



โรงพยาบาลสันติสุข
SANTISUK HOSPITAL

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน ของโรงพยาบาลสันติสุข

ก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของโรงพยาบาลสันติสุข ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่เข้าใจ จนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงานได้

งานควบคุมภายใน
โรงพยาบาลสันติสุข

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานการแพทย์	๒
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	๓
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค	๕
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานรังสีวิทยา	๗
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๙
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	๑๐
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	๑๒
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๑๔
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย กลุ่มงานทันตกรรม	๑๖
Flow chart การจัดเก็บรายได้คำรักษาพยาบาลสิทธิ UC ผู้ป่วยนอก	๑๘
Flow chart การให้บริการอาหาร งานโภชนศาสตร์	๒๐
Flow chart การควบคุมการเบิก-จ่าย งานพัสดุ	๒๑
Flow chart การจัดทำบัญชีเกณฑ์คงค้าง GL และ GFMIS	๒๒
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	๒๔

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ โรงพยาบาลสันติสุข จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และภารกิจสนับสนุนของโรงพยาบาลสันติสุข เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นไปตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับ ข้อกำหนด ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและมีประสิทธิภาพ

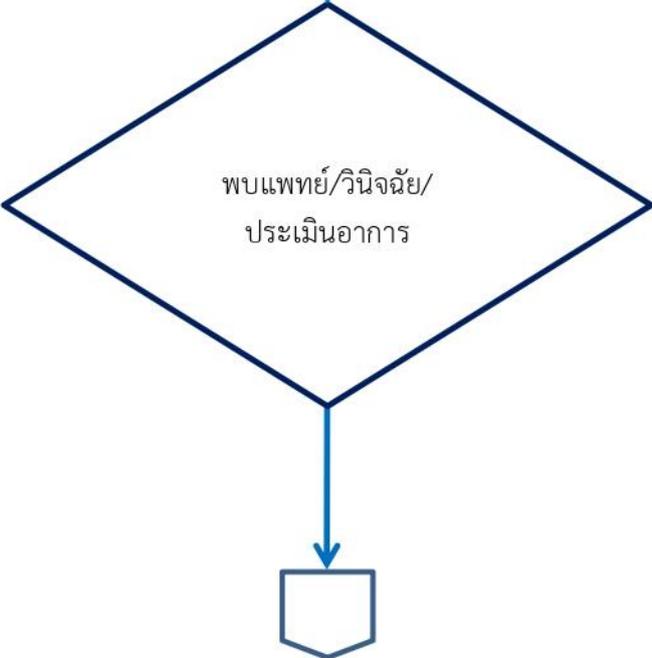
๒. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้ผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เข้าใจจนสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งเผยแพร่ให้ บุคคลภายนอกหรือผู้มารับบริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมทั้งสามารถ เสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

Flow chart การให้บริการผู้ป่วย
 กลุ่มงานการแพทย์ โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๓ นาที	๑. เรียกผู้ป่วยตามลำดับคิว ๒. ตรวจสอบรายชื่อผู้ป่วยซ้ำอีกครั้ง ๓. ซักถามอาการของผู้ป่วย ๔. บันทึกข้อมูลลงในระบบ HosXp	พยาบาล
๒		๒๐ นาที	๑. ส่งผู้ป่วยพบแพทย์ตามคิว ๒. กรณีมีตรวจพิเศษให้ส่งตรวจก่อน ๓. แพทย์ให้บริการตามมาตรฐาน	แพทย์/ พยาบาล
๓		๑๐ นาที	๑. แพทย์ได้อธิบายผลการวินิจฉัยโรคของผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยได้รับทราบ ๒. พยาบาลแจ้งวันนัดเข้าติดตามอาการของโรคต่อไป	แพทย์/ พยาบาล
๔		๒ นาที	๑. นำใบสั่งยายืมที่ห้องจ่ายยา	พยาบาล/ เภสัชกร

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓๕ นาที

กลุ่มงานการพยาบาล งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>ทำบัตร/ตรวจสอบสิทธิ</p>	๓ นาที	๑. จัดทำบัตรผู้มารับบริการ ๒. ตรวจสอบรายชื่อสิทธิของผู้มารับบริการ ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน วัดสัญญาณชีพ ๔. ประเมินอาการเบื้องต้นของผู้ป่วย ๕. ผู้ป่วยเข้าจ่ายฉุกเฉินรับบริการที่ห้องฉุกเฉิน ๖. ผู้ป่วยไม่เข้าจ่ายฉุกเฉินรับบริการที่ OPD	พนักงานช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒	 <p>พยาบาลคัดกรอง ซักประวัติ ก่อนพบแพทย์</p>	๕ นาที	๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ ๒. ให้บริการซักประวัติตามแนวทางที่กำหนด ๓. เฝ้าระวังผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องกรณีวัดความดันแล้ว ผู้ป่วยมีความดันสูง ๔. เรียกเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิว	พยาบาล OPD/ER
๓	 <p>พบแพทย์/วินิจฉัย/ ประเมินอาการ</p>	๑๐ นาที	๑. แพทย์ให้บริการตามมาตรฐาน	แพทย์

<p>๔</p>	<p>พยาบาลคัดกรองจุดที่๓ พิมพ์บัตรนัด</p> 	<p>๒ นาที</p>	<p>๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ ๕. บันทึกประวัติลงใน HosXp</p>	<p>พยาบาล</p>
<p>๕</p>	<p>แจ้งผู้ป่วยยื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา/ห้องการเงิน/รับยาและกลับบ้าน</p>	<p>๑๐ นาที</p>	<p>๑. นำใบสั่งยาไปที่ห้องยา ๒. ชำระค่ารักษา/รูดบัตร เบิกจ่ายตรง/ตามสิทธิ์ของผู้ป่วย</p>	<p>พยาบาล เภสัชกร จพ.การเงินฯ</p>

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓๐ นาที

กลุ่มงานเภสัชและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	<p>๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วยใน ใบสั่งยาตรงกับระบบ HosXp</p> <p>๒. สอบถามยาเดิมผู้ป่วย/ ตรวจนับ/เช็คสภาพยา/วันหมดอายุ/บันทึกในแบบฟอร์มและหน้าใบสั่งยา (medication reconciliation)</p> <p>๓. ตรวจสอบและคำนวณจำนวนยาและวันนัด หักกลับกับยาเดิมของผู้ป่วยที่เหลือมา (ไม่หมดอายุ ไม่เสื่อมสภาพ)</p> <p>๔. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อความในฉลาก (ไม่เป็นตัวย่อทางการแพทย์ ข้อความไม่ตกหล่น)</p> <p>๕. ส่งผู้ป่วยไปห้องการเงินตามสิทธิ์</p>	เภสัชกร พนักงานประจำ ห้องยา
		๕ นาที	<p>๑. เภสัชกรสอบถามวิธีการทานยา/ความร่วมมือในการใช้ยา/ปัญหาจากการใช้ยา/และประวัติการรักษาที่สถานพยาบาลอื่น หากมีปัญหา หรือมียาที่ได้รับจากสถานพยาบาลอื่น note แจ้งแพทย์</p> <p>๒. ส่งผู้ป่วยพบแพทย์</p>	เภสัชกร
๒		๑๕ นาที	<p>๑. ติดสติ๊กเกอร์</p> <p>๒. จัดยาตามใบสั่งยา ตรวจสอบชื่อยา ความแรง จำนวนยาให้ถูกต้อง</p>	เภสัชกร พนักงานประจำ ห้องยา

<p>๓</p>	<pre> graph TD A[ตรวจสอบความถูกต้อง] --> B(จ่ายยา) </pre>	<p>๕ นาที</p> <p>๑. ตรวจสอบสต็อกเกอร์/ ชนิดและจำนวนยาให้ ถูกต้อง</p>	<p>เภสัชกร พนักงานประจำ ห้องยา</p>
<p>๔</p>		<p>๑๐ นาที</p> <p>๑. เภสัชกรตรวจรายการ ยา/ประวัติยาเก่าและการ รับยาจากสถานพยาบาล อื่น หากมีการเปลี่ยนวิธีกิน ยา เปลี่ยนยา ให้เน้นย้ำกับ ผู้ป่วยทุกครั้ง และแจ้ง แพทย์หากพบปัญหา (medication reconciliation)</p> <p>๒. ตรวจสอบความถูกต้อง ของการสั่งใช้ยา DI, ค่า การทำงานของไต, ขนาดยา , ประวัติการแพ้ยา, ข้อ ห้ามใช้ยาอื่นๆ เป็นต้น</p> <p>๓. ตรวจสอบ ชื่อยา จำนวนยา</p> <p>๔. เรียกชื่อผู้ป่วย ขอดู บัตรประจำตัว บัตรทอง หรือเอกสารอื่นๆ เพื่อ ยืนยันตัวบุคคล</p> <p>๕. สอบถามประวัติการแพ้ ยา</p> <p>๖. จ่ายยาและให้คำแนะนำ ที่จำเป็น</p> <p>๗. แจ้งผู้ป่วยกลับบ้าน</p>	<p>เภสัชกร</p>

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔๐ นาที

Flow chart การให้บริการผู้ป่วย
 กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วยในใบสั่งยาตรงกับระบบ HosXp ๒. ตรวจสอบคำสั่งแพทย์	นักรังสีการแพทย์
๒		๕ นาที	๑. การให้บริการถูกต้อง ถูกคน ถูกวิธี ๒. ประเมินอาการเบื้องต้นของผู้ป่วย ๓. สอบถามการตั้งครรภ์ในหญิงวัยเจริญพันธุ์ทุกราย ๔. เฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ขณะรับบริการเป็นระยะๆ	นักรังสีการแพทย์
๓		๓ นาที	๑. อธิบายวิธีการเตรียมตัวของผู้รับบริการก่อนถ่ายภาพรังสีทุกครั้ง	นักรังสีการแพทย์
๔	 	๕ นาที	๑. ทวนสอบการเตรียมตัวเข้ารับการถ่ายภาพรังสีของผู้ป่วย ๒. ถ่ายภาพรังสีให้ถูกต้องตรงตามตำแหน่งและมาตรฐานรังสีเทคนิค ๓. ต้องให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำเพื่อป้องกันอันตรายจากรังสี	นักรังสีการแพทย์

๕	<div data-bbox="205 129 764 349" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ตรวจสอบความสมบูรณ์ของภาพถ่ายรังสีและ บันทึกประวัติลงใน HosXp</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div data-bbox="197 568 764 788" style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ส่งผู้ป่วยกลับจุดบริการเดิม</p> </div>	๑๐ นาที	<p>๑. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของภาพถ่ายรังสี</p> <p>๒. ภาพถ่ายรังสีต้องชัดเจน และถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง</p> <p>๓. ส่งภาพถ่ายรังสีเข้าระบบ HosXp และบันทึกประวัติ</p>	นักรังสีการแพทย์
๖		๕ นาที	<p>๑. เตือนผู้ป่วยให้ตรวจสอบ ทรัพย์สินก่อนออกจากห้อง</p> <p>๒. ผู้ป่วยไปพบแพทย์</p>	นักรังสีการแพทย์

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓๐ นาที

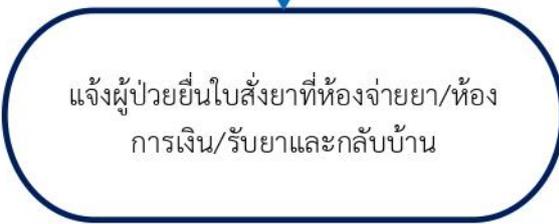
กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕ นาที	๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วยในใบส่งยาตรงกับระบบ HosXp ๒. ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ ๓. ตรวจสอบสิ่งส่งตรวจ ถูกชนิด และมีปริมาณเพียงพอ	นักเทคนิคการแพทย์ พนักงานประจำ ห้องทดลอง
๒		๖๐ นาที	๑. การควบคุมคุณภาพของเครื่องตรวจวิเคราะห์ (IQC) ๒. ตรวจสอบสิ่งส่งตรวจและใบสั่งให้ตรงกับชนิดของงานตรวจวิเคราะห์ ๓. ทำการตรวจวิเคราะห์ให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการด้านเทคนิคการแพทย์	นักเทคนิคการแพทย์
๓		๕ นาที	๑. ผลการตรวจวิเคราะห์ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว	นักเทคนิคการแพทย์
๔		๕ นาที	๑. การเก็บรักษาสิ่งส่งตรวจเป็นหลักฐานเพื่อทวนสอบกลับได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือ	นักเทคนิคการแพทย์ พนักงานประจำ ห้องทดลอง

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗๕ นาที

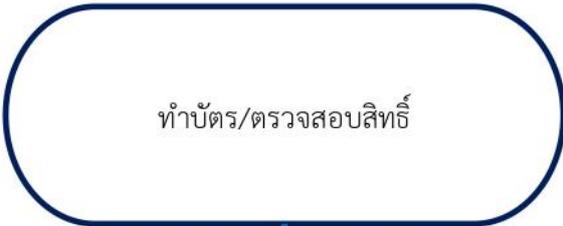
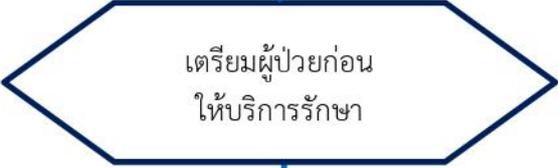
Flow chart การให้บริการผู้ป่วย
กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>ทำบัตร/ตรวจสอบสิทธิ</p>	๒ นาที	๑. จัดทำบัตรผู้มารับบริการ ๒. ตรวจสอบรายชื่อสิทธิของผู้มารับบริการ ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน วัดสัญญาณชีพ	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒	 <p>พยาบาล OPD ชักประวัติ ก่อนเข้าพบแพทย์</p>	๕ นาที	๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ ๒. ให้บริการชักประวัติตามแนวทางที่กำหนด ๓. เฝ้าระวังผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องกรณีวัดความดันแล้ว ผู้ป่วยมีความดันสูง ๔. เรียกเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิว	พยาบาล (จุด OPD)
๓	 <p>พบแพทย์/วินิจฉัย/ประเมินอาการ</p>	๑๐ นาที	๑. แพทย์ให้บริการตามมาตรฐาน ๒. วินิจฉัย เขียนใบสั่งให้ไปกายภาพ	แพทย์
๔	 <p>ตรวจสอบประวัติ/ประเมิน/คัดแยกผู้ป่วย/จัดลำดับการบริการ</p>	๕ นาที	๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ ๒. ชักประวัติเพื่อจะได้บริการผู้ป่วยได้ตรงจุด ๒. ประเมินอาการเบื้องต้นของผู้ป่วย	นักกายภาพบำบัด

๕		๓ นาที	๑. อธิบายวิธีการเตรียมตัวของผู้รับบริการก่อนทำหัตถการทุกครั้ง	๑๑ นักรายภาพบำบัด
๖		๓๐ นาที	๑. ทวนสอบการเตรียมตัวเข้ารับการทำหัตถการของผู้ป่วย ๒. ทำหัตถการให้ถูกต้องตรงตามตำแหน่งด้วยความถูกต้องแม่นยำตามมาตรฐานนักรายภาพบำบัดเพื่อป้องกันการเกิดอันตรายจากอุปกรณ์ ๔. ฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ขณะรับบริการเป็นระยะๆ ๕. บันทึกประวัติลงใน HosXp	นักรายภาพบำบัด
๗		๕ นาที	๑. เตือนผู้ป่วยให้ตรวจสอบทรัพย์สินก่อนออกจากห้อง ๒. นำใบสั่งยาไปที่ห้องยา ๓. ชำระค่ารักษา/รูดบัตรเบิกจ่ายตรง/ตามสิทธิ์ของผู้ป่วย	นักรายภาพบำบัด เภสัชกร จพ.การเงินฯ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๖๐ นาที

กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. จัดทำบัตรผู้มารับบริการ ๒. ตรวจสอบรายชื่อ สิทธิของผู้มารับบริการ ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน วัดสัญญาณชีพ	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒		๕ นาที	๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วย ในใบสั่งยาตรงกับระบบ HosXp ๒. ให้บริการชักประวัติตามแนวทางที่กำหนด เพื่อให้ได้บริการผู้ป่วยได้ตรงจุด นวดเพื่อสุขภาพ/อบ/ประคบสมุนไพร/ทาบหม้อเกลือ ๓. วัดความดันโลหิตซ้ำก่อนให้บริการทุกครั้ง ๔. เผื่อระวังผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องกรณีวัดความดันแล้ว ผู้ป่วยมีความดันสูง ๕. ประเมินอาการเบื้องต้นของผู้ป่วย	แพทย์แผนไทยฯ
๓		๓ นาที	๑. อธิบายวิธีการเตรียมตัวของผู้รับบริการก่อนทำการรักษาทุกครั้ง	แพทย์แผนไทยฯ ผู้ช่วยการพยาบาล

๔	<div data-bbox="204 76 762 293" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ให้การรักษาด้านการแพทย์แผนไทย นวดรักษา/ประคบสมุนไพร/อบสมุนไพร/ จ่ายยาสมุนไพร</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๓๐ นาที	<p>๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ</p> <p>๒. ทวนสอบถามเตรียมตัวเข้ารับการรักษาของผู้ป่วย</p> <p>๓. ให้การรักษาให้ถูกต้องตามมาตรฐานเพื่อป้องกันการเกิดอันตรายกับผู้ป่วย</p> <p>๓. เฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ขณะรับบริการเป็นระยะๆ</p>	แพทย์แผนไทยฯ
๕	<div data-bbox="209 723 767 887" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ตรวจประเมินหลังการรักษา/ นัดรักษาต่อเนื่อง/ให้คำแนะนำ</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๕ นาที	<p>๑. ประเมินผลหลังการนวดรักษา/ประคบสมุนไพร/อบสมุนไพร</p> <p>๒. ออกบัตรนัดให้ผู้มารับบริการครั้งต่อไป</p> <p>๓. ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัว งดอาหารแสลงต่อโรค สอนท่ากายบริหาร</p> <p>๔. บันทึกประวัติลงใน HosXp</p>	แพทย์แผนไทยฯ
๖	<div data-bbox="204 1368 767 1592" style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>นำใบสั่งยาไปที่ห้องการเงินตามสิทธิ์/แจ้งผู้ป่วยกลับบ้าน</p> </div>	๕ นาที	<p>๑. นำใบสั่งยายื่นห้องการเงิน/ชำระค่ารักษา/รูดบัตรเบิกจ่ายตรง/ตามสิทธิ์ของผู้ป่วย</p> <p>๒. เตือนผู้ป่วยให้ตรวจสอบทรัพย์สินก่อนออกจากห้อง</p>	แพทย์แผนไทยฯ จพ.การเงินฯ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕๐ นาที

กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. จัดทำบัตรผู้มารับบริการ ๒. ตรวจสอบรายชื่อ สิทธิของผู้มารับบริการ ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน วัดสัญญาณชีพ	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒		๑๐ นาที	๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วย ในใบสั่งยาตรงกับระบบ HosXp ๒. ให้บริการชักประวัติตามแนวทางที่กำหนด เพื่อจะได้บริการผู้ป่วยได้ตรงจุด ๓. ตรวจสอบว่าเป็นผู้ป่วย EPI, TB, ARV ๔. สอบถามการตั้งครรภ์ ในหญิงวัยเจริญพันธุ์ทุกราย ๕. วัดความดันโลหิตซ้ำ ก่อนให้บริการทุกครั้ง ๖. เผื่อระวังผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องกรณีวัดความดันแล้ว ผู้ป่วยมีความดันสูง ๗. ให้คำปรึกษาตามอาการของผู้มารับบริการ	พยาบาลเวชฯ
๓		๕ นาที	๑. อธิบายวิธีการเตรียมตัวของผู้รับบริการก่อนทำการรักษาทุกครั้ง	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
				

๔	<div data-bbox="204 183 762 403" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>พบแพทย์</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๑๕ นาที	<p>๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ</p> <p>๒. ทวนสอบการเตรียมตัวเข้ารับการทำหัตถการของผู้ป่วย</p> <p>๒. ให้การรักษาให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบริการ</p> <p>๓. เฝ้าระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ขณะรับบริการเป็นระยะๆ</p>	แพทย์ พยาบาลเวชฯ
๕	<div data-bbox="209 833 762 990" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ตรวจประเมินหลังการรักษา/นั้ดรักษา ต่อเนื่อง/ให้คำแนะนำ</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๕	<p>๑. ประเมินผลหลังการรักษา เฝ้าระวังอาการผู้ป่วยหลังทำหัตถการ</p> <p>๒. ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวหลังการรักษา</p> <p>๑. ออกบัตรนัดให้ผู้มารับบริการครั้งต่อไป</p> <p>๕. บันทึกประวัติลงใน HosXp</p>	พยาบาลเวชฯ
๖	<div data-bbox="204 1426 762 1639" style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>แจ้งผู้ป่วยยื่นใบสั่งยาไปที่ห้องจ่ายยา/ห้อง การเงินตามสิทธิ/ผู้ป่วยรับยาและกลับ</p> </div>	๓ นาที	<p>๑. นำใบสั่งยายื่นห้องยา</p> <p>๒. นำใบสั่งยายื่นห้องการเงิน/ชำระค่ารักษา/รูดบัตรเบิกจ่ายตรง/ตามสิทธิของผู้ป่วย</p>	พยาบาลเวชฯ เภสัชกร จพ.การเงินฯ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๓๕ นาที

Flow chart การให้บริการผู้ป่วย
กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. จัดทำบัตรผู้มารับบริการ ๒. ตรวจสอบรายชื่อ สิทธิของผู้มารับบริการ ๓. ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน วัดสัญญาณชีพ	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒		๑๐ นาที	๑. ตรวจสอบชื่อผู้ป่วย ในใบสั่งยาตรงกับระบบ HosXp ๒. ให้บริการชักประวัติตามแนวทางที่กำหนด เพื่อจะได้บริการผู้ป่วยได้ตรงจุด ๔. สอบถามการตั้งครรภ์ ในหญิงวัยเจริญพันธุ์ทุกราย ๕. วัดความดันโลหิตซ้ำ ก่อนให้บริการทุกครั้ง ๖. เผื่อระวังผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องกรณีวัดความดันแล้ว ผู้ป่วยมีความดันสูง ๗. ประเมินอาการผู้ป่วยเบื้องต้น	จพ.ทันตฯ
๓		๕ นาที	๑. อธิบายวิธีการเตรียมตัวของผู้รับบริการก่อนทำหัตถการทุกครั้ง ๒. การ X-ray ช่องปากตามแนวทางที่กำหนด	จพ.ทันตฯ พนักงานช่วยเหลือคนไข้

๕	<div data-bbox="204 76 762 293" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ทันตแพทย์ ให้บริการทันตกรรมแก่ผู้รับบริการ</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๓๐ นาที	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการ ๒. ทวนสอบการเตรียมตัวเข้ารับการทำหัตถการของผู้ป่วย ๓. ให้การรักษาให้ถูกต้องตามมาตรฐานการบริการทันตกรรมแต่ละประเภท ๔. เผื่อระวังและสังเกตอาการผู้ป่วย ขณะรับบริการเป็นระยะๆ 	ทันตแพทย์
๕	<div data-bbox="204 779 762 936" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ตรวจประเมินหลังการรักษา/นัดรักษา ต่อเนื่อง/ให้คำแนะนำ</p> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	๑๐ นาที	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ประเมินผลหลังการรักษา เผื่อระวังอาการผู้ป่วยหลังทำหัตถการ ๒. ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวหลังการรักษา ๓. ออกบัตรนัดให้ผู้มารับบริการครั้งต่อไป (กรณีรักษาต่อเนื่อง) ๔. บันทึกประวัติลงใน HosXp 	ทันตแพทย์ จพ.ทันตฯ
๖	<div data-bbox="204 1422 762 1637" style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>แจ้งผู้ป่วยยื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยา/ห้อง การเงินตามสิทธิ/ผู้ป่วยรับยาและกลับ</p> </div>	๓ นาที	<ol style="list-style-type: none"> ๑. นำใบสั่งยายื่นห้องยา ๒. นำใบสั่งยายื่นห้องการเงิน/ชำระค่ารักษา/รูดบัตรเบิกจ่ายตรง/ตามสิทธิของผู้ป่วย 	จพ.ทันตฯ เภสัชกร จพ.การเงินฯ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๖๐ นาที

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๒ นาที	๑. ผู้ป่วยแจ้งเข้ารับการรักษาพยาบาล ๒. ทำทะเบียนประวัติผู้ป่วยของหน่วยบริการ	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๒		๓ นาที	๑. ห้องบัตรตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล ตามเลข ๑๓ หลัก จาก สปสช. ๒. ส่งผู้ป่วยไปตามแผนกที่ต้องการตรวจรักษา	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (จุด OPD)
๓		๕ นาที	๑. ซักประวัติคัดกรองผู้ป่วยเพื่อแยกการรักษาพยาบาลตามอาการ	พยาบาล
๔		๑๐ นาที	๑. รับการรักษาพยาบาล/วินิจฉัย ๒. บันทึกข้อมูลลงโปรแกรม HosXp ๓. สั่งจ่ายยา	แพทย์
๕		๑๐ นาที	๑. ห้องยาคิดราคายา ตรวจสอบยา จัดยา ๒. ตรวจสอบเพื่อยืนยันสิทธิการรักษาพยาบาล ๓. เภสัชกรตรวจสอบยืนยันความถูกต้องครบถ้วน ๔. ส่งห้องการเงินชำระเงินกรณี ค่าเวชภัณฑ์ที่ต้องชำระเอง ๕. ให้คำแนะนำและจ่ายยาให้ผู้ป่วยตามแพทย์สั่ง	เภสัชกร จพ.การเงินฯ
				

๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">รายงานลูกหนี้สิทธิ</div>	๑๐ นาที	๑. เรียกรายงานจากฐานผู้ป่วยสิทธิ UC ที่มารับบริการในแต่ละวัน	พนักงานบัตร รายงานโรค
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ตรวจสอบข้อมูลเรียกเก็บ</div>	๘ นาที	๑. ตรวจสอบสิทธิผู้มารับบริการทุกรายในแต่ละวัน ๒. ตรวจสอบรายการผู้มารับบริการที่สามารถที่ สามารถเรียกเก็บค่าบริการให้ครบถ้วน ๓. ตั้งลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล/ส่งลูกหนี้ให้บัญชี	พนักงานบัตร รายงานโรค
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">บันทึกข้อมูลเรียกเก็บ</div>	๕ นาที	๑. บันทึกข้อมูลเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลโดยโปรแกรม E-Claim	พนักงานบัตร รายงานโรค
๙	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">รับ Statement E-Claim</div>	๒ นาที	๑. นำ Statement เข้าโปรแกรม RCM เพื่อตรวจสอบ	จพ.เวชสถิติฯ
๑๐	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; padding: 5px; text-align: center;">รับเงินโอน</div>	๕ นาที	๑. รับเงินงวดตาม Statement E-Claim ๒. การเงินบันทึกใบเสร็จรับเงินในโปรแกรม RCM ๓. บันทึกบัญชีรับชำระลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล	จพ.การเงินฯ นวก.การเงินฯ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๖๐ นาที

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสันติสุข

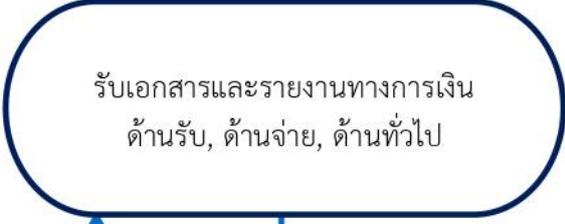
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับแจ้งยอด	๑๐ นาที	๑. ตรวจสอบรายชื่อผู้ป่วยที่รักษาตัวที่หอผู้ป่วยในชาย/หญิง/ห้องพิเศษและห้องแยก ๒. ตรวจสอบจำนวนผู้ป่วยที่มารักษาในหอผู้ป่วยในชาย/หญิง/ห้องพิเศษและห้องแยก	พยาบาล โภชนาการ
๒	จัดเตรียมวัตถุดิบ เพื่อประกอบอาหาร	๖๐ นาที	๑. จัดเตรียมวัตถุดิบตามโรคของผู้ป่วย ๒. กำหนดคุณลักษณะอาหารที่ต้องการ ๓. สั่งซื้อวัตถุดิบตามจำนวนผู้ป่วยและรายการอาหารที่กำหนด ๔. การตรวจรับ ๕. การจัดเก็บ	โภชนาการ พนักงาน ประกอบ
๓	ประกอบอาหาร	๖๐ นาที	๑. ประกอบอาหารให้เหมาะสมกับอาการของผู้ป่วย ๒. ตรวจสอบคุณภาพโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานหลักโภชนาการ/โภชนบำบัด/หลักการสุขาภิบาลอาหาร	โภชนาการ พนักงาน ประกอบ
๔	จำหน่ายอาหารตาม ward ต่างๆ	๖๐ นาที	๑. ทวนรายชื่อผู้ป่วยก่อนให้บริการอาหาร ๒. ให้บริการอาหารแก่ผู้ป่วยตามโรคที่เป็น ๓. ให้คำแนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับอาหารที่ได้รับ	โภชนาการ พนักงาน ประกอบ
	การเก็บ/ล้างภาชนะ	๖๐ นาที	๑. การล้างที่ถูกหลักสุขาภิบาลโดยล้างทำความสะอาดและผึ่งให้แห้งสนิท ๓ ชั้นตอน	โภชนาการ พนักงาน ประกอบ

Flow chart การควบคุมการเบิก-จ่าย งานพัสดุ
 กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๔๘๐ นาที	๑. กำหนดรอบการเบิก-จ่าย ๒. แจ้งให้ผู้เบิกเขียนใบเบิกและส่งก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย	พนักงานพัสดุ
๒		๔๘๐ นาที	-ตรวจสอบรายการวัสดุที่เบิกพิจารณาจ่ายให้ตามความเหมาะสมกับ Stock และปริมาณผลงานกิจกรรม	พนักงานพัสดุ
๓		๔๘๐ นาที	-ส่งใบเบิกให้หัวหน้าฝ่าย/งานตรวจสอบ และหัวหน้าพัสดูลงนาม	พนักงานพัสดุ
๔		๔๘๐ นาที	๑. ตัดจ่ายตามใบเบิก ๒. บันทึกการเบิก-จ่าย ใน Stock card ๓. ลงนามในใบเบิก ทั้งผู้รับและผู้จ่าย หากมีการแก้ไขให้ขีดฆ่าและลงนามกำกับ ๔. เก็บใบเบิกไว้เป็นหลักฐานและสำเนาให้จุดที่เบิก ๑ ชุด	พนักงานพัสดุ
๕		๔๘๐ นาที	๑. เก็บข้อมูลการรับ-จ่าย ๒. รายงานการรับ-จ่ายแยกตามหน่วยเบิก ให้งานบัญชีทุกวันที่ ๕ ของเดือน	พนักงานพัสดุ

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒,๔๐๐ นาที

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลสันติสุข

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ นาที	๑. มีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ครบถ้วน ๒. มีข้อมูลเพียงพอ ประกอบการ จัดทำบัญชี	นวก.การเงิน และบัญชี
๒		๖๐ นาที	-เอกสารประกอบการจัดทำ บัญชี มีความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีความผิดพลาด	นวก.การเงิน และบัญชี
๓		๖๐ นาที	๑. ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ๒. ใช้ยืนยันยอด	นวก.การเงิน และบัญชี
๔		๕ นาที	-เป็นไปตามนโยบายทางบัญชี	นวก.การเงิน และบัญชี
๕	 	๕ นาที	-งบการเงิน/รายงานทาง การเงิน	นวก.การเงิน และบัญชี

๖	<div data-bbox="204 76 761 400" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ตรวจสอบและประเมินผลเบื้องต้นให้ถูกต้อง ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือ ตามหลักการ นโยบายและมาตรฐานทางการบัญชี หรือทำการแก้ไขปรับปรุงข้อมูลในงบการเงินให้ถูกต้อง</p> </div> <div data-bbox="470 400 494 560" style="text-align: center;">↓</div>	๓๐ นาที	-การจัดทำบัญชีเป็นไปตามหลักการ นโยบายและมาตรฐานทางการบัญชี	๒๓ นวก.การเงิน และบัญชี
๗	<div data-bbox="199 560 766 772" style="border: 1px solid black; border-radius: 25px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ส่งรายงาน</p> </div>	๓๕ นาที	<p>๑. ผลการตรวจสอบคุณภาพงบทดลอง ผ่าน</p> <p>๒. จัดส่งรายงานทางการเงินภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้กับงานประกันฯ</p> <p>๓. ส่งรายงานทางการเงินในระบบ GFMS ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป</p> <p>๔. งบการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน</p>	นวก.การเงิน และบัญชี

รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๑๐ นาที

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	การเตรียมการ
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน
	ตัวเชื่อมไปหน้าอื่น



โรงพยาบาลสันติสุข

เลขที่ ๒๐๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลคูพงษ์ อำเภอสันติสุข จังหวัดน่าน ๕๕๒๑๐

โทร. ๐ ๕๔๗๑ ๖๑๐๖ โทรสาร. ๐ ๕๔๗๑ ๖๑๐๗