

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการ

งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก (OPD)

โรงพยาบาลท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา



1. บริบท (Context)

หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ด้วยความปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน เสริมพลังการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจ

ขอบเขตการให้บริการ

1. ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทุกกลุ่มอายุ ตรวจสุขภาพ และตรวจแรงงานต่างด้าว ในวันเวลาราชการ วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 – 16.00น. ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง

2. บริการตรวจรักษาคลินิกพิเศษ ดังนี้

วันจันทร์	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกผู้สูงอายุ
วันอังคาร	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกความดันโลหิตสูง/คลินิกหอบหืด/คลินิกถุงลมโป่งพอง
วันพุธ	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกความดันโลหิตสูง / คลินิกโรคไต
วันพฤหัสบดี	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกเบาหวาน/คลินิกภาวะไขมัน
วันศุกร์	ตรวจโรคทั่วไป คลินิกเบาหวาน

ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการสำคัญ
ผู้ป่วยและญาติ	-ต้องการได้รับการที่ปลอดภัย รวดเร็ว ไม่ลัดคิว และพึงพอใจ -ได้รับข้อมูลการเจ็บป่วย แผนการรักษาและการเสริมพลังเพื่อดูแลตนเองได้
หอผู้ป่วย/ หน่วยงานใน โรงพยาบาล	-การประสานงานที่ดี ส่งต่อผู้ป่วย/เอกสาร/ข้อมูล ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา
หน่วยงาน ภายนอก โรงพยาบาล	-การประสานงานที่ดี ส่งต่อผู้ป่วย /เอกสาร/ข้อมูล ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา -ข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องครบถ้วน

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ด้านการจัดบริการ

1.การประเมินคัดกรอง : การประเมินคัดกรอง ไม่ถูกต้องครอบคลุม ทำให้พบผู้ป่วยอาการทรุดลงขณะรอตรวจ

2.ระบบบริการ : ระบบบริการล่าช้า พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ทำให้รอนานและผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ด้านคลินิก

3. DM/HT : 1. พฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยไม่เหมาะสม เป็นปัจจัยเสริมให้เกิดภาวะแทรกซ้อน

