

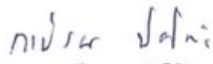


FB25

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของ โรงพยาบาลกงหรา อำเภอกงหรา จังหวัดพัทลุง  
ตามประกาศโรงพยาบาลกงหรา

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลกงหรา กลุ่มงานการพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก วัน/เดือน/ปี : ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓ หัวข้อ : การกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตาม คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) <ul style="list-style-type: none"><li>- บันทึกการดำเนินการจัดทำเอกสารเผยแพร่ตามกระบวนการ ITA ข้อ EB๒๕</li><li>- ประกาศมาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภาครัฐในสังกัด</li><li>- คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก</li></ul> Link ภายนอก : หมายเหตุ :	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางนันทนา ศิริยุสมัย) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายกวิน กลับคุณ) ตำแหน่ง นายแพทย์ชำนาญการ วันที่ ๑๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลเผยแพร่  (นายกาบิรอน ปอโด้) ตำแหน่ง นักวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ วันที่ ๑๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓	



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลงทรา อำเภอกงทรา จังหวัดพัทลุง

ที่ - วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง การดำเนินการจัดทำเอกสารเผยแพร่ตามกระบวนการ ITA ข้อ EB๒๕

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงทรา

ตามที่ โรงพยาบาลงทรา ได้จัดทำเอกสารแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หัวข้อ EB๒๕ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ นั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ลงนามในเอกสาร และอนุญาตนำเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(นางนันทนา ศิริยุสมัย)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

อนุมัติ

(นายกวิน กลีบकुณ)  
นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงทรา



ประกาศโรงพยาบาลกองทรา  
เรื่อง มาตรการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามมาตรฐาน  
การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในสังกัด

ตามที่ รัฐบาลได้มีมาตรการเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาคราชการ และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยการปรับปรุงคุณภาพข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ความซื่อสัตย์สุจริต การมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน ประกอบกับสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข กำหนดแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ หน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ กำหนดให้หน่วยงานกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติของบุคลากรในสังกัดโรงพยาบาลกองทราเป็นไป ตามหลักธรรมาภิบาลและตรวจสอบได้ จึงได้กำหนดมาตรการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด โรงพยาบาลกองทรา ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนี้

ข้อ ๑ ความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ

- ๑.๑ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
- ๑.๒ ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด โปร่งใส เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ทางราชการ
- ๑.๓ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทาง ราชการเป็นสำคัญ
- ๑.๔ รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง มุ่งมั่นแก้ไขเมื่อเกิดข้อผิดพลาด

ข้อ ๒ การมีจิตสำนึกมุ่งบริการและให้คำปรึกษา

- ๒.๑ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันด้วยความเต็มใจ
- ๒.๒ ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการและประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ ครบถ้วน

ข้อ ๓ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

- ๒.๑ ปฏิบัติหน้าที่โดยมุ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของงาน เพื่อให้เกิดผลดีและเป็น ประโยชน์ต่อส่วนรวม
- ๒.๒ ชยัน อุทิศตน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมาย
- ๒.๓ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสามัคคี มีน้ำใจ เพื่อให้บรรลุภารกิจของหน่วยงาน
- ๒.๔ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- ๒.๕ ปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนอย่างเคร่งครัดเป็นมาตรฐานและยึดหลักความ ถูกต้องเสมอในแต่ละภารกิจ

- ข้อ ๔ การปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม
- ๔.๑ ตัดสินในบนหลักการ ข้อเท็จจริง เหตุผลเพื่อความยุติธรรม
  - ๔.๒ ไม่มีอคติในการปฏิบัติหน้าที่
- ข้อ ๕ การดำรงชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง
- ๕.๑ วางแผนการดำรงชีวิตอย่างมีเป้าหมาย
  - ๕.๒ ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า มีเหตุผล
  - ๕.๓ ปฏิบัติตามหลักศาสนา รู้จักพึ่งตนเอง ลด ละ เลิกอบายมุข
- ข้อ ๖ การยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
- ๖.๑ ยึดมั่นในผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์ส่วนตน
  - ๖.๒ กล้าหาญ และยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
  - ๖.๓ ปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เพื่อนข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และประชาชน
- ข้อ ๗ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ๗.๑ เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย
  - ๗.๒ พร้อมรับการตรวจสอบ และรับผิดชอบต่อผลการตรวจสอบ

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายกวิน กลับคุณ)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลงขลา

# คู่มือปฏิบัติงาน

## สำหรับเจ้าหน้าที่งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลกษตรา

## งานบริการผู้ป่วยนอก

### ทิศทางการบริหารทางการพยาบาล

#### วิสัยทัศน์โรงพยาบาลกองทราย

อำเภอกองทรายเมืองนิเวศสุขภาพชั้นนำ ประชาชนพึ่งตนเองทางสุขภาพได้ เครือข่ายบริการสุขภาพทันสมัย เป็นเลิศในการส่งเสริมสุขภาพการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้สูงอายุ และเมืองสมุนไพรระดับประเทศ

#### พันธกิจ

- ส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรค รักษาโรคฟื้นฟูสุขภาพและคุ้มครองผู้บริโภคแก่ประชาชนในพื้นที่ ด้วยมาตรฐานการจัดการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ
- บูรณาการและระดมพลังภาคีทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างอำเภอกองทรายให้เป็นเมืองสุขภาพะ ที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพ เสริมสร้างความฉลาดรู้ทางสุขภาพแก่ประชาชน ชุมชนให้มีความเข้มแข็งในการจัดการสุขภาพที่สามารถพึ่งตนเองได้อย่างเท่าทันตามบริบทของพื้นที่และความเปลี่ยนแปลง
- เสริมสร้างขีดความสามารถของระบบบริการสุขภาพสถานบริการสุขภาพบุคลากรทางสุขภาพ เครือข่ายการบริการสุขภาพของอำเภอให้มีสมรรถนะสูงในการให้บริการสุขภาพอย่างมีมาตรฐานสากล ในการพัฒนาสาธารณสุขเพื่อประชาชนสุขภาพดีได้ด้วยตนเอง
- เสริมสร้างความเข้มแข็งของโรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ด้านการบริหารจัดการบุคลากร การเงินการคลังที่พึ่งตนเองได้สูง การมีธรรมาภิบาล และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความทันสมัย

#### ค่านิยม

(Core Value) ของบุคลากรในวงการ สธ. ๔ประการหรือ MOPH ซึ่งประกอบด้วย

M : Mastery หรือเป็นนายตัวเอง คือเป็นบุคคลที่หมั่นฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพยึดมั่นในความถูกต้อง มีวินัย ปฏิบัติตามกฎระเบียบ บนพื้นฐานของการมีสำนึก รับผิดชอบ คุณธรรม และจริยธรรม

O : Originality หรือเร่งสร้างสิ่งใหม่ คือสร้างสรรค์นวัตกรรม สิ่งใหม่ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสุขภาพ

P : People หรือใส่ใจประชาชน คือต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการทำงานเพื่อประโยชน์อันดีแก่ประชาชน โดยใช้หลักเข้าใจ เข้าถึง พึ่งได้

H : Humility หรือถ่อมตนอ่อนน้อม คือมีสัมมาคารวะ มีน้ำใจให้อภัย รับฟังความเห็น เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

#### วิสัยทัศน์ของกลุ่มการพยาบาล

การพยาบาลมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ ผู้ให้บริการมีความสุข

#### พันธกิจของกลุ่มการพยาบาล

##### พันธกิจ

๑. จัดบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามมาตรฐานวิชาชีพ
๒. บริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเสริมสร้างประสบการณ์ทางวิชาชีพ
๓. พัฒนาวิชาชีพ ทั้งด้านการศึกษา การบริการพยาบาล การพัฒนาคุณภาพ
๔. อารงรักษาวัฒนธรรมวิชาชีพ ทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมไทยและท้องถิ่น

### เป้าหมาย

๑. ได้รับความบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ปลอดภัยและพึงพอใจ
๒. ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะ ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม มีสุขภาพดีและมี ความสุขในการทำงาน

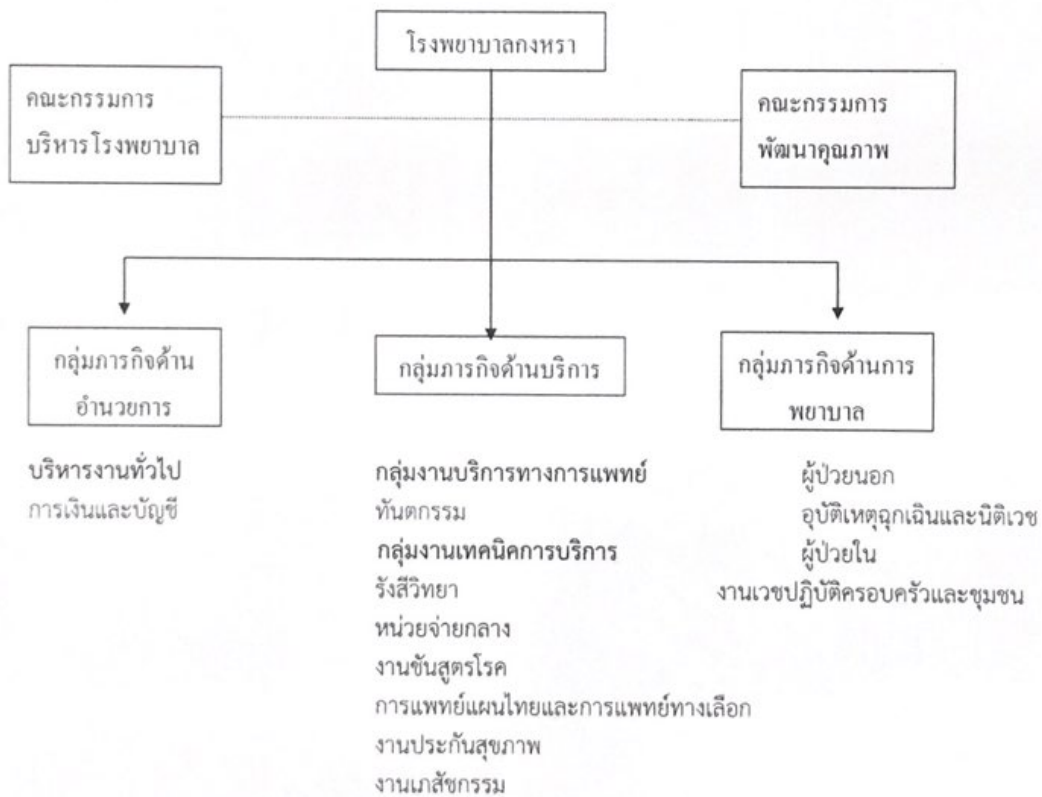
### จุดเน้นขององค์กรพยาบาล

๓. พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีระบบบริหารการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ
๔. ได้รับการพัฒนาศักยภาพให้สามารถดูแลตนเองได้และมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพ

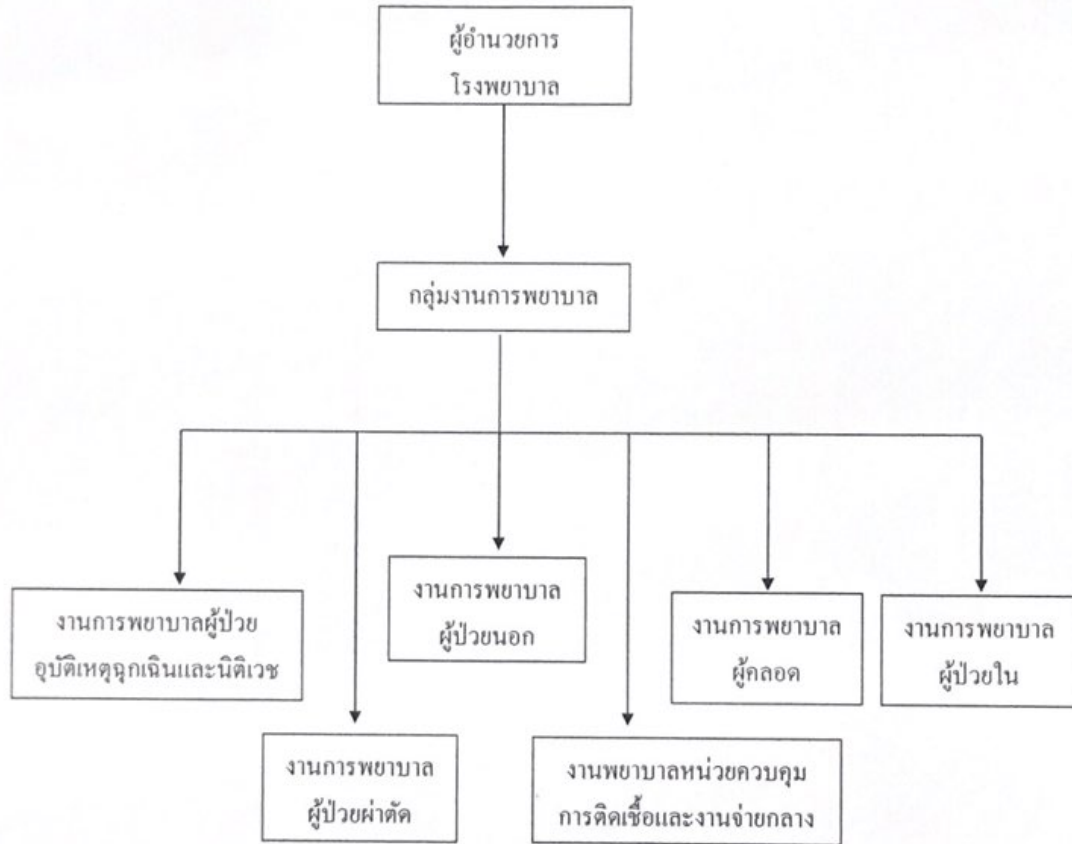
### จุดเน้นขององค์กรพยาบาล

๑. พัฒนาคูณภาพการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล พ.ศ.๒๕๕๐
๒. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มการพยาบาลให้มีคุณภาพ

### โครงสร้างการบริหารงานภายในโรงพยาบาลกงหรา

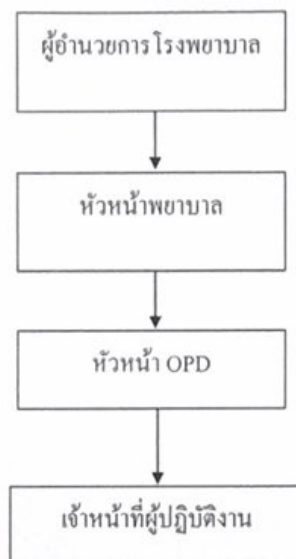


## โครงสร้างบริหารกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกงหรา

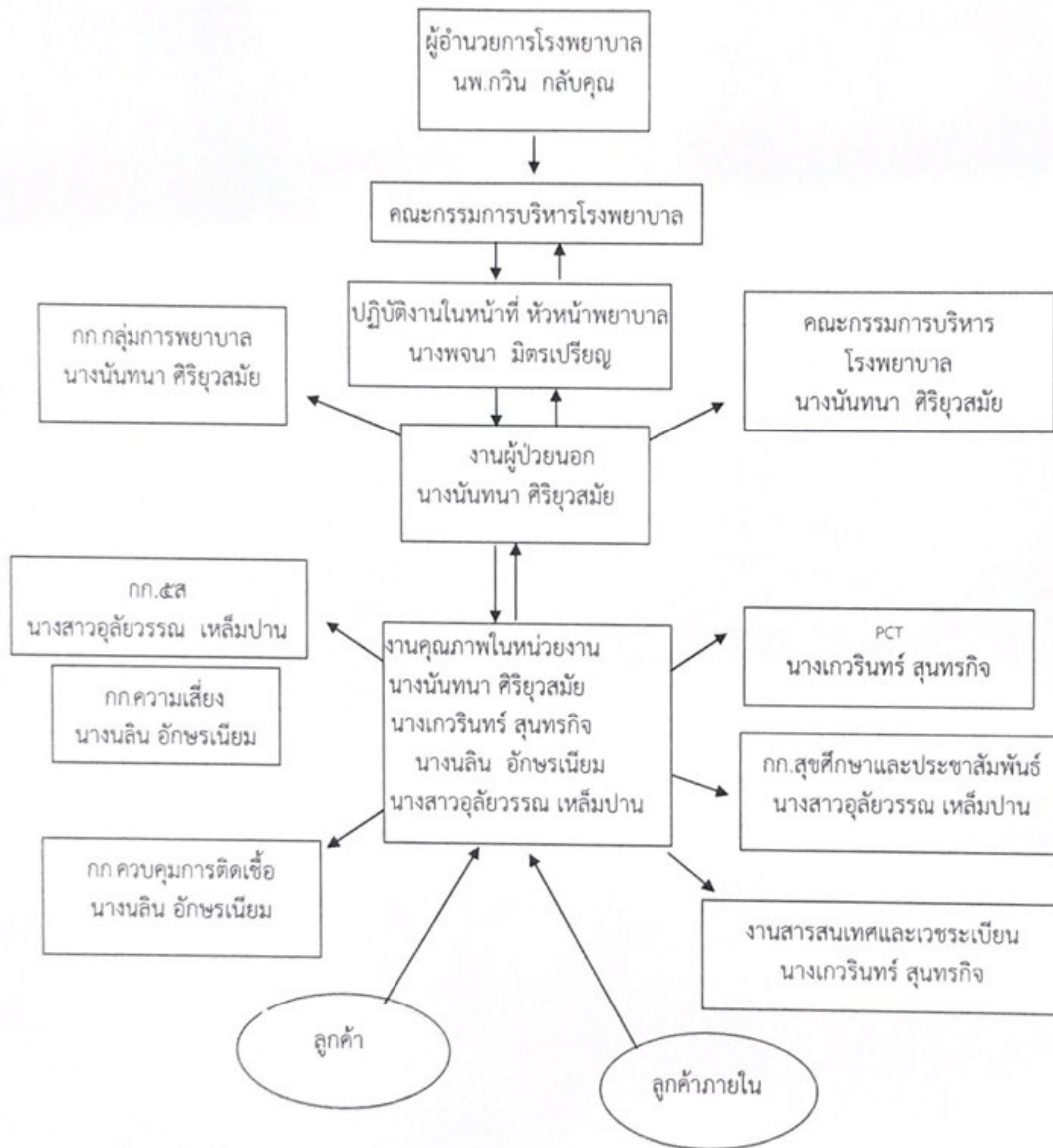




## แผนภูมิโครงสร้างงานผู้ป่วยนอก



โครงสร้างองค์กรการแก้ไขภายในหน่วยงาน ได้รับการจัดตั้งดังนี้



### ที่ตั้งอาคารแผนกผู้ป่วยนอก

ตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าสุดของตึกด้านหน้า ซึ่งอยู่ทางด้านทิศใต้ของตึก ห้องแรกจะเป็นห้องประชาสัมพันธ์ รั้วบัตรและคัดกรองผู้ป่วย ห้องที่ ๒ เป็นห้องเวชระเบียน ห้องที่ ๓ จะเป็นห้องตรวจภายใน ด้านข้างทางขวาจะเป็นห้องตรวจโรค ซึ่งจะมีห้องตรวจ ๒ ห้อง ห้องตรวจ ๑ และ ห้องตรวจ ๒ ด้านหน้าห้องตรวจจะมีโต๊ะซักประวัติ ๒ ตัว และมีโต๊ะบริการหลังพบแพทย์ ซึ่งใช้สำหรับเขียนใบนัด รับไว้ในโรงพยาบาล รับใบส่งต่อ กรณีแพทย์ส่งให้คำปรึกษา ขึ้นทะเบียนผู้ป่วยเรื้อรัง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง และให้คำแนะนำปรึกษา

### วิสัยทัศน์

ส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการ ให้บริการพยาบาลที่มีมาตรฐาน ผู้ให้และผู้รับบริการพึงพอใจ

### พันธกิจ

๑. ให้บริการแบบองค์รวม ตามมาตรฐานการพยาบาล ภายใต้จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พึงทักขณัติทุกขั้นตอนการให้บริการ
๒. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเสมอภาค
๓. ให้บริการส่งเสริมสุขภาพผู้รับบริการ
๓. พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมาย

บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ และการประกันคุณภาพการพยาบาล ให้บริการตามมาตรฐาน ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

### ปรัชญา

ทุกคนในหน่วยงานเชื่อว่าการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนั้นต้องให้การพยาบาลที่ดีมีมาตรฐานเดียวกัน และการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยให้ได้รับความพึงพอใจนั้นจำเป็นต้องเข้าใจความเป็นมนุษย์โดยให้การบริการแบบองค์รวมครอบคลุมทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยคำนึงถึงความสำคัญในการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันความเจ็บป่วย การรักษาฟื้นฟูสภาพแก่ผู้มารับบริการ ฉะนั้นการที่พยาบาลจะมีความสามารถดังกล่าว จำเป็นต้องพัฒนาพยาบาลให้มีความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้ด้วยดี มีทักษะในการเป็นผู้ให้คำปรึกษา สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

### เป้าประสงค์

๑. ให้บริการผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษ ครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ เพื่อความพอใจสูงสุดของผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานการประกันคุณภาพทางการพยาบาล
๒. เป็นแหล่งฝึกปฏิบัติและพัฒนาบุคลากร ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพในทุกๆด้าน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### นโยบายของหน่วยงาน

๑. ดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลและกลุ่มการพยาบาล
  ๒. จัดระบบบริการพยาบาลโดยให้ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว พอดี และประหยัด
- พิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม เพื่อให้บริการที่ประทับใจ
  ๔. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับองค์กรสุขภาพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  ๕. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร สร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย เสมอภาค มีความพึงพอใจ

### เจตจำนงและความมุ่งหมาย

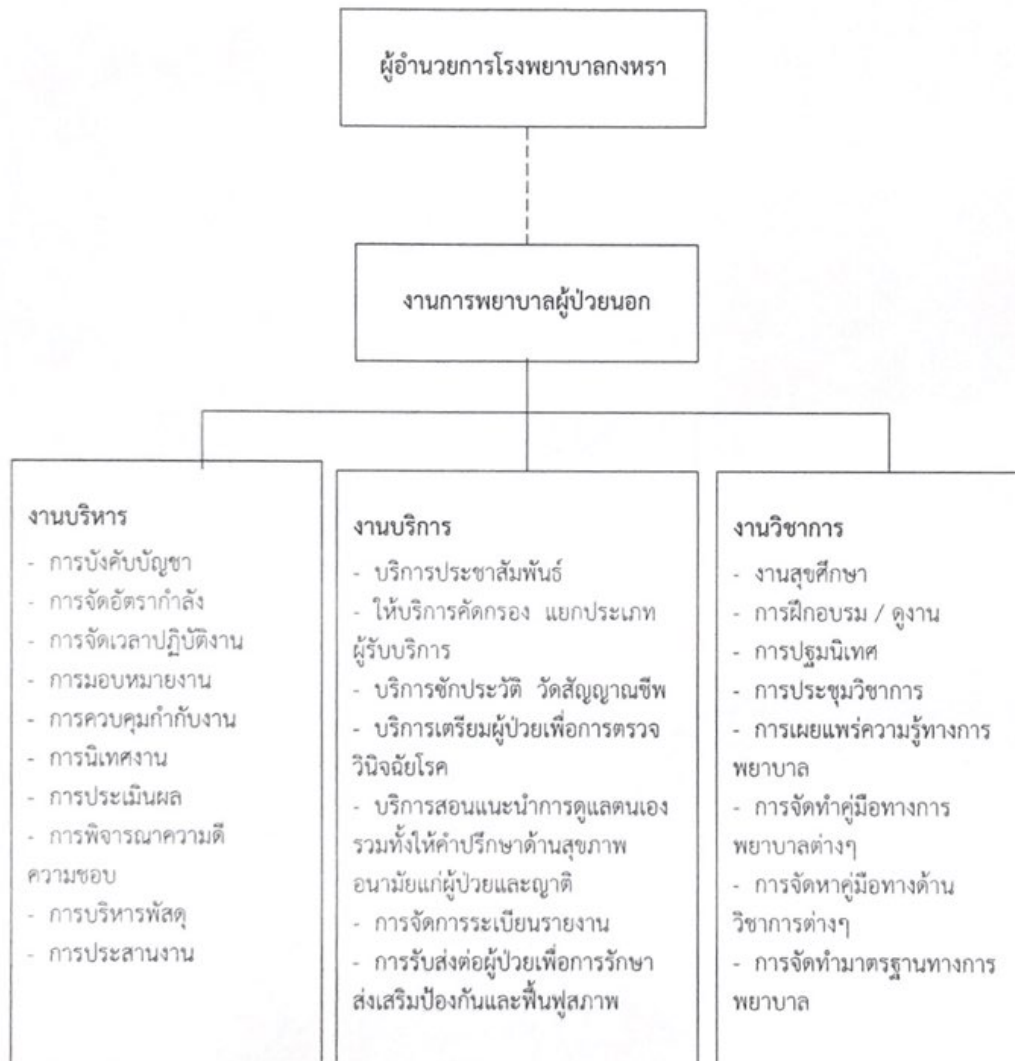
ให้การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ยึดหลักความเสมอภาคทท รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ

### ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการตรวจผู้ป่วยนอก ทุกเพศ ทุกวัย ยกเว้นผู้ป่วยอุบัติเหตุ อุจเฉ็ด ในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. ในวันราชการ

จัดระบบการจัดสภาพแวดล้อมในการควบคุมภายใน

งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกทรา



### จุดเน้นในการพัฒนา

#### ยุทธศาสตร์ที่ ๑ มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑. ดำเนินการประกันคุณภาพการพยาบาลตามเกณฑ์มาตรฐานประกันคุณภาพ HA,QA HNQAและ HPH
๒. พัฒนาระบบบันทึกการพยาบาลโดยใช้ APIE
๓. พัฒนาพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ
๔. พัฒนาระบบการให้ข้อมูล คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติ
๕. พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร
๖. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยบริการ

#### ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบการให้ความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย

๑. พัฒนาเกณฑ์การแยกผู้ป่วยตามความเร่งด่วนของอาการ
๒. พัฒนาการใช้เครื่องป้องกันการติดเชื้อโรกระบบทางเดินหายใจส่วนบน โดยแจก mask และให้ล้างมือก่อนและหลังเข้าพบแพทย์
๓. พัฒนาการใช้หลัก FIFO ในการหยิบใช้เวชภัณฑ์ต่างๆ
๔. พัฒนางาน ๕ ส
๕. การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือด้านการแพทย์ให้มีเพียงพอกับการให้บริการ

#### ตัวชี้วัดแยกตามเป้าประสงค์

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
ด้านผู้รับบริการ	๑. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๒. ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนอก ๓. ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินได้รับการช่วยเหลือภายใน ๕ นาที ๔. จำนวนผู้ป่วยที่มีอาการเปลี่ยนแปลงขณะรอตรวจได้รับการดูแลที่เหมาะสม ๕. อัตราการขาดนัดในโรคที่ต้องเฝ้าระวัง	มากกว่าเท่ากับร้อยละ ๘๕ ไม่เกิน ๗๐ นาที ร้อยละ ๑๐๐ ร้อยละ ๙๙ ไม่เกินร้อยละ ๓
ด้านผู้ให้บริการ	๑. อัตราการได้พัฒนาความรู้ ๑๐ วัน/คน/ปี ๒. อัตราบุคลากรในหน่วยงานได้รับการช่วยฟื้นคืนชีพและเคลื่อนย้าย ๓. อัตราข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ	มากกว่าร้อยละ ๙๐ ร้อยละ ๑๐๐ ไม่เกิน ๒ เรื่อง/เดือน
ด้านองค์กร	๑. หน่วยงานผ่านเกณฑ์มาตรฐาน HCQA,QA ๒. ความสมบูรณ์ของเวชระเบียน ๓. จำนวนนวัตกรรม/COI	มากกว่าร้อยละ ๘๐ มากกว่าร้อยละ ๙๐ ๒ เรื่อง/ปี

### ข้อกำหนดการรับบริการผู้ป่วยนอก

เมื่อมาถึงหน้าห้องตรวจโรค

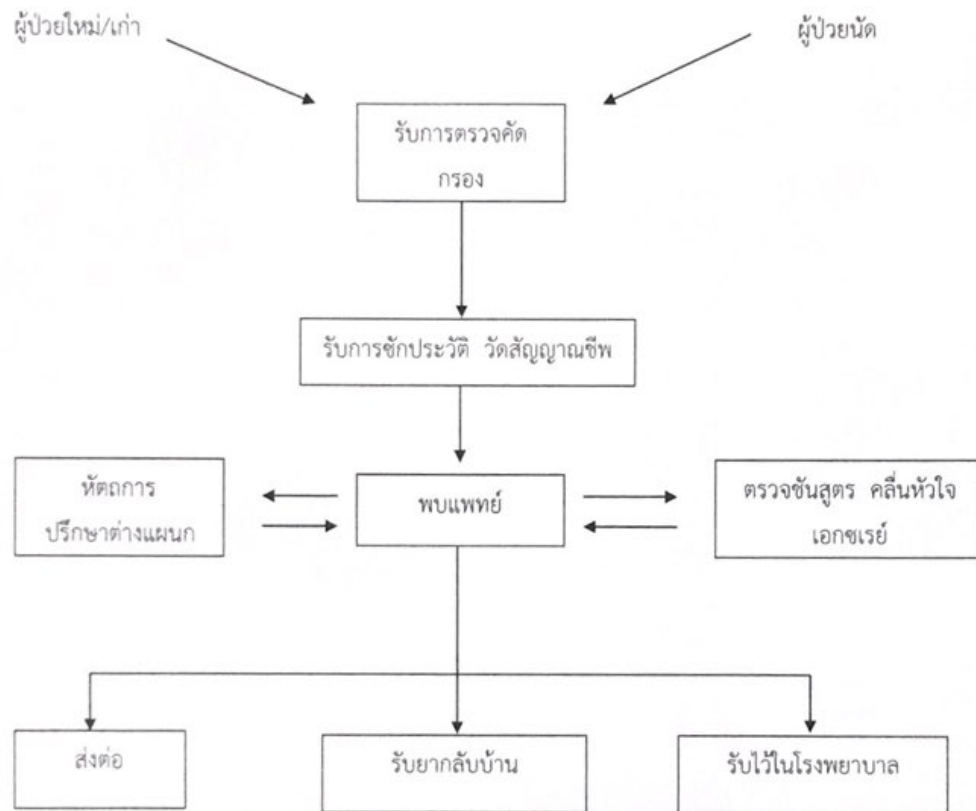
๑. ได้รับการประเมินสุขภาพเบื้องต้น โดยพยาบาลวิชาชีพภายในเวลา ๒๐ นาที ตามลำดับก่อนหลัง หรือตามความจำเป็น ในกรณีตรวจพบผู้ป่วยมีภาวะเสี่ยงต่ออันตราย จะได้รับการดูแลรักษาทันที และได้รับทราบการบอกเล่าเวลาบริการโดยประมาณ

๒. ได้รับการตรวจและวินิจฉัยโดยแพทย์ ภายในเวลา ๒๐ นาที และได้รับทราบผลการตรวจ การวินิจฉัยโรคที่ชัดเจน จนเป็นที่เข้าใจ หากเกินขีดความสามารถท่านจะได้รับการส่งต่อในสถานพยาบาลหรือชายที่เหมาะสม

๓. ได้รับการแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์หรือพยาบาลวิชาชีพอย่างถูกต้อง ชัดเจน จนเป็นที่เข้าใจ

เนื้อหาหลักบริการ(สิ่งที่ลูกค้าได้รับ)	จุดคุณภาพ(ลักษณะที่ยอมรับ อยากรู้ ชื่นชม)
๑. ได้รับการประเมินเบื้องต้น	-ได้รับการประเมินเบื้องต้น โดยพยาบาลวิชาชีพ ภายในเวลา ๒๐ นาที -ได้รับการตรวจตามลำดับก่อนหลัง หรือตามความจำเป็น -กรณีพบความเสี่ยงอันตราย จะได้รับการดูแลรักษาทันที -ได้รับการบอกกล่าวเวลาบริการโดยประมาณ
๒. ได้รับการตรวจและการวินิจฉัยโรค	-จากแพทย์ภายใน ๒๐ นาที ได้รับผลการตรวจ และวินิจฉัยโรคที่ชัดเจนจนเป็นที่เข้าใจ -กรณีเกินขีดความสามารถ ได้รับการส่งต่อในสถานพยาบาลในเครือข่ายที่เหมาะสม
๓. ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัว	-จากแพทย์หรือพยาบาลวิชาชีพ อย่างถูกต้อง ชัดเจน จนเป็นที่เข้าใจ

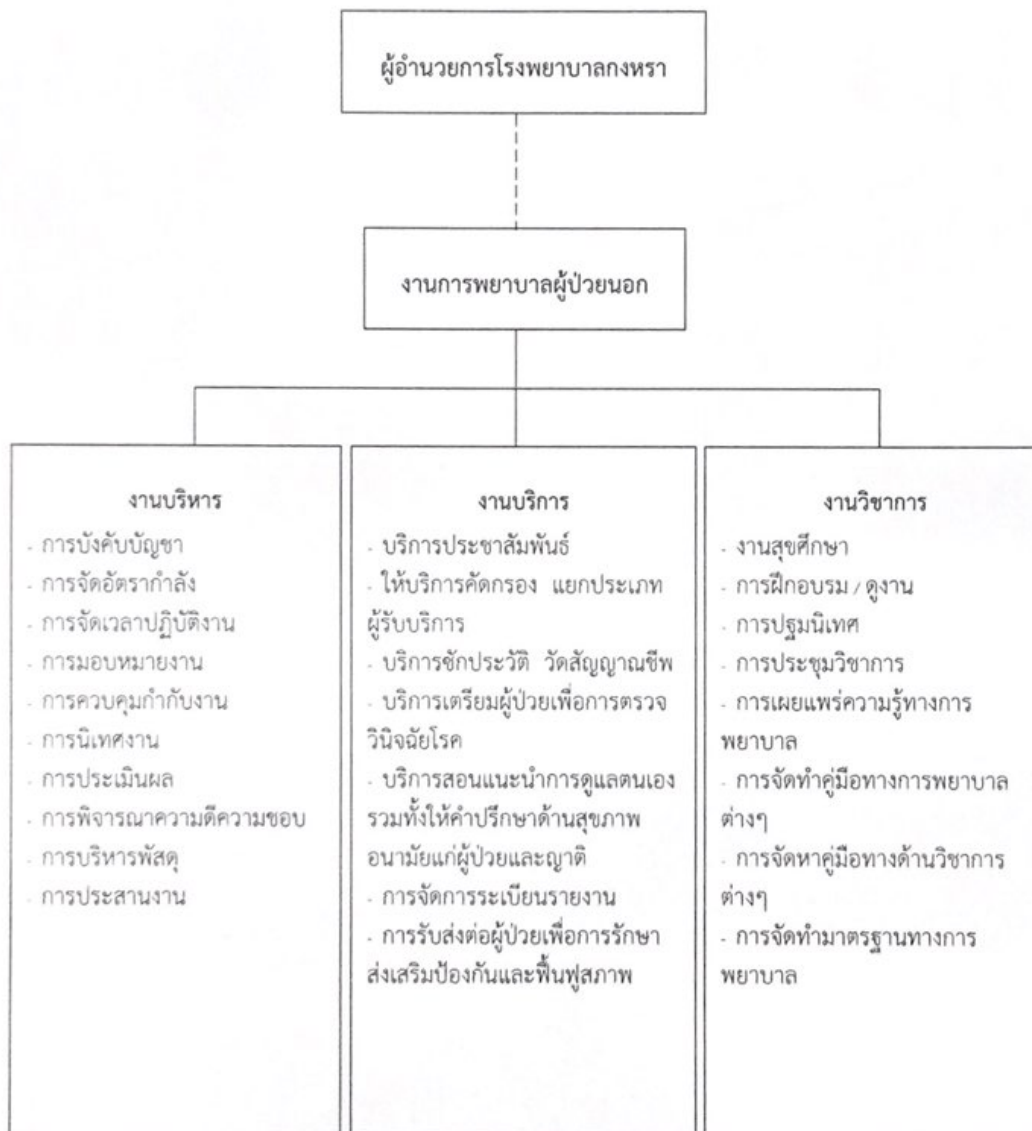
## ขั้นตอนการรับบริการห้องตรวจโรค



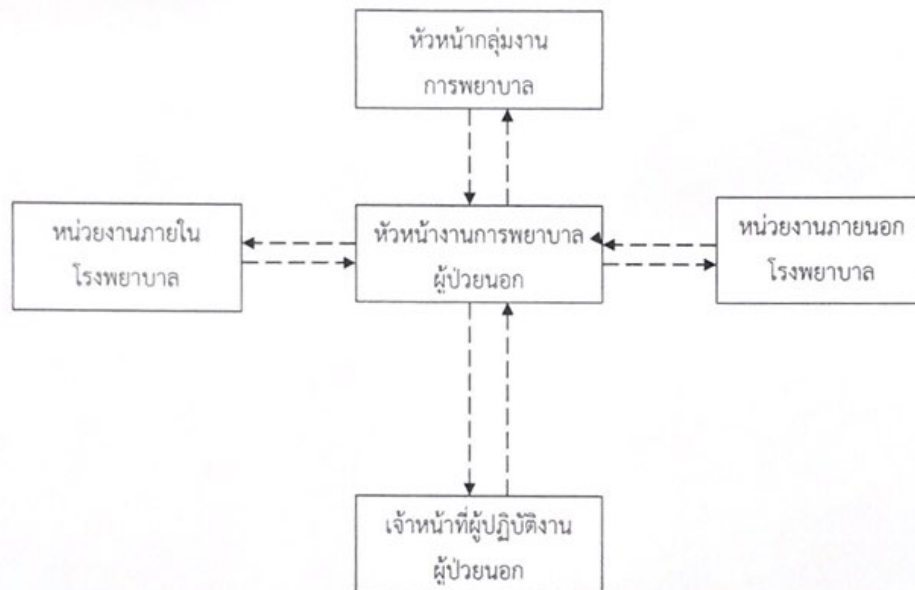


จัดระบบการจัดสภาพแวดล้อมในการควบคุมภายใน

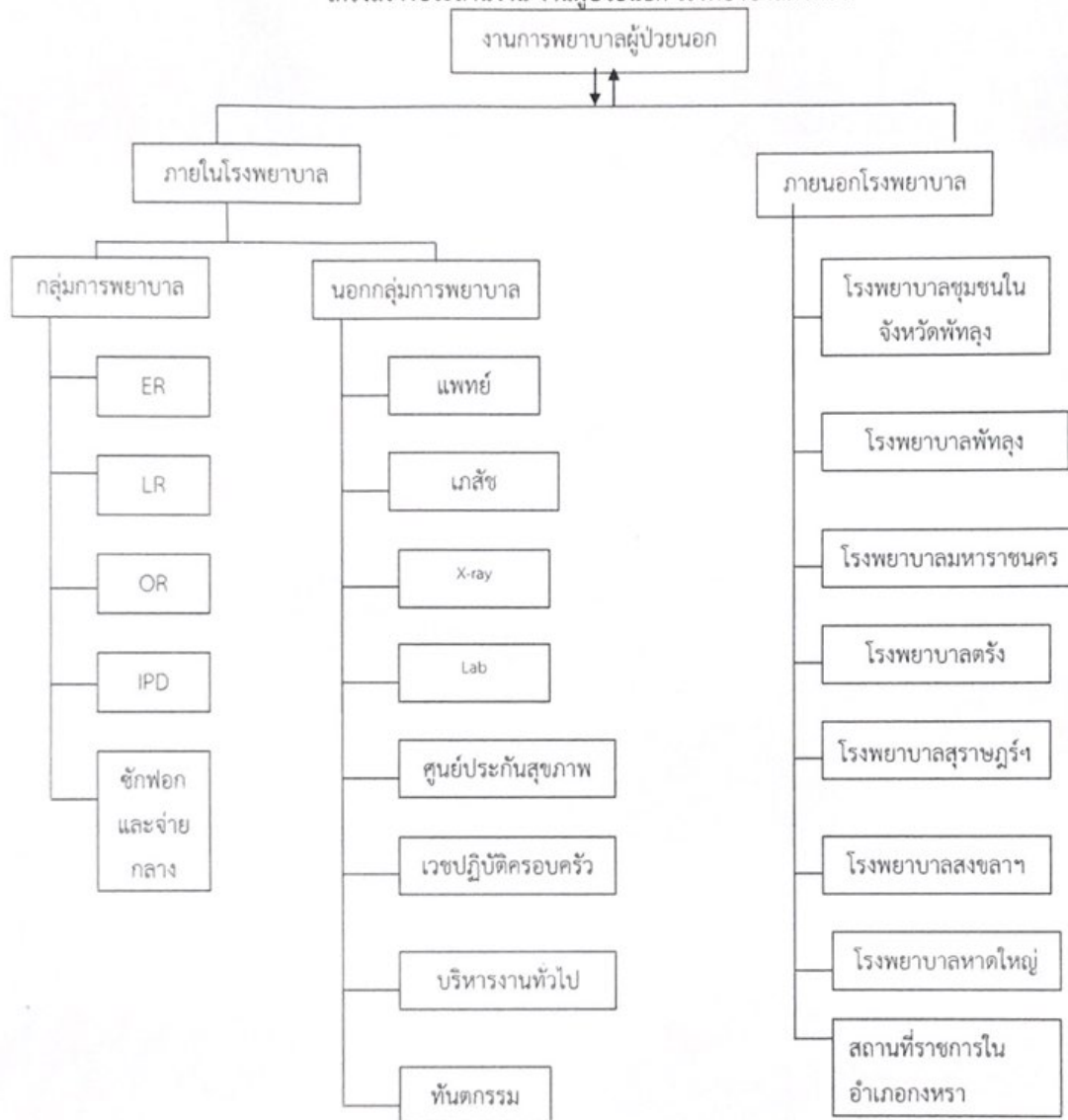
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกษท



## การสื่อสารภายใน/นอกหน่วยงานผู้ป่วยนอก



โครงสร้างประสานงาน งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกงหรา



การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การประสานงานภายในหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน	งานที่เกี่ยวข้อง/ข้อมูลที่ต้องประสานงาน	วิธีการประสานงาน
หน่วยงานผู้ป่วยนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีเรื่องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ</li> <li>- เกิดข้อขัดแย้ง/ข้อร้องเรียนในหน่วยงาน</li> <li>- การทบทวน ๑๒ กิจกรรม</li> <li>- ทบทวนการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค</li> <li>- ร่วมกันทำงานคุณภาพ</li> <li>- เจ้าหน้าที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ พัฒนาระบบงานตามภารกิจงานที่รับผิดชอบ</li> <li>- พัฒนางานวิชาการ พุดคุยแลกเปลี่ยนวิชาการ/ประชุมเรื่องใหม่ๆ</li> <li>- ใช้ในการสื่อสารเรื่องต่างๆระหว่างเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชุมทุกวันพุธ เวลา ๑๕.๓๐ น. ของสัปดาห์หรือเวลามีเหตุเร่งด่วน</li> <li>- บอร์ดสื่อสารภายใน</li> <li>- แจ้งบอกโดยตรง</li> </ul>

## การประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ชื่อหน่วยงาน	งานที่เกี่ยวข้อง/ข้อมูลที่ต้องประสานงาน	วิธีการประสานงาน
๑. แพทย์	ประสานงานกรณีผู้ป่วยได้ยาไม่ครบ / หนังสือส่งตัวไม่สมบูรณ์ / คำสั่งแพทย์ไม่สมบูรณ์/ เวชระเบียนไม่สมบูรณ์	๑. สอบถามจากแพทย์โดยตรง ๒. โทรติดต่อ ห้องตรวจ ๑ (๑๐๘) ห้องตรวจ ๒ (๑๐๗) (กรณีติดต่อไม่ได้ ให้ติดต่อโดยเบอร์โทรศัพท์มือถือโดยตรง)
๒. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๑. ส่งผู้ป่วยพร้อมข้อมูลในเวชระเบียนไปยังห้องชันสูตรทุกครั้ง ๒. ประสานขอผลการตรวจห้องปฏิบัติการในกรณีผู้ป่วย Admit ๓. กรณีผู้ป่วยคิวด่วน ขอผลด่วน ๔. ประสานงานกรณี พบผลเลือดผิดปกติ เช่น น้ำตาลสูง/ต่ำ ความเข้มข้นของเลือดต่ำ ผลเสมหะเป็นบวก ๕. ประสานงานกรณีผู้มารับบริการต้องการเจาะเลือดและนำผลไปยังโรงพยาบาลอื่นโดยไม่ต้องพบแพทย์ ๖. ประสานงานกรณีสงสัยว่า lab บางตัวสามารถทำที่รพ. ได้หรือไม่	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายในห้องชันสูตร (๑๐๙)
๓. กลุ่มงานทันตกรรม	๑. กรณีมีผู้ป่วยมีปัญหาเรื่องฟันและเหงือกร่วมด้วยเมื่อตรวจโรคเสร็จแล้วส่งไปพบทันตแพทย์ได้พร้อมข้อมูลในเวชระเบียนหรือส่งพบทันตแพทย์ก่อนเนื่องจากแพทย์ยังไม่มาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก ๒. กรณีผู้ป่วยทำฟันเสร็จแล้วต้องการตรวจโรคด้วยฝ่ายทันตกรรมจะส่งชื่อมาหน้าห้องตรวจซักประวัติเพิ่มเติมแล้วส่งพบแพทย์ตามลำดับคิว ๓. กรณีผู้ป่วยมาทำฟันแล้วพบความดันโลหิตสูงฝ่ายทันตกรรมส่งมาพบแพทย์ก่อน	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๑๓
๔. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	๑. ประสานงานกรณีผู้ป่วยให้ประวัติแพ้ยา โดยยังไม่มีบัตรแพ้ยา ๒. ประสานงานกรณีผู้ป่วยมาด้วยแพ้ยาเพื่อยืนยันซ้ำหลังพบแพทย์ ๓. ประสานงานกรณีผู้รับบริการสอบถามเกี่ยวกับการมี/ไม่มียาบางตัวที่จะมารับต่อเนื่องที่ รพ. ๔. ประสานงานกรณีผู้รับบริการยังไม่ได้รับยาเนื่องจากชื่อไม่ปรากฏที่ห้องยา	๑. ให้เจ้าหน้าที่ถือแฟ้ม ประวัติผู้ป่วย พร้อมผู้ป่วยไปติดต่อเภสัชกรที่ห้องยา ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๔๓

ชื่อหน่วยงาน	งานที่เกี่ยวข้อง/ข้อมูลที่ต้องประสานงาน	วิธีการประสานงาน
๕. งานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินและนิติเวช	๑. แจ้งก่อนล่วงหน้ากรณีส่งผู้ป่วยไปฝากนอนเพื่อรอพบแพทย์ ให้ส่งข้อมูลเวชระเบียนทางระบบ Hos-xp และเพิ่มประวัติโดยให้เจ้าหน้าที่นำส่ง ๒. มีการประสานก่อนส่งผู้ป่วยไปรับบริการทุกครั้งทั้งที่แผนกผู้ป่วยนอกและห้องฉุกเฉิน ๓. พยาบาลหลังตรวจส่งชื่อผู้ป่วยไปห้องฉุกเฉินทุกครั้ง ในกรณีทำแผล พ่นยา ฝากนอน ผ่าฝี ฯลฯ ถ้ามีใบนัดให้ออกใบนัดให้เรียบร้อยก่อนส่ง ๔. ในกรณีเร่งด่วนที่ต้องส่งผู้ป่วยไปห้องฉุกเฉิน มีเจ้าหน้าที่นำส่งพร้อมส่งต่อข้อมูลให้ห้องฉุกเฉินทราบ และตามแพทย์ไปตรวจผู้ป่วยทันที	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๒๓
๖. งานคลินิกโรคเรื้อรัง	๑. ออกสมุดประจำตัวผู้ป่วยโรคเรื้อรังรายใหม่ ๒. ส่งรายชื่อผู้ป่วยผิคนัดโรคเรื้อรังแก่เจ้าหน้าที่เพื่อติดตามนัด ๓. นัดผู้ป่วยมารับบริการให้ตรงคลินิก	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๔๗
๗. งานการพยาบาลผู้คลอด	๑. ประสานก่อนส่งผู้ป่วยไป Admit พร้อมข้อมูลเวชระเบียนที่ครบถ้วนและเลขก่อน admit ทุกครั้ง ๒. ประสานก่อนส่งผู้ป่วยไปทำ NST , พร้อมข้อมูลเวชระเบียน ๓. กรณีเจ็บครรภ์ก่อนกำหนดคลอดส่งจับ contraction ฟัง FHS ก่อนพบแพทย์	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๙
๘. งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัด	๑. ประสานก่อนส่งผู้ป่วยไปนัดที่ห้องคลอดทุกครั้งกรณีแพทย์นัดผ่าตัด ๒. ส่งผู้ป่วยพบผู้รับผิดชอบงานห้องผ่าตัด / งานห้องคลอด	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๙
๙. กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์กรวม	๑. กรณีกลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวส่งผู้ป่วยในเขตรับผิดชอบมาพบแพทย์พร้อม family folder ให้ค้นเวชระเบียนด้วยทุกครั้ง ๒. แนะนำผู้ป่วยมารับบริการตรงคลินิก ๓. ประสานงานกรณีผู้มาติดต่อสอบถามเรื่องต่างๆ	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๑๐
๑๐. งานห้องบัตร	๑. ส่งเปลี่ยนชื่อ-สกุล / สิทธิบัตร / คิวให้ถูกต้อง ๒. ประสานงานกรณีผู้มาติดต่อขอใบประกันชีวิต / สำเนาประวัติการรักษา	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๐๕
๑๑. งานเปล	๑. ประสานรถเข็นนั่ง / เปลนอนกรณีส่งผู้ป่วยไปยังจุดบริการต่างๆ ของโรงพยาบาล	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๑๒

ชื่อหน่วยงาน	งานที่เกี่ยวข้อง/ข้อมูลที่ต้องประสานงาน	วิธีการประสานงาน
๑๒. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์	๑. ติดต่อประสานงานกรณีสงสัยเรื่องสิทธิการรักษาหรือบัตรหมตอายุ สิทธิบัตรไม่ตรงกันกับในเวชระเบียน	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๒๑
๑๓. กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑. ส่ง/รับของที่เบิกจากฝ่ายบริหารตามวันและเวลาที่กำหนด ๒. เขียนบันทึกการซ่อม	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๘
๑๔. งานซ่อมบำรุง	๑. โทรแจ้งเมื่อมีอุปกรณ์เสียหาย/ชำรุด ต้องการซ่อมทันทีเพื่อการใช้งาน ๒. ปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือต่างๆ	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๒๘
๑๕. งานเอกซเรย์	๑. ประสานก่อนส่งผู้ป่วยไปยังห้องเอกซเรย์ทุกครั้ง ๒. ติดต่อประสานงานกรณีแพทย์ต้องการฟิล์มเอกซเรย์เก่า	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๑๙
๑๖. กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๑. กรณีแพทย์แผนไทยส่งผู้ป่วยมาพบแพทย์ให้ส่งเวชระเบียนเข้าห้องตรวจด้วยทุกครั้ง ๒. ผู้ป่วยที่ต้องการรักษาโดยแพทย์แผนไทยให้ส่งพบแพทย์ก่อนทุกครั้ง	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๔
๑๗. งานพยาบาลหน่วยควบคุมการติดเชื้อและงานจ่ายกลาง	๑. รับ/ส่งของ sterile ให้มีพร้อมใช้ ๒. เบิกเครื่องมือ กรณีเร่งด่วน เนื่องจากในวันนั้นแพทย์ตรวจจนหมด	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๐
๑๘. งาน IC	๑. ติดต่อประสานงานกรณีเครื่องมือที่ sterile มีปัญหา เช่น มีรา มีฝุ่น ผม ๒. ติดต่อประสานงานกรณีพบผู้สงสัยเป็นโรคติดเชื้อร้ายแรง เช่น ไข้หวัดนก ไข้หวัดใหญ่ H๑N๑ ๓. รายงานเมื่อเกิดเหตุการณ์สำคัญ เช่น เข็มทิ่มตำเจ้าหน้าที่ป่วยด้วยโรคติดเชื้อต่างๆ	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๐
๑๙. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	๑. ติดต่อประสานงานกรณีแพทย์ต้องการส่งผู้ป่วยไปปรึกษากายภาพบำบัด พร้อมส่งเวชระเบียนทุกครั้ง	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๓๔
๒๐. คลินิกให้คำปรึกษา/คลินิกภา	๑. ติดต่อประสานงานกรณีแพทย์ส่งผู้รับบริการไปให้คำปรึกษา/ก่อนเจาะเลือด พร้อมส่งเวชระเบียนทุกครั้ง	๑. สอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ๒. โทรติดต่อเบอร์ภายใน ๑๔๕

## ตารางปฏิบัติงานของคลินิกต่างๆ โรงพยาบาลกษร

เวลา	08.30-12.00 น.	13.00-16.00 น.
<b>วันจันทร์</b>	ตรวจโรคทั่วไป , คลินิกฝากครรภ์ คลินิกโรคเรื้อรัง เบาหวานแทรกซ้อน คลินิกทันตกรรม , แพทย์แผนไทย กายภาพบำบัด	ตรวจโรคทั่วไป
<b>วันอังคาร</b>	ตรวจโรคทั่วไป , คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกทันตกรรม , คลินิกโรคเรื้อรัง แพทย์แผนไทย , กายภาพบำบัด	อัลตราซาวส์อายุครรภ์ คลินิกพัฒนาการ คลินิกโรคไต
<b>วันพุธ</b>	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกโรคเรื้อรัง , คลินิกทันตกรรม แพทย์แผนไทย , กายภาพบำบัด	ตรวจโรคทั่วไป
<b>วันพฤหัสบดี</b>	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกฝากครรภ์ (รายเก่า) คลินิกโรคเรื้อรัง (หอบหืด) คลินิกทันตกรรม , โรคผิวหนัง	ตรวจโรคทั่วไป
<b>วันศุกร์</b>	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกฝากครรภ์ (รายใหม่) คลินิกทันตกรรม คลินิกวัณโรค (TB)	ตรวจโรคทั่วไป

หมายเหตุ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน , ห้องคลอด ให้บริการ 24 ชั่วโมง