



Chaibadan Hospital
โรงพยาบาลชัยบาดาล

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก และภารกิจสนับสนุน

โรงพยาบาลชัยบาดาล

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของ โรงพยาบาลชัยบาดาล ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ ให้มีความชัดเจน ถูกต้อง และสอดคล้องกับมาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้รับบริการ (Patient Safety) และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร

เนื้อหาในคู่มือฉบับนี้ ครอบคลุมทั้งส่วนของ ภารกิจหลัก อันได้แก่ งานบริการทางการแพทย์ การพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกในเขตพื้นที่อำเภอชัยบาดาล และ ภารกิจสนับสนุน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนระบบบริหารงานทั่วไป การพัสดุ และการจัดการทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างราบรื่น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ

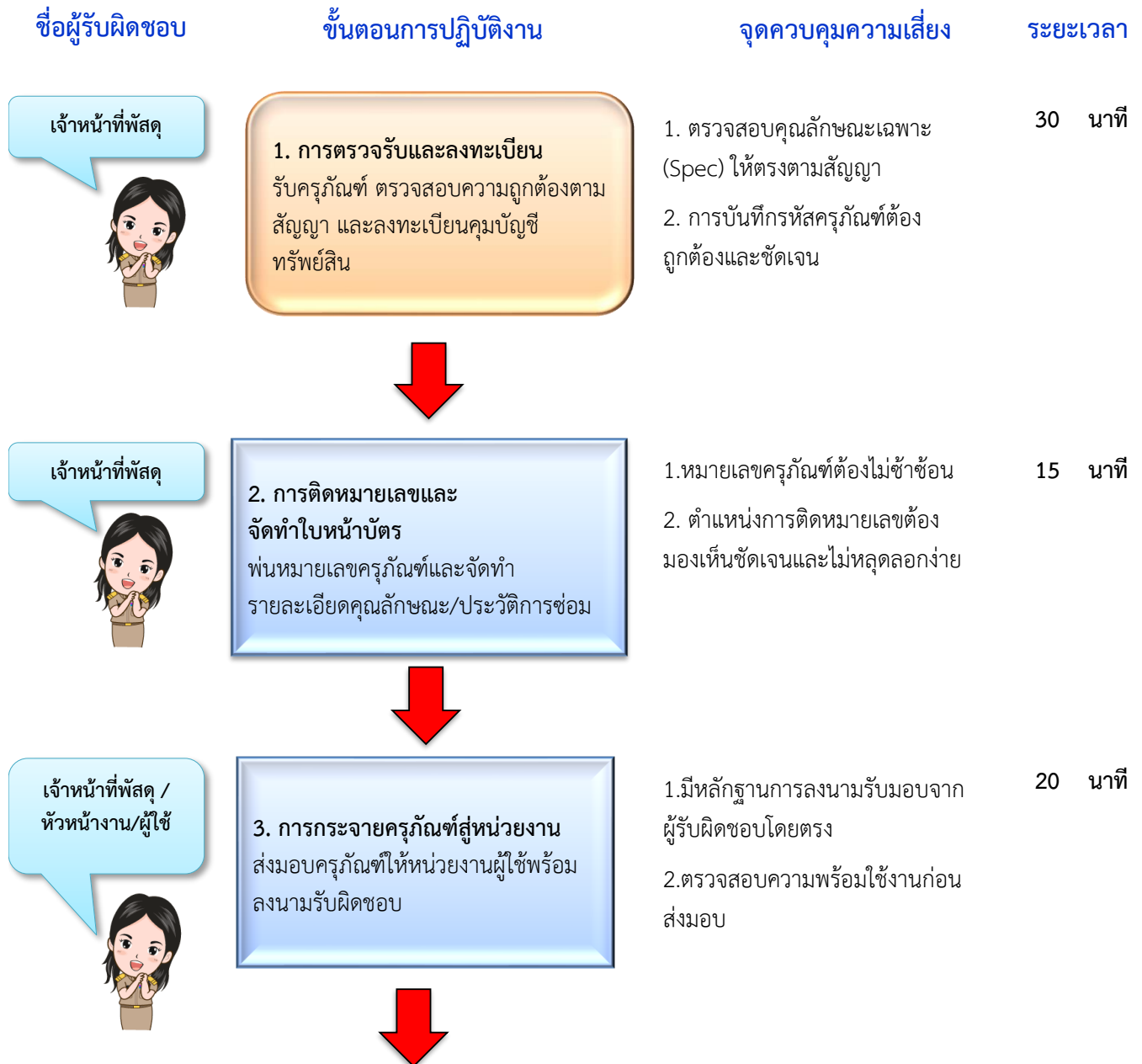
โรงพยาบาลชัยบาดาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
๑. กระบวนการควบคุมครุภัณฑ์ กลุ่มงานบริหารทั่วไป	๑
๒. กระบวนการคัดกรองและจัดลำดับความสำคัญผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล	๓
๓. กระบวนการบริหารจัดการผู้ป่วยในที่มีความซับซ้อน กลุ่มงานการแพทย์	๕
๔. กระบวนการบริหารเภสัชกรรมในหอผู้ป่วยกลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค	๗
๕. กระบวนการบริหารจัดการคิวและคัดกรองความเหมาะสมของหัตถการ กลุ่มงานทันตกรรม	๙
๖. กระบวนการตรวจสอบและบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเรียกเก็บ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์	๑๑
๗. กระบวนการเฝ้าระวังความปลอดภัยของน้ำดื่มในโรงพยาบาล กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๑๓
๘. กระบวนการบริการกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	๑๕
๙. กระบวนการคัดกรองสิ่งส่งตรวจที่ไม่เหมาะสม กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๑๗
๑๐. กระบวนการบริหารจัดการเครื่องมือและระบบสำรอง กลุ่มงานรังสีวิทยา	๑๙
๑๑. กระบวนการผลิตและบริการอาหารเฉพาะโรค กลุ่มงานโภชนศาสตร์	๒๑
๑๒. กระบวนการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	๒๓
๑๓. กระบวนการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด	๒๕
๑๔. กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องของระบบ กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล	๒๗

กระบวนการควบคุมครุภัณฑ์
กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การบริหารจัดการครุภัณฑ์ถูกต้องตามระเบียบพัสดุ มีระบบการลงทะเบียนที่เป็นปัจจุบัน ป้องกันการสูญหาย และพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ



ชื่อผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

คณะกรรมการ
ตรวจสอบพัสดุ
ประจำปี



4.การตรวจสอบ
ประจำปี
ดำเนินการสำรวจ
ความมีอยู่จริง
สภาพการใช้งาน
และการบำรุงรักษา

- 1.ตรวจสอบความครบถ้วนของ
ครุภัณฑ์ตามบัญชีคุมภายใน
ใน ๓ วันทำการ
- 2.ระบุสถานะ ชำรุด/เสื่อมสภาพ
เพื่อวางแผนจำหน่าย

420 นาที



เจ้าหน้าที่พัสดุ

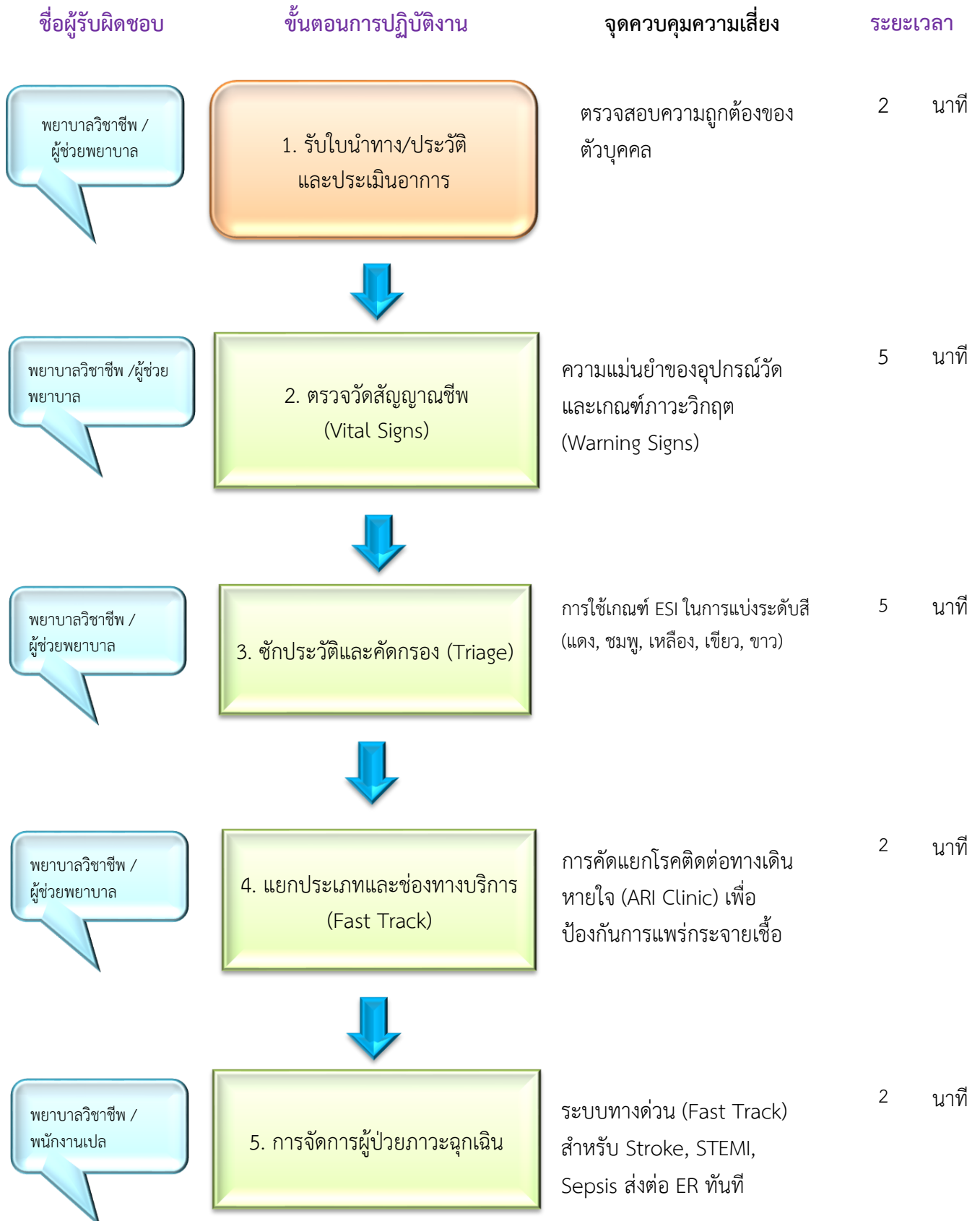


5. การบันทึกข้อมูลในระบบบริหาร
พัสดุ
อัปเดตสถานะ ข้อมูลการซ่อมบำรุง หรือ
การจำหน่ายลงในระบบ

- 1.ข้อมูลในระบบซอฟต์แวร์ (เช่น
ระบบพัสดุ) ต้องตรงกับเอกสารจริง
- 2.การสำรองข้อมูลเป็นระยะ

60 นาที

กระบวนการคัดกรองและจัดลำดับความสำคัญผู้ป่วยนอก
งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชัยบาดาล
 เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการจำแนกประเภทตามความเร่งด่วนอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และได้รับการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมตามลำดับความสำคัญ ลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะวิกฤต
วัตถุประสงค์ :
 ชณะรคค



พยาบาลวิชาชีพ /
พนักงานแปล

6. ให้คำแนะนำและสื่อสาร
กับผู้ป่วย/ญาติ

การแจ้งระดับความเร่งด่วนและ
เหตุผลในการจัดลำดับคิวเพื่อ
ลดความไม่พึงพอใจ

3 นาที

พยาบาลวิชาชีพ

7. การประเมินซ้ำขณะรอตรวจ
(Re-triag)

ตรวจติดตามอาการผู้ป่วยกลุ่มสี
เหลืองที่รอเกิน ๓๐ นาที
เพื่อป้องกันอาการทรุดลง

5 นาที

พยาบาลวิชาชีพ

8. บันทึกข้อมูล

ลงบันทึกในระบบ HosXP และลง
ชื่อผู้คัดกรองเพื่อการตรวจสอบ
ย้อนกลับ

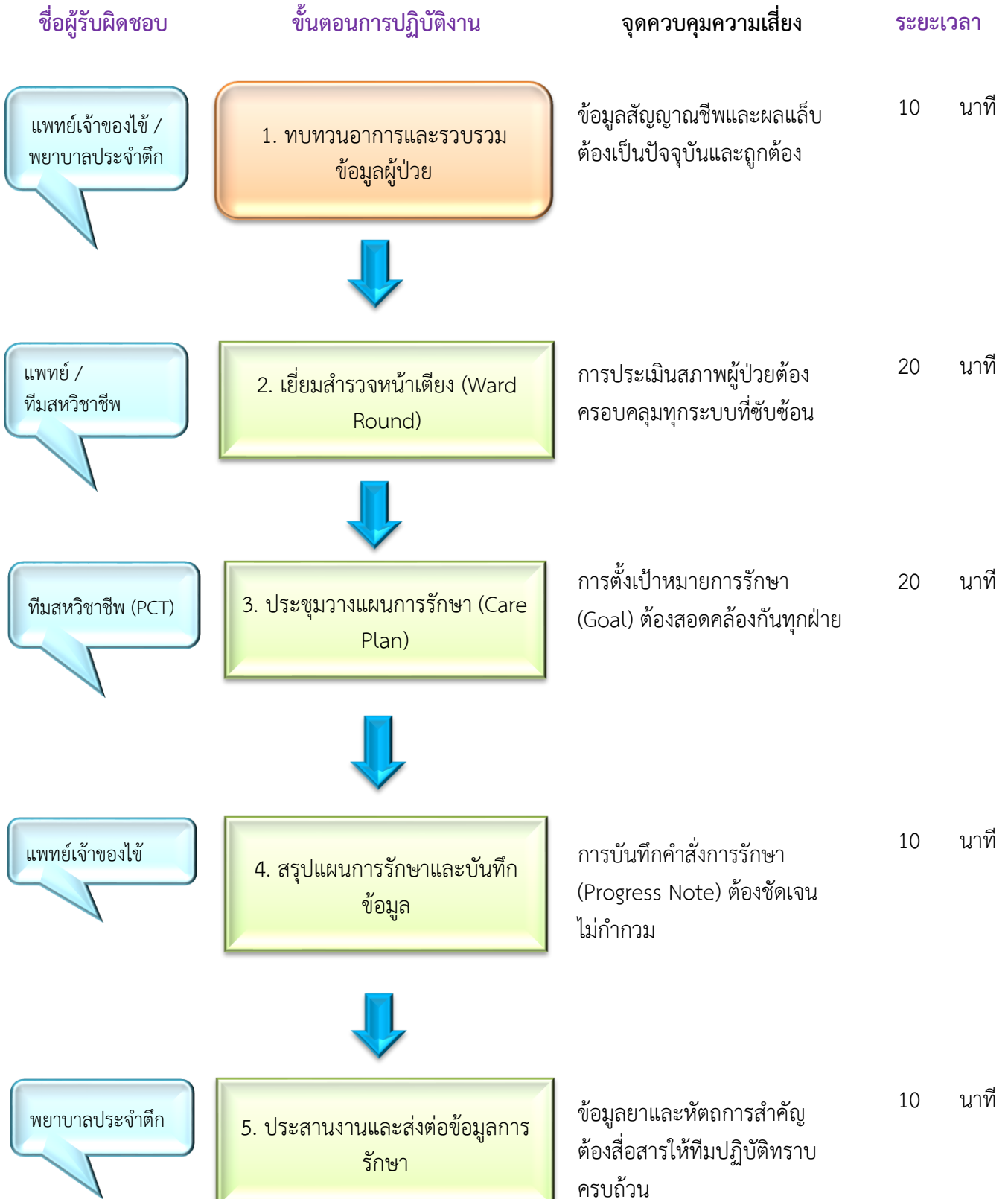
3 นาที

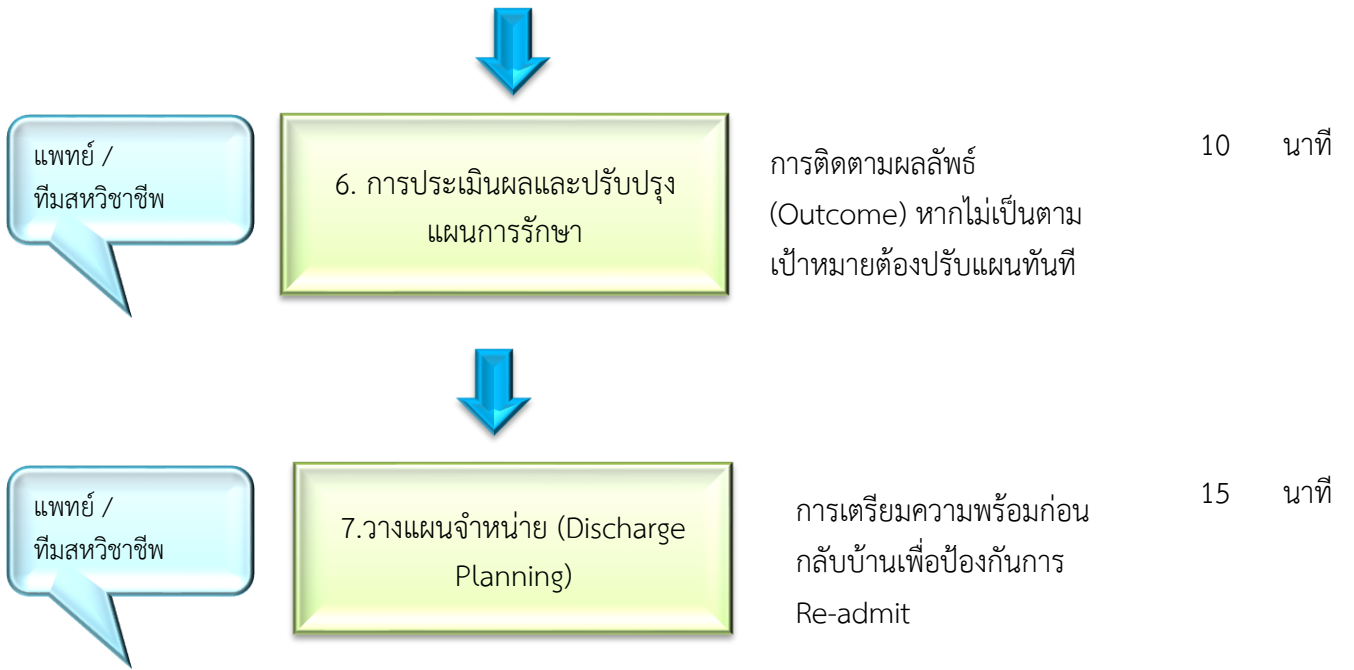
กระบวนการบริหารจัดการผู้ป่วยในที่มีความซับซ้อน (Ward Round & Care Plan)

งานการแพทย์ กลุ่มงานการแพทย์ โรงพยาบาลชัยบาดาล

เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีภาวะซับซ้อนได้รับการดูแลรักษาที่ถูกต้อง ปลอดภัย ตามมาตรฐานวิชาชีพ ผ่านการวางแผนร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ และลดอุบัติการณ์ความเสี่ยงทางคลินิก

วัตถุประสงค์ :

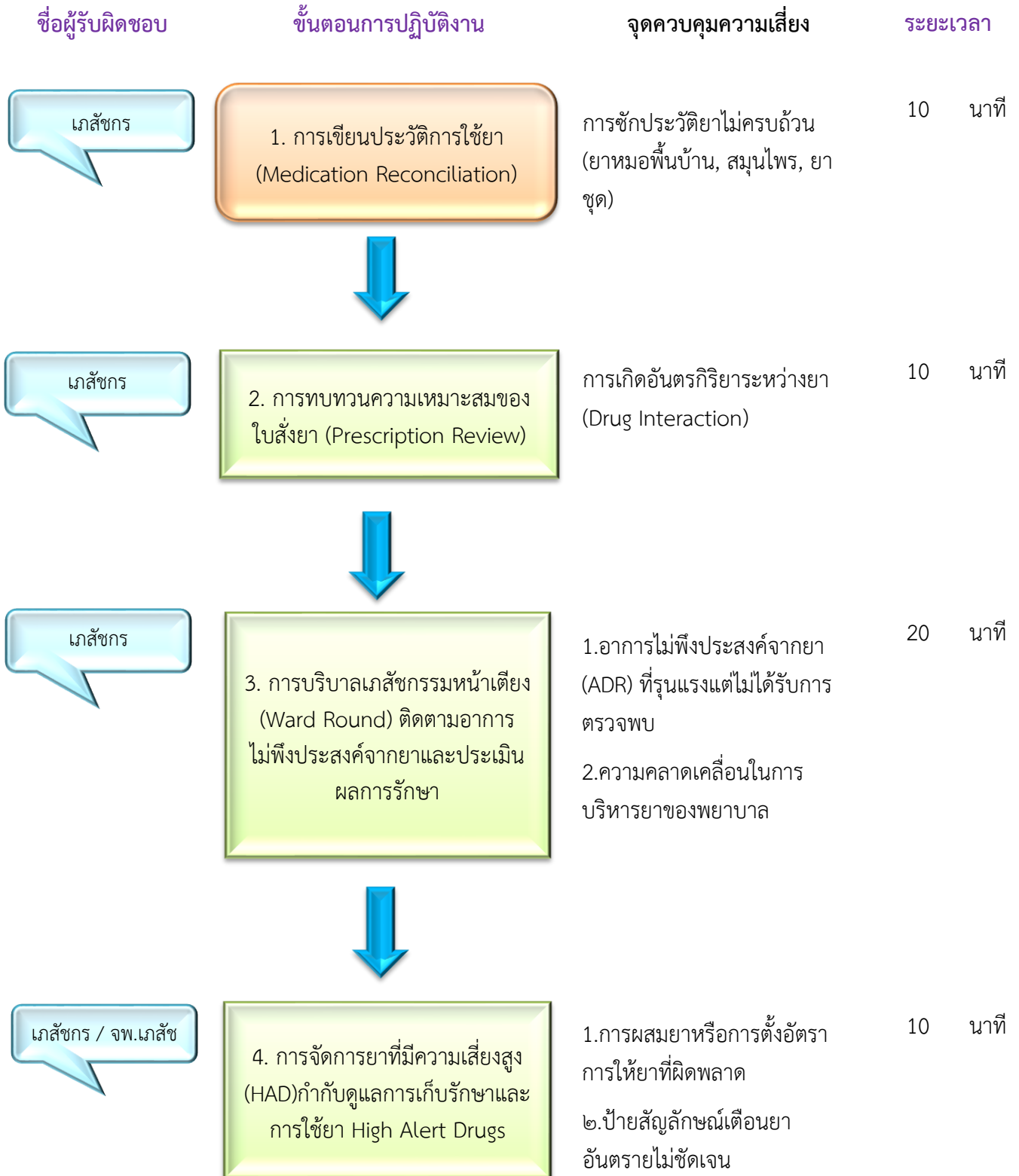




กระบวนการบริหารเภสัชกรรมในหอผู้ป่วย (In-patient Pharmaceutical Care)

งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย ลดอุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนทางยา และส่งเสริมให้ผู้ป่วยใช้ยาได้อย่างถูกต้องตามแผนการรักษา



เภสัชกร

5. การให้คำปรึกษาด้านยา (Patient Counseling)

1. ผู้ป่วยจำข้อมูลการใช้ยาไม่ได้ หรือใช้เครื่องมือพ่นยา/ฉีดยา ผิดวิธี

15 นาที

2. การใช้คำถามหลัก (Prime Question) ไม่ครอบคลุม



เภสัชกร

6. การบันทึกอุบัติการณ์และผลการ
บริหาร

1. การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้ทีมสหวิชาชีพสื่อสารคลาดเคลื่อน

10 นาที

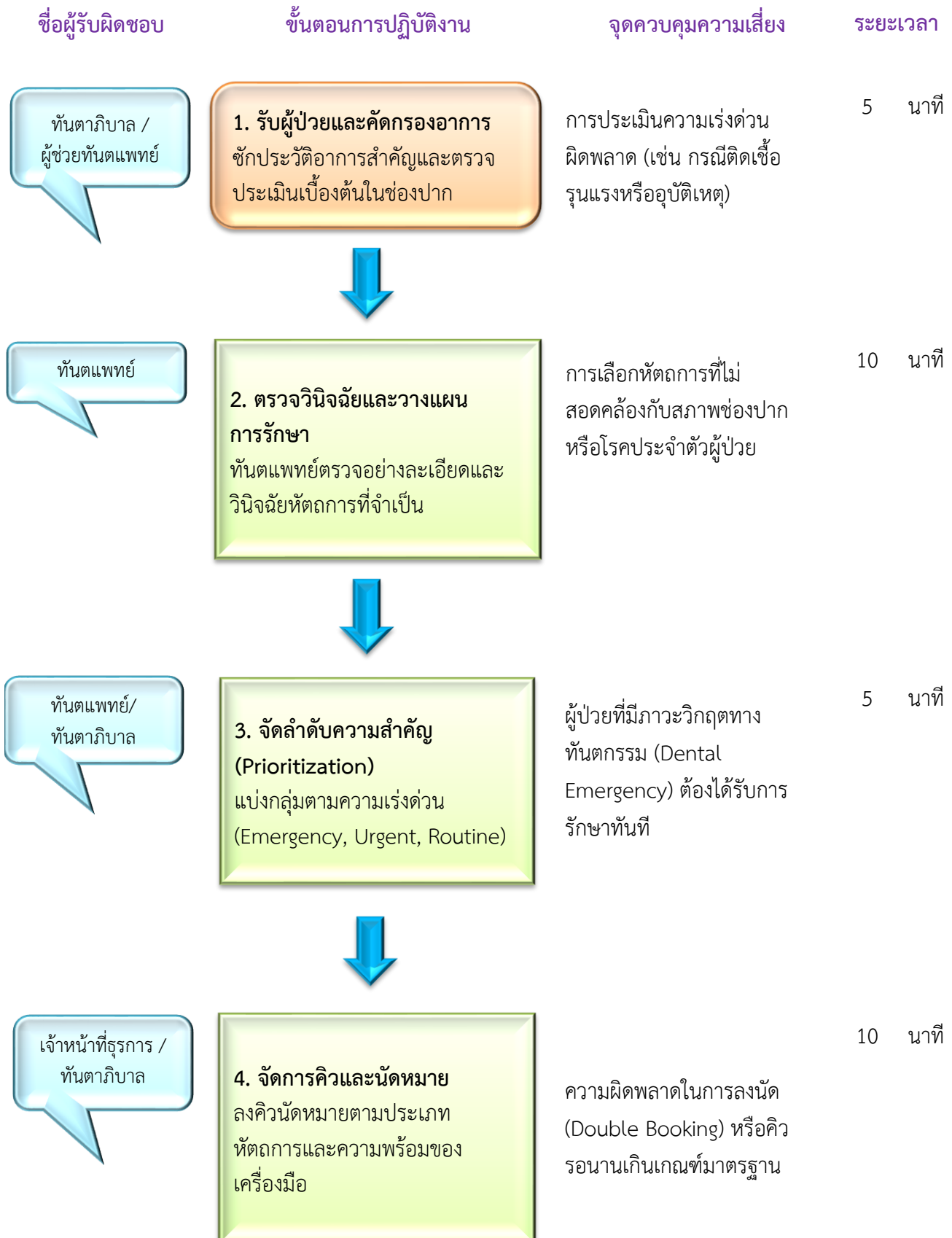
2. ขาดข้อมูลหลักฐานในการ ทบทวนความเสี่ยง

กระบวนการบริหารจัดการคิวและคัดกรองความเหมาะสมของหัตถการ

กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการทางทันตกรรมที่เหมาะสมตามความเร่งด่วน ลดระยะเวลาการรอคอย และจัดการทรัพยากร (ยูนิตทำฟันและบุคลากร) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



ทันตภิบาล /
ผู้ช่วยทันตแพทย์

5. ให้ข้อมูลและเตรียมความพร้อม
ผู้ป่วย
แจ้งรายละเอียดเหตุการณ์ ค่าใช้จ่าย
และข้อปฏิบัติก่อนรับบริการ

ผู้ป่วยไม่ทราบข้อปฏิบัติ (เช่น
การงดยาละลายลิ่มเลือด) ทำให้ต้องเลื่อนนัด

5 นาที

ทันตแพทย์ /
หัวหน้ากลุ่มงาน

6. บันทึกข้อมูลและประเมิน
คิวคั่งค้าง
สรุยอดผู้ป่วยรับบริการและ
ตรวจสอบคิวรอการรักษา (Waiting
List)

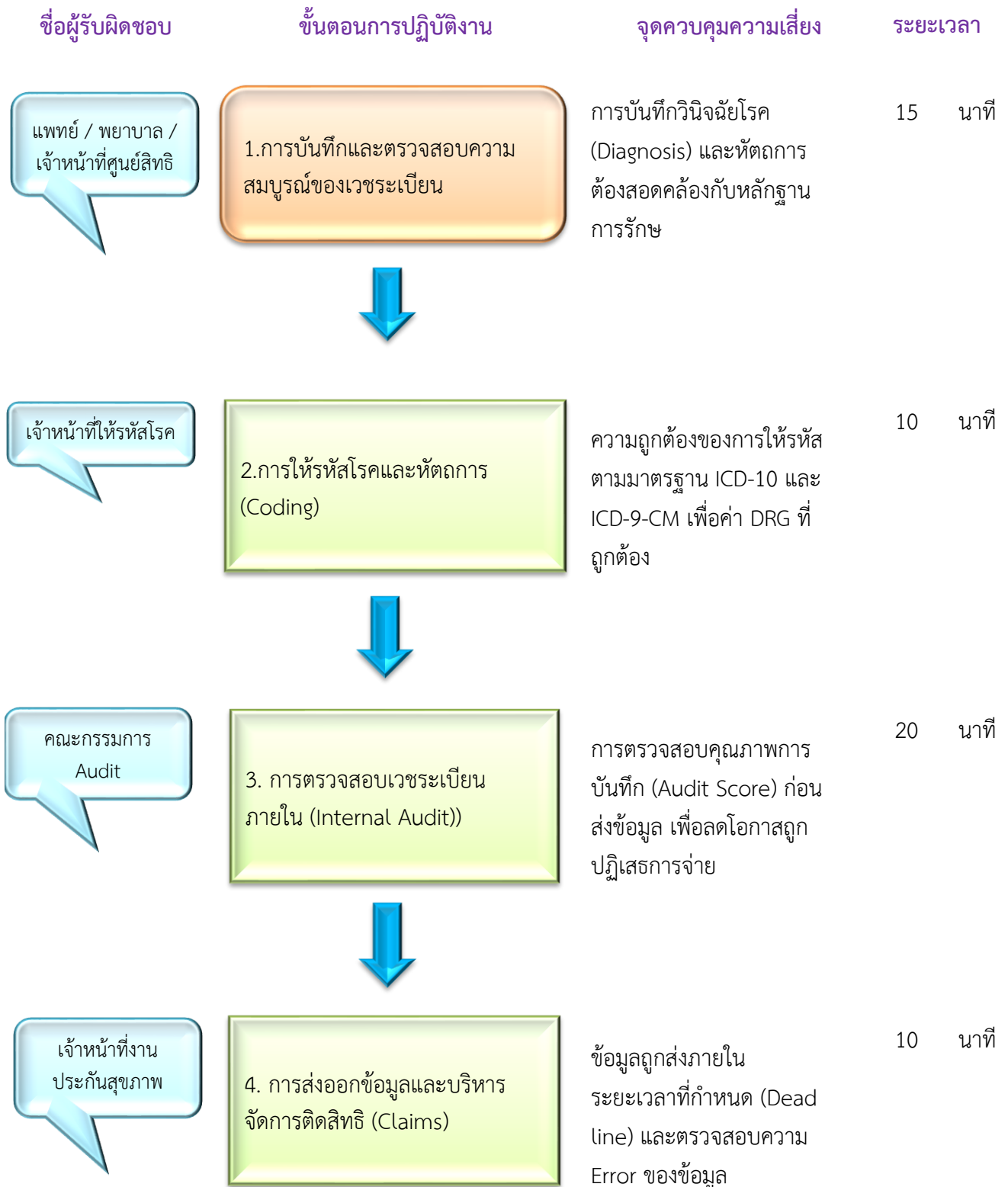
ข้อมูลคิวรอนานสะสม
(Backlog) ไม่ได้รับการ
ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

10 นาที

กระบวนการตรวจสอบและบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเรียกเก็บ

งานประกันสุขภาพ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียกเก็บเงินค่าบริการทางการแพทย์ ลดอัตราการถูกปฏิเสธการจ่าย (Denial) และการถูกเรียกเงินคืน (Post Audit) และให้ข้อมูลรหัสโรค (Coding) และบันทึกเวชระเบียนมีความถูกต้องตามมาตรฐาน





คณะกรรมการฯ /
เจ้าหน้าที่งาน

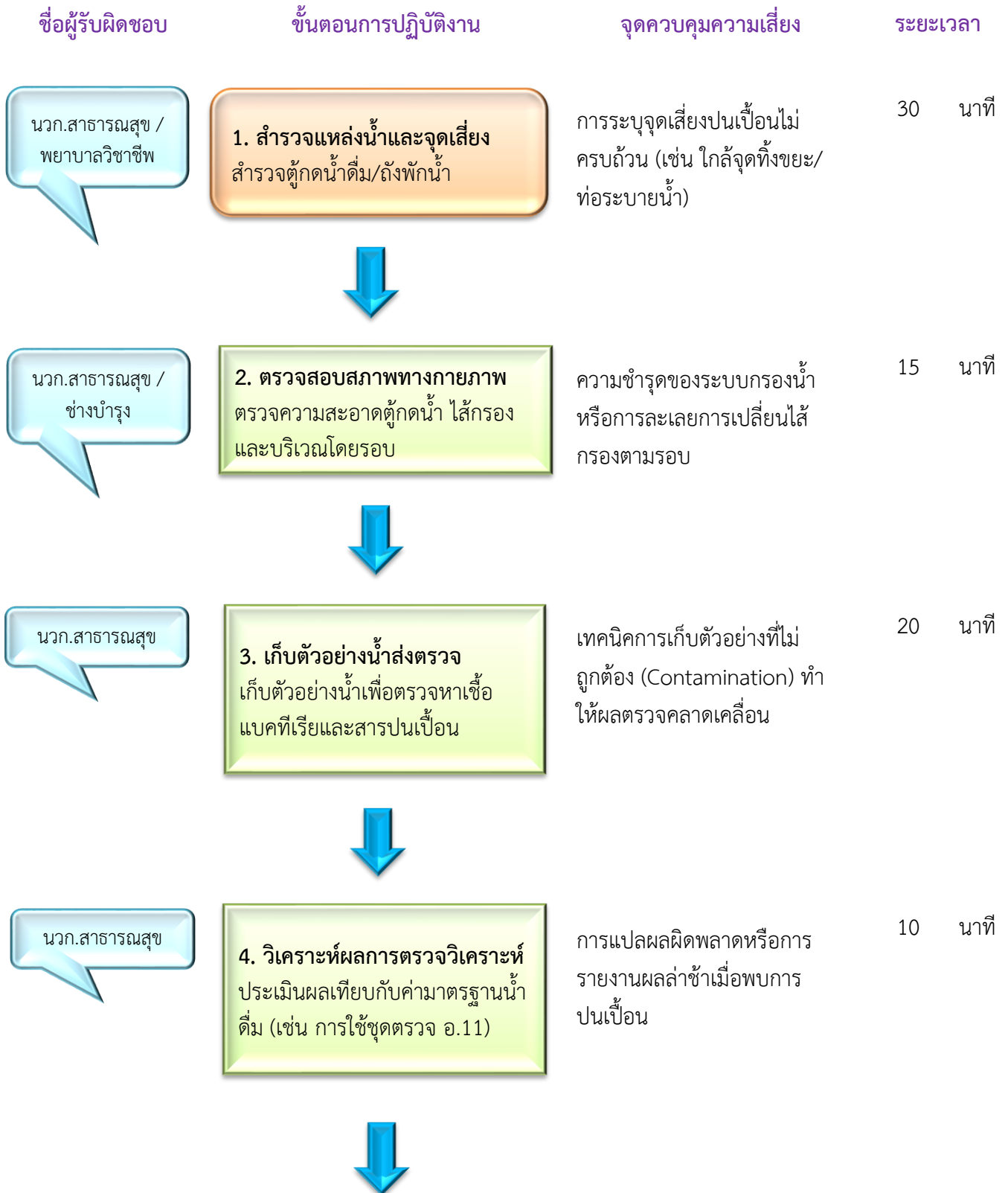
5. การทบทวนผลการตอบรับและ
อุทธรณ์การเรียกเก็บ

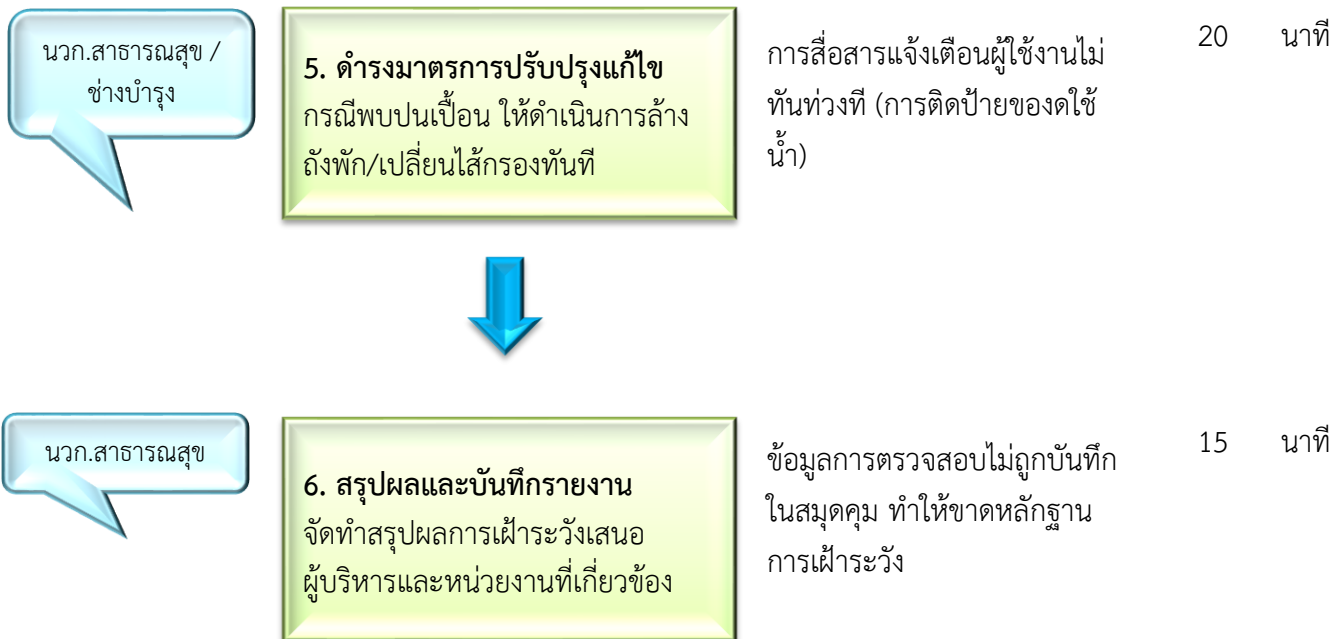
ติดตามผลการจ่ายเงินและ
การอุทธรณ์กรณีถูกตัดจ่าย
(Deny) เพื่อรักษารายได้ของ
โรงพยาบาล

กระบวนการเฝ้าระวังความปลอดภัยของน้ำดื่มในโรงพยาบาล

งานอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม กลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อกำกับดูแลและตรวจสอบคุณภาพน้ำดื่มให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย ตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มสะอาด ลดความเสี่ยงต่อการปนเปื้อนเชื้อโรคและสารเคมี



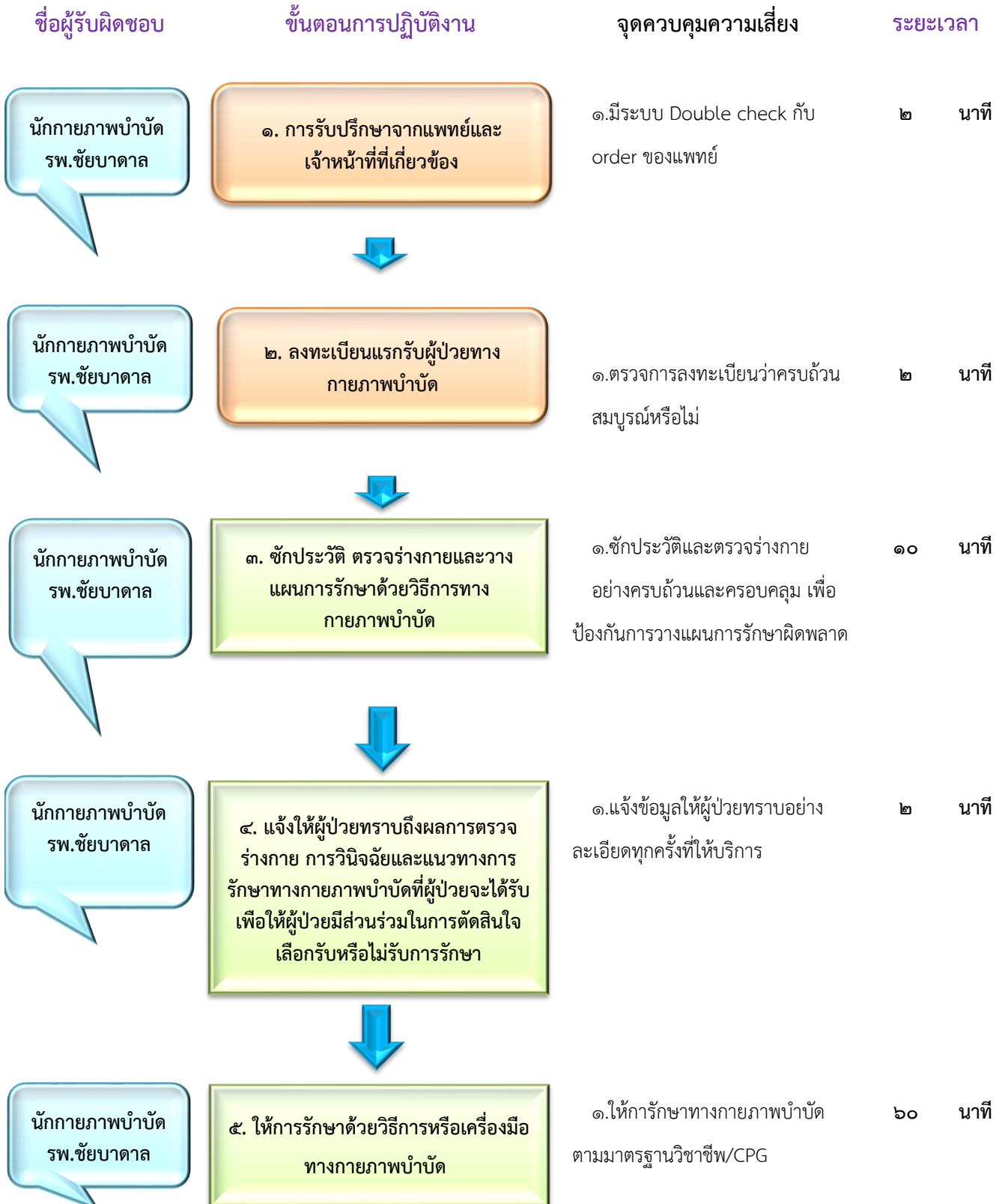


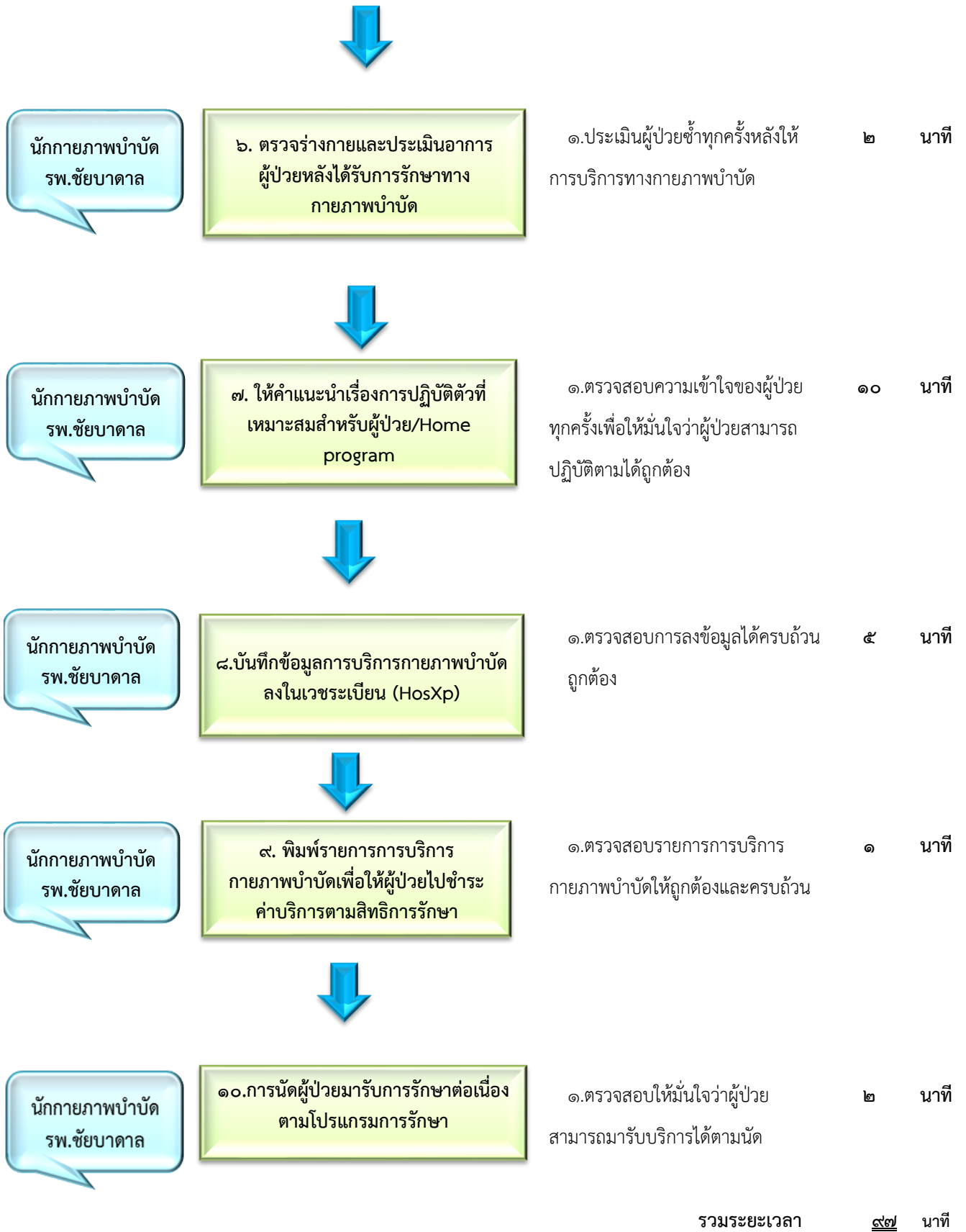
การบริการกายภาพบำบัด

งานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลชัยบาดาล

เพื่อให้บริการกายภาพบำบัดที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการมีความปลอดภัยและพึงพอใจ

วัตถุประสงค์ :

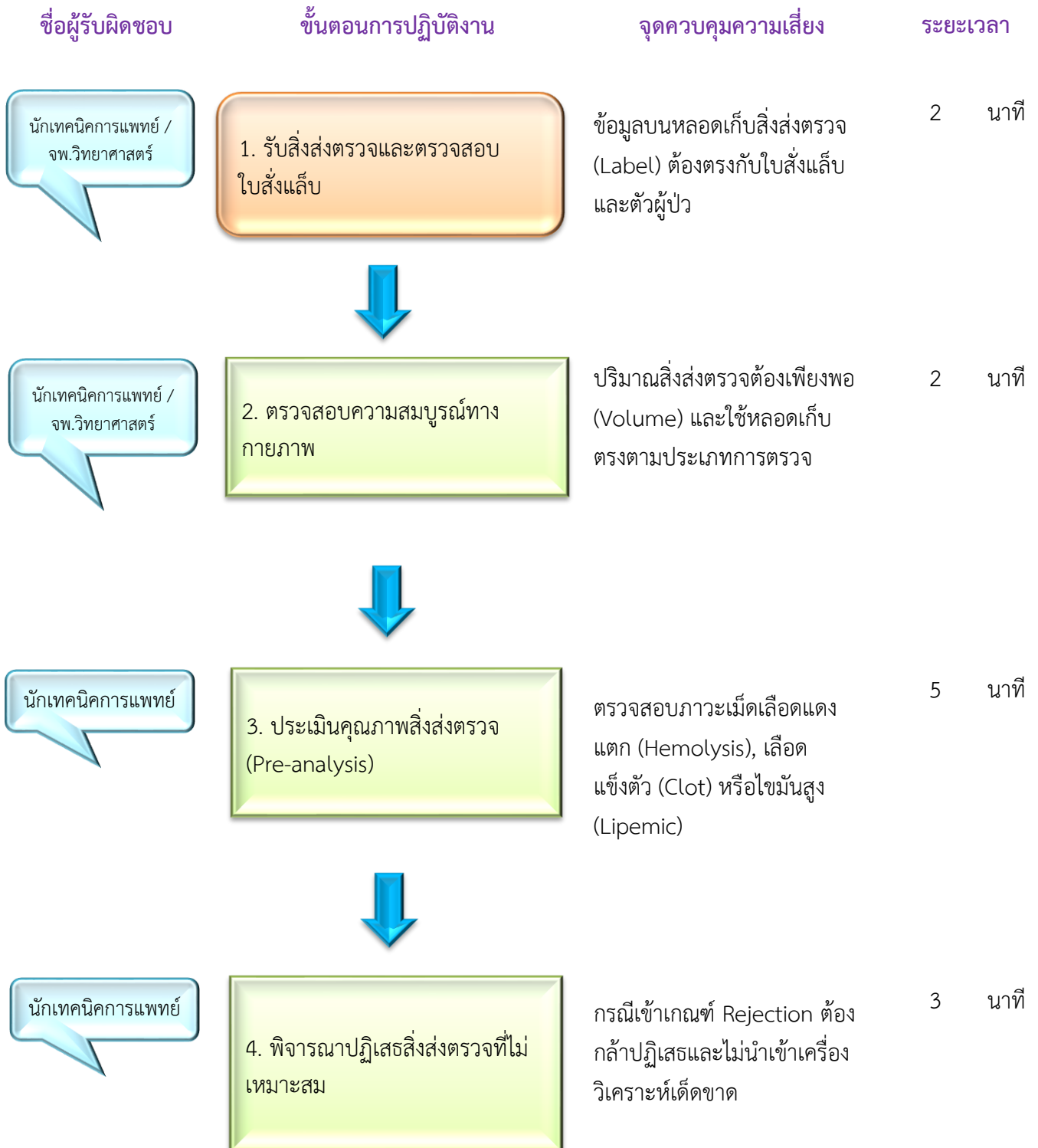




กระบวนการคัดกรองสิ่งส่งตรวจที่ไม่เหมาะสม

งานวิเคราะห์สิ่งส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อคัดกรองและปฏิเสธสิ่งส่งตรวจที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ป้องกันความผิดพลาดของผลแล็บที่อาจนำไปสู่การรักษาที่ผิดพลาด (ระดับ E ขึ้นไป) และเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพการวิเคราะห์



นักเทคนิคการแพทย์ /
จพ.วิทยาศาสตร์
การแพทย์

5. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดและขอเก็บ
ตัวอย่างใหม่

ต้องแจ้งผู้เกี่ยวข้องทันที พร้อม
ระบุเหตุผลการปฏิเสธที่ชัดเจน
เพื่อลดความล่าช้า

3 นาที

นักเทคนิคการแพทย์

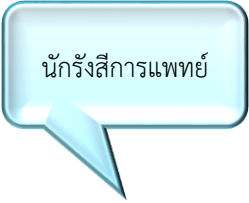
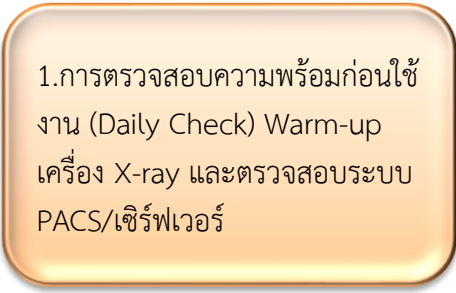

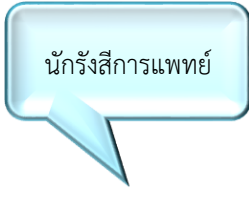
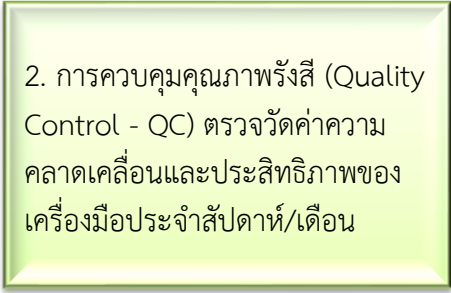


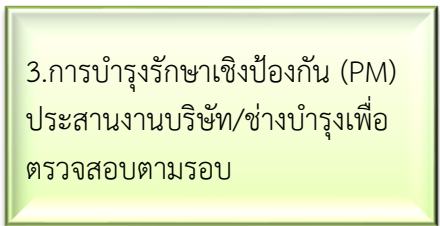

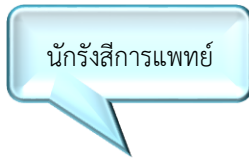
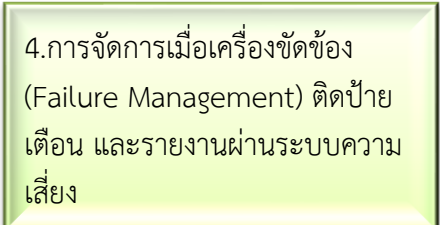
6. บันทึกอุบัติการณ์สิ่งส่งตรวจไม่
เหมาะสม

บันทึกในระบบ LIS/HosXP
เพื่อรวบรวมข้อมูลทำวิจัย (CQI)
ลดอัตราการเกิดซ้ำ

3 นาที

**กระบวนการบริหารจัดการเครื่องมือและระบบสำรอง
งานบริการรังสีวินิจฉัย กลุ่มงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลชัยบาดาล**

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้เครื่องมือทางรังสีวิทยามีความพร้อมใช้งานอย่างปลอดภัย แม่นยำ และมีระบบสำรองรองรับในกรณีฉุกเฉิน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการวินิจฉัยและรักษา

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
 <p>นักรังสีการแพทย์</p>	 <p>1. การตรวจสอบความพร้อมก่อนใช้งาน (Daily Check) Warm-up เครื่อง X-ray และตรวจสอบระบบ PACS/เซิร์ฟเวอร์</p>	<p>เครื่องมือไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (Ready to use) ส่งผลให้การรักษาล่าช้า</p>	15 นาที
			
 <p>นักรังสีการแพทย์</p>	 <p>2. การควบคุมคุณภาพรังสี (Quality Control - QC) ตรวจวัดค่าความคลาดเคลื่อนและประสิทธิภาพของเครื่องมือประจำสัปดาห์/เดือน</p>	<p>ค่ารังสีคลาดเคลื่อนทำให้ภาพไม่ชัดเจน หรือผู้ป่วยได้รับรังสีเกินจำเป็น</p>	30 นาที
			
 <p>นักรังสีการแพทย์</p>	 <p>3. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) ประสานงานบริษัท/ช่างบำรุงเพื่อตรวจสอบตามรอบ</p>	<p>การละเลยรอบการบำรุงรักษา ทำให้เครื่องชำรุดรุนแรงขณะใช้งาน</p>	60 นาที
			
 <p>นักรังสีการแพทย์</p>	 <p>4. การจัดการเมื่อเครื่องขัดข้อง (Failure Management) ติดป้ายเตือน และรายงานผ่านระบบความเสี่ยง</p>	<p>การฝืนใช้งานเครื่องที่ชำรุด อาจทำให้เกิดอันตรายระดับ E ขึ้นไปต่อผู้ป่วย</p>	10 นาที



นักรังสีการแพทย์

5.การใช้ระบบสำรอง (Back-up System) สลับไปใช้เครื่องสำรองหรือ
ประสานส่งต่อผู้ป่วยไปยังเครื่องฉาย

ขาดการซ่อมแผนสำรอง ทำให้
การส่งต่อผู้ป่วยวิกฤต (เช่น CT
Brain) ล่าช้า

20 นาที



นักรังสีการแพทย์

6. การตรวจสอบระบบสำรองข้อมูล
(Data Back-up) ตรวจสอบการ
จัดเก็บภาพรังสีในระบบสำรอง

ระบบล่มหรือข้อมูลภาพหาย ทำ
ให้แพทย์ไม่สามารถอ่านผล
วินิจฉัยได้

15 นาที



หัวหน้ากลุ่มงานรังสี

7. การประเมินและสรุปรายงาน
รวบรวมสถิติเครื่องเสีย
(Downtime) เพื่อวางแผน
งบประมาณทดแทน

ขาดข้อมูลเชิงสถิติเพื่อใช้ในการ
บริหารความเสี่ยงและจัดซื้อ
เครื่องใหม่

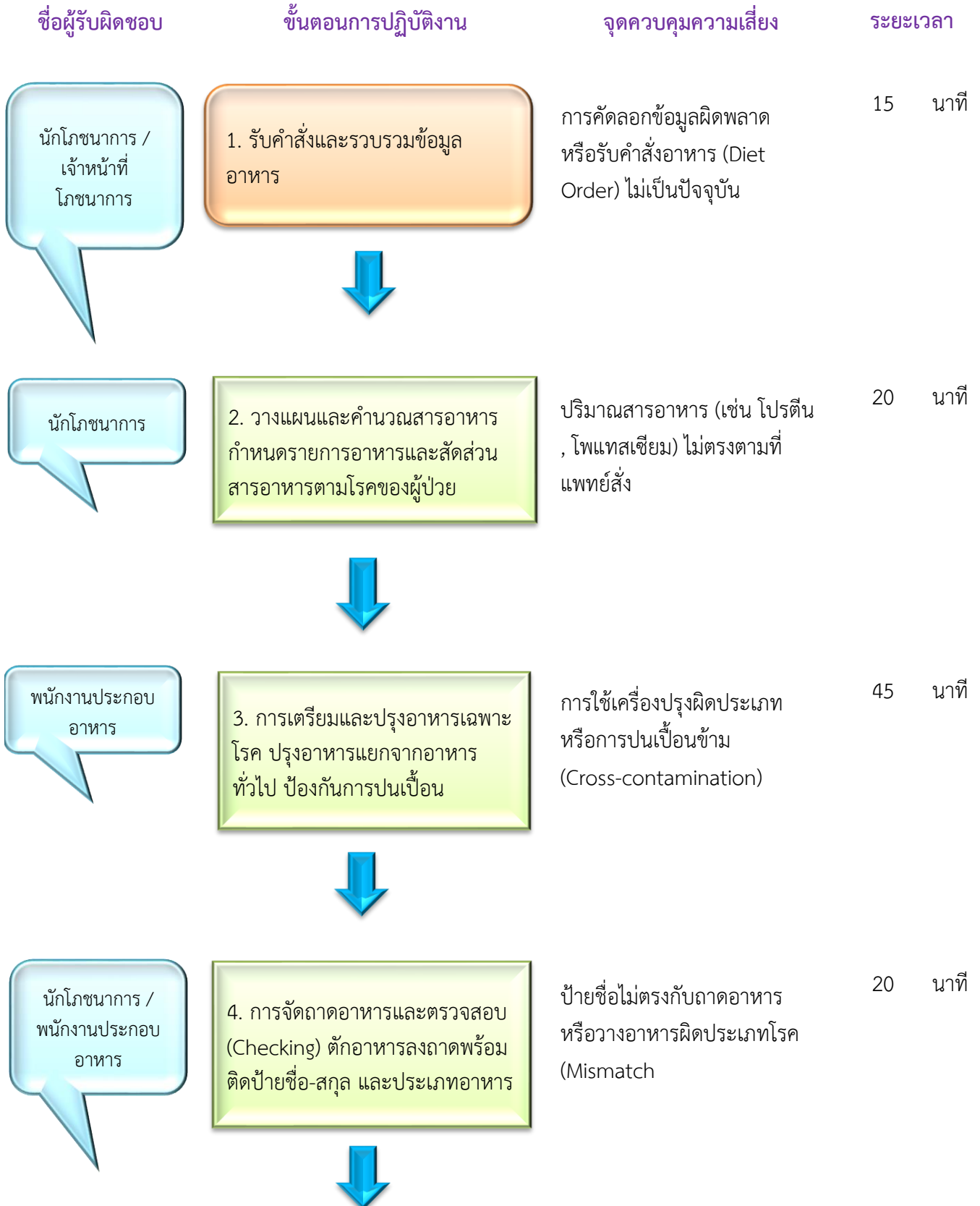
15 นาที

กระบวนการผลิตและบริการอาหารเฉพาะโรค

กลุ่มงานโภชนศาสตร์ โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับอาหารเฉพาะโรคที่ถูกต้องตามคำสั่งการรักษาของแพทย์ สะอาด ปลอดภัยตามมาตรฐานสุขาภิบาลอาหาร และสนับสนุนผลการรักษาทางคลินิก



พนักงานบริการ

5. การขนส่งและกระจายอาหาร
ลำเลียงอาหารไปยังหอผู้ป่วยด้วย
รถเข็นปิดมิดชิด

อุณหภูมิอาหารไม่อยู่ในเกณฑ์
เหมาะสม หรือส่งอาหารผิดตู้/
ผิดเตียง

15 นาที



พนักงานบริการ
อาหาร / พยาบาล

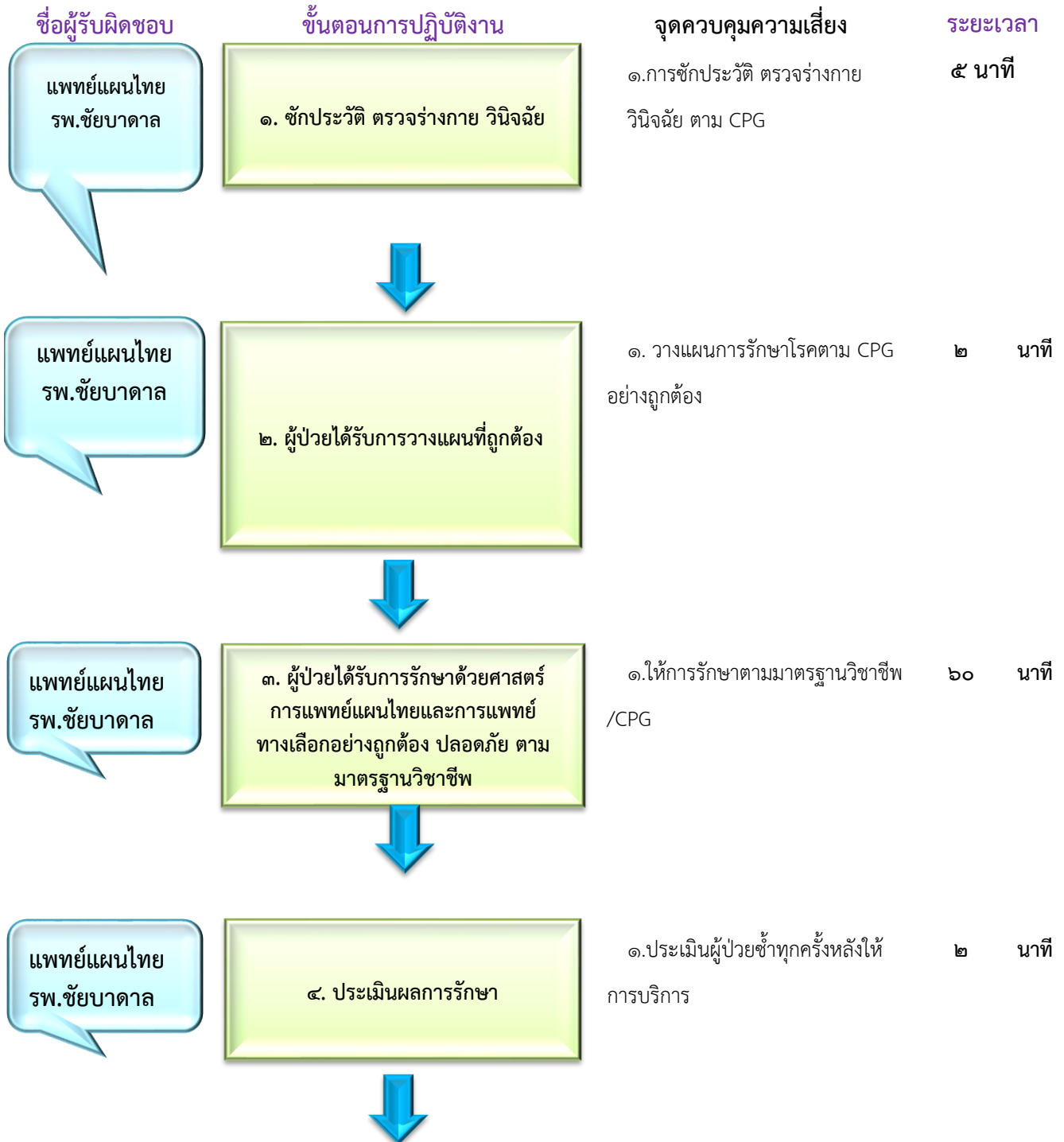
6. การส่งมอบอาหารหน้าเตียง
(Bedside Delivery)
ยืนยันตัวตนผู้ป่วยก่อนส่งมอบ
ถาดอาหาร

ผู้ป่วยได้รับอาหารผิดคน
(Patient Misidentification)
นำไปสู่อันตรายระดับ E

10 นาที

การบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
 กลุ่มงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้บริการตรวจวินิจฉัยโรค รักษา ฟันฟู ส่งเสริมสุขภาพและป้องกัน แก่ผู้รับบริการ ภายใต้อาณาเขตวิชาชีพ อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานผู้รับบริการ ปลอดภัย และพึงพอใจ ในบริการ



แพทย์แผนไทย
รพ.ชัยบาดาล

๗. ให้คำแนะนำ

๑. ตรวจสอบความเข้าใจของผู้ป่วย
ทุกครั้งเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยสามารถ
ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

๒ นาที



แพทย์แผนไทย
รพ.ชัยบาดาล

๘. บันทึกข้อมูลการบริการลงในเวช
ระเบียน (HosXp)

๑. ตรวจสอบการลงข้อมูลได้ครบถ้วน
ถูกต้อง

๔ นาที



แพทย์แผนไทย
รพ.ชัยบาดาล

๙. พิมพ์รายการการบริการ/ปิดสิทธิ / รูด
ค่าบริการสิทธิกรมบัญชีกลางกันสังคม
(รับยาและชำระเงินถือใบสั่งยาไปที่จุดชำ
เงิน/ห้องยา) ชำระค่าบริการตามสิทธิการ
รักษา

๑. ตรวจสอบรายการการบริการ
ให้ถูกต้องและครบถ้วน

๑ นาที



แพทย์แผนไทย
รพ.ชัยบาดาล

๑๐. การนัดผู้ป่วยมารับการรักษาต่อเนื่อง

๑. ตรวจสอบให้มั่นใจว่าผู้ป่วย
สามารถมารับบริการได้ตามนัด
และลงสมุดนัดกับใบนัดตรงกัน

๒ นาที

รวมระยะเวลา

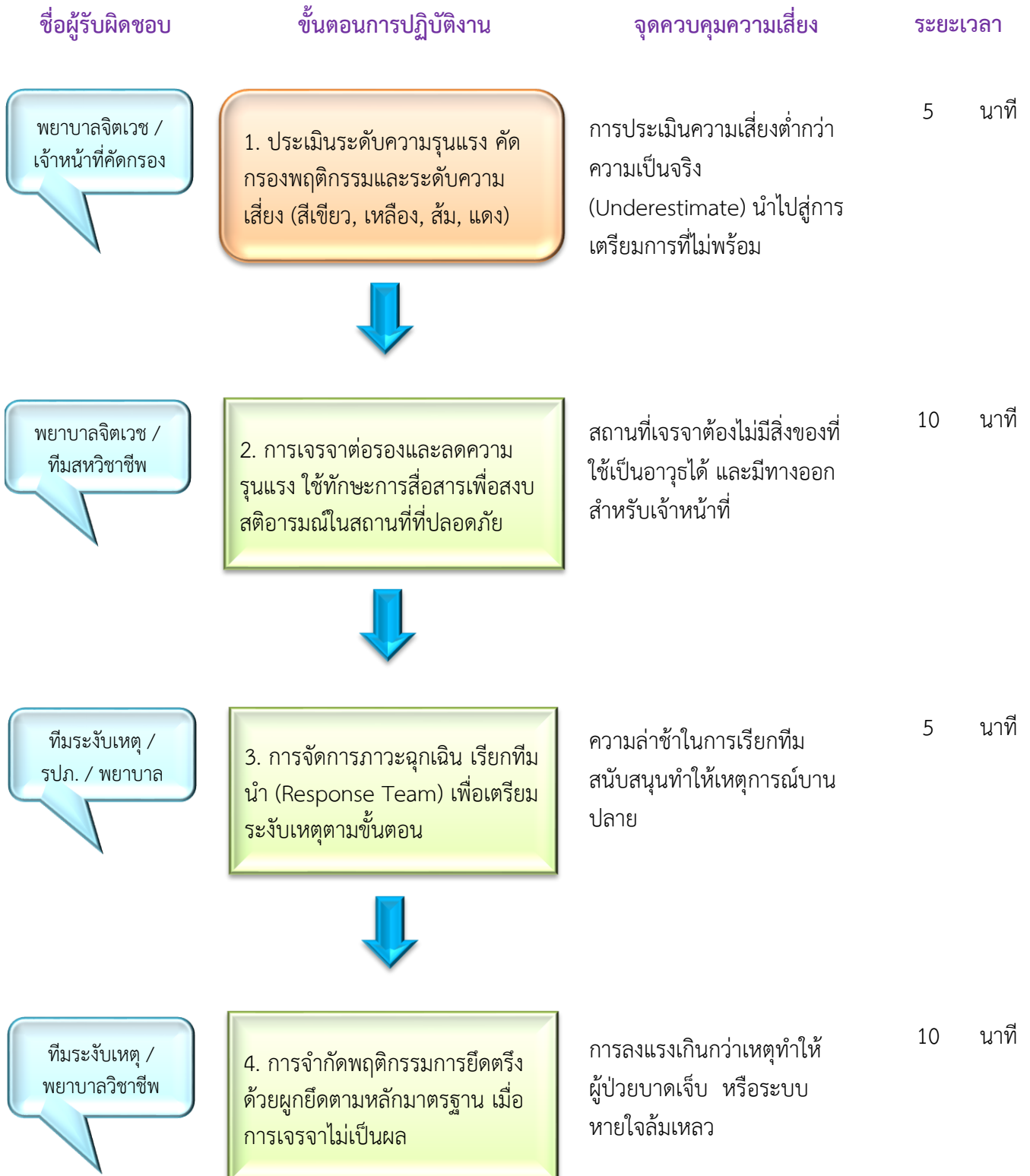
๗๔ นาที

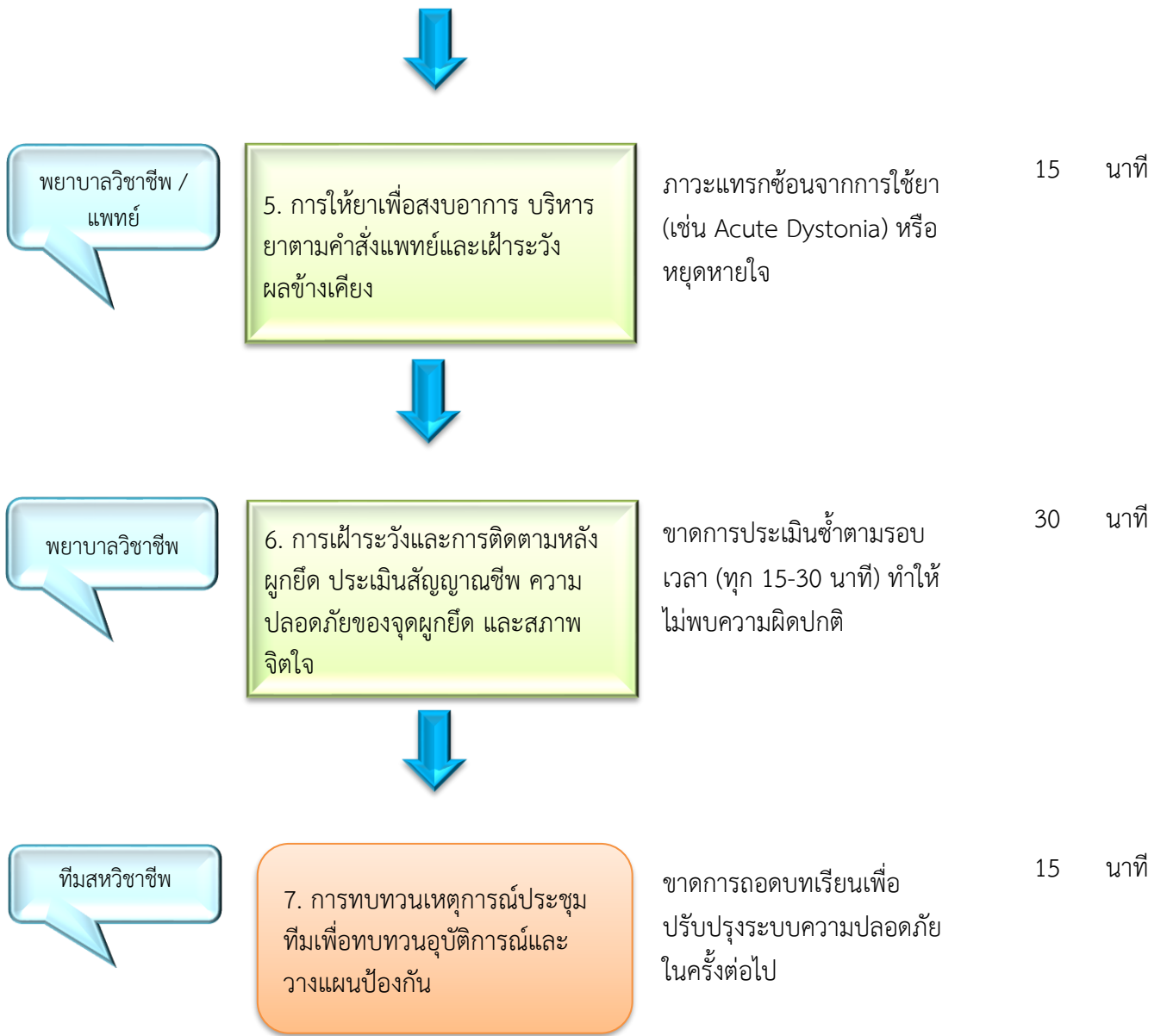
กระบวนการดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง

กลุ่มงานจิตเวชและยาเสพติด โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงได้รับการดูแลที่ปลอดภัย ลดความเสี่ยงต่อการบาดเจ็บของตัวผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และผู้อื่น โดยเป็นไปตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย สุขภาพจิต





กระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่องของระบบ (Business Continuity Plan - BCP)

กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล โรงพยาบาลชัยบาดาล

วัตถุประสงค์ :

เพื่อให้ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง และมีขั้นตอนรองรับกรณีเกิดเหตุขัดข้องเพื่อให้หน่วยงานบริการสามารถดำเนินงานต่อไปได้โดยไม่กระทบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย

