

**คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการให้บริการงานเด็กดี
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี**

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการด้านงานเด็กดีมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

๒. ขอบเขต

การบริการด้านงานเด็กดี อายุตั้งแต่แรกเกิด – ๕ ปี โดยมีงานคุณภาพหลายด้าน เช่น งานคุณภาพด้านพัฒนาการ งานคุณภาพด้านโภชนาการ งานคุณภาพด้านวัคซีนป้องกันโรค

๓. แผนภูมิการทำงาน

ตามเอกสารแนบ

๔. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานจำนวน ๘ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ : รับบัตรคิว ทำประวัติรายใหม่/รับต่อจากที่อื่น

เจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนเป็นผู้รับผิดชอบ โดยแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การจับสีของบัตรคิวให้ถูกต้อง รวมระยะเวลาดำเนินงาน ประมาณ ๑๐ นาที/ต่อ

ขั้นตอนที่ ๒ : ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง/วัดรอบศีรษะ ลงบันทึกกราฟการเจริญเติบโต

ผู้ช่วยเหลือคนไข้ประจำห้องเด็กดี เป็นผู้รับผิดชอบ โดยให้พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็กมีส่วนร่วมในการบันทึกกราฟการเจริญเติบโตทั้ง ๓ กราฟ รวมระยะเวลาดำเนินงานประมาณ ๑๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๓ : ประเมินภาวะโภชนาการ

พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบโดยต้องอธิบายถึงภาวะโภชนาการ จากกราฟทั้ง ๓ กราฟ และให้คำแนะนำด้านโภชนาการที่เหมาะสมทั้งในเด็กที่มีภาวะโภชนาการสมส่วน อ้วน ผอม รวมระยะเวลาดำเนินงานประมาณ ๑๐ นาที/ต่อ

ขั้นตอนที่ ๔ : ตรวจพัฒนาการ/บันทึกการรับวัคซีน

พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบ โดยต้องคำนวณจากวันเดือนปีเกิดของเด็กและตรวจพัฒนาการตามช่วงอายุจริงของเด็ก และดูประวัติการรับวัคซีนครั้งก่อน ๆ การแพ้ยา การเจ็บป่วย การวัดสัญญาณชีพ รวมระยะเวลาดำเนินงาน ประมาณ ๓๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๕ : กุมารแพทย์ตรวจรักษา

กุมารแพทย์ประจำห้องเด็กดีเป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจเด็กแต่ละคนที่มารับบริการและสั่งจ่ายวัคซีนแก่เด็กตามลำดับคิวโดยใช้เวลารับบริการประมาณ ๒๐ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๖ : ใช้กระบวนการโรงเรียนพ่อแม่ BBL

พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดกลุ่มการสอนแบบ BBL เพื่อให้พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็กได้มีความรู้ความเข้าใจในการเลี้ยงดูเด็กมากขึ้นโดยใช้เวลารับบริการประมาณ ๒๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๗ : ตรวจสอบใบสั่งยา/ชำระเงิน/รับยาจากห้องยา

ผู้ช่วยเหลือคนไข้เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบใบสั่งยาก่อนทุกครั้งที่จะส่งคนไข้ไปห้องการเงิน และห้องยาใช้เวลาการดำเนินงาน ๓๕ นาที/คน

ขั้นตอนที่ ๘ : ฉีดวัคซีนและสังเกตอาการแพ้ภายหลังฉีด

พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้รับผิดชอบในการฉีดวัคซีนโดยต้องมีทักษะในการฉีดยาให้แก่เด็กทำอย่างนุ่มนวล ถูกต้อง รวดเร็ว เมื่อรับวัคซีนแล้วต้องรอสังเกตอาการหลังรับวัคซีน โดยใช้เวลารับบริการประมาณ ๔๐ นาที/คน

กระบวนการงานการให้บริการงานเด็กดี
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้การบริการด้านงานเด็กดีมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๑.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน นางกชพรรณ เรืองอุไร	๑. รับบัตรคิวทำประวัติ 	๑.แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ ๒.อธิบายขั้นตอนและการปฏิบัติ ๓.กรอกแบบฟอร์มให้ผู้รับบริการ (กรณี ต่าง ด้าว หรือ อ่าน-เขียน ภาษาไทยไม่ได้)	๑๐ นาที/ คน
๒.ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ประจำห้องเด็กดี นางสำรวย ดาวทอง	๒.ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศีรษะ ลงบันทึก กราฟ 	๑.เรียกชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการครั้งละ ๑ ราย ๒.สอนพ่อแม่/ผู้ดูแลเด็กมีส่วนร่วมเพื่อให้ เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการลงบันทึก กราฟการเจริญเติบโตของเด็ก	๑๐ นาที/ คน
๓.พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็กดี นางกนกวรรณ กันยา สาย	๓.ประเมินภาวะ โภชนาการ 	๑.ประเมินภาวะโภชนาการจากกราฟทั้ง ๓ กราฟในถูกต้องและให้ความรู้เรื่อง โภชนาการที่เหมาะสมทั้งในเด็กที่มีภาวะ โภชนาการสมส่วน อ้วน ผอม	๑๐ นาที/ คน
๔.พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็กดี นางมณฑาทิพย์ เหนาน- รักษ์	๔.ตรวจพัฒนาการ/ บันทึกการรับวัคซีน 	๑.ต้องคำนวณอายุวันเดือนปีเกิดของเด็กให้ ถูกต้อง ๒.ตรวจพัฒนาการตามช่วงอายุจริงของเด็ก ที่มารับบริการ ๓.ดูประวัติการรับวัคซีนครั้งก่อน ๆ ๔.ดูประวัติการแพ้ยา ประวัติการเจ็บป่วย	๓๐ นาที/ คน
๕.กุมารแพทย์ประจำ ห้องเด็กดี นพ.สุรัตน์ สิริรัตน- กานต์	๕.กุมารแพทย์ตรวจรักษา 	๑.จัดลำดับคิวเข้าพบแพทย์ ๒.ทวนสอบชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ	๒๐ นาที/ คน
๖.พยาบาลวิชาชีพ ประจำห้องเด็กดี นางสุภัทรา จอ- ประเสริฐกุล	๖.ใช้กระบวนการ โรงเรียนพ่อแม่ BBL 	๑.อธิบายขั้นตอนและความสำคัญของการ เข้ากลุ่มกระบวนการโรงเรียนพ่อแม่ ๒.เนื้อหาที่จะสอนต้องกระชับและใช้เวลาใน การสอนน้อยที่สุด	๒๐ นาที
๗.ผู้ช่วยเหลือคนไข้/ เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน/ เจ้าหน้าที่ห้องยา นส.สุภาพร โพธิ์งาม	๗.ตรวจสอบใบสั่งยา/ ชำระเงิน/รับยาจากห้อง 	๑.เรียกเก็บใบสั่งยารั้ละ ๑ ราย ๒.ตรวจสอบใบสั่งยาให้ครบถ้วนและถูกต้อง	๓๕ นาที/ คน

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๘.พยาบาลวิชาชีพ นางกนกวรรณ กันยาสาย	↓ ๘.ฉีดวัคซีนและสังเกต อาการหลังฉีด	๑.เรียกผู้ป่วยเข้ารับการฉีดวัคซีนครั้งละ ๑ ราย ๒.ทวนสอบชื่อ-นามสกุลและตรวจสอบ รายการยาที่จะฉีดพร้อมลงบันทึกการฉีด วัคซีนให้ถูกต้องครบถ้วน ๓.แนะนำให้รอสังเกตอาการแพ้วัคซีน ภายหลังการฉีดวัคซีน	๔๐ นาที/ คน
รวมระยะเวลาทั้งหมด			๑๗๕ นาที/คน

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับ ความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
ขั้นตอนที่ ๑ - รับบัตรคิว ทำประวัติ ขั้นตอนที่ ๒ -ชั่งน้ำหนักวัดส่วนสูง วัดรอบ ศีรษะ ลงบันทึกกราฟ ขั้นตอนที่ ๓ - ประเมินภาวะโภชนาการ ขั้นตอนที่ ๔ - ตรวจพัฒนาการ บันทึกการรับ วัคซีน ขั้นตอนที่ ๕ - กุมารแพทย์ทำการตรวจรักษา ขั้นตอนที่ ๖ -ใช้กระบวนการโรงเรียนพ่อแม่ BBL ขั้นตอนที่ ๗ ตรวจสอบใบสั่งยา / ชำระเงิน/ รับยาจากห้องยา ขั้นตอนที่ ๘ -ฉีดวัคซีนและสังเกตอาการหลัง ฉีด	เพื่อให้การรับบริการด้าน งานเด็กดีมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตอบ ตัวชี้วัดได้	๑.ส่งเด็กเข้าพบ แพทย์ เพื่อรับการ ตรวจรักษาสลับคน 						

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
		๓.พยาบาลตรวจพัฒนาการเด็กไม่ตรงอายุหรือลงบันทึกการรับวัคซีนในใบ PDC ไม่ตรงอายุ	-ความไม่พอใจของผู้รับบริการเนื่องจากต้องใช้เวลาซักถามนานขึ้น -เด็กได้รับการตรวจพัฒนาการไม่ตรงตามอายุหากในกรณีเด็กมีพัฒนาการล่าช้า ทำให้ขาดโอกาสในการกระตุ้นพัฒนาการ -เด็กได้รับวัคซีนไม่ตรงตามอายุอาจเกิดกรณีการได้รับวัคซีนซ้ำซ้อนเป็นอันตรายแก่เด็ก -เกิดการฟ้องร้องร้องเรียน -เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ในงานบริการขอหน่วยงาน	๓	๓	๙	สูง	๓
		๔.เสี่ยงต่อการเกิดการแพ้วัคซีนหลังฉีด	-เด็กเกิดการแพ้วัคซีน เช่น ไข้สูง ชักเกร็ง เป็นอันตรายแก่เด็ก -เกิดการฟ้องร้องร้องเรียน -เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ในงานบริการขอหน่วยงาน	๒	๔	๘	สูง	๔

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
		๕.พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็ก ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศีรษะ และลงบันทึกกราฟโภชนาการ ไม่ถูกต้องครบถ้วน	-ความไม่พอใจของผู้รับบริการ -เกิดการประเมินภาวะโภชนาการผิดส่งผลการประเมินในครั้งถัดไป	๓	๒	๖	ปานกลาง	๕
		๖.ผู้รับบริการไม่เข้าร่วมในกิจกรรม กระบวนการโรงเรียนพ่อแม่	-ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หงุดหงิด ทำให้บรรยากาศในการเข้ากลุ่มเสียไป -พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็ก ขาดความรู้ความเข้าใจในการดูแลเด็ก -ผู้มารับบริการ ไม่มารับบริการในครั้งต่อไป	๒	๒	๔	ปานกลาง	๖

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑. .ส่งเด็กเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาสลับคน

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. การฉีดวัคซีนในเด็กสลับคน

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. พยาบาลตรวจพัฒนาการเด็กไม่ตรงอายุหรือลงบันทึกการรับวัคซีนในใบ PDC ไม่ตรงอายุ

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.เสี่ยงต่อการเกิดการแพ้วคขึ้นหลังฉีด

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

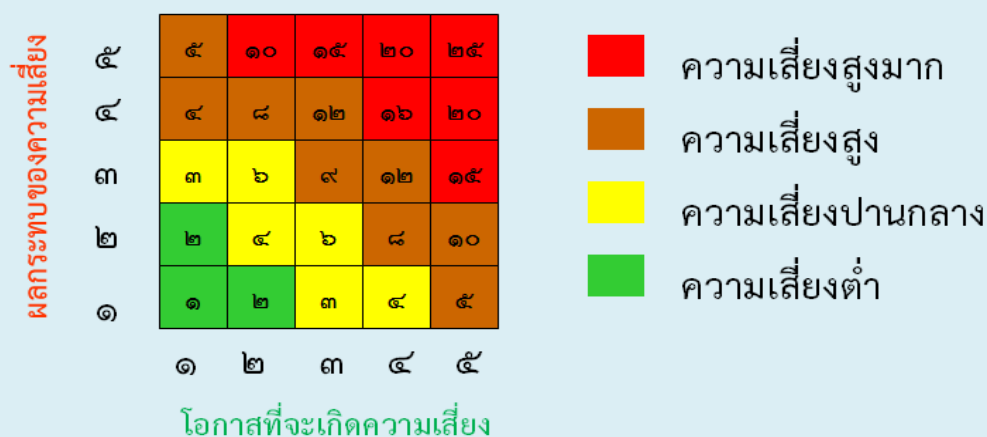
๕.พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็ก ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศีรษะ และลงบันทึกกราฟโภชนาการไม่ถูกต้องครบถ้วน

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

๖.ผู้รับบริการไม่เข้าร่วมในกิจกรรมกระบวนการโรงเรียนพ่อแม่

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

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑.ส่งเด็กเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาสลับคน

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

๒. การฉีควัคซีนในเด็กสลับคน

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

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๓.พยาบาลตรวจพัฒนาการเด็กไม่ตรงอายุหรือลงบันทึกการรับวัคซีนในใบ PDC ไม่ตรงอายุ

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

๔.เสี่ยงต่อการเกิดการแพ้วัคซีนหลังฉีด

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

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

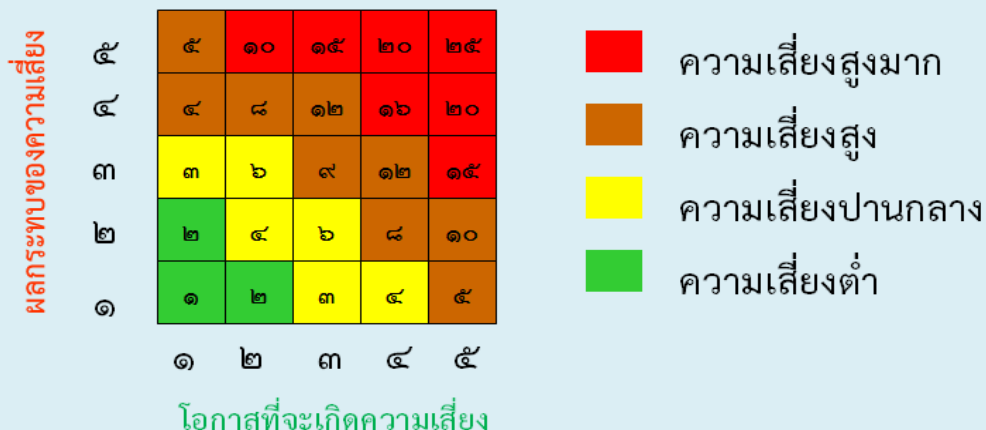
๕. พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็ก ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศีรษะ และลงบันทึกกราฟโภชนาการไม่ถูกต้องครบถ้วน

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

๖. ผู้รับบริการไม่เข้าร่วมในกิจกรรมกระบวนการโรงเรียนพ่อแม่

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

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



แบบสอบถามกระบวนการให้บริการงานเด็กดี

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้านการให้บริการงานเด็กดี ข้อสรุปคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
การรับบัตรคิว+การทำประวัติ			
๑.มีการรับบัตรคิวและคำอธิบายสิทธิของบัตรคิว			
๒.อธิบายขั้นตอนในการรับบริการและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรในพื้นที่ที่เห็นชัดเจน			
๓.มีตัวอย่างแบบฟอร์มใหม่			
๔.มีเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนช่วยกรอกแบบฟอร์ม กรณี อ่าน-เขียนภาษาไทยไม่ได้			
การประเมินภาวะโภชนาการ			
๑.มีการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบศรุษะ			
๒.มีการสอนการบันทึกกราฟการเจริญเติบโตทั้ง ๓ กราฟ			
๓.มีการจัดลำดับคิว การเข้ารับบริการคลินิกเด็กดี			
๔.มีพยาบาลให้คำแนะนำในเรื่องของกราฟและภาวะโภชนาการ			
การตรวจพัฒนาการ/การตรวจรักษาของแพทย์			
๑.มีการสอบถามอายุเด็กหรือวันเดือนปีเกิดหรือไม่			
๒.มีการตรวจพัฒนาการของเด็กทุกคนที่มาใช้บริการ			
๓.มีการสอบถาม อาการเจ็บป่วย อาการแพ้ยาหรือวัคซีน			
๔.มีการตรวจวัดสัญญาณชีพของเด็กทุกคน			
๕.มีการทวนสอบชื่อ-นามสกุลเด็กก่อนส่งพบแพทย์หรือไม่			
๖.มีการตรวจเช็คใบสั่งยาให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนส่งห้องการเงิน			
๗.พ่อแม่/ผู้ดูแลเด็ก มีการเข้าร่วมการสอนกลุ่มในโรงเรียนพ่อแม่หรือไม่			

แบบสอบถามกระบวนการให้บริการงานเด็กดี

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้านการให้บริการงานเด็กดี ข้อเสนอแนะจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
การฉีดยา/สังเกตอาการแพ้หลังฉีดวัคซีน			
๑.มีการเรียกเข้ารับบริการครั้งละ ๑ คน			
๒.มีการทวนสอบชื่อ-นามสกุล อายุ และวัคซีนที่จะฉีดทุกครั้งก่อนฉีด			
๓.มีคำแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อได้รับวัคซีน			
๔.มีคำแนะนำให้อยู่สังเกตอาการภายหลังการฉีดวัคซีน			

สรุป : จากแบบสอบถามพบว่าในหน่วยงานมีการเข้าร่วมกลุ่มสอนโรงเรียนพ่อแม่ลดลงซึ่งอาจมาจากหลายสาเหตุทางแผนกต้องวิเคราะห์เพื่อจัดการแก้ไขต่อไป อีกทั้งยังมีปัญหาคนไข้ได้รับใบสั่งยาไม่ครบและคนไข้ไม่อยู่สังเกตอาการภายหลังฉีดวัคซีน ทางแผนกได้ดำเนินการแก้ไขแล้วอยู่ในระยะดำเนินการต่อไป

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง

วันที่...../...../.....