

## ตัวชี้วัดที่ ๑๒ : มาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

EB ๒๕ หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไกหรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### การจัดบริการการคัดกรองผู้ป่วยนอก

บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก เป็นบริการที่บุคลากรทางการแพทย์ให้บริการแก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ครอบคลุมการตรวจรักษา การเสริมสร้างสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ ทั้งในผู้มารับบริการที่มีและไม่มีปัญหาสุขภาพ โดยการคัดกรองภาวะสุขภาพ เพื่อแยกประเภทตามความเจ็บป่วยและความรุนแรงของโรค ช่วยเหลือแพทย์ในการตรวจรักษา ให้การพยาบาลทั้งก่อน ขณะ และหลังการตรวจ ให้การดูแลช่วยเหลือ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น การคัดกรองมีความสำคัญคือ ค้นหาผู้มีอาการไม่คงที่หรือมีภาวะเสี่ยงอันตรายต่อชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันและปลอดภัย นอกจากนี้งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ยังมีบริการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและครอบครัวเกี่ยวกับการดูแลและการปรับพฤติกรรมสุขภาพอีกด้วย

งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกจึงจัดทำแนวทางการคัดกรองผู้ป่วยขึ้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้ในการคัดกรองจำแนกประเภทผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลืออาการเบื้องต้นได้ทันท่วงที ตามลำดับความเร่งด่วนของความเจ็บป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคติดต่อ
๔. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรพยาบาล

### ขอบเขต

บุคลากรพยาบาล

### คำนิยามศัพท์

การคัดกรองผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการจำแนกประเภทผู้ป่วย ตามมาตรฐาน เพื่อค้นหาผู้ป่วยที่ฉุกเฉินเพื่อนำมารักษาก่อนตามลำดับความเร่งด่วน

### เอกสารอ้างอิง

มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์

## นโยบาย

เน้นให้ความสำคัญความจำเป็นแก่ผู้รับบริการโดยคัดกรองผู้ป่วยฉุกเฉิน จัดลำดับความสำคัญในการดูแลผู้ป่วย แบ่งตามระดับอาการผู้ป่วยและการได้เข้ารับบริการตรงแผนกเป้าหมายเพื่อความรวดเร็วปลอดภัย

## ความรับผิดชอบ

พยาบาลประจำหน่วยงานผู้ป่วยนอก

## ขั้นตอนการปฏิบัติ

๑. ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรอง จุดประชาสัมพันธ์

๒. พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย ➔

- การประเมินผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

- ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงในภาวะวิกฤติ ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกการส่งต่อ

ผู้ป่วย

- พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยตามกลุ่มโรค

- พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย

๓. กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วย

ใหม่ ติดต่อทำแฟ้มที่เวชระเบียน

๔. ผู้ป่วยเก่าติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อเปิดvisit

๕. ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่างๆติดต่อยื่นสิทธิที่ห้องตรวจสอบสิทธิและออกเอกสารเพื่อรับรองสิทธิ

๖. ผู้ป่วยเข้าตรวจที่ห้องตรวจโรคตามการคัดกรอง

- ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

- เจ้าหน้าที่ตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ/ซักประวัติอาการเจ็บป่วยพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

- แพทย์ทำการตรวจวินิจฉัยตามกระบวนการรักษาและให้การรักษามาตรฐานวิชาชีพ

-หลังจากแพทย์ตรวจ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้การแนะนำตามแผนการรักษาและการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้รับบริการ

๗. ผู้ป่วย/ญาตินำใบสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกโดยเภสัชกรให้คำแนะนำแก่

ผู้ป่วย

ตัวชี้วัด

๑. อัตราผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะรอพบแพทย์
๒. อัตราผู้ป่วยที่พยาบาลคัดกรองไม่สามารถประเมินได้ถูกต้องตาม Triage level
๓. อัตราการส่งผู้ป่วยผิดห้องตรวจ
๔. ระยะเวลารอพบแพทย์ในผู้ป่วยกลุ่มเร่งด่วนไม่เกิน ๓๐ นาที
๕. อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก
๖. ระยะเวลารอคอยพบแพทย์
๗. อัตราการระบุเอกสารเกี่ยวข้องกับการรักษาผิดพลาด

หลักฐานที่แสดงถึงกลไกการกำหนดมาตรการหรือวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามแนวทางปฏิบัติงานมีดังนี้

๑. แนวทางปฏิบัติเรื่องการคัดกรองผู้ป่วยนอก
๒. กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงานมีดังนี้

#### ๒.๑ วิธีการตรวจสอบ

ตรวจสอบการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติโดยวิธี นิเทศติดตาม สอบถาม สัมภาษณ์ สุ่มตรวจ

หน้างานติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด ประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### ๒.๒ ขั้นตอนการตรวจสอบ

- นิเทศติดตามหน้างานโดยหัวหน้างานเป็นประจำทุกวัน
- สอบถาม/สัมภาษณ์แนวทางปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติ
- สุ่มตรวจหน้างานเพื่อประเมินการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด

-ติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด

-ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด

๒.๓ มีการกำหนดกลไกอย่างต่อเนื่อง จัดทำแผนควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องรับทราบผลการกำกับติดตาม ตามกรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติ

#### หลักฐานประกอบ

๑. บันทึกข้อความลงนามรับทราบแนวทางปฏิบัติการคัดกรอง
๒. กรอบแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงาน
๓. หลักฐานการประชุม
๔. บันทึกข้อความรับทราบผลการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน

#### วิธีการตรวจสอบ

ตรวจสอบการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติโดยวิธี นิเทศติดตาม สอบถาม สัมภาษณ์ สุ่มตรวจหน้างานติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด ประเมินผลการปฏิบัติงาน

#### ขั้นตอนการตรวจสอบ

๑. นิเทศติดตามหน้างานโดยหัวหน้างานเป็นประจำทุกวัน
๒. สอบถาม/สัมภาษณ์แนวทางปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติ
๓. สุ่มตรวจหน้างานเพื่อประเมินการปฏิบัติงานตามแนวทางที่กำหนด
๔. ติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด
๕. ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการปฏิบัติตามแนวทางที่





แผนการนิเทศ แนวทางการจัดการของงานผู้ช่วยนอกปีงบประมาณ ๒๕๖๒

โรงพยาบาลชุมชนพระนครศรีอยุธยา

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๑๓ กันยายน ๒๕๖๒)

รายการนิเทศ	เดือน												ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ		
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.				
๑. นิเทศติดตามงานโดยหัวหน้างาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุกวัน
๒. นิเทศติดตามงานปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุกสัปดาห์
๓. ทบทวนแผนงานเดือน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุก ๖ เดือน
๔. ประเมินผลผลการทำงานโดยผู้ปฏิบัติงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุกสัปดาห์
๕. ประเมินผลผลการทำงานโดยผู้ปฏิบัติงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุกสัปดาห์
๖. ติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัด	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุกเดือน
๗. ประเมินผลผลการทำงานโดยการตอบแบบประเมินการทำงาน	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		ทุก ๖ เดือน

