

คู่มือการให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 1/1
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: การเรียกชื่อผู้ใช้บริการ	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
รายละเอียดการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกปฏิบัติตามรายละเอียดดังต่อไปนี้ 1. เรียกชื่อ - สกุลผู้ใช้บริการตาม OPD Card และใบสั่งยาที่จัดเรียงไว้ตามลำดับคิวและตามใบนัดสลับกับช่วงบัตรคิวผู้ป่วยประเภทด่วนตามแนวทาง 2. กรณีผู้ใช้บริการอายุ 15 ปี ขึ้น ไปให้ใช้สรรพนามแทนคำนำหน้านามว่า คุณ หรือ ยศ/สมศักดิ์ (ถ้ามี) หรือคำนำหน้านามตามท้องถิ่น เช่น ป้า น้า พ่ออ้อย แม่อ้อย ตามด้วย ชื่อ-สกุล อย่างชัดเจน 3. กรณีผู้ใช้บริการเป็นเด็กใช้สรรพนาม ด.ญ / ด.ช ตามเพศตามด้วย ชื่อ-สกุล 4. การเรียกชื่อผู้ใช้บริการให้เรียกชื่อ-สกุล 3 ครั้ง ด้วยเสียงดัง ฟังชัด ผ่านไมโครโฟน 5. กรณีเรียกตามข้อ 4 แล้ว ไม่มาให้เรียกลำดับคิวบริการตามลำดับต่อไป รอเรียกอีกครั้งหลังจากซักประวัติคนที่ผ่านไป 6. สำหรับถ้าเรียกอีกครั้ง เกิน 3 ครั้งแล้ว ไม่มาให้ผู้ใช้บริการมาติดต่อด้วยตนเองที่โต๊ะซักประวัติ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในงานบริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่ 2. ข้อร้องเรียนเรื่องพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ลดลง ไม่พบอุบัติเหตุการณ์ และการลัดคิวตรวจ 3. ไม่พบอุบัติเหตุการณ์การซักประวัติผิดคน การรักษาพยาบาลผิดคน และแพ้ประวัติผิดคน	

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 1/1
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: การบริการผู้ป่วยนอกเข้าพบแพทย์	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
รายละเอียดการปฏิบัติงาน 1. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอก เรียงลำดับ OPD Card และใบสั่งตามลำดับคิว 2. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกเรียกชื่อผู้ใช้บริการเข้าพบแพทย์ ดังนี้ 2.1 กรณีใช้บริการทั่วไป เรียงตามลำดับคิวที่มา 2.2 กรณีผู้ใช้บริการที่ต้องพบแพทย์ก่อน ตามแนวทางจำแนกผู้ป่วยด้วย 2.2.1 ด้วย A จัดลำดับให้ตรวจทันที 2.2.2 ด้วย B จัดลำดับให้ตรวจแทรกกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 3 ราย 2.2.3 ด้วย C จัดลำดับให้ตรวจแทรกกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 5 ราย 3. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกทวนสอบ ชื่อ – สกุล สิทธิด้านการรักษาพยาบาลให้ตรงกัน 4. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ พิจารณาจัดส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และหรือเข้าพบแพทย์ก่อนตาม แนวทางที่กำหนดไว้ 5. กรณีพยาบาลผู้ป่วยนอกเห็นสมควรส่งตรวจขั้นสูง ก่อนพบแพทย์ดังนี้ 5.1 ผู้ใช้บริการที่มาตามนัดเดิม เห็นสมควรส่งตรวจขั้นสูง ก่อนพบแพทย์ 5.2 ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการพื้นฐานได้ตามความเหมาะสมได้แก่ U/A , UPT , EKG ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 1.ไม่มีอุบัติการณ์การเกิดการคัดกรองผู้ป่วยผิดประเภท หรืออาการฉุกเฉิน นั่งรอตรวจที่งานผู้ป่วยนอก 2.เกิดความปลอดภัย กับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 1/1
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: แนวทางจัดให้บริการพบแพทย์ในช่องทางด่วน	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
วัตถุประสงค์ เป็นแนวทางสำหรับทีมทางการแพทย์ในการจัดการให้บริการช่องทางด่วน ขอบเขต ผู้ป่วยที่รับบริการในงานผู้ป่วยนอกที่เข้าเกณฑ์ในการใช้ช่องทางด่วน ผู้รับผิดชอบ งานผู้ป่วยนอก ทีมทางการแพทย์ผู้ดูแลทุกคน แนวทางปฏิบัติ การจัดให้บริการในช่องทางด่วนมีกรณีดังต่อไปนี้ 1. ตามช่องทาง A B C 2. ตามการคัดแยกของมาตรฐาน สพน .คือ Re -suscitation ,Emergecy,SemiUrgent, Urgent,Non Urgent ผลลัพธ์ที่คาดหวัง ผู้ป่วยที่มีข้อบ่งชี้ที่ต้องได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยในช่องทางด่วน	

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 1/1
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: แนวทางการให้การพยาบาลตาม ประเภทผู้ป่วย	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลเหมาะสม ปลอดภัย ขอบเขต ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกทุกราย ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานจุดคัดกรอง แนวทางปฏิบัติ <u>ประเภทด่วน ของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ให้ปฏิบัติดังนี้</u> 1. ส่งผู้ใช้บริการเข้าห้องฉุกเฉินทันที 2. ส่งหลักฐานผู้ใช้บริการให้ห้องเวชระเบียนคั่น OPD CARD ก่อน ตามประเภทของตะกร้า 3. ให้การดูแลผู้ใช้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ ER ถ้ากลุ่ม ฉุกเฉิน มีอาการทุเลา คงที่ อาจส่งต่อมาพบแพทย์ OPD โดยดุลพินิจของแพทย์หรือพยาบาลเวร เพื่อพบแพทย์ตามระบบช่องทางด่วน ของ OPD <u>ประเภทด่วนของงานผู้ป่วยนอก ให้ปฏิบัติดังนี้</u> 1. แนะนำผู้ใช้บริการ นั่งรอเก้าอี้รอตรวจหน้า ทวี โดยไม่ต้องหยิบบัตรคิว 2. ส่งหลักฐานให้เวชระเบียน ตามประเภทตะกร้า เพื่อคั่น OPD CARD 3. ดูแลให้ได้รับบริการ ประเมินอาการแสดงเบื้องต้น เข้าห้องตรวจ พบแพทย์ โดยสลับกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 1-5 ราย/ ด่วน 1 ราย ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 1. ไม่พบอุบัติการณ์ ผู้ใช้บริการเกิดอาการฉุกเฉินคุกคาม ขณะรอรับบริการ 2. มีการคัดกรองประเภทผู้รับบริการเหมาะสม ถูกต้อง	

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 1/2
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: แนวทางการคัดกรองประเภทผู้รับบริการ ประเภทเร่งด่วนของงานผู้ป่วยนอก	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการจำแนกประเภทถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย ขอบเขต ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกทุกราย ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานจุดคัดกรอง แนวทางปฏิบัติ 1. <u>ประเภทด่วน ของงานผู้ป่วยนอก มีดังนี้</u> <u>ด่วน A</u> ได้แก่ 1. เด็ก 0- 3 เดือน วัดไข้ได้ $> 38^{\circ}\text{C}$ 2. เด็ก 3 เดือน - 5 ปี วัดไข้ได้ $> 39^{\circ}\text{C}$ 3. วัดความดันโลหิต ครั้งที่ 2 ได้ 160/100 – 179/109 mmHg 4. Pain score 4 - 6 5. เด็กมาตรวจด้วยอาการไอ ฟังปอดไม่โล่ง แต่ไม่มีอาการหายใจเร็ว/หอบ /อกบวมหรือไม่มีปีกจมูกบาน <u>ด่วน B</u> ได้แก่ 1. ไอบ่อยกว่า 2 สัปดาห์ ร่วมกับมีอาการเจ็บอก ไข้ น้ำหนักลด สงสัย TB 2. สงสัยอีสุกอีใส ตาแดง มือเท้าปาก หัด คางทูม 3. สงสัยไขหวัดนก คอตีบ ไข้กาฬหลังแอ่น	

โรงพยาบาลเวียงแก่น	หน้า 2/2
มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่	ฉบับที่ 3
เรื่อง: แนวทางการคัดกรองประเภทผู้รับบริการ ประเภทเร่งด่วนของงานผู้ป่วยนอก	วันที่ 01 มกราคม 2561
แผนก : งานผู้ป่วยนอก	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก	อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
<u>ส่วน C</u> ได้แก่ 1. ผู้ป่วยทรงตัวลำบาก นั่งล้อเข็น 2. โรคลมชัก มีประวัติชักบ่อยๆ นั่งรอนานไม่ได้ 3. ทารกหลังคลอด ตัวเหลือง น้ดตรวจ MB 4. เด็กกวน ร้องไห้ ซึม 5. นักเรียน พระภิกษุ ข้าราชการในเครื่องบิน <u>ประเภทด่วนของงานผู้ป่วยนอก ให้ปฏิบัติดังนี้</u> 1.แนะนำผู้ให้บริการ นั่งรอเก้าอี้รอตรวจสังเกตอาการ 2.ส่งหลักฐานให้เวชระเบียน ตามประเภท เพื่อค้น OPD CARD 3.ดูแลให้ได้รับบริการ ประเมินอาการแสดงเบื้องต้น เข้าห้องตรวจ พบแพทย์ โดยสลับกับผู้ป่วยทั่วไป ตามแนวทางปฏิบัติ ผลลัพธ์ที่คาดหวัง 1.ไม่พบอุบัติเหตุ ผู้ใช้บริการเกิดอาการฉุกเฉินคุกคาม ขณะรอรับบริการ 2.คัดกรองประเภทผู้รับบริการเหมาะสม ถูกต้อง	