

**คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) กระบวนการให้บริการตรวจโรคทั่วไป โรคเรื้อรัง และตรวจสุขภาพประจำปี กลุ่มงาน
คลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง**

๑.วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็วและปลอดภัย พร้อมทั้งสร้างความรอบรู้ให้แก่ผู้รับบริการ

๒.ขอบเขต

การปฏิบัติงานการบริการและการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ

๓.แผนภูมิการทำงาน

ตามเอกสารที่แนบ

๔.รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ : เตรียมสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือ

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับให้บริการแก่ผู้ให้บริการให้เพียงพอและพร้อมใช้งานให้แล้วเสร็จในเวลา ๗.๐๐ น.ของทุกวันใช้เวลา ๓๐ นาที เช่นเปิดไฟ ทำความสะอาดสถานที่เคาเตอร์พยาบาล โต๊ะทำงาน ห้องแพทย์ และห้องหัตถการ ใช้เวลา ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๒ : ยืนยันบัตรประจำตัวผู้ป่วยและใบตรวจสอบสิทธิ ที่มาจากห้องเวชระเบียน/ใบนัด ที่ห้องหมายเลข ๑๑

ยืนยันบัตรประจำตัวผู้ป่วยและใบตรวจสอบสิทธิ ที่มาจากห้องเวชระเบียน/ใบนัด ที่ห้องหมายเลข ๑๑เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้รับบริการและเสียบัตรคิว เรียงตามลำดับก่อน-หลังตามเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๓ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ : ประเมินภาวะสุขภาพเบื้องต้น วัด v/s ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดรอบเอว

ผู้รับบริการชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตด้วยเครื่องวัดความดันอัตโนมัติ วัดรอบเอวด้วยตนเอง เพื่อสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถทำได้ จะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๕ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ : ชักประวัติ อาการสำคัญ คัดกรองแยกประเภทผู้ป่วย

พยาบาลวิชาชีพซักประวัติ ลงในใบคัดกรองผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ซึ่งประกอบด้วย วันที่ เวลาที่มา ชื่อสกุล HN น้ำหนัก ส่วนสูง BMI รอบเอว อุณหภูมิ BPชีพจร การหายใจ อาการสำคัญ ระยะเวลาที่เป็น ประวัติการแพ้ยา การตรวจทางห้องปฏิบัติการเวลาสิ้นสุดการซักประวัติ ผู้คัดกรอง เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ซักถามและระบายความรู้สึกเกี่ยวกับความเจ็บป่วย เพื่อให้ทราบแนวทางการตรวจร่างกาย การส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการและรวบรวมข้อมูลนำไปสู่การวินิจฉัยแยกและพยาบาลวิชาชีพประเมินภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ กรณีที่มีค่าBMI เกิน ๒๕ รอบเอวผู้หญิงเกิน ๘๐ ซม. ผู้ชายเกิน ๙๐ ซม ความดันโลหิตเกิน ๑๓๐/๘๐ mm.hg พยาบาลวิชาชีพให้คำแนะนำแบบสั้น(BA)และให้ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) คัดแยกประเภทผู้รับบริการและส่งพบแพทย์ตามความรุนแรงของโรค ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องได้รับการดูแลอย่างเร่งด่วน นำไปให้การพยาบาลที่ห้องสังเกตอาการ ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๒ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ : บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบHospital os

พยาบาลวิชาชีพบันทึกข้อมูล น้ำหนัก ส่วนสูง ความดันโลหิต ชีพจร อุณหภูมิ การหายใจ รอบเอว อาการสำคัญ การแพ้ยา การตรวจรักษาและส่งห้องตรวจลงในระบบ Hospital os ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๒ นาที

ขั้นตอนที่ ๖ : ผู้รับบริการโรคเรื้อรัง ส่งเจาะเลือด /ผู้รับบริการตรวจสุขภาพส่งเจาะเลือด X- RAY ปอด ตรวจภายใน ตรวจฟัน

พยาบาลวิชาชีพเขียนใบLAB ใบ X- RAYและใบส่งต่อภายในให้ผู้ป่วย ส่งไปตรวจทางห้องปฏิบัติการ ห้อง X- RAY แผนกทันตกรรมและแผนกสูตินรีเวช หลังจากนั้นให้กลับมารอที่ห้องตรวจโรคทั่วไป ห้องเบอร์ ๑๑ เพื่อพบแพทย์ ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๕ นาที

ขั้นตอนที่ ๗ :พบแพทย์/ ทำการรักษา

ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัยเรียกผู้รับบริการเข้าพบแพทย์ตามคิวและความเร่งด่วน คอยช่วยเหลืออำนวยความสะดวกขณะแพทย์ตรวจรักษา ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๓ นาที

ขั้นตอนที่ ๘ :ให้คำแนะนำ/HL / นัดติดตามอาการ

หลังพบแพทย์ พยาบาลวิชาชีพตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยา จำนวนเม็ดยาและคำสั่งการรักษาในใบรายการตรวจรักษาผู้ป่วย ทำหัตถการ ให้คำแนะนำ Ask me ๓ เพื่อสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ และออกใบนัดติดตามอาการ ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๒ นาที

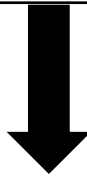
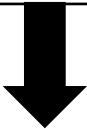
ขั้นตอนที่ ๙ :การเงิน/รับยา/กลับบ้าน

พยาบาลวิชาชีพให้ใบสั่งยาพร้อมเอกสารและใบนัดติดตามอาการแก่ผู้รับบริการ ส่งต่อผู้รับบริการไปที่แผนกการเงินเพื่อชำระเงิน รับยา และกลับบ้าน ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ ๓ นาที

กระบวนการให้บริการให้บริการตรวจโรคทั่วไป โรคเรื้อรัง และตรวจสุขภาพประจำปี

วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็วและปลอดภัย พร้อมทั้งสร้างความรอบรู้ให้แก่ผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
นางสุทธิมา ทานาค นางทิพา เรืองฤทธิ์	๑.เตรียมสถานที่และอุปกรณ์ เครื่องมือ	จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ให้เพียงพอและมีความพร้อมสำหรับใช้งานให้แล้วเสร็จในเวลา ๗.๐๐ น.ของทุกวันใช้เวลา ๓๐ นาที	๓๐ นาที
นางสุทธิมา ทานาค นางทิพา เรืองฤทธิ์	๒.ยื่นบัตรประจำตัวผู้ป่วยและใบ ตรวจสอบสิทธิ์ ที่มาจากห้องเวช ระเบียน/ใบนัด ที่ห้องหมายเลข ๑๑ ห้องหมายเลข ๑๑	เจ้าหน้าที่ รับเอกสารจาก ผู้รับบริการและสืบบัตรคิว เรียง ตามลำดับก่อน-หลังตามเวลาที่มา รับบริการ	๕ นาที
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๓.ประเมินภาวะสุขภาพเบื้องต้น วัด v/s ชั่งน้ำหนัก+ วัดส่วนสูง คำนวณ BMI + วัดรอบเอว	-ผู้รับบริการชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตด้วยเครื่องวัดความดันอัตโนมัติ วัดรอบเอวด้วยตนเอง เพื่อสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถทำได้ จะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ -พยาบาลผู้รับผิดชอบประเมินภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ กรณีที่ค่าBMI เกิน ๒๕ รอบเอว ผู้หญิงเกิน ๘๐ ซม. ผู้ชายเกิน ๙๐ ซม ความดันโลหิตเกิน ๑๓๐/๙๐ mm.hg พยาบาลผู้รับผิดชอบให้คำแนะนำแบบสั้น(BA)และให้ความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy)	๑๐ นาที

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๔.ซักประวัติ อาการสำคัญ คัดกรอง แยกประเภทผู้ป่วย 	พยาบาลผู้รับผิดชอบซักประวัติ อาการสำคัญ การแพ้ยา คัดแยก ประเภทผู้รับบริการและส่งพบ แพทย์ตามความรุนแรงของโรค	๕ นาที
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๕.บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบ Hospital os 	พยาบาลผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูล น้ำหนัก ส่วนสูง ความดันโลหิต ชีพจร อุณหภูมิ การหายใจ รอบ เอว อาการสำคัญ การแพ้ยา ลง ในระบบ Hospital os	๕ นาที
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๖. : ผู้รับบริการโรคเรื้อรัง ส่งเจาะเลือด /ผู้รับบริการตรวจสอบสุขภาพส่งเจาะเลือด X- RAY ปอด ตรวจภายใน ตรวจฟัน 	พยาบาลผู้รับผิดชอบเขียนใบLAB ใบ X- RAYและใบส่งต่อภายในให้ ผู้ป่วย นำไปห้องเจาะเลือด ห้อง X- RAY แผนกทันตกรรมและ แผนกสูติรีเวช หลังจากนั้นให้มา รอพบแพทย์ที่ห้องตรวจโรคทั่วไป ห้องเบอร์ ๑๑	๑๐ นาที
นางสุทธิมา ทานาค นางทิพา เรืองฤทธิ์	๗.พบแพทย์/ ทำการรักษา 	ผู้ช่วยพยาบาลเรียกผู้รับบริการเข้า พบแพทย์ตามคิวและความเร่งด่วน และแพทย์ทำการตรวจรักษา	๑๐ นาที

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๘.ให้คำแนะนำ/HL / นัดติดตามอาการ 	หลังพบแพทย์ พยาบาล ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยาและคำสั่งแพทย์ในใบรายการตรวจรักษาผู้ป่วย ทำหัตถการ ให้คำแนะนำ Ask me ๓ เพื่อสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ออกใบนัดติดตามอาการ	๑๐ นาที
นางเพ็ญศรี สุขสวัสดิ์ นางอัญชลี ภูบุบผากาญจน น.ส.นภัสนันท์ พิทักษ์กุล	๙.การเงิน/รับยา/กลับบ้าน	พยาบาลผู้รับผิดชอบให้ใบสั่งยาพร้อมเอกสารและใบนัดแก่ผู้รับบริการ ส่งผู้ป่วยไปที่แผนกการเงินเพื่อชำระเงิน รับยา และกลับบ้าน	๕ นาที
รวมระยะเวลา			๑๕ นาที

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
หน่วยงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมการบริการสุขภาพ(ตรวจโรคทั่วไป)

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่ สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับ ความ เสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
๑.ซักประวัติ อาการสำคัญ คัดกรองแยกประเภท ผู้ป่วย	. เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับการบริการที่มี ประสิทธิภาพ ตาม มาตรฐาน ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็วและ ปลอดภัย พร้อมทั้งสร้าง ความรอบรู้ให้แก่ ผู้รับบริการ	ความเสี่ยงจากความ คลาดเคลื่อนในการให้บริการ ซักประวัติผิดคน	ผู้รับบริการไม่ได้รับ การรักษาที่ถูกต้อง ส่งผลเสียและอันตราย ต่อผู้รับบริการ	๒	๔	๘	สูง	๒
๒.บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในระบบHospital os		ความคลาดเคลื่อนในการลง ข้อมูลผิดคน	การวินิจฉัยโรคผิดคน การรักษาผิดคน	๒	๔	๘	สูง	๒
๓.พบแพทย์/ ทำการรักษา		เรียกผู้รับบริการเข้าตรวจผิด คน	ทำให้การรักษา การ วินิจฉัยโรค การลง ข้อมูลในเอกสารผิด และได้รับยาไม่ตรงกับ โรคที่เป็น	๒	๕	๑๐	สูง	๑
๔.ให้คำแนะนำ/HL / นัดติดตามอาการ		นัดผิดคน ผิดวัน	ผู้รับบริการไม่ได้รับ ความสะดวก เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	๒	๔	๘	สูง	๒

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

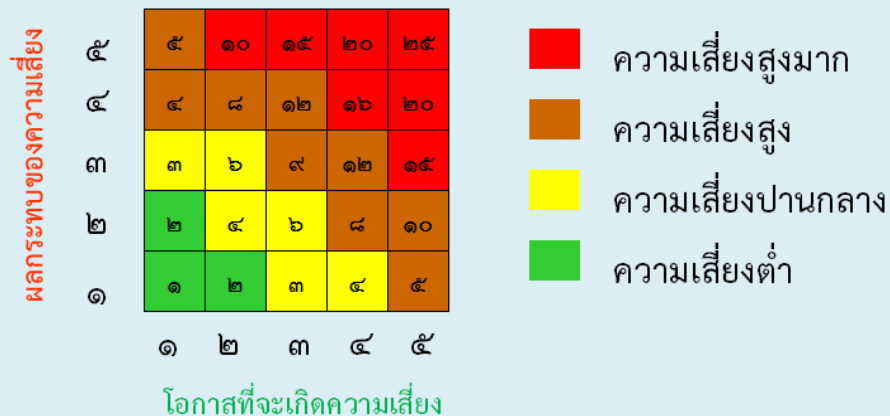
๑. เรียกผู้รับบริการเข้าตรวจผิดคน

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับ คะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
จำนวนผู้รับบริการเรียกเข้าตรวจผิดคนร้อยละ มากกว่า ๕ ต่อปี	๕	สูงมาก
จำนวนผู้รับบริการเรียกเข้าตรวจผิดคนร้อยละ มากกว่า ๔ ต่อปี	๔	สูง
จำนวนผู้รับบริการเรียกเข้าตรวจผิดคนร้อยละ มากกว่า ๓ ต่อปี	๓	ปานกลาง
จำนวนผู้รับบริการเรียกเข้าตรวจผิดคนร้อยละ มากกว่า ๒ ต่อปี	๒	น้อย
จำนวนผู้รับบริการเรียกเข้าตรวจผิดคนร้อยละ มากกว่า ๑ ต่อปี	๑	น้อยมาก

๒. ความเสี่ยงจากความคลาดเคลื่อนในการให้บริการซักประวัติผิดคน

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับ คะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
จำนวนครั้งที่ให้บริการซักประวัติผิดร้อยละ มากกว่า ๕ ต่อปี	๕	สูงมาก
จำนวนครั้งที่ให้บริการซักประวัติผิดร้อยละ มากกว่า ๔ ต่อปี	๔	สูง
จำนวนครั้งที่ให้บริการซักประวัติผิดร้อยละ มากกว่า ๓ ต่อปี	๓	ปานกลาง
จำนวนครั้งที่ให้บริการซักประวัติผิดร้อยละ มากกว่า ๒ ต่อปี	๒	น้อย
จำนวนครั้งที่ให้บริการซักประวัติผิดร้อยละ มากกว่า ๑ ต่อปี	๑	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)



ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง
เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑. เรียกผู้รับบริการเข้าตรวจผิดคน

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กร	๕	สูงมาก
กระทบกับหน่วยงานภายในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	๔	สูง
กระทบกับหน่วยงานภายในองค์กรร้อยละ ๕๐ - ๗๕	๓	ปานกลาง
กระทบกับหน่วยงานภายในองค์กรร้อยละ ๒๕ - ๔๙	๒	น้อย
กระทบกับหน่วยงานภายในองค์กรน้อยกว่าร้อยละ ๒๕	๑	น้อยมาก

๒. ความเสี่ยงจากความคลาดเคลื่อนในการให้บริการซักประวัติผิดคน

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับผู้ป่วยเสียชีวิต	๕	สูงมาก
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงมากที่สุด	๔	สูง
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงมาก	๓	ปานกลาง
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงปานกลาง	๒	น้อย
กระทบกับผู้ป่วยรุนแรงน้อย	๑	น้อยมาก

ระดับของความเสี่ยง (Degree of Risk)

ผลกระทบของความเสี่ยง

๕
๔
๓
๒
๑

๕	๑๐	๑๕	๒๐	๒๕
๔	๘	๑๒	๑๖	๒๐
๓	๓	๖	๙	๑๒
๒	๒	๔	๖	๘
๑	๑	๒	๓	๔

๑ ๒ ๓ ๔ ๕

โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง

- ความเสี่ยงสูงมาก
- ความเสี่ยงสูง
- ความเสี่ยงปานกลาง
- ความเสี่ยงต่ำ

แบบสอบถามกระบวนการบริการผู้ป่วย

งานกระบวนการบริการผู้ป่วย

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารระดับผู้จัดการหรือกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้านงานสารบรรณของหน่วยรับตรวจ ข้อสรุปคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

๑. แบบสอบถามด้านงานกระบวนการบริการผู้ป่วย ประกอบด้วย

แบบสอบถามด้านงานกระบวนการบริการผู้ป่วย

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์			
๑. ได้มีการจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือ	✓		
ให้มีความพร้อมใช้หรือไม่			
๒. ได้มีการจัดอุปกรณ์ของใช้น้ำดื่ม	✓		
๓. ได้มีการตรวจสอบความพร้อมใช้หรือไม่	✓		
การประเมินผู้ป่วยและการคัดแยก			
๑. ได้มีการรวบรวมข้อมูลผู้ป่วยหรือไม่	✓		
๒. ได้มีการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยหรือไม่	✓		
๔. ได้มีการเฝ้าระวังและสังเกตอาการเป็นระยะๆหรือไม่	✓		
การวางแผนการดูแล			
๑. ได้มีการให้ความรู้เรื่องโรคการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยและญาติหรือไม่	✓		
๒. ได้มีการสร้างเสริมกำลังใจแก่ผู้ป่วยและญาติหรือไม่	✓		
๓. ได้มีการประสานความร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพหรือไม่	✓		
การดูแลผู้ป่วย			
๑. ได้มีการให้การพยาบาลและเฝ้าระวังผู้ป่วยหรือไม่.	✓		
๒. ได้มีการประเมินความก้าวหน้าของภาวะการสุขภาพของผู้ป่วย	✓		
และปรับปรุงแผนการพยาบาลอย่างต่อเนื่องหรือไม่			
ให้ข้อมูลและการเสริมพลัง			
๑. ได้มีการให้ข้อมูลด้านการเจ็บป่วยแก่ผู้ป่วยและญาติหรือไม่.	✓		
๒. ได้มีการประสานความร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพเพื่อ	✓		
ให้ความรู้ด้านการปฏิบัติตัวในเรื่องโรคและการเจ็บป่วย			
แก่ผู้ป่วยและญาติหรือไม่และญาติหรือไม่			
๓. ได้มีการให้ความรู้ในแหล่งความช่วยเหลือปัญหาเฉพาะด้าน	✓		
แก่ผู้ป่วยและญาติหรือไม่			
๔. มีการให้ข้อมูลด้านการส่งเสริมสุขภาพหรือไม่			
๕. ได้มีการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) หรือไม่			

สรุป : ด้านงานกระบวนการบริการผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ชื่อผู้รายงาน นางพิกุล ศรีบุตรดี

หัวหน้ากลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่ ๑๔ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓