

## เอกสารหมายเลข 8

ข้อ 6.4 ระบบคิว การกำหนดระยะเวลาการรอตรวจ ระยะเวลาแพทย์ให้การตรวจต่อรายต่อวัน แนวปฏิบัติเมื่อพบปัญหา ร้องเรียนการรอตรวจนานเกินกว่าที่กำหนด

### ระบบคิว

ระบบคิวของศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา จะเรียงตามลำดับที่ผู้ป่วยมาลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียน (งานเวชระเบียน ห้องผู้ป่วยฉุกเฉิน) โดยใช้ระบบฐานข้อมูลของทางศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นตัวให้ลำดับ แล้วจะส่งข้อมูลลำดับพร้อมข้อมูลผู้ป่วยไปยังพยาบาลจุดคัดกรองและแพทย์ต่อไป ในระยะแรกที่มีผู้มารับบริการไม่เกินวันละ 300 คน จะใช้ระบบคิวของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิประกันสังคมและสิทธิอื่น ๆ ร่วมกันเพื่อไม่ให้เกิดความแตกต่าง และเป็น การสร้างมาตรฐานการให้บริการในระดับเดียวกัน สำหรับระยะต่อไปหากมีผู้ป่วยนอกมารับบริการเพิ่มขึ้นเกินกว่า 300 คนต่อวัน จะจัดให้มีช่องทางการให้บริการเฉพาะสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ประกันตนตามระบบประกันสังคม (อ้างอิงคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก (OPD))



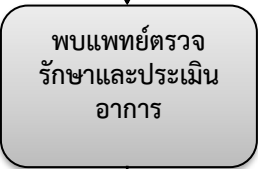

### การกำหนดระยะเวลาในกระบวนการปฏิบัติงาน การรอตรวจ และการรักษา

ระบบงานบริการผู้ป่วยนอกของศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย 10 กระบวนการหลัก ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานจุดคัดกรองก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา 10 นาที)
  - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ผู้ช่วยพยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ ชั่งน้ำหนัก, วัดสัญญาณชีพ, ประเมินอาการตาม ความเร่งด่วน, ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารก่อนเข้าพบแพทย์, ลงบันทึกสัญญาณชีพ-น้ำหนักส่วนสูง-อาการสำคัญ-ประวัติการเจ็บป่วย ในอดีต-การผ่าตัด-ความเสี่ยงการแพ้ยา-ประวัติการใช้สารเสพติด และ ให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์
  - ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับการบริการ, ระยะเวลา รอคอยก่อนพบแพทย์
2. งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ (ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 นาที)
  - ผู้รับผิดชอบ แพทย์, ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และพยาบาลวิชาชีพ/พยาบาล-เทคนิค
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค
3. งานบริการพยาบาลหลังพบแพทย์ (ระยะเวลา 10 ถึง 30 นาที)
  - ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล/พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป ให้คำแนะนำในการทำ หัตถการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป
4. ส่งตรวจเพิ่มเติมทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูตโรคกลาง (ระยะเวลา 60 นาที)
  - ผู้รับผิดชอบ นักเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์, เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ และเจ้าหน้าที่ธุรการ
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ รับคำร้องเจาะเลือด, เจาะเลือดและนำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ, ทำการตรวจวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
  - ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน และ ระยะเวลารอคอย
5. ส่งตรวจเพิ่มเติมรังสีวินิจฉัย (ระยะเวลา 60 นาที)
  - ผู้รับผิดชอบ รังสีแพทย์, นักรังสีการแพทย์, เจ้าพนักงานรังสีการแพทย์, เจ้าหน้าที่รังสีเทคนิคการแพทย์, เจ้าหน้าที่ธุรการ และคนงาน
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบส่งตรวจ(ใบนำทาง) ตรวจสอบเพื่อระบุตัวผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี, แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้าและถอดเครื่องประดับ, เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจรังสีวินิจฉัย, จัดทำและถ่ายภาพรังสี, สร้าง ภาพรังสีบนฟิล์ม, ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม, จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสีแพทย์ อ่านผล (รายงานด่วน) หรือ ส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน), รายงานผลวินิจฉัย ทางรังสีทางระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล, เย็บผล จัดฟิล์ม-ผลใส่ซองฟิล์ม และลงทะเบียนยืมฟิล์ม-ส่งมอบให้ผู้ป่วย



- ระบบติดตามประเมินผล อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ตรงตามความต้องการรายงานด่วน
6. ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งปรึกษาคลินิกอื่น (ระยะเวลา 20 นาที)
- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่พยาบาล, พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่บันทึก ข้อมูล
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ บันทึกส่งตรวจผู้ป่วยทางคอมพิวเตอร์
7. ส่งตรวจเพิ่มเติมรับเป็นผู้ป่วยใน (ระยะเวลา ๓๐ นาที)
- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์, พยาบาลวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่ พยาบาล, เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และผู้ช่วยเหลือคนไข้
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ รับใบจองห้อง, ตรวจสอบเตียงว่าง และ ลงทะเบียนผู้ป่วยตามหอผู้ป่วย
8. ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพ.อื่น (ระยะเวลา 30 นาที)
- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ และพยาบาลวิชาชีพ
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย, ประสานโรงพยาบาลที่จะขอ Refer เมื่อได้รับการตอบรับ Refer พยาบาลหอผู้ป่วยหรือพยาบาลห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติให้ทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรักษาต่อ พร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล lab, x-ray และเอกสารบัตรประจำตัว ประชาชน ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำผู้ป่วยส่งยังโรงพยาบาลที่ระบุ
  - ระบบติดตามประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ
9. ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา 30 ถึง 45 นาที)
- ผู้รับผิดชอบ  
ห้องยา เภสัชกร และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม  
การเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน
  - หน้าที่ความรับผิดชอบ  
ห้องยา รับใบสั่งยาหรือใบนำทางจากผู้ป่วย, จัดลำดับคิวให้บริการ, ดัดกรองความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา, จัดทำฉลากยาและจัดยา, ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร และ ส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร  
การเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย และรับชำระค่าใช้จ่าย
  - ระบบติดตามประเมินผล  
ห้องยา ระยะเวลาการคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อน ในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติเหตุการจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ
10. กลับบ้าน (ระยะเวลา 5 นาที)
- ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เปลหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- กระบวนการงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ สรุปได้ตามแผนผัง ดังต่อไปนี้

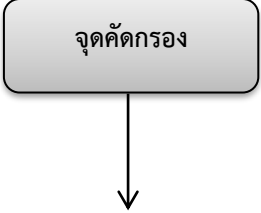
แผนผังการให้บริการผู้ป่วยนอก



ระยะเวลา (นาที)	จำนวน ผู้ปฏิบัติ งานต่อ ผู้ป่วย 1 คน	หน่วยงาน											
		ศูนย์แปล	Triage nurse	ห้อง เวชระเบียน	ห้องตรวจ ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน รังสีวิทยา	หน่วยงาน ชั้นสูตรโรค กลาง	ศูนย์ Admit/ ศูนย์ Refer	คลินิกอื่นๆ	ห้องจ่ายยา	การเงิน		
10	3												
1	1												
-	1												
12-20													

ระยะ เวลา (นาที)	จำนวน ผู้ปฏิบัติ งานต่อ ผู้ป่วย 1 คน	หน่วยงาน									
		ศูนย์แปล	Triage nurse	ห้อง เวชระเบียน	ห้องตรวจ ผู้ป่วยนอก	หน่วยงาน รังสีวิทยา	หน่วยงาน ชั้นสูตรโรค กลาง	ศูนย์ Admit/ ศูนย์ Refer	คลินิกอื่นๆ	ห้องจ่ายยา	การเงิน
60	2-10					เจาะเลือด/ ตรวจรังสี วินิจฉัย	ส่งตรวจ เพิ่มเติม				
30	1							ส่งปรึกษาคลินิกอื่น รับเป็นผู้ป่วยใน ส่งรักษาต่อรพ.อื่น	ศูนย์ Admit ศูนย์ Refer		
30-45	5									ห้องยา/ การเงิน	
5	2	กลับบ้าน									

### ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ป่วยนอก

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	<p>ผู้ป่วยใหม่ /ผู้ป่วยเก่า</p> 	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ป่วยมาเข้ารับบริการที่หน่วยงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล</li> <li>2. บริการสัมพันธ์</li> </ol>	บริการผู้ป่วยให้มีความสะดวกและรวดเร็ว		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ ลูกค้าสัมพันธ์</li> <li>2. เจ้าหน้าที่แปล</li> </ol>		
2		5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คัดแยกผู้ป่วยเบื้องต้นส่ง OPD หรือ ER ตามอาการ</li> <li>2. ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตน โดยใช้บัตรประชาชน/ใบขับขี่/Passport/บัตรข้าราชการ/สูติบัตร</li> <li>3. ตรวจสอบและอนุมัติสิทธิ โดยการลงระบบสารสนเทศของรพ.</li> <li>4. ออกประวัติและใบนำทางให้ผู้ป่วยไปยังคลินิกต่างๆ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คัดกรอง/ประเมินอาการผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ภายใต้อาการที่ครบถ้วนสมบูรณ์</li> <li>2. มีความถูกต้องของเวชระเบียน และสิทธิของผู้ป่วย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ระยะที่ผู้ป่วยได้รับบริการ</li> <li>2.อัตราการคัดกรองผิดพลาด</li> <li>3.ระยะเวลาการส่งผู้ป่วยไปที่คลินิกต่างๆ</li> <li>4.อัตราการออกประวัติผิดพลาด</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Triage Nurse/พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>2.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.แบบกรอกประวัติ</li> <li>2.แบบฟอร์มการคัดกรองผู้ป่วย</li> <li>3.แนวทางการประเมินผู้ป่วยภาวะเร่งด่วน/ฉุกเฉิน</li> <li>4.ใบคัดกรอง</li> <li>5.ใบนำทางผู้ป่วย (VN Slip) เพื่อการบริการผู้ป่วยนอก</li> <li>6.บัตรประชาชน</li> <li>7.แบบฟอร์มร้องขอมีเวชระเบียนผู้ใหม่</li> </ol>	1.วิธีการคัดกรองผู้ป่วย

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
3		10 นาที	<p>1. คัดแยกอาการและส่งผู้ป่วยตรวจตามคลินิกต่างๆ ตามอาการ</p> <p>2. เรียกผู้ป่วยเข้ารับบัตรคิวเพื่อพบแพทย์ตามเวลาที่ผู้ป่วยยื่นบัตรนัด (กรณีผู้ป่วยที่มีนัด) และเวลาที่ผู้ป่วยยื่นใบ VN Slip เพื่อตรวจรักษา</p> <p>2.1 ชั่งน้ำหนัก, วัด V/S</p> <p>2.2 ประเมินอาการตามความรุนแรงด่วน ในกรณีผู้ป่วยมีอาการเร่งด่วนติดต่อประสานงานส่ง ER</p> <p>2.3 ตรวจสอบความพร้อมของเอกสารและลงข้อมูลประวัติผู้ป่วยในระบบก่อนส่งพบแพทย์ เช่น ใบ VN Slip, ผลชันสูตรโรค, x-ray, EKG และผลตรวจอื่น ๆ</p> <p>2.4 ลงบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูงอาการสำคัญ ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตการผ่าตัด ความเสี่ยงการแพ้ยา ประวัติการใช้สารเสพติดในระบบคอมพิวเตอร์บันทึกและลงชื่อทุกครั้ง</p> <p>2.5 ให้บัตรคิวผู้ป่วยเข้าพบแพทย์</p>	<p>1. ประเมินสภาพและอาการจากข้อมูลที่เกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นที่อาการสำคัญที่สุดของผู้ป่วย</p> <p>2. มีความสะดวก และรวดเร็วในการบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน</p> <p>3. จัดให้ผู้ป่วยเข้ารับ การตรวจตามลำดับ</p>	<p>1. ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ</p> <p>2. ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์</p>	<p>1. พยาบาลวิชาชีพ (RN)/ ผู้ช่วยพยาบาล (PN)</p>	<p>1. แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนรพ.</p> <p>2. แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามรพ.</p> <p>3. แบบฟอร์มยินยอมรับการรักษาและการทำหัตถการ</p> <p>4. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการ</p> <p>5. ใบนัดผู้ป่วย</p>	<p>1. คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน</p> <p>2. คู่มือการซักประวัติคัดแยกผู้รับบริการ</p> <p>3. แนวปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม</p>

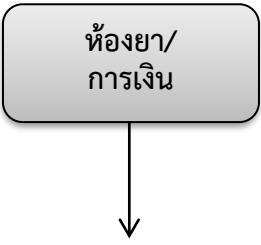

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
4		ไม่น้อยกว่า 5 นาที	พบแพทย์เพื่อการตรวจรักษาและวินิจฉัย	เื้ออ อ่า น ว ย ให้กระบวนการตรวจรักษาเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย		1.แพทย์ 2.พยาบาลวิชาชีพ/ ผู้ช่วยพยาบาล 3.ผู้ช่วยเหลือคนไข้	1.แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ 2.แบบฟอร์มยานอกบัญชี 3.แบบฟอร์มการขออนุมัติการรักษาตามสิทธิ 4.แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนรพ. 5.แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อรพ.อื่น	แนวทางการดูแลผู้ป่วย
5		10-20 นาที	1.ตรวจสอบคำสั่งการรักษาฉบับที่ทำการวินิจฉัย คำแนะนำ การปฏิบัติตัว การนัดครั้งต่อไป คำแนะนำในการทำหัตถการ (ถ้ามี) การเตรียมตัวสำหรับการนัดต่อไป 1.1ในกรณีที่ต้องมีการตรวจวินิจฉัยเพิ่มจะส่งตรวจตามคำสั่งของการรักษาและเก็บแยกประวัติเพื่อเข้ารับการรักษาพยาบาลอีกครั้ง 1.2ในกรณีที่มีการส่งต่อแผนกต่างๆ จะส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์และติดต่อประสานงานยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมใบ consult/หรือใบคำสั่ง	มอบบัตรนัด และอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนเวลาถ้ามีอาการกำเริบขึ้นก่อนวันนัด		1.พยาบาลวิชาชีพ (RN) 2.เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล 3.เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1.แบบฟอร์มรับผู้ป่วยนอนรพ. 2.แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามรพ. 3.แบบฟอร์มยินยอมรับการรักษาและการทำหัตถการ 4.แบบสอบถามความพึงใจต่อการบริการ 5.ใบนัดผู้ป่วย	1.คู่มือการแยกประเภทผู้ป่วยตามความเร่งด่วน 2.คู่มือการซักประวัติคัดแยกผู้รับบริการ 3.แนวปฏิบัติทางคลินิกเพื่อป้องกันการพลัดตกหกล้ม

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
5 (ต่อ)			<p>1.3ในกรณีที่ส่งต่อห้องผ่าตัดเพื่อทำหัตถการและต้องมีการเตรียมตัว เช่น Lab, EKG, X-ray จะ ต้อง ใ้ คำแนะนำและลงบันทึกผลการผ่าตัดทางคอมพิวเตอร์ส่งผู้ป่วยไปยังห้องผ่าตัด</p> <p>1.4ในกรณีที่รับการรักษาตัวในรพ. พยาบาลจะซักประวัติดูคำสั่งการรักษาของชุด Admit ในกรณีที่จะต้องให้การรักษา พยาบาลทันทีจะทำให้ก่อนและลงบันทึกแล้วจึงติดต่อประสานงาน Ward เพื่อส่งผู้ป่วย Admit</p> <p>1.5ในกรณีรับยากลับบ้านถ้ามีนัดครั้งต่อไปจะพิมพ์ใบนัดให้กับผู้ป่วย การเตรียมตัวเอกสารการนัดครั้งต่อไป เช่น Lab หรือ ตรวจพิเศษอื่นๆ</p> <p>2. การลงบันทึกข้อมูลทางคอมพิวเตอร์จะลงบันทึกหน้าซักประวัติ การวินิจฉัยโรคการนัดพบแพทย์ครั้งต่อไป</p>					



ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
6		60 นาที	<p><b>เจาะเลือดส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>รับคำสั่งเจาะเลือด (ใบ Request) จากคำสั่งในห้องแพทย์</li> <li>ส่งผู้ป่วยไปยังห้องเจาะเลือด พร้อมกับ ใบ Request หรือ เจาะเลือด และ นำส่งสิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ</li> <li>ทำการตรวจวิเคราะห์</li> <li>รายงานผลทางระบบสารสนเทศของรพ.</li> </ol> <p><b>ตรวจรังสีวินิจฉัย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>รับใบส่งตรวจ พร้อมบัตรประชาชน ตรวจสอบเพื่อระบุตัวตนผู้ป่วย ลงทะเบียนตรวจทางรังสี</li> <li>แนะนำผู้ป่วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนเสื้อผ้าและถอดเครื่องประดับ (แล้วแต่การตรวจ)</li> <li>เรียกผู้ป่วยเข้าห้องตรวจรังสีวินิจฉัย</li> <li>จัดทำและถ่ายภาพรังสี</li> <li>สร้างภาพรังสีบนฟิล์ม</li> <li>ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม</li> <li>จัดฟิล์มเพื่อส่งให้รังสีแพทย์อ่านผล (รายงานด่วน) หรือ ส่งให้ผู้ป่วย (ฟิล์มด่วน)</li> <li>รายงานผลวินิจฉัยทางรังสีทางระบบสารสนเทศของรพ.</li> <li>เย็บผล จัดฟิล์มและผลใส่ซองฟิล์ม</li> <li>ลงทะเบียนการรับฟิล์มและส่งมอบให้ผู้ป่วย</li> </ol>	<p>ตรวจประเมินและรายงานผลทางห้องปฏิบัติการตามมาตรฐานวิชาชีพ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้ป่วยได้รับการถ่ายภาพเอกซเรย์อย่างถูกต้อง ถูกคนถูกส่วน</li> <li>ผู้ป่วยที่ต้องการฟิล์มด่วนและรายงานผลด่วนได้ผลในเวลารวดเร็ว</li> <li>ผู้ป่วยได้รับการป้องกันอันตรายจากรังสีตามมาตรฐาน</li> <li>ผลการวินิจฉัยทางรังสีถูกต้อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>อัตราการการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน</li> <li>ระยะเวลารอคอย</li> </ol> <p>อัตราการประกันเวลารอคอยเอกซเรย์ทั่วไปที่ต้องการรายงานด่วน(%)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>นักเทคนิคการแพทย์</li> <li>เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์</li> <li>เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์</li> <li>เจ้าหน้าที่ธุรการ</li> </ol> <p>รังสีแพทย์ นักรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานรังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานรังสีเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (LAB)</li> <li>ใบส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการนอกรพ. (LAB นอก)</li> <li>ใบคำร้องขอตรวจทางรังสีวินิจฉัย (X-Ray Request)</li> <li>แบบฟอร์ม Ultrasound</li> <li>แบบฟอร์ม X-Ray Computer</li> </ol>	

ลำดับ ที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะ เวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตาม ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
7		30 นาที	<p><b>1. กรณี รับการรักษาตัวในโรงพยาบาล</b> แพทย์วินิจฉัยกรณีต้องนอนรพ.จะส่งเข้าพักในหอผู้ป่วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1รับใบจองห้อง</li> <li>1.2ตรวจสอบเตียงว่าง</li> <li>1.3ลงทะเบียนผู้ป่วยตาม Ward ผู้ป่วยนั้น ๆ</li> </ol> <p><b>2.กรณีส่งตัวไปคลินิกอื่น</b> มีภาวะอื่นๆนอกเหนือจากโรคที่มาตรวจส่งไปตรวจต่อที่คลินิกอื่นโดยบันทึกส่งตรวจทางคอมพิวเตอร์</p> <p><b>3.กรณีส่งตัวไปรพ.อื่น</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1หน่วยงานที่ต้องการส่งต่อผู้ป่วยประสานกับพยาบาลศูนย์ Refer พร้อมใบสรุปประวัติการรักษาของแพทย์และข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย</li> <li>3.2ประสานรพ.ที่จะขอ Refer</li> <li>3.3เมื่อได้รับการตอบรับ Refer โรงพยาบาล Ward หรือพยาบาล ER ที่ต้องการ Refer ชี้แจงผู้ป่วยและญาติทราบเหตุผลที่จะส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อพร้อมเตรียมเอกสารใบ Refer ผล Lab X-ray และเอกสารบัตรประจำตัวประชาชน</li> <li>3.4ประสานศูนย์นำส่ง (EMS) เพื่อเตรียมความพร้อมของรถพยาบาลนำส่งรพ.ที่ระบุ</li> </ol>	<p>1.ประสานกับพยาบาล Ward เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับผู้ป่วยใหม่</p> <p>2.อธิบายขั้นตอนการรับบริการตรวจหรือวินิจฉัยเพิ่มเติม</p> <p>ประสานงานส่งต่อผู้ป่วยรักษาต่อตามคลินิกต่างๆ ในรพ.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานงานส่งผู้ป่วยรักษาต่อยังสถานพยาบาลที่กำหนด</li> <li>- ประสานงานผู้ป่วยรักษาต่อยังสถานพยาบาลตามสิทธิรักษา</li> </ul>	<p>อัตราความสำเร็จในการส่งผู้ป่วยรักษาต่อ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์</li> <li>2.พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>3.เจ้าหน้าที่พยาบาล</li> <li>4.เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล</li> <li>5.ผู้ช่วยเหลือคนไข้</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.เจ้าหน้าที่พยาบาล</li> <li>2.พยาบาลวิชาชีพ</li> <li>3.เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.เจ้าหน้าที่ประสานสิทธิ</li> <li>2.พยาบาลวิชาชีพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.แบบฟอร์มการรับผู้ป่วยรพ. (ชุด Admit )</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.แบบฟอร์มส่งผู้ป่วยรักษาต่อตามสถานพยาบาลอื่นๆ</li> </ol>	

ลำดับที่	แผนผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานงาน	ระบบติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
8		30-45 นาที	<b>รับยา</b> 1.รับใบนำทางจากผู้ป่วย และรับออเดอร์ยาในระบบคอมพิวเตอร์ 2.จัดลำดับคิวให้บริการ 3.คัดกรอง ตรวจสอบความถูกต้อง และความเหมาะสมในการสั่งยา 4.จัดทำฉลากยาและจัดยา 5.ตรวจสอบรายการยาโดยเภสัชกร 6.ส่งมอบยาและให้คำแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร <b>งานการเงิน</b> 1.ตรวจสอบค่าใช้จ่าย 2.รับชำระค่าใช้จ่าย	ผู้ป่วยได้รับยาอย่างถูกต้องครบถ้วน และได้รับคำแนะนำในการใช้ยาจากเภสัชกรตามมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรโรงพยาบาล	1.ระยะเวลาการรอคอยในการรับยา 2.อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา 3.จำนวนอุบัติการณ์การจ่ายยาที่ผู้ป่วยแพ้ซ้ำ	1.เภสัชกร 2.เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม  1.เจ้าหน้าที่การเงิน	1.แบบฟอร์มบันทึกความคลาดเคลื่อนทางยา 2.แบบฟอร์มบันทึกอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา	
9		5 นาที	ผู้ป่วย			1.เจ้าหน้าที่นำส่ง 2.เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์		

## แนวปฏิบัติเมื่อพบปัญหาร้องเรียนการรอตรวจนานเกินกว่าที่กำหนด

หากพบว่ามียุทธศาสตร์ร้องเรียนเนื่องจากรอคอยการรับบริการเกินกว่าที่กำหนด (30 นาที) ในเบื้องต้นจะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยอธิบายเหตุผลของการรอคอยให้ผู้รับบริการเข้าใจและแจ้งหัวหน้าแผนกให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา หากไม่สามารถยุติปัญหาการร้องเรียนได้ จะเข้าสู่กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียน/การเจรจาไกล่เกลี่ย นี้ได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์การแพทย์และโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยาแล้ว ดังนี้

### แนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียน (แนวทางการเจรจาไกล่เกลี่ย)

