



คู่มือปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก

หน่วยงาน พัน.พ.กรม สน.สอ.รฝ.

WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01

บันทึกการอนุมัติและการแก้ไข

สำเนาที่.....

ฉบับที่	รายละเอียดการแก้ไข	ชื่อและตำแหน่ง ผู้รับผิดชอบ	ชื่อและตำแหน่ง ผู้ทบทวน	ชื่อและตำแหน่ง ผู้อนุมัติ	วันบังคับใช้
ฉบับ R01	- แก้ไขฉบับร่าง				

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฝ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๒...../.....๑๑.....

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ผังกระบวนการทำงาน	๔
๓. ขอบเขต	๖
๔. ความรับผิดชอบ	๗
๕. คำจำกัดความ	๗
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๘
๗. ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย	๙
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๑๐
๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๑๑
๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล	๑๑
๑๒. ภาคผนวก	๑๑

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฝ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๓...../...๑๑....

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ พัน.พ. กรม สน.สอ.รฝ. เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และ ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ พัน.พ. กรม สน.สอ.รฝ. ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจนทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

๑.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของ พัน.พ. กรม สน.สอ.รฝ.

๑.๔ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๕ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

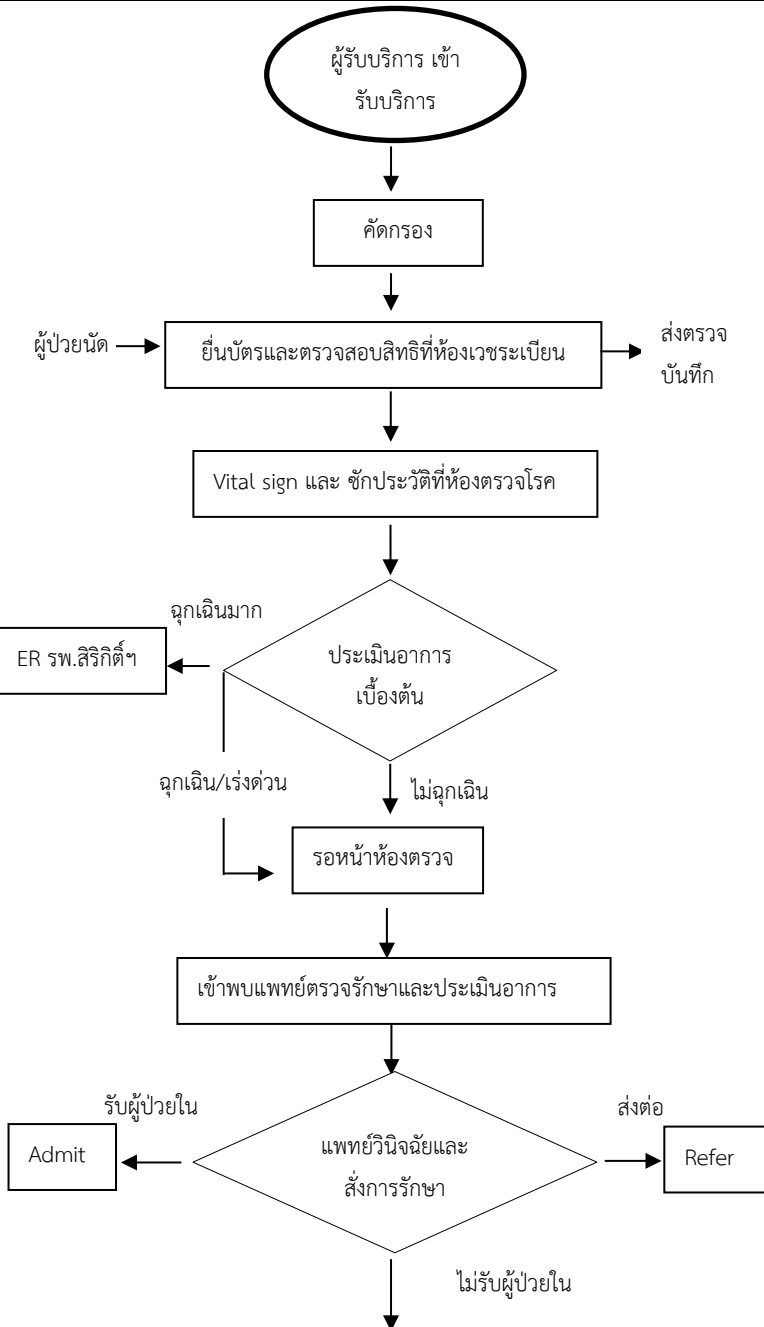
๑.๖ เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๑.๗ เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๔...../...๑๑.....

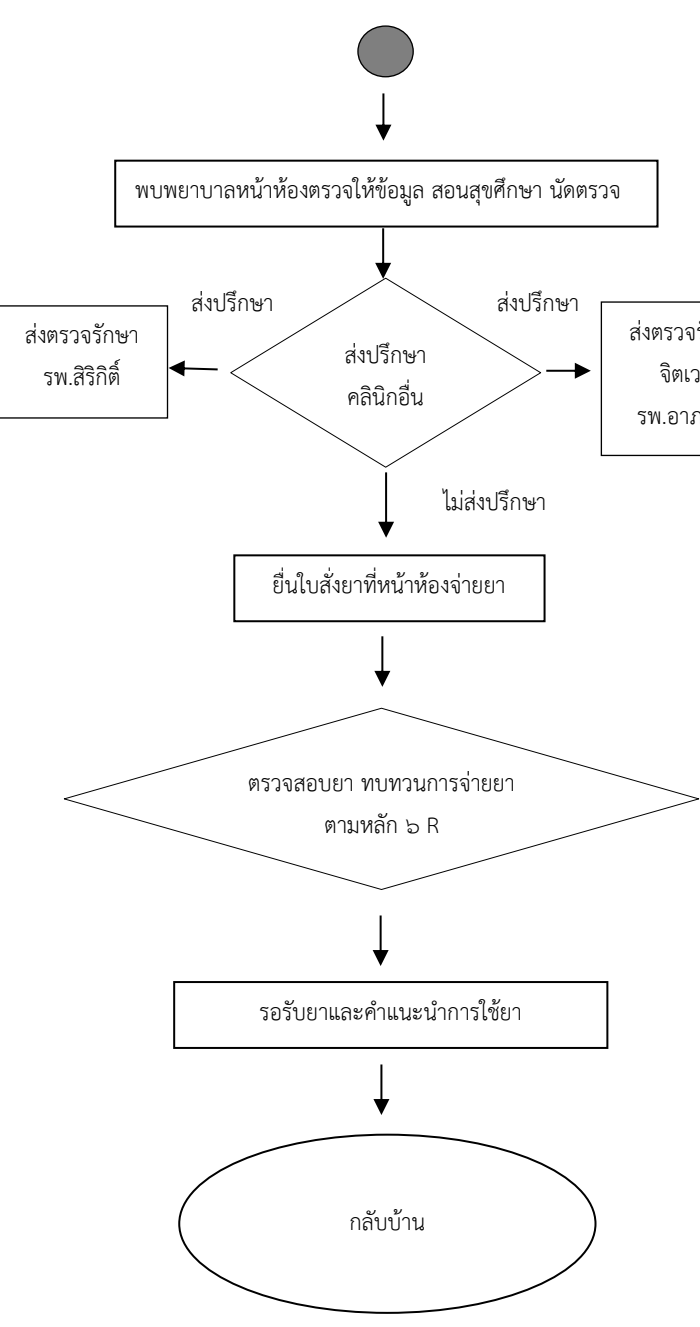
๒).ผังกระบวนการทำงาน

ขั้นตอน การให้บริการผู้ป่วยนอก พัน.พ. กรม สน.สอ.รฟ.

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD A([ผู้รับบริการ เข้า รับบริการ]) --> B[คัดกรอง] B --> C[ผู้ป่วยนัด --> ยืนยันบัตรและตรวจสอบสิทธิที่ห้องเวชระเบียน --> ส่งตรวจ บันทึก] C --> D[Vital sign และ ชักประวัติที่ห้องตรวจโรค] D --> E{ประเมินอาการ เบื้องต้น} E -- "ฉุกเฉินมาก" --> F[ER รพ.ศิริกิตีฯ] E -- "ฉุกเฉิน/เร่งด่วน" --> G[รอหน้าห้องตรวจ] E -- "ไม่ฉุกเฉิน" --> G G --> H[เข้าพบแพทย์ตรวจรักษาและประเมินอาการ] H --> I{แพทย์วินิจฉัยและ สั่งการรักษา} I -- "รับผู้ป่วยใน" --> J[Admit] I -- "ส่งต่อ" --> K[Refer] I -- "ไม่รับผู้ป่วยใน" --> L[] </pre>	๓		ร้อย.พ.
๒		๕		ร้อย.พ.
๓		๕		ร้อย.พ.
๔		๕		ร้อย.พ.
๕		๕		ร้อย.พ.
๖		๑๐		ร้อย.พ.
๗		๑๕		ร้อย.พ.
๘		๑๐		ร้อย.พ.

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฝ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๕...../...๑๑.....

๒).ผังกระบวนการทำงาน (ต่อ)

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
				ร้อย.พ.
๙	พบพยาบาลหน้าห้องตรวจให้ข้อมูล สอนสุขศึกษา นัดตรวจ	๕		ร้อย.พ.
๑๐	ส่งปรึกษา ส่งปรึกษาคลินิกอื่น ส่งปรึกษา ส่งตรวจรักษา รพ.ศิริกิติ ส่งตรวจรักษา จิตเวช รพ.อาภากร ไม่ส่งปรึกษา ยื่นใบสั่งยาที่หน้าห้องจ่ายยา	๖๐		ร้อย.พ.
๑๑	ตรวจสอบยา ทบทวนการจ่ายยา ตามหลัก ๖ R รอรับยาและคำแนะนำการใช้ยา	๓		ร้อย.พ.
๑๒		๕		ร้อย.พ.
๑๓		๕		ร้อย.พ.
๑๔	กลับบ้าน	-		

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :/...๑๑.....

๓).ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของ พัน.พ.กรม สน.สอ.รฟ. มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบงานหลัก ดังต่อไปนี้

๓.๑ ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก

๓.๒ ระบบงานบริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน

หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน

๑. ระบบงานบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ๔ กระบวนการหลัก ได้แก่

๒. กระบวนการคัดกรอง คัดแยก (ใช้เวลาประมาณ ๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ พยาบาลวิชาชีพ ทำหน้าที่ ประเมินสถานะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสถานะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา

- ผู้ป่วยอาการฉุกเฉินมาก ส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (ER)

รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร. เพื่อรับการตรวจรักษาให้การช่วยเหลือทันที

- ผู้ป่วยอาการเร่งด่วน ส่งไปหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อรับการตรวจรักษา ภายใน ๑๕ – ๓๐ นาที

- ผู้ป่วยทั่วไป ส่งไปแผนกเวชระเบียนเพื่อลงทะเบียน ก่อนรับการตรวจดังนี้ ได้แก่

ก. ผู้ป่วยอาการไม่เร่งด่วน (ตรวจรักษาภายใน ๓๐ นาที) หรือ ผู้ป่วยมีนัดตรวจ หรือผู้ป่วยทั่วไป (Walk in) พยาบาลประเมินอาการแล้วให้ติดต่อที่แผนกเวชระเบียน จึงส่งไปรอที่ห้องตรวจผู้ป่วย เช่น ห้องตรวจโรคศัลยกรรม อายุรกรรม

ข. ผู้ป่วยมีนัดเจาะเลือด หรือ นัดตรวจพิเศษ เช่น ถ่ายภาพรังสี ตรวจ CT ตรวจ Mammogram ตรวจ Ultrasound หรือตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (EKG) เมื่อติดต่อหน่วยงานเวช - ระเบียนแล้ว ส่งตัวไปรับการรักษาต่อที่ รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.

ขั้นตอนการคัดกรอง คัดแยกผู้ป่วย มีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑. คู่มือวิธีปฏิบัติการคัดกรองและประเมินสถานะผู้ป่วย

๒. แบบฟอร์มบันทึกสถานะ อาการและคัดแยกผู้ป่วย

๓. ใบนัดหรือบัตรโรงพยาบาลหรือบัตรสิทธิต่างๆ

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รพ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๗.../...๑๑.....

๔). ความรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผบ.พัน.พ.กรม สน.สอ.รพ.	- นายแพทย์ให้การตรวจรักษา วินิจฉัยโรค อธิบายอาการ แผนการรักษา ให้คำแนะนำ สั่งจ่ายยา และทำหัตถการ
จนท.ร้อย.พ.สนับสนุน. พัน.พ.กรม สน.สอ.รพ.	- คัดกรองผู้ป่วยเพื่อประเมินภาวะเร่งด่วนหรือฉุกเฉิน - คัดแยกผู้ป่วยเพื่อพบแพทย์ - ให้การพยาบาลผู้ป่วย และหัตถการตามที่แพทย์สั่ง - ให้คำแนะนำด้านการพยาบาล
จนท.ห้องเวชระเบียน	- บันทึกข้อมูลผู้ป่วย - ตรวจสอบสิทธิเบื้องต้น

๕). คำจำกัดความ

๕.๑ รับเป็นผู้ป่วยใน (Admit) หมายถึง การรับผู้ป่วยเข้าไว้ รักษาตัวในโรงพยาบาลตาม ความเห็นของแพทย์

๕.๒ สัญญาณชีพ (Vital signs) หมายถึง การตรวจสอบอาการแสดงที่เป็นสิ่งบ่งชี้การมี ชีวิตของคน โดยการ จับชีพจร นับการหายใจ การวัดอุณหภูมิร่างกายและการวัดความดันโลหิต

๕.๓ ทำหัตถการ หมายถึง กิจกรรมทางการแพทย์ที่กระทำต่อผู้ป่วย โดยผู้ทำหัตถการจะผ่านการฝึกทักษะ และความชำนาญจนเกิดความเชี่ยวชาญ เช่น การฉีดยาเข้ากล้ามเนื้อ การทำแผลผ่าตัด การผ่าตัดไฟ การเจาะหลัง เป็นต้น

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :/.....

๖).ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการที่ให้บริการ เสนอ	ความต้องการที่ได้รับ คัดเลือกตามลำดับ ความสำคัญ
ผู้รับบริการ	- ผู้ป่วย -ญาติผู้ป่วย	- ความรวดเร็วในการให้บริการ - ความถูกต้องในการให้บริการ - ความปลอดภัยในการให้บริการ - ความพึงพอใจในการให้บริการ	- ความปลอดภัย - ความรวดเร็ว - ความพึงพอใจ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กรมแพทยทหารเรือ - กรมบัญชีกลาง - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	- ความถูกต้องในการส่งข้อมูล - ความรวดเร็ว ในการส่งข้อมูล (ครอบคลุมถึงความครบถ้วนของข้อมูล) - มีช่องทางง่ายต่อการเข้าถึง	- ความถูกต้องในการส่งข้อมูล
ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	กฎหมาย สถานพยาบาลแนว ทางปฏิบัติในการขอรับ ค่าใช้จ่าย เพื่อบริการสาธารณสุข 2555	- ปฏิบัติตามข้อกำหนด	- ปฏิบัติตามข้อกำหนด
ประสิทธิภาพของกระบวนการ	สถาบันรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล (องค์การมหาชน)	- มาตรฐานของระบบบุคลากรมีคุณภาพ - ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อนเข้าถึงระบบได้ง่าย	ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน
ความคุ้มค่า	- ผู้ปฏิบัติงาน	- เพิ่มงบประมาณ - เพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด	- คงงบประมาณตามที่ ได้รับจัดสรร

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พัน.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๙...../...๑๑....

๓).ตัวชี้วัดกระบวนการ และค่าเป้าหมาย

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ/ค่าเป้าหมาย
การให้บริการทางการแพทย์ แก่ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และได้มาตรฐานในการรับบริการทางการแพทย์	- อัตราการคัดกรองถูกต้อง มากกว่าร้อยละ ๙๕ - อัตราการค้นประวัติไม่พบและ ออกใบแทนน้อยกว่า ร้อยละ ๑ - ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไป ที่ห้องตรวจโรคไม่เกิน ๑๕ นาที - ระยะเวลารอคอยบริการผู้ป่วย นอกไม่เกิน ๓๐ นาที - อัตราผู้ป่วยฉุกเฉินมากได้รับการช่วยเหลือ

๔).ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการคัดกรอง คัดแยกผู้ป่วย มีเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

๑. คู่มือ วิธีปฏิบัติ การคัดกรองและประเมินสภาวะผู้ป่วย
๒. แบบฟอร์มบันทึกสภาวะ อาการและคัดแยกผู้ป่วย
๓. ใบนัด หรือ บัตรโรงพยาบาล หรือ บัตรสิทธิต่างๆ

๓.๑ กระบวนการเวชระเบียน (ใช้เวลาประมาณ ๕ นาที) เพื่อบริการที่รวดเร็วให้แก่ ข้าราชการสังกัด สอ.รฟ. ทหาร ครอบครัวทหารเรือ บุคคลทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูล หน่วยงานเวชระเบียน ทำหน้าที่ ทำประวัติ ลงทะเบียนเป็นผู้ป่วย ของ พัน.พฯ ทำการ ค้นเวชระเบียนทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า รวมทั้ง การตรวจสอบสิทธิเบื้องต้นตาม บัตรประชาชน หรือบัตรสิทธิต่างๆ (บัตรทอง ฯลฯ) แล้วส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจ

๓.๒ กระบวนการตรวจสอบสิทธิ (ใช้เวลาประมาณ ๕ – ๑๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลลงในคอมฯ ทำหน้าที่ ตรวจสอบสิทธิ ผู้ป่วยตามเอกสารหลักฐาน ได้แก่บัตรประชาชน หรือบัตรที่ราชการออกให้ บัตรต้นสังกัดบัตรทองโดยใช้ เลขประจำตัว ๑๓ หลัก เป็นมาตรฐาน การ สืบค้นทางสารสนเทศ และทำการรับรองสิทธิ ทั้งผู้ป่วย นอกผู้ป่วยใน ตลอดจนผู้ป่วยส่งต่อที่อื่น (Refer)

๓.๓ กระบวนการบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก (รับประกันเวลารอคอย ไม่ เกิน ๓๐ นาที)

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พ้น.พ.กรม สน.สอ.รฝ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๑๐..../...๑๑...

ผู้รับผิดชอบ ร้อย พ.สนับสนุนฯ ทำหน้าที่ บริการตรวจรักษาโรค ทำหัตถการ ให้คำปรึกษา แนะนำ

นำ รับเป็นผู้ป่วยใน รับยากลับบ้าน โดยมีกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ประเมินอาการ สภาวะผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน รีบนำส่งหน่วยงาน
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.

- วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง

- ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์

- บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ

- จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง ผู้ป่วยที่มีอาการเปลี่ยนแปลงเสี่ยงต่อภาวะฉุกเฉินจะได้รับ

การช่วยเหลือปฐมพยาบาล สังเกตอาการ และจัดให้พบแพทย์ตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว

- แพทย์ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษาพยาบาลวิชาชีพตรวจสอบคำสั่งแพทย์ และปฏิบัติตามให้
ครบถ้วน ได้แก่ ส่งห้องสังเกตอาการ ทำหัตถการ ทำแผล ฉีดยา รับเป็นผู้ป่วยใน (ส่ง Admit) ผู้ป่วย ระบบส่งต่อ (ส่ง
Refer) รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พร.

- นัดตรวจครั้งต่อไป ให้คำแนะนำ รับยากลับบ้าน

๓.๔ กระบวนการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาของพ้นฯ ทำหน้าที่ บันทึกข้อมูลรายการยาตามคำสั่งการรักษา
ตามหลักการ ๖ R

- การประกันความถูกต้องด้านผู้ป่วย (Right patient)

- การประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับยาที่มีคุณภาพเป็นไปตามเงื่อนไขผู้ป่วยหรือถูกต้องตามที่แพทย์
ต้องการ (Right drug)

- การประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับยาที่มี ความแรง ความเข้มข้น ขนาดยาตามความเหมาะสม และ
เป็นไปตามที่แพทย์ต้องการ(Right dose)

- การประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับยาถูกต้องตามเวลาที่เหมาะสม (Right time)

- การประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับยาถูกช่องทาง หรือวิธีบริหารยาที่เหมาะสม (Right route)

- การประกันว่าผู้ป่วยได้รับการบริหารยา ด้วยเทคนิคที่เหมาะสม(Right technique)

และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการและจ่ายยาให้กับผู้ป่วย

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก		
	ชื่อหน่วย พ้น.พ.กรม สน.สอ.รฝ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๑๑...../...๑๑.....

๙). กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- คู่มือการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ฉบับที่ ๓ (Medical Audit). (กรมบัญชีกลาง สำนักมาตรฐานค่าตอบแทนและสวัสดิการ)
- คู่มือแนวทางปฏิบัติในการขอรับค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุขปีงบประมาณ ๒๕๕๕ (สำนักหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ)
- คู่มือการบริหารงานหอผู้ป่วย
- ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการป้องกันการติดเชื้อ
- ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการบริการเครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ปราศจากเชื้อ
- ระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการบริการซ่อมบำรุงเครื่องมือ และเบิกจ่ายยา-เวชภัณฑ์ อุปกรณ์
- วิธี ปฏิบัติงานเรื่องวิธีการเบิกจ่ายยา-เวชภัณฑ์สนับสนุน
- วิธีปฏิบัติงานเรื่องวิธีการรับผู้ป่วยเข้ารับการรักษายาบาล
- วิธีการปฏิบัติงานของพยาบาลตรวจการนอกเวลาราชการ
- วิธีปฏิบัติงานเรื่องวิธีการปรึกษาแพทย์เฉพาะทาง
- วิธีปฏิบัติงานเรื่องการช่วยฟื้นคืนชีพ
- วิธีปฏิบัติงานเรื่องการจำหน่ายผู้ป่วย

๑๐). การจัดเก็บ และการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
๑. การให้การบริการผู้ป่วยนอก	ร้อย.พ..สนับสนุนฯ	ร้อย.พ.สนับสนุนฯ	ในรูปแบบไฟล์ที่บันทึก หรือเอกสารบันทึกการดำเนินการควบคู่กัน	๑ เม.ย.๕๙ –

๑๑). ระบบการติดตามประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ

๑๒). ภาคผนวก

๑๒.๑

๑๒.๒