



## คู่มือการให้บริการประชาชน

โรงพยาบาลเวียงแก่น

อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย

|                                         |                                              |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|
| 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 ไม่เกิน 2 นาที
2. กรณีผู้ใช้บริการอายุ 15 ปี ขึ้น ไปให้ใช้สรรพนามแทนคำนำหน้านามว่า คุณ หรือ ยศ/สมศักดิ์ (ถ้ามี) หรือคำนำหน้านามตามท้องถิ่น เช่น ป้า น้า พ่ออู๋ แม่อู๋ 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               |
| <p>รายละเอียดการปฏิบัติงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอก เรียงลำดับ OPD Card และใบสั่งตามลำดับคิว</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกเรียกชื่อผู้ใช้บริการเข้าพบแพทย์ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 กรณีใช้บริการทั่วไป เรียงตามลำดับคิวที่มา เข้าพบแพทย์ ไม่เกิน 30 นาที</li> <li>2.2 กรณีผู้ใช้บริการที่ต้องพบแพทย์ก่อน ตามแนวทางจำแนกผู้ป่วยด้วย <ol style="list-style-type: none"> <li>2.2.1 ด่วน A จัดลำดับให้ตรวจทันที</li> <li>2.2.2 ด่วน B จัดลำดับให้ตรวจแทรกกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 3 ราย</li> <li>2.2.3 ด่วน C จัดลำดับให้ตรวจแทรกกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 5 ราย</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอกทวนสอบ ชื่อ – สกุล สิทธิด้านการรักษาพยาบาลให้ตรงกัน</li> <li>4. กรณีผู้ใช้บริการมีอาการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ พิจารณาจัดส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ไม่เกิน 4 นาที และหรือเข้าพบแพทย์ก่อนตาม แนวทางที่กำหนดไว้</li> <li>5. กรณีพยาบาลผู้ป่วยนอกเห็นสมควรส่งตรวจขั้นสูง ก่อนพบแพทย์ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 ผู้ใช้บริการที่มาตามนัดเดิม เห็นสมควรส่งตรวจขั้นสูง ก่อนพบแพทย์</li> <li>5.2 ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการพื้นฐานได้ตามความเหมาะสมได้แก่ U/A , UPT , EKG</li> </ol> </li> <li>6. ผู้รับบริการที่นั่งรอพบแพทย์นานเกิน 30 นาที แจ้งเจ้าหน้าที่</li> </ol> <p>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่มีอุบัติการณ์การเกิดการคัดกรองผู้ป่วยผิดประเภท หรืออาการฉุกเฉิน นั่งรอตรวจที่งานผู้ป่วยนอก</li> <li>2. เกิดความความปลอดภัย กับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ</li> </ol> |                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| โรงพยาบาลเวียงแก่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | หน้า 1/1                                     |
| มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ฉบับที่ 3                                    |
| เรื่อง: แนวทางจัดให้บริการพบแพทย์ในช่องทางด่วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | วันที่ 01 มกราคม 2561                        |
| แผนก : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก               |
| <p><b>วัตถุประสงค์</b><br/>เป็นแนวทางสำหรับทีมทางการแพทย์ในการจัดการให้บริการช่องทางด่วน</p> <p><b>ขอบเขต</b><br/>ผู้ป่วยที่รับบริการในงานผู้ป่วยนอกที่เข้าเกณฑ์ในการใช้ช่องทางด่วน</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ</b><br/>งานผู้ป่วยนอก ทีมทางการแพทย์ผู้ดูแลทุกคน</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ</b><br/>การจัดให้บริการในช่องทางด่วนมีกรณีดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตามช่องทาง A B C</li> <li>2. ตามการคัดแยกของมาตรฐาน สพน .คือ Re -suscitation ,Emergency,SemiUrgent, Urgent,Non Urgent</li> </ol> <p><b>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง</b><br/>ผู้ป่วยที่มีข้อบ่งชี้ที่ต้องได้รับการตรวจอย่างรวดเร็ว และปลอดภัยในช่องทางด่วน</p> |                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| โรงพยาบาลเวียงแก่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | หน้า 1/1                                     |
| มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ฉบับที่ 3                                    |
| เรื่อง: แนวทางการให้การพยาบาลตาม<br>ประเภทผู้ป่วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | วันที่ 01 มกราคม 2561                        |
| แผนก : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก               |
| <p><b>วัตถุประสงค์</b><br/>เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลเหมาะสม ปลอดภัย</p> <p><b>ขอบเขต</b><br/>ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกทุกราย</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ</b><br/>พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานจุดคัดกรอง</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ</b></p> <p><b><u>ประเภทด่วน ของงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ให้ปฏิบัติดังนี้</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งผู้ใช้บริการเข้าห้องฉุกเฉินทันที ไม่เกิน 4 นาที</li> <li>2. ส่งหลักฐานผู้ใช้บริการให้ห้องเวชระเบียนคั่น OPD CARD ก่อน ตามประเภทของตะกร้า ภายใน 1 นาที</li> <li>3. ให้การดูแลผู้ใช้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพที่ ER ถ้ากลุ่ม ฉุกเฉิน มีอาการทุเลา คงที่ อาจส่งต่อมาพบแพทย์ OPD โดยดุลพินิจของแพทย์หรือพยาบาลเวร เพื่อพบแพทย์ตามระบบช่องทางด่วน ของ OPD</li> </ol> <p><b><u>ประเภทด่วนของงานผู้ป่วยนอก ให้ปฏิบัติดังนี้</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนะนำผู้ใช้บริการ นั่งรอเก้าอี้รอตรวจหน้า ทิว โดยไม่ต้องหยิบบัตรคิว ได้รับการภายใน 30 นาที</li> <li>2. ส่งหลักฐานให้เวชระเบียน ตามประเภทตะกร้า เพื่อคั่น OPD CARD ไม่เกิน 2 นาที</li> <li>3. ดูแลให้ได้รับการ ประเมินอาการแสดงเบื้องต้น เข้าห้องตรวจ พบแพทย์ โดยสลับกับผู้ป่วยทั่วไป ทุก 1-5 ราย/ ด่วน 1 ราย</li> </ol> <p><b>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่พบอุบัติการณ์ ผู้ใช้บริการเกิดอาการฉุกเฉินคุกคาม ขณะรอรับบริการ</li> <li>2. มีการคัดกรองประเภทผู้รับบริการเหมาะสม ถูกต้อง</li> </ol> |                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| โรงพยาบาลเวียงแก่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | หน้า 1/2                                     |
| มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ฉบับที่ 3                                    |
| เรื่อง: แนวทางการคัดกรองประเภทผู้รับบริการ<br>ประเภทเร่งด่วนของงานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | วันที่ 01 มกราคม 2561                        |
| แผนก : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก               |
| <p><b>วัตถุประสงค์</b><br/>เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการจำแนกประเภทถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย</p> <p><b>ขอบเขต</b><br/>ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกทุกราย</p> <p><b>ผู้รับผิดชอบ</b><br/>พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ที่ปฏิบัติงานจุดคัดกรอง</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ</b></p> <p>1. <u>ประเภทด่วน ของงานผู้ป่วยนอก มีดังนี้</u></p> <p><u>ด่วน A</u><br/>ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เด็ก 0- 3 เดือน วัดไข้ ได้ &gt; 38 °C</li> <li>2. เด็ก 3 เดือน - 5 ปี วัดไข้ ได้ &gt; 39 °C</li> <li>3. วัดความดันโลหิต ครั้งที่ 2 ได้ 160/100 – 179/109 mmHg</li> <li>4. Pain score 4 - 6</li> <li>5. เด็กมาตรวจด้วยอาการไอ ฟังปอดไม่โล่ง แต่ไม่มีอาการหายใจเร็ว/หอบ /อกบวมหรือไม่มีปีงอกมูกบาน</li> </ol> <p><u>ด่วน B</u><br/>ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไอบ่อยกว่า 2 สัปดาห์ ร่วมกับมีอาการเจ็บอก ไข้ น้ำหนักลด สงสัย TB</li> <li>2. สงสัยอีสุกอีใส ตาแดง มือเท้าปาก หัด คางทูม</li> <li>3. สงสัยไขหวัดนก คอตีบ ไข้กาฬหลังแอ่น</li> </ol> |                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| โรงพยาบาลเวียงแก่น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | หน้า 2/2                                     |
| มาตรฐานสำหรับวิธีการปฏิบัติเลขที่ .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ฉบับที่ 3                                    |
| เรื่อง: แนวทางการคัดกรองประเภทผู้รับบริการ<br>ประเภทเร่งด่วนของงานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | วันที่ 01 มกราคม 2561                        |
| แผนก : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ผู้จัดทำ : งานผู้ป่วยนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | อนุมัติ : หัวหน้างานผู้ป่วยนอก               |
| <p><u>ส่วน C</u><br/>ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ป่วยทรงตัวลำบาก นั่งล้อเข็น</li> <li>2. โรคลมชัก มีประวัติชักบ่อยๆ นั่งรอนานไม่ได้</li> <li>3. ทารกหลังคลอด ตัวเหลือง น้ดตรวจ MB</li> <li>4. เด็กกวน ร้องให้ ซึม</li> <li>5. นักเรียน พระภิกษุ ข้าราชการในเครื่องบิน</li> </ol> <p><u>ประเภทด่วนของงานผู้ป่วยนอก ให้ปฏิบัติดังนี้</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.แนะนำผู้ให้บริการ นั่งรอเก้าอี้รอตรวจสังเกตอาการ</li> <li>2.ส่งหลักฐานให้เวชระเบียน ตามประเภท เพื่อค้น OPD CARD</li> <li>3.ดูแลให้ได้รับบริการ ประเมินอาการแสดงเบื้องต้น เข้าห้องตรวจ พบแพทย์ โดยสลับกับผู้ป่วยทั่วไป ตามแนวทางปฏิบัติ</li> </ol> <p><b>ผลลัพธ์ที่คาดหวัง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ไม่พบอุบัติเหตุ ผู้ใช้บริการเกิดอาการฉุกเฉินคุกคาม ขณะรอรับบริการ</li> <li>2.คัดกรองประเภทผู้รับบริการเหมาะสม ถูกต้อง</li> </ol> |                                              |