



สำนักงานแพทย์
MEDICAL SERVICE DEPARTMENT

คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)



คำนำ

ปัจจุบันสถานบริการด้านสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร รวมถึงโรงพยาบาลในเครือข่ายทั้ง ๑๓ แห่ง มีบทบาทสำคัญในการให้บริการผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การให้บริการจำเป็นต้องครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และความปลอดภัย

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ผ่านมา ได้ส่งผลให้ระบบบริการทางการแพทย์ต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นในทุกระดับ และเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัยทั้งแก่ผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ การจัดระบบบริการผู้ป่วยนอกจึงจำเป็นต้องนำแนวคิดการแพทย์วิถีใหม่ (New Normal Medical Service) มาใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

คู่มือการปฏิบัติงานผู้ป่วยนอกฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับบุคลากรผู้ให้บริการในการดูแลผู้ป่วยนอกอย่างมีมาตรฐาน ครอบคลุมกระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอน สอดคล้องกับนโยบายด้านสาธารณสุข และสามารถประเมินประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการรองรับผู้ป่วยทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีคุณภาพสูงสุด

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานทุกท่าน ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยนอกให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

๑

วัตถุประสงค์

๑

ขอบเขตของงานบริการผู้ป่วยนอก

๒

กรอบแนวความคิด

๑๐

ข้อกำหนดที่สำคัญ

๑๑

คำจำกัดความ

๑๑

คำอธิบายสัญลักษณ์

๑๑

หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑๒

แผนผังกระบวนการปฏิบัติงาน

- การให้บริการผู้ป่วยนอก

๑๓

- การให้บริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

๑๔

- คลินิกโรคติดต่อทางเดินหายใจ

๑๕

- การให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

๑๗

- การให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

๑๘

- การปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

๑๙

- การปฏิบัติงานการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

๒๐

- การปฏิบัติงานการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอกรม.

๒๑

แผนผังกระบวนการให้บริการ

- การให้บริการผู้ป่วยนอก

๒๒

- การให้บริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

๒๔

- คลินิกโรคติดต่อทางเดินหายใจ

๒๖

- การให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

๒๘

- การให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

๓๐

- การปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

๓๑

- การปฏิบัติงานการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

๓๗

- การปฏิบัติงานการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอกรม.

๔๐

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การให้บริการผู้ป่วยนอก

๔๑

- การให้บริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

๔๙

- คลินิกโรคติดต่อทางเดินหายใจ

๕๓

- การให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

๕๖

- การให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

๕๘

- การปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

๖๐

- การปฏิบัติงานการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน	๓๒
- การปฏิบัติงานการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอกรม.	๓๗
เอกสารประกอบ	
- แนวทางปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม	๘๙
เอกสารอ้างอิง	๙๔

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คู่มือการปฏิบัติราชการ ถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล อันจะนำไปสู่การปฏิบัติภารกิจของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของสำนักงานการแพทย์อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

การพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวิเคราะห์รอบด้าน เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ของสำนักงานการแพทย์ “เป็นองค์กรให้บริการและดูแลระบบบริการทางการแพทย์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้วยเทคโนโลยีที่ชาญฉลาด เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน” ซึ่งต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และยุทธศาสตร์ที่เหมาะสมควบคู่กันไป โดยข้อมูลจากคู่มือการปฏิบัติราชการ จะเป็นพื้นฐานสำคัญในการวิเคราะห์ ประเมิน จัดการความเสี่ยง และใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ทั้งในด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค

คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเข้าใจภารกิจได้อย่างชัดเจน โดยยึดหลักมาตรฐานงานบริการที่เป็นระบบ ครอบคลุม และมีความสอดคล้องกับนโยบายของกรุงเทพมหานคร

นอกจากนี้ คู่มือดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้หน่วยบริการสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันข้อบกพร่องในการให้บริการ ส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมแก่ประชาชนทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และความพึงพอใจสูงสุด

คณะทำงานคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

ตอนที่ ๑

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเกิดโรคของประชาชน อันเป็นหน้าที่ที่ภาคภูมิใจอย่างยิ่ง

การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล มีกระบวนการอันสลับซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งภายนอกและภายในเกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องหลายส่วน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและรับทราบขอบเขตในการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น ทราบถึงความเชื่อมโยงช่องทางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายใน อันส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิดผู้รับบริการและความขัดแย้งระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก

คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบปฏิบัติราชการของสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๒. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาล ในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๒.๔ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

๒.๖ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒.๗ เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

๓. ขอบเขตของงานบริการผู้ป่วยนอก

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ระบบงานหลักดังต่อไปนี้

- ๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก (OPD: Out-Patient Department)
- ๓.๒ ระบบงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน (ER: Emergency Room)
- ๓.๓ ระบบงานบริการเมื่อมีโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ
 - ๓.๓.๑ ระบบงานบริการคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (ARI Clinic)
- ๓.๔ ระบบบริการพิเศษ
 - ๓.๔.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)
 - ๓.๔.๒ ระบบงานบริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)
 - ๓.๔.๓ ระบบการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)
 - ๓.๔.๔ ระบบการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน
 - ๓.๔.๕ ระบบการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอกทม.

หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

- ๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก (OPD : Out-Patient Department) ได้แก่
 - ๓.๑.๑ จุดคัดกรอง (ระยะเวลา ๓ ถึง ๕ นาที)
 - ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ ประชาสัมพันธ์
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ คัดแยกอาการ และส่งต่อคลินิกตามอาการ
 - ระบบติดตามประเมินผล อัตราการคัดกรองผิดพลาด
 - ๓.๑.๒ จุดตรวจสอบสิทธิ (ระยะเวลา ๕ นาที)
 - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน /ใบขับขี่/ Passport/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร, ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล
 - ระบบติดตามประเมินผล อัตราการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด, อนุมัติสิทธิผิดพลาด
 - ๓.๑.๓ จุดวัดสัญญาณชีพ
 - ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ / ผู้ช่วยเหลือคนไข้
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ วัดสัญญาณชีพ ตรวจสอบสัญญาณชีพ (ถ้าพบผิดปกติ รายงานแพทย์)
 - ระบบติดตามประเมินผล ประเมินความเร่งด่วน
 - ๓.๑.๔ งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา ๑๐ นาที)
 - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ - น้ำหนัก ส่วนสูง - อาการสำคัญ - ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต - การผ่าตัด - ความเสี่ยงการแพ้ยา - ประวัติการใช้สารเสพติด
 - ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์
 - ๓.๑.๕ งานบริการตรวจรักษา
 - ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยเหลือคนไข้
 - หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค

๓.๑.๖งานบริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา ๓๐ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย หัตถการ และค่าใช้จ่าย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว / ส่งปรึกษาคลินิกอื่น / ส่งรักษาต่อโรงพยาบาลอื่น การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป

๓.๑.๗การตรวจทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูง (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าหน้าที่ธุรการ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งสิ่งส่งตรวจหน่วยงานชั้นสูงโรค, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการรายงานผลผิดพลาด และระยะเวลารอคอย

๓.๑.๘การตรวจทางรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ รังสีแพทย์, นักรังสีการแพทย์, เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจพร้อมบัตรประชาชน ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัว ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจถ่ายภาพรังสี / ตรวจพิเศษทางรังสีร่วมกับจิตสารถีรังสี ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพภาพรังสี แปลผลภาพรังสี สำเนาภาพรังสีส่ง CD ในรายนำออกนอกโรงพยาบาลและนำภาพรังสีจากภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไป (%) อัตราการตรวจผิดพลาด (%)

๓.๑.๙การรับเป็นผู้ป่วยใน (ระยะเวลา ๓๐ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ศูนย์รับผู้ป่วยใน (Admit) (ถ้ามี)
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง ลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย

๓.๑.๑๐ส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ และพยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ขี้แจงผู้ป่วยและญาติให้ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ

๓.๑.๑๑ ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา ๔๕ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ

- ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม
- การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ห้องยา รับใบสั่งยา/ใบนำทางจากผู้ป่วย, คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยา, จัดยา, ตรวจสอบรายการยา และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร
- การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย

- ระบบติดตามประเมินผล

- ห้องยา ระยะเวลารอคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติการณ์การจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ยา

๓.๑.๑๒ กลับบ้าน (ระยะเวลา ๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เภสัชหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๓.๒ ระบบงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีกระบวนการหลักสำคัญ ดังนี้

๓.๒.๑ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (ระยะเวลาตามความเร่งด่วน)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เวชระเบียน และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน /ใบขับขี่/ Passport/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร, ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คัดแยกอาการและส่งห้องตรวจตามอาการ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการระบุตัวผู้ป่วยผิดพลาด, อัตราการคัดกรองผิดพลาด

๓.๒.๒ การบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา ๑ ถึง ๕ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตามความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ
- น้ำหนักส่วนสูง - อาการสำคัญ - ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต - การผ่าตัด
- ความเสี่ยงการแพ้ยา - ประวัติการใช้สารเสพติด และให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์
- ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์

๓.๒.๓ การบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ / พยาบาลเทคนิค
- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษา การทำหัตถการต่างๆ และการวินิจฉัยโรค

๓.๒.๔ การบริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา ๑๐ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำหัตถการ

๓.๒.๕ การตรวจทางห้องปฏิบัติการงานชันสูตรโรค (ระยะเวลา ๓๐ ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าหน้าที่ธุรการ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งสิ่งส่งตรวจหน่วยงานชันสูตรโรค, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน และระยะเวลารอคอย

๓.๒.๖ การตรวจทางรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา ๑๐ ถึง ๒๕ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ รังสีแพทย์, นักรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจพร้อมบัตรประชาชนหรือบัตรผู้ป่วย ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัว ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจถ่ายภาพรังสี / ตรวจพิเศษทางรังสีร่วมกับฉีดสารทึบรังสี ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ตรวจสอบคุณภาพภาพรังสี แปลผลภาพรังสี สำเนาภาพรังสีลง CD ในรายนามออกนอกโรงพยาบาลและนำภาพรังสีจากภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องการ รายงานด่วน (%)

๓.๒.๗ การส่งปรึกษาคลินิกอื่น (ระยะเวลา ๑๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล, พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกส่งตรวจผู้ป่วยทางคอมพิวเตอร์

๓.๒.๘ การรับเป็นผู้ป่วยใน (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง และลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย/ส่งต่อข้อมูลการรักษาพยาบาล

๓.๒.๙ การส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา ๔๕ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติให้ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ

๓.๒.๑๐ ผู้ป่วยเสียชีวิต (ระยะเวลา ๒ ชั่วโมง)

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์นิติเวช, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่ห้องนิรภัย
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ในกรณีการเสียชีวิตก่อนมาถึงโรงพยาบาลแพทย์ยืนยันการเสียชีวิต พยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินแจ้งตำรวจลงบันทึกรับแจ้งติดต่อห้องนิรภัย กรณีผู้ป่วยเสียชีวิตที่หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ถ้าสามารถวินิจฉัยการเสียชีวิตด้วยโรคสามารถออกใบรับรองการเสียชีวิตได้แต่ถ้ามีการเสียชีวิตไม่ทราบสาเหตุ การตายผิดปกติ การตายที่มีผลต่อการรับสินไหมทดแทน ต้องมีการชันสูตรโดยส่งที่สถาบันนิติเวชโรงพยาบาลตำรวจทางห้องนิรภัยจะเป็นผู้ประสาน

๓.๒.๑๑ ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา ๕ ถึง ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ
 - ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม
 - การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - ห้องยา รับใบสั่งยาจากผู้ป่วย, คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยา และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร
 - การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย
- ระบบติดตามประเมินผล

ห้องยา ระยะเวลาารอคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติเหตุการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ

๓.๒.๑๒ กลับบ้าน (ระยะเวลา ๑๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เปเล

๓.๓ ระบบงานบริการเมื่อมีโรคอุบัติใหม่/อุบัติซ้ำ

๓.๓.๑ ระบบงานบริการคลินิกโรคติดต่อทางเดินหายใจ (ARI Clinic)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เจ้าหน้าที่ธุรการ, เจ้าหน้าที่เวชระเบียน, แม่บ้าน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - คัดกรองผู้มีประวัติสัมผัส/เสี่ยงต่อการรับเชื้อ
 - วัดสัญญาณชีพ
 - ซักประวัติและให้คำแนะนำผู้ป่วย
 - นำผู้ป่วยเข้าพบแพทย์/ช่วยแพทย์ Swab
 - ส่งห้องยา / ติดต่อเภสัชกรเพื่อรับยา
 - ให้คำแนะนำการดูแลตนเอง การแยกกักตัว การรับผล
 - บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ
- ระบบติดตามประเมินผล
 - รายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับคัดแยกผู้ป่วยผิดพลาด
 - แบบสำรวจความพึงพอใจ/ข้อร้องเรียนการบริการ

๓.๔ ระบบบริการพิเศษ

๓.๔.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่พยาบาล, เภสัชกร, การเงินและเวชระเบียน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - คัดกรองผู้ป่วยที่สามารถรับยาโดยผ่านช่องทางที่กำหนดและใช้ application
 - ประสานผู้ป่วยตามวันและเวลาที่นัดหมายเพื่อพบแพทย์
- ระบบติดตามประเมินผล
 - ผู้ป่วยได้รับยาตามช่องทางที่เลือกครบถ้วน ถูกต้อง

๓.๔.๒ ระบบงานบริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

- ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เวชระเบียน และผู้ช่วยเหลือคนไข้
- หน้าที่ความรับผิดชอบ
 - พยาบาลให้ข้อมูลการบริการเจาะเลือดที่บ้านเมื่อผู้ป่วยพบแพทย์แล้วและมีนัดตรวจครั้งต่อไปพร้อมผลตรวจเลือด
 - ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร ได้แก่ ใบยินยอมการเจาะเลือด ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์
 - ประสานห้องชันสูตร
 - ติดต่อผู้ป่วยเมื่อถึงวันนัด
 - เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรเจาะเลือดและรายงานผลทางคอมพิวเตอร์
- ระบบติดตามประเมินผล
 - อัตราการคัดกรองผิดพลาด
 - จำนวนผู้ป่วยที่รับบริการ
 - ความถูกต้องและครบถ้วนของการรายงานผล

๓.๔.๓ ระบบการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

- ผู้รับผิดชอบ ผู้ให้บริการที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์หรือLINE, พยาบาลที่ปฏิบัติงานที่จุด UMSC, หน่วย EMS, ทีมเยี่ยมบ้าน, งานเวชระเบียน, ศูนย์ประกันหรือศูนย์ประสานสิทธิทีมสังคมสงเคราะห์หรือหน่วยที่ได้รับมอบหมายดูแลรับส่งผู้ป่วย, งานการเงิน, งานเภสัชกรรม
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ, บริการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine), การจองนัดหมาย, การส่งต่อผู้ป่วย, และการบริหารจัดการรถรับส่งสำหรับผู้ที่ต้องการ
- ระบบติดตามประเมินผล ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด, อัตราการคัดกรองผิดพลาด, ระยะเวลาในการคัดกรองในกลุ่มฉุกเฉินที่นานกว่าค่ากำหนด, ข้อมูลในการรับประสานและการออกหน่วยครบถ้วน, ระยะเวลาในการเข้าถึงการให้ช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน, ร้อยละการส่งข้อมูลได้ทันตามระยะเวลา, การไปรับผู้ป่วยได้ทันตามระยะเวลาที่ตกลง, สามารถถอนมติสิทธิส่งตรวจได้อย่างถูกต้อง, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, อุบัติการณ์ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ

๓.๔.๔ระบบการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว/แพทย์เวชศาสตร์ชุมชน, ทีมสหวิชาชีพ (Multidisciplinary team), เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล/อสม.(อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน)

- หน้าที่ความรับผิดชอบ

การวางแผนและออกแบบบริการสุขภาพในชุมชน

- สำรวจข้อมูลสุขภาพชุมชน (Community Diagnosis)
- จัดทำแผนสุขภาพร่วมกับชุมชน

การให้บริการปฐมภูมิ (Primary Care)

- ดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน
- เยี่ยมบ้านและดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดบ้าน/ติดเตียง

การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค

- จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ
- ฉีดวัคซีน ตรวจคัดกรองโรค
- การฟื้นฟูสมรรถภาพ และเชื่อมต่อบริการ
- ให้การดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลถึงบ้าน
- ประสานการดูแลร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ เช่น อบต., โรงเรียน, วัด ฯลฯ

- ระบบติดตามประเมินผล

ระบบสารสนเทศสุขภาพ (e-Phis/e-HHC/BMA Home ward referral)

- ใช้โปรแกรม e-Phis/e-HHC/BMA Home ward referral ในการบันทึกและรายงานข้อมูล
- มีการส่งข้อมูลรายเดือน/ไตรมาส ให้กับ สำนักการแพทย์ และกระทรวงสาธารณสุข

ตัวชี้วัดระดับชาติ (Key Performance Indicators - KPIs) เช่น อัตราการคัดกรองความเสี่ยงโรคเรื้อรัง, อัตราเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ, การดูแลผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อ (NCD clinic)

การมีส่วนร่วมของชุมชน

- ประเมินผลร่วมกับประชาชน ผู้นำชุมชน ผ่านเวทีประชาคม

ใช้ผลลัพธ์ด้านสุขภาพและความพึงพอใจของประชาชนเป็นเกณฑ์หนึ่งของการสำเร็จ

๓.๔.๕ระบบการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชัน หมอ กทม.

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ดาวนโหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม. ให้กับผู้ป่วย และสอนวิธีการใช้
- ระบบติดตามประเมินผล จำนวนผู้รับบริการที่ดาวนโหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม.

๔. กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้จากการค้นหาข้อกำหนดที่สำคัญโดยพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่าของกระบวนการ

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ได้ร่วมพิจารณาและกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ ดังนี้

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการที่ได้รับการเสนอ	ความต้องการที่ได้รับคัดเลือกตามลำดับความสำคัญ
ผู้รับบริการ	⇒ ผู้ป่วย ⇒ญาติผู้ป่วย	⇒ ความรวดเร็วในการให้บริการ ⇒ ความถูกต้องในการให้บริการ ⇒ ความปลอดภัยในการให้บริการ ⇒ ความพึงพอใจในการให้บริการ	⇒ ความปลอดภัย ⇒ ความรวดเร็ว ⇒ ความพึงพอใจ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	⇒ กรมบัญชีกลาง ⇒ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ⇒ สำนักงานประกันสังคม ⇒ สำนักงานคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ	⇒ ความถูกต้องในการส่งข้อมูล ⇒ ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล (ครอบคลุมถึงความครบถ้วนของข้อมูล) ⇒ มีช่องทางง่ายต่อการเข้าถึง	⇒ ความถูกต้องในการส่งข้อมูล
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	⇒ กฎหมายสถานพยาบาล ⇒ แนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข ๒๕๖๗	⇒ ปฏิบัติตามข้อกำหนด	⇒ ปฏิบัติตามข้อกำหนด
ประสิทธิภาพของกระบวนการ	⇒ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)	⇒ มาตรฐานของระบบ ⇒ บุคลากรมีคุณภาพ ⇒ ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน ⇒ เข้าถึงระบบได้ง่าย	⇒ ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน
ความคุ้มค่า	⇒ ผู้ปฏิบัติงาน ⇒ ผู้บริหาร	⇒ เพิ่มงบประมาณเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด ⇒ คงงบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร ⇒ ลดงบประมาณลงเพื่อให้เป็นไปตามสภาพเศรษฐกิจ	⇒ คงงบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ได้พิจารณาความต้องการที่สำคัญเพื่อกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการ คือ ผู้ป่วยได้รับการแบบผู้ป่วยนอกด้วยความปลอดภัยถูกต้อง รวดเร็ว และพึงพอใจ

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด
การให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และได้มาตรฐานในการรับบริการทางการแพทย์	- อัตราการคัดกรองถูกต้องมากกว่า ๙๕ % - ระยะเวลารอคอย ๔๕ นาที ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงพบแพทย์ - อัตราผู้ป่วยฉุกเฉินมากได้รับการตรวจภายใน ๕-๓๐ นาที

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ รับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลตามความเห็นของแพทย์

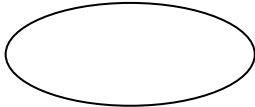
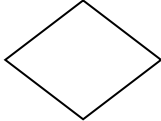
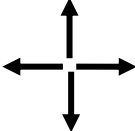
๖.๒ สัญญาณชีพ (Vital signs) หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมีชีวิตของคน โดยการจับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและการวัดความดันโลหิต

๖.๓ ทำหัตถการ หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะและความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ การทำแผลผ่าตัด การผ่าตัดไฟ การเจาะหลัง เป็นต้น

๖.๔ การคัดกรองผู้ป่วย (Triage) หมายถึง การจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามแนวทางการคัดกรองและประเมินอาการ หรือปัญหาสำคัญที่นำมาโรงพยาบาล โดยจำแนกผู้ป่วยออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่ ฉุกเฉิน, รีบด่วน และไม่รีบด่วน

๗. คำอธิบายสัญลักษณ์

การเขียนแผนผังของกระบวนการมีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงานเอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ทิศทาง การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า ส่งออกของเอกสาร รายงานฐานข้อมูล ที่อาจเกิดขึ้น

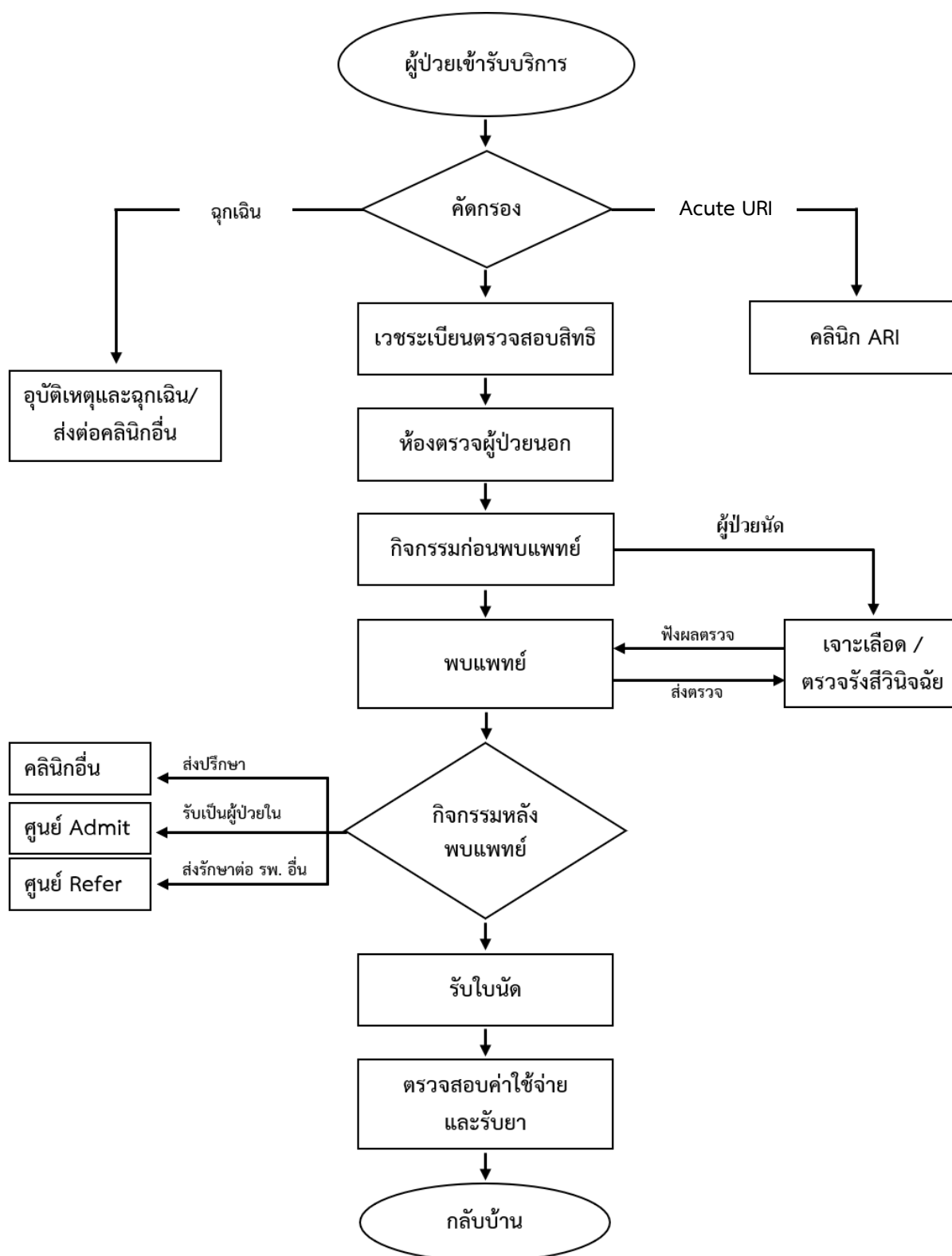
๘. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์	⇒ บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติราชการ ของโรงพยาบาล
ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	⇒ บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติงานแต่ละแผนก
ฝ่ายการพยาบาล	⇒ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ⇒ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ⇒ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ⇒ ให้คำแนะนำด้านการพยาบาล ⇒ จัดทำนัด
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	⇒ อำนวยความสะดวก ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ⇒ เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ⇒ อำนวยความสะดวกด้านสถานที่
ฝ่ายงบประมาณการเงินและบัญชี	⇒ จัดเก็บค่าบริการรักษาพยาบาล
ฝ่ายวิชาการและแผนงาน	⇒ บันทึกข้อมูลผู้ป่วย ⇒ ตรวจสอบสิทธิเบื้องต้น ⇒ ค้นหาเวชระเบียนผู้ป่วยพร้อมใบสั่งยา

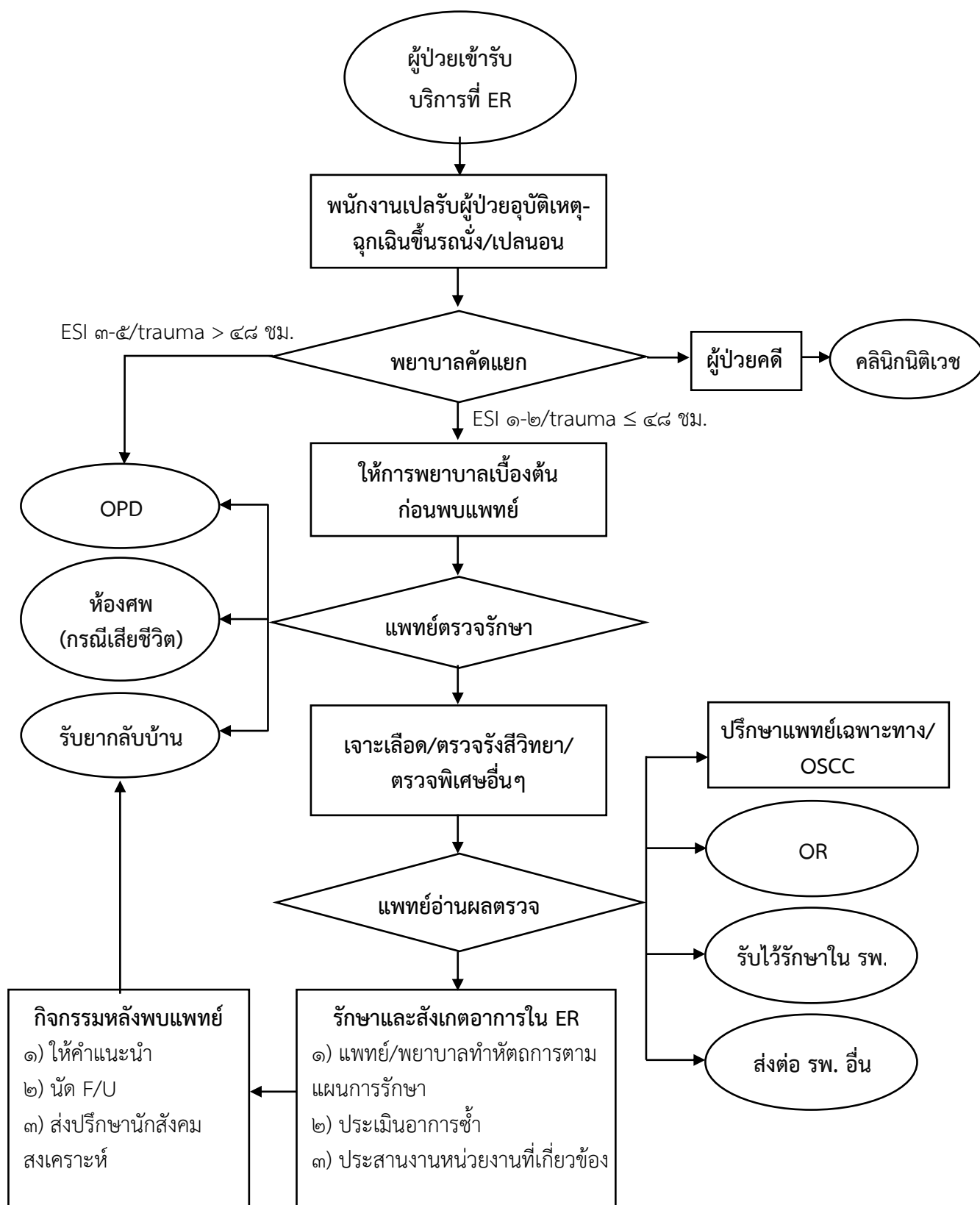
หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ศูนย์ตรวจสอบสิทธิ	⇒ ตรวจสอบสิทธิและอนุมัติสิทธิ
กลุ่มงานประกันสุขภาพ	⇒ คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน ⇒ คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ตามสาขา ⇒ ให้การพยาบาลผู้ป่วย ⇒ ให้การวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย
กลุ่มงานเภสัชกรรม	⇒ จัดเตรียมยาสำหรับผู้ป่วย ⇒ ให้คำแนะนำสำหรับผู้ป่วย
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์/ กลุ่มงานชันสูตรโรคกลาง	⇒ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลตรวจทางปฏิบัติการ
กลุ่มงานรังสีวิทยา	⇒ ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลทางรังสีวิทยา ⇒ ให้การรักษาทางรังสีวิทยา

๙. แผนผังกระบวนการงานการปฏิบัติงาน

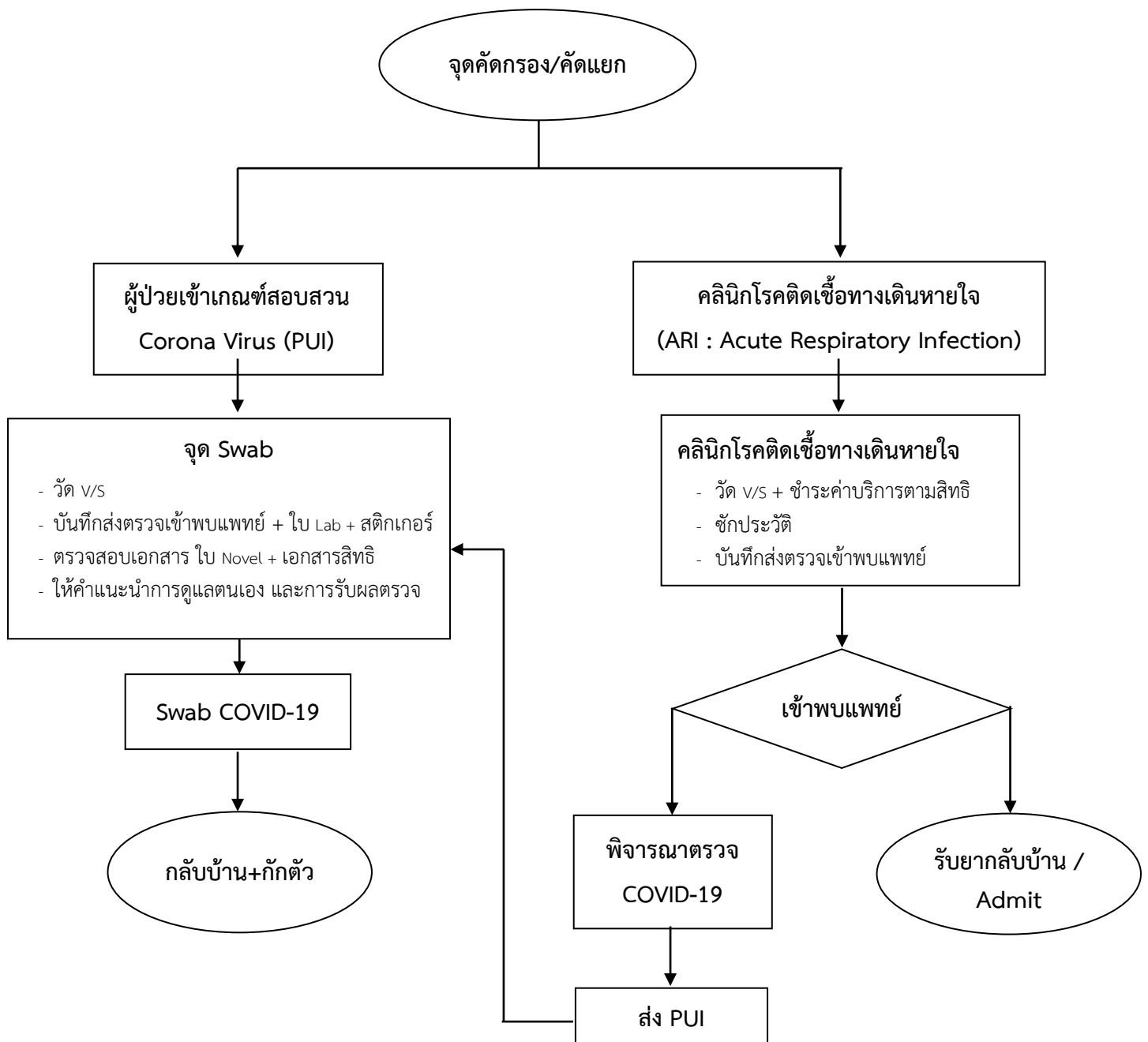
๙.๑ แผนผังกระบวนการงานการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก



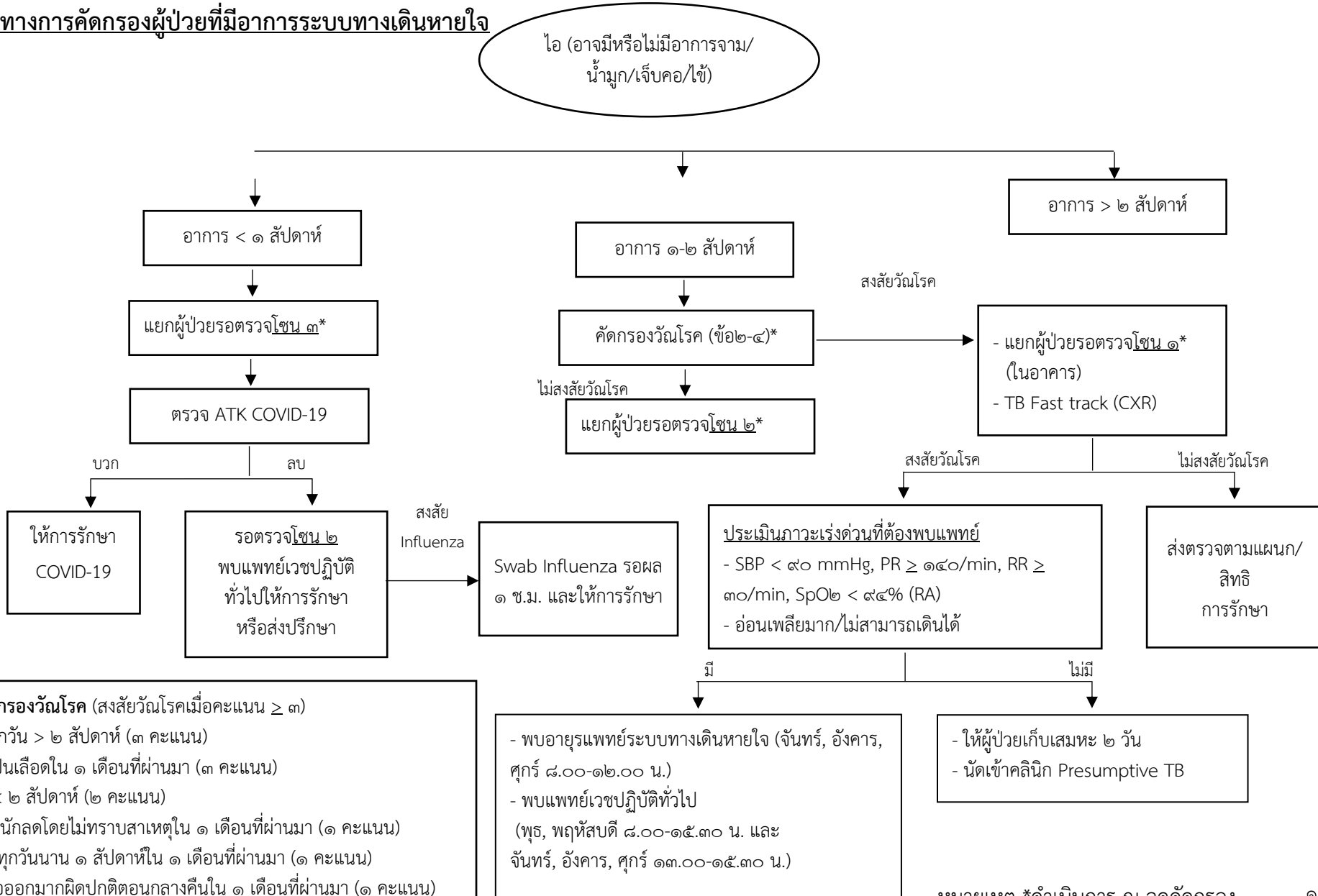
๙.๒ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการอุบัติเหตุและฉุกเฉิน



๙.๓ แผนผังกระบวนการงานการปฏิบัติงานคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ

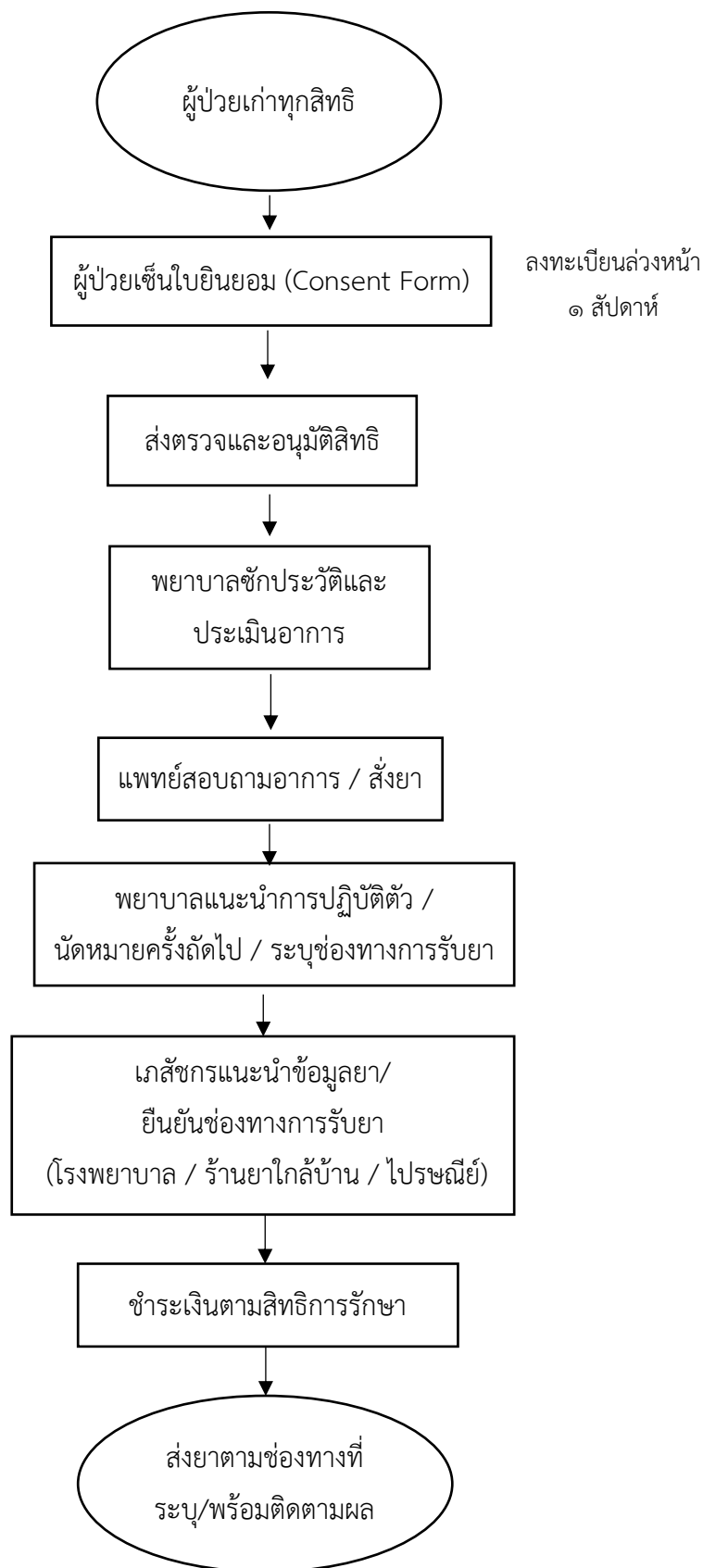


แนวทางการคัดกรองผู้ป่วยที่มีอาการระบบทางเดินหายใจ

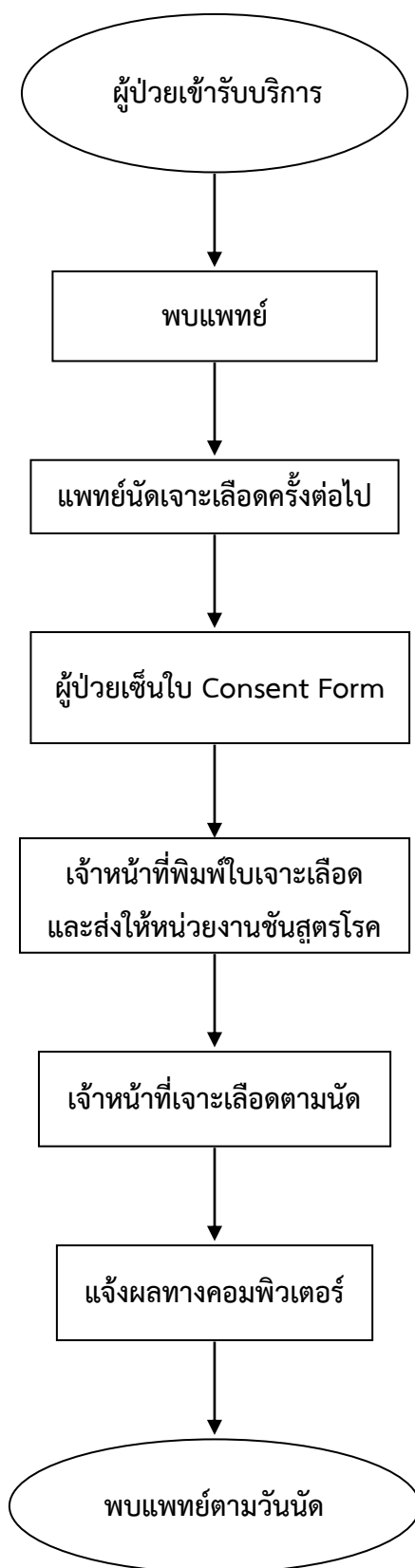


หมายเหตุ *ดำเนินการ ณ จุดคัดกรอง

๙.๔ แผนผังกระบวนการงานการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

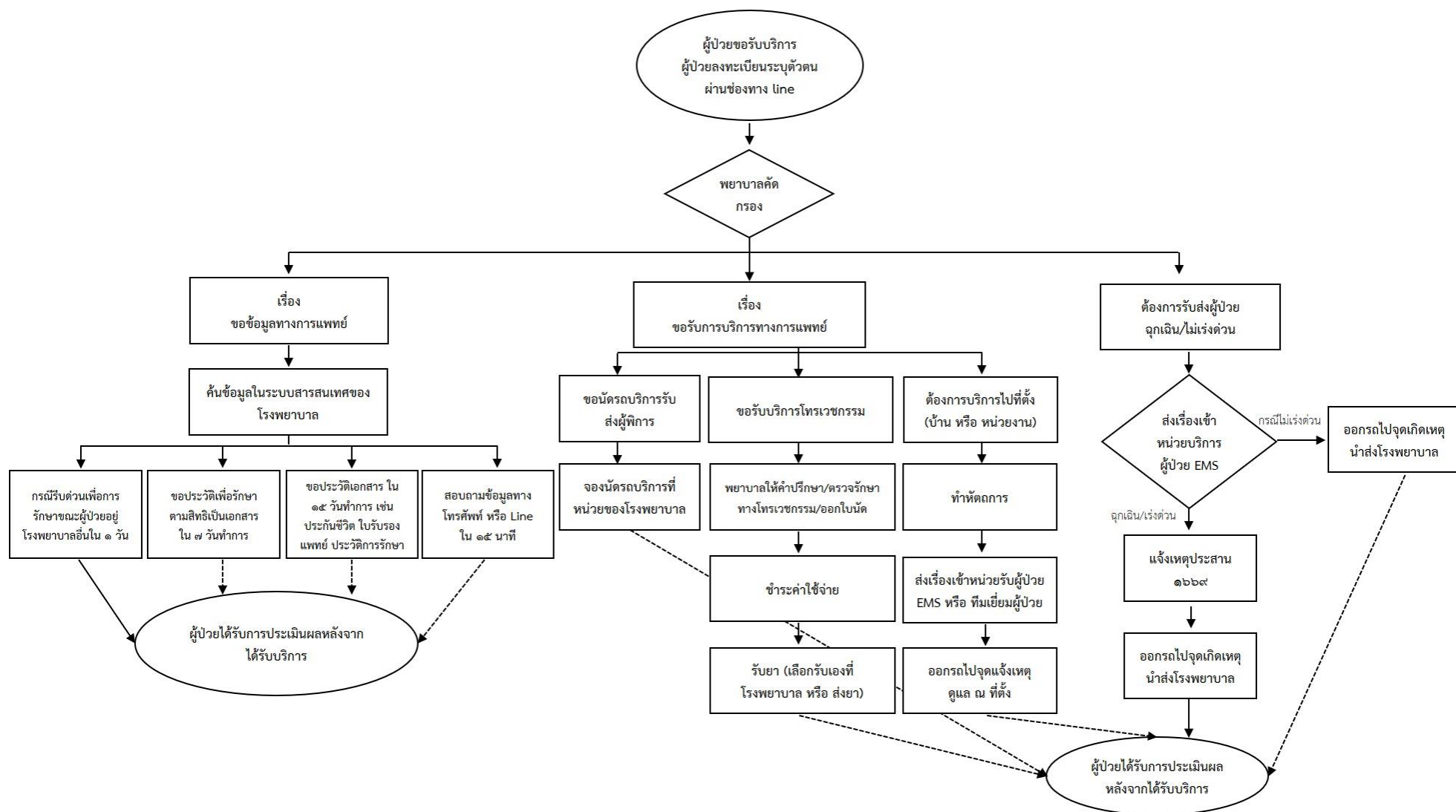


๙.๕ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

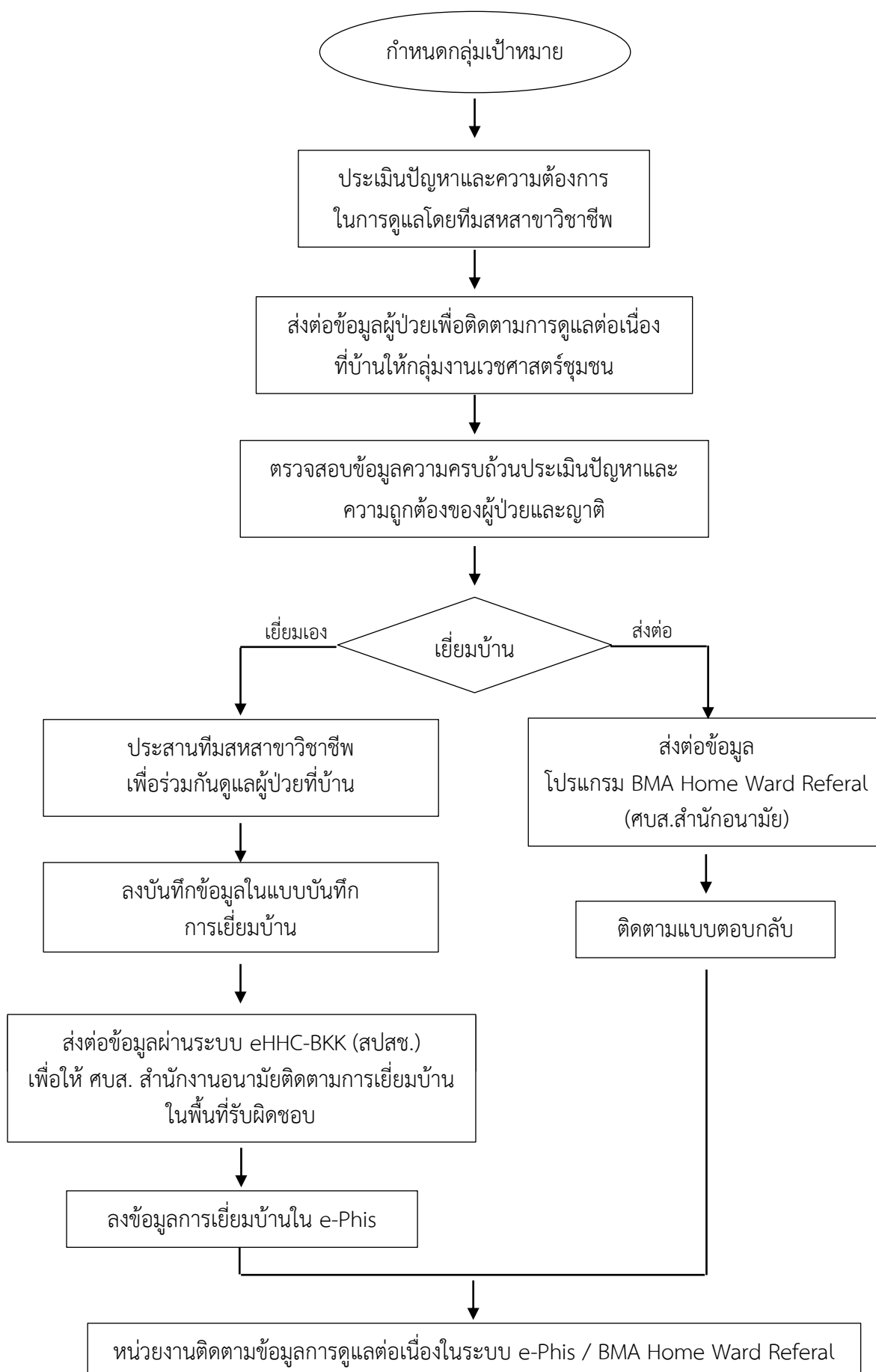


*ศูนย์วิเคราะห์ทางการแพทย์ RIA

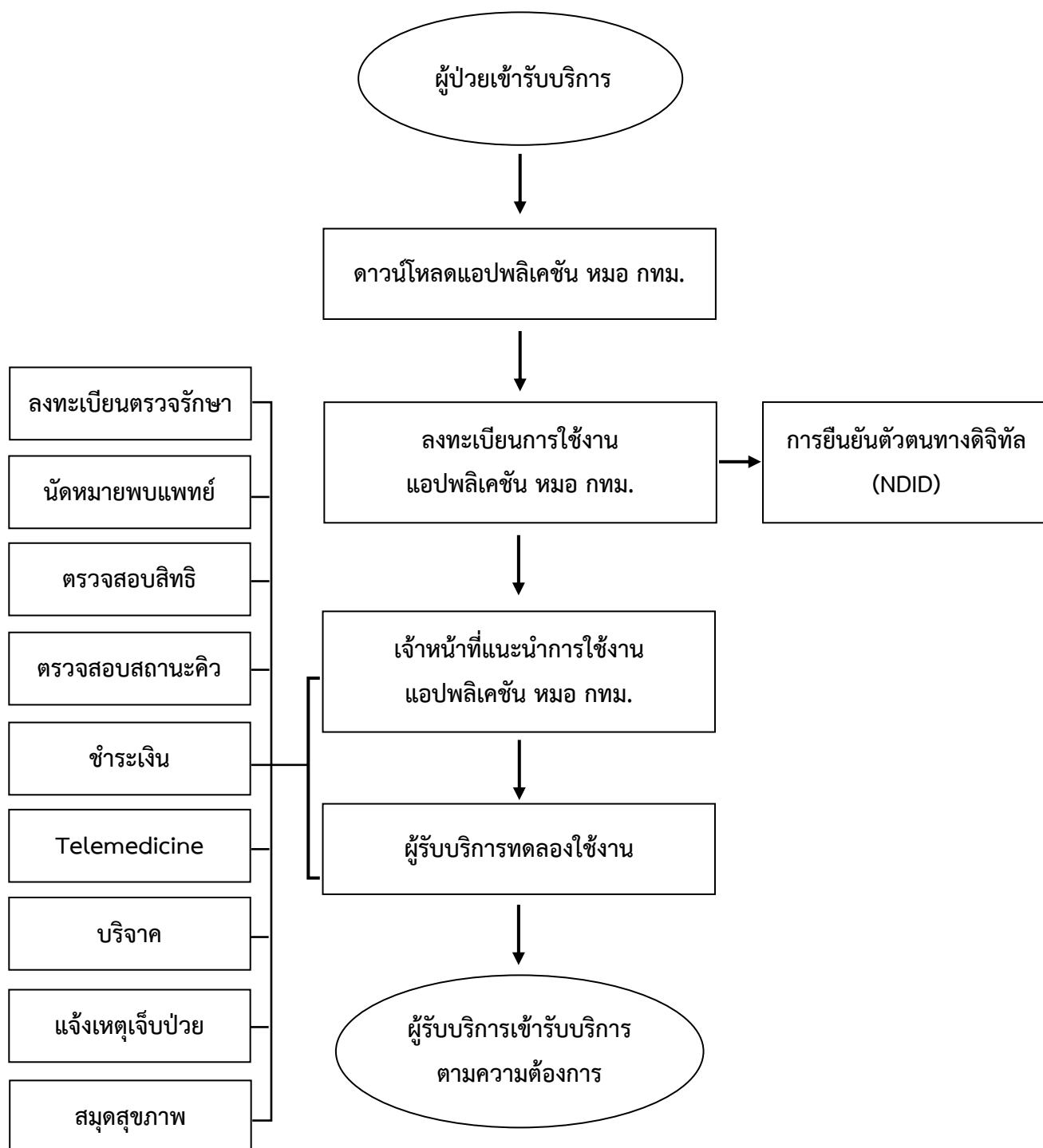
๙.๖ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)



๙.๗ แผนผังกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

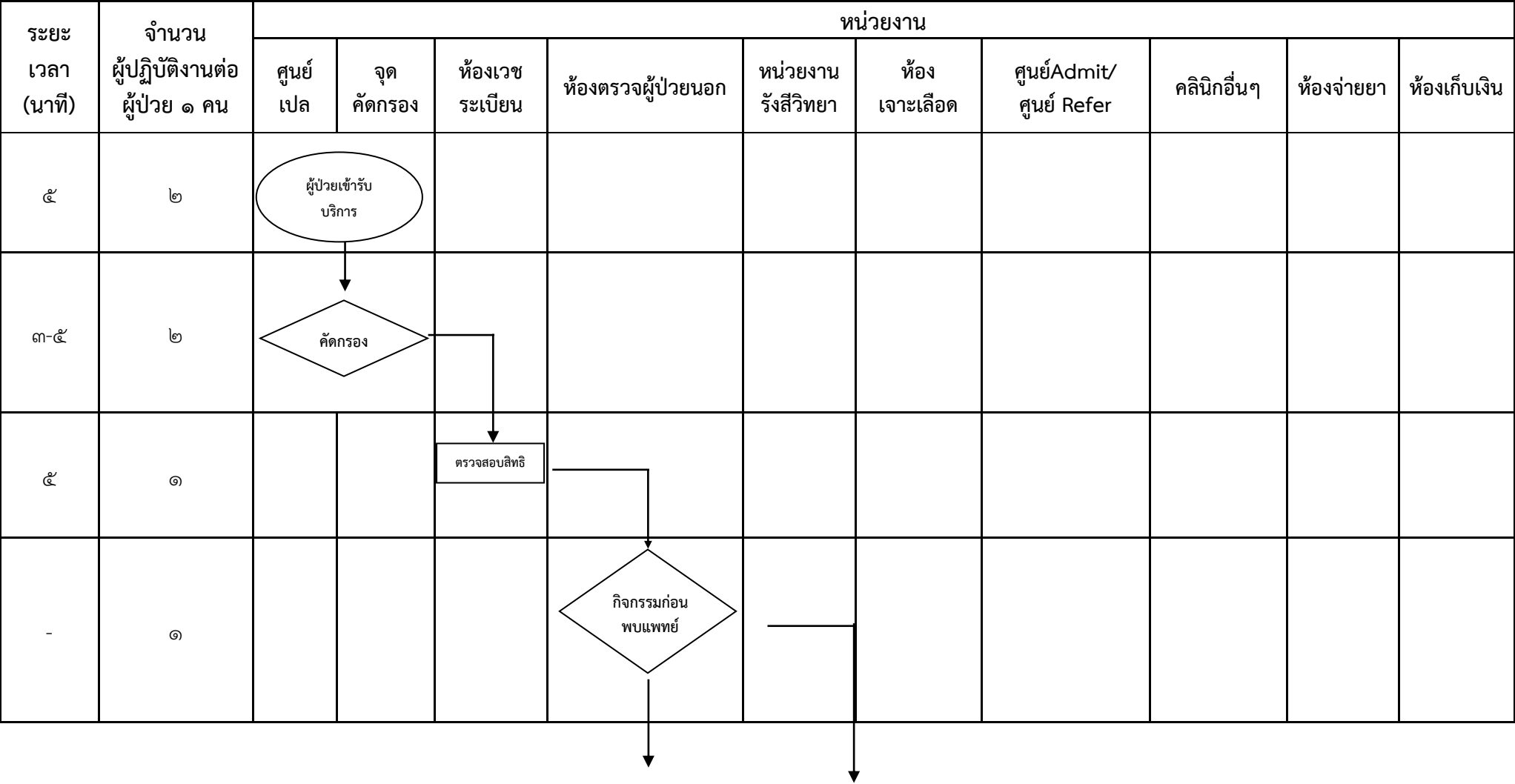


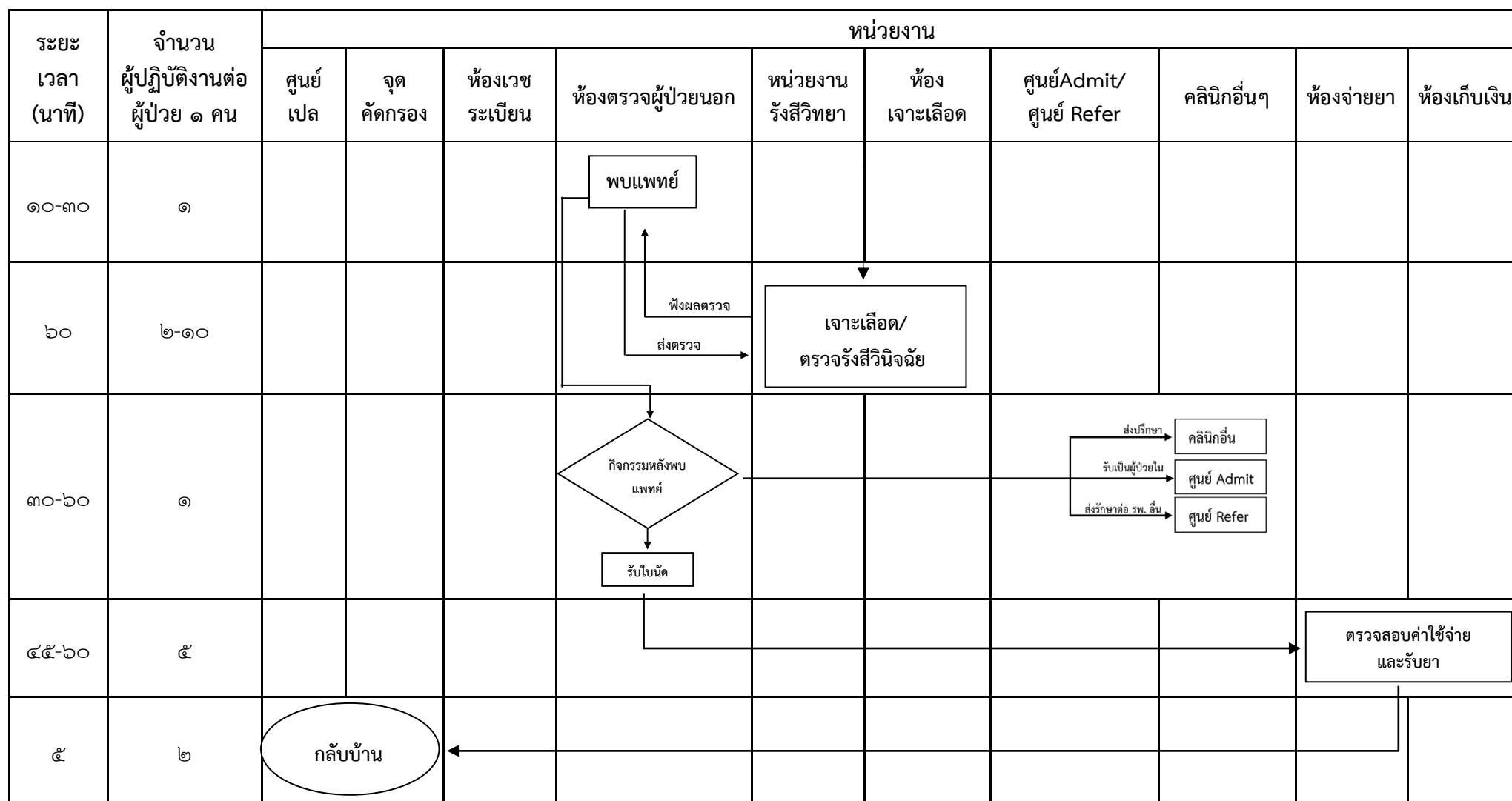
๙.๘ แผนผังกระบวนการงานการปฏิบัติงานการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอ กทม.



๑๐. แผนผังกระบวนการงานบริการ

๑๐.๑ แผนผังกระบวนการงานบริการผู้ป่วยนอก





๑๐.๒ แผนผังกระบวนการให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

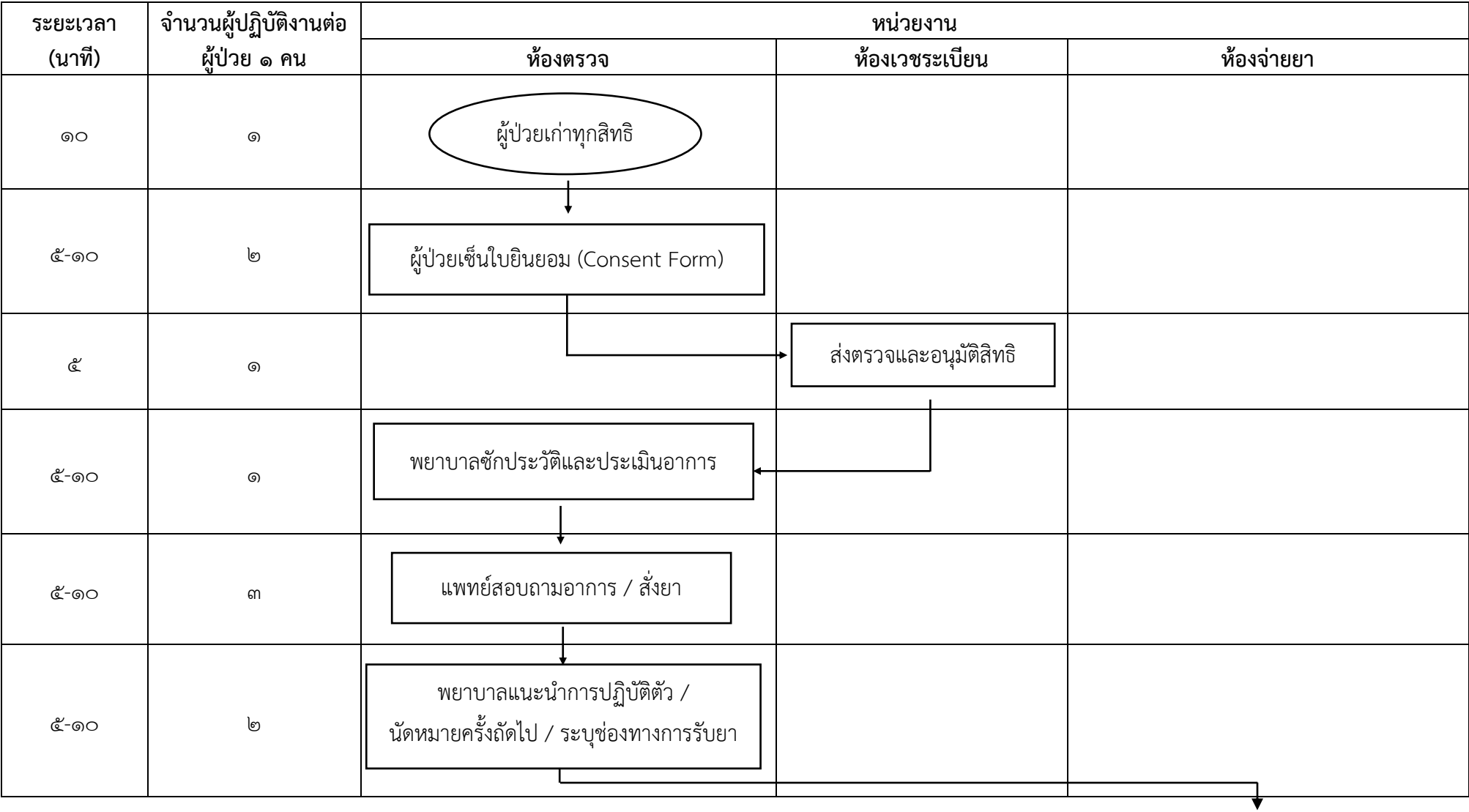
ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงานต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน											
		ศูนย์เปล	จุดคัดแยก แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	ห้องตรวจ ผู้ป่วยนอก	แผนกอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	ห้องศฟ	หน่วย ชั้นสูตร โรคกลาง	หน่วย รังสี วิทยา	ห้องผ่าตัด	ศูนย์ admit	ศูนย์ refer	OSCC	ห้องยา/การเงิน
๓-๑๐	๒-๓	ผู้ป่วยเข้ารับ บริการที่ ER พนักงานเปลรับผู้ป่วยอุบัติเหตุ- ฉุกเฉินขึ้นรถนั่ง/เปลนอน											
๒-๕	๑		พยาบาลคัดแยก ESI ๓-๕/trauma > ๔๘ ชม. ESI ๑-๒/trauma ≤ ๔๘ ชม.	OPD									
๑-๕	๑-๒				ให้การพยาบาลเบื้องต้น ก่อนพบแพทย์								
≥ ๑๐	๑				แพทย์ตรวจรักษา	ห้องศฟ (กรณีเสียชีวิต)							
๕-๖๐	๒-๑๐						เจาะเลือด/ตรวจรังสีวิทยา/ ตรวจพิเศษอื่นๆ						

๑๐.๓ แผนผังกระบวนการให้บริการคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ

ระยะ เวลา (นาทีก)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน		
		จุดคัดกรอง	คลินิก ARI	คลินิก PUI
๕	๓	จุดคัดกรอง/คัดแยก		
๒๐	๖		คลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (ARI : Acute Respiratory Infection) ↓ คลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ ⇒ วัด V/S + ชำระค่าบริการตามสิทธิ ⇒ ชักประวัติ ⇒ บันทึกส่งตรวจเข้าพบแพทย์ ↓ เข้าพบแพทย์ ↓ พิจารณาตรวจ COVID-19 ↓ ส่ง PUI	รับยากลับบ้าน / Admit ↓ ส่ง PUI

ระยะ เวลา (นาทีก)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน		
		จุดคัดกรอง	คลินิก ARI	คลินิก PUI
๕	๓			
๑๕	๓			จุด Swab - วัด V/S - บันทึกส่งตรวจเข้าพบแพทย์ + ใบ Lab + สติกเกอร์ - ตรวจสอบเอกสาร ใบ Novel + เอกสารสิทธิ - ให้คำแนะนำการดูแลตนเอง และการรับผลตรวจ Swab COVID-19 กลับบ้าน+กักตัว

๑๐.๔ แผนผังกระบวนการให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)



ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงานต่อ ผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน		
		ห้องตรวจ	ห้องเวชระเบียน	ห้องจ่ายยา
๕-๑๐	๑			↓ เกสซ์กรแนะนำข้อมูลยา/ ยืนยันช่องทางการรับยา (โรงพยาบาล / ร้านยาใกล้บ้าน / ไปรษณีย์)
-	๑			↓ ชำระเงินตามสิทธิการรักษา ↓ ส่งยาตามช่องทางที่ระบุ/ พร้อมติดตามผล

๑๐.๕ แผนผังกระบวนการให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงานต่อ ผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน		
		ห้องตรวจ	ห้องเจาะเลือด	หน่วยรับส่งตรวจ (ภายนอก)
๒๐	๓	ผู้ป่วยเข้ารับบริการ		
๕-๑๐	๓	พบแพทย์ แพทย์นัดเจาะเลือดครั้งต่อไป		
๑๐	๑	ผู้ป่วยเซ็นใบ Consent Form		
๕	๓		เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบเจาะเลือด และส่งให้หน่วยงานชันสูตรโรค	
-	๑			เจ้าหน้าที่เจาะเลือดตามนัด
๖๐	๑		แจ้งผลทางคอมพิวเตอร์	
๕-๑๐	๑	พบแพทย์ตามวันนัด		

๑๐.๖ แผนผังกระบวนการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

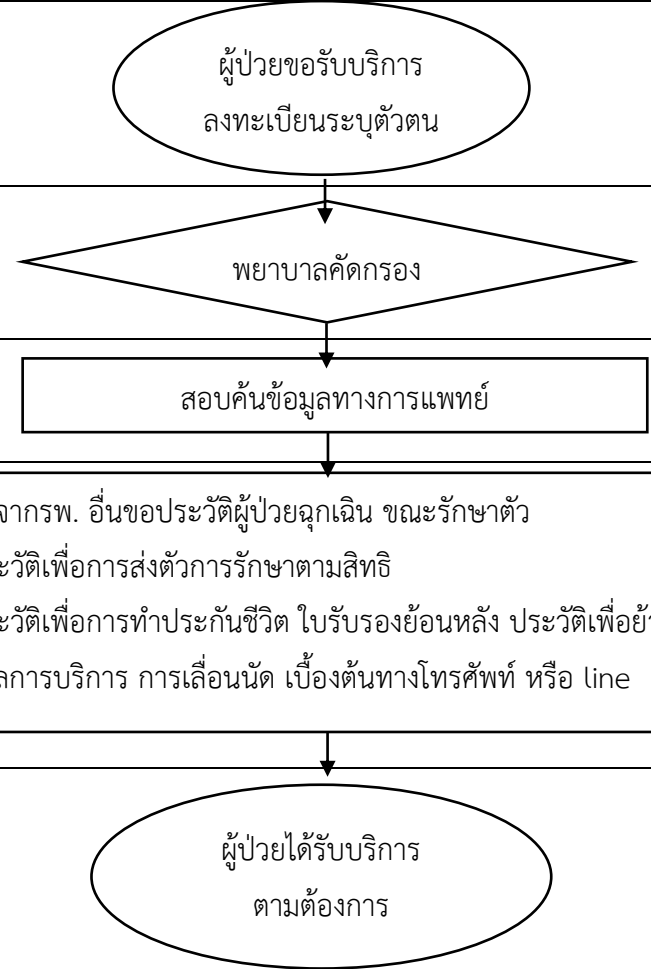
๑๐.๖.๑ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (ขอรถฉุกเฉินกรณีคัดกรองเร่งด่วน)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน		
		UMSC	EMS	เอราวัณ
		<pre> graph TD A([ผู้ป่วยขอรับบริการ ลงทะเบียนระบุตัวตน]) --> B{พยาบาลคัดกรอง} B --> C[ประสานหน่วยรับผู้ป่วย EMS] C --> D[แจ้งเหตุประสาน ๑๖๖๙] D --> E[ออกรถไปจุดแจ้งเหตุ เพื่อนำส่งโรงพยาบาล] E --> F([ผู้ป่วยได้รับบริการ ตามต้องการ]) </pre>		
๑	๑ คน			
๑	๑ คน			
ทันที	๑ คน			
๒	๔ คน			
รวมไม่เกิน ๔ นาที หลังจากรับแจ้งเหตุ รถเริ่มออก				

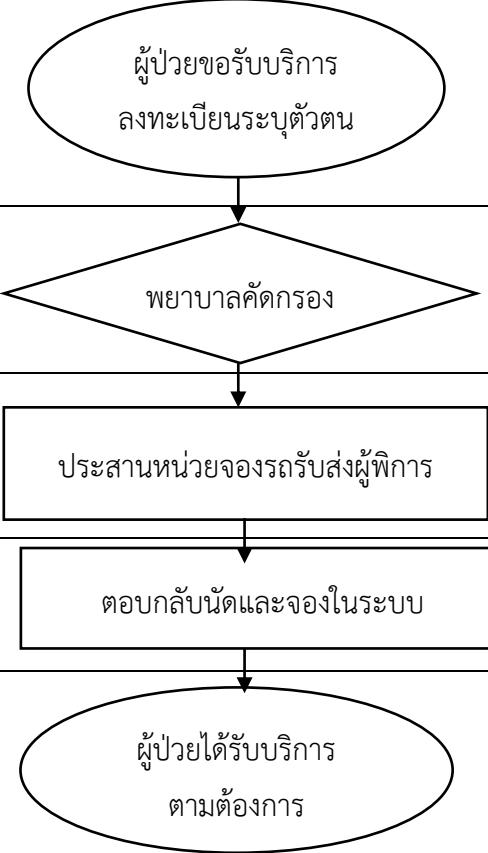
๑๐.๖.๒ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (ขอรถฉุกเฉินกรณีไม่เร่งด่วน)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อ ผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน	
		UMSC	EMS หรือ หน่วยบริการ
๒	๑ คน		
๓๐	๑ คน		
รวมเวลาภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากการแจ้ง	๓ คน		
รวมเวลาภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากการแจ้ง			

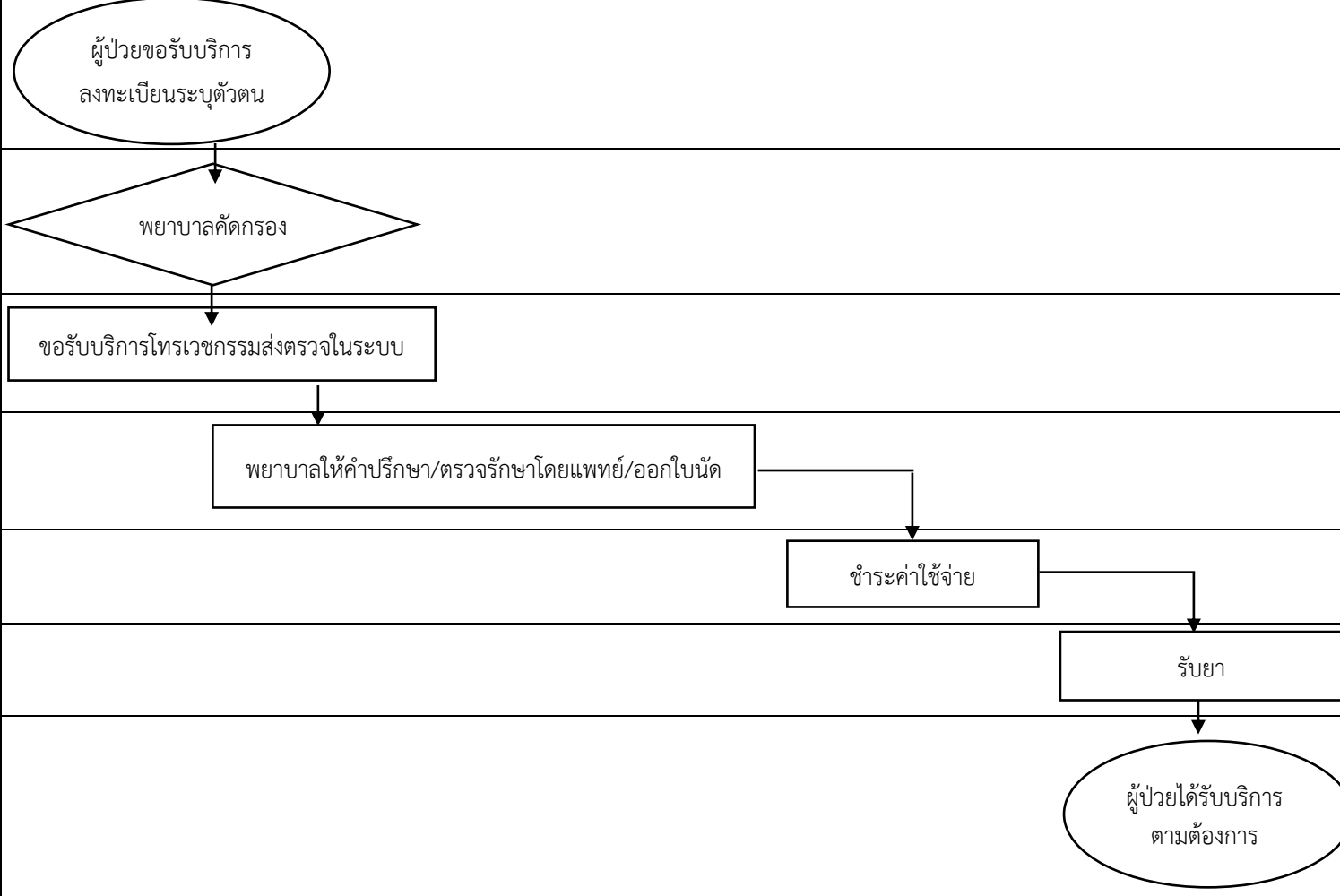
๑๐.๖.๓ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (ขอข้อมูลทางการแพทย์)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อ ผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน UMSC
		 <pre>graph TD; A([ผู้ป่วยขอรับบริการ ลงทะเบียนระบุตัวตน]) --> B{พยาบาลคัดกรอง}; B --> C[สอบค้นข้อมูลทางการแพทย์]; C --> D["#๑ กรณีประสานจากรพ. อื่นขอประวัติผู้ป่วยฉุกเฉิน ขณะรักษาตัว #๒ ขอเอกสารประวัติเพื่อการส่งตัวการรักษาตามสิทธิ #๓ ขอเอกสารประวัติเพื่อการทำประกันชีวิต ไปรับรองย้อนหลัง ประวัติเพื่อย้ายการรักษาไปที่อื่น #๔ สอบถามข้อมูลการบริการ การเลื่อนนัด เบื้องต้นทางโทรศัพท์ หรือ line"]; D --> E([ผู้ป่วยได้รับบริการ ตามต้องการ]);</pre>
๑ นาที	๑ คน	
๓ นาที	๑ คน	
กรณี ๑ : ๒๔ ชั่วโมง กรณี ๒ : ๗ วันทำการ กรณี ๓ : ๑๕ วันทำการ กรณี ๔ : ภายใน ๑๕ นาที	๑ คน ๓ คน ๓ คน ๑ คน	

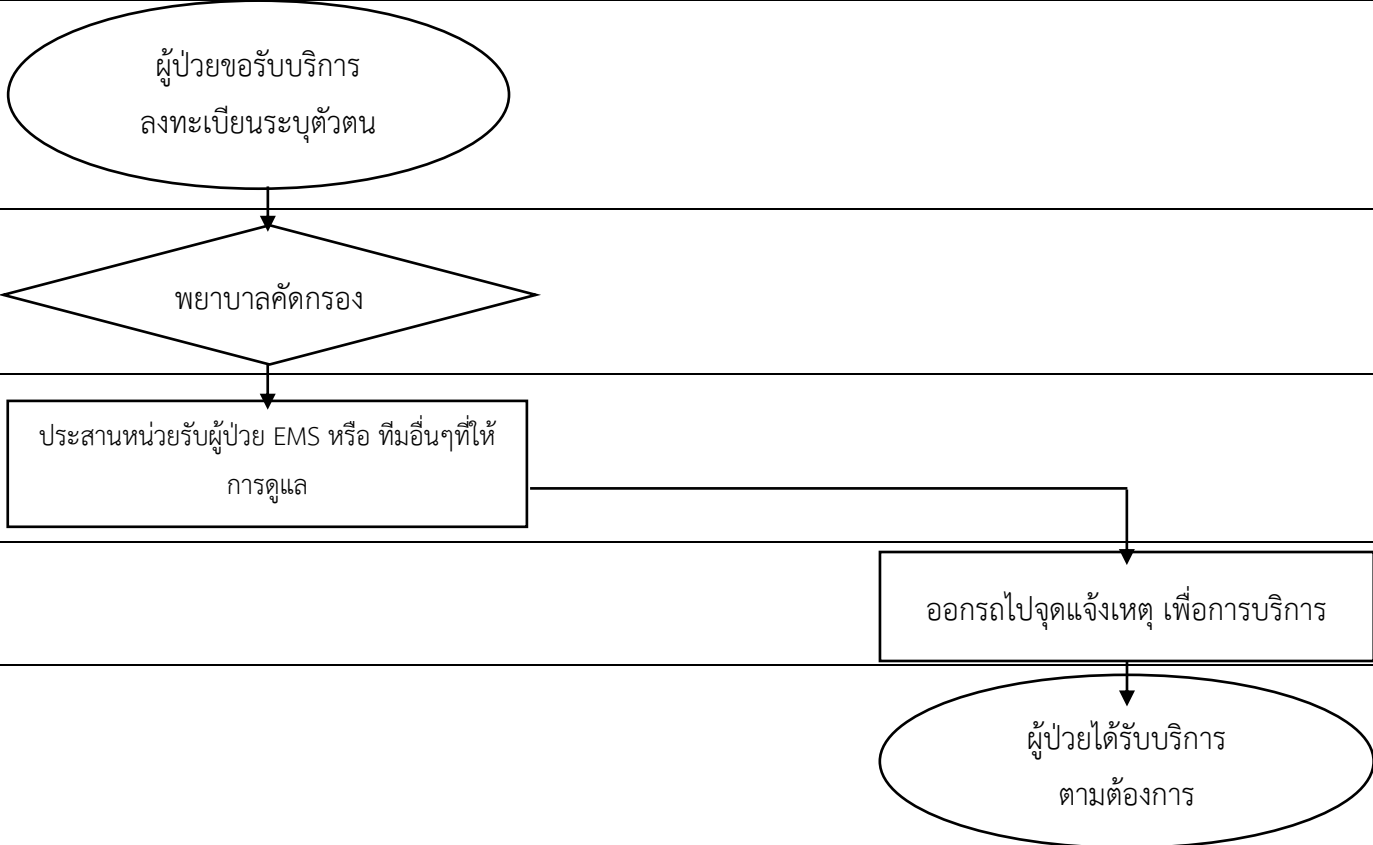
๑๐.๖.๔ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (xonนัตรรับส่งผู้พิการ)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อ ผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน UMSC
		 <pre> graph TD A([ผู้ป่วยมารับบริการ ลงทะเบียนระบุตัวตน]) --> B{พยาบาลคัดกรอง} B --> C[ประสานหน่วยจอร์รับส่งผู้พิการ] C --> D[ตอบกลับนัดและจองในระบบ] D --> E([ผู้ป่วยได้รับบริการ ตามต้องการ]) </pre>
๒ นาที	๑ คน	
๓ นาที	๑ คน	
๕ นาที	๑ คน	

๑๐.๖.๕ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (ขอรับบริการโทรเวชกรรม)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน			
		UMSC	แพทย์	การเงิน	หน่วยเภสัช
		 <pre> graph TD Start([ผู้ป่วยขอรับบริการ ลงทะเบียนระบุตัวตน]) --> Decision{พยาบาลคัดกรอง} Decision --> Step1[ขอรับบริการโทรเวชกรรมส่งตรวจในระบบ] Step1 --> Step2[พยาบาลให้คำปรึกษา/ตรวจรักษาโดยแพทย์/ออกใบนัด] Step2 --> Step3[ชำระค่าใช้จ่าย] Step3 --> Step4[รับยา] Step4 --> End([ผู้ป่วยได้รับการบริการ ตามต้องการ]) </pre>			
๒ นาที	๑ คน				
๕ นาที	๑ คน				
ตามกระบวนการ โทรเวชกรรม	๑ คน				
ตามกระบวนการ โทรเวชกรรม	๑ คน				
ตามกระบวนการ โทรเวชกรรม	๑ คน				

๑๐.๖.๖ การให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (ขอรับบริการดูแลหรือทำหัตถการเบื้องต้นที่บ้าน)

ระยะเวลา (นาที)	จำนวนผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้รับบริการ ๑ คน	หน่วยงาน	
		UMSC	EMS หรือ หน่วยบริการ
		 <pre>graph TD; A([ผู้ป่วยขอรับบริการ ลงทะเบียนระบุตัวตน]) --> B{พยาบาลคัดกรอง}; B --> C[ประสานหน่วยรับผู้ป่วย EMS หรือ ทีมอื่นๆ ให้ การดูแล]; C --> D[ออกรถไปจุดแจ้งเหตุ เพื่อการบริการ]; D --> E([ผู้ป่วยได้รับการบริการ ตามต้องการ]);</pre>	
๒	๑ คน		
๓๐	๑ คน		
รวมเวลาภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากการแจ้ง	๑-๒ คน		
รวมเวลาภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากการแจ้ง			

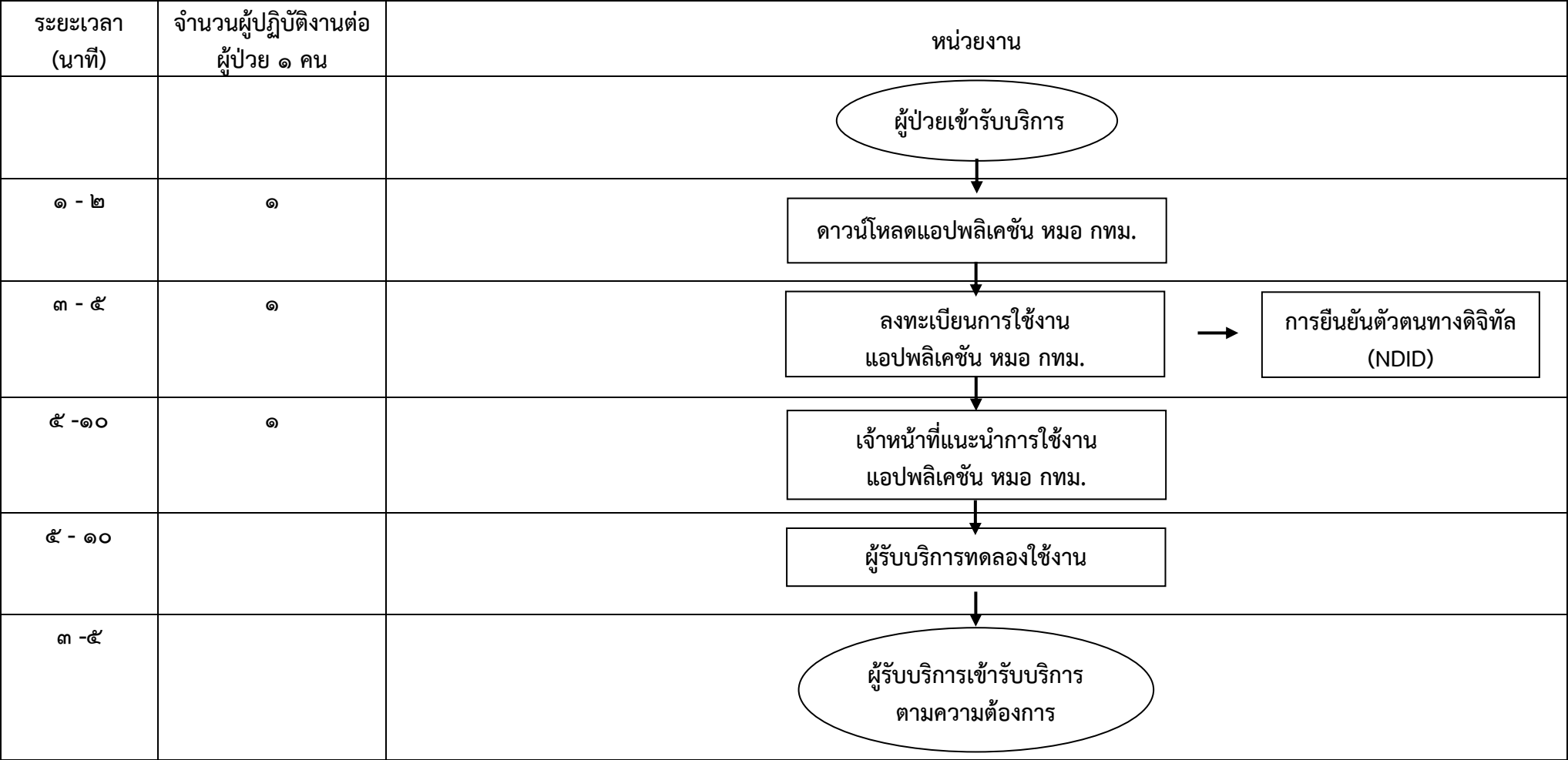
๑๐.๗ แผนผังกระบวนการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

ระยะเวลา (นาทื)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน			
		หอผู้ป่วย	กง.เวชศาสตร์ชุมชน	ศูนย์บริการสาธารณสุข	ทีมบริการเฉพาะกลุ่ม
๓-๕	๑	กำหนดกลุ่มเป้าหมาย			
๑๕-๒๐	๑	ประเมินปัญหาและความต้องการในการดูแลโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ			
๓๐	๑	ส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อการติดตามการดูแลต่อเนื่องที่บ้านให้ กง.เวชศาสตร์ชุมชน			
๑๐-๑๕	๑		ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วน ประเมินปัญหาและความถูกต้องของผู้ป่วยและญาติ		
			เยี่ยมบ้าน		

ระยะเวลา (นาทีก)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน			
		หอผู้ป่วย	ก.เวชศาสตร์ชุมชน	ศูนย์บริการสาธารณสุข	ทีมบริการเฉพาะกลุ่ม
๓๐	๑	เยี่ยมเอง			
๕	๑		ส่งต่อ		
๑๐	๑	ประสานทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อร่วมกันดูแลผู้ป่วยที่บ้าน			
๑๐-๑๕	๑	ลงบันทึกข้อมูลในแบบบันทึก การเยี่ยมบ้าน	ส่งต่อข้อมูลโปรแกรม BMA Home Ward Referral (ศบส.สนอ.)		
๑๕-๒๐	๑	ส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ eHHc-Bkk (สปสช.) เพื่อให้ ศบส. สนอ. ติดตาม การเยี่ยมบ้านในพื้นที่รับผิดชอบ			

ระยะเวลา (นาทีก)	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ต่อผู้ป่วย ๑ คน	หน่วยงาน			
		หอผู้ป่วย	ก.เวชศาสตร์ชุมชน	ศูนย์บริการสาธารณสุข	ทีมบริการเฉพาะกลุ่ม
๑๐	๑	↓ ลงข้อมูลเยี่ยมบ้านใน e=Phis	↓		
๒ สัปดาห์			ติดตามแบบตอบกลับ ↓		
๑ สัปดาห์		↓ ↓ ↓ หน่วยงานติดตามข้อมูลการดูแลต่อเนื่องในระบบ e-Phis / BMA Home ward Referral			

๑๐.๘ แผนผังกระบวนการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชัน หมอ กทม.



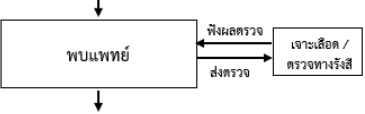
๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

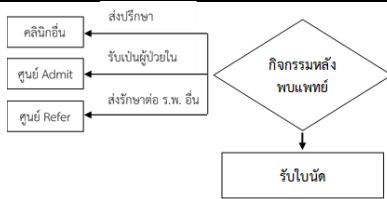
๑๑.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๑		๕ นาที	๑. ผู้ป่วยมาเข้ารับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ๒. บริการสัมพันธ์	บริการผู้ป่วยให้มีความสะดวก และรวดเร็ว		๑. เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ๒. เจ้าหน้าที่เปเล ๓. เจ้าหน้าที่เวช-ระเบียน	- บัตรประชาชน - แบบฟอร์มคัดกรองผู้ป่วย	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๒		๕ นาที	๑. ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/หนังสือเดินทาง/สูติบัตร ๒. ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลที่เวชระเบียน	๑. คัดกรอง/ประเมินอาการผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ๒. มีความถูกต้องของเวชระเบียน และสิทธิของผู้ป่วย	๑. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ ๒. อัตราการคัดกรองผิดพลาด ๓. ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ ๔. อัตราการค้นประวัติผิดพลาด	๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ ๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ	๑. แบบฟอร์มการคัดกรองผู้ป่วย ๒. แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน /ฉุกเฉิน ๓. ใบคัดกรอง ๔. ใบนำส่งผู้ป่วยเพื่อให้บริการผู้ป่วยนอก ๕. บัตรประจำตัวผู้ป่วย ๖. บัตรประชาชน ๗. แบบฟอร์มร้องขอมิเวชระเบียนผู้ป่วยใหม่	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๓		๑๐ นาที	๑. นำใบนัดติดต่อเจ้าหน้าที่ ๒. แยกผู้ป่วยตามประเภท ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดสัญญาณชีพ ๔. เรียกผู้ป่วยเข้ารับบัตรคิวเพื่อซักประวัติตามเวลาที่ยื่นใบนัด	๑. ประเมินสภาพและอาการจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นที่อาการสำคัญที่สุดของผู้ป่วย	๑. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ ๒. ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์	๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ	๑. แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ ๒. แบบฟอร์ม Drug use evaluation ๓. แบบฟอร์มยานอกบัญชี ๔. แบบฟอร์มขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ	๑. คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๕. เรียกซักประวัติผู้ป่วยและประเมิน อาการ (ในกรณีผู้ป่วยมีอาการ เร่งด่วนติดต่อประสานงานส่ง ER) ๖. ตรวจสอบความพร้อมของเอกสาร ก่อนเข้าพบแพทย์เช่น ผลชันสูตร โรค x-ray EKG ผลตรวจอื่นๆ จากคอมพิวเตอร์ (Scan)/จากเวช ระเบียน ๗. ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูง อาการสำคัญ ประวัติ การเจ็บป่วยในอดีต การผ่าตัด ความเสี่ยง การแพ้ยา ประวัติการ ใช้สารเสพติด ลงชื่อและเวลาผู้ ประเมิน และลงบันทึกใน คอมพิวเตอร์ ๘. ให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์	๒. มีความสะดวก และ รวดเร็วในการบริการ ผู้ป่วยฉุกเฉิน ๓. จัดให้ผู้ป่วยเข้ารับการ ตรวจตามลำดับ			๕. แบบฟอร์มเหตุผล การไต่สวนนอกบัญชี ๖. แบบฟอร์มคำร้องตรวจ ทางรังสีรักษา และเจาะ- เลือด, ตรวจหัวใจ ๗. แบบฟอร์มรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล ๘. แบบฟอร์มจองห้องพิเศษ ๙. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วย รักษาต่อตามโรงพยาบาล ๑๐. สมุดบันทึกสุขภาพ แม่และเด็ก ๑๑. แบบฟอร์มยินยอมรับการ รักษาและทำหัตถการ ๑๒. แบบฟอร์มรับสูจิบัตร ๑๓. แบบฟอร์มคลินิกผู้สูงอายุ ๑๔. ทะเบียนประวัติผู้ป่วย กายภาพบำบัด ๑๕. แบบสอบถามความพึง พอใจต่อการบริการ ๑๖. ใบนัดผู้ป่วย	๒. คู่มือการซัก- ประวัติคัดแยก ผู้รับบริการ ๓. แนวปฏิบัติทาง คลินิกเพื่อป้อง กันการพลัดตก หกล้ม
		๖๐ นาที	<u>เจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</u> ๑. รับคำร้องเจาะเลือด ๒. เจาะเลือด และนำส่งสิ่งส่งตรวจ ทางห้องปฏิบัติการ ๓. ทำการตรวจวิเคราะห์	ตรวจประเมินและรายงาน ผลทางห้องปฏิบัติการตาม มาตรฐานวิชาชีพ	๑. อัตราการวัดผลและ รายงานผลคลื่อน ๒. ระยะเวลา รอคอย	๑. นักเทคนิคการแพทย์ ๒. เจ้าหน้าที่ เทคนิค- การแพทย์	๑. ใบส่งตรวจทางห้อง ปฏิบัติการ (LAB)	๖๐ นาที

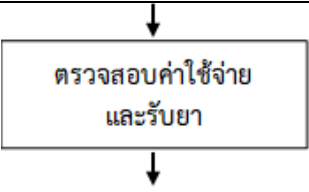
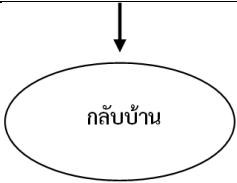
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๔. รายงานผลทางระบบสารสนเทศ โรงพยาบาล ตรวจรังสีวินิจฉัย ๑. รับใบส่งตรวจพร้อมบัตรประชาชน หรือบัตรผู้ป่วยเพื่อระบุตัวผู้ป่วย และลงทะเบียนตรวจทางรังสี ๒. ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวตาม ประเภทการตรวจ ๓. ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ ๔. ถ่ายภาพรังสี/ตรวจพิเศษทางรังสี ร่วมกับฉีดสารทึบรังสี ๕. ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศ ของโรงพยาบาล ๖. ตรวจสอบคุณภาพภาพรังสี ๗. แปลผลภาพรังสี ๘. รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทาง ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ๙. สำเนาภาพรังสีลง CD ในรายนำออก นอกโรงพยาบาลและนำภาพรังสีจาก ภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ	๑. ผู้ป่วยได้รับการถ่ายภาพ เอกซเรย์อย่างถูกต้อง ถูกคน ถูกส่วน ๒. ผู้ป่วยที่ต้องการฟิล์ม ด่วนและรายงานด่วน ได้ผลในเวลารวดเร็ว ๓. ผู้ป่วยได้รับการป้องกัน อันตรายจากรังสีตาม มาตรฐานผลการวินิจฉัย ทางรังสีถูกต้อง	อัตราการประกันเวลา เอกซเรย์ทั่วไปที่ต้อง รายงานด่วน ภายใน ๔๕ นาที	๓. เจ้าหน้าที่งานวิทยา ศาสตร์การแพทย์ ๔. เจ้าหน้าที่ธุรการ ๑. รังสีแพทย์ ๒. นักรังสีการแพทย์ ๓. พยาบาลรังสี ๔. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๕. ธุรการ ๖. คนงาน	๒. ใบส่งตรวจทางห้อง ปฏิบัติการนอกพร. (LAB นอก) ๑. แบบฟอร์มขอตรวจ ทางรังสี วิ นิ จ ฉัย (X-ray request) ๒. แบบฟอร์มอัลตรา ซาวด์ ๓. แบบฟอร์มเอกซเรย์ คอมพิวเตอร์	

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๔		-	พบแพทย์เพื่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค	เื้ออำนวยการให้กระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย		๑. แพทย์ ๒. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๓. พยาบาล วิชาชีพ/ พยาบาลเทคนิค	๑. แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ ๒.แบบฟอร์ม Drug use evaluation ๓. แบบฟอร์ม รมยานอกบัญชี ๔. แบบฟอร์มขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ ๕. แบบฟอร์ม เหตุผล ใ้ยานอกบัญชี ๖. แบบฟอร์มคำร้อง ตรวจทางรังสีรักษา และเจาะเลือด ๗. แบบฟอร์มรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล ๘. แบบฟอร์มจองห้อง พิเศษ ๙. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วย รักษาต่อตาม โรงพยาบาล	แนวทางการดูแลผู้ป่วย
		๖๐ นาที	<u>เจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</u> ๑. รับคำร้องเจาะเลือด ๒. เจาะเลือด และนำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ๓. ทำการตรวจวิเคราะห์ ๔. รายงานผลทางระบบสารสนเทศ โรงพยาบาล	ตรวจประเมินและรายงานผลทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานวิชาชีพ	๑. อัตราการวัดผลและ รายงานคลาดเคลื่อน ๒. ระยะเวลา รอคอย	๑. นักเทคนิคการแพทย์ ๒. เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ ๓. เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ ๔. เจ้าหน้าที่ธุรการ	๑. ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (LAB) ๒. ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการนอก รพ. (LAB นอก)	๖๐ นาที

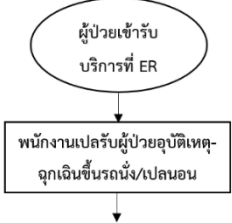
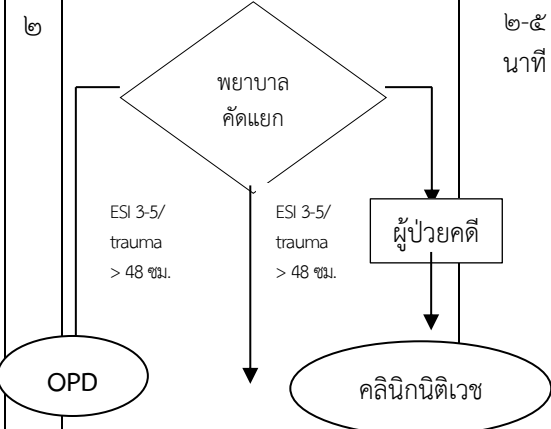
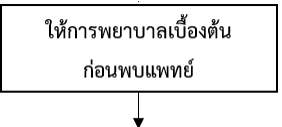
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			ตรวจรังสีวินิจฉัย ๑. รับใบส่งตรวจพร้อมบัตรประชาชนหรือบัตรผู้ป่วยเพื่อระบุตัวผู้ป่วย และลงทะเบียนตรวจทางรังสี ๒. ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวตามประเภทการตรวจ ๓. ผู้ป่วยเข้าห้องตรวจ ๔. ถ่ายภาพรังสี/ตรวจพิเศษทางรังสี ร่วมกับฉีดสารทึบรังสี ๕. ส่งภาพรังสีเข้าระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ๖. ตรวจสอบคุณภาพภาพรังสี ๗. แปลผลภาพรังสี ๘. รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ๙. สำเนาภาพรังสีลง CD ในรายนำออกนอกโรงพยาบาลและนำภาพรังสีจากภายนอกเข้าระบบสารสนเทศ	๑. ผู้ป่วยได้รับการถ่ายภาพเอกซเรย์อย่างถูกต้อง ถูกคน ถูกส่วน ๒. ผู้ป่วยที่ต้องการฟิล์มด่วนและรายงานด่วนได้ผลในเวลารวดเร็ว ๓. ผู้ป่วยได้รับการป้องกันอันตรายจากรังสีตามมาตรฐานผลการวินิจฉัยทางรังสีถูกต้อง	อัตราการประกันเวลาเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องรายงานด่วน ภายใน ๔๕ นาที	๑. รังสีแพทย์ ๒. นักรังสีการแพทย์ ๓. พยาบาลรังสี ๔. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๕. ชุรการ ๖. คนงาน	๑. แบบฟอร์มขอตรวจทางรังสี วินิจฉัย (X-ray request) ๒. แบบฟอร์มอัลตราซาวด์ ๓. แบบฟอร์มเอกซเรย์คอมพิวเตอร์	
๕		๑๐ ถึง ๓๐ นาที	๑. ตรวจสอบคำสั่งการรักษาให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป (ลงวันเดือนปี) การเตรียมตัวสำหรับการนัดครั้งต่อไป ๑.๑ ในกรณีที่ต้องมีการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมจะส่งตรวจตามคำสั่งของการรักษาและเก็บแยกประวัติเพื่อเข้าพบแพทย์อีกครั้ง	มอบบัตรนัด และอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนเวลาถ้ามีอาการกำเริบขึ้นก่อนวันนัด		๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล ๒. พยาบาลวิชาชีพ ๓. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ๔. ผู้ช่วยเหลือคนไข้	๑. แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ ๒. แบบฟอร์ม Drug use evaluation ๓. แบบฟอร์มยานอกบัญชี ๔. แบบฟอร์มขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ	๑. คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน ๒. คู่มือการซักประวัติคัดแยกผู้รับบริการ ๓. แนวปฏิบัติทางคลินิก เพื่อ

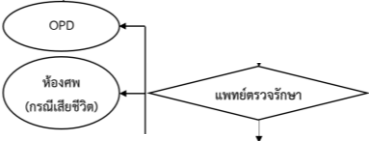
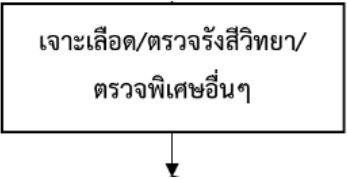
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๑.๒ การเตรียมตัวเอกสารการนัด ครั้งต่อไป เช่น LAB หรือตรวจ พิเศษอื่นๆ ๑.๓ ในกรณีที่มีการส่งต่อแผนกต่างๆ จะส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์และ ติดต่อประสานงานยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องพร้อมใบส่งต่อ ๑.๔ ในกรณีที่ส่งต่อห้องผ่าตัดเพื่อทำ หัตถการและต้องมีการเตรียมตัว เช่น LAB EKG x-ray จะต้องให้ คำแนะนำและลงบันทึกการลงผ่าน ตัดทางคอมพิวเตอร์และส่งผู้ป่วย ไปยังห้องผ่าตัด ๑.๕ ในกรณีที่รับรักษาตัวในโรงพยาบาล พยาบาลจะซักประวัติดูคำสั่งการ รักษาของชุด admit ในกรณีที่ จะต้องให้การรักษา พยาบาลทันที จะทำให้ก่อนและลงบันทึกแล้วจึง ติดต่อศูนย์ admit เพื่อขอเตียง ผู้ป่วยแล้วจึงติดต่อประสานงาน ทางตึกเพื่อส่งผู้ป่วย admit ๑.๖ ในกรณีรับยากลับบ้านจะพิมพ์ใบนำ ทางรับยาให้ผู้ป่วยไปติดต่อห้องยา ถ้ามีนัดครั้งต่อไปจะพิมพ์ใบนัด ให้กับผู้ป่วย				๕. แบบฟอร์มเหตุผล การไต่สวนนอกบัญชี ๖. แบบฟอร์มคำร้องตรวจ ทางรังสีรักษาและเจาะ เลือด, ตรวจหัวใจ ๗. แบบฟอร์มรับผู้ป่วย นอนโรงพยาบาล ๘. แบบฟอร์มจองห้อง พิเศษ ๙. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วย รักษาต่อตาม โรงพยาบาล ๑๐. แบบฟอร์มคัดกรอง ผากครรภ์ ๑๑. แบบฟอร์มยินยอม รับการรักษาและทำ หัตถการ ๑๒. แบบฟอร์มรับสูจิ บัตร ๑๓. แบบฟอร์มคลินิก ผู้สูงอายุ ๑๔. ทะเบียนประวัติผู้ป่วย กายภาพบำบัด ๑๕. แบบสอบถามความพึง พอใจต่อการบริการ ๑๖. ใบนัดผู้ป่วย	ป้องกันการ พลัดตกหกล้ม

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
		๓๐ นาที	๑. <u>กรณีรับการรักษาตัวในโรงพยาบาล</u> แพทย์วินิจฉัย กรณี ต้องนอน โรงพยาบาลจะส่งเข้าพักในหอผู้ป่วย ๑.๑ รับใบจองห้อง ๑.๒ ตรวจสอบเตียงว่าง ๑.๓ ลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอ ผู้ป่วยนั้นๆ ๒. <u>กรณีส่งตัวไปคลินิกอื่น</u> มีภาวะอื่นๆนอกเหนือจากโรค ที่มาตรวจ ส่งไปตรวจต่อที่คลินิกอื่น โดยบันทึกส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์ ๓. <u>กรณีส่งตัวไปโรงพยาบาลอื่น</u> ๓.๑ หน่วยงานที่ต้องการส่งต่อ ผู้ป่วย ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษา ของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัว ประชาชนผู้ป่วย ๓.๒ ประสาน ร.พ. ที่จะขอ Refer ๓.๓ เมื่อได้รับการตอบรับ ประสาน UMSC ดำเนินการในส่วนว ที่เกี่ยวข้อง พยาบาลชี้แจงผู้ป่วยและ ญาติทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไป รักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ	๑. ประสานงานกับพยาบาลหอ ผู้ป่วยเพื่อเตรียมความ พร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่ ๒. อธิบายขั้นตอนการรับ บริการตรวจหรือวินิจฉัย เพิ่มเติม ประสานงานส่งต่อผู้ป่วย รักษาต่อตามคลินิกต่างๆ ในโรงพยาบาล - ประสานงานส่งผู้ป่วย รักษาต่อยังสถานพยาบาล ที่กำหนด - ประสานงานผู้ป่วยรักษา ต่อยังสถานพยาบาลตาม สิทธิรักษา	อัตราความสำเร็จใน การส่งผู้ป่วยรักษาต่อ	๑. เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ๒. พยาบาลวิชาชีพ ๓. เจ้าหน้าที่พยาบาล ๔. เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล ๕. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๑. เจ้าหน้าที่พยาบาล ๒. พยาบาลวิชาชีพ ๓. เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล ๑. เจ้าหน้าที่ ประสานสิทธิ ๒. พยาบาลวิชาชีพ	๑. แบบฟอร์มการรับ ผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาล (ชุด admit) ๑. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษา ต่อตามสถานพยาบาลอื่น	

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			Refer ผล lab x-ray และเอกสาร บัตรประจำตัวประชาชน ๓.๔ ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของ รถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยัง โรงพยาบาลที่ระบุ					
๗		๔๕ - ๖๐ นาที	รับยา ๑. รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย ๒. จัดลำดับคิวให้บริการ ๓. คัดกรองความถูกต้องและความ เหมาะสมในการสั่งยา ๔. จัดทำฉลากยาและจัดยา ๕. ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร ๖. ส่งมอบยาและให้คำแนะนำการใช้ ยาโดยเภสัชกร งานการเงิน ๑. ตรวจสอบค่าใช้จ่าย ๒. รับชำระค่าใช้จ่าย	ผู้ป่วยได้รับยาอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและได้รับคำแนะนำใน การใช้ยาจากเภสัชกร ตาม มาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกร โรงพยาบาล	๑. ระยะเวลารอคอยในการ รับยา ๒. อัตราความคลาดเคลื่อน ในการจ่ายยา ๓. จำนวนอุบัติเหตุการ จ่ายยที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ	๑. เภสัชกร ๒. เจ้าหน้าที่งาน เภสัชกรรม ๑. เจ้าหน้าที่การเงิน	๑. แบบฟอร์มบันทึก ความคลาดเคลื่อน ทางยา ๒. แบบฟอร์มบันทึก อาการไม่พึงประสงค์ จากการใช้ยา	
๘		๕ นาที	ผู้ป่วยกลับบ้าน			๑. เจ้าหน้าที่เปเล/ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์		

๑๑.๒ แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

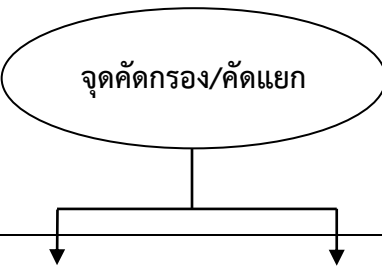
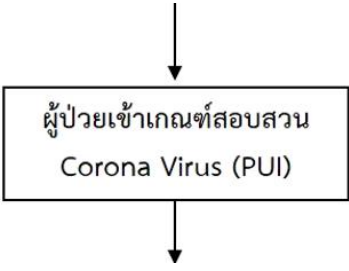
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน	แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง
๑		๒-๑๐ นาที	๑.ผู้ป่วยเข้ารับบริการที่หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๒.พนักงานเฝ้ารับผู้ป่วยในกรณีอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน หรือกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้รถนั่งหรือเปลนอน ๓.ผู้ป่วยหรือญาติติดต่อเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อทำประวัติ และตรวจสอบสิทธิการรักษา	๑.พนักงานเปล ๒.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน	๑.ข้อมูลผู้ป่วยและสิทธิการรักษาถูกต้อง ๒.ผู้ป่วยได้รับการยกเคลื่อนย้ายอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย	
๒		๒-๕ นาที	๑.ประเมินภาวะคุกคามต่อชีวิตตามหลัก ABCDE ๒.ซักประวัติ และวัดสัญญาณชีพ ๓.จัดลำดับความเร่งด่วนในการตรวจรักษา ส่งต่อแผนกผู้ป่วยนอกที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะเวลาราชการ) กรณีผู้ป่วยมีความเร่งด่วนระดับ ๓ หรือ ๕ หรือได้รับอุบัติเหตุเกิน ๔๘ ชั่วโมง ๔.รายงานแพทย์และทีมผู้ปฏิบัติงานทราบ กรณีที่มีผู้ป่วยความเร่งด่วนระดับ ๑ หรือ ๒ ๕.บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบ e-phis เวชระเบียนผู้ป่วย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ๖.ส่งผู้ป่วยเข้าห้องตรวจตามลำดับความเร่งด่วน ๗.ประเมินอาการและอาการแสดงซ้ำหากผู้ป่วยมีระยะเวลารอคอยเกินระยะเวลามาตรฐาน	พยาบาลวิชาชีพ	๑.ใช้เวลาคัดแยกผู้ป่วยไม่เกิน ๒ นาทีต่อราย ๒.คัดแยกผู้ป่วย ๓.ผู้ป่วยได้ถูกต้อง (คัดแยกสูงกว่าเกณฑ์ไม่เกิน ๑๕% และต่ำกว่าเกณฑ์ไม่เกิน ๕% ของผู้ป่วยทั้งหมด)	๑. เวชระเบียนผู้ป่วย ๒. แบบบันทึกทางการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๓. คู่มือการคัดกรองผู้ป่วยหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
๓		๑-๕ นาที	ให้การพยาบาลเบื้องต้นก่อนพบแพทย์ตามกรณี เช่น การห้ามเลือดหรือตามส่วนที่บาดเจ็บ การชำระล้างสารพิษ การจัดทำผู้ป่วยหรือให้ออกซิเจน เป็นต้น	พยาบาลวิชาชีพ	-	-

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน	แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง
๔		≥ ๑๐ นาที	แพทย์ซักประวัติ ตรวจร่างกาย เขียนแผนการรักษา และทำหัตถการเฉพาะ เช่น การใส่ท่อช่วยหายใจหรือท่อระบายทรวงอก การเจาะ Arterial Blood Gas หรือ remove foreign body ฯลฯ กรณีที่ผู้ป่วยเสียชีวิต ๑) แพทย์ซักประวัติผู้ดูแล ญาติหรือผู้พบเห็นเหตุการณ์ ๒) พยาบาลแจ้งสถานีดำรงชีพในพื้นที่รับผิดชอบ ๓) สังเกตอาการผู้ป่วย ๒ ชั่วโมงก่อนส่งต่อไปห้องศพ ๔) แนะนำญาติติดต่อห้องยา การเงิน ห้องศพเพื่อรับหนังสือรับรองการตายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับใบมรณะบัตร ตามลำดับ กรณีส่งต่อไปแผนกผู้ป่วยนอก (เฉพาะเวลาราชการ) ๑) เตรียมเอกสารและเวชระเบียนผู้ป่วย ๒) ประสานงานพนักงานเปลรับ-ส่งผู้ป่วยพร้อมเอกสารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑.แพทย์ ๒.พยาบาลวิชาชีพ ๓.พนักงานเปล	๑.ประสานงานหน่วยงานและบันทึกเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องละเอียดครบถ้วน ๒.ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาตามลำดับ ดังนี้ผู้ป่วยวิกฤต < ๔ นาที ผู้ป่วยฉุกเฉิน ๑๐-๑๕ นาที ผู้ป่วยเร่งด่วน ๓๐ นาที ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน ๑-๒ ชม. ผู้ป่วยทั่วไป > ๒ ชม.	๑. เวชระเบียนผู้ป่วย ๒. สมุดส่งเอกสารผู้ป่วย ๓. ใบสั่งยา
๕		๑๐ - ๖๐	๑. แพทย์พิจารณาส่งตรวจพิเศษเพิ่มเติมเพื่อการวินิจฉัย ได้แก่ ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ X-ray, CT-scan หรือ Ultrasound เป็นต้น ๒. พยาบาลทำหัตถการและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแผนการรักษา ๓. พยาบาลติดตามผลการตรวจพิเศษและรายงานแพทย์ทราบ	๑.แพทย์ ๒.พยาบาลวิชาชีพ ๓.แม่บ้าน	ผู้ป่วยได้รับการตรวจพิเศษตามเวลามาตรฐาน - ผู้ป่วยสงสัย stroke fast track หรือ Head injury ได้รับการทำ CT-scan ภายใน ๓๐ นาที - ผู้ป่วยสงสัย STEMI ได้รับการตรวจและอ่านผล EKG ภายใน ๑๐ นาที - ได้รับรายงานผลตรวจทางห้องปฏิบัติการครบถ้วนและถูกต้องภายใน ๖๐ นาที	๑. แบบฟอร์ม X-RAY REQUEST หรือ IMAGING REQUEST ๒. ใบขอตรวจพิเศษโรคหัวใจ ๓. ใบส่งตรวจห้องปฏิบัติการ ๔. ใบขอรับผล Anti-HIV

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน	แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง
๖		๑๐ - ๖๐	๑. แพทย์อ่านผลตรวจและพิจารณาแผนการรักษา ดังนี้ กรณีที่ผู้ป่วยต้องได้รับการผ่าตัดเร่งด่วน เตรียมผู้ป่วย จองเลือด ประสานงานพยาบาลห้องผ่าตัด และส่งเวรหอผู้ป่วยในตามสาขา กรณีที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ๑) ประสานงานศูนย์รับผู้ป่วยใน และส่งเวรหอผู้ป่วยในตามสาขา ๒) จัดเตรียมเอกสารและประสานงานเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเพื่อทำเอกสารนอนโรงพยาบาล กรณีที่ส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอื่น ๑) จัดเตรียมใบสรุปอาการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๒) ประสานงานศูนย์รับ-ส่งต่อผู้ป่วย กรณีรักษาและสังเกตอาการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ทำหัตถการตามแผนการรักษา ประเมินอาการและอาการแสดงซ้ำหลังให้การพยาบาล และรายงานแพทย์ทราบ ๒. ปรึกษาแพทย์เฉพาะทาง เพื่อพิจารณาแผนการรักษาที่เหมาะสมต่อไป หรือปรึกษา OSCC กรณีผู้ป่วยเด็กหรือสตรีที่สงสัยว่าถูกทารุณกรรมทางเพศหรือถูกกระทำชำเรา ๓. บันทึกข้อมูลการทำหัตถการและกิจกรรมพยาบาลในเวชระเบียนผู้ป่วย ๔. บันทึกข้อมูลหัตถการและการรักษาพยาบาลที่ให้การทำการวินิจฉัยของแพทย์ สัญญาณชีพ การส่งต่อหน่วยงาน/โรงพยาบาลอื่น และกิจกรรมการพยาบาลในระบบ e-phs ก่อนจำหน่าย	๑.แพทย์ ๒.พยาบาลวิชาชีพ ๓.พนักงานเปล ๔.เสมียน ward ๕.พนักงานเปล ๖.เจ้าหน้าที่ OSCC	๑.แพทย์วินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง ๒.ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่รวดเร็ว ถูกต้อง และปลอดภัยตามมาตรฐานของหน่วยงาน	๑.แบบสำหรับรับส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจหรือรักษาต่อ ๒.แบบบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ๓.ชุด admit ๔.ใบจองห้องพิเศษ ๕.แบบขอรับบริการทางการแพทย์กรณีอุบัติเหตุกรณีฉุกเฉิน ๖.แบบฟอร์มขอเืมภาพถ่ายรังสีออกนอกโรงพยาบาล ๗.แบบบันทึกการปฏิบัติเรื่อง Massive Transfusion ๘.แนวทางการเฝ้าระวังและวินิจฉัยภาวะ sepsis/septic shock ๙.แนวทางการดูแลและการส่งต่อผู้ป่วยภาวะหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน ๑๐.แนวทางช่องทางด่วนการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบหรืออุดตัน ๑๑.แบบฟอร์ม Multiple Injury, CARE MAP HEAD INJURY

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานงาน	แบบฟอร์ม/เอกสารอ้างอิง
			๕. พยาบาลติดตามและประเมินอาการผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงอย่างใกล้ชิดกรณีเคลื่อนย้ายผู้ป่วยออกนอกหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ๖. ประสานงานพนักงานเปลส่งผู้ป่วยพร้อมเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			เอกสารอ้างอิง ๑. คู่มือการใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วย Sepsis/ Severe Sepsis (Adult) ๒. แนวปฏิบัติสำหรับผู้ป่วย Pelvic Fracture ๓. แนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บหน้าอก
๗	 กิจกรรมหลังพบแพทย์ 1) ให้คำแนะนำ 2) นัด F/U 3) ส่งปริญานักสงคมสงเคราะห รับยากลับบ้าน	๑๐ - ๑๕	กรณีที่แพทย์จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน ๑. ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อกลับบ้าน ๒. บันทึกนัดและอธิบายการกลับมาตรวจตามนัดกรณีผู้ป่วยครั้งต่อไป ๓. วัดสัญญาณชีพและประเมินอาการซ้ำก่อนจำหน่าย ๔. ส่งต่อห้องยาและชำระค่าบริการตามสิทธิการรักษา ๕. ปริญานักสงคมสงเคราะหกรณีผู้ป่วยไม่มีญาติ ไม่มีหลักฐานยืนยันตัวตน มีปัญหาเรื่องการรักษาพยาบาลหรือเป็นผู้ป่วยไร้บ้าน	๑. พยาบาลวิชาชีพ ๒. เภสัชกร ๓. เจ้าหน้าที่การเงิน ๔. พนักงานเปล ๕. นักสงคมสงเคราะห	๑. ผู้ป่วยได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมทั้งจากแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร ๒. ผู้ป่วยทุกรายที่มีการนัดครั้งต่อไปได้รับบันทึกนัดที่ถูกต้อง	๑. ใบสั่งยา ๒. แบบฟอร์มขออนุมัติใช้ยาบัญชี ๒ ๓. หนังสือเพื่อประกอบการเบิกจ่ายในกรณีผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ ๔. อื่น ๆ ได้แก่ ใบแนะนำการพบแพทย์ต่อเนื่อง ใบนัดฉีดยาป้องกันโรคบาดทะยัก บัตรนัดฉีดยาวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ใบคำแนะนำการดูแลบาดแผล และการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับบาดเจ็บบริเวณศีรษะ

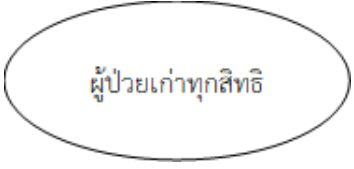
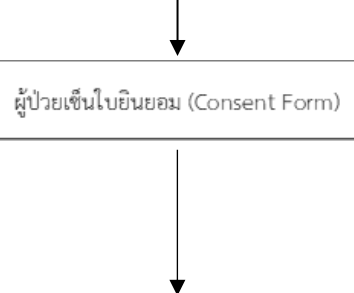
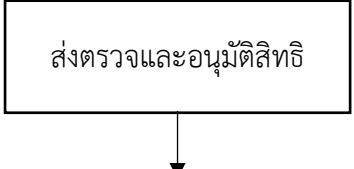
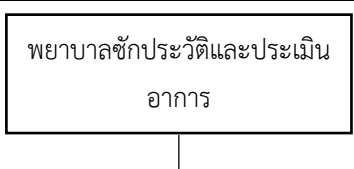
๑๑.๓ ขั้นตอนการให้บริการคลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน งาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๕ นาที	๑. ต้อนรับทักทาย ๒. สอบถามความต้องการ การรับบริการ ๓. ประเมินอาการเบื้องต้นเพื่อคัดแยกความเร่งด่วน (อาการหนักส่งเข้า ER ห้องความดันลบ) ๔. เจ้าหน้าที่ ชักประวัติความเสี่ยงต่อการรับเชื้อ Covid - ๑๙	สะดวกรวดเร็วและ ความถูกต้อง	รายงานความเสี่ยง เกี่ยวกับแยกผู้ป่วย ผิดพลาด	๑. พยาบาลจุดคัด กรอง ๒. เจ้าหน้าที่เวช ระเบียน ๓. พยาบาลคัด กรอง ARI	๑. ใบคัดกรอง covid-๑๙	วิธีปฏิบัติงาน เรื่องแนวทาง ปฏิบัติการบ่งชี้ ผู้ป่วย
๒		๒๐ นาที	๑. คัดกรองมีประวัติสัมผัส/เสี่ยงต่อการรับเชื้อ Covid-๑๙ ร่วมกับมีอาการทางเดินหายใจ ไม่มีอาการเหนื่อยหอบ ๒. ให้ผู้ป่วยกรอกแบบสอบสวนผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา ๒๐๑๙ ๓. ส่งข้อมูลให้แก่ธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการและบันทึกค่าใช้จ่าย ๔. ให้ผู้ป่วยชำระค่าบริการตามสิทธิการรักษา ๕. ส่งผู้ป่วยไปที่ตู้ swab	สะดวกรวดเร็ว และความ ถูกต้อง ปลอดภัย		๑. พยาบาลคัด กรอง ARI ๒. เจ้าหน้าที่ แนะนำการ กรอกแบบ ฟอร์ม	๑. แบบฟอร์ม Novel ๓ ๒. ใบยินยอม ตรวจ Covid-๑๙	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓.	<pre> graph TD A[จุด Swab - วัด V/S - บันทึกส่งตรวจเข้าพบแพทย์ + ใบ Lab + สติ๊กเกอร์ - ตรวจสอบเอกสาร ใบ Novel + เอกสารสิทธิ - ให้นำมาดำเนินการดูแลตนเอง และการรับผลตรวจ] --> B[Swab COVID-19] B --> C(กลับบ้าน+กักตัว) </pre>	๑๕ นาที	๑. สอบถามชื่อ-สกุล วัน เดือน ปี เกิด ผู้ป่วย ให้ตรงกับเวชระเบียนและใบ Novel ๓ ๒. วัดสัญญาณชีพ ๓. พยาบาลช่วยแพทย์ swab จัดเตรียมอุปกรณ์ตรวจสอบเอกสาร แนะนำผู้ป่วยก่อนเข้ารับการตรวจ swab ๔. แนะนำการดูแลตนเอง การรับผล การแยกกักตัว	ผู้ป่วยตัดสินใจตรวจ Covid-๑๙	๑. แบบสำรวจความพึงพอใจ ๒. ข้อร้องเรียนการบริการ	๑. พยาบาลประจำคลินิก PUI ๒. ชูการประจำคลินิก PUI ๓. แม่บ้านประจำคลินิก PUI	๑. หนังสือแสดงความยินยอม ๒. แบบสำรวจความพึงพอใจ	๑. วิธีปฏิบัติงานเรื่องแนวทางการปฏิบัติกรบ่งชี้ผู้ป่วย ๒. คู่มือแนวทางการพยาบาลเรื่องสิทธิผู้ป่วย
๔.	<pre> graph TD Start(()) --> A[คลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ (ARI : Acute Respiratory Infection)] A --> B[คลินิกโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ - วัด V/S + ชำระค่าบริการตามสิทธิ - ชักประวัติ - บันทึกส่งตรวจเข้าพบแพทย์] B --> End(()) </pre>	๕ นาที	๑. วัด V/S ๒. พยาบาลซักประวัติ อาการ ๓. ชูการบันทึกส่งตรวจเข้าพบแพทย์	สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องปลอดภัย		๑. พยาบาลคลินิก ARI ๒. เจ้าหน้าที่ ชูการ ๓. ผู้ช่วยเหลือคนไข้		

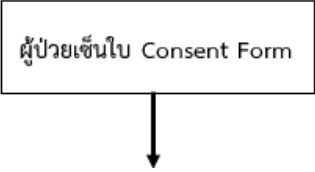
ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน งาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๕.		๕ นาที	๑. พยาบาลซักประวัติความเสี่ยงต่อการรับเชื้อ Covid-๑๙ ลงบันทึกแบบสอบสวนผู้ป่วยโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ๒. พยาบาลช่วยแพทย์ swab จัดเตรียมอุปกรณ์ ตรวจสอบเอกสาร แนะนำผู้ป่วยก่อนเข้ารับการตรวจ	สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	รายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับแยกผู้ป่วย ผิดพลาด	พยาบาลคลินิก ARI	๑. แบบฟอร์ม Novel ๓ ๒. ใบยินยอมตรวจ Covid-๑๙	
๖.		๑๐ นาที	๑. ผู้ป่วยเข้า swab ๒. แนะนำการดูแลตนเอง การรับผล การแยกกักตัว	สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ปลอดภัย		- แพทย์/นักเทคนิคการแพทย์ - พยาบาลคลินิก ARI	คำแนะนำการแยกกักตัว	
๗.		๑๐ นาที	๑. ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ ๒. แนะนำการดูแลตนเอง ๓. ส่งต่อห้องจ่ายยา เพื่อรับยาและชำระค่าบริการตามสิทธิการรักษา	สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	รายงานความเสี่ยงเกี่ยวกับแยกผู้ป่วย ผิดพลาด	- แพทย์ - พยาบาลคลินิก ARI - เภสัชกร - เจ้าหน้าที่การเงิน	๑. แบบฟอร์ม Novel ๓ ๒. ใบยินยอมตรวจ Covid-๑๙	

๑๑.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยระบบโทรเวชกรรม (Telemedicine)

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๑		๑๐ นาที	รายชื่อผู้ป่วยเก่าเข้าร่วมโครงการ Telemedicine	คัดกรองผู้ป่วยถูกต้อง		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ Telemedicine		
๒		๕-๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โครงการ Telemedicine โทรประสานงานผู้ป่วย พร้อมแนะนำขั้นตอนการรับบริการโดยให้ผู้ป่วย scan QR code ผ่าน Application Line และลงใบยินยอมรับบริการผ่านระบบ Telemedicine	ผู้ป่วยได้รับคำแนะนำถูกต้อง	ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ	๑.เจ้าหน้าที่พยาบาล ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ	แบบฟอร์มใบยินยอมอิเล็กทรอนิกส์ /ใบยินยอมเข้าร่วมโครงการ	
๓		๕ นาที	ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน/ อนุมัติสิทธิโดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลที่เวชระเบียน	ความถูกต้องของการระบุตัวตนและสิทธิการรักษาของผู้ป่วย	ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปคลินิกต่างๆ / อัตราการคืนประวัติผิดพลาด	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนตรวจสอบสิทธิ		
๔		๕-๑๐ นาที	พยาบาลโทรสอบถามอาการซักประวัติผู้ป่วยก่อนพบแพทย์		๑. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ ๒. ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์	เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ		

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๕.		๕-๑๐ นาที	แพทย์สอบถามอาการ/วินิจฉัยโรค/ สั่งยา/ และนัดครั้งถัดไป	สะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ		๑. แพทย์ ๒. พยาบาลวิชาชีพ ๓. ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย	๑. แบบฟอร์มยา ๒. แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจ ทางรังสี /Lab/EKG	
๖.		๕-๑๐ นาที	๑. พยาบาลตรวจสอบเอกสารและ การรักษาของแพทย์ ๒. แนะนำการปฏิบัติตัว ๓. แจ้งนัดครั้งถัดไป ๔. พิมพ์ใบยาและใบนัด			๑. พยาบาลวิชาชีพ ๒. เจ้าหน้าที่ธุรการ บันทึกข้อมูล	๑. แบบฟอร์มยา ๒. แบบฟอร์มคำร้องขอตรวจ ทางรังสี /Lab/EKG ๓. แบบฟอร์มใบนัดครั้งถัดไป	
๗.		๕-๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่เภสัชกรรับใบสั่งยาตรวจสอบ ข้อมูลยาตามคำสั่งของแพทย์ แนะนำ ผู้ป่วย เรื่องการรับประทานยาและ วิธีการรับยาแต่ละช่องทาง			๑. เภสัชกร ๒. เจ้าหน้าที่งานเภสัชกร	๑. แบบฟอร์มบันทึกความ คลาดเคลื่อนทางยา ๒. แบบฟอร์มบันทึกอาการ ไม่พึงประสงค์ในการใช้ยา	
๘.			๑. ชำระเงินตามสิทธิการรักษา ๒. เภสัชกรจัดส่งยาตามช่องทางที่ ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ที่สะดวก ในการรับยา	ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์		๑. เจ้าหน้าที่การเงิน ๒. เภสัชกร		

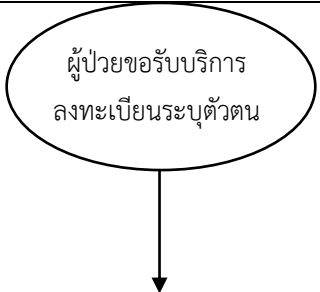
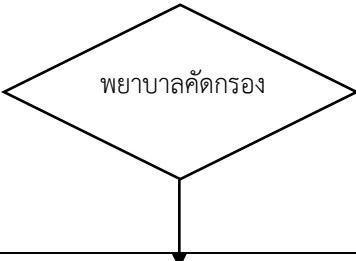
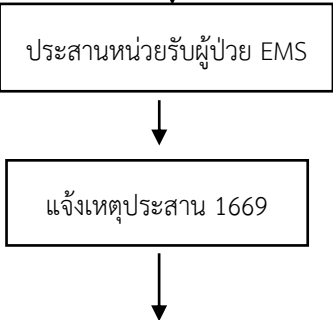
๑๑.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้าน (Mobile Lab)

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๑		๒๐ นาที	๑. คัดกรอง/ประเมินอาการผู้ป่วย ๒. ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิ ๓. ชักประวัติและให้คิวรอพบแพทย์	๑. คัดกรอง/ประเมินผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ๒. มีความถูกต้องของเวชระเบียนและสิทธิของผู้ป่วย ๓. สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	๑. อัตราการคัดกรองผิดพลาด ๒. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ	๑. พยาบาลคัดกรอง ๒. เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ๓. พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก	๑. บัตรประชาชน ๒. แบบฟอร์มคัดกรองผู้ป่วย ๓. ใบนำส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการรักษาผู้ป่วยนอก	๑. วิธีปฏิบัติงานคัดกรองผู้ป่วย ๒. คู่มือการชักประวัติคัดแยกผู้ป่วย
๒		๕-๑๐ นาที	พบแพทย์เพื่อการตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค	ให้การรักษาย่างถูกต้องครบคลุม ครบถ้วน		๑. แพทย์ ๒. พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค ๓. ผู้ช่วยเหลือคนไข้	ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	แนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วย
๓		๑๐ นาที	๑. พยาบาลแนะนำเรื่องการเจาะเลือดที่บ้านและขอที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ ๒. ผู้ป่วยเซ็นใบ Consent Form	๑. อธิบายความสำคัญของการเจาะเลือดที่บ้าน ๒. ความถูกต้องของใบ Consent Form ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์	จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการเจาะเลือดที่บ้าน	พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค	ใบ Consent Form	คู่มือการให้บริการเจาะเลือดที่บ้าน
๔		๕ นาที	เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	ความถูกต้องของเอกสาร	จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการเจาะเลือดที่บ้าน	๑. พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิค ๒. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ๓. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	๑. ใบส่งตรวจหน่วยงานชันสูตรโรค ๒. แบบฟอร์มข้อมูล (ชื่อ, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์, รายการเจาะเลือด)	คู่มือการให้บริการเจาะเลือดที่บ้าน

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๕.	เจ้าหน้าที่เจาะเลือดตามนัด ↓	-	เจ้าหน้าที่ประสานผู้ป่วยเพื่อนัดวันเจาะเลือด	เจาะเลือดตรงวันนัดและระบุตัวตนถูกต้องด้วยบัตรประชาชน	ร้อยละผู้ป่วยที่เข้าร่วมโครงการได้รับการเจาะเลือดที่บ้านมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๗๐	นักเทคนิคการแพทย์	ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ	คู่มือการเจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
๖.	แจ้งผลทางคอมพิวเตอร์ ↓ พบแพทย์ตามวันนัด	๖๐ นาที	เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ทำการตรวจวิเคราะห์และรายงานผลทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลโดยผู้ป่วยสามารถรับผลการตรวจวิเคราะห์ทางแอปพลิเคชันมือถือ	ตรวจวิเคราะห์และรายงานผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานงานเทคนิคการแพทย์	ร้อยละความสำเร็จของการเจาะเลือดผู้ป่วยที่บ้านมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ ๙๐	นักเทคนิคการแพทย์	ผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ	คู่มือการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

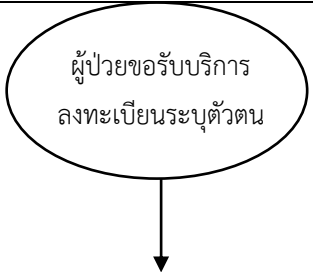
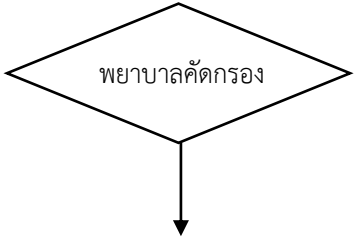
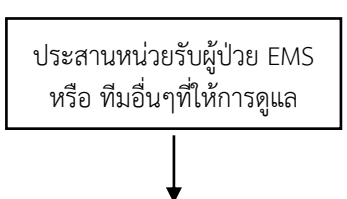
๑๑.๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพเวชศาสตร์เขตเมือง (UMSC)

๑๑.๖.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีฉุกเฉิน)

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หมอหมอก จนมั่นใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน เทียบกับการเปิดกล้องคุย รวมถึง สอบถามข้อมูลเฉพาะบางอย่างเช่น เบอร์โทรติดต่อ หรือ ผู้ที่ติดต่อฉุกเฉินที่มีอยู่ในระบบเดิม	สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างถูกต้อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ LINE	๑. บัตรประชาชน ๒. การเทียบภาพในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (ถ้ามี)	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อขอรับบริการ UMSC
๒		๑ นาที	เพื่อคัดกรองและจำแนกการให้บริการ โดยถามคำถาม ได้ตอบกับผู้ที่รับบริการ	คัดกรองความต้องการของ ผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ได้รับ	๑. อัตราการคัดกรองผิดพลาด ๒. ระยะเวลาในการคัดกรอง ในกลุ่มฉุกเฉิน ที่นานกว่าค่ากำหนด	พยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ๓ จุด UMSC	บัตรประจำตัวผู้ป่วย แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน / ฉุกเฉิน	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๓		๑ นาที	ในกรณีฉุกเฉินเร่งด่วนจะติดต่อประสานหน่วยรถฉุกเฉินให้รับข้อมูล และ จัดการไปเลย เพื่อให้เกิดความรวดเร็วรวมถึงโทรประสานทาง ๑๖๖๙ เพื่อแจ้งเหตุในกรณีที่เกินศักยภาพ หรือ อยู่นอกพื้นที่ดูแล	คัดกรอง/ ประเมินอาการผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์	ข้อมูลในการรับประสานและการออกหน่วยครบถ้วน	หน่วย EMS	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุ และ ออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน

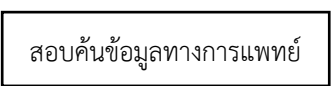
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๔	ออกรถไปจุดแจ้งเหตุ เพื่อ นำส่งโรงพยาบาล ↓	ภายใน ๔ นาที (รวมระยะ เวลาทั้ง หมด ๘ นาที)	หน่วยแพทย์ฉุกเฉินออกปฏิบัติการ พร้อมเครื่องมือ ทางการแพทย์ที่จำเป็นตามมาตรฐานไปถึงยังจุดที่ ได้รับแจ้งเหตุ	หน่วยบริการที่ ออกไปถึง ถูกต้อง ทันเวลา	ระยะเวลาในการ เข้าถึง การช่วยเหลือ เบื้องต้นตามมาตรฐาน	หน่วย EMS	แบบบันทึกการรับ แจ้งเหตุและ ออกรับผู้ป่วย	มาตรฐาน การแพทย์ฉุกเฉิน
๕	ผู้ป่วยได้รับการ ตามต้องการ		นำส่งหน่วยบริการทางการแพทย์ที่เหมาะสมกับ อาการของผู้ป่วย			หน่วย EMS	แบบบันทึกการรับ แจ้งเหตุและ ออกรับผู้ป่วย	มาตรฐาน การแพทย์ฉุกเฉิน

๑๑.๖.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีขอรถฉุกเฉิน ไม่เร่งด่วน)

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หมอถาม จนมั่นใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน เทียบกับการเปิดกล้องคุย รวมถึง สอบถามข้อมูล เฉพาะบางอย่างเช่น เบอร์โทรติดต่อ หรือ ผู้ที่ติดต่อ ฉุกเฉินที่มีอยู่ในระบบเดิม	สามารถยืนยัน ตัวบุคคลได้ อย่างถูกต้อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียน จากการระบุตัวตน ผู้ป่วยผิดพลาด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ LINE	๑.บัตรประชาชน ๒.การเทียบภาพ ในระบบ สารสนเทศของ โรงพยาบาล (ถ้ามี)	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อ ขอรับบริการ UMSC
๒		๒ นาที	เพื่อคัดกรองและจำแนกการให้บริการโดยถาม คำถาม ได้ตอบกับผู้ที่รับบริการ กรณีไม่เร่งด่วน สามารถตรวจสอบสิทธิ พื้นที่อยู่อาศัย รวมถึง เงื่อนไขของผู้ป่วยในการขอรับบริการ	คัดกรองความ ต้องการของ ผู้ป่วยอย่าง ถูกต้องภายใต้ ข้อมูลที่ได้รับ	๑.อัตราการคัดกรอง ผิดพลาด	พยาบาล ที่ ปฏิบัติงาน ๓ จุด UMSC	บัตรประจำตัว ผู้ป่วย แนวทางการ ประเมินผู้ป่วย ภาวะเร่งด่วน / ฉุกเฉิน	วิธีปฏิบัติงานการ คัดกรองผู้ป่วย
๓		๓๐ นาที	ประสานหน่วย EMS หรือ ทีมที่ได้รับมอบหมายใน โรงพยาบาล ที่ออกไปให้บริการผู้ป่วยตามภารกิจ	สามารถให้การ ดูแลในกลุ่ม ผู้ป่วย ภายใต้ พื้นที่ดูแลได้	ข้อมูลในการรับ ประสานและการ ออกหน่วยครบถ้วน	หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับ แจ้งเหตุและ ออกรับผู้ป่วย	มาตรฐาน การแพทย์ฉุกเฉิน

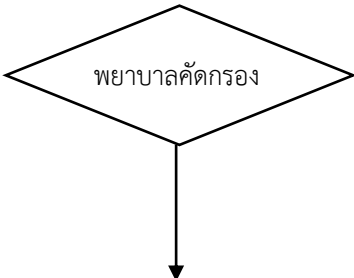
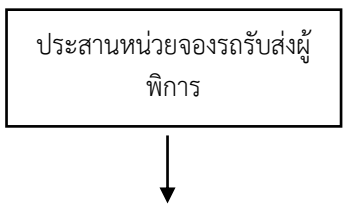
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๔	ออกรถไปจุดแจ้งเหตุ เพื่อนำส่งโรงพยาบาล ↓	ภายใน ๔ ชั่วโมง	หน่วยแพทย์ฉุกเฉินออกปฏิบัติการ พร้อมเครื่องมือทางการแพทย์ที่จำเป็นตามมาตรฐานไปถึงยังจุดที่ได้รับแจ้งเหตุ	หน่วยที่ออกไปถึง ถูกที่ทันเวลา	ระยะเวลาในการเข้าถึง การให้ช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน	หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน
๕	ผู้ป่วยได้รับการ ตามต้องการ	< ๓๐ นาที	นำส่งผู้ป่วยถึงโรงพยาบาล เพื่อการรักษา โดยได้ประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ดูแลต่อ	หน่วยที่ออกกลับมาที่โรงพยาบาล ไม่มีอาการทรุดลง		หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน

๑๑.๖.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีขอข้อมูลทางการแพทย์)

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หมอกลงใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน เทียบกับการเปิดกล้องคุย รวมถึง สอบถามข้อมูล *ให้มีการบันทึกประวัติของผู้ที่ติดต่อจากรพ.อื่นๆ หรือ ผู้แทนในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถขอเองได้	สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างถูกต้อง มีการตรวจสอบในระบบสารสนเทศโรงพยาบาล	ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด หรือ ข้อมูลหลุด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ LINE	๑.บัตรประชาชน ๒.การเทียบภาพในระบบสารสนเทศของรพ. (ถ้ามี) ๓ แบบฟอร์มการขอประวัติผู้ป่วย ๔ เอกสารทางราชการ หรือทางด้านสาธารณสุขในการขอประวัติการรักษา	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อขอรับบริการ UMSC
๒		๑ นาที	เพื่อคัดกรองและแจ้งการให้บริการ	คัดแยกตามต้องการ และ ความเร่งด่วนของข้อมูล เพื่อส่งต่อให้ค้นหาข้อมูล	อัตราการคัดกรองผิดพลาด	พยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ๗ จุด UMSC		
๓		๓ นาที	ตรวจสอบข้อมูลของผู้ป่วยว่าเคยมีประวัติในระบบการรักษาของโรงพยาบาลเบื้องต้นตามระยะเวลาของข้อมูล และ โรคหรือ อาการที่ต้องการ	ตรวจสอบโดยใช้เลขบัตรประชาชนร่วมกับ ชื่อ สกุล ได้อย่างถูกต้อง	ได้ตรวจสอบในระบบทุกครั้ง	พยาบาล หรือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน ๗ จุด UMSC		

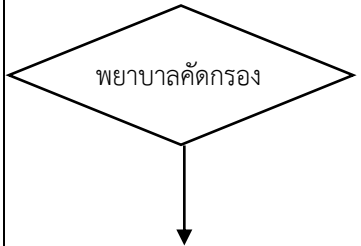
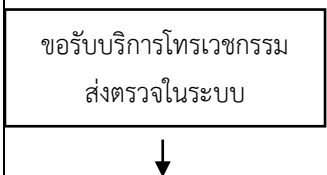
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๔	#๑ กรณีประสานจากรพ.อื่น ขอประวัติผู้ป่วยฉุกเฉิน ขณะรักษาตัว ใน ๒๔ ชั่วโมง #๒ขอเอกสารประวัติเพื่อการส่งตัวการรักษาตามสิทธิ ๗ วันทำการ #๓ ขอเอกสารประวัติเพื่อการทำประกันชีวิต ใบรับรองย้อนหลัง ประวัติเพื่อย้ายการรักษาไปที่อื่น ๑๕ วันทำการ #๔ สอบถามข้อมูลการบริการ การเลื่อนนัด เบื้องต้นทางโทรศัพท์ หรือ line ๑๕ นาที	ตามกำหนด	#๑ กรณีที่ต้องให้ข้อมูลด่วนเพื่อการรักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ให้ประสานกับทางแพทย์ หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายในการสรุปข้อมูลและติดต่อกับแพทย์หรือพยาบาลของรพ.ที่ต้องการข้อมูล #๒ การขอสรุปประวัติการรักษา เพื่อการพิจารณาสิทธิส่งตัวจากหน่วยงานต้นทาง เช่น คลินิกชุมชนอบอุ่น #๓ การขอสรุปประวัติเพื่อการดำเนินการทางธุรกรรม การเงิน การงาน โดยไม่ได้มีผลต่อภาวะทางสุขภาพของผู้ป่วยโดยตรง และจำเป็นต้องมีเอกสารสำเนาหรือสรุปประวัติที่สมบูรณ์ เป็นเอกสาร #๔ สอบถามข้อมูลและจองสิทธิการบริการของโรงพยาบาล เช่น การตรวจสุขภาพ การขอเลื่อนนัด การขอนัดแพทย์ที่โรงพยาบาลเปิดให้นัดรวมถึงทำนัดในระบบ	#๑ ผู้ป่วยได้ข้อมูลที่ทันต่อการรักษา #๒ ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจในการส่งตัว #๓ ข้อมูลครบถ้วนเพียงพอต่อการความต้องการ #๔ ข้อมูลถูกต้อง และมีการจองนัดในระบบอย่างถูกต้อง	#๑ #๒ #๓ #๔ ร้อยละการส่งข้อมูลได้ทันตามระยะเวลา	#๑งานเวชระเบียนของโรงพยาบาล ประสานแพทย์ หรือพยาบาลให้ข้อมูล #๒ ศูนย์ประกันหรือศูนย์ประสานสิทธิ #๓งานเวชระเบียนของโรงพยาบาลประสานดำเนินการ #๔ พยาบาล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย UMSC เป็นผู้ดำเนินการ	แบบสรุปการรักษาหรือใบหนังสือส่งตัวเพื่อของสิทธิการรักษา	
๕	ผู้ป่วยได้รับการบริการตามต้องการ							

๑๑.๖.๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีขอนัดรับส่งผู้พิการ)

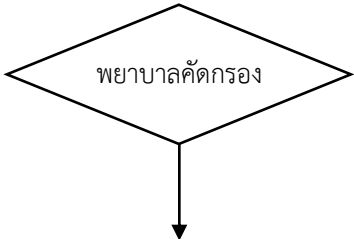
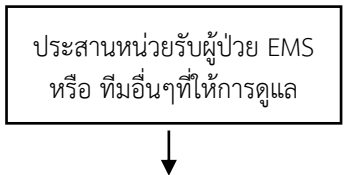
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หอมอกทม จนมั่นใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน บัตรผู้พิการ	สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างถูกต้อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ LINE	๑.บัตรประชาชน ๒.การเทียบภาพใน ระบบสารสนเทศของรพ. (ถ้ามี) ๓ บัตรผู้พิการ	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อขอรับบริการ UMSC
๒		๒ นาที	เพื่อคัดกรองและแจ้งการให้บริการ โดยถามคำถาม วันนัด และ สถานที่	คัดกรองความต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง		พยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ๓ จุด UMSC	บัตรประจำตัวผู้ป่วย แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน /ฉุกเฉิน	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๓		๓ นาที	ประสานจอร์รถ และ ดูวันให้เหมาะสมกับเงื่อนไขการออก	สามารถให้การดูแลในกลุ่มผู้ป่วย ภายใต้อุปกรณ์ที่ได้ตาม	ข้อมูลในการรับประสานและถูกต้อง	ทีมสังคมสงเคราะห์ หรือ หน่วยที่ได้รับมอบหมายดูแลรับส่งผู้พิการ	แบบบันทึกการรับแจ้งจอร์รถ	มาตรฐานเงื่อนไขการขอรับบริการรถรับส่งผู้พิการ

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๔	ตอบกลับนัดและจองในระบบ ↓	๕ นาที	ลงบันทึก และ ประสานวันเวลาที่เหมาะสมกับผู้ ประสาน	ลงบันทึกข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง ไม่ซ้ำซ้อน		ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทาง โทรศัพท์ หรือ LINE		
๕	ผู้ป่วยได้รับการ ตามต้องการ	< ๓๐ นาที		ผู้ป่วยได้รับการ รักษาตามนัด	การไปรับผู้ป่วยได้ ทันตามระยะเวลาที่ ตกลง			

๑๑.๖.๕ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีขอรับบริการโทรเวชกรรม)

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐาน งาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสาร อ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หมอหมอบทมนั่นใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน เทียบกับการเปิดกล้องคุย รวมถึง สอบถามข้อมูล เฉพาะบางอย่างเช่น เบอร์โทรติดต่อ หรือ ผู้ที่ติดต่อฉุกเฉินที่มีอยู่ในระบบเดิม	สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างถูกต้อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ LINE	๑. บัตรประชาชน ๒.การเทียบภาพใน ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (ถ้ามี)	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อขอรับบริการ UMSC
๒		๒ นาที	เพื่อคัดกรองและแจ้งการให้บริการ โดยถามคำถาม ได้ตอบกับผู้ที่รับบริการ เฉพาะกรณีไม่เร่งด่วน	คัดกรองความต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ได้รับ	๑.อัตราการคัดกรองผิดพลาด	พยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ๗ จุด UMSC	บัตรประจำตัวผู้ป่วย แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน / ฉุกเฉิน	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๓		๕ นาที	ทำการเปิดประวัติผู้ป่วยในระบบโรงพยาบาล อนุมัติสิทธิ และส่งตรวจในระบบให้พร้อม	ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะ เบอร์โทรศัพท์	สามารถอนุมัติสิทธิส่งตรวจได้อย่างถูกต้อง	งานศูนย์ประกัน และ เวชระเบียน	บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศของรพ.สำหรับการตรวจผู้ป่วยนอก	

๑๑.๖.๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการหน่วยศูนย์เวชศาสตร์เขตเมือง (กรณีขอรับบริการดูแลหรือทำหัตถการเบื้องต้นที่บ้าน)

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๑		๒ นาที	เพื่อให้ผู้ที่ขอรับบริการได้แสดงข้อมูลที่ยืนยันตัวบุคคล ผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น LINE หรือ Easy chat ใน หมอหมอกม จนมั่นใจ ว่าเป็นคนนั้นจริงๆ เช่น ดูรูปถ่ายที่เวชระเบียน และ บัตรประชาชน เทียบกับการเปิดกล้องคุย รวมถึง สอบถามข้อมูลเฉพาะบางอย่างเช่น เบอร์โทรติดต่อ หรือ ผู้ที่ติดต่อฉุกเฉินที่มีอยู่ในระบบเดิม	สามารถยืนยันตัวบุคคลได้อย่างถูกต้อง	ไม่มีเรื่องร้องเรียนจากการระบุตัวตนผู้ป่วยผิดพลาด	ผู้ให้บริการ ที่จุด UMSC ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ LINE	๑. บัตรประชาชน ๒.การเทียบภาพในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (ถ้ามี)	วิธียืนยันผู้ป่วยเมื่อขอรับบริการ UMSC
๒		๒ นาที	เพื่อคัดกรองและกำแนกการให้บริการ โดยถามคำถาม โต้ตอบกับผู้รับบริการ กรณีไม่เร่งด่วน สามารถตรวจสอบสิทธิ พื้นที่อยู่อาศัย รวมถึง เงื่อนไขของผู้ป่วยในการขอรับบริการ	คัดกรองความต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้องภายใต้ข้อมูลที่ได้รับ	๑.อัตราการคัดกรองผิดพลาด	พยาบาล ที่ปฏิบัติงาน ๗ จุด UMSC	บัตรประจำตัวผู้ป่วย แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน / ฉุกเฉิน	วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
๓		๓๐ นาที	ประสานหน่วย EMS หรือ ทีมที่ได้รับมอบหมายในโรงพยาบาล ที่ออกไปให้บริการผู้ป่วยตามภารกิจ	สามารถให้การดูแลในกลุ่มผู้ป่วยภายใต้พื้นที่ดูแลได้ตาม	ข้อมูลในการรับประสานและการออกหน่วยครบถ้วน	หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน

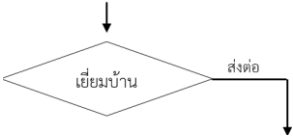
No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๔	ออกรถไปจุดแจ้งเหตุ เพื่อ นำส่งโรงพยาบาล ↓	ภายใน ๔ ชั่วโมง	หน่วยแพทย์ฉุกเฉินออกปฏิบัติการ พร้อมเครื่องมือทางการแพทย์ที่จำเป็นตามมาตรฐานไปถึงยังจุดที่ได้รับแจ้งเหตุ	หน่วยที่ออกไปถึงถูกที่ทันเวลา	ระยะเวลาในการเข้าถึง การให้ช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรฐาน	หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน
๕	ผู้ป่วยได้รับบริการตามต้องการ	< ๓๐ นาที	ทำการรักษา หรือ หักถถการเบื้องต้น และประสานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่ดูแลต่อ	ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างปลอดภัย	อุปกรณ์ผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนจากการทำหัตถการ	หน่วย EMS ทีมเยี่ยมบ้าน	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและออกรับผู้ป่วย	มาตรฐานการแพทย์ฉุกเฉิน

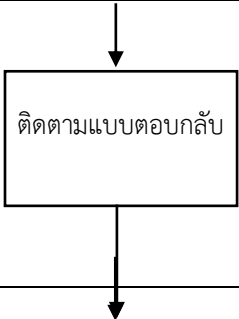
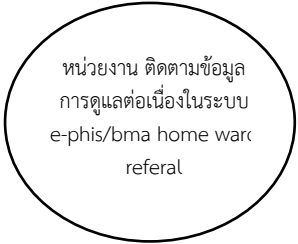
๑๑.๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการเวชศาสตร์ชุมชน

NO.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๑	กำหนด กลุ่มเป้าหมาย ↓	๓-๕ นาที	๑. ผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้/ช่วยเหลือตัวเองได้น้อย/ ต้องมีผู้ดูแล ๒. ผู้ป่วยที่มีอุปกรณ์การแพทย์และต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ๓. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีปัญหาในการควบคุมโรค/อาการของโรค หรือมีภาวะแทรกซ้อนต้องการดูแลอย่างต่อเนื่อง หรือปรับพฤติกรรมสุขภาพทั้งของผู้ป่วย ญาติ/ผู้ดูแล ๔. ผู้ป่วยที่มีความจำเป็นในด้านอื่นๆ เช่น พิจารณาต้องการกายภาพบำบัด ผู้สูงอายุที่มีภาวะสมองเสื่อม เป็นต้น	ได้รับการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน	ค ณ ะ ก ร ร ม ก า ร Discharge Plan	หอผู้ป่วย	- ระบบ e-Phis - แบบส่งต่อเพื่อการติดตามดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน - แบบยินยอมเพื่อการเยี่ยมติดตามดูแลต่อเนื่องที่บ้านในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	คู่มือการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน
๒	ประเมินปัญหาและความต้องการในการดูแลโดยสหสาขาวิชาชีพ ↓	๑๕-๒๐ นาที	- ประเมินปัญหาความความต้องการของผู้ป่วย/ญาติ / ผู้ดูแล เมื่อกลับไปอยู่บ้านในด้านกาย จิต สังคม เศรษฐกิจ เพื่อได้ข้อมูลในการกำหนดแผนการดูแล	ผู้ป่วย / ญาติ / ผู้ดูแลได้รับการประเมินปัญหาและความต้องการได้ครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว	- ทีม Discharge Plan - ทีมสหสาขาวิชาชีพ	หอผู้ป่วย	- Discharge Summary	- การประเมินรับรองเฉพาะโรค (DSC) - คู่มือการพยาบาล
๓	ส่งข้อมูลผู้ป่วยเพื่อติดตามการดูแลต่อเนื่องที่บ้านในกลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน ↓	๓๐ นาที	๑. ผู้ป่วยคนไทยทุกสิทธิการรักษาตามกลุ่มเป้าหมายที่มีที่พำอาศัยจริงใน กทม. ๒. ผู้ป่วย/ญาติ เช่นยินยอมให้เยี่ยมบ้าน และมีพยาบาลจากหอผู้ป่วย หรือญาติ ผู้ป่วย เป็นพยานเซ็นรับรอง ๓. พยาบาลประจำหอผู้ป่วยบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ตามแบบส่งต่อเพื่อการเยี่ยมติดตาม ดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ กทม. ได้	การส่งต่อข้อมูลในแบบส่งต่อเพื่อการเยี่ยมติดตามดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้านในพื้นที่ กทม. ได้	- รายงานบันทึกการเยี่ยมบ้าน	หอผู้ป่วย	- ระบบ e-Phis - แบบส่งต่อเพื่อการติดตามดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน ในพื้นที่ กทม.	- คู่มือการดูประวัติจากโปรแกรม e-HHC-BKK - คู่มือดูประวัติการเยี่ยมทาง

NO.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			บ้านในพื้นที่ กทม. ทางระบบ e-Phis โดยข้อมูลต้องครบถ้วนถูกต้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน ครอบคลุม รวดเร็ว ภายใน ๓ วัน หลังผู้ป่วย จำหน่าย			- ใบยินยอมให้ เยี่ยมบ้าน	โปรแกรม BMA Home Ward
๔	ตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วนประเด็นปัญหาและ ความต้องการของผู้ป่วยและญาติ ↓	๑๐-๑๕ นาที	ตรวจสอบความเรียบร้อยครบถ้วนของข้อมูลผู้ป่วยที่ได้รับจากหอผู้ป่วยต่างๆ เช่น ประวัติการเจ็บป่วย ที่อยู่ปัจจุบัน หมายเลขโทรศัพท์			ก.เวชศาสตร์ชุมชน - พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือคนไข้		
๕	↓ เยี่ยมเอง เยี่ยมบ้าน	๓๐ นาที	๑. แบ่งพื้นที่ที่ลงเยี่ยมตามข้อกำหนด จัดลำดับความเร่งด่วนในการเยี่ยม พิจารณาช่องทางในการเยี่ยม ได้แก่ On site, Telemed, Telephone ๒. ประสานญาติ / ผู้ดูแลให้ทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมบ้าน นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่แน่นอน ๓. ประสานทีมสหสาขาวิชาชีพ และหน่วยงานภายในและภายนอก ที่มีความจำเป็น ในการร่วมเยี่ยมบ้าน เช่น แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด โภชนากร นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์บริการสาธารณสุข และสำนักงานเขต ๔. จัดบุคลากรในการเยี่ยมและจัดเตรียมอุปกรณ์ในกระเป๋ายี่ยมบ้าน ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ๕. จัดเตรียมเอกสารแผ่นพับ ให้ครบถ้วน ๖. เขียนใบออกรถเพื่อเตรียมพาหนะในการเดินทาง		- แบบ ประเมิน ความพึงพอใจ - แบบ ประเมิน ความรู้ความเข้าใจ ก่อน-หลังการเยี่ยม - แบบประเมินการ ติดตามดูแลต่อเนื่อง ผู้ป่วยเฉพาะโรค	ก.เวชศาสตร์ชุมชน ทีมเยี่ยมบ้าน วช.	- โปรแกรม e- HHC-BKK - ระบบ e-Phis - Application หมอ กทม.	- คู่มือการ ปฏิบัติงาน เยี่ยมบ้าน

NO.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๗. ประเมินผลการเยี่ยมบ้าน ประเมินขณะเยี่ยมบ้าน ได้แก่ - สัญญาณชีพ - ความรู้ความเข้าใจในเรื่องโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ - การปฏิบัติตนที่ถูกต้องและเหมาะสม - ความรู้ในการรับประทานยา - การดูแลขั้นพื้นฐานของผู้ดูแล - สภาวะสุขภาพของผู้ป่วยและบุคคลในครอบครัว - สภาพสังคม เศรษฐกิจ และปัญหาด้านอื่นๆ - ค้นหาปัญหาได้ครอบคลุมทั้งกาย จิต สังคม และเศรษฐกิจ - การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด สอดคล้องกับปัญหา <u>ประเมินผลหลังการเยี่ยมบ้าน</u> ๑. ปัญหาที่ ค้นพบและการแก้ไข ๒. ประเมินความพึงพอใจ <u>ขั้นตอนหลังการเยี่ยมบ้าน</u> ๑. ลงบันทึกประเมินผลการเยี่ยมบ้านตามแบบฟอร์มต่างๆ ๒. ลงบันทึกข้อมูลการเยี่ยมบ้านในคอมพิวเตอร์ตามระบบ สปสช.(e-HHC) และสแกนผลการเยี่ยมเข้าระบบ e -phis โดยลงรายละเอียดปัญหาการแก้ไขปัญหากิจกรรมการพยาบาลให้ชัดเจน ๓. จัดทำรายงานการเยี่ยมตามระบบ e-HHC		- อัตราการ Re-admit ด้วยโรคเดิมน้อยกว่า ร้อยละ ๒ - อัตราความพึงพอใจของการเยี่ยมบ้าน มากกว่า ร้อยละ ๘๐		- Group Line ในและนอกหน่วยงาน - QR code ใบปะหน้า Check list	

NO.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๔. ประเมินผลวัดระดับความพึงพอใจในการเยี่ยม บ้านของผู้ป่วย หรือญาติทุกเดือน ๕. จัดเก็บรวบรวมสถิติประจำปีเก็บตัวชี้วัดที่ เกี่ยวข้อง					
		๕ นาที	๑. ตรวจสอบข้อมูล ๒. ส่งข้อมูล ผู้ป่วยให้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ให้บริการ ตามพื้นที่เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแล ต่อเนื่อง ๓. กรณีโรงพยาบาลไม่ได้เยี่ยมเองในครั้งแรกจะมี การวางแผนการจำหน่ายและประสานการส่งต่อกับ หน่วยบริการตามพื้นที่	มีระบบติดตั้ง ที่ทันสมัยผ่าน ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และบน เว็บไซต์ ที่มี ความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ข้อมูลเป็น ปัจจุบัน ถูกต้องแม่นยำ	สถิติการส่งต่อ BMA	กง.วชช.	- โปรแกรม bma home ward referral - แบบส่งต่อเพื่อ การพยาบาล ต่อเนื่องที่บ้าน - แบบประเมิน ภาวะสุขภาพและ การพยาบาล ผู้ป่วยต่อเนื่องที่ บ้าน - แบบรายงาน ต่อเนื่องที่บ้าน	คู่มือระบบส่งต่อ ผู้ป่วยเพื่อการ พยาบาลต่อเนื่อง สภค กรุงเทพมหานคร ด้วยโปรแกรม bma Home ward referral
	ส่งต่อข้อมูลโปรแกรม BMA Home ward referral (ศบส.สนอ.)	๑๐-๑๕ นาที	ส่งข้อมูลผู้ป่วยให้แก่ ศบส.สนอ. โดยใช้โปรแกรม bma Home ward referral	ข้อมูลการส่ง ต่อเป็น ปัจจุบัน ส่งต่อ รวดเร็วตาม กำหนดเวลา	แนวทางปฏิบัติการ ส่งต่อภายใน ๑๕ วัน หลังจำหน่าย	กง.วชช.		

NO.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/ แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
		๒ สัปดาห์	เพื่อให้ทีมบริการต่างๆ สามารถติดตามแบบตอบกลับการเยี่ยมบ้าน	ผู้ป่วยที่ได้รับ การเยี่ยม ติดตามทุกราย มีข้อมูลตอบ กลับ				
		๑ สัปดาห์	ทีมบริการต่างๆ ตรวจสอบผลการเยี่ยมติดตามผู้ป่วย	ทีมบริการ ต่างๆสามารถ ดูผลการเยี่ยม ติดตามได้ สะดวกภายใน ระยะเวลาที่ กำหนด		วช. ศบส. ทีมบริการสุขภาพ เฉพาะกลุ่ม		- คู่มือการดูแล ประวัติการเยี่ยม ทางโปรแกรม bma Home ward referral - คู่มือการดูแล ประวัติจาก โปรแกรม e-HHC-BKK

๑๑.๘ ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการโดยใช้แอปพลิเคชันหมอ กทม.

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
	<pre> graph TD A([ผู้ป่วยเข้ารับบริการ]) --> B[ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันหมอ กทม.] </pre>		ผู้รับบริการที่ประสงค์ใช้แอปพลิเคชันหมอ กทม.			เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก		
๑	<pre> graph TD B[ดาวน์โหลดแอปพลิเคชันหมอ กทม.] --> C[ลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชันหมอ กทม.] </pre>	๑-๒ นาที	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแนะนำขั้นตอนการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม. - สำหรับอุปกรณ์ Android: ดาวน์โหลดจาก Google Play Store โดยค้นหา “หมอ กทม.” สำหรับอุปกรณ์ iOS (iPhone/iPad): ดาวน์โหลดจาก App Store โดยค้นหา “หมอ กทม.”	ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำถูกต้อง	จำนวนผู้รับบริการที่ดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน หมอ กทม.			
๒	<pre> graph TD C[ลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชันหมอ กทม.] --> D[การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (NDID)] </pre>	๓-๕ นาที	เจ้าหน้าที่แนะนำการลงทะเบียนการใช้งาน ลงทะเบียนการใช้งานแอปพลิเคชันครั้งแรก ๑. เลือก “เข้าสู่ระบบ” เพื่อเข้าใช้งาน ๒. เลือก “ลงทะเบียน” ๓. กรอกข้อมูลให้ถูกต้องและเลือก “ตรวจสอบข้อมูล” ๔. กรณรหัส OTP ที่ได้รับและเลือก “ยืนยันข้อมูล” ๕. ตั้งค่ารหัสผ่านและเลือก “ลงทะเบียน” ๖. ลงทะเบียนสำเร็จศึกษาข้อกำหนดและเงื่อนไขเลือก “ยินยอม” เพื่อเริ่มต้นใช้งาน	ความถูกต้องในการระบุข้อมูลลงทะเบียน		เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก	https://webportal.bangkok.go.th	คู่มือการใช้งานหมอ กทม.

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่กรณีมีเลขประจำตัว (HN) ในระบบแล้ว - เลือก “ผู้ป่วยใหม่” - กรอกข้อมูลและเลือก “ตรวจสอบข้อมูล” - ระบบแจ้งข้อมูลว่ามีประวัติตรวจรักษาแล้วเลือก “ตกลง” - กลับเข้าสู่หน้าหลัก เพื่อให้ทำการเข้าสู่ระบบหรือกดลิ้งรหัสผ่าน ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่กรณีไม่มีเลขประจำตัว (HN) ในระบบ - เลือก “ผู้ป่วยใหม่” - กรอกข้อมูลและเลือก “ตรวจสอบข้อมูล” - ระบบแจ้งข้อมูลว่าไม่พบข้อมูล เลือก “ตกลง” เพื่อกรอกผู้ป่วยประวัติใหม่ - กรอกข้อมูลให้ถูกต้องและครบถ้วน เลือก “ตกลง” - ตรวจสอบข้อมูลเลือก “ยืนยันข้อมูล” - กรอกรหัส OTP ที่ได้รับเลือก “ตกลง” - ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่สำเร็จหากต้องการพบแพทย์หรือทำนัดเลือก “พบแพทย์/นัดหมาย”					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			การยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (NDID) เพื่อใช้งานแอปพลิเคชัน หมอ กทม เต็มรูปแบบ ๑.เข้าสู่ระบบ กรณีผู้ป่วยเก่ามีเลขประจำตัวผู้ป่วย (HN) และยังไม่ยืนยันตัวตน เลือก “เข้าสู่ระบบ” กรอกข้อมูลเลขบัตรประชาชน และรหัสผ่านหรือหากใช้งานแอปครั้งแรก เลือก “ลงทะเบียน” กรณีผู้ป่วยใหม่ เลือก “ผู้ป่วยใหม่” ๒.กรณีผู้ป่วยเก่า เลือก “ยืนยันตัวตน” กรณีผู้ป่วยใหม่ กรอกข้อมูลให้ครบ เลือก “ตรวจสอบข้อมูล” ระบบตรวจสอบข้อมูลหากพบว่าไม่มีประวัติเลือก “ตกลง” เพื่อลงทะเบียน กรณีพบว่ามีประวัติผู้ป่วยอยู่แล้วเลือก “ตกลง” ระบบจะกลับเข้าสู่หน้าเข้าสู่ระบบ ๓. เลือก “ยืนยันตัวตนด้วย NDID” ๔. ศึกษาข้อตกลงและเงื่อนไขเลือก “ตกลง” ๕. ระบบแสดงขั้นตอนการยืนยันตัวตน เลือก “ดำเนินการต่อ” ๖. ถ่ายบัตรประชาชน ด้านหน้า-ด้านหลัง และกรอกข้อมูลบัตรประชาชนให้ครบถ้วนเลือก “ดำเนินการต่อ” ๗. เลือกธนาคารที่ต้องการยืนยันตัวตนทางดิจิทัล NDID เลือก “ดำเนินการต่อ”					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๘. ศึกษาข้อมูลก่อนเข้าสู่การยืนยันตัวตน เลือก “ถัดไป” ๙. ระบบแสดงข้อความว่า คุณกำลังยืนยันตัวตน ธนาคารจะส่งข้อความแจ้งเตือนคำขอยืนยันตัวตน กดที่ข้อความแจ้งเตือนเพื่อเข้าสู่แอป ธนาคารที่เลือกไว้ และทำตามขั้นตอนที่ระบุเพื่อเริ่มยืนยันตัวตน ๑๐. กลับเข้าสู่แอปหมอ กทม หน้าจอแสดงผลการยืนยันตัวตน <u>กรณีลืมรหัสผ่าน</u> ๑. เลือก “ลืมรหัสผ่าน” ๒. กรอกข้อมูลให้ถูกต้องและเลือก “รับรหัสผ่านทาง SMS” ๓. ระบบส่งรหัสผ่านให้ทาง SMS ๔. กรอกข้อมูลและใส่รหัสผ่านใหม่ที่ได้รับทาง SMS แล้วเลือก “เข้าสู่ระบบ” ๕. เข้าสู่แอปพลิเคชัน <u>กรณีเปลี่ยนรหัสผ่าน</u> ๑. เข้าสู่ระบบเลือก “ข้อมูลผู้ป่วย” ๒. เลือก “เปลี่ยนรหัสผ่าน” ๓. ทำการเปลี่ยนรหัสใหม่และเลือก “ยืนยัน” ๔. เปลี่ยนรหัสผ่านสำเร็จเลือก “ตกลง”					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
๓	↓ เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน หมอ กทม.	๕-๑๐ นาที	ให้คำแนะนำในการ การลงทะเบียนตรวจ <u>กรณีผู้ป่วยรายใหม่</u> ขอเข้ารับการตรวจรักษาวันนี้ - กรอกรหัส OTP ที่ได้รับเลือก “ตกลง” - เลือก “เข้าตรวจรักษาวันนี้” - เลือก “วิธีการนำส่งผู้ป่วย” - หน้าจอแสดงบัตรคิว <u>กรณีผู้ป่วยรายเก่า</u> <u>มีนัดหมาย</u> - เลือก “นัดหมายพบแพทย์” - เลือก “รหัสรับบริการ” - เลือก “ยืนยันการใช้สิทธิ” หรือ “ชำระ เงินเอง” เพื่อรับบัตรคิว - กรณีเลือกยืนยันการใช้สิทธิ บัตรคิวจะ ขึ้นให้ติดต่อห้องเวชระเบียน - กรณีเลือกชำระเงินเอง บัตรคิวจะขึ้นให้ ติดต่อหน้าห้องตรวจ <u>ไม่มีนัดหมาย Walk-in</u> - เลือก “ลงทะเบียนตรวจรักษา” - เลือก “เข้าตรวจรักษาวันนี้” - เลือกห้องตรวจ - เลือก “วิธีการนำส่งผู้ป่วย” - กดยืนยันการใช้สิทธิ - หน้าจอแสดงบัตรคิวติดต่อหน่วยคัดกรอง	ผู้รับบริการ ได้รับ คำแนะนำ ถูกต้อง		เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก		คู่มือการใช้งานหมอ กทม.

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			การนัดหมายพบแพทย์ (แสดงรายการนัดหมายเพื่อคัดสรรรับบริการในแอปก่อนถึงโรงพยาบาล) <u>กรณีผู้ป่วยใหม่</u> ขอทำนัดหมาย ๑.เลือกรายการที่ต้องการทำนัด ๒.เลือกวันที่ต้องการ ๓.ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเลือก “ยืนยันทำนัด” ๔.หน้าจอแสดงใบนัด <u>กรณีผู้ป่วยรายเก่า</u> ขอทำนัดหมาย ๑.เลือก “ลงทะเบียนตรวจรักษา” ๒.เลือกรายการที่ต้องการทำนัด ๓.เลือกวันที่ต้องการนัด ๔.ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเลือก “ยืนยันทำนัด” ๕.หน้าจอแสดงใบนัด การตรวจสอบสิทธิการรักษา (ทั้งบัตรทอง สิทธิประกันสังคม และสิทธิข้าราชการ สปสช ก่อนเข้ารับการรักษา) ๑.เลือก “ตรวจสอบสิทธิ” ๒.เลือก “ตรวจสอบสิทธิ” ๓.หน้าจอแสดงข้อมูลสิทธิการรักษา การตรวจสอบสถานะคิว (แสดงจำนวนคิวที่รอคอยและขั้นตอนการใช้บริการในแต่ละคลินิก) ๑.เลือก “ตรวจสอบสถานะคิวตรวจ”					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			๒. หน้าจอแสดงหมายเลขรหัสรับบริการ จำนวนคิวที่รอในแต่ละจุดที่ผู้ป่วยไป เช่น ห้องเวชระเบียน หน้าห้องตรวจ จุดคัดกรอง เป็นต้น การชำระเงิน (เลือกจ่ายผ่าน K Plus QR code หรือบัตรเครดิต) ๑. เลือก “ชำระเงิน” ๒. เลือก “รายการค่ารักษาวันปัจจุบัน” ๓. เลือก “ดำเนินการต่อ” เพื่อชำระเงินในกรณีที่ไม่ใช่สิทธิการรักษา ๔. หน้าจอแสดงรายการที่ต้องชำระเงิน ๕. หน้าจอแสดงสรุปรายการที่ชำระ เลือก “ดำเนินการต่อ” ๖. หน้าจอแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่าย เลือก “ดำเนินการต่อ” <u>การชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด</u> ๑. เลือก “ชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ด” ๒. ชำระผ่านคิวอาร์โค้ด ๓. หน้าจอแสดงภาพใบเสร็จรับเงิน <u>การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต/บัตรเดบิต</u> ๑. เลือก “ชำระเงินโดยบัตรใหม่” ๒. กรอกข้อมูลบัตรเครดิต/บัตรเดบิต เลือก “ชำระเงิน” ๓. เลือก “Request OTP” รอรับ SMS กรอกเลข OTP และกด “Confirm” ๔. ระบบทำการชำระเงิน ๕. หน้าจอแสดงภาพใบเสร็จรับเงิน					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			<u>การชำระเงินด้วย K Plus</u> ๑. เลือก “การชำระเงินด้วย K Plus” ๒. เข้าสู่ระบบการชำระเงินของ “K Plus” ๓. เมื่อชำระเงินสำเร็จหน้าจอแสดงภาพใบเสร็จรับเงิน <u>การชำระเงินรายการค่างชำระ</u> ๑. เลือก “ชำระเงิน” ๒. เลือก “รายการค่างชำระ (ครั้งที่ผ่านมา)” ๓. เลือก “ดำเนินการต่อ” เพื่อชำระเงิน ในกรณีไม่ใช่สิทธิการรักษา ๔. เลือกรายการที่ต้องการชำระเงินเลือก “ดำเนินการต่อ” ๕. หน้าจอแสดงสรุปรายการที่ชำระเลือก “ดำเนินการต่อ” ๖. หน้าจอแสดงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเลือก “ดำเนินการต่อ” ๗. เลือก “วิธีการชำระเงิน” และชำระเงินตามขั้นตอน ๘. เมื่อชำระเงินสำเร็จหน้าจอแสดงภาพใบเสร็จรับเงิน <u>ประวัติการชำระเงิน</u> ๑.เลือก “ชำระเงิน” ๒. เลือก “ประวัติและหลักฐานการชำระเงิน” ๒.๑ เลือก “รายการชำระเงินไม่สมบูรณ์” เพื่อดูรายการชำระเงินไม่สำเร็จ ๒.๒ เลือก “ประวัติการชำระเงิน” เพื่อดูรายการชำระเงิน					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			<u>รายการบัตรที่บันทึก</u> ๑.เลือก “ชำระเงิน” ๒.เลือก “รายการบัตรที่บันทึก” ๓.หน้าจอแสดงรายการบัตรที่ถูกบันทึกไว้ Telemedicine (ตรวจรักษาออนไลน์ตามแพทย์นัดผ่านวิดีโอคอล จ่ายเงินผ่านแอป รอรับยาทางไปรษณีย์) <u>กรณีมีแอปหมอ กทม.</u> ๑.เมื่อโรงพยาบาลกดโทรหาผู้ป่วยระบบจะส่งการแจ้งเตือนพร้อมเสียงเรียกมาที่เครื่องผู้ป่วย ๒.กดที่ข้อความแจ้งเตือนหรือกดจากปุ่ม Telemedicine ในแอป ๓.เลือกอนุญาตการใช้งานกล้องของอุปกรณ์ ๔.เลือกอนุญาตการใช้งานเสียงของอุปกรณ์ ๕.เริ่มการใช้งานโดยเลือกโหมดวิดีโอ <u>กรณีไม่มีแอปหมอ กทม.</u> ๑.ระบบจะส่งลิงก์ผ่าน SMS ให้ดาวน์โหลดแอป ๒.เลือก “ติดตั้ง” ๓.เลือก “เปิด” เพื่อเริ่มใช้งาน ๔.เลือกการอนุญาตการใช้งานกล้องของอุปกรณ์ ๕.เลือกการอนุญาตการใช้งานเสียงของอุปกรณ์ ๖.เริ่มการใช้งานโดยเลือกโหมดวิดีโอ					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			ประวัติการรักษา ๑.เลือก “ประวัติการรักษา” เพื่อดูประวัติข้อมูลต่างๆ ๒.ข้อมูล “ประวัติการนัดหมาย” ๓.ข้อมูล “ประวัติวินิจฉัยโรค” ๔.ข้อมูล “ประวัติแพ้ยา/วัคซีน” ๕.ข้อมูล “ประวัติการรับยา” ๖.ข้อมูล “ประวัติผลตรวจ LAB การบริจาค (ทำบุญ ส่งต่อช่วยเหลือได้ทันทีง่ายๆ ผ่านแอป หมอ กทม.) <u>กรณี Log in เข้าสู่ระบบ</u> ๑.เลือก “บริจาค” ๒.สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อบริจาค <u>กรณีไม่ได้ Log in เข้าสู่ระบบ</u> ๑.เลือก “บริจาค” ๒.สแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อบริจาค การแจ้งเหตุเจ็บป่วย (ขอความช่วยเหลือศูนย์เฝ้าระวังได้ทันที) ๑.เลือก “แจ้งเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน” ๒.อนุญาตการเข้าถึงตำแหน่งอุปกรณ์ ๓. หน้าจอแสดงหมายเลขแจ้งเหตุเพื่อโทรออก - สมุดสุขภาพ (ดู ประวัติ และผลตรวจสุขภาพตัวเอง) ข้อมูลส่วนตัวและการตั้งค่าการใช้แอป ๑.เลือก “ข้อมูลผู้ป่วย” ๒.หน้าจอแสดงข้อมูลส่วนตัว - แก้ไขรูปโปรไฟล์					

No.	แผนผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	เอกสารอ้างอิง
			- ท้ายข้อมูลให้ไว้กับเวชระเบียน - ตั้งค่าใช้ตั้งค่าการแจ้งเตือนและกำหนดการใส่ Passcode ในการดูข้อมูล - การปิดการใช้งานและลบบัญชีใช้สำหรับยกเลิกการลงทะเบียนเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน - คิวอาร์โค้ดและบาร์โค้ดเลขประจำตัวผู้ป่วยสามารถนำไปสแกนที่ตู้เอกสาร เช่น ใบนัดหรือแผนการเสียบัตร การเปลี่ยนโรงพยาบาล ๑.เลือก “เลือก รพ” ๒.หน้าจอแสดงรายชื่อโรงพยาบาลโดยมีเครื่องหมาย ✓ แสดงสถานะข้อมูลที่ใช้อยู่ปัจจุบัน ๓.เลือกโรงพยาบาลใหม่ที่ต้องการดูข้อมูล ๔.ระบบแสดงชื่อโรงพยาบาลใหม่ที่เลือกไว้					
๔	ผู้รับบริการทดลองใช้งาน ↓	๕-๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการทดลองใช้งานแอปพลิเคชัน	ผู้รับบริการใช้งานได้ถูกต้อง				
๕	ผู้รับบริการเข้ารับบริการตามความต้องการ	๓-๕ นาที	เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้รับบริการเข้ารับบริการโดยใช้ แอปพลิเคชัน หมอ กทม.ตามความต้องการ	ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้	จำนวนผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ประจำคลินิก		

เอกสารประกอบ

แนวทางปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้พยาบาลสามารถประเมินความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม
๒. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม
๓. เพื่อให้สามารถบันทึกแบบประเมินความเสี่ยง และบันทึกทางการพยาบาลเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดพลัดตกหกล้ม

ตัวชี้วัด

อัตราการเกิดพลัดตกหกล้ม

เป้าหมาย ผู้ป่วยนอก = ระดับ C - I = ๐ ครั้ง / ๑,๐๐๐ visit

ระดับ D - I = ๐ ครั้ง / ๑,๐๐๐ visit

นิยามศัพท์

การพลัดตกหกล้ม หมายถึง การเปลี่ยนตำแหน่งของร่างกายจากการลื่นไถล ถลา หรือตกไปสู่พื้นผิวที่ต่ำกว่า ซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจและไม่สามารถควบคุมได้ อาจส่งผลต่อร่างกายของผู้ป่วยได้รับบาดเจ็บ หรือ ไม่ได้รับบาดเจ็บก็ตาม

ระดับความรุนแรงของการบาดเจ็บจากการพลัดตกหกล้ม

มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุ (Near miss)

A = มีสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่อาจทำให้เกิดการพลัดตกหกล้ม

B = มีสถานการณ์ที่ผู้ป่วยเกือบพลัดตกหกล้ม แต่สามารถช่วยเหลือไว้ได้ทัน

เกิดอุบัติเหตุแต่ไม่ได้รับบาดเจ็บ

C = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม แต่ไม่ได้รับบาดเจ็บ (none injury) ประเมินจากการ X-ray, CT scan หรือ การตรวจร่างกาย

เกิดอุบัติเหตุและได้รับบาดเจ็บ

D = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย (minor injury) ได้แก่ มีรอยขีด แผลถลอก ได้รับการทำความสะอาดแผล ประคบเย็น ยกแขนหรือขาสูง หรือได้รับยาทา

E = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และได้รับบาดเจ็บปานกลาง (moderate injury) ได้แก่ มีแผลฉีกขาด กล้ามเนื้อฉีกขาด มีความบกพร่องในการเคลื่อนไหว อันเนื่องมาจากการพลัดตกหกล้ม และแพทย์มีการรักษา เช่น เย็บแผล มีการใช้ steri-strips / skin glue หรือใส่ splint

F = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และได้รับบาดเจ็บรุนแรง (major injury) มีกระดูกหักตั้งแต่ ๑ ตำแหน่งขึ้นไป ศีรษะได้รับอันตราย มีเลือดออกในเยื่อหุ้มสมอง มีแผนการรักษา และทำให้เกิดความพิการชั่วคราว ต้องนอนพักรักษาในโรงพยาบาลนานขึ้น

G = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และได้รับบาดเจ็บรุนแรงมาก (major injury) ส่งผลให้เกิดความพิการถาวร

H = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และได้รับบาดเจ็บรุนแรงมาก (major injury) ต้องได้รับการรักษาเพื่อช่วยฟื้นคืนชีพ CPR

I = ผู้ป่วยมีการพลัดตกหกล้ม และเสียชีวิต (death)

การเฝ้าระวังการเกิดพลัดตกหกล้มในงานผู้ป่วยนอก/ห้องฉุกเฉิน/หน่วยงานพิเศษต่างๆ

(สถานะผู้ป่วยนอก เริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน/สิ้นสุดการรับบริการ ไม่นับรวมญาติ หรือผู้ดูแล)

ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. คัดกรองผู้ป่วยที่มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดพลัดตกหกล้ม เช่น ผู้ที่เดินไม่สะดวก (มี/ไม่มีอุปกรณ์ช่วยพยุงหรือคนช่วยพยุง) ผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต ผู้ป่วยสับสน ผู้ป่วยสูงอายุ ผู้ป่วยที่มีปัญหาการมองเห็น การได้ยิน วิงเวียนศีรษะ มึนงง ผู้ป่วยที่ได้รับยานอนหลับ ยาจิตเวช หยอดยาขยายม่านตา
๒. ตีตสัญลักษณ์เพื่อเฝ้าระวังในผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม และให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย ผู้ปกครอง และ/หรือญาติ ในการเฝ้าระวังการเกิดพลัดตกหกล้ม
๓. จัดผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงให้อยู่ในบริเวณที่เจ้าหน้าที่สามารถมองเห็นได้ชัด
๔. การจัดสถานที่
 - ๔.๑ ดูแลบริเวณทางเดิน ที่พักผู้ป่วยและห้องตรวจให้มีแสงสว่างเพียงพอ และไม่มีสิ่งกีดขวาง
 - ๔.๒ ดูแลบริเวณพื้นทางเดินให้สะอาดและแห้งอยู่เสมอ กรณีพื้นเปียก หรือมีป้ายเตือนขณะทำความสะอาด เช่น “ระวังลื่นหกล้ม ห้ามผ่าน”
 - ๔.๓ ติดสติ๊กเกอร์สีเหลืองบริเวณพื้นต่างระดับ
 - ๔.๔ ในห้องที่มีเตียงตรวจ จัดให้มีที่เหยียบสำหรับขึ้น-ลงได้สะดวก
 - ๔.๕ จัดให้มีราวจับ / ที่ยึดเกาะในจุดที่ขังน้ำหนัก
๕. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีรับ – ส่งต่อผู้ป่วย
๖. ประสานงานกับศูนย์เปลเพื่อเคลื่อนย้ายผู้ป่วย
๗. การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยรถเข็น
 - ๗.๑ จัดท่าผู้ป่วย ให้นั่งลำตัวตั้งตรง หลังชิดกับพนักพิงของรถเข็น
 - ๗.๒ แขน ๒ ข้างต้องอยู่ภายในบริเวณรถเข็น ระวังอย่าให้ออกนอกบริเวณที่พักแขน
 - ๗.๓ เท้า ๒ ข้างวางบนที่วางเท้าเสมอ ระวังอย่าให้ออกนอกที่วางเท้า
 - ๗.๔ กรณีผู้ป่วยทรงตัวไม่มั่นคงเข็มขัดนิรภัยให้เรียบร้อยก่อนขึ้นรถ
 - ๗.๕ ขึ้นรถด้วยความระมัดระวัง และอาจต้องใช้ร่มกันฝน และกันแดด แล้วแต่สถานการณ์
 - ๗.๖ ล้อคล้อรถเข็นขณะจอดตลอดเวลา
๘. การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยเปลนอน
 - ๘.๑ จัดท่านอนหงาย หนุนหมอน แขน ๒ ข้างวางข้างลำตัว หรือหน้าอก ขา ๒ ข้างเหยียดออก ไม่วางทับกัน ใช้ผ้าห่มคลุมลำตัวผู้ป่วยให้เรียบร้อย พร้อมทั้งรัดเข็มขัดนิรภัย
 - ๘.๒ ยกเหล็กกั้นข้างเปลขึ้นให้เรียบร้อยก่อนเคลื่อนย้าย
 - ๘.๓ ขึ้นเปลนอนด้วยความระมัดระวังและอาจต้องใช้ร่มกันฝนและกันแดด แล้วแต่สถานการณ์
 - ๘.๔ ล้อคล้อเปลนอนขณะจอดตลอดเวลา

แบบประเมินความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม ผู้ป่วยนอก

ข้อที่	ปัจจัยเสี่ยง
๑.	เดินเซ ไม่มั่นคง / สูญเสียความสมดุลในการเดิน / วิงเวียนศีรษะ
๒.	แขน ขาอ่อนแรง
๓.	ความคิด ความจำ / การตัดสินใจ / การมองเห็นบกพร่อง
๔.	มีประวัติการพลัดตกหกล้ม
๕.	มีการใช้อุปกรณ์ช่วยเคลื่อนย้าย เช่น Wheel chair , Walker , ไม้ค้ำยัน

การแบ่งระดับความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้มผู้ป่วยนอก

- | | | |
|--------------------------------------|---------|------------------------------------|
| ๑. ไม่มีความเสี่ยง (No Risk) | หมายถึง | ไม่มีปัจจัยเสี่ยง ทั้ง ๕ ข้อ |
| ๒. มีความเสี่ยงระดับต่ำ (Low Risk) | หมายถึง | มีปัจจัยเสี่ยง ๑ ใน ๕ ข้อ |
| ๓. มีความเสี่ยงระดับสูง (High Risk) | หมายถึง | มีปัจจัยเสี่ยงตั้งแต่ ๒ ข้อ ขึ้นไป |

การตีตสัญลักษณ์เฝ้าระวังการพลัดตกหกล้มผู้ป่วยนอก

- ตีตสัญลักษณ์รูปคนหกล้มบริเวณที่ไหล่ของผู้ป่วยที่ประเมินว่ามีความเสี่ยง
- เสี่ยงต่ำ ใช้สัญลักษณ์สีเหลือง
 - เสี่ยงสูง ใช้สัญลักษณ์สีชมพู

การบันทึกผลการประเมิน Fall risk ในระบบงานผู้ป่วยนอก

หน้าซักประวัติ

- บันทึกความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้มในลงในระบบคอมพิวเตอร์ ในช่องของการประเมินอาการ chief complain
- ความเสี่ยงในการพลัดตกหกล้ม No risk, Low Risk, High Risk
- ผู้ป่วยที่ใช้รถนั่งเปลนอน บันทึกลงในช่องการนำส่งผู้ป่วย
- ให้คำแนะนำการป้องกันการพลัดตกหกล้ม ในช่องการพยาบาล

การคำนวณอัตราการเกิดอุบัติเหตุการพลัดตกหกล้ม ผู้ป่วยนอก

๑. อัตราการพลัดตกหกล้มของผู้ป่วยระดับ C - I

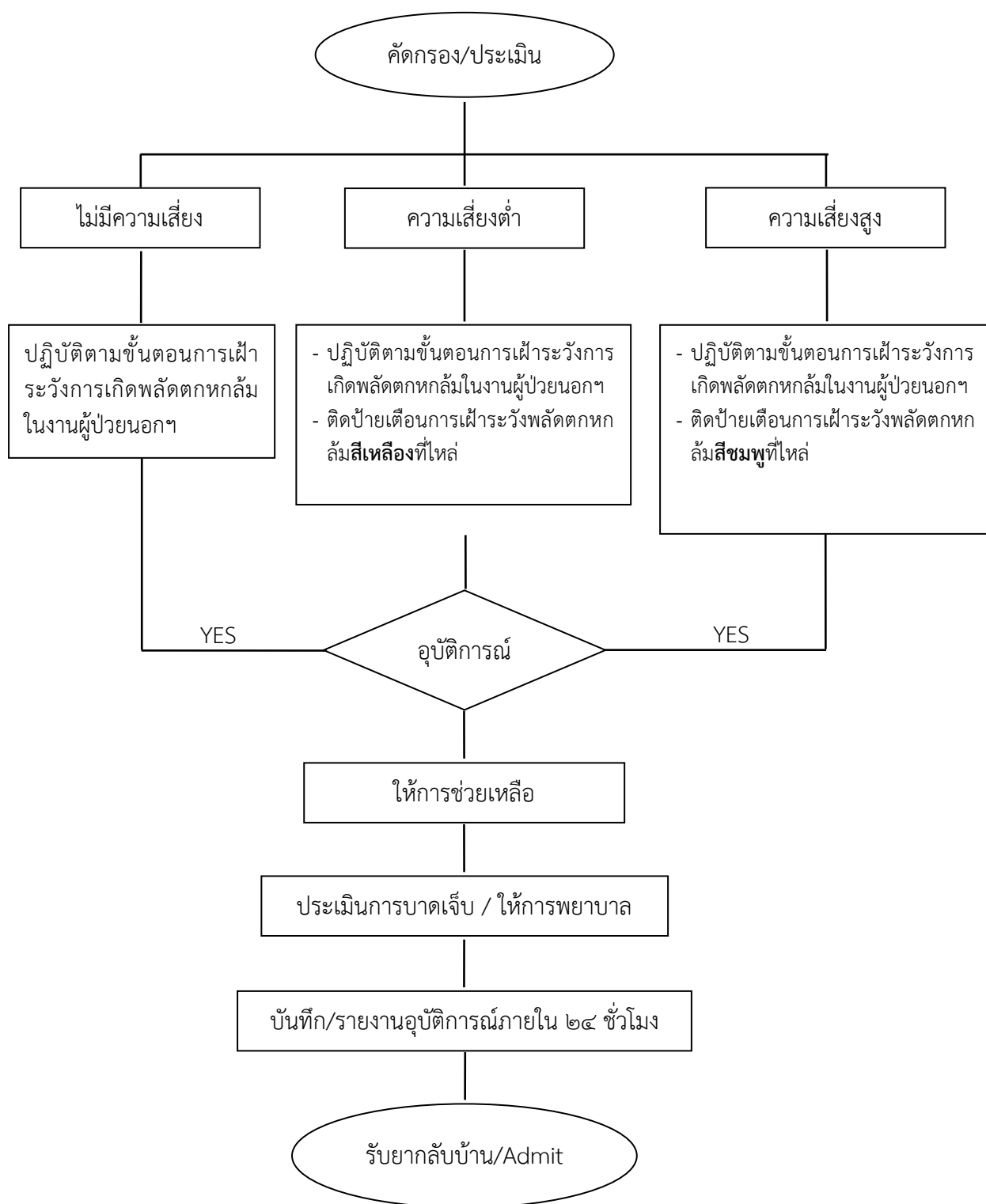
$$\frac{\text{จำนวนอุบัติเหตุการพลัดตกหกล้มระดับ C} - \text{Ix1,000}}{\text{จำนวนผู้ป่วยที่มาตรวจทั้งหมดภายในเดือนนั้น (จำนวนvisit)}}$$

๒. อัตราการพลัดตกหกล้มของผู้ป่วยระดับ D - I

$$\frac{\text{จำนวนอุบัติเหตุการพลัดตกหกล้มระดับ D} - \text{Ix1,000}}{\text{จำนวนที่ผู้ป่วยมาตรวจทั้งหมดในเดือนนั้น (จำนวนvisit)}}$$

หน่วยต่อ ๑,๐๐๐ visit

แผนผังการเฝ้าระวังดูแลผู้ป่วยที่มีภาวะเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้มผู้ป่วยนอก



แบบนิเทศการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันพลัดตกหกล้มผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกลาง

หน่วยงานวันที่ประเมิน.....

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ประเมินตามความเป็นจริง

ลำดับ	หัวข้อประเมิน	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีกิจกรรม
ประเมินพยาบาลวิชาชีพ				
๑.	พยาบาลวิชาชีพประเมินและบันทึกความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้มในเวชระเบียนผู้ป่วยนอก (ตรวจเวชระเบียน)			
๒.	พยาบาลวิชาชีพอธิบายปัจจัยเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม (สัมภาษณ์)			
๓.	พยาบาลวิชาชีพอธิบายการแบ่งระดับความเสี่ยง (สัมภาษณ์)			
๔.	ติดสัญลักษณ์เฝ้าระวังการพลัดตกหกล้ม (สังเกต)			
๕.	พยาบาลวิชาชีพอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติในการป้องกันพลัดตกหกล้ม(สัมภาษณ์)			
๖.	พยาบาลวิชาชีพอธิบายขั้นตอนการเขียนรายงานความเสี่ยง (สัมภาษณ์)			
๗.	ตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของกระดาน Know safety no fall (ตรวจกระดานและสัมภาษณ์)			
ประเมินบุคลากรอื่นๆ/แม่บ้าน				
๑.	อธิบายเหตุการณ์การติดสัญลักษณ์ fall (สัมภาษณ์)			
๒.	อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติในการป้องกันการพลัดตกหกล้ม (สัมภาษณ์)			
๓.	มีการล้อครนึ่ง/เปลนอน ตลอดเวลา (เดินตรวจ)			
การปฏิบัติการพยาบาลเพื่อป้องกันพลัดตกหกล้ม				
๑.	การติดสัญลักษณ์เฝ้าระวังในผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงต่อการพลัดตกหกล้ม และให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติในการเฝ้าระวังการเกิดพลัดตกหกล้ม (สัมภาษณ์ผู้ป่วย/ญาติ)			
๒.	จัดผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงสูงให้อยู่ในบริเวณที่เจ้าหน้าที่มองเห็นได้ชัด (สังเกต)			
๓.	การจัดสถานที่			
	๓.๑ บริเวณทางเดิน ที่พักผู้ป่วยและห้องตรวจดูแลให้มีแสงสว่างเพียงพอพื้นทางเดินแห้งสะอาดอยู่เสมอ (สังเกต)			
	๓.๒ มีการติดป้ายเตือน “ระวังพื้นลื่น” กรณีพื้นเปียกหรือขณะทำความสะอาด (สัมภาษณ์ / ขอดูป้ายที่ใช้เตือน)			
	๓.๓ ติดสติ๊กเกอร์สีเหลืองบริเวณพื้นต่างระดับ (สังเกต)			
	๓.๔ ห้องตรวจจัดให้มีที่เหยียบสำหรับ ขึ้น-ลง ได้สะดวก (สังเกต)			
	๓.๕ จัดให้มีราวจับหรือที่ยึดเกาะในจุดชั่งน้ำหนัก			

๑๓.เอกสารอ้างอิง

- ๑๓.๑ คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน
- ๑๓.๒ คู่มือการซัก-ประวัติคัดแยกผู้รับบริการ
- ๑๓.๓ คู่มือการคัดกรองผู้ป่วยหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- ๑๓.๔ คู่มือการใช้แนวทางการดูแลผู้ป่วย Sepsis/ Severe Sepsis (Adult)
- ๑๓.๕ คู่มือแนวทางปฏิบัติการพยาบาลเรื่องสิทธิผู้ป่วย
- ๑๓.๖ คู่มือการซักประวัติคัดแยกผู้ป่วย
- ๑๓.๗ คู่มือการให้บริการเจาะเลือดที่บ้าน
- ๑๓.๘ คู่มือการเจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ
- ๑๓.๙ คู่มือการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ
- ๑๓.๑๐ คู่มือการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน
- ๑๓.๑๑ คู่มือการพยาบาล
- ๑๓.๑๒ คู่มือการดูประวัติจากโปรแกรม e-HHC – BKK
- ๑๓.๑๓ คู่มือดูประวัติการเยี่ยมทางโปรแกรม BMA Home Ward
- ๑๓.๑๔ คู่มือระบบส่งต่อผู้ป่วย เพื่อการพยาบาลต่อเนื่อง สบฉ กรุงเทพมหานครด้วยโปรแกรม bma

Home ward referral

- ๑๓.๑๕ คู่มือการใช้งานหมอ กทม.
- ๑๓.๑๖ วิธีปฏิบัติงานการคัดกรองผู้ป่วย
- ๑๓.๑๗ วิธีปฏิบัติงานเรื่องแนวทางปฏิบัติการบ่งชี้ผู้ป่วย
- ๑๓.๑๘ วิธีปฏิบัติงานคัดกรองผู้ป่วย
- ๑๓.๑๙ แนวปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม
- ๑๓.๒๐ แนวทางการดูแลผู้ป่วย
- ๑๓.๒๑ แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน / ฉุกเฉิน
- ๑๓.๒๒ แนวทางการเฝ้าระวังและวินิจฉัยภาวะ sepsis/ septic shock
- ๑๓.๒๓ แนวทางการดูแลและการส่งต่อผู้ป่วยภาวะหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน
- ๑๓.๒๔ แนวทางช่องทางด่วนการดูแลผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองตีบหรืออุดตัน
- ๑๓.๒๕ แนวปฏิบัติสำหรับผู้ป่วย Pelvic Fracture
- ๑๓.๒๖ แนวทางการดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บหน้าอก
- ๑๓.๒๗ หนังสือเพื่อประกอบการเบิกจ่ายในกรณีผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ

กรุงเทพเมืองสุขภาพดี เชื่อมั่นสำนักการแพทย์

เลขที่ 514 ถนนหลวง แขวงป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย

กรุงเทพมหานคร 10100

โทร. 0-2220-7500 โทรสาร 0-2224-2954