

## แนวทางการให้บริการงานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชัยบุรี

### ๑.บริบท (Context)

#### ก. หน้าที่และเป้าหมาย

หน้าที่ งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชัยบุรี มีหน้าที่ให้บริการด้านการตรวจรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

เป้าหมาย ให้บริการที่เป็นมิตร รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

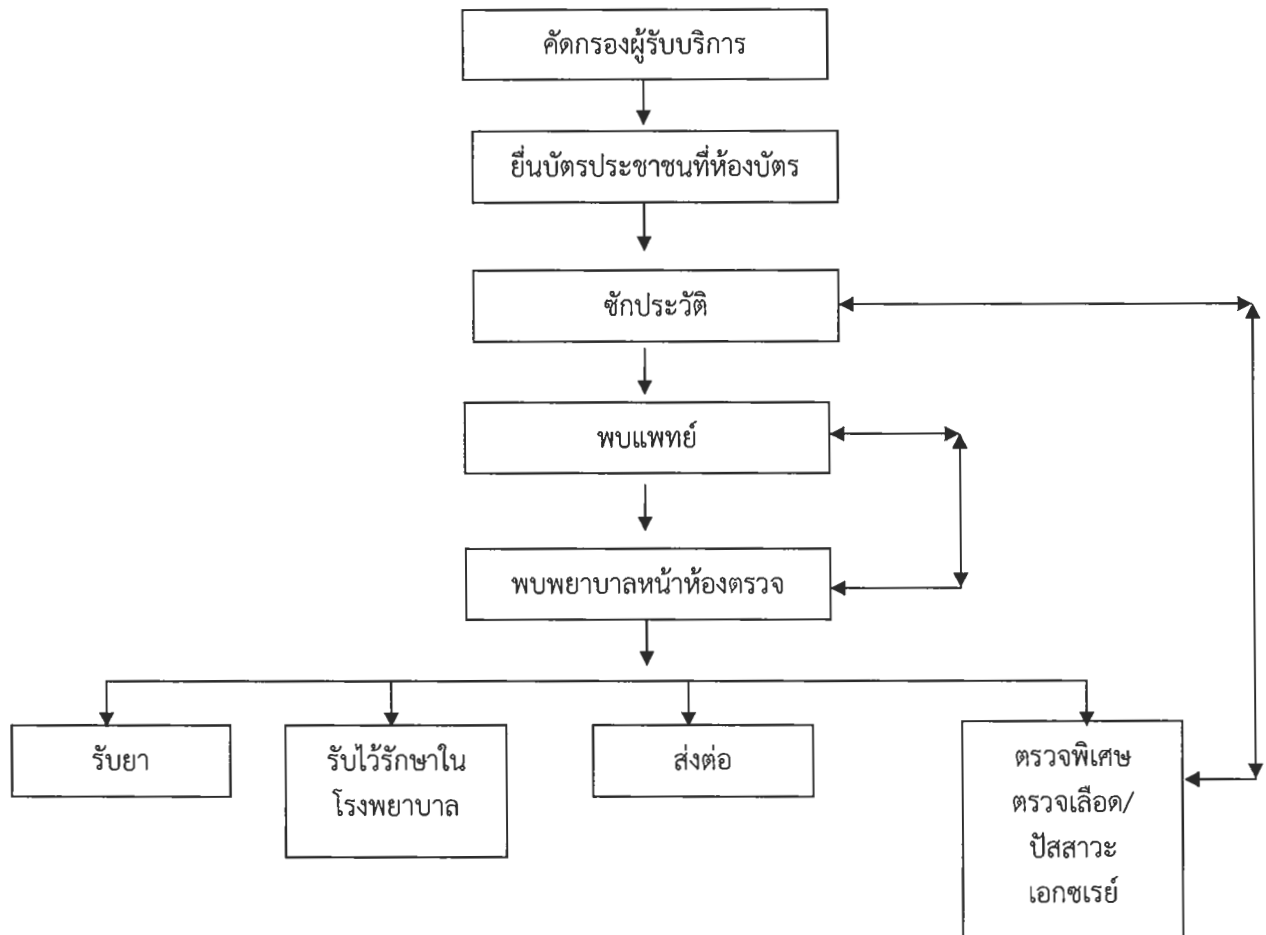
#### ข. ขอบเขตบริการ (Scope of Service)

ให้บริการด้านการตรวจรักษาแก่ผู้รับบริการทุกประเภทในรูปแบบของคลินิกตรวจโรคทั่วไป การตรวจสุขภาพทั่วไปตามศักยภาพของโรงพยาบาลชุมชน ให้บริการคลินิกเบาหวาน ความดันโลหิตสูง คลินิกโรคไตเรื้อรัง คลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง และโรคหืด คัดกรองและจำแนกความรุนแรงของการเจ็บป่วยในการเข้ารับบริการตรวจรักษา จัดลำดับคิวเข้าตรวจ ตรวจรักษาโรค การให้คำแนะนำหลังพบแพทย์ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัว การให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพทั้งแบบรายบุคคลและรายกลุ่ม รวมถึงการจัดการรายกรณีในผู้ป่วยโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง มีระบบนัดผู้ป่วย และการติดตามผู้ป่วยที่ขาดนัด การส่งต่อผู้ป่วยเบาหวานความดันโลหิตสูงที่สามารถควบคุมได้เพื่อไปรับบริการต่อเนื่องที่รพ.สต. และส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการยังโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า เช่น โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี โรงพยาบาล สอนสราญรมย์ โรงพยาบาลมะเร็ิง เป็นต้น โดยมีการให้บริการที่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและเศรษฐกิจของผู้รับบริการและครอบครัว

#### ตารางการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

วัน/เวลา	คลินิก
วันจันทร์ (๘.๓๐-๑๖.๐๐ น.)	คลินิกชะลอไตเสื่อมในผู้ป่วยความดันโลหิตสูง
วันอังคาร (๐๗.๓๐-๑๒.๐๐ น.)	คลินิกเบาหวาน
วันพุธสัปดาห์ที่ ๑ และ ๓ (๐๗.๓๐-๑๒.๐๐ น.)	คลินิกเบาหวาน (ฉีดอินซูลิน)
วันพุธสัปดาห์ที่ ๔ (๐๗.๓๐-๑๒.๐๐ น.)	คลินิกชะลอไตเสื่อมในผู้ป่วยเบาหวาน
วันพฤหัสบดี (๘.๓๐-๑๖.๐๐ น.)	คลินิกโรคความดันโลหิตสูง
วันศุกร์ (๘.๓๐-๑๖.๐๐ น.)	คลินิกคลินิกโรคหอบหืด ปอดอุดกั้นเรื้อรัง

### ขั้นตอนการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก



หมายเหตุ.....การรอพบแพทย์ถ้าเกินเวลา ๓๐ นาที กรุณาแจ้งเจ้าหน้าที่ของแผนกผู้ป่วยนอก

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานภายนอก

กลุ่มผู้ป่วยและญาติ

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้ป่วยและญาติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ต้องการหายจากโรคที่เป็นอยู่</li> <li>๒. บริการรวดเร็ว ปลอดภัย</li> <li>๓. ได้รับข้อมูล แผนการรักษาที่ถูกต้อง ครบถ้วน</li> <li>๔. มีแพทย์เฉพาะทางในการตรวจรักษา</li> <li>๕. ได้รับบริการตามลำดับคิวที่เป็นธรรม</li> <li>๖. มีช่องทางด่วนสำหรับผู้ป่วยเด็ก, ผู้สูงอายุ, กลุ่มข้าราชการ</li> <li>๗. ผู้ป่วยที่นัดมาสามารถรับบริการได้ก่อนไม่ต้องรอตตามคิว</li> <li>๘. การได้รับความสนใจการรับฟังเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย และการได้รับคำอธิบาย อธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความเจ็บป่วย</li> <li>๙. มีสถานที่จอดรถ/ที่นั่งรอตรวจที่เพียงพอ</li> <li>๑๐. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการให้ชัดเจน เข้าใจง่าย</li> <li>๑๑. ต้องการได้รับคำแนะนำ/คำอธิบายเกี่ยวกับโรค การปฏิบัติตัว และเรื่องยาที่ชัดเจน</li> </ol>

ผู้รับผลงานภายนอก

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
เครือข่ายบริการ สาธารณสุข	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. สามารถประสานงาน/ข้อมูลได้รวดเร็ว เข้าใจง่าย และเป็นกันเอง</li> <li>๒. มีแพทย์ให้คำปรึกษาด้านการรักษาพยาบาลที่เข้าถึงได้ง่าย และชัดเจน</li> <li>๓. มีระบบส่งต่อผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูงที่ไปรับบริการที่รพ.สต. ที่ทันเวลา</li> </ol>
หน่วยงานราชการอื่นๆ เช่น โรงเรียน ตำรวจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ต้องการได้รับบริการที่รวดเร็ว</li> <li>๒. ต้องการความเป็นกันเองในการรับบริการ</li> <li>๓. การได้รับข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้อง</li> </ol>

ความต้องการของผู้รับผลงานในโรงพยาบาล

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
องค์กรแพทย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. พยาบาลสามารถ คัดกรอง ซักประวัติ และลงบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Hosxp ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามอาการ</li> <li>๒. มีการเฝ้าระวังผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่และมีการรายงานที่ถูกต้องและชัดเจน</li> <li>๓. ตามผลชั้นสูตรครบถ้วน ชัดเจน ก่อนพบแพทย์</li> <li>๔. ลงข้อมูลในเวชระเบียนครบถ้วน</li> </ol>
องค์กร พยาบาล	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แต่งกายสุภาพถูกต้องตามระเบียบการแต่งกาย</li> <li>๒. ให้การบริการที่ถูกต้อง บริการรวดเร็ว ปลอดภัย</li> <li>๓. มีพฤติกรรมบริการที่พึงประสงค์ เช่น การให้บริการที่เป็นมิตร พุดจาไพเราะ สีน่ายิ้มแย้ม ให้ความสนใจและรับฟังผู้มารับบริการให้มากขึ้น</li> </ol>

ความต้องการของผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ห้องบัตร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนะนำผู้ป่วยที่นัดให้ชัดเจน เขียนบัตรนัดให้ถูกต้อง</li> <li>2. มีพยาบาลประจำจุดคัดกรองทุกวัน</li> <li>3. มีการประสานงานที่ชัดเจน</li> </ol>
ห้องยา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการซักประวัติการแพ้ยาในผู้ป่วยทุกราย</li> <li>2. มีการซักประวัติ/การบันทึกข้อมูลการใช้ยาเดิมในผู้ป่วยทุกราย</li> <li>3. การส่งต่อข้อมูลที่เข้าใจง่าย ชัดเจน</li> </ol>
ER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คีกรองและแยกประเภทผู้ป่วยได้ถูกต้อง</li> <li>2. การประสานและการสื่อสารที่ชัดเจน และมีความถูกต้องก่อนส่งผู้ป่วยไปรับบริการที่ ER</li> <li>3. มีการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Hosxp ที่ถูกต้อง ก่อนส่งต่อ ER</li> </ol>
IC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการคัดกรองผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อระบบทางเดินหายใจแยกออกจากผู้ป่วยนอกทั่วไป</li> <li>2. มีการคัดแยกขยะที่ถูกต้อง</li> <li>3. มีการล้างมืออย่างถูกต้อง และการใช้ Alcohol gel ในเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ</li> <li>5. มีการใช้อุปกรณ์ในการป้องกันการติดเชื้อได้ถูกต้อง เช่น การสวม Mask</li> </ol>
ตึกผู้ป่วยใน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประสานข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนก่อนส่งผู้ป่วยไป Admit เช่นรายละเอียดแผนการรักษาของแพทย์ที่ถูกต้อง และครบถ้วน</li> <li>2. ให้ข้อมูล/อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องนอนโรงพยาบาล และให้ผู้ป่วย/ญาติเซ็นตี่ชื่อรับทราบก่อนการ Admit ทุกครั้ง/ทุกราย</li> <li>3. กรณีที่มีการทำหัตถการ/ทำ Treatment ที่เร่งด่วน ให้ดำเนินการให้เรียบร้อย ก่อนส่งผู้ป่วยไปตึกผู้ป่วยใน เช่น เจาะ lab ด่วน , CXR, พ่นยา , EKG เป็นต้น</li> <li>4. กรณีผู้ป่วย TB /ผู้ป่วยที่ติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ ให้มีการแจ้งประสานรายละเอียดให้ชัดเจน</li> </ol>
ห้องคลอด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประสานงานและการสื่อสารที่ดี ชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว</li> </ol>
X-ray	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประสานข้อมูลก่อนส่งผู้ป่วยไปรับบริการ และมีการลงบันทึกการส่ง X-ray ในโปรแกรม HosXp ที่ถูกต้องและครบถ้วน ก่อนส่งผู้ป่วยรับบริการ X-ray</li> <li>2. ได้รับการส่งคืน Film X-ray ครบ</li> </ol>
พนักงานเปล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประสานข้อมูลที่ถูกต้อง</li> <li>2. การจัดเตรียมเอกสารต่างๆ ให้พร้อมก่อนการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการยังจุดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ol>
กายภาพบำบัด	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการประสานข้อมูลที่ชัดเจน</li> <li>2. การช่วยแนะนำขั้นตอนและสถานที่แก่ผู้มารับบริการ</li> </ol>
แพทย์แผนไทย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรณีที่ผู้ป่วยมารับบริการในวันหยุดราชการ และแพทย์เห็นผู้ป่วยมารับบริการเกี่ยวกับแพทย์แผนไทยในวันถัดไปที่เป็นวันทำการปกติ ให้แนะนำผู้ป่วยโทรมาสอบถามเกี่ยวกับคิวการรับบริการ พร้อมทั้งแจกเอกสารในการรับบริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาผู้ป่วยไม่ได้รับบริการเนื่องจากมีผู้รับบริการเกินจำนวนนัด</li> </ol>

ความต้องการของผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
กลุ่มงานเวชปฏิบัติ ครอบครัวและชุมชน	๑. มีการแจ้ง Case ผู้ป่วยที่ต้องสอบสวนโรคทุกรายทั้งในและนอกเวลาราชการ ๒. ได้รับการประสานงาน/ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน
งานจิตเวช/งานให้ คำปรึกษา	๑. มีการคัดกรองภาวะซึมเศร้า และบันทึกข้อมูลในโปรแกรม HosXp ในกลุ่มประชาชน อายุ ๑๕ ปี ที่มารับบริการทุกราย ๒. ผู้รับบริการ OSCC ได้รับบริการแบบ One Stop Service ๓. ผู้ป่วยจิตเวชที่มารับบริการด้วยเรื่องของจิตเวชได้รับการประเมินจากพยาบาลจิตเวช/ พยาบาลให้คำปรึกษาก่อนพบแพทย์
งานทันตกรรม	๑. ผู้ป่วยที่ส่งต่อรับบริการที่งานทันตกรรม ให้มีการ Key การส่งต่อทุกครั้ง ก่อนผู้ป่วยไป รับบริการ
งานชั้นสูตร	๑. Key ข้อมูลการส่งตรวจที่ถูกต้องและครบถ้วน ๒. นัดผู้รับบริการมาเจาะเลือดประจำปี ไม่เกินจำนวนที่ตกลงไว้ ๓. มีการจัดทำทะเบียนผู้ป่วยที่นัดมารับบริการในแต่ละวัน

ง.ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

๑. ผู้รับบริการมีความปลอดภัย
๒. ผู้รับบริการพึงพอใจ
๓. คุณภาพการรักษาพยาบาลได้มาตรฐานตามวิชาชีพ

จ.ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

I ความท้าทาย

๑. ผู้รับบริการได้รับการคัดกรอง และแยกประเภทความเร่งด่วนในการรับบริการได้อย่างถูกต้อง  
เหมาะสม
๒. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังสามารถควบคุมอาการได้ดี ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน

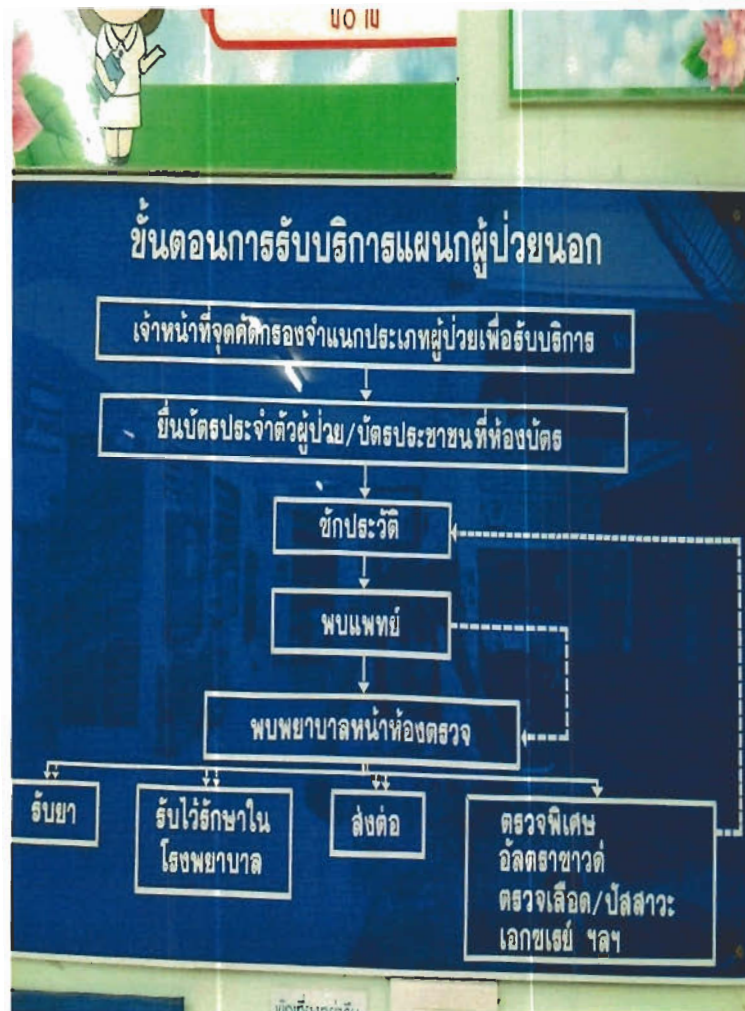
II ความเสี่ยงที่สำคัญ

๑. คัดกรอง แยกประเภทผู้ป่วยไม่ถูกต้อง
๒. ผู้ป่วยเกิดอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจ
๓. การเกิดภาวะ Hyper-Hyperglycemia ในผู้ป่วยเบาหวาน

III จุดเน้นในการพัฒนา

๑. พัฒนาระบบการคัดกรอง/แยกประเภทผู้ป่วย
๒. พัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกให้ได้มาตรฐาน และครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ
๓. พัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (DM HT CKD Asthma COPD)
๔. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญด้านการบริการผู้ป่วยโรค  
เรื้อรัง

ขั้นตอนการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชัยบุรี





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี

ที่ สฎ.๐๐๓๒.๓๐๕ / ๑๒๘

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๑

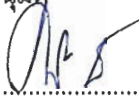
เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการให้บริการงานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชัยบุรี ผ่าน  
เว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

ตามที่ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรี ได้ให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งมีหน้าที่  
ให้บริการด้านการตรวจรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาอย่างมีคุณภาพตาม  
มาตรฐานวิชาชีพ นั้น

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบุรีได้ดำเนินการจัดทำแนวทางการให้บริการงานผู้ป่วยนอก  
เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขอเสนอแนวทางการให้บริการฯ ดังกล่าวให้ผู้บริหารเพื่อพิจารณา ตามรายละเอียดที่  
แนบมาพร้อมนี้ และขออนุญาตเผยแพร่แนวทางการให้บริการ ฯ ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลชัยบุรี  
[www.chaiburihospital.com](http://www.chaiburihospital.com)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

รับทราบและอนุญาตให้ดำเนินการ





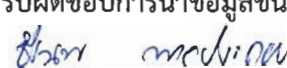
(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานโรงพยาบาลชัยบุรี  
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการโรงพยาบาลชัยบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลชัยบุรี	
ชื่อหน่วยงาน.....ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รพ.ชัยบุรี.....	
วัน/เดือน/ปี..... ๔ มีนาคม ๒๕๖๒.....	
หัวข้อ.....แนวทางการให้บริการงานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชัยบุรี.....	
รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)	
๑.แนวทางการให้บริการงานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลชัยบุรี	
๒. ขอบเขตบริการ	
๓. ตารางการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก	
๔. ขั้นตอนการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	
Link ภายนอก:.....	
หมายเหตุ:.....	
.....	
.....	
ผู้รับผิดชอบการกรอกข้อมูล	ผู้อนุมัติรับรอง
	
(นางสาวศรัณย์พร อังสกุล)	(นางสาววิลาสินี ฉิมภักดี)
ตำแหน่ง..พว.ชำนาญการพิเศษ...	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชัยบุรี
วันที่ ....๔..เดือน.....มีนาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๒.....	วันที่..๔..เดือน.....มีนาคม....พ.ศ....๒๕๖๒....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่	
	
(นายธีรเทพ ขาวประกอบ)	
ตำแหน่ง.....นักวิชาการคอมพิวเตอร์.....	
วันที่.....๑๘.....เดือน.....ธันวาคม.....พ.ศ.....๒๕๖๒.....	