



คู่มือปฏิบัติงาน การบริการผู้ป่วยใน

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 การให้บริการผู้ป่วยใน		
	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 :๒...../..๙.....

สารบัญ

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

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
	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...../...๙.....

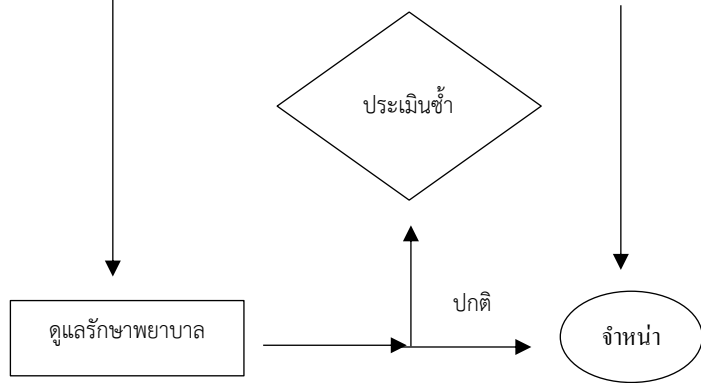
๑. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการบริการผู้ป่วยในของบุคลากรในเรือนพักผู้ป่วย ดำเนินการไปอย่าง ปลอดภัยถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องต่อนโยบายคุณภาพอย่างคุ้มค่า คุ่มทุน และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๒).ผังกระบวนการทำงาน

ขั้นตอน การให้บริการผู้ป่วยใน พัน.พ. กรม สน.สอ.รฝ.

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับแจ้งเพื่อรับป่วย	๕		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๒	ประเมินสภาพผู้ป่วยตามที่ได้รับแจ้ง	๕		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๓	เตรียมเตียง	๕		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๔	รับใหม่ ต้อนรับ			ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๕	ประเมินสภาพผู้ป่วย ซักประวัติ/ตรวจร่างกาย	๑๐		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๕	วินิจฉัยโรค	๑๐		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย
๖	วางแผนการรักษาพยาบาล	๑๐		ร้อย.พ. /เรือน พักผู้ป่วย

		คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
		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 :๔..../...๕....
๗		๑๐		ร้อย.พ. / เรือน พักผู้ป่วย
๘				ร้อย.พ. / เรือน พักผู้ป่วย

๓).ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการบริการผู้ป่วยใน ประกอบด้วยกระบวนการหลัก ๔ กระบวนการ ได้แก่

๓.๑ การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย

๓.๒ การรับผู้ป่วย

๓.๓ การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย

๓.๔ การจำหน่าย

โดยจะแสดงขั้นตอนการทำงาน ในรูปแบบ Flow Chart ซึ่งแสดงรายละเอียดของงาน มาตรฐานคุณภาพงาน ระบบติดตามและประเมินผล ผู้รับผิดชอบ แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิงของแต่ละ ขั้นตอนของกระบวนการหลัก

๔).ความรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผบ.พ้น.พ.กรม สน.สอ.รฝ. (แพทย์)	- ตรวจวินิจฉัย ดูแลรักษาผู้ป่วยขณะที่พักรักษาตัวอยู่ในเรือนพักผู้ป่วย - อธิบายอาการ แผนการรักษา ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษากับผู้ป่วยและญาติ - ทำหัตถการแก่ผู้ป่วย
	- ปฏิบัติงานตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาภายใต้การควบคุมของแพทย์ - วางแผนงาน ประสานงาน ประเมินผล และบันทึกผลการให้การพยาบาล - ศึกษา วิเคราะห์ คิดค้น พัฒนา การพยาบาลและควบคุม

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
	ชื่อหน่วย พ้น.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๕.../...๙....
		การพยาบาลให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและอยู่ในมาตรฐาน - ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถทางการพยาบาลให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานพยาบาล - จัดสถานที่และเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล - ช่วยแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษา - จัดเตรียมและส่งเครื่องมือ ช่วยแพทย์ในการทำหัตถการพิเศษบางประเภทเพื่อการวินิจฉัยและบำบัดรักษา - ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง/ หรือได้รับมอบหมาย	
พยาบาลเทคนิค		- ให้บริการทางการพยาบาลขั้นมูลฐาน หรือการพยาบาลเทคนิคอย่างง่าย - เตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์การพยาบาล - ปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยและการป้องกันโรคผู้ป่วย - ปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง /หรือได้รับมอบหมาย	

๕). คำจำกัดความ

เรือนพักผู้ป่วย หมายถึง หอผู้ป่วยที่ รับผู้ป่วยไว้ดูแล และรักษาพยาบาล

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ารับการตรวจและแพทย์ลงความเห็นว่าเป็นสมควรพักรักษาตัวในหอผู้ป่วย

แพทย์เจ้าของไข้ หมายถึง แพทย์ที่ดูแลรักษาผู้ป่วยในเรือนพักผู้ป่วย

หัวหน้าเรือนพักผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ

ทีมการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเทคนิคที่ปฏิบัติงานประจำเรือนพักผู้ป่วย

แผนการรักษา หมายถึง คำสั่งการรักษาของแพทย์ที่เขียนไว้ในใบคำสั่งการรักษา

การรับ-ส่งเวร หมายถึง การแจ้งรายละเอียดของผู้ป่วยเกี่ยวกับอาการ การวินิจฉัย การรักษา การพยาบาล และการส่งต่อข้อมูล ปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

กระบวนการพยาบาล หมายถึง ประเมินภาวะสุขภาพ การวินิจฉัยทางการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผลการพยาบาล

หัตถการ หมายถึง กิจกรรมการรักษาพยาบาลที่ปฏิบัติโดยแพทย์ และ/หรือ พยาบาลที่กระทำต่อผู้ป่วยในการตรวจวินิจฉัยหรือเพื่อการรักษา

Hospital number (H.N.) หมายถึง หมายเลขประจำตัวผู้ป่วย

Admission number (A.N.) หมายถึง หมายเลขประจำตัวผู้ป่วยใน

ชุด Admit หมายถึง เอกสารประกอบการรับผู้ป่วยเข้ารักษาพยาบาล

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
	ชื่อหน่วย พ้น.พ.กรม สน.สอ.รฟ.		
	เลขที่เอกสาร : WP-(CP หรือ SP)01- (Sub CP หรือ Sub SP)01-ชื่อหน่วยงาน-01		
	สถานะ : ควบคุม	ฉบับที่.....	หน้า :๖...../...๙...

แฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง เอกสารประกอบการดูแลรักษาผู้ป่วยในหอผู้ป่วยทั้งหมดเรียงเขาแฟ้ม
การจำหน่าย หมายถึง การสิ้นสุดการให้ บริการด้านการรักษาพยาบาลโดยผู้ป่วยออกจากหอผู้ป่วย โดย
แพทย์อนุญาต, ไม่สมัครใจอยู่, ผู้ป่วยหนีกลับ, ส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาสถานพยาบาลอื่นและผู้ป่วยถึงแก่กรรม
การนัดหมายผู้ป่วย หมายถึง การนัดให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์อีกครั้งหลังจากจำหน่าย โดยบันทึกนัดและพิมพ์ใบ
นัด/เขียนใบนัด ที่ระบุชื่อแพทย์เจ้าของไข้ วัน เวลา สถานที่ และการเตรียมตัว (ถ้ามี) ตามแผนการรักษาของแพทย์

๖).ข้อกำหนดที่สำคัญ

เป็นเครื่องมือสำคัญตัวแรกๆที่ช่วยในการทำ ให้เห็นทั้งภาพใหญ่และภาพย่อยของกระบวนการถือเป็นจุด
เริ่มของการมองลำดับขั้นตอนต่างๆให้ออกมาเป็นภาพชัดเจน ดังนี้

ข้อกำหนดด้าน	ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการที่ได้รับการ เสนอ	ความต้องการที่ได้รับ คัดเลือกตามลำดับ ความสำคัญ
ผู้รับบริการ	- ผู้ป่วย -ญาติผู้ป่วย	- ความรวดเร็วในการให้บริการ - ความถูกต้องในการให้บริการ - ความปลอดภัยในการให้บริการ - ความพึงพอใจในการให้บริการ	- ความปลอดภัย - ความรวดเร็ว - ความพึงพอใจ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กรมแพทย์ทหารเรือ - กรมบัญชีกลาง - สำนักงาน หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	- ความถูกต้องในการส่งข้อมูล - ความรวดเร็ว ในการส่งข้อมูล (ครอบคลุมถึงความครบถ้วนของ ข้อมูล) - มีช่องทางง่ายต่อการเข้าถึง	- ความถูกต้องในการส่ง ข้อมูล
ข้อกำหนดด้าน กฎหมาย	กฎหมายวิชาชีพ กฎหมาย สถานพยาบาล	- ปฏิบัติตามกฎหมาย	- ปฏิบัติตามกฎหมาย
ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	- มาตรฐาน โรงพยาบาลและ บริการสุขภาพ	- ระบบการจัดการไม่ซ้ำซ้อน - เข้าถึงระบบได้ง่าย - มาตรฐานของระบบ	ระบบการจัดการไม่ ซ้ำซ้อน

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
	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 :๗..../...๙....
	- มาตรฐาน / จริยธรรมวิชาชีพ - นโยบาย/ พันธกิจ - วิสัยทัศน์ - ความคาดหวังของผู้รับบริการ	- บุคลากรมีคุณภาพ	
ความคุ้มค่า	- ผู้ปฏิบัติงาน	- เพิ่มงบประมาณเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด - งบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร	- งบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร

๗).ตัวชี้วัดกระบวนการ และค่าเป้าหมาย

กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ/ค่าเป้าหมาย
การเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย	- ความพร้อมของบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งสถานที่ - ความพร้อมในการรับผู้ป่วยที่เหมาะสมและรวดเร็ว	- ร้อยละการจัดอัตรากำลังตามเกณฑ์ในการดูแลผู้ป่วย > ๘๐ - ระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วย < ๓๐ นาที
การรับผู้ป่วย	- ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจในการต้อนรับและการให้ข้อมูล - มีเอกสารข้อมูลและการประสานงานที่ดี	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วย/ญาติ > ๘๐ - อุบัติการณ์การระบุดตัวผู้ป่วยผิดพลาด = ๐ ครั้ง
การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามมาตรฐานวิชาชีพ	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วย/ญาติ > ๘๐ - ร้อยละความสมบูรณ์ของเวชระเบียน > ๘๐
การจำหน่าย	- ผู้ป่วย/ญาติได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนกลับบ้าน	- ร้อยละการกลับมารักษาซ้ำภายใน ๒๘ วัน ด้วยโรคเดิมโดยไม่ได้อาการ < ๕ - ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วย/ญาติ > ๘๐

	คู่มือการปฏิบัติงาน การให้บริการผู้ป่วยใน		
	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 :๘..../...๙....

๘).ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนรับผู้ป่วย

ระยะเวลา จำนวนคน หน่วยงาน : 30-60 นาที ๑-๒ คน เตรียมความพร้อม ตรวจสอบเอกสารและอุปกรณ์ต่างๆ

ด้านบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ไม่ครบ ครบ 15 นาที 1-2 คน

ตารางการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามคู่มือ

บริหารงานหอผู้ป่วย

มอบหมายงาน รับส่ง-เวรผู้ป่วย สมุดบันทึกการรับส่งเวร เตรียมความพร้อม

ด้านวัสดุ

ตรวจสอบความพร้อมใช้ ส่งซ่อม แบบบันทึกการส่งซ่อม

-ใบตรวจสอบรถ emergency

-แบบบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์

กระบวนการรับผู้ป่วย

ระยะเวลา จำนวนคน หน่วยงาน OPD /ห้องตรวจโรคทั่วไป 30 นาที ๑-๒ คน

แจ้ง admit ประเมินสภาพของผู้ป่วยตามที่ได้รับแจ้ง เตรียมเตียง รับใหม่ / ต้อนรับ ตรวจสอบผู้ป่วย/ตรวจสอบสิทธิ

ให้ข้อมูล ตรวจสอบ/ลงนามยินยอม จำหน่าย หนังสือแสดงความยินยอม รับการตรวจรักษา/ไม่ยินยอม

กระบวนการดูแลรักษาพยาบาล

ระยะเวลา จำนวนคน หน่วยงาน : เรือนพักผู้ป่วย 3-12 ชั่วโมง ๑-๒คน ผิดปกติประเมินสภาพผู้ป่วย ชักประวัติ /

ตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรค ใบตรวจร่างกาย แบบประเมินแรกรับ วางแผนการรักษาพยาบาล ดูแลรักษาพยาบาล

วางแผนจำหน่าย Progress note Nursing care plan ประเมินซ้ำ แบบบันทึกการพยาบาล ใบคำสั่งการรักษา

ใบเตรียมความพร้อมก่อนจำหน่าย จำหน่าย แบบสรุปจำหน่าย ใบนัดผู้ป่วย

กระบวนการจำหน่าย

ระยะเวลา จำนวนคน หน่วยงาน ห้องจ่ายยา เวชสถิติ 60 – 90 นาที ๑-๒ คน จำหน่าย ประเมินความพร้อม

ก่อนจำหน่าย เบิกยาก่อนกลับบ้าน จัดยากลับบ้าน ตรวจสอบ จ่ายยาให้ผู้ป่วย ถูกต้อง/ไม่ถูกต้อง สรุปค่า

รักษาพยาบาล จำหน่าย เอกสารคำแนะนำการปฏิบัติตัว สรุปเวชระเบียนผู้ป่วยใน จัดเก็บเวชระเบียน

เวชระเบียนผู้ป่วยใน

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

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 –
๒.				

๑๑). ระบบการติดตามประเมินผล

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ

๑๒). ภาคผนวก

๑๒.๑