

คู่มือการให้บริการ : การให้บริการพยาบาลจุดคัดกรองผู้ป่วย
 หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานพยาบาลผู้ป่วยนอก
 ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง กรมการแพทย์

ส่วนของการสร้างกระบวนการงาน	
1.ชื่อกระบวนการ:	การให้บริการพยาบาลจุดคัดกรองผู้ป่วย
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ:	ผู้ป่วยประมาณ 2,500 ราย/เดือน

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ :การให้บริการพยาบาลจุดคัดกรองผู้ป่วย	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ :	
5.1 ประเภทช่องทาง :	5.2 วันที่เปิดให้บริการ :
1. ติดต่อด้วยตนเองที่โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง ชั้น 1 จุดคัดกรองผู้ป่วย งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	☒ วันจันทร์ ☒ วันอังคาร ☒ วันพุธ ☒ วันพฤหัสบดี
2.ที่อยู่โรงพยาบาล เลขที่ 184 ม. 4 ต. บ้านควน อ. เมือง จ. ตรัง 92000	☒ วันศุกร์ ☐ วันเสาร์ ☐ วันอาทิตย์
3. เปิดให้บริการรับบัตรคิวตรวจ ประเมินอาการผู้ป่วย ส่งผู้ป่วยไปยังแผนกต่างๆ และให้ข้อมูลการให้บริการ	☐ ไม่เว้นวันหยุดราชการ
4. จดนัดออนไลน์ผ่านเว็บไซต์www.trangskin.go.th	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ :
5. เบอร์โทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูล 075- 201209 งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	☐ บริการตลอด 24 ชั่วโมง
6. e-mail -	☒ 8.30-16.30 น. ☒ พักเที่ยง 12.00-13.00 น.
7. สถานที่ตั้ง โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง 184 ม. 4 ต. บ้านควน อ. เมือง จ. ตรัง 92000 อยู่ตรงข้ามกับโรงเรียนวิเชียรมาตุ	☐ 16.30-20.00 น.อื่น ๆ ☐
8. Application -	

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)

6.1 ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคผิวหนังทั่วไป

6.2 ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคผิวหนังประเภทช่องทางด่วน โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

* ผู้ป่วยที่มีผื่นรอยโรค มากกว่า 70 % ของร่างกาย

* ผู้ป่วยสูงอายุ 70 ปีขึ้นไป

* ผู้ป่วยพิการ

* ผู้ป่วยเด็กอายุไม่เกิน 2 ปี

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของ ขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลา การให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ชั่วโมง/วัน/ วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	ผู้ป่วยติดต่อจุดคัดกรองหมายเลข 1 และ 2	เจ้าหน้าที่พยาบาลกดเรียกบัตรคิวตามลำดับหลังจากที่ผู้ป่วยรับบัตรคิวจากตู้kiosk โดยตรวจสอบและระบุตัวผู้ป่วยให้ถูกต้อง ให้ผู้ป่วยชั่งน้ำหนัก วัดไข้ วัดความดันโลหิตด้วยเครื่องสอดแขนอัตโนมัติ	2.5	นาที	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	
2.	การประเมินอาการ/คัดแยกโรค	พยาบาลวิชาชีพประเมินอาการตามความรุนแรงของโรค คัดแยกโรคที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อทางเดินหายใจ และทางสัมผัส เป็นต้น ในรายที่มีอาการรุนแรง ชักประวัติอาการและบันทึกในแบบฟอร์มการประเมินอาการ และบันทึกประวัติผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่ในคอมพิวเตอร์	2	นาที	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	
3.	ผู้ป่วยไปติดต่อตามแผนกที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนต่อไป เช่น ผู้ป่วยใหม่ติดต่อห้องบัตรเพื่อทำบัตรใหม่หมายเลข3-4 ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิบัตร 30 บาทและเบิกจ่ายตรงติดต่อหมายเลข 5-6 ผู้ป่วยเก่าทั่วไปรอซักประวัติหมายเลข 7-8	แนะนำผู้ป่วยไปติดต่อตามขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับบัตรคิวตามลำดับต่อไป	0.5	นาที	งานพยาบาลผู้ป่วยนอก	
ระยะเวลาดำเนินการรวม :						5 นาที

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

☐ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
(หากผ่านการลดขั้นตอนและระยะเวลามาแล้วให้เลือกที่ช่องนี้ด้วย)

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอคือ สำเนาบัตรประชาชน และหนังสือส่งตัว(สำหรับผู้รับบริการที่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

9.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐคือบัตรนัดล่วงหน้า และบัตรนัดดูอาการต่อเนื่องของงานผู้ป่วยนอก

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน/ หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	จำนวน เอกสารฉบับจริง	จำนวน เอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	ประเภทเอกสารยืนยันตัวตน 1. บัตรประจำตัวประชาชน สำหรับผู้ใช้สิทธิบัตรทอง และ จ่ายตรง	งานเวชระเบียน	1	1	ใบ	
2	บัตรนัดล่วงหน้าและบัตรนัดดูอาการต่อเนื่อง	งานพยาบาลผู้ป่วย นอก	1	-	ใบ	

9.2 เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม(ถ้ามี)

ที่		ส่วนงาน/ หน่วยงานที่ รับผิดชอบ	จำนวนเอกสาร ฉบับจริง	จำนวนเอกสาร สำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	แบบประเมินอาการผู้ป่วยและคัดแยกผู้ป่วย	งานพยาบาลผู้ป่วย นอก	1	-	ใบ	
2	แบบฟอร์มกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่	งานเวชระเบียน	1	1	ใบ	

10. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ

รายละเอียดค่าธรรมเนียม :	
ค่าธรรมเนียม :	ค่าบริการทางการแพทย์ 50 บาท/ครั้ง
	บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าใช้สิทธิได้ไม่เกินครั้งละ 700 บาท /วัน
	บัตรประกันสังคมใช้สิทธิได้ทั้งหมดตามที่แพทย์สั่งการรักษา
หมายเหตุ	เวชสำอางต่างๆ ต้องชำระเงินสด ใช้สิทธิเบิกไม่ได้ทุกกรณี

11. ช่องทางรับชำระค่าธรรมเนียม	
1.	ชำระเงินสด
2.	ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า /บัตรประกันสังคม/ข้าราชการจ่ายตรง
3.	สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตกรณีที่ค่ารักษายาบาลมากกว่า 500 บาท/ครั้ง

12. ช่องทางการร้องเรียน	
1.	web site www.trangskin.go.th
2.	ได้รับเรื่องร้องเรียน
3.	ร้องเรียนด้วยวาจา
4.	โดยตรงกับผู้บริหาร ชั้น 2 อาคารเฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้จังหวัดตรัง

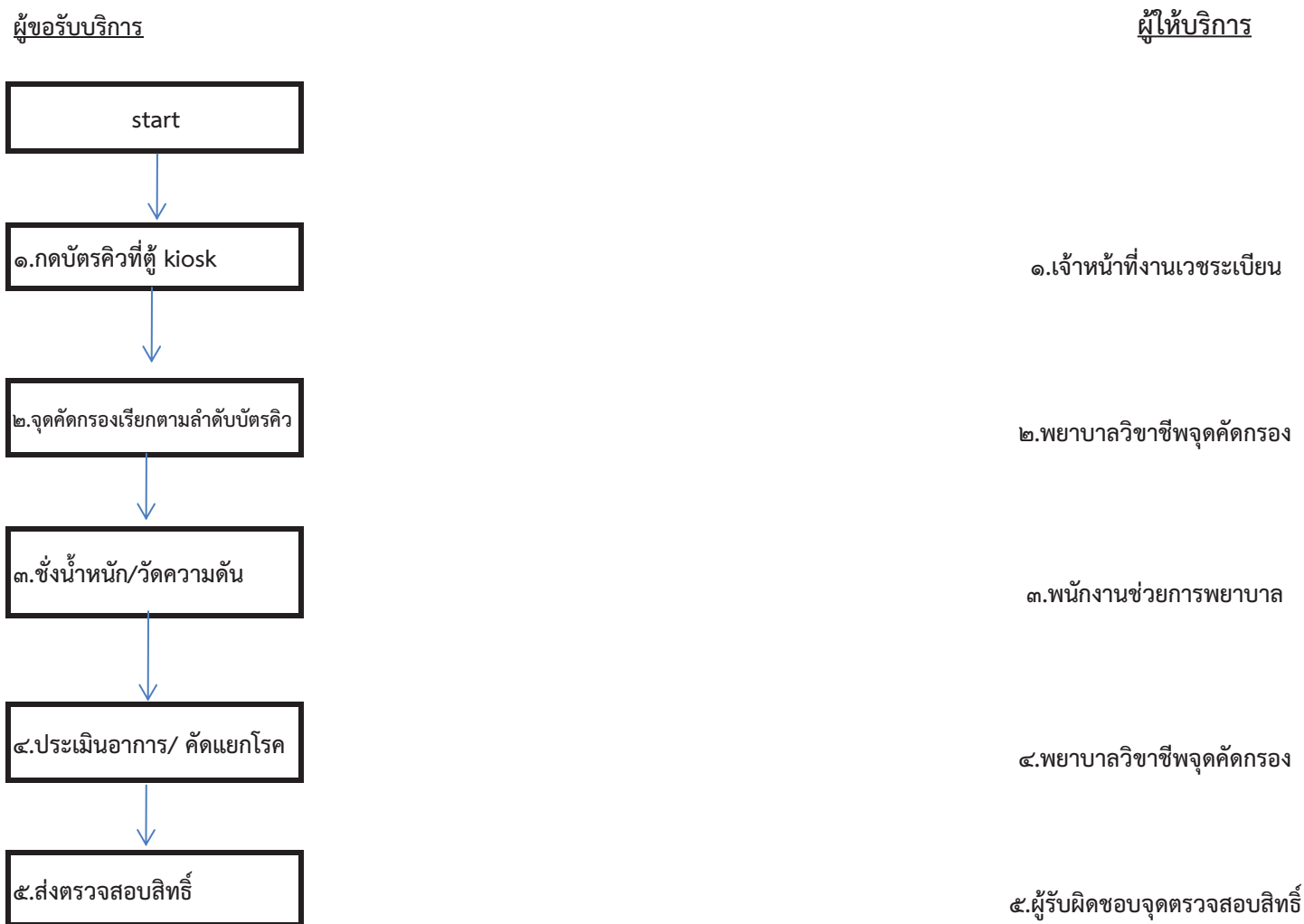
13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)	
ชื่อเอกสาร :	แบบฟอร์มการกรอกประวัติผู้ป่วยใหม่
ขอรับเอกสาร :	จุดคัดกรองผู้ป่วย/งานเวชระเบียน

14. หมายเหตุ	
หยุดให้บริการเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามคำสั่งรัฐบาล	

ชื่อกระบวนการ C : คู่มือการมารับบริการที่จุดคัดกรอง งานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง

คำอธิบายกระบวนการ: เป็นหน่วยงานที่ให้การรักษายาบาลผู้ป่วยเฉพาะทางด้านโรคผิวหนัง

ให้จัดทำ Flow Chart กระบวนการใหม่ (ที่ส่วนราชการต้องการหรือผู้รับบริการคาดหวัง)



วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อคู่มือการให้บริการประชาชนที่จัดทำในปีงบประมาณที่ผ่านมา

งานพยาบาลผู้ป่วยนอก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล

ในปีที่ผ่านมางานพยาบาลผู้ป่วยนอกได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกสะเก็ดเงิน สืบเนื่องจากการที่ผู้รับผิดชอบคลินิกสะเก็ดเงิน มักได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยและข้อคิดเห็นต่างๆในการมารับบริการ โดยมักจะได้รับข้อคิดเห็นในด้านความล่าช้าในการมารับบริการในคลินิก เป็นต้น จึงเป็นที่มาและแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการผู้ป่วยในคลินิกสะเก็ดเงินขึ้น พยาบาลผู้รับผิดชอบในคลินิกจึงได้ร่วมกันระดมความคิดร่วมกับแพทย์ผู้รับผิดชอบในคลินิกสะเก็ดเงิน และร่วมกันจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนในเรื่องการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยคลินิกสะเก็ดเงินทั้งนี้เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการให้รวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยในคลินิกสะเก็ดเงินเช่น การให้แพทย์ออกตรวจในวันอังคาร ที่คลินิกสะเก็ดเงิน ทั้งภาคเช้าและบ่ายเป็นต้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยได้ตรวจในคลินิก อีกทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนที่ผู้ป่วยต้องไปติดต่อหลายแผนก ซึ่งทำให้ผู้ป่วยโรคสะเก็ดเงินได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ภายหลังการปรับปรุงพัฒนาระบบแล้วจึงได้สำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการพบว่าได้ผลลัพธ์ที่เกินเป้าหมาย โดยได้คะแนนความพึงพอใจ 85 % (จากที่ตั้งเป้าหมายไว้ 80%) จากตัวเลขดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในคลินิกดังกล่าวและบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด