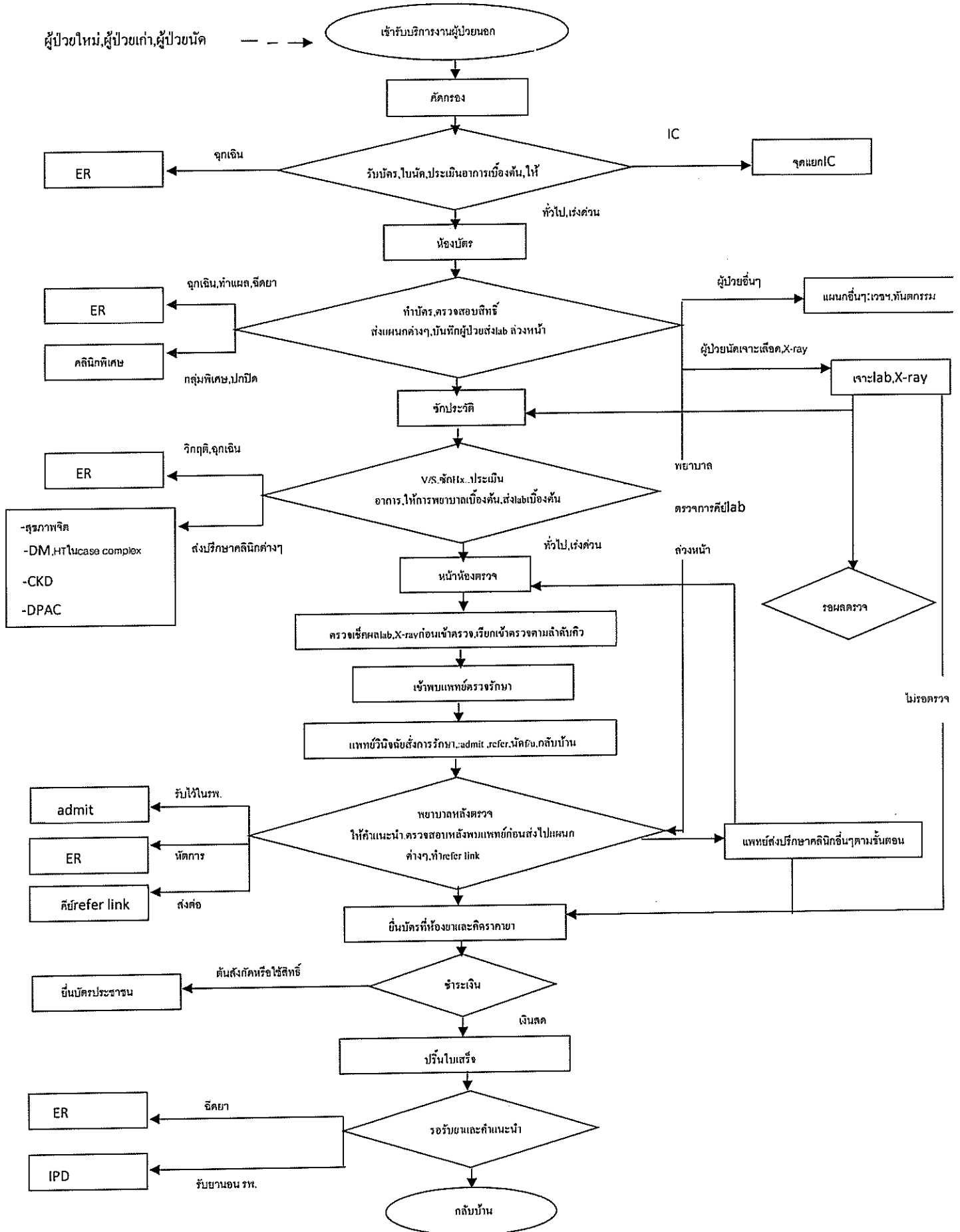


ขั้นตอนการรับบริการงานผู้ป่วยนอก



วิธีปฏิบัติ การรับบริการงานผู้ป่วยนอก

1. เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามา จะมีพยาบาลประจำจุดคัดกรองเบื้องต้นเพื่อประเมิน จำแนกประเภทผู้ป่วย ส่งไปยังแผนกต่างๆ พร้อมทั้งส่งบัตรประจำตัวผู้ป่วย บัตรทอง และบัตรประชาชน และบัตรคิวให้ห้องบัตร

1.1 ผู้ป่วยฉุกเฉินส่ง ER หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกและมีอาการของผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉิน และวิกฤตต้องการความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสุขภาพอย่างรีบด่วน ไม่อาจคาดคะเนความรุนแรงของภาวะคุกคามที่จะเกิดขึ้น ตามมาได้ทันทีทั่วทั้งที่จะครอบคลุมผู้ป่วยทุกประเภทตั้งแต่ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม สูติกรรม จักษุ และหูคอจมูก

1.2 ผู้ป่วยเร่งด่วน ซึ่งได้รับการประเมินแล้ว ไม่อยู่ในภาวะฉุกเฉิน แต่ต้องได้รับการตรวจอย่างรีบด่วน โดยใส่คิวเร่งด่วน ให้

1.2.1 ผู้ป่วยติดเชื้อเช่น หัด อีสุก อีใส ตาแดง สงสัยวัณโรค คางทูม ให้ไปนั่งจุดแยก และใช้อุปกรณ์ป้องกัน ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ปฏิบัติตามหลัก UP ผู้ป่วย TB เก่า ส่งไปคลินิกวัณโรค

1.2.2 ผู้ป่วยไข้หวัดนกและโรค SAR ปฏิบัติตามแนวทางโรคไข้หวัดนกและโรค SAR

1.2.3 ผู้ป่วยเร่งด่วนอื่นๆ เช่น กลุ่มผู้ป่วยเวชศาสตร์ฟื้นฟูที่ส่งต่อมาจากโรงพยาบาลหาดใหญ่ ผู้ป่วยอ่อนแรง เพลียมาก พระภิกษุ เด็กทารก(อายุ<30วัน) เด็กที่มีไข้สูง>38.5 องศาเซลเซียสและมีประวัติชัก ผู้ป่วยที่มีความดันโลหิตสูง>180/110 mmHg และ < 90/60 mmHg ผู้สูงอายุ > 70 ปี ผู้ป่วยที่มีอาการทางจิต และผู้ป่วยกลุ่มบุคคลพิเศษ (ใส่คิว พิเศษ และให้มีการส่งต่อข้อมูลทุกขั้นตอน และส่งเข้าตรวจพบแพทย์ห้องตรวจ 1)

1.3 ผู้ป่วยกลุ่มพิเศษ เช่น ผู้ป่วยยาเสพติด ผู้ป่วยโดนกระทำชำเรา ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง ห้องเบอร์ 10

1.4 ผู้ป่วยธรรมดาทั่วไป หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกด้วยโรคเจ็บป่วยทั่วไป ช่วยเหลือตัวเองได้ ส่งต่อตามแผนกต่างๆตามสีแผนก เช่นตรวจโรคทั่วไป ติดคิวสีฟ้า ห้องฟันคิวสีเหลือง ห้องฉุกเฉินสีชมพู งานเวชปฏิบัติ ครอบครัว คิวสีเขียว และ คิวสีขาว มาตามนัด คิวสีส้มผู้สูงอายุ โดยจะรันคิวตามลำดับก่อนหลังที่ผู้รับบริการอื่น

2. เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ทำบัตร ตามแนวทางปฏิบัติ พร้อมเช็คสิทธิการรักษาทาง internet ทุกครั้ง

3. พยาบาลคัดกรอง ชักประวัติ ตรวจสัญญาณชีพและลงบันทึกลงใน โปรแกรม Hos.Xp โดยใช้ password ของตัวเอง บันทึกให้สมบูรณ์ โดย

-นำหน้าชั่งทุกราย ยกเว้นนั่งรถเข็นหรืออื่นไม่ได้

-จำนวนครั้งของชีพจรให้ลงทุกราย

-จำนวนครั้งของหารหายใจให้ลงทุกราย

-ความดันโลหิตให้ลงทุกราย ยกเว้นเด็กอายุ < 3 ปี

-สรุปและบันทึกอาการสำคัญที่มาโรงพยาบาลมีระยะเวลาชัดเจน ครบถ้วน ได้ใจความ บันทึกประวัติการเจ็บป่วยในปัจจุบัน และประวัติการเจ็บป่วยในอดีตที่สำคัญ พฤติกรรมสุขภาพ และบันทึกให้คำแนะนำต่างๆที่ให้ รวมทั้งประเมินผล

-บันทึกประวัติการแพ้ยา

-ลงทะเบียน refer และ refer link กรณีที่แพทย์ส่งต่อ

4. ผู้รับบริการที่มีความดันโลหิตสูง > 140/90 mmHg ให้นั่งพัก 15 นาที แล้ววัดซ้ำ 2 ครั้ง

5. ผู้รับบริการที่มีความดันโลหิตสูง > 180/110 mmHg ให้วัดซ้ำอีกครั้ง ถ้ายังสูงให้นั่งรถเข็น แล้วส่งไปยังห้องฉุกเฉิน

6. ผู้มารับบริการที่ติดคิวเร่งด่วน คิวพิเศษ ให้ซักประวัติและเข้าตรวจก่อน

7. กรณีญาติมารับยาแทน ให้บริการตามคิวและแนะนำให้มาตรวจเองในคราวต่อไป

8. ในกรณีผู้รับบริการที่ต้องการตรวจปัสสาวะหากการตั้งครรภ์ หากซักประวัติประจำเดือนขาดตั้งแต่ 7-14 วันขึ้นไป ให้ส่ง lab ตรวจ UPT ก่อนพบแพทย์

9. ในกรณีที่ต้องการตรวจหาเบาหวาน และ NPO มาแล้ว ให้ส่ง lab ตรวจ FBS(New) ก่อนพบแพทย์

10. ผู้รับบริการที่ซักประวัติแล้วมีปัญหา ระบบทางเดินปัสสาวะ หรือมีอาการสอดคล้องกับระบบทางเดินปัสสาวะ ให้ส่ง lab UA ก่อนพบแพทย์

11. กรณีผู้รับบริการมาตามนัด ให้ใส่คิวนัด กรณีมี lab ห้องบัตรจะให้ใบนัด พร้อมบัตรคิวให้ผู้รับบริการ ไปยื่นที่ห้อง lab เพื่อเจาะเลือดก่อน แล้วนำบัตรคิวอีกใบที่ติดกับ OPD -card ส่งให้พยาบาลหลังตรวจ ตรวจสอบ การคีย์ lab ล่วงหน้าก่อน แล้วส่งต่อให้พยาบาลคัดกรองซักประวัติ แล้วถ้าไม่มี lab ให้ใส่ที่ซักประวัติ ถ้ามาผิดนัด ให้ใส่คิวผิดนัด และถ้ามี lab ห้องบัตรจะให้ใบนัด พร้อมบัตรคิวที่ผิดนัดให้ผู้รับบริการ ไปยื่นที่ห้อง lab เพื่อเจาะเลือดก่อน แล้วนำบัตรคิวอีกใบที่ติดกับ OPD -card ส่งให้พยาบาล หลังตรวจ ตรวจสอบ การคีย์ lab ล่วงหน้าก่อน แล้วส่งต่อให้พยาบาลคัดกรองซักประวัติ เช่นกันแต่จะให้บริการหลังคิวที่มาตามนัด กรณีที่ผู้รับบริการต้องการตรวจเลือด และไม่มาใบนัดมา ให้ใส่คิวตามที่หรือผิดนัดแต่ให้พบพยาบาลหลังตรวจก่อน เพื่อตรวจสอบประวัติและการส่ง lab

12. กรณีแพทย์นัด เพื่อติดตามการรักษา หากแพทย์ผู้นัด ไม่อยู่ ให้แจ้งผู้รับบริการทราบเพื่อการตัดสินใจ

13. ผู้มารับบริการที่แพทย์สั่งหา เชื้อ HIV ให้ส่ง counseling ก่อนทุกราย

14. ผู้รับบริการที่มาขอใบรับรองแพทย์ หรือใบรับรองการเจ็บป่วย หรือการตรวจสุขภาพ สามารถส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนพบแพทย์ เช่น CXR , lab ต่างๆ โดยจะแนบใบรับรองการตรวจสุขภาพที่รับบริการนำมา หรือ แบบฟอร์มการตรวจสุขภาพของโรงพยาบาล ไว้กับ OPD-card และเมื่อผล lab หรือ X-ray เสร็จ จึงส่งเข้าพบแพทย์

15. ผู้รับบริการที่มาขอใบรับรองความพิการ ให้เตรียมใบเอกสารรับรองความพิการพร้อมสำเนา ส่งเข้าพบแพทย์ และตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งออกเลขที่ และประทับตรา โรงพยาบาล เก็บสำเนาใส่แฟ้ม

16. ผู้รับบริการที่มาขอใบรับรองการเจ็บป่วยย้อนหลัง ให้แพทย์ที่อยู่เวรวันที่มารับบริการตรวจเป็นผู้ออกให้ ถ้าแพทย์ ไม่อยู่ ส่งให้แพทย์ออกให้ได้ทุกห้อง

17. กรณีผู้มารับบริการมาขอใบส่งตัวจะส่งเข้าพบแพทย์ทุกราย และแนะนำให้มาเอาก่อน 7 วัน ที่ผู้รับบริการจะไปตรวจ

18. กรณีผู้มารับบริการมาขอใบส่งตัวย้อนหลังทุกกรณี ทางโรงพยาบาลบางกล้า จะไม่ออกใบส่งตัวย้อนหลังให้ พร้อมทั้งให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการและญาติให้เข้าใจ หากญาติ และ ผู้รับบริการไม่เข้าใจให้ส่งไปปรึกษากับงานประกันสุขภาพ

19. การให้การพยาบาลเบื้องต้น

-เมื่อประเมินอาการผู้รับบริการแล้วพบว่ามีปัญหา ด้านการเคลื่อนไหว หรือการเคลื่อนไหวที่มีผลต่ออาการของโรค พิจารณาให้พนักงานเปลนำรถเข็นมาให้บริการตามความเหมาะสม

-ผู้รับบริการที่มีภาวะเปลี่ยนแปลงหรือเสี่ยงต่อภาวะวิกฤติต่างๆ เช่น เจ็บหน้าอก หายใจเหนื่อยหอบ ปวดมึนศีรษะมาก อ่อนเพลียมาก ปวดท้องมากขึ้น ให้รีบส่งไปยังห้องฉุกเฉินทันที

-กรณีมีอาการ เจ็บหน้าอก หรือมีอาการ dyspepsia โดยมีปัจจัยร่วมดังนี้

-อายุ > 30 ปี

-มีโรคร่วม DM/HT

-IHD, CVA, CKD

-มีประวัติครอบครัวเป็นโรคหัวใจ

-Obesity

-smoking

-alcohol

-Recurrent pain (ปวดซ้ำ)

ให้ส่ง ER เพื่อทำ EKG ก่อน

-ผู้รับบริการที่มีไข้สูงกว่า 38.5 องศาเซลเซียส ให้เช็ดตัวลดไข้ และ ให้ยาแก้ปวดลดไข้

-พยาบาลเดิน Round ผู้รับบริการที่นั่งรอตรวจทุก 1 ชม. เพื่อเฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นขณะนั่งรอตรวจ

20.เมื่อแพทย์ส่งตรวจชั้นสูตร หรือส่ง ไปตรวจเพิ่มที่แผนกต่างๆ จะมีบัตรคิวส่งต่อแผนกต่างๆเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการส่งตรวจ โดยไม่ต้องส่ง OPD –card ไปเพียงแต่เขียนรายละเอียดในใบคิวส่งต่อ จะมีเลข HN. ชื่อ – สกุล และรายละเอียดที่ส่งชั้นสูตรพร้อมแผนที่ส่งไปตามเบอร์ห้องต่างๆ ยกเว้นแผนกฉุกเฉิน ให้แนบ OPD –card ไปด้วย

21.หลังผู้รับบริการออกจากห้องตรวจ พยาบาลหลังตรวจ ออกใบนัด กรณีแพทย์นัด และให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติเรื่องการปฏิบัติตัว วันนัด และแนะนำให้ไปรับยาต่อ

ตัวชี้วัด

- 1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ >80%
- 2.จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ/เดือน < 3 เรื่อง/ค.
- 3.อุบัติการณ์ผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่หรือเสี่ยงต่อการเกิดอาการรุนแรงเฉียบพลันเกิดภาวะวิกฤติ/ฉุกเฉินระหว่างรอตรวจ ได้รับการช่วยเหลือภายใน 4 นาที
- 4.ร้อยละผู้ป่วยที่จุดคัดกรองส่งตรวจถูกแผนก > 98 %
- 5.จำนวนอุบัติการณ์การรักษาผิดคน =0
- 6.อัตราความสำเร็จของเวชระเบียน>80%
- 7.ระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วย ตั้งแต่รับบัตรถึงรับยา < 1.30ชม.
- 8.อัตราร้อยละผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ควบคุมน้ำตาลได้ดี HbA1c <7% > 40%
- 9.ร้อยละของผู้ป่วยความดันโลหิตสูงมีระดับความดันโลหิต $\leq 140/90\text{mmHg}$ >50%
- 10.ร้อยละของผู้ป่วยเข้าคลินิก DPAC น้ำหนักลดลง $\geq 1 \text{ kg}$ >40%