

## คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD)

### ๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

โรงพยาบาลหนองกุงศรี มีหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเกิดโรคของประชาชน อันเป็นหน้าที่ที่ภาคภูมิใจอย่างยิ่ง

การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล มีกระบวนการอันสลับซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงาน ทั้งภายนอกและภายในเกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลให้มีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและ รับผิดชอบต่อเขตในการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น ทราบถึงความเชื่อมโยง ช่องทางในการสื่อสารระหว่าง หน่วยงานภายนอก และภายใน อันส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิด ผู้รับบริการและความขัดแย้ง ระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก

คู่มือปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบปฏิบัติ ราชการของสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

### ๒. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาล ในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และ ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วย นอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

๒.๔ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่าง สม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน ๒.๖

เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน ๒.๗ เพื่อใช้

เป็นสื่อในการประสานงาน

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลในสังกัดสำนัก การแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วย นอก และผู้ป่วย อุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการ ปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบงานหลัก ดังต่อไปนี้

๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ๓.๒ ระบบงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน

## หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

### ๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ๔ กระบวนการหลัก ได้แก่

#### ๓.๑.๑ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (ระยะเวลา ๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่เวช ระเบียบ และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ หน้าที่ความ รับผิดชอบ ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/ ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูจิบัตร, ตรวจสอบ และอนุมัติสิทธิ โดยการลงระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, คัดแยกอาการและส่ง ห้องตรวจตามอาการ, ค้นหาและ ส่งแฟ้มเวชระเบียนไปตามห้องตรวจ ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, อัตราการคัด กรอง ผิดพลาด, ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิกต่างๆ, อัตราการ ค้นประวัติผิดพลาด

#### ๓.๑.๒ งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา ๙๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการ ตาม ความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ-น้ำหนักส่วนสูง- อาการสำคัญ-ประวัติการเจ็บป่วย ในอดีต-การผ่าตัด-ความเสี่ยงการแพ้ยา-ประวัติการใช้สารเสพติด และ ให้บัตรคิว ผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, ระยะเวลา รอคอยก่อนพบแพทย์

#### ๓.๑.๓ งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

- ผู้รับผิดชอบ แพทย์, ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาล เทคนิค

- หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค ๓.๑.๔ งาน บริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา ๑๐ ถึง ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่บันทึก

ข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำใน การปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำ

หัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป ๓.๑.๕ ส่งตรวจเพิ่มเติมทาง

ห้องปฏิบัติการงานชั้นสูตรโรคกลาง

(ระยะเวลา ๕๐ นาที) - ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิค การแพทย์,

เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และ เจ้าหน้าที่ธุรการ หน้าที่ความ รับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งสิ่งส่ง ตรวจทาง

ห้องปฏิบัติการ, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทาง ระบบสารสนเทศ

โรงพยาบาล ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานผลคลาดเคลื่อน และ

ระยะเวลารอคอย ๓.๑.๖ ส่งตรวจเพิ่มเติมรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา

๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ รังสีแพทย์, นักรังสีการแพทย์, เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน หน้าที่ความ รับผิดชอบ รับใบส่งตรวจ พร้อมบัตรประชาชนหรือบัตร ผู้ป่วย ตรวจสอบเพื่อ ระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้า และถอดเครื่องประดับ, เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจรังสีวินิจฉัย, จัดทำและถ่ายภาพ รังสี, สร้าง ภาพรังสีบนฟิล์ม, ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม, จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสี แพทย์ อ่านผล (รายงานด่วน) หรือ ส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน), รายงานผลวินิจฉัย ทางรังสีทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, เย็บผล จัดฟิล์ม-ผลใส่ ของฟิล์ม

และลงทะเบียนยืมฟิล์ม-ส่งมอบให้ผู้ป่วย ระบบติดตามประเมินผล อัตราการ  
ประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ ต้องการรายงานด่วน (๙๖)  
๓.๑.๗ ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งปรึกษาคลินิกอื่น (ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล, พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่บันทึก  
ข้อมูล

- หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกส่งตรวจผู้ป่วยทางคอมพิวเตอร์ ๓.๑.๔ ส่งตรวจเพิ่มเติมรับเป็นผู้ป่วยใน  
(ระยะเวลา ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่  
พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ - หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง  
และ

ลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา ๓๐ นาที) - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่  
ประสานสิทธิ และพยาบาลวิชาชีพ - หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุป  
ประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับ  
การตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติให้  
ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อ พร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab x-ray และเอกสารบัตรประจำตัว  
ประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของ รถพยาบาลผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ  
- ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ ๓.๑.๑๐ ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา ๔๕  
ถึง ๖๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ

• ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม

• การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน หน้าที่ความรับผิดชอบ

• ห้องยา รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิว

ให้บริการ, คัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดย  
เภสัชกร และ

ส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร

• การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย - ระบบติดตามประเมินผล

• ห้องยา ระยะเวลาการคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อน  
ในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติเหตุการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ \*

๓.๑.๑๑ กลับบ้าน (ระยะเวลา ๕ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เปเลหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ระบบงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มี  
กระบวนการหลักสำคัญ ดังนี้

๓.๒.๑ จุดบริการเบ็ดเสร็จ (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๑) ๓.๒.๒ งานบริการพยาบาลก่อนพบแพทย์ (รายละเอียดตาม  
ข้อ ๓.๑.๒) ๓.๒.๓ งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๓) ๓.๒.๔ งานบริการ  
พยาบาลหลังพบแพทย์ (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๔) ๓.๒.๕ ส่งตรวจเพิ่มเติมทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูตรโรคกลาง  
(รายละเอียด

ตาม ข้อ ๓.๑.๕) ๓.๒.๖ ส่งตรวจเพิ่มเติมรังสีวินิจฉัย (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๖) ๓.๒.๗ ส่งตรวจเพิ่มเติมส่ง  
ปรึกษาคลินิกอื่น (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๗) ๓.๒.๘ ส่งตรวจเพิ่มเติมรับเป็นผู้ป่วยใน (รายละเอียด

ตาม ข้อ ๓.๑.๘) ๓.๒.๙) ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๔) ๓.๒.๑๐  
ผู้ป่วยเสียชีวิต

กรณีที่แพทย์วินิจฉัยว่าผู้ป่วยเสียชีวิตก่อนมาถึงโรงพยาบาล พยาบาล ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน  
แจ้งทางสถานีตำรวจ ทางตำรวจจะแจ้งแพทย์นิติเวชมาตรวจชันสูตร เมื่อแพทย์นิติเวช  
ชันสูตรแล้วลงความเห็นว่าเป็นเสียชีวิตด้วยอาการของโรค แจ้ง ญาติรับทราบ และหากญาติไม่ติด  
ใจสงสัยสาเหตุการเสียชีวิต ศพจะอยู่ในห้อง อุบัติเหตุฉุกเฉินจนครบ ๒ ชั่วโมงจึงย้ายไปห้อง  
นิติเวช แพทย์เขียนหนังสือรับรอง การตายพยาบาลแนะนำญาติจ่ายค่ารักษาพยาบาลและรับ  
หนังสือรับรองการตายที่ ห้องนิติเวชแล้วนำไปแจ้งเขต ลงข้อมูลรับใบมรณะบัตรจากเขตมา  
รับศพที่ห้อง นิรามัย กรณีแพทย์นิติเวชวินิจฉัยว่าเป็นศพคดี จะนำศพไปชันสูตรที่สถาบัน  
นิติเวช โรงพยาบาลจุฬาฯ หรือโรงพยาบาลตำรวจ พยาบาลแนะนำญาติจ่ายค่ารักษา (กรณี  
ไม่มีสิทธิการรักษา) และไปติดต่อรับใบมรณะบัตรที่ออกโดยแพทย์นิติเวชจาก โรงพยาบาล  
จุฬาฯ หรือโรงพยาบาลตำรวจ

กรณีผู้ป่วยเสียชีวิตที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน แพทย์วินิจฉัยว่าเสียชีวิตจาก โรคของผู้ป่วยแพทย์เขียนใบรับรองการตาย  
ศพอยู่ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินจนครบ ๒ ชั่วโมงจึงส่งต่อไปห้องนิติเวช ญาติติดต่อเหมือนกรณีเสียชีวิตก่อน  
ถึงโรงพยาบาล และถ้าแพทย์วินิจฉัยว่าเป็นศพคดี แจ้งสถานีตำรวจเพื่อติดต่อแพทย์นิติเวชมาตรวจ  
ชันสูตร ส่งศพไปชันสูตรที่สถาบันนิติเวชโรงพยาบาลจุฬาฯ หรือโรงพยาบาลตำรวจ ๓.๒.๑๑ ห้องยา/  
การเงิน (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๑๐) ๓.๒.๑๒ กลับบ้าน (รายละเอียดตาม ข้อ ๓.๑.๑๑)

#### ๔.กรอบแนวความคิด

กรอบแนวความคิดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้จากการค้นหา ข้อกำหนดที่  
สำคัญโดยพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการอันประกอบด้วย ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง  
ข้อกำหนดด้านกฎหมายที่สำคัญ ประสิทธิภาพของกระบวนการ และความคุ้มค่า ของกระบวนการ  
คณะทำงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้ร่วมพิจารณาและ กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญดังนี้

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑

สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มทางการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลหนองงูศรี

วัน/เดือน/ปี : วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙

หัวข้อ :

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

Link ภายนอก : (ไม่มี)

หมายเหตุ :

.....  
.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางภัทราพร ภูทองกรม)

ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายภาณุมาศ โปเลิศ)

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสัญญา สุปัญญาบุตร)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองงูศรี

วันที่ ๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๙