

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อกลุ่มงาน	คู่มือการปฏิบัติงาน
แผนกผู้ป่วยนอก	ชื่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในแผนกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้อย่างมีถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต (Scope)

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานในกระบวนการทุกขั้นตอนของแผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่การซักประวัติ การตรวจหาสิทธิผู้รับบริการ การเข้าตรวจกับแพทย์ การรับใบนัดพบแพทย์ในครั้งต่อไปจนถึงสิ้นสุดกระบวนการส่งต่อข้อมูลผู้รับบริการไปยังแผนกต่างๆ ผ่านระบบhos xp. จนถึงการชำระเงินในแผนกการเงิน

3. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

-

4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

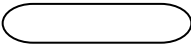


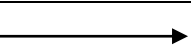

ผู้รับผิดชอบหลัก : ร้อยเอกหญิง สุรางคณา ประเสริฐศรี

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง : พยาบาลวิชาชีพผู้ให้บริการประจำวัน

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

แผนกผู้ป่วยนอก

1. เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนส่งรายชื่อผู้รับบริการมาในระบบhos xp. และแนะนำให้ผู้รับบริการเดินตามเส้นสีม่วงที่พื้น มาถึงจุดรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
 2. เมื่อถึงจุดสิ้นสุดของเส้นสีม่วงที่พื้น มีป้ายระบุขั้นตอนการรับบริการที่เข้าใจง่าย ดังนี้ 1. หยิบบัตรคิว 2. ชั่งน้ำหนัก 3. วัดความดัน 4. นั่งรอเรียกคิวซักประวัติ
 3. พยาบาลจุดบริการที่1 เรียกซักประวัติตามคิว
 4. สอบถามข้อมูลประวัติส่วนตัว / สิทธิของผู้รับบริการ / สัญญาชีพ พร้อมกับประวัติสำคัญที่มาพบแพทย์ และตรวจสอบชื่อ -นามสกุลอีกครั้ง และจึงส่งข้อมูลผู้รับบริการไปยังจุดต่างๆ ผ่านระบบhos xp.
 5. เมื่อผู้รับบริการพบแพทย์เรียบร้อยแล้ว พยาบาลจุดบริการที่ 2 ตรวจทานความเข้าใจเรื่องโรคที่มาพบแพทย์ การปฏิบัติตัว โใบนัด (Ask me three) หลังจากนั้นแนะนำให้เดินตามเส้นสีเขียวที่พื้น เพื่อไปรับยาหรือชำระเงินก่อนกลับบ้าน หากผู้รับบริการต้องการใบรับรองแพทย์ให้ชำระเงินก่อนตรวจทุกครั้ง
- 1) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ห้องตรวจผู้ป่วยนอก**

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุม	ระยะเวลา
ห้องบัตร	ส่งHN.พร้อมชื่อผู้ป่วย ↓	- ส่งชื่อผู้ป่วยมาผิดคน	-ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อ/ สกุลและ สิทธิการรักษาพยาบาล	1 นาที
เจ้าหน้าที่พยาบาล	ซักประวัติ / วัดสัญญาณชีพ ↓	- บันทึกประวัติลงในระบบ hos xp. ผิดคน/ประเมินอาการไม่ครบถ้วน	-ตรวจสอบชื่อ-นามสกุล อาการแสดงทุกครั้งก่อนบันทึกข้อมูล	3 นาที
เจ้าหน้าที่พยาบาล	คัดกรองตามอาการ ↓	-จัดลำดับความเร่งด่วนตามอาการไม่ถูกต้อง -กรณีมาเพื่อรับใบรับรองแพทย์แล้วไม่ได้ชำระเงิน	-คัดกรองให้ถูกต้องครบถ้วน -กรณีมาเพื่อรับใบรับรองแพทย์ ให้ผู้รับบริการชำระเงินก่อนโดยแสดงใบเสร็จทุกครั้ง	1 นาที
แพทย์	ส่งพบแพทย์ ↓	สอบถามอาการไม่ครบ สั่งยาไม่ครบ / ไม่ตรงกับผู้ป่วย	-ถามชื่อผู้ป่วย สอบถามอาการแสดง การใช้ใบรับรองแพทย์	15 นาที
เจ้าหน้าที่พยาบาล	ส่งเสริมสุขภาพที่เหมาะสม ใบนัด / ใบรับรองแพทย์ ↓	ออกใบนัดผิดวัน / รายละเอียดใบรับรองแพทย์ไม่ครบถ้วน	-ตรวจสอบ ชื่อ/สกุล วันนัด และเอกสารต่างๆให้ครบถ้วนก่อนมอบให้ผู้ป่วย	2 นาที
แพทย์ / เจ้าหน้าที่พยาบาล	บริการหลังพบแพทย์ ↓ ส่งการรักษาต่อ	- การส่งต่อล่าช้า ไม่ทันเวลา ไม่ปลอดภัย	- (นอกรพ.) ประสานงานรวดเร็ว ปลอดภัย - (ในรพ.) มีเอกสารนำส่งชัดเจน	1 นาที
เจ้าหน้าที่พยาบาล	บริการหลังตรวจ ↓	-ลงข้อมูลผิดคน -ลงรายละเอียดของข้อมูลผิดพลาด	-ตรวจสอบชื่อ-นามสกุลก่อนลงบันทึกข้อมูลทุกครั้ง -ตรวจสอบรายละเอียดของข้อมูลก่อนลงบันทึกทุกครั้ง	1 นาที
เจ้าหน้าที่พยาบาล	ส่งต่อห้องยา / กลับบ้าน	คนไข้กลับบ้านไปโดยไม่ได้รับยา หรือชำระเงิน	-ติดป้ายบอกทางเดิน / สัญลักษณ์ให้ชัดเจน	1 นาที