

คู่มือให้บริการประชาชน
ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง



หน่วยงาน งานคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

คู่มือการให้บริการประชาชน

ประเภทงานบริการ คลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง กลุ่มการพยาบาล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

วิสัยทัศน์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย เพื่อให้ประชาชน ชุมชน มีสุขภาพดี

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

เป็นคลินิกพิเศษแยกจากผู้ป่วยนอกทั่วไปให้บริการผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังตามมาตรฐานได้แก่ผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคปอดอุดกั้นหอบหืด (COPD/ Asthma) โรคตา โรคไตวายเรื้อรัง และ ดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายแบบประคับประคอง โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาที่เหมาะสมตามมาตรฐาน สามารถดูแลตนเองเพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน และชุมชนภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วม

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of service)

ให้บริการผู้ป่วยทุกเพศทุกวัยที่ได้รับการวินิจฉัยและขึ้นทะเบียนโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โดยจัดคลินิกบริการในเวลา 8.00 - 16.30 น. ทุกวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ร่วมออกบริการเชิงรุกในชุมชนร่วมกับ รพ.สต. เครือข่าย 11 แห่งๆ ละ 1 ครั้ง / เดือน รวมทั้งหน่วยบริการเคลื่อนที่ในพื้นที่ห่างไกล (บ้านบุงผลำ) ทุก 3 เดือน

วันจันทร์	คลินิกโรคโรคปอดอุดกั้น/โรคหอบหืด
วันอังคาร	คลินิกโรคเบาหวาน
วันพุธ	คลินิกโรคความดันโลหิตสูง
วันพฤหัสบดี	คลินิกโรคตา
วันศุกร์	คลินิกโรคเบาหวาน

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ลูกค้าภายนอก

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ผู้ป่วยและญาติ	<ul style="list-style-type: none">- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ- เจ้าหน้าที่พูดจาดี- ต้องการบริการที่รวดเร็ว ต้องการคำแนะนำในการมารับบริการ- มีเก้าอี้นั่งเพียงพอ สถานที่สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ไม้ร้อน
ชุมชน	<ul style="list-style-type: none">- อยากให้มีเครื่องมือที่ทันสมัย- มีทีมให้บริการในพื้นที่ห่างไกล- มีรถรับส่งกรณีฉุกเฉิน
รพ.สต.เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none">- การจัดอบรม / ฟื้นฟูวิชาการการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและคู่มือต่างๆที่ทันสมัย- การประสานงานเกี่ยวกับการขอคำปรึกษาที่สะดวก รวดเร็ว- การพัฒนาระบบการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างโรงพยาบาลกับ รพ.สต

ลูกค้าภายใน

หน่วยงาน	ความต้องการกรณีสำคัญ	การประสานงาน
แพทย์	- ต้องการทราบผล LAB ก่อนส่งผู้ป่วยพบแพทย์	- คัดลอกผล LAB ในสมุดประจำตัวผู้ป่วย
ER	- โทรแจ้งก่อนส่งผู้ป่วยมาทำหัตถการที่ ER - กรณีส่งผู้ป่วยมาER ถ้ามีLAB ให้ส่งไปเจาะเลือดก่อน - บันทึกV/S , DTX ประเมินอาหารก่อนออกจากNCD - มีเพียง observe BP สูง - มีการทำหัตถการเช่น การฉีดRI ก่อนD/C	- โทรประสานงานก่อนส่งผู้ป่วยทำหัตถการ พร้อมแนบใบประสานระหว่างหน่วยงาน - จนท.ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเวชระเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ - มีการจัดเตียง observe ในหน่วยงานกรณี BP สูง
ตึกผู้ป่วยใน	- ต้องการให้ส่งผู้ป่วย Admit ห่างกันอย่างน้อย 15 นาที - โทรส่งCASE Admit ให้ครบถ้วน - กลุ่มโรคเรื้อรังที่Re-admit หรือ Un-control ปรึกษาหารือ ทีมเข้าไปเยี่ยมเพื่อวางแผนการจำหน่ายร่วมกัน - ระบบการนัดเข้าคลินิกพิเศษที่สะดวกต่อการนัด	- โทรประสานก่อนส่งผู้ป่วยAdmit และส่งผู้ป่วยห่างกัน อย่างน้อย15 นาทีตามข้อตกลง - ในตึกผู้ป่วยมีCMเป็นที่ปรึกษาอยู่แล้วอาจประสาน กลุ่มโรคเรื้อรังเป็นบางกรณีได้ - กรณีจำนวนนัดเต็มให้เจ้าหน้าที่ตึกผู้ป่วยโทรมา ประสานNCDเพื่อเพิ่มนัดได้
LAB	- ส่งข้อมูลการตรวจ LAB ให้ครบถ้วนและถูกต้องก่อนส่ง ผู้ป่วยไปเจาะเลือด	- ส่ง LAB ให้ครบถ้วนกรณีไม่ครบมีการโทรประสาน และส่ง LAB เพิ่ม
งาน ยานพาหนะ	- ต้องการให้เขียนใบใช้รถกรณีทีมออกตรวจที่รพสต	- เขียนใบใช้รถส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
ห้องยา	- ต้องการให้รายงานความคลาดเคลื่อนทางยา - ต้องการให้หยุดส่งคนใช้รับยาเวลา 12.00 น	- รายงานความคลาดเคลื่อนทางยาหากพบอุบัติการณ์ - แจ้งจนท.ในหน่วยงานเวลา12.00 น. หยุดส่งคนใช้รับ ยาและให้รับยาเวลา13.00น
งานประกัน สุขภาพ	- เวลาส่งคนไข้ไปตรวจสอบสิทธิ์แนะนำให้เอาบัตรประชาชน ไปด้วยทุกครั้ง	- แจ้งผู้ป่วยและญาติให้นำบัตรประชาชนไปตรวจสอบ สิทธิ์ทุกครั้ง
โรงครัว	- จัดสถานที่ที่รณีนักโภชนาการขึ้นมาจัดบริการในคลินิก	- จัดสถานที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ
PCU	- นัดผู้ป่วยให้ตรงคลินิกและห้องตรวจโรคเรื้อรังPCU - ผู้ป่วยที่ส่งไปรับยาที่PCU เป็นกลุ่มที่ควบคุมได้และผู้ป่วย สมัคใจ	- แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานลงนัดผู้ป่วยให้ตรงคลินิก - ผู้ป่วยที่ให้กลับไปรับยาที่PCUต้องควบคุมโรคได้และ ผู้ป่วยสมัคใจ
X-ray	- คีย์รายการถ่ายภาพX-rayให้ครบถ้วนก่อนส่งผู้ป่วยไปทุก ครั้ง - กรณีถ่ายภาพรังสีแล้วต้องตรวจที่จุดอื่นต่อควรเขียนลำดับ การตรวจเพื่องานรังสีจะแนะนำผู้ป่วยต่อได้ - เขียนรายการX-rayในใบนำทางเพื่อเป็นการRe-check	- คีย์รายการให้ครบและโทรแจ้งงานX-rayก่อนส่งผู้ป่วย ไปถ่ายภาพรังสี พร้อมมีใบนำทางช่วยตรวจสอบข้อมูล - แนะนำการไปตรวจตามจุดต่างๆให้ผู้ป่วยทราบและ เขียนลำดับการตรวจตามจุดต่างๆในใบนำทาง
OPD	- วันคลินิกตาควรมีแพทย์ออกตรวจด้วย - คลินิกDM/HTควรเพิ่มจำนวนผู้ป่วยในแต่ละวันประมาณ 130คน - ควรมีการทำหัตถการได้เลย เช่นEKG	- จำนวนแพทย์ไม่เพียงพอที่จะมาประจำคลินิกตาแต่ กรณีมีปัญหาส่งผู้ป่วยปรึกษาแพทย์ที่OPDได้ - คนไข้นัดเฉลี่ยDM90-110คน/วัน HT110-140คน/ วัน ซึ่งถือว่ามากเกินไม่สามารถให้กิจกรรมคุณภาพได้ - สถานที่ไม่สะดวกต่อการทำหัตถการ เป็นโอกาส พัฒนาเรื่องสถานที่ต่อไป
OPD	- คลินิกPalliative careควรมีสถานที่ติดต่อกับที่ชัดเจน	- มีสถานที่แยกบริการชัดเจนในส่วนคลินิกPalliative care

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)

ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้อง ทันเวลา ปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ครอบคลุมแบบองค์รวม สามารถดูแลตนเองต่อเนืองที่บ้านได้ และชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย

จ. ความท้าทาย และความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย

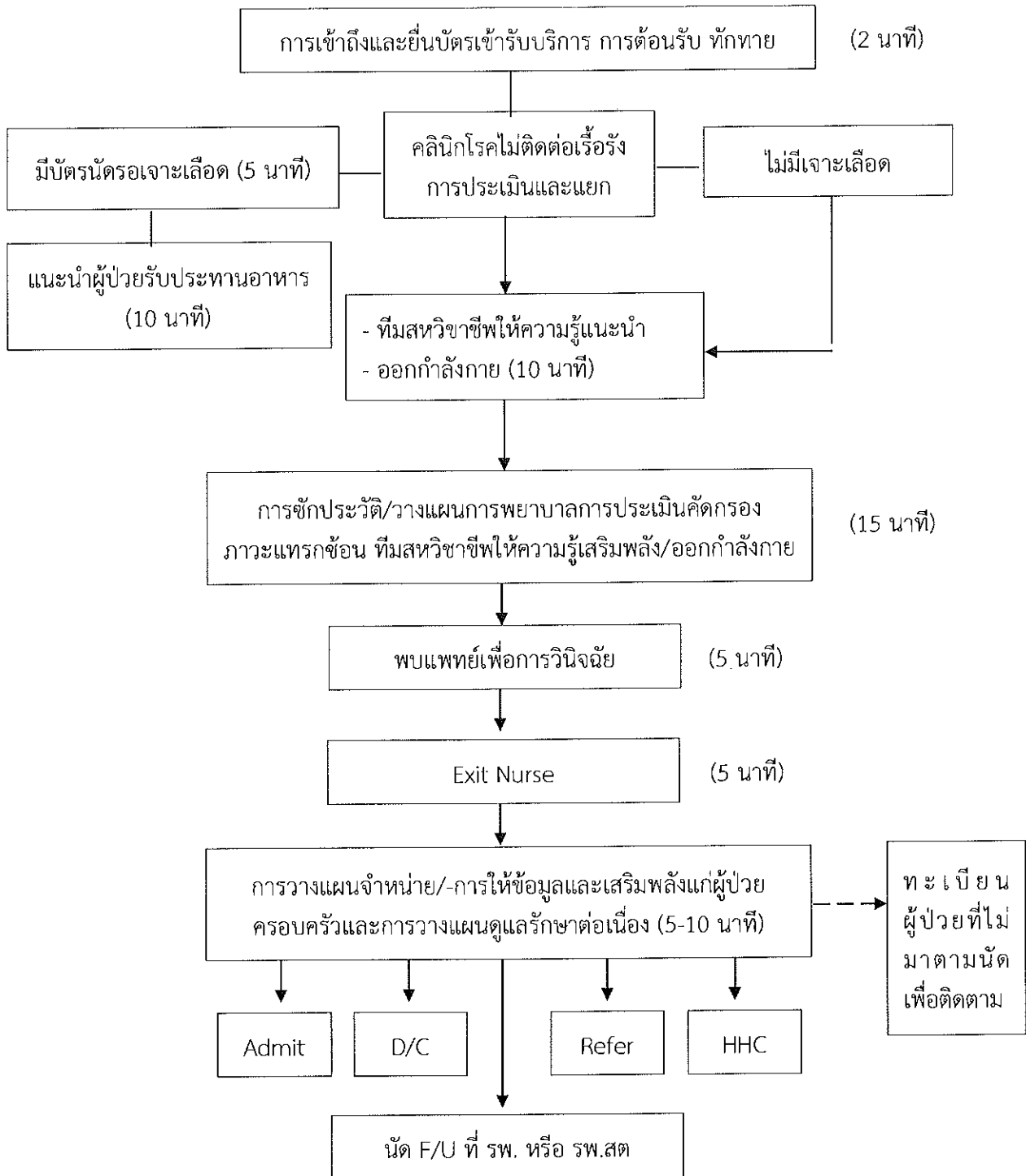
- โรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง
 - เน้นการค้นหากลุ่มเสี่ยงเพื่อส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสมป้องกันการเกิดโรค โดยต้องสร้างให้เกิดความตระหนักรู้เกี่ยวกับสุขภาพตนเอง ชุมชนมีส่วนร่วมมีจิตอาสาและภาคีเครือข่าย สนับสนุนให้เกิดความยั่งยืน
 - ผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงสามารถดูแลตนเองได้โดยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน สามารถควบคุมระดับน้ำตาล ระดับความดันโลหิตได้อย่างต่อเนื่อง
- โรคปอดอุดกั้นและโรคหอบหืด
 - ลดการเกิดอาการกำเริบเฉียบพลันในผู้ป่วยโรคปอดอุดกั้น
- โรคไตวายเรื้อรัง
 - การชะลอความเสื่อมของไตแต่ละระยะ
 - ผู้ป่วยไตวายระยะสุดท้ายเข้าถึงการบำบัดทดแทนทางไต
- โรคตา
 - ป้องกันตาบอดจากโรคตาที่สามารถป้องกันได้
- การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายแบบประคับประคอง
 - ผู้ป่วยระยะสุดท้ายและครอบครัวได้รับการประเมินสภาพปัญหาและดูแลตอบสนองความต้องการครบทุกมิติ

การจัดอัตรากำลัง

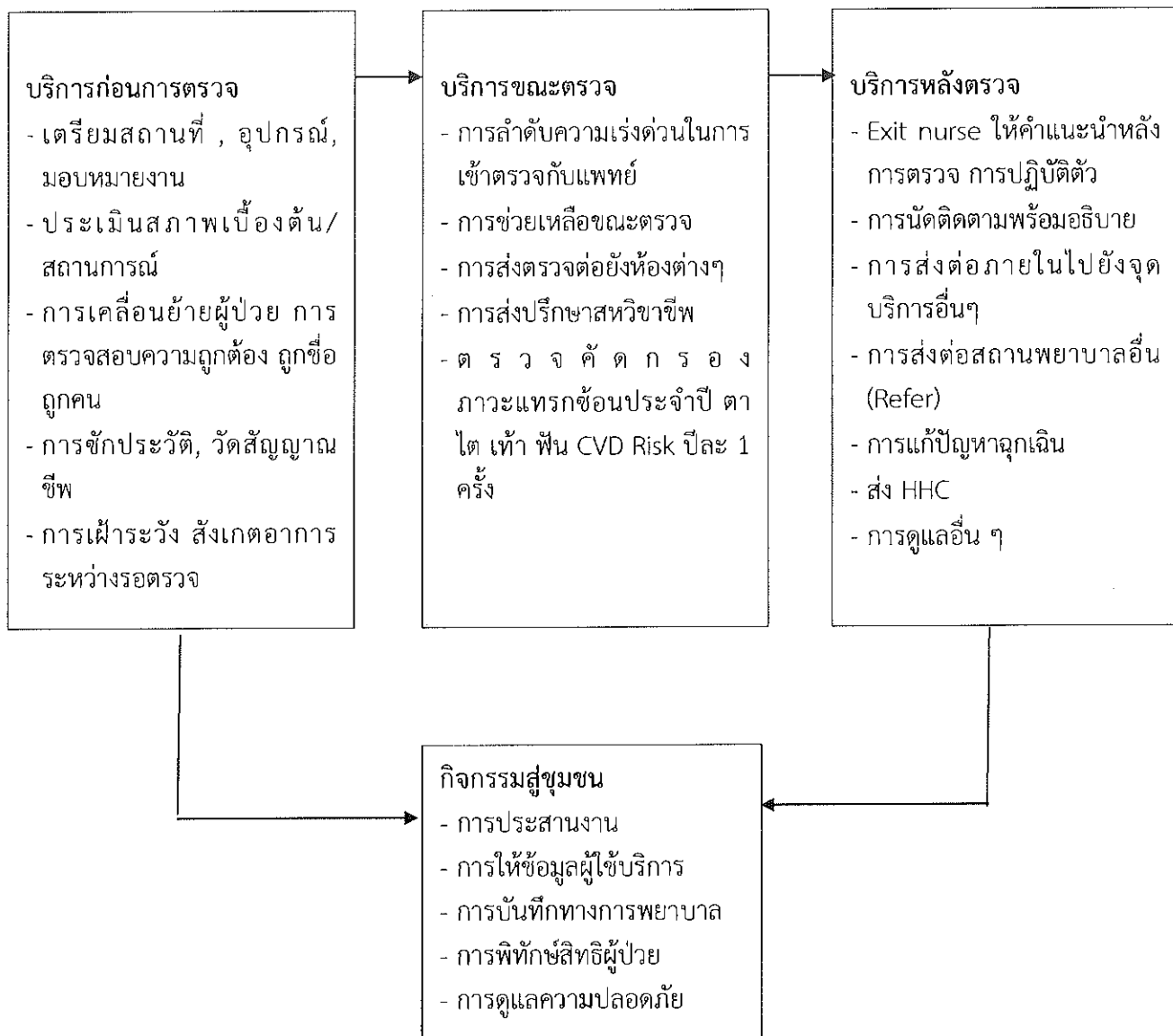
ตำแหน่ง	เข้า	บ้าย	ตึก	หมายเหตุ
พยาบาลวิชาชีพ	8	-	-	<ul style="list-style-type: none">- พยาบาลวิชาชีพ 2 คน รับผิดชอบคลินิก Palliative care ยกเว้น วันพุธช่วยคลินิก HT วันศุกร์ช่วยคลินิก DM ครึ่งวันช่วงเช้า- พยาบาลวิชาชีพ 1 คน เป็นอัตรากำลังพิเศษในคลินิกบริการอื่น เช่น ศัลยกรรม และ ออร์โธปิดิกส์ ในวันที่แพทย์จากรพ.พุทธชินราชมาให้บริการ- ทุกวันพฤหัสบดีที่ 3 ของเดือนพยาบาลวิชาชีพ 1 คนออกให้บริการร่วมกับรพ.สต.เครือข่าย
พนักงานช่วยเหลือผู้ป่วย	2	-	-	เป็นคลินิกให้บริการในเวลาราชการ
พนักงานบริการ	1	-	-	เป็นคลินิกให้บริการในเวลาราชการ

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

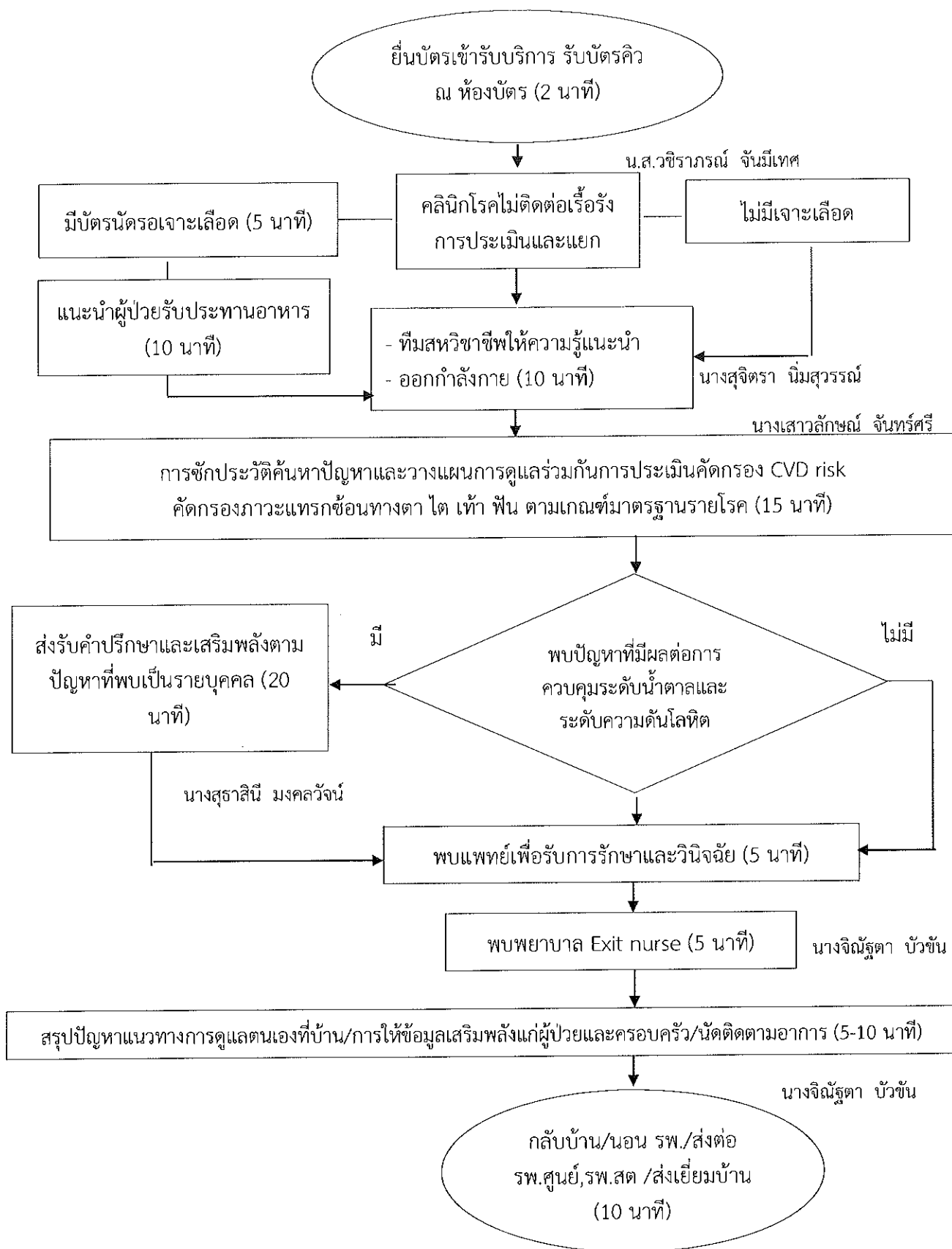
ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง



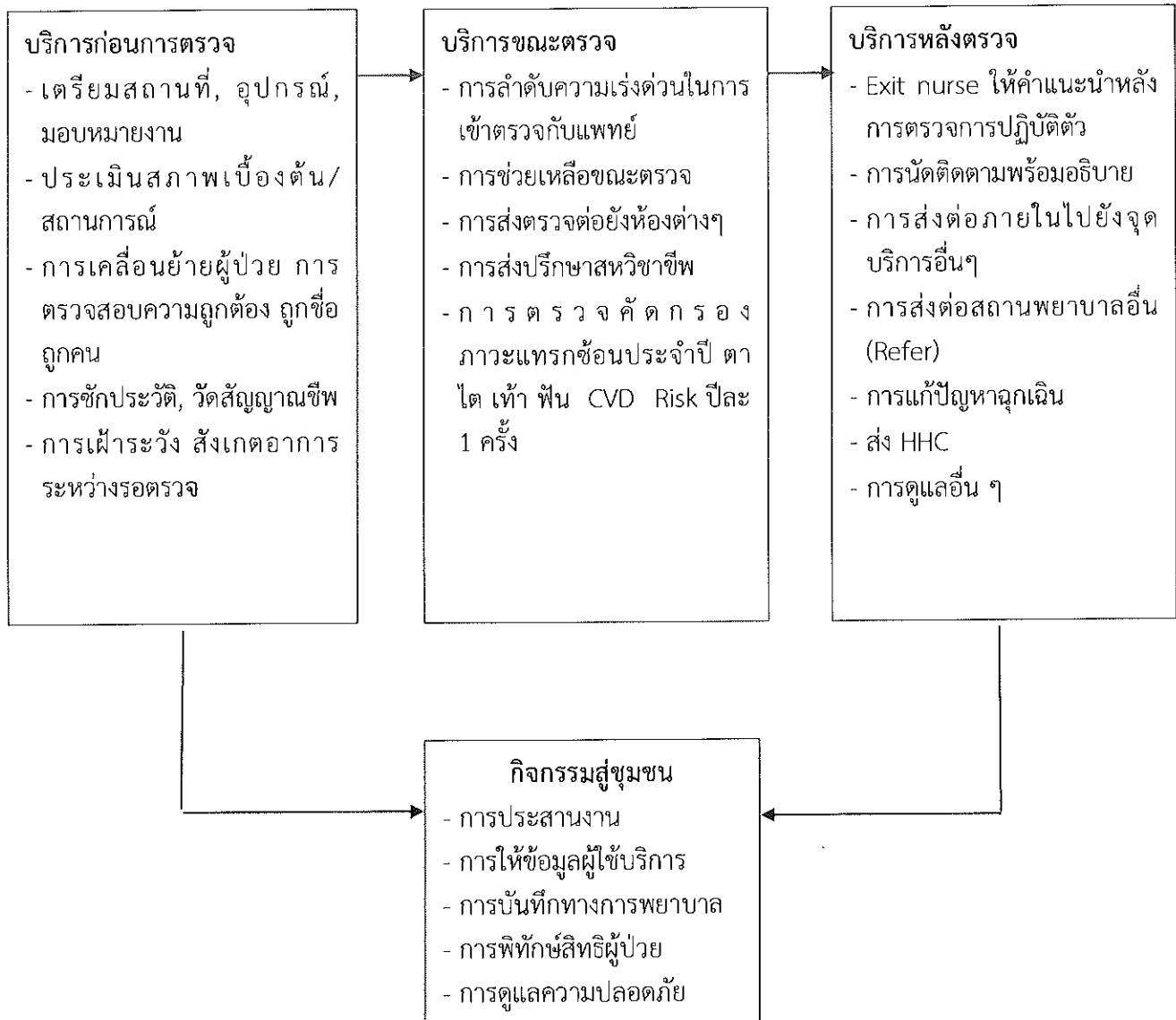
กระบวนการตรวจผู้ป่วยเฉพาะโรค



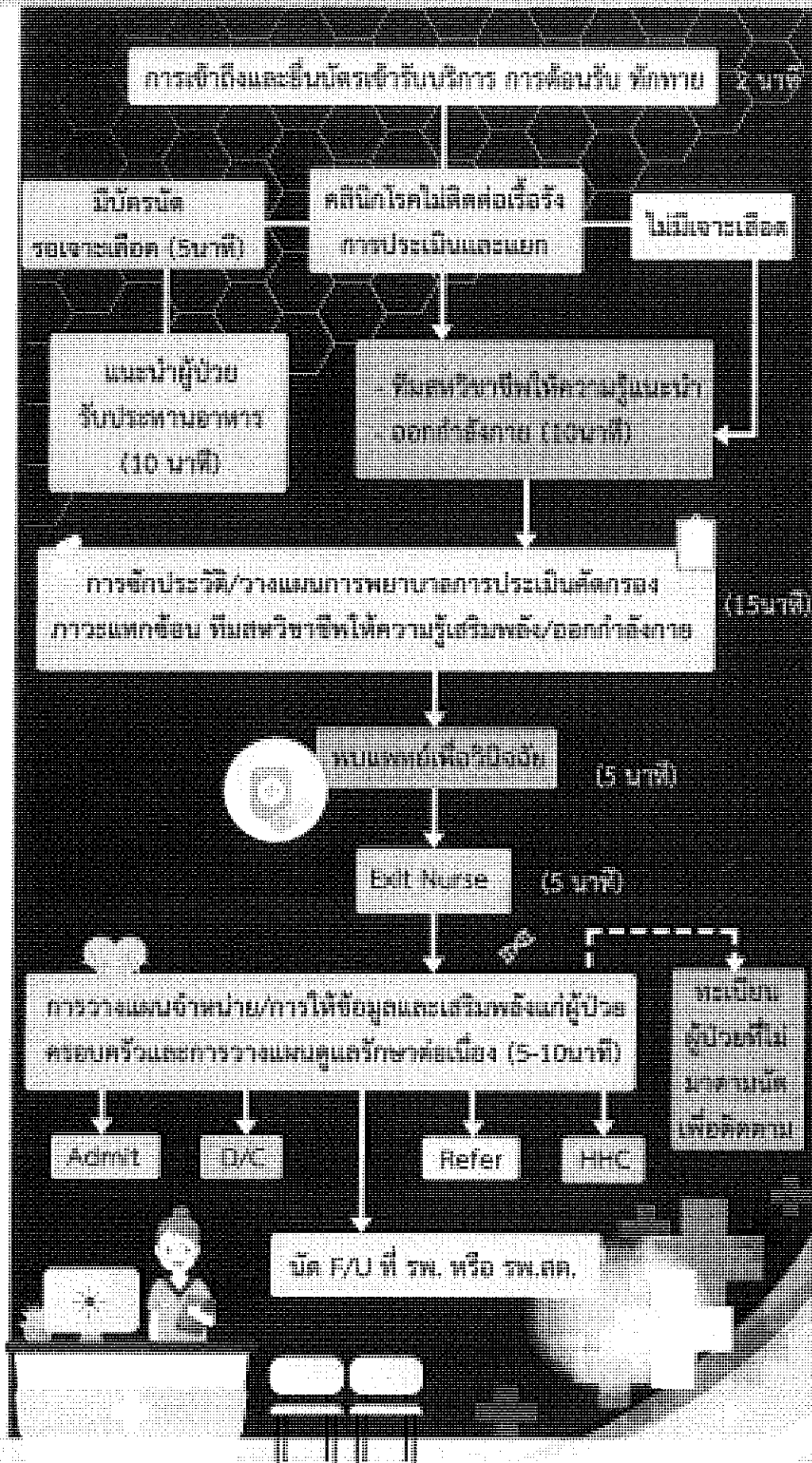
ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง
(เบาหวานและความดันโลหิตสูง)



กระบวนการตรวจผู้ป่วยเฉพาะโรค



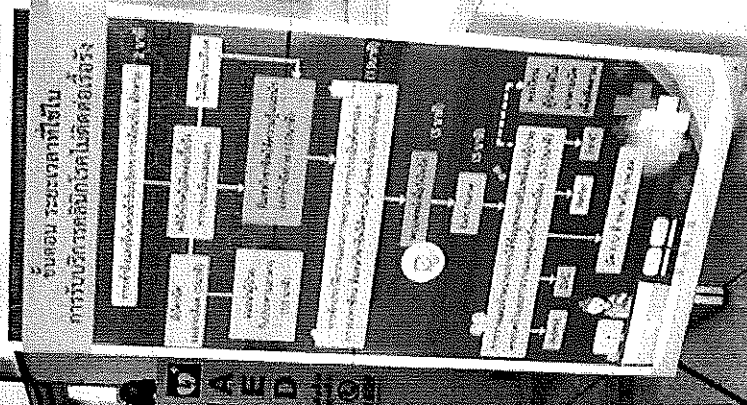
ขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ใน การรับบริการคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง



งานผู้ป่วยโรคเรื้อรัง



สถานพยาบาล
ในเครือโรงพยาบาล



คลินิกทันตกรรม
ทันตกรรมโรคเรื้อรัง
โรคเรื้อรัง ศา
←



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย โทร ๐ ๕๕๓๘ ๙๐๖๐ ต่อ ๔๐๙
ที่ พล ๐๒๓๒.๓๐๕/๐๑ วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตนำ “ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง” เพื่อเป็นกระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

ด้วยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย มุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนอย่างมีมาตรฐาน และความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ ด้วยการพัฒนากระบวนการกระบวนการขั้นตอนอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม

ในการนี้ จึงขออนุญาตนำเผยแพร่ “ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง” เพื่อเป็นกระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุญาต


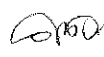
(นางสาวนฤมล ปิ่นลี)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

(นายศิษฏาคม เบ็ญจจันทร์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค
 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก
 ตามประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย
 เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
 สำหรับหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	
ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย	
วัน/เดือน/ปี : ๒๗ มกราคม ๒๕๖๓	
หัวข้อ : ขออนุญาตนำ “ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง” เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ) ด้วยโรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชนครไทย มุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนอย่างมีมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติปฏิบัติงานและการให้บริการ ด้วยการพัฒนากระบวนการขั้นตอนอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม จึงขออนุญาตนำเผยแพร่ “ขั้นตอนการรับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (เบาหวานและความดันโลหิตสูง)” ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย Link ภายนอก : เว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย http://www.nktcph.go.th/index.php	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล  (นางสาวณมล ปิ่นลิ) พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓	ผู้อนุมัติรับรอง  (นายศิษฎุภุม เบ็ญจจันทร์) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชนครไทย วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ ทศ.พ.ร. ๒๖๖๓ (ศาสตราจารย์ ดร. นงเยาว์ ธรรม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการบริหาร วันที่ ๒๗ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓	