้นตามภาวะเร่งด่วน (WI-NUR.ER-07 No.02)</li> <li>2. คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย (WI-NUR-ER-07 No.01)</li> <li>3. วิธีปฏิบัติงานหน้าห้องตรวจนอก (WI-NUR-OPD-04 NO.19)</li> </ol> |

| No. | แผนผังกระบวนการ   | รายละเอียดการปฏิบัติงาน  | มาตรฐานงาน  | ระบบประเมินผล               | ผู้รับผิดชอบ  | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง   |
|-----|---|--|---|-----------------------------|---|--|
| 4   |  | พบแพทย์เพื่อการรักษาและวินิจฉัยโรค   | เื้อ้อำนวยให้งานกระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย | อัตราการเข้าตรวจผิดพลาด     | 1.แพทย์<br>2.พยาบาลวิชาชีพ<br>3.ผู้ช่วยพยาบาล             | 1.เวชระเบียนผู้ป่วย<br>2.ใบสั่งยา<br>3.ใบหนังสือรับรองการใช้นานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ (FM-ACF-C003/01)<br>4.แบบฟอร์มการขอใช้นานอกบัญชีหลักของรพ.สวนเบญจกิติฯ(FM-PHA-003/04)<br>5. ใบความเห็นแพทย์ (FM-DR-013/01)<br>6.แบบฟอร์ม X-RAY REQUEST (FM-RAD-006/01)<br>7.ใบบันทึกข้อความกรณีส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น<br>8.แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ |
|     |   | <u>ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</u><br>1.รับคำสั่งแพทย์<br>2.ส่ง Request Lab ผ่านระบบคอมพิวเตอร์<br>3.ส่งผู้ป่วยไปเจาะเลือดที่ห้อง LAB<br>4.ติดตามผลและรายงานแพทย์ | รายงานผลทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานวิชาชีพ                | อัตราการรายงานผลคลาดเคลื่อน | 1.นักเทคนิคการแพทย์<br>2.พยาบาลวิชาชีพ<br>3.ผู้ช่วยพยาบาล |  |

| No. | แผนผังกระบวนการ   | รายละเอียดการปฏิบัติงาน  | มาตรฐานงาน   | ระบบประเมินผล             | ผู้รับผิดชอบ  | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง  |
|-----|---|--|--|---------------------------|---|---|
|     |   | <p><u>ส่งตรวจทางรังสีวินิจฉัย</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.รับใบส่งตรวจทางรังสีวินิจฉัยและตรวจสอบความถูกต้อง</li> <li>2.ให้คำแนะนำผู้ป่วย ในการตรวจ</li> <li>3.ส่งผู้ป่วยไปแผนก X-ray</li> <li>4.ติดตามและรายงานผลวินิจฉัยทางรังสีผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์</li> </ol>  | ส่งผู้ป่วยไปเอกซเรย์ได้อย่างถูกต้อง ถูกคน  | อัตราการระบุข้อมูลผิดพลาด | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รังสีแพทย์</li> <li>2. นักรังสีการแพทย์</li> <li>3. พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>4. พนักงานเปล</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.แบบฟอร์ม X-RAY REQUEST (FM-RAD-006/01)</li> <li>2.แบบฟอร์ม X-RAY REQUEST นอกโรงพยาบาล</li> </ol>   |
| 5   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ตรวจสอบคำสั่งการรักษาให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป</li> <li>การเตรียมตัวสำหรับการนัดครั้งต่อไป</li> <li>1.1ในกรณีที่ต้องมีการตรวจวินิจฉัยเพิ่มจะส่งตรวจตามคำสั่งของการรักษาและเก็บแยกประวัติเพื่อเข้าพบแพทย์อีกครั้ง</li> <li>1.2 การเตรียมเอกสารการนัดครั้งต่อไป เช่น LAB หรือตรวจพิเศษอื่นๆ</li> <li>1.3 ในกรณีมีการส่งต่อแผนกอื่น จะติดต่อประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และลงทะเบียนผ่านระบบคอมพิวเตอร์</li> </ol> | มอบใบนัดและอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีติดต่อเพื่อเลื่อนนัดและการมาตรวจก่อนเวลาถ้ามีอาการกำเริบ ขึ้นก่อนวันนัด | อัตราการนัดหมายผิดพลาด    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>2. พนักงานเปล</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.เวชระเบียนผู้ป่วย</li> <li>2.ใบสั่งยา</li> <li>3.ใบหนังสือรับรองการไต่สวนนอกบัญชียาหลักแห่งชาติ (FM-ACF-C003/01)</li> <li>4.แบบฟอร์มการขอไต่สวนนอกบัญชีหลักของรพ.สวนเบญจกิติฯ(FM-PHA-003/04)</li> <li>5. ใบความเห็นแพทย์ (FM-DR-013/01)</li> <li>/1.คู่มือการดูแลเบื้องต้นตามภาวะเร่งด่วน (WI-NUR.ER-07 No.02)</li> <li>2.คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย (WI-NUR-ER-07 No.01)</li> <li>3.ระเบียบปฏิบัติการป้องกันลื่นล้มตกหกล้มของผู้ป่วย (OP-RM-02)</li> </ol> |



| No. | แผนผังกระบวนการ | รายละเอียดการปฏิบัติงาน  | มาตรฐานงาน  | ระบบประเมินผล             | ผู้รับผิดชอบ                                 | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง   |
|-----|-----------------|--|---|---------------------------|--|--|
|     |                 | <p>1.4 ในกรณีที่ส่งต่อห้องผ่าตัดเพื่อทำหัตถการและต้องมีการเตรียมตัว เช่น LAB EKG X-RAYจะต้องให้คำแนะนำและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผู้ป่วยไปยังห้องผ่าตัด</p> <p>1.5 ในกรณีที่รับรักษาตัวในโรงพยาบาลพยาบาลจะซักประวัติและดูคำสั่งการรักษาของชุดadmit ในกรณีนี้ จะต้องให้การรักษา พยาบาลทันที จะทำให้ก่อนและลงบันทึกแล้วจึงติดต่อประสานงานทางตึกเพื่อขอเตียงและส่งผู้ป่วย admit</p> <p>1.6 ในกรณีรับยากลับบ้านให้ผู้ป่วยนำใบยาไปติดต่อก่อนยา ถ้ามีนัดครั้งต่อไปจะพิมพ์ใบนัด ให้กับผู้ป่วย</p> |   | อัตราการระบุข้อมูลผิดพลาด | <p>1. พยาบาลวิชาชีพ</p> <p>2. พนักงานเปล</p> |  |
| 6   |                 | <p>1. กรณีรับการรักษาตัวในโรงพยาบาลแพทย์วินิจฉัยต้องนอนโรงพยาบาลจะส่งเข้าพักในหอผู้ป่วย</p> <p>1.1 รับคำสั่งการรักษา</p> <p>1.2 โทรจองเตียง</p> <p>1.3 ลงทะเบียนผู้ป่วยเมื่อได้เตียงผ่านระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>2.กรณีส่งตัวไปคลินิกอื่น</p> <p>มีภาวะอื่นๆนอกเหนือจากโรคที่มาตรวจส่งไปตรวจต่อที่คลินิกอื่นโดยโทรประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>  | <p>1.ประสานงานกับพยาบาลหอผู้ป่วยเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่</p> <p>2.อธิบายขั้นตอนการรับบริการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม</p> <p>ส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามคลินิกอื่นๆอย่างถูกต้อง</p> |                           | <p>1. พยาบาลวิชาชีพ</p> <p>2. พนักงานเปล</p> | <p>1.แบบฟอร์มการรับผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาล (ชุด admit )</p> <p>2.ใบยินยอมรับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน (FM-QMR-013/07)</p> |

| No. | แผนผังกระบวนการ   | รายละเอียดการปฏิบัติงาน  | มาตรฐานงาน   | ระบบประเมินผล                           | ผู้รับผิดชอบ                    | แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง  |
|-----|---|--|--|---|---------------------------------|---|
|     |   | 3.กรณีส่งตัวไปโรงพยาบาลอื่น ให้คำแนะนำชี้แจงผู้ป่วยและญาติทราบ เหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อม เตรียมเอกสารใบ Refer ผลLab และ ผล x-ray ให้เรียบร้อย   | 1.ส่งผู้ป่วยรักษาต่อยัง สถานพยาบาลที่กำหนด<br>2.ส่งผู้ป่วยรักษาต่อยัง สถานพยาบาลตาม สิทธิรักษา | อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ  | 1.พยาบาลวิชาชีพ<br>2.พนักงานเปล | ใบบันทึกข้อความกรณีส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่น |
| 7   |    | ส่งผู้ป่วยรับยา<br>1.รับใบสั่งยา<br>2.จัดลำดับคิวให้บริการ<br>3.คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา<br>4.ตรวจสอบรายการยากับคำสั่งแพทย์ให้ถูกต้อง<br>6.ส่งมอบใบยาให้ผู้ป่วยไปห้องยา<br>งานการเงิน<br>1.ตรวจสอบค่าใช้จ่ายเบื้องต้น<br>2.แนะนำติดต่อการเงิน | ผู้ป่วยได้รับใบสั่งยาถูกต้องครบถ้วน  | อัตราความคลาดเคลื่อนการระบุข้อมูลในใบยา | 1.พยาบาลวิชาชีพ<br>2.พนักงานเปล | ใบสั่งยา  |
| 8   |  | ให้คำแนะนำและดูแลผู้ป่วยกลับบ้าน   | ผู้ป่วยกลับบ้านได้อย่างปลอดภัย   |   | 1.พยาบาลวิชาชีพ<br>2.พนักงานเปล |   |