

Service Profile

แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ จ.น่าน

1. บริบท (context)

หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการคัดกรอง ส่งตรวจรักษา ผู้ป่วยนอกอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้มาตรฐานวิชาชีพ และเป็นองค์รวม

ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการและตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ประกอบด้วย

1. งานประชาสัมพันธ์
2. งานคัดกรอง
3. ตรวจรักษาโรคทั่วไป

ในเวลาราชการ เวลา 08.00 - 16.00 น.

วันเสาร์ - อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 08.00 - 16.00 น.

4. บริการคลินิก NCD วันอังคารและพฤหัสบดี

ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ลูกค้าภายนอก

ความต้องการของผู้รับบริการภายนอก คือ การได้รับบริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง ปลอดภัยรวดเร็วและผู้รับบริการมีความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ บริการตามมาตรฐานวิชาชีพและเป็นองค์รวม

ลูกค้าภายใน

ต้องการการทำงานเป็นทีม มีบรรยากาศการทำงานแบบเป็นกันเอง มีการประสานงานที่ดี เครื่องมือและบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา มีระบบบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีและมีแนวทางในการดูแลผู้ป่วยอย่างชัดเจนถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ คือ

1. ผู้ป่วยทุกรายได้รับการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องเหมาะสมและผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
2. การให้ข้อมูลสุขภาพ/การสื่อสารถูกต้องครบถ้วน
3. มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
4. มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับและส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. การชกประวัติและบันทึกผู้ป่วยผิดคน
2. อุบัติการณ์การเกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ของผู้ใช้บริการที่อาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดการรุนแรงเฉียบพลัน
3. จำนวนข้อร้องเรียน

ความท้าทาย

1. การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องถูกคน 100 %
2. มาตรฐานความพึงพอใจ ≥ 85 %

ปริมาณงานและทรัพยากร

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. พยาบาลวิชาชีพ | จำนวน 2 คน |
| 2. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ | จำนวน 2 คน |
| 3. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ | จำนวน 1 คน |

จุดเน้นการพัฒนา

1. พัฒนาระบบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ (อัตราความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2552 = 70% ซึ่งเป้าหมายคือ > 85%)
2. พัฒนาพฤติกรรมบริการ
3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

2. กระบวนการสำคัญ

กระบวนการ(Key process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
<p><u>เตรียม</u></p> <p>1. การต้อนรับ</p> <p>2. การจัดลำดับความรุนแรง</p> <p>3. ให้ข้อมูลทั่วไป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ - เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ - เพื่อให้ข้อมูลประวัติเจ็บป่วยและการรักษาของผู้รับบริการ - เพื่อเรียงลำดับผู้รับบริการก่อนหลัง - ประเมินและคัดกรองตามอาการและระดับความรุนแรง - เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้รับบริการให้รับทราบเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราความพึงพอใจความพึงพอใจ \geq 85% - ผู้รับบริการได้รับการคัดกรองและจัดลำดับความรุนแรงได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 100 % - ผู้รับบริการได้รับข้อมูลการตรวจร่างกายเบื้องต้น 100% - จำนวนอุบัติการณ์การ การระบุตัว ผู้ใช้บริการผิดคน
<p>4. รักษา/รับยา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ผู้รับบริการได้กลับบ้านพักที่รับประทานยาตามการรักษาของแพทย์ - เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูแลตนเองได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ ได้รับการดูแลที่เหมาะสมและได้รับข้อมูลเพื่อนำไปดูแลตัวเองได้- ผู้รับบริการได้รับการดูแลที่เหมาะสมและได้รับข้อมูลเพื่อนำไปดูแลตัวเองได้

กระบวนการ(Key process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
5. จำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบข้อมูล และมีความพร้อมที่จะดูแลตนเอง - เพื่อให้ปัญหาของผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง - เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแล อย่างต่อเนื่องจากแพทย์เจ้าของไข้ ติดตามผลการรักษาได้ - เพื่อส่งต่อผู้รับบริการในกรณีที่มี ภาวะแทรกซ้อนเกินขอบเขตการรักษา ของแพทย์โรงพยาบาลชุมชน 	-ร้อยละของผู้ป่วยโรคเรื้อรังได้รับการ ส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่อง ร้อย ละ 100

3. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Performance indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้	
		ปี2553	ปี 2554
1. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก	85%	70%	
2. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ	0%	0%	
3. จำนวนอุบัติการณ์การเกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ของผู้ใช้บริการที่อาการไม่คงที่ หรือเสี่ยงต่อการเกิดการรุนแรงเฉียบพลัน	0%	0%	
4. ร้อยละของผู้ใช้บริการได้รับการส่งตรวจถูกห้องตรวจตามประเภท/ความรุนแรงของอาการ	100%	100%	
5. จำนวนอุบัติการณ์การ การระบุตัวผู้ให้บริการผิดคน	0%	0.16%	
6. ร้อยละของการแก้ไขและหรือ การตอบกลับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	100%		
7. ความคลาดเคลื่อนทางยาผู้ป่วยนอก	5 ต่อ 1000 ใบสั่งยา		
8. ร้อยละของผู้ป่วยโรคเรื้อรังได้รับการส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่อง	100%		

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน

ระบบงาน	แนวทางปฏิบัติ	การกำหนดมาตรฐาน
1. การตรวจสอบความถูกต้องของผู้มารับบริการ	<p>1.1 การคัดกรองผู้มารับบริการ ได้มีการตรวจสอบชื่อ-สกุล อายุ ที่อยู่ จากผู้ป่วย/ญาติ ตรวจสอบให้ถูกต้อง ตรงกับเวชระเบียนและประเมินปัญหาความต้องการของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม</p> <p>1.2 การตรวจรักษาวินิจฉัยโรค : ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาถูกคน ถูกโรค ตรงกับปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>1.3 การให้ข้อมูลหลังการตรวจ (Exit nurse) : โดยให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ในกรณี ,นอนโรงพยาบาล. ,refer รักษาต่อโรงพยาบาลอื่นๆ</p>	<p>-จัดทำคู่มือห้องบัตรผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก</p> <p>-ตามมาตรฐานวิชาชีพแพทย์และพยาบาล</p> <p>นอนรพ. : -ตรวจสอบความถูกต้องชื่อ-สกุล อายุ เพศ ให้ตรงกับเวชระเบียนกับตัวผู้รับบริการและให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็น การรักษาที่ได้รับ</p> <p>-เช่นต์ไบยินยอมนอน รพ.</p> <p>Refer :- ตรวจสอบความถูกต้องชื่อ-สกุล อายุ เพศ ให้ตรงกับเวชระเบียนกับตัวผู้รับบริการ-ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ใบส่งตัวไปรักษาที่ รพ.ป่าว หรือ รพ.น่าน</p>

ระบบงาน	แนวทางปฏิบัติ	การกำหนดมาตรฐาน
<p>2. การเรียงลำดับผู้มารับบริการ</p> <p>2. พัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงทางคลินิกในผู้ป่วยนอก</p>	<p>- จำแนกผู้ป่วยตามลำดับคิวผู้รับบริการ</p> <p>2.1 ความเสี่ยงทางกายภาพ</p> <p>2.2. ความเสี่ยงด้านอารมณ์</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>- ผู้รับบริการรอนาน</p> <p>2.3. ความเสี่ยงด้านการตรวจรักษา</p> <p>- ชักประวัติผิดคน</p> <p>- ส่งผู้รับบริการผิดแผนก</p>	<p>: ให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ</p> <p>- กำหนดในคู่มือการคัดกรองผู้ป่วย</p> <p>- กรณีผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/เดินลำบากให้นั่งรถเข็นหรือมีญาติ / เจ้าหน้าที่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด</p> <p>- ตรวจสอบชื่อ-สกุลจากผู้ป่วย/ญาติ เวชระเบียนให้ตรงกับผู้รับบริการ</p> <p>- ตรวจสอบชื่อ-สกุลจากผู้ป่วย/ญาติ เวชระเบียนให้ตรงกับผู้รับบริการ-ตรวจทานคำสั่งแพทย์ทุกครั้ง</p> <p>- มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เรื่องขั้นตอนการรับบริการ การตรวจของแพทย์ เพื่อลดความเครียดและกังวลของผู้รับบริการ</p> <p>- บันทึกความเสี่ยงลงสมุดทุกครั้งที่พบเหตุการณ์ต้น</p> <p>- จัดทำ flow การให้บริการเฉพาะ</p>

ระบบงาน	แนวทางปฏิบัติ	การกำหนดมาตรฐาน
3. การป้องกันการติดเชื้อในสถานบริการผู้ป่วยนอก	2.4 ความเสี่ยงด้านการละเมิดมาตรฐานวิชาชีพไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการที่วางไว้ - มีการพัฒนาระบบ การคัดแยกผู้ป่วยติดเชื้อ ให้ได้รับบริการที่เหมาะสม และถูกต้อง ให้ถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน เช่น ใช้หวัดนก วัณโรค	

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- การพัฒนาพฤติกรรมบริการเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก
- การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้เห็นเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน
- การพัฒนาศักยภาพบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอก

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

แผนการ/โครงการ	วัตถุประสงค์	เวลา	ตัวชี้วัด
1.อบรมพฤติกรรมบริการ	- เพื่อให้บริการที่ประทับใจ		- อัตราความพึงพอใจความพึงพอใจ $\geq 85\%$