

คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการให้บริการงานเด็กป่วย

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการด้านงานเด็กป่วยมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

๒.ขอบเขต

การปฏิบัติงานการบริการและดูแล ตามมาตรฐานการดูแลเด็กที่มีอายุ ๐-๑๔ ปี

๓.แผนภูมิการทำงาน

ตามเอกสารแนบ

๔.รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : รับบัตรคิว ทำประวัติรายใหม่/รับต่อจากที่อื่น

เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ โดยแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การจับสีของบัตรคิวให้ถูกต้อง การกรอกแบบฟอร์มตามตัวอย่างหรือเจ้าหน้าที่ช่วยกรอกแบบฟอร์มให้(ในกรณีที่ผู้ดูแลเด็กไม่สามารถอ่าน-เขียนภาษาไทยได้) ระยะเวลาการดำเนินงานประมาณ ๑๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๒ : ชักประวัติการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายเบื้องต้น

พยาบาลวิชาชีพประจำห้องเด็กป่วยเป็นผู้รับผิดชอบ โดยตรวจคัดกรองผู้ป่วยที่มาใช้บริการให้ครบถ้วนถูกต้องและคัดแยกผู้ป่วยหนักหรือผู้ป่วยโรคติดต่อ ให้ได้รับการบริการให้เหมาะสมรวดเร็ว ระยะเวลาดำเนินงาน ๑๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๓ : การช่วยเหลือการพยาบาลเบื้องต้น

พยาบาลวิชาชีพประจำห้องเด็กป่วยเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การให้ยาและเช็ดตัวลดไข้ การทำแผล ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑๕ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๔ : กุมารแพทย์ตรวจรักษา

กุมารแพทย์ประจำห้องเด็กป่วยเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจเด็กแต่ละคนที่มาใช้บริการตามลำดับคิว โดยใช้ระยะเวลาการดำเนินงาน ประมาณ ๒๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๕ : การให้การพยาบาลหลังพบแพทย์

พยาบาลวิชาชีพประจำห้องเด็กป่วยเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การฉีดยา การทำแผล จี้สะเก็ดไฟ พ่นยา เคาะปอด ดูดเสมหะ ล้างจมูก รวมทั้งให้ผู้ดูแลเด็กมีความเข้าใจและรอบรู้ในเรื่องของโรคที่เด็กเป็นอยู่ เพื่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่พฤติกรรมสุขภาพที่ดีขึ้น โดยใช้คำถาม ASK ME 3 เช่น วันนี้ปัญหาคืออะไร แล้วคิดว่าจะทำอะไร สิ่งที่จะต้องไปทำสำคัญอย่างไร เป็นคำถามกระตุ้น ใช้ระยะเวลาการดำเนินงานประมาณ ๓๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๖ : ตรวจสอบใบสั่งยา/ชำระเงิน/รับยา ก่อนกลับบ้าน

ผู้ช่วยเหลือคนไข้+เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน+เจ้าหน้าที่ห้องยา เป็นผู้รับผิดชอบ ภายหลังแพทย์ตรวจผู้ช่วยเหลือคนไข้ประจำห้องเด็กป่วยจะต้องตรวจเช็คทวนสอบชื่อผู้รับบริการและใบสั่งยาให้ครบก่อนส่งไปชำระเงินและรับยากลับบ้าน ระยะเวลาการดำเนินงาน ประมาณ ๓๕ นาที/คน

กระบวนการให้บริการงานเด็กป่วย
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการด้านงานเด็กป่วยมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
เจ้าหน้าที่เวช ระเบียน นางกชพรรณ เรืองอุไร	๑.รับบัตรคิวทำประวัติ 	๑.แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ๒.อธิบายขั้นตอนและการปฏิบัติ ๓.กรอกแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการ (กรณี ต่างด้าว หรือ อ่าน-เขียน ภาษาไทย ไม่ได้)	๑๐ นาที/ คน
พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็ก ป่วย นางมลฤดี กัลยกุล	๒.ซักประวัติการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายเบื้องต้น 	๑.ตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกับผู้รับบริการ ๒.คัดกรองผู้ป่วยอาการหนักและคัดแยก ผู้ป่วยโรคติดต่อ ๓.จัดเรียงคิวการเข้ารับบริการ	๑๐ นาที/ คน
พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็ก ป่วย นางศุภศิธา ไทยถาวร	๓.การช่วยเหลือให้การ พยาบาลเบื้องต้น 	๑.อธิบายขั้นตอนและให้ผู้ดูแลเด็กมี ส่วนรวม เช่น เช็ดตัวเด็ก ๒.ดูแลเด็กอย่างใกล้ชิดไม่ปล่อยเด็กไว้ ตามลำพัง	๑๕ นาที/ คน
กุมารแพทย์ ประจำห้องเด็ก ป่วย พญ.วิดา บุญเลื่อง	๔.กุมารแพทย์ตรวจรักษา 	๑.ทวนสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการให้ ตรงกันกับใบประวัติ	๒๐ นาที/ คน
พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็ก ป่วย นางศุภศิธา ไทยถาวร	๕.การให้การพยาบาล หลังพบแพทย์ 	๑.ทวนสอบ ๖ R ๒.ทวนสอบใบสั่งยา ๓.อธิบายขั้นตอนและทำการพยาบาล ด้วยการอ่อนโยนนุ่มนวล	๓๐ นาที/ คน
ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่ห้องยา และเจ้าหน้าที่ ห้องการเงิน นส.สุวดี ไพจิตรรุ่งเรือง	๖. ตรวจสอบใบสั่งยา/ ชำระเงิน/รับยา ก่อนกลับ	๑.ทวนสอบชื่อผู้รับบริการและใบสั่งยาให้ ถูกต้องครบถ้วนก่อนเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป	๓๕ นาที/ คน
รวมระยะเวลาทั้งหมด			๑๒๐ นาที/คน

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจ อื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับ ความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความ เสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
ขั้นตอนที่ ๑ - รับบัตรคิว ทำประวัติ ขั้นตอนที่ ๒ -ซักประวัติการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายเบื้องต้น ขั้นตอนที่ ๓ - การช่วยเหลือให้การ พยาบาลเบื้องต้น ขั้นตอนที่ ๔ - กุมารแพทย์ตรวจ รักษา ขั้นตอนที่ ๕ - การให้การพยาบาล หลังพบแพทย์ ขั้นตอนที่ ๖ -ตรวจสอบใบสั่งยา/ ชำระเงิน/รับยา ก่อน กลับบ้าน	เพื่อให้การบริการด้านงาน เด็กป่วยมีประสิทธิภาพได้ มาตรฐาน	๑.ผู้รับบริการได้รับใบสั่ง ยาผิดคนหรือใบสั่งยาไม่ ครบ	- อาจมีผลกระทบต่อ สุขภาพของผู้รับบริการ - เสี่ยงต่อการเกิดการ ฟ้องร้องร้องเรียนเกิดความ เสียหายต่อภาพลักษณ์ใน งานบริการของหน่วยงาน	๓	๔	๑๒	สูง	๑
		๒.ผู้รับบริการตกเตียงใน ขณะที่พยาบาลกำลังใน การพยาบาล	- ผู้รับบริการได้รับอันตราย - เสี่ยงต่อการเกิดการ ฟ้องร้องร้องเรียนเกิดความ เสียหายต่อภาพลักษณ์ใน งานบริการของหน่วยงาน	๒	๕	๑๐	สูง	๒

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
		๓.ซักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายเบื้องต้นสลับคน	- ผู้รับบริการได้รับการตรวจและวินิจฉัยจากแพทย์ไม่ถูกต้องและอาจมีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้รับบริการ - เสี่ยงต่อการเกิดการฟ้องร้องร้องเรียนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ในงานบริการของหน่วยงาน	๒	๔	๘	ปานกลาง	๓
		๔.ผู้รับบริการต้องรอการให้บริการจากห้องเวชระเบียน	- ความไม่พอใจของผู้รับบริการ - เกิดการฟ้องร้องเรียน	๓	๒	๖	ปานกลาง	๔

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความถี่ที่จะเกิดขึ้น

๑. ผู้รับบริการได้รับใบสั่งยาผิดคน หรือใบสั่งยาไม่ครบ

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
๕ ครั้ง/ปี	๕	สูงมาก
๔ ครั้ง/ปี	๔	สูง
๓ ครั้ง/ปี	๓	ปานกลาง
๒ ครั้ง/ปี	๒	น้อย
๑ ครั้ง/ปี	๑	น้อยมาก

๒. ผู้รับบริการตกเตียงในขณะที่พยาบาลกำลังให้การพยาบาล

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
๕ ครั้ง/ปี	๕	สูงมาก
๔ ครั้ง/ปี	๔	สูง
๓ ครั้ง/ปี	๓	ปานกลาง
๒ ครั้ง/ปี	๒	น้อย
๑ ครั้ง/ปี	๑	น้อยมาก

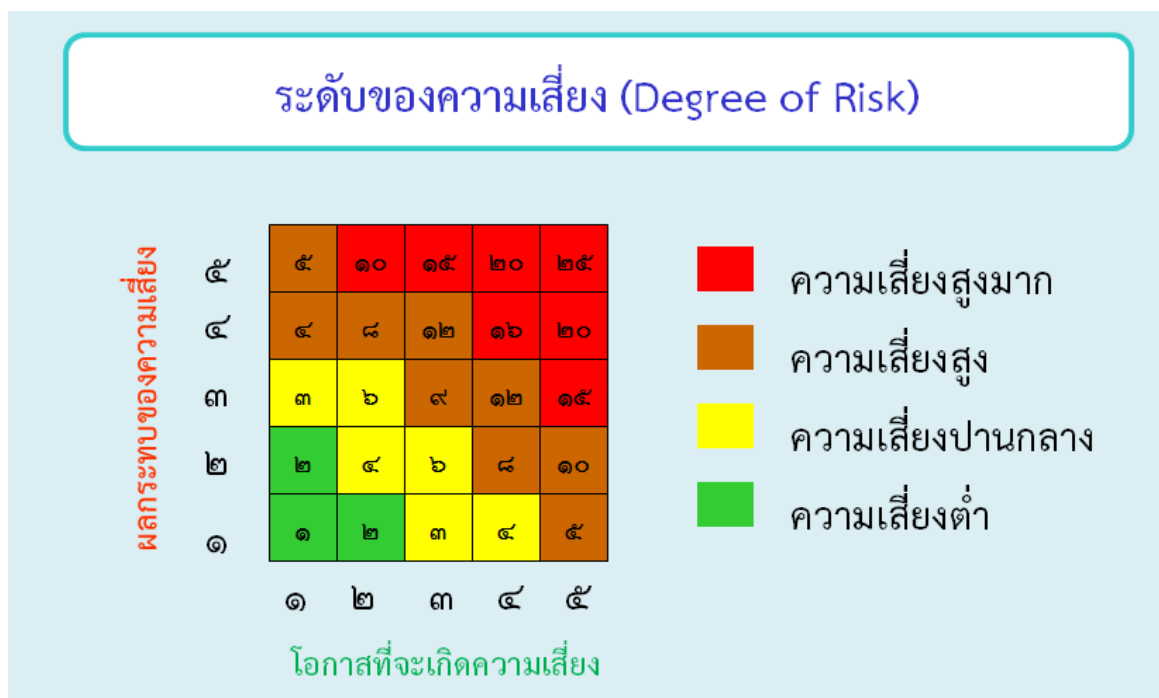
๓. ชักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายเบื้องต้นสลับคน

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
๕ ครั้ง/ปี	๕	สูงมาก
๔ ครั้ง/ปี	๔	สูง
๓ ครั้ง/ปี	๓	ปานกลาง
๒ ครั้ง/ปี	๒	น้อย
๑ ครั้ง/ปี	๑	น้อยมาก

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๔. ผู้รับบริการต้องรอการให้บริการจากห้องเวชระเบียนนาน

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
๕ ครั้ง/ปี	๕	สูงมาก
๔ ครั้ง/ปี	๔	สูง
๓ ครั้ง/ปี	๓	ปานกลาง
๒ ครั้ง/ปี	๒	น้อย
๑ ครั้ง/ปี	๑	น้อยมาก



ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑. ผู้รับบริการได้รับใบสั่งยาผิดคน หรือใบสั่งยาไม่ครบ

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและผู้ป่วยอาจเสียชีวิต	๕	สูงมาก
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ป่วย	๔	สูง
-มีผลกระทบในองค์กรและส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้รับบริการทำให้เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ	๓	ปานกลาง
-มีผลกระทบในองค์กรและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อย	๒	น้อย
-มีผลกระทบต่อในองค์กรน้อยมากและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อยมาก	๑	น้อยมาก

๒. ผู้รับบริการตกเตียงในขณะที่พยาบาลกำลังให้การพยาบาล

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและผู้ป่วยอาจเสียชีวิต	๕	สูงมาก
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ป่วย	๔	สูง
-มีผลกระทบในองค์กรและส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้รับบริการทำให้เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ	๓	ปานกลาง
-มีผลกระทบในองค์กรและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อย	๒	น้อย
-มีผลกระทบต่อในองค์กรน้อยมากและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อยมาก	๑	น้อยมาก

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

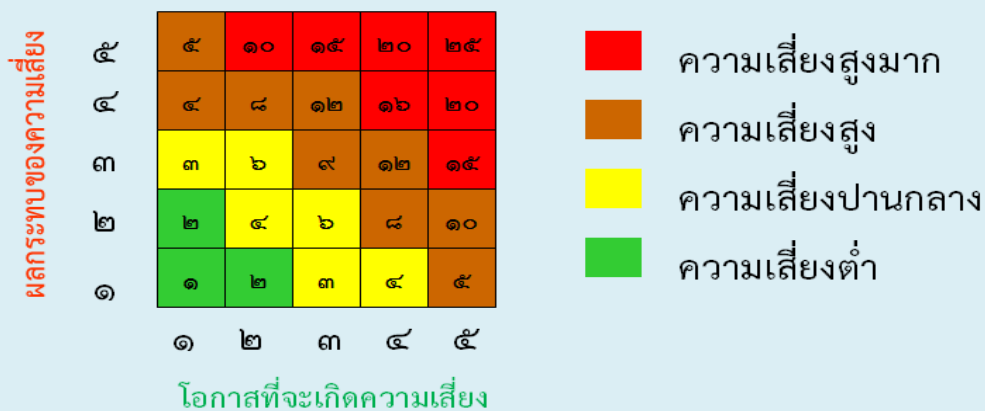
๓. ชักประวัติการเจ็บป่วยและตรวจร่างกายเบื้องต้นสลับคน

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและผู้ป่วยอาจเสียชีวิต	๕	สูงมาก
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ป่วย	๔	สูง
-มีผลกระทบในองค์กรและส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้รับบริการทำให้เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ	๓	ปานกลาง
-มีผลกระทบในองค์กรและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อย	๒	น้อย
-มีผลกระทบต่อในองค์กรน้อยมากและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อยมาก	๑	น้อยมาก

๔. ผู้รับบริการต้องรอการให้บริการจากห้องเวชระเบียนนาน

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและผู้ป่วยอาจเสียชีวิต	๕	สูงมาก
-มีผลกระทบทั้งในและนอกองค์กรและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ป่วย	๔	สูง
-มีผลกระทบในองค์กรและส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้รับบริการทำให้เกิดความหงุดหงิดไม่พอใจ	๓	ปานกลาง
-มีผลกระทบในองค์กรและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อย	๒	น้อย
-มีผลกระทบต่อในองค์กรน้อยมากและต่อสุขภาพของผู้ป่วยน้อยมาก	๑	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



แบบสอบถามกระบวนการให้บริการงานเด็กป่วย

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้านงานเด็กป่วย
ข้อสรุปคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
การรับบัตรคิว+การทำประวัติ			
๑.มีการรับบัตรคิวและคำอธิบายสีของบัตรคิว			
๒.อธิบายขั้นตอนในการรับบริการและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรในพื้นที่ที่เห็นชัดเจน			
๓.มีตัวอย่างแบบฟอร์มใหม่			
๔.มีเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนช่วยกรอกแบบฟอร์ม กรณี อ่าน-เขียนภาษาไทยไม่ได้			
การชักประวัติการเจ็บป่วยตรวจร่างกายเบื้องต้น			
๑.มีคิวการให้บริการ			
๒.มีการชักประวัติ			
๓.มีอุปกรณ์ในการช่วยวัดสัญญาณชีพที่ทันสมัยใช้เวลาน้อย เพื่อป้องกันการร้องของเด็ก			
๔.มีการคัดกรองผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เช่น ๔.๑ ผู้ป่วยอาการหนักรุนแรงพบแพทย์ก่อน ๔.๒ มีการแยกผู้ป่วยโรคติดต่อ ๔.๓ มีห้องสำหรับแยกโรค			
การตรวจรักษาการให้การพยาบาล			
๑.มีการทวนสอบชื่อ-นามสกุล ก่อนพบแพทย์หรือให้การพยาบาล			
๒.มีการส่งผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิวหรือไม่			
๓.มีการใช้คำถาม ASK ME 3 กับผู้ดูแลเด็กหลังจากแพทย์ตรวจเสร็จหรือไม่			
๔.มีการทวนสอบใบสั่งยาให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนไปชำระเงินหรือรับยาหรือไม่			

สรุป :จากแบบสอบถามพบว่าในหน่วยงานยังขาดอุปกรณ์ในการวัดสัญญาณชีพที่ทันสมัยใช้เวลาน้อยเพื่อป้องกันเด็กร้องและยังขาดห้องสำหรับแยกโรคในกรณีเด็กเป็นโรคติดต่อ เช่น สุกใส ใช้หวัดใหญ่ ทางแผนกได้แจ้งให้ผู้บริหารทราบเพื่อการปรับแก้ไขและดำเนินการต่อไป

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง

วันที่...../...../.....

