

# คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่

## โรงพยาบาลดอยหล่อ

โทร. ๐ ๕๓๒๖ ๗๓๙๖-๙

โทรสาร. ๐ ๕๓๒๖ ๗๔๐๐

[www.Doilohos.com](http://www.Doilohos.com)

## คำนำ

คู่มือการตรวจสอบการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลดอยหล่อ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ประเมินกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้รับบริการและประชาชนให้ได้รับความสะดวก มีมาตรฐาน เพื่อเผยแพร่กระบวนการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

โรงพยาบาลดอยหล่อ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและประชาชนผู้มารับบริการ

โรงพยาบาลดอยหล่อ

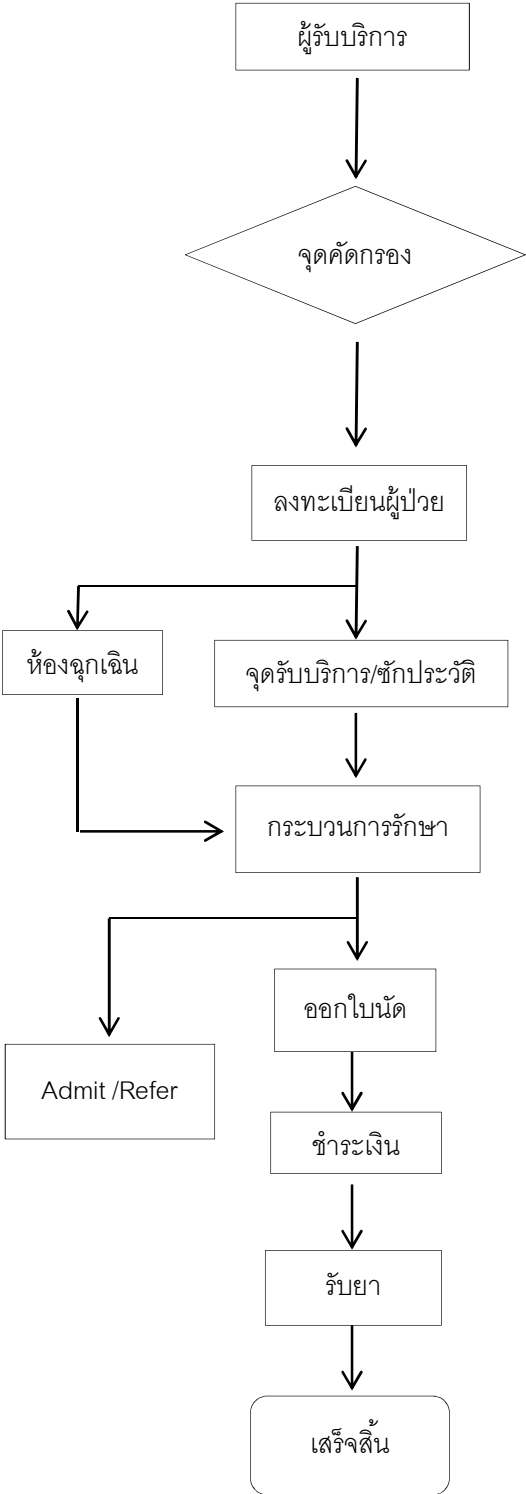
## สารบัญ

	หน้า
๑. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน	๑
๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)	๒
๓. ขั้นตอนการตรวจสอบ	๓
๔. วิธีการตรวจสอบ	๔
๕. ภาคผนวก	๕

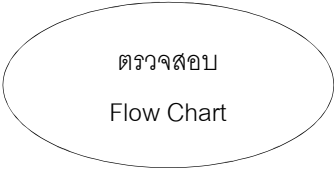
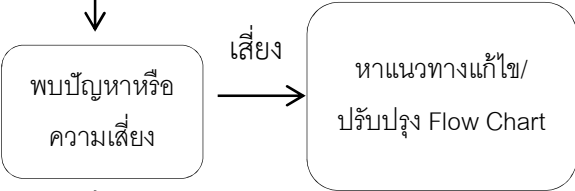
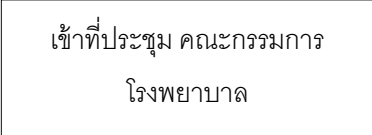
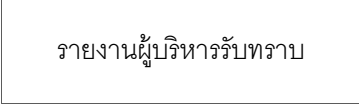
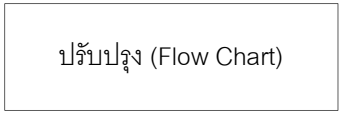
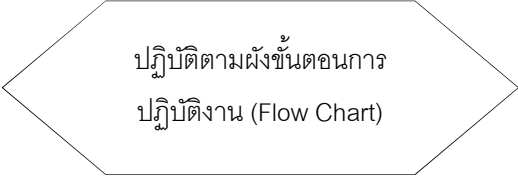
## ๑. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการดำเนินการและหรือที่แล้วเสร็จ ว่าเป็นไปตามกระบวนการทำงาน (Flow Chart) มาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อแสดงให้เห็นว่าแต่ละกลุ่มงาน ในโรงพยาบาลดอยหล่อ มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีขั้นตอน และคู่มือในการกำกับติดตาม เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
 <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B{จุดคัดกรอง}     B --&gt; C[ลงทะเบียนผู้ป่วย]     C --&gt; D[ห้องฉุกเฉิน]     C --&gt; E[จุดรับบริการ/ซักประวัติ]     D --&gt; F[กระบวนการรักษา]     E --&gt; F     F --&gt; G[Admit / Refer]     F --&gt; H[ออกใบนัด]     H --&gt; I[ชำระเงิน]     I --&gt; J[รับยา]     J --&gt; K[เสร็จสิ้น] </pre>	<p>๑-๒ นาที</p> <p>๕ นาที</p> <p>๕ นาที</p> <p>๖๐ นาที</p> <p>๕ นาที</p> <p>๑๐ นาที</p>	<p>- เวชกิจฉุกเฉิน/เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ -พนักงานเปล -เจ้าหน้าที่ห้องบัตร -พนักงาน รปภ..</p> <p>งานเวชระเบียน</p> <p>พยาบาล OPD/ER</p> <p>แพทย์ผู้รักษา</p> <p>การเงิน</p> <p>เภสัชกร</p>

## ๓. ขั้นตอนการตรวจสอบ

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา
หัวหน้าหน่วยงาน		๑ วัน
หัวหน้าหน่วยงาน		๑ วัน
คณะกรรมการพัฒนา คุณภาพโรงพยาบาล		
	  	

#### ๔. วิธีการตรวจสอบ

๔.๑ กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดทำผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) โดยมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จุดควบคุมความเสี่ยง และระยะเวลา (ในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน) ให้ครบทุกกระบวนการและให้เป็นไปตามมาตรฐาน แนวทางการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

๔.๒ หัวหน้างานมีการตรวจสอบ ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ดังกล่าว จากใบบันทึกอุบัติการณ์ หากพบปัญหา หรือมีความเสี่ยง ให้หาแนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)

๔.๓ หากมีรายงานอุบัติการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงให้ผู้บริหารทราบ และนำเข้าไปประชุม คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อปรับปรุง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ที่มีปัญหาทุกเดือน

๔.๔ เมื่อดำเนินการได้ครบทุกกระบวนการในแต่ละกลุ่มงานแล้วให้หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มงานปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วย

๔.๕ ให้ทุกฝ่ายจัดเก็บ Flow Chart เข้าแฟ้ม และกำหนดให้มีระบบการจัดเก็บงานไว้ในอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ และมีมาตรการควบคุมมิให้เกิดความเสียหาย

๔.๖ จัดทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการและแจ้งเวียนให้บุคลากรในหน่วยงานทราบและถือปฏิบัติตามผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของแต่ละกระบวนการโดยเคร่งครัด

๔.๗ ทบทวนกระบวนการทำงาน (Flow Chart) และปรับปรุงของของฝ่ายทุกๆ ๖ เดือน

มีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตาม ๒ รอบ

รอบที่ ๑ ตัดยอด ณ วันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

รอบที่ ๒ ตัดยอด ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

# ภาคผนวก



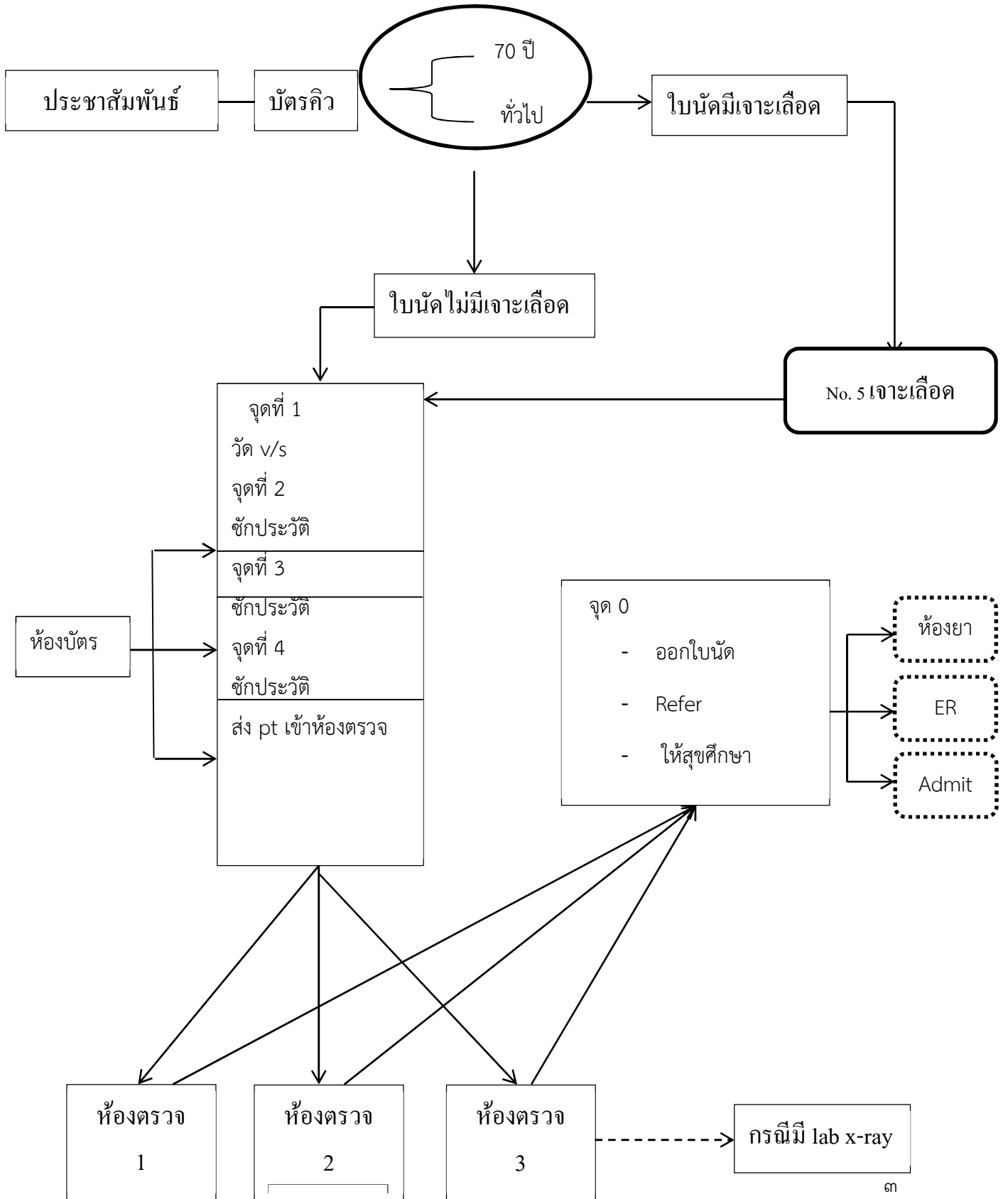
## ขั้นตอนการมารับบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยหล่อ

### วัตถุประสงค์

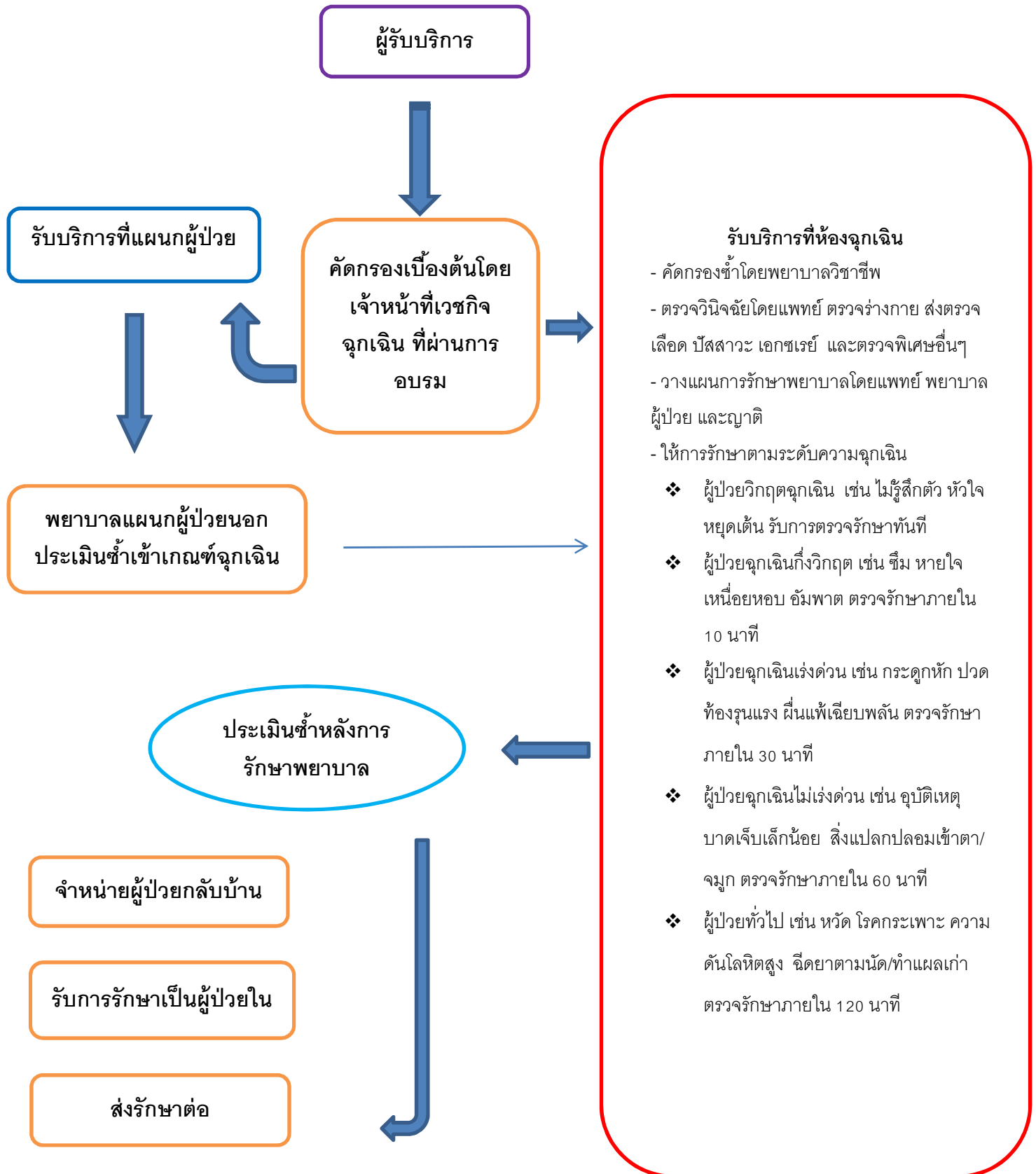
๑. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามขั้นตอน ถูกต้อง รวดเร็ว
๒. เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	ชื่อผู้รับผิดชอบ
<b>จุดประชาสัมพันธ์/คัดกรอง</b> - แจกบัตรคิว - คิว ๗๐ ปี - คิว ทั่วไป <b>ใบนัด</b> - มีเจาะเลือด → ไปห้อง lab - ไม่มีเจาะเลือด <b>จุดรับบริการ</b> ทั้งคิว ๗๐ ปีและคิวทั่วไป (ใบนัดมีเจาะและไม่มีการเจาะเลือด) จุด ๑ - วัด V/S จุด ๒,๓,๔ - ซักประวัติ จุด ตรวจ - ห้องแพทย์ ๑,๒,๓ - มี X-ray ไป X-ray - มี lab ไป ห้อง lab จุด ศูนย์ - ออกใบนัด - Refer - ให้สูขศึกษา - ห้องยา - ER -Admit	๑ - ๒ นาที             ๑๐ - ๑๕ นาที	- เวชกิจฉุกเฉิน/ เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ -พนักงานแปล -เจ้าหน้าที่ห้องบัตร -พนักงาน รปภ..      -เจ้าหน้าที่ OPD

# Flow OPD



ขั้นตอนการรับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
โรงพยาบาลดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่



# การรับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ผ่านระบบ 1669

## โรงพยาบาลดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้รับบริการแจ้ง 1669

ศูนย์เวียงพิงค์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

ห้องฉุกเฉินรับแจ้งจากศูนย์เวียงพิงค์/  
ออกปฏิบัติการ

กู้ชีพ

นำส่งรพ.ดอยหล่อ /  
รพ.ใกล้เคียง

ระบบการแพทย์ฉุกเฉินรพ.ดอยหล่อ

### รับบริการที่ห้องฉุกเฉิน

- คัดกรองซ้ำโดยพยาบาลวิชาชีพ
- ตรวจวินิจฉัยโดยแพทย์ ตรวจร่างกาย ส่งตรวจเลือด ปัสสาวะ เอกซเรย์ และตรวจพิเศษอื่นๆ
- วางแผนการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ พยาบาล ผู้ป่วย และญาติ
- ให้การรักษาตามระดับความฉุกเฉิน
  - ❖ ผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉิน เช่น ไม้รู้สีกตัว หัวใจหยุดเต้น รับการตรวจรักษาทันที
  - ❖ ผู้ป่วยฉุกเฉินกึ่งวิกฤต เช่น ชีม หายใจเหนื่อยหอบ อัมพาต ตรวจรักษาภายใน 10 นาที
  - ❖ ผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน เช่น กระดูกหัก ปวดท้องรุนแรง ผื่นแพ้เฉียบพลัน ตรวจรักษาภายใน 30 นาที
  - ❖ ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่เร่งด่วน เช่น อุบัติเหตุบาดเจ็บเล็กน้อย สิ่งแปลกปลอมเข้าตา/จมูก ตรวจรักษาภายใน 60 นาที
  - ❖ ผู้ป่วยทั่วไป เช่น หัวใจ โรคกระเพาะ ความดันโลหิตสูง ฉีดยาตามนัด/ทำแผลเก่า ตรวจรักษาภายใน 120 นาที

จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน

รับการรักษาเป็นผู้ป่วย

ส่งรักษาต่อ

ขั้นตอนการรับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน  
โรงพยาบาลดอยหล่อ จังหวัดเชียงใหม่ สำหรับผู้รับบริการที่ต้องได้รับการส่งต่อ

