คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการ

กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก



กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

เมษายน ๒๕๖๓

คู่มือการให้บริการแก่ทหารผ่านศึกและผู้ป่วยทั่วไป

รวมถึงหน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ด้านเวชระเบียนและสังคมสงเคราะห์

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ	๓
๓. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	๔
๔. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก	๕
๕. มาตรฐานการปฏิบัติงาน กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก (กก.รพ.ผศ.)	๖
๕.๑ แผนกสังคมสงเคราะห์	๗
๕.๒ แผนกงานลงรหัสโรค	๒๓
๕.๓ แผนกสถิติและเวชระเบียน	๓๒
๖. วิธีตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการให้บริการ	๔๒

มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ

การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และถือเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อองค์กร และเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะการปฏิบัติ รวมถึงการให้บริการ ฉะนั้น กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ภายใต้การกำกับดูแลของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จึงได้ยึดหลักการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) คือกลไกประเมินเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาลโดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมิน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานวิชาชีพให้สอดคล้องกับสถานการณ์การให้บริการต่างๆ และพัฒนาการดำเนินงานด้านคุณภาพบริการ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการทบทวนทั้งในด้านกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ ว่ามีส่วนบกพร่องที่ใดเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ แก้ไขส่วนต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อธำรงไว้ซึ่งคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพการบริการ อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงาน และการให้บริการจำเป็นต้องอยู่บนพื้นฐานการเคารพสิทธิ ศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ และความเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานต่างๆ เพื่อยกระดับการพัฒนาให้ระบบทำมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้แนวคิดพื้นฐาน ๓ P ซึ่งมีหลักการดังนี้

๑. P : Purpose การสร้างเป้าหมาย หรือสิ่งที่ควรปฏิบัติให้การปฏิบัติงานมีผลลัพธ์ที่ดี ลดโอกาส หรือไม่ให้ความเสี่ยงหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เกิดซ้ำ และสร้างโอกาสในการพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ

๒. P : Process การสร้างแนวทาง เป็นแนวทาง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้ง เพื่อให้กระบวนการที่เกิดขึ้นนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยภายใต้กระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการจำเป็นต้องมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ ด้วยกระบวนการ PDCA และ ได้นำกระบวนการทำงาน SIPOC Model เข้ามาปรับใช้เนื่องจากเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ คือ ผู้รับบริการได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งทำให้เห็นถึงข้อบกพร่องบางอย่าง การได้รับปัจจัยนำเข้าที่ไม่ต้องการ และลดขั้นตอนในกระบวนการทำงานที่ไม่จำเป็น เช่น

แผนกสถิติและเวชระเบียน มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับกระบวนการส่งแฟ้มโดยนำระบบท่อลมรับ-ส่งเอกสาร และพัสดุ โดยอาศัยกระสวย เพื่อการใช้งานทั้งรับและส่งเอกสาร, วัสดุไปตามท่อถึงจุดหมายปลายทางตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นการลดขั้นตอนการเดินเอกสารให้รวดเร็วขึ้น

แผนกงานลงรหัสโรค มีการทบทวนการลงรหัสโรค (CODER) ในการเบิก-จ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในที่ตั้งเบิกจากกรมบัญชีกลาง และ กทม. ทำให้ผลการเบิก – จ่ายมีผลเป็นบวก และพัฒนารูปแบบการรายงานให้มีข้อมูลที่สามารถดูได้ง่าย

แผนกสังคมสงเคราะห์ มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเดิมใช้ Manual ทำให้สะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาดด้านเอกสาร ข้อมูลผู้มาใช้บริการ ลดจำนวนกระดาษที่ใช้ต่อวัน และปรับกระบวนการเข้ารับการสงเคราะห์กรณีพิเศษเป็นตัวยา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวก และลดกระบวนการเดินซ้ำ

๓. P : Performance ผลลัพธ์ และการเรียนรู้ ปรับปรุง เป็นการเรียนรู้แนวทาง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เรากำหนดไว้ มีการสร้างตัวชี้วัด (KPI) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และนำผลลัพธ์มาใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการเรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณภาพ หรือการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการของกองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนหนึ่งเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนด พนักงานมีแนวทางปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานพยาบาลที่จำเป็นต้องได้รับการรับตามมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) เพื่อเป็นการการันตีถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ และเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้กันทั่วโลก รวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และผู้ใช้บริการก็มีความพึงพอใจ ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการทบทวนกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้กระบวนการที่ดีในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเป็นเลิศ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

กองกลาง โรงพยาบาลทหารผ่านศึก (กก.รพ.ผศ.)

มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงาน ประสานงาน กำกับดูแล และควบคุมเกี่ยวกับงานสารบรรณ การกำลังพล การสังคมสงเคราะห์ การสถิติและเวชระเบียน และงานลงรหัสโรค รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย มีผู้อำนวยการกองกลาง เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

แผนกสังคมสงเคราะห์

๑. สอบประวัติและศึกษาถึงสภาพ สถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาเสนอแนะข้อคิดเห็นในการสงเคราะห์ผู้ป่วย

๒. เยี่ยมเยียนที่อยู่อาศัยผู้ป่วย และติดตามประเมินผลให้การสงเคราะห์

๓. ดูแลการรับส่งผู้ป่วยนอกสถานที่

๔. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

๑. งานด้านสังคมสงเคราะห์

๒. งานประชาสัมพันธ์

ภารกิจ

๑. สงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลกรณีพิเศษเป็นตัวยาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวทหารผ่านศึก โดยการสัมภาษณ์และให้คำปรึกษาแนะนำรวมทั้งการส่งต่อในกรณีที่ไม่มีการให้บริการใน รพ.ผศ.หรือนอกขอบข่ายการรักษา

๒. สงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยในแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัวทหารผ่านศึก

๓. สงเคราะห์ผู้ป่วยอนาถา/พลเรือน

๔. ดำเนินการเรื่องตรวจสภาพความพิการของทหารผ่านศึกเพื่อทำบัตรทหารผ่านศึกบัตรชั้นที่ ๑ และการตรวจสภาพความพิการเพื่อนำเสนอคณะกรรมการ บ.ท.ช. พิจารณาให้ความช่วยเหลือกรณีพิการทุพพลภาพอย่างหนัก

๕. เยี่ยมผู้ป่วยบนตึก พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำ

๖. เยี่ยมบ้านผู้ป่วยในทหารผ่านศึกนอกประจำการและผู้ป่วยนอก เขตกรุงเทพและปริมณฑล

๗. ประสานงานให้บริการรถพยาบาลรับ-ส่งผู้ป่วย

๘. การให้คำปรึกษาแนะนำ

๙. การตรวจสภาพความพิการเพื่อขอสงเคราะห์เงินช่วยเหลือรายเดือน

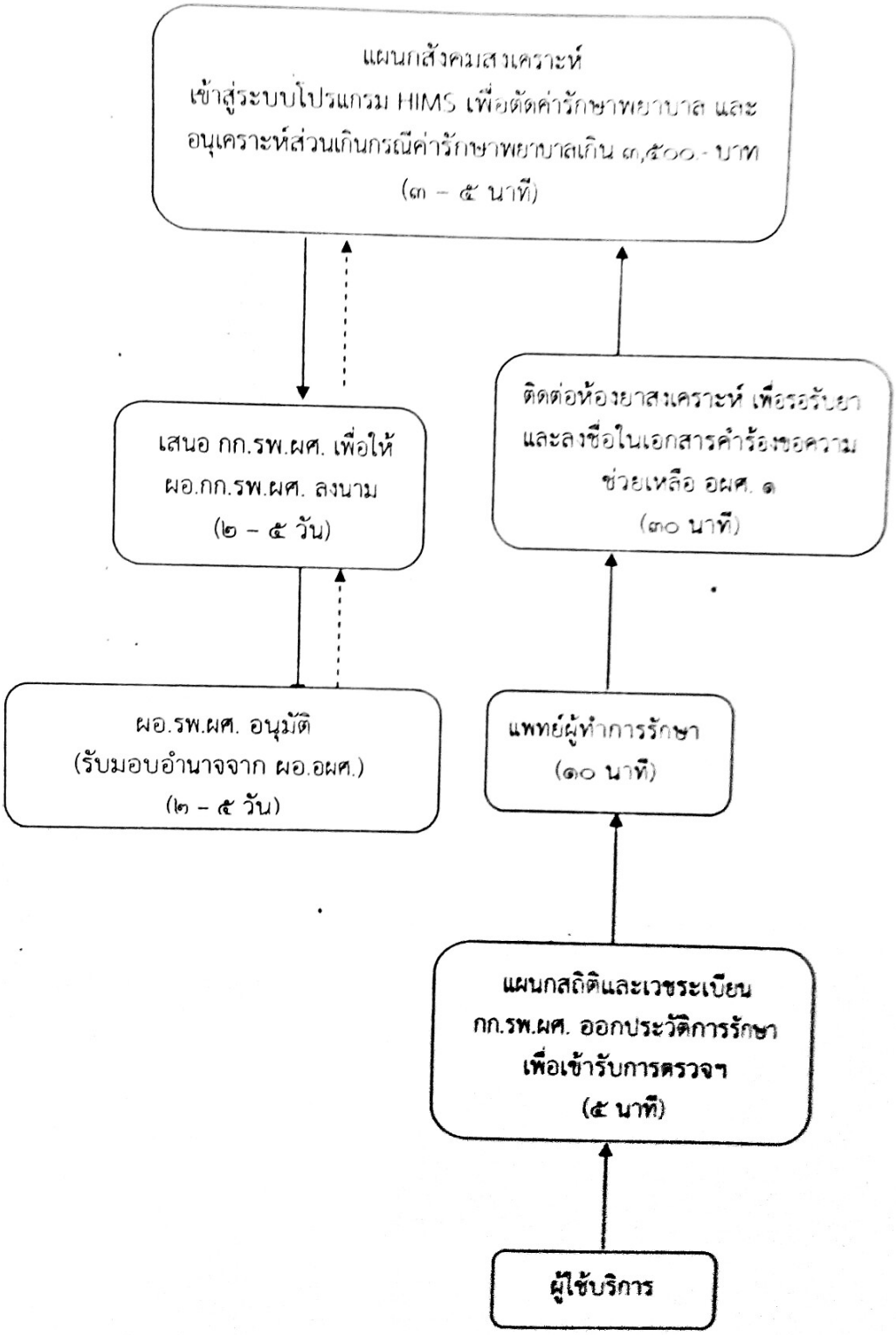
๑๐. ตรวจสภาพความพิการเพื่อขอขึ้นทะเบียนคนพิการ

๑๑. งานต้อนรับ โดยดำเนินการและประสานงานในการต้อนรับบุคคลและหน่วยงานที่มาเยี่ยมเยียนทหารผ่านศึกผู้ป่วยเจ็บใน รพ.ผศ.

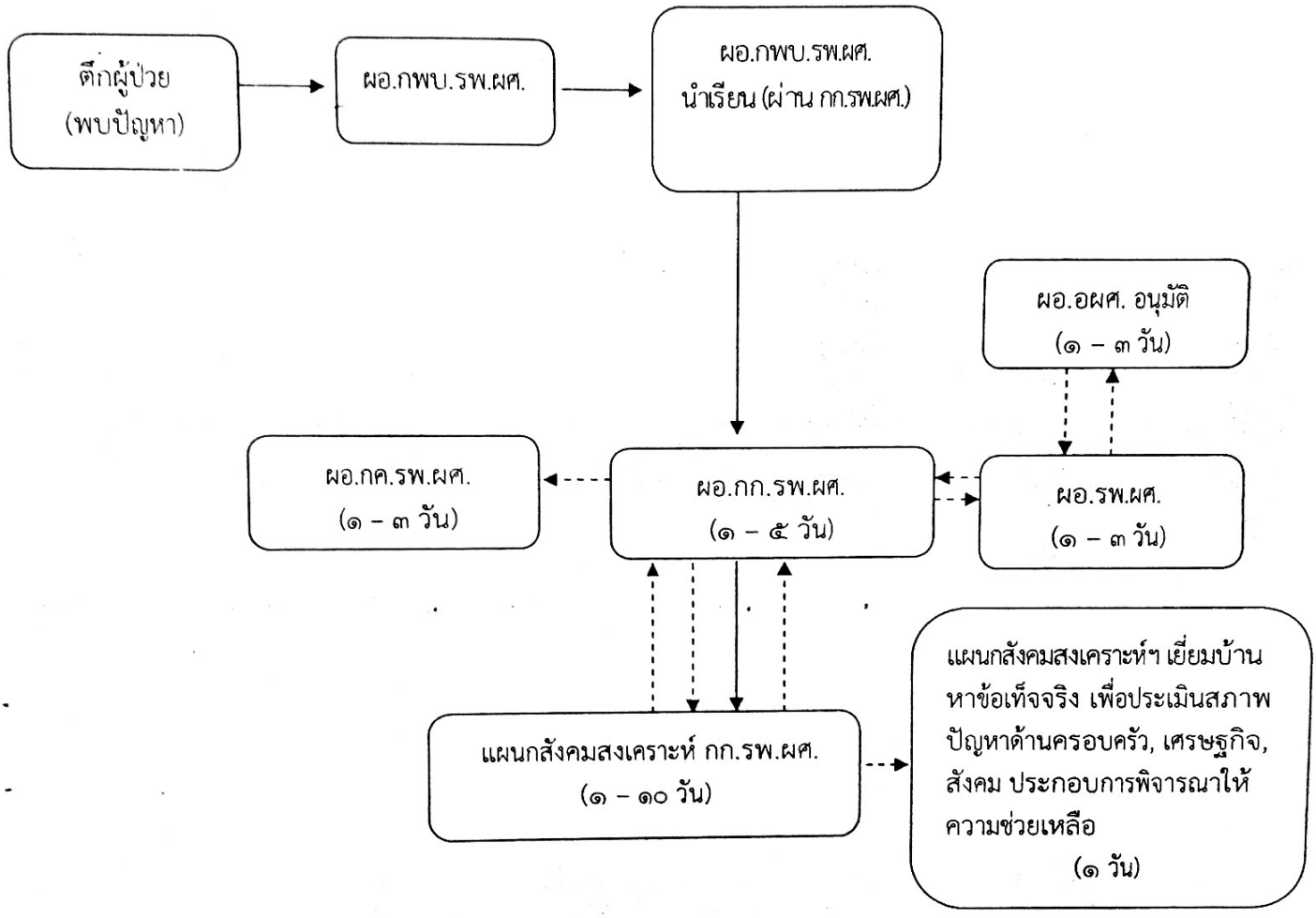
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ชื่องาน : สงเคราะห์ค่ารักษาพยาบาลกรณีพิเศษเป็นด้วยา

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน
๓. ชื่องาน : สงเคราะห์ผู้ป่วยอนาถาพลเรือน
แผนกงานสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



หมายเหตุ :

(๑.) ระยะเวลาการดำเนินงานแจ้งพบผู้ป่วยอนาถาพลเรือนไม่สามารถกำหนดได้

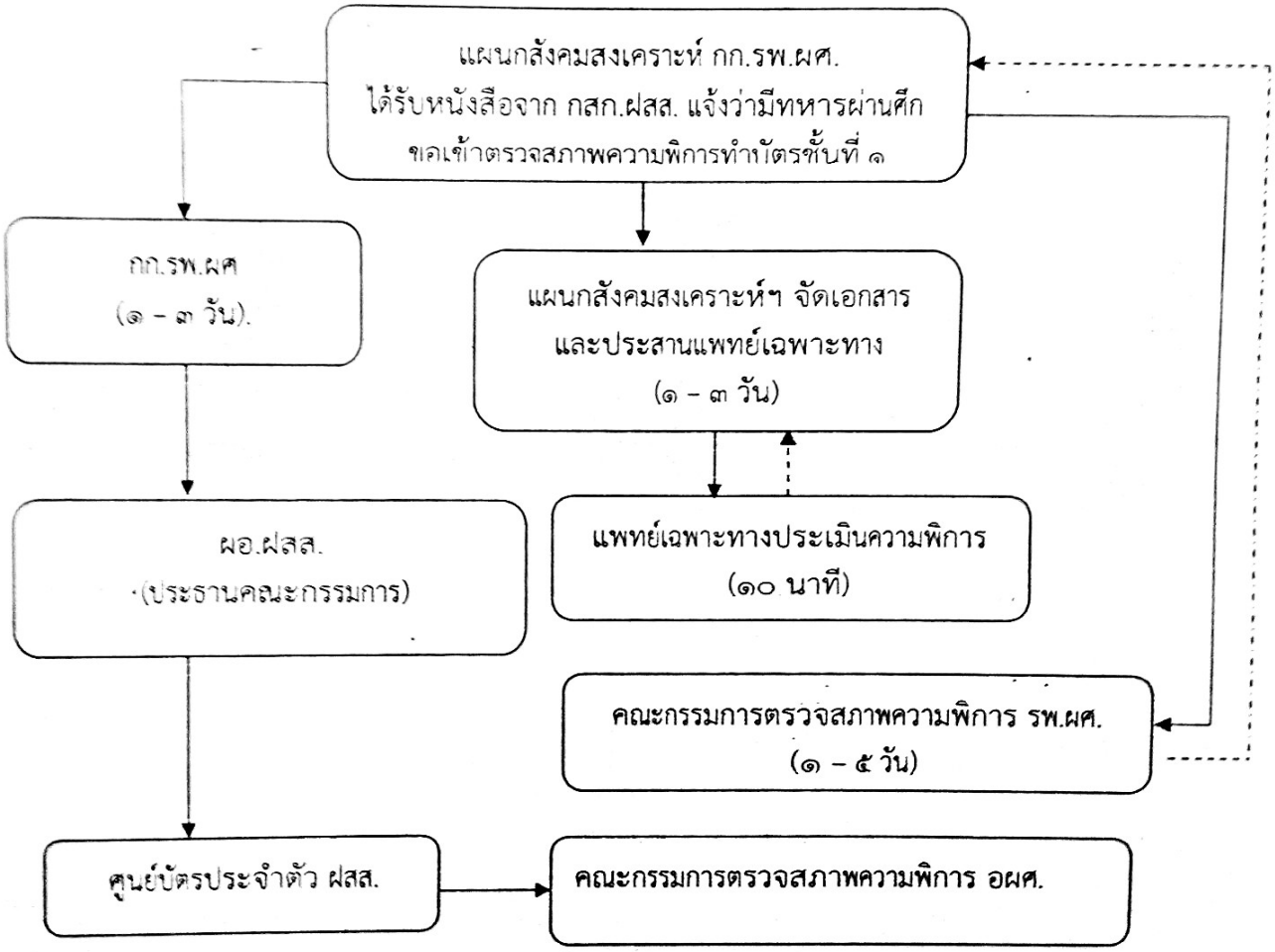
(๒.) ขั้นตอนแผนกสังคมสงเคราะห์ฯ รับเอกสารผู้ป่วยอนาถา รวมทั้งทั้งการประเมินเพื่อประเมินสภาพปัญหาด้านครอบครัว, เศรษฐกิจ, สังคม ประกอบการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ และนำเรียนเสนอ ผอ.กก.รพ.ผศ. เพื่อขออนุมัติจาก ผอ.รพ.ผศ. และ ผอ.อผศ. และขออนุมัติเบิกจ่ายเงินสงเคราะห์จาก กค.รพ.ผศ. รวมระยะเวลาการดำเนินงานประมาณ ๑๕ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๔. ชื่องาน : ตรวจสภาพความพิการทำบัตรชั้นที่ ๑ และตรวจสภาพความพิการเพื่อขอรับเงิน บ.ท.ช.

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.

๔.๑ ตรวจสภาพความพิการทำบัตรชั้นที่ ๑



หมายเหตุ ขั้นตอนต่อไปนี้ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้แน่นอน

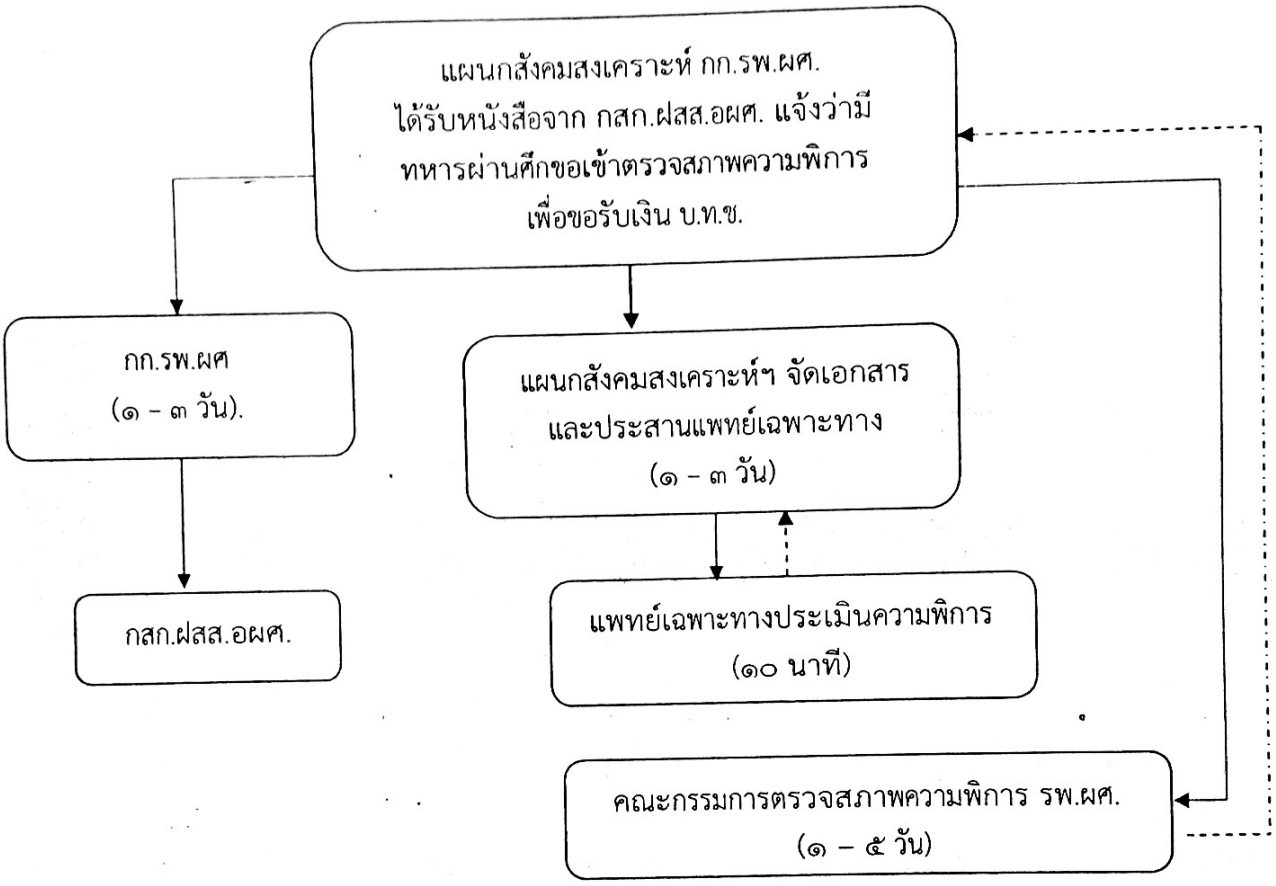
(๑.) ขั้นตอนนำเรียน ผอ.ฝสส.อผศ. (ประธานคณะกรรมการ)

(๒.) ขั้นตอนศูนย์บัตรประจำตัว ฝสส.ฯ ทำหนังสือแจ้งคณะกรรมการฯ

(๓.) ขั้นตอนคณะกรรมการฯ อผศ. พิจารณา

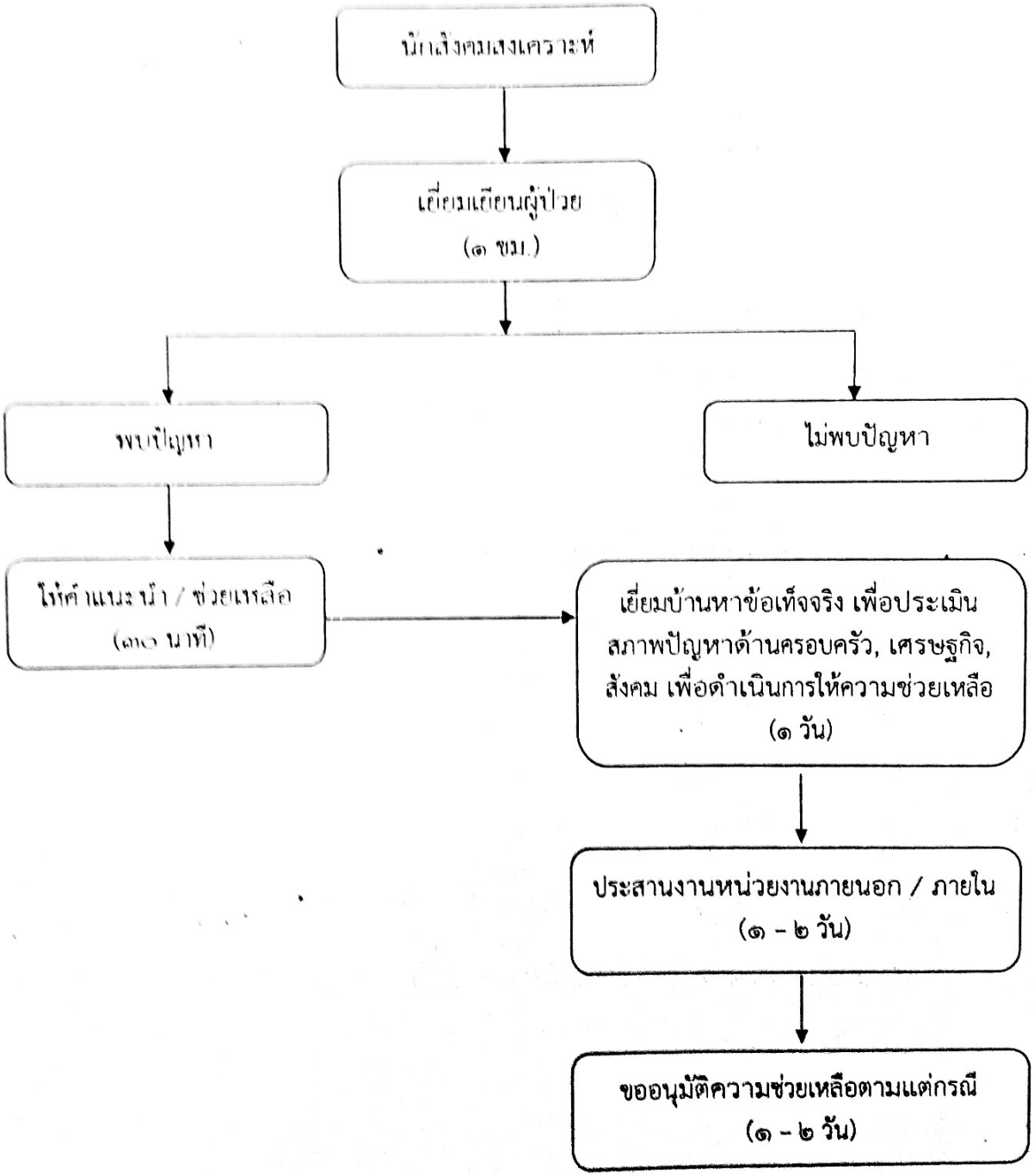
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๔.๒ ชื่องาน : ตรวจสภาพความพิการเพื่อขอรับเงิน บ.ท.ช.



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑๐ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน
๕. ชื่องาน : เยี่ยมผู้ป่วยบนตึก
แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.

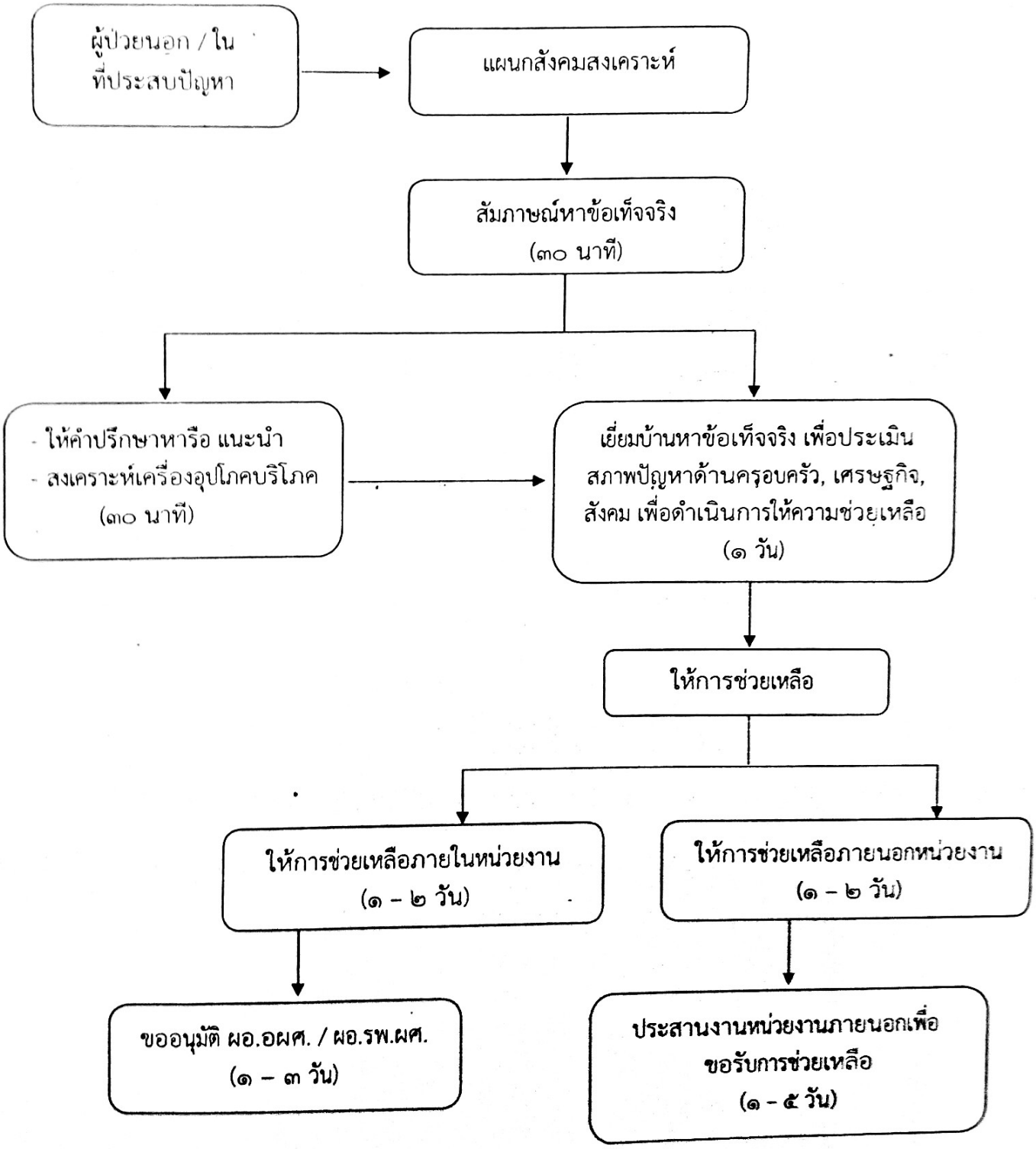


หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๕ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๖. ชื่องาน : เยี่ยมบ้านผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

แผนกงานสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.

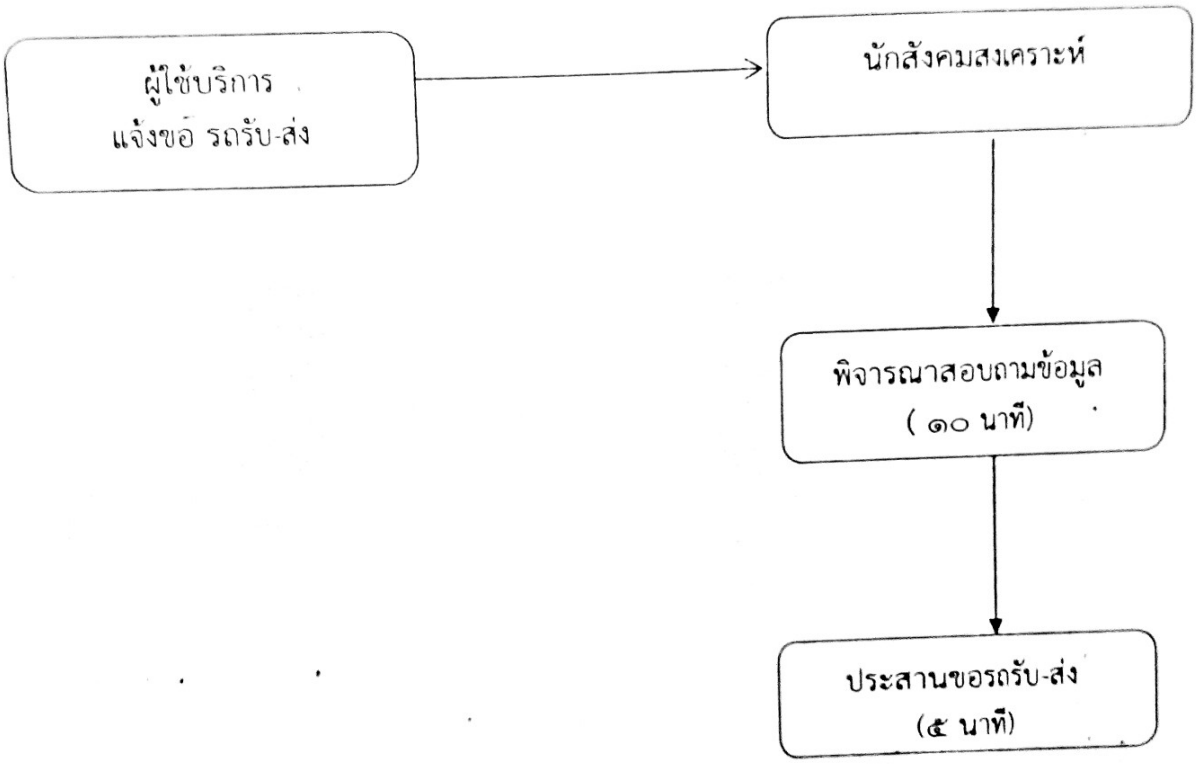


หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมถึงกรณีให้การช่วยเหลือทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงานประมาณ ๑๐ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๗. ชื่องาน : บริการขอรถพยาบาลรับ - ส่งผู้ป่วยทหารผ่านศึก

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.

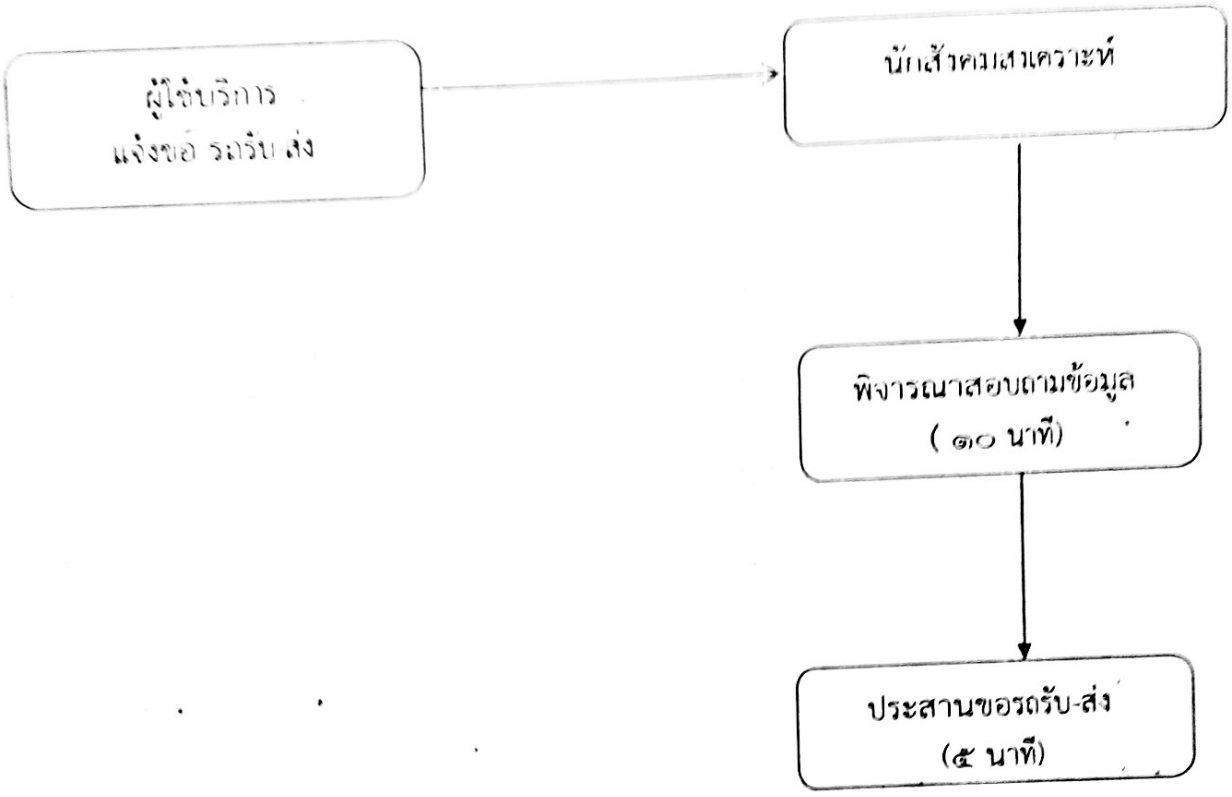


หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ นาที

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

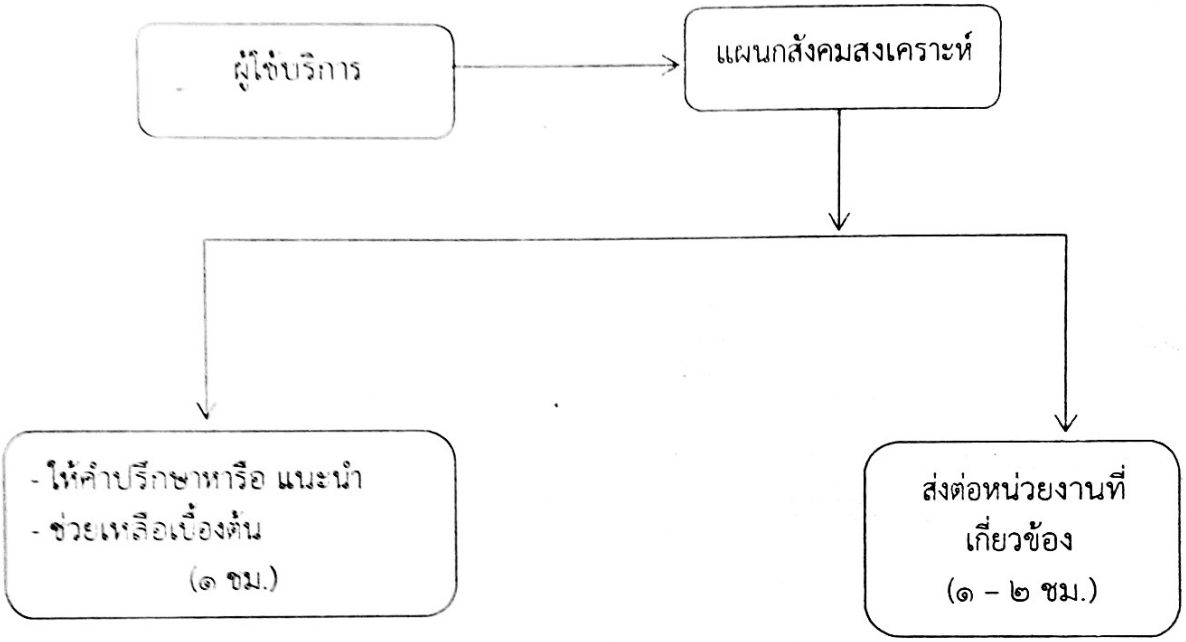
๗. ชื่องาน : บริการขอรถพยาบาลรับ - ส่งผู้ป่วยทหารผ่านศึก

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.วพ.ยศ.



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ นาที

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน
๘. ชื่องาน : การให้คำปรึกษาแนะนำ
แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



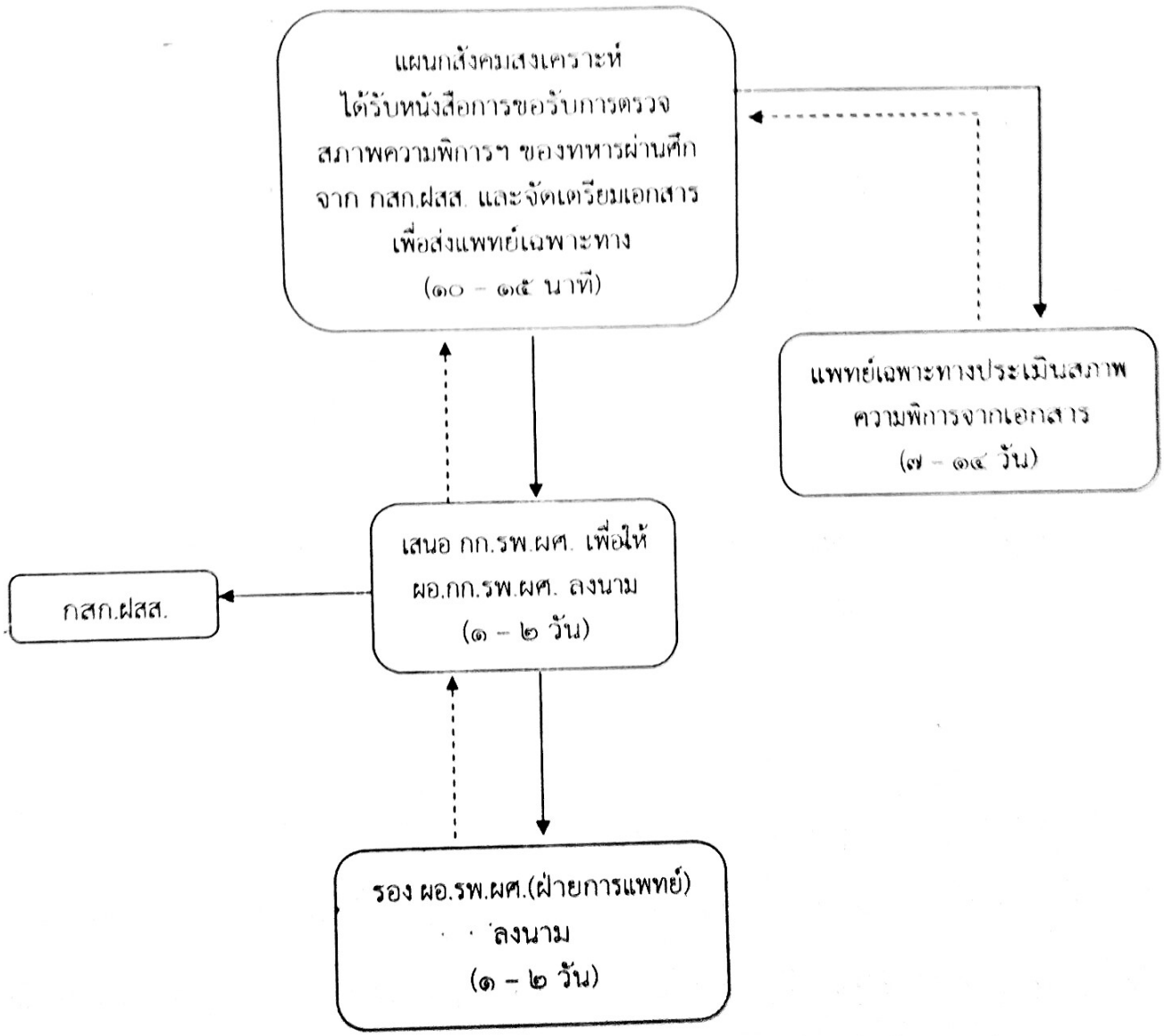
หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งกรณีส่งต่อหน่วยงานภายใน และภายนอกประมาณ ๒ ชม.

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๙.๒ ชื่องาน:ตรวจสภาพความพิการประกอบการพิจารณาเงินช่วยเหลือรายเดือน

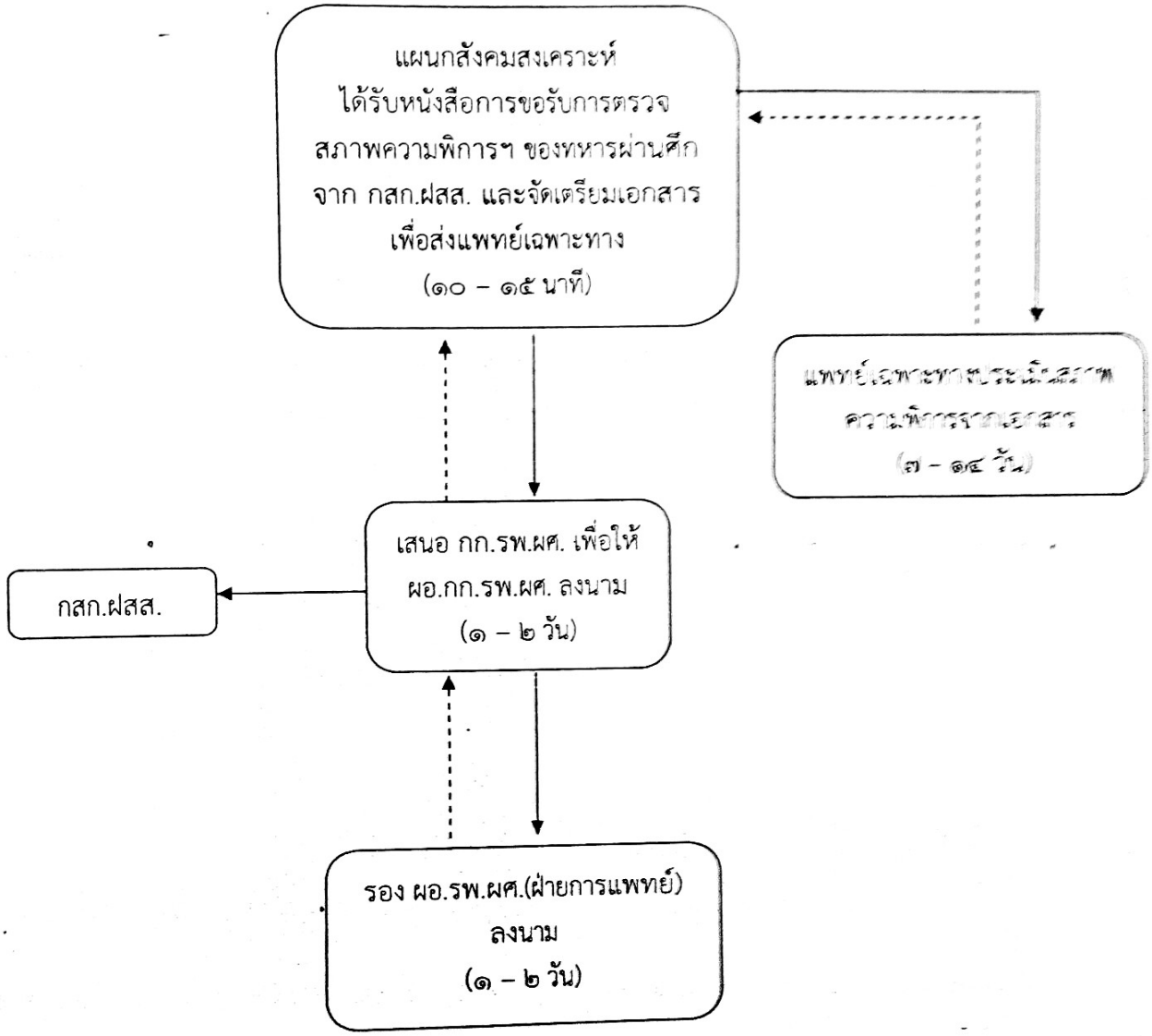
(กรณี กสก.ฝสส. ส่งเฉพาะเอกสารมาให้ รพ.ผศ. ประเมิน)

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการ
ชื่องาน:ตรวจสภาพความพิการประกอบการพิจารณาเงินช่วยเหลือรายเดือน
(กรณีทหารผ่านศึกมาตรวจที่ รพ.ผศ. แล้วแพทย์ไม่สามารถประเมินได้)
แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ วัน แต่ทั้งนี้ในการดำเนินขึ้นอยู่กับ

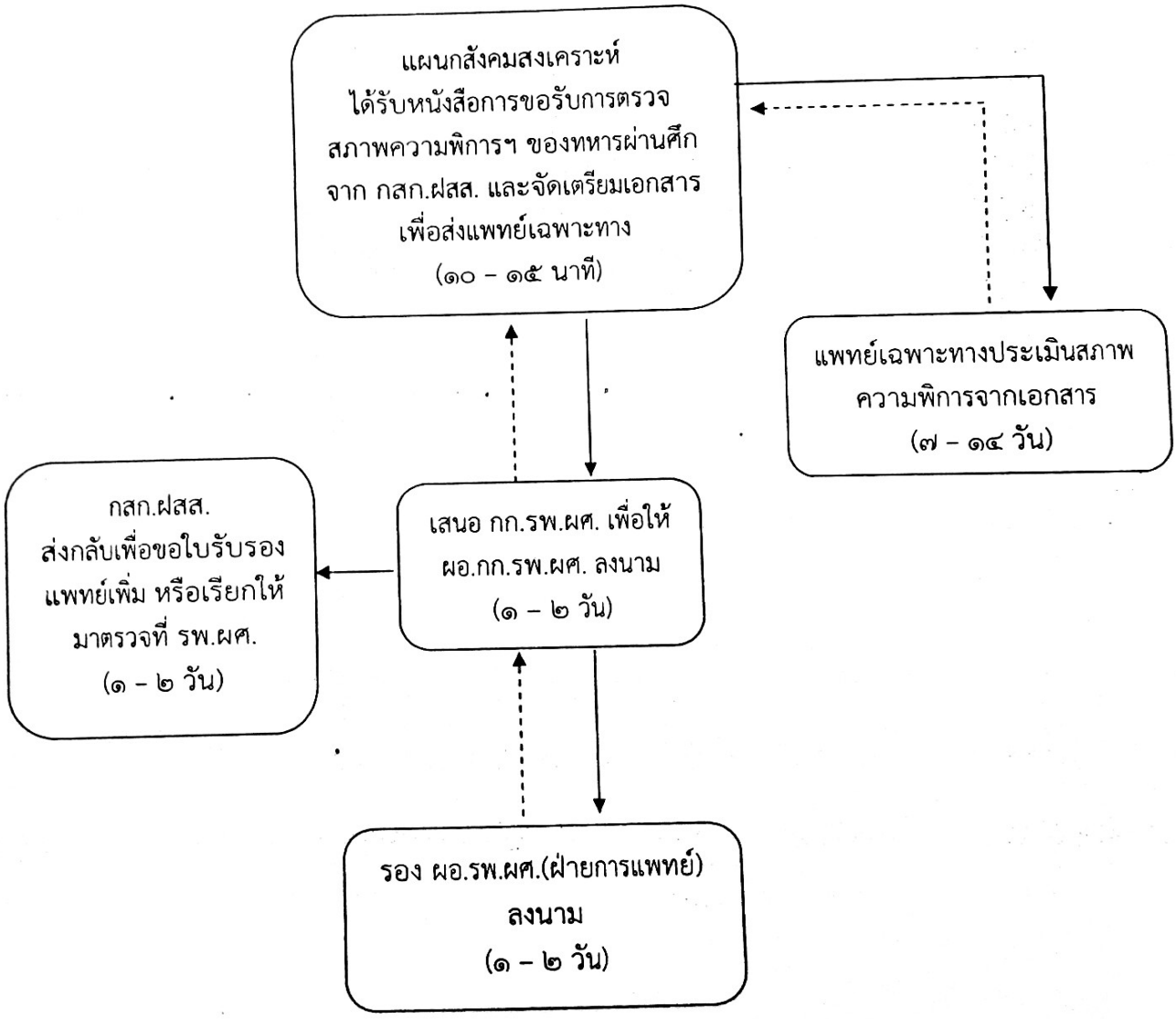
- หากแพทย์ไม่สามารถตรวจประเมินภายใน ๑ วันได้ หรือทหารผ่านศึกมาไม่ตรงวันที่แพทย์เฉพาะทางออกตรวจ ต้องนัดทหารผ่านศึกมาตรวจใหม่ตามวันเวลาที่แพทย์ออกตรวจ
- หากต้องมีการรักษาหรือผ่าตัด แพทย์จะนัดทหารผ่านศึกเพื่อเข้ารับการรักษาหรือผ่าตัด เมื่อสิ้นสุดการรักษาแล้วจะต้องรอระยะเวลา ๖ เดือน เพื่อกลับมาประเมินอีกครั้ง
- ทหารผ่านศึกที่พึ่งจะสิ้นสุดการรักษาแล้วมาตรวจ แพทย์จะให้รอระยะเวลา ๖ เดือน เพื่อกลับมาประเมินอีกครั้ง

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๙.๓ ชื่องาน:ตรวจสภาพความพิการประกอบการพิจารณาเงินช่วยเหลือรายเดือน

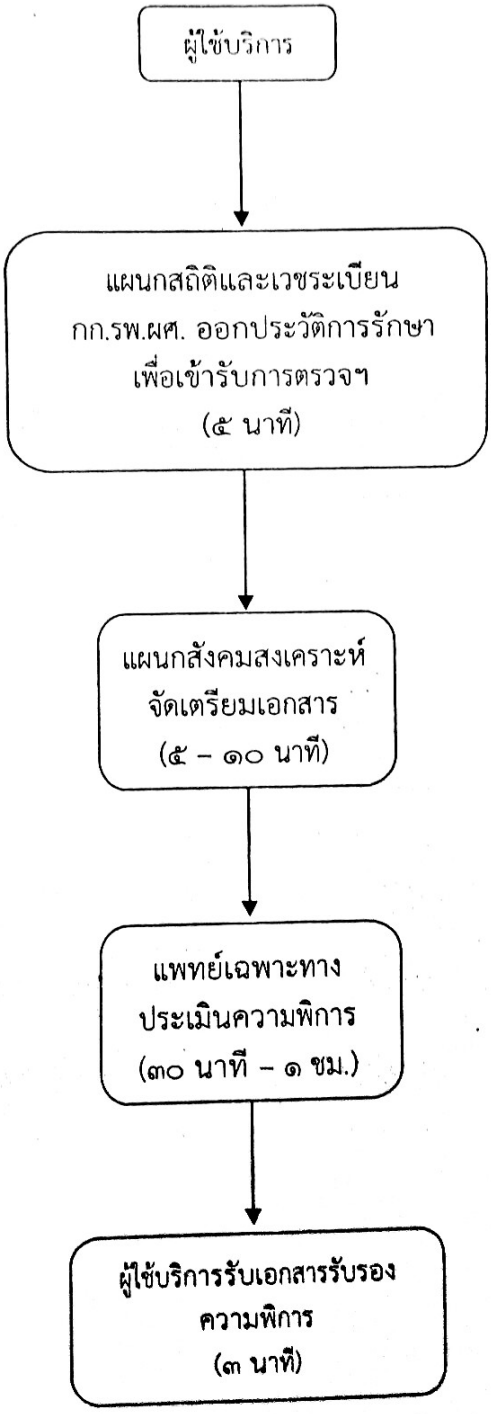
(กรณีทหารผ่านศึกมาตรวจที่ รพ.ผศ. แล้วแพทย์ไม่สามารถประเมินได้/กรณี กสก.ฝสส. ส่งเฉพาะเอกสารมาให้ รพ.ผศ. และแพทย์ไม่สามารถประเมินได้ ต้องขอใบรับรองแพทย์ที่มีรายละเอียดเพิ่มเติม หรือต้องให้ทหารผ่านศึกมาตรวจที่ รพ.ผศ.)

แผนกสังคมสงเคราะห์ กก.รพ.ผศ.



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๒๐ วัน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน
๑๐ ชื่องาน:ตรวจสภาพความพิการเพื่อขึ้นทะเบียนคนพิการ



หมายเหตุ : ใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๑ ชม.

แผนกเวชระเบียนและสถิติ มีหัวหน้าแผนกเป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ มีหน้าที่

๑. บันทึกเวชระเบียนและสถิติผู้ป่วยนอก

๒. บันทึกเวชระเบียนและสถิติผู้ป่วยใน

๓. จัดส่งเวชระเบียนให้แผนกจัดเก็บรายได้ กองคลัง เพื่อเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนต่างๆ

๔. ทำการวิเคราะห์เวชระเบียน (Medical Audit) อย่างละเอียดของแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วยในทุกราย เพื่อความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งเบิก

๕. สืบค้น ติดตาม พร้อมบันทึกการรับ – ส่งแฟ้มเวชระเบียนจากหอผู้ป่วย

๖. จัดทำรายงานสรุปการใช้บริการของผู้ป่วยในที่ตั้งเบิกการบัญชีกลาง และกรุงเทพมหานคร ประจำเดือน

๗. เก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติผู้ป่วยในทุกรายตามชนิดของโรค

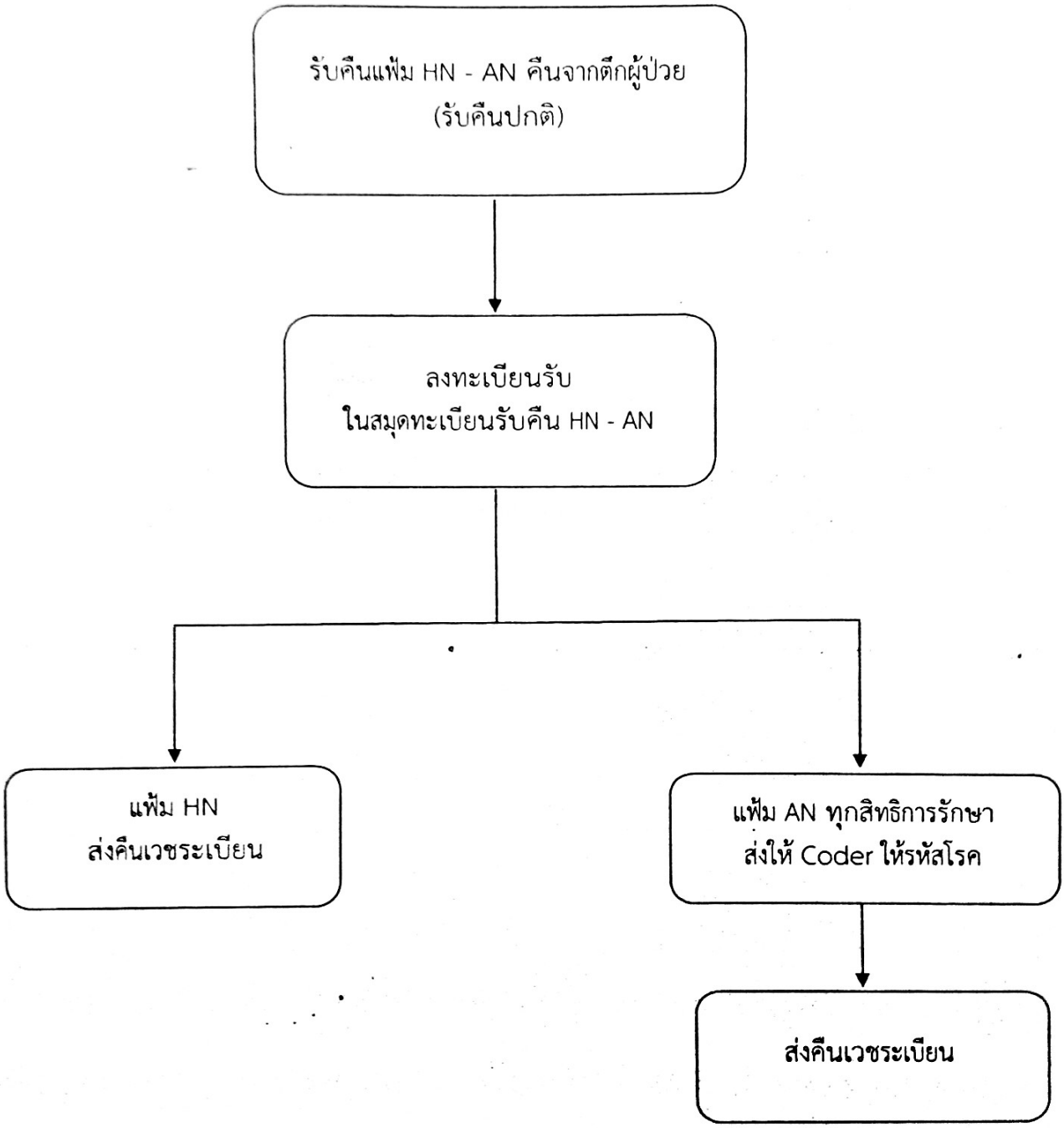
๘. รวบรวมสถิติต่าง ๆ ที่แพทย์หรือหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาลร้องขอ

๙. วิเคราะห์และรายงานข้อมูลด้านวิชาการ การเรียน การสอน และอบรมให้แก่ทีมดูแลผู้ป่วยแต่ละแผนก (Patient care Team) และแพทย์ใช้ทุน เพื่อความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลการรักษาลงในแฟ้มเวชระเบียน

๑๐. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

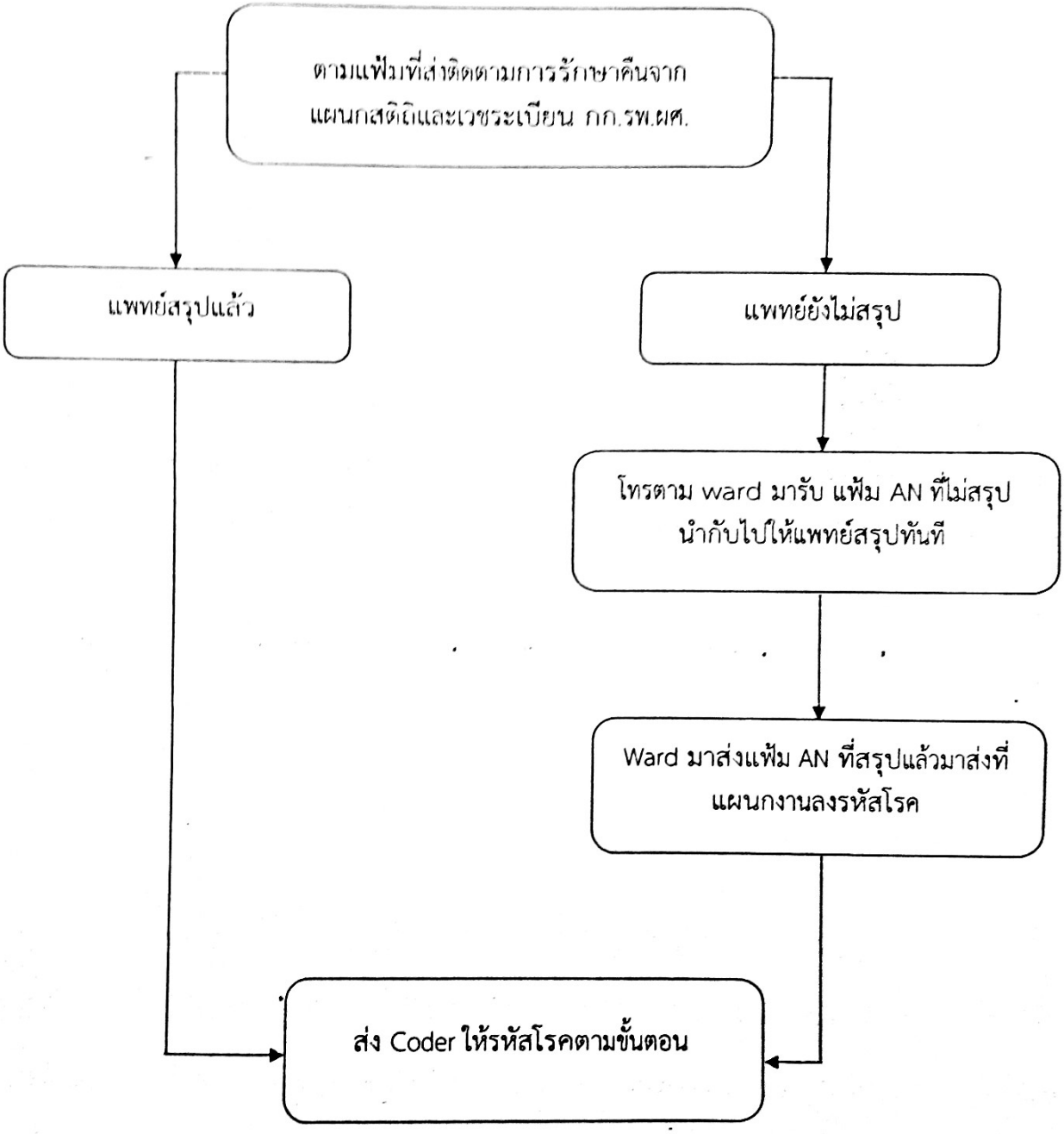
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. การรับคืนแฟ้ม HN - AN จากตึกผู้ป่วย



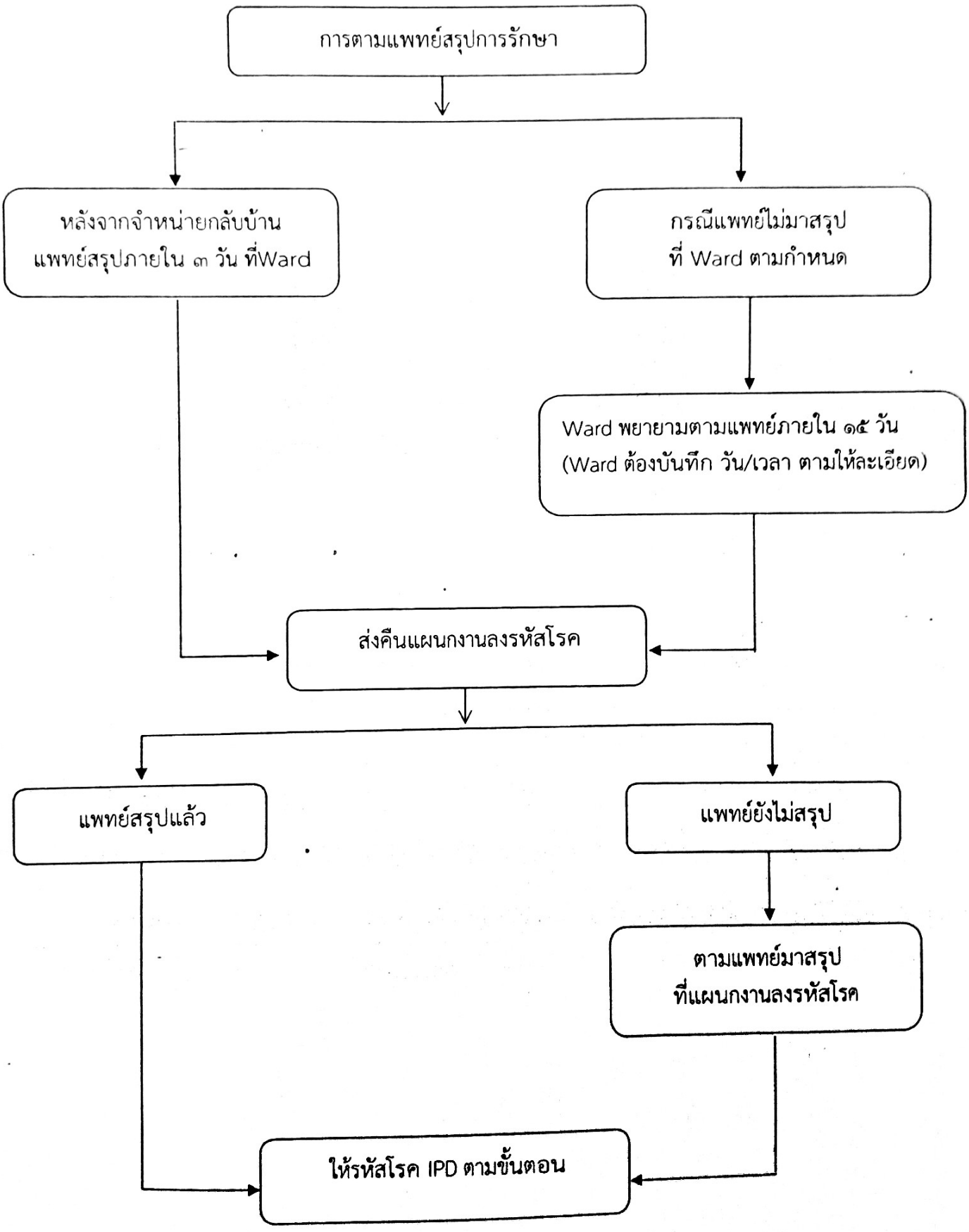
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๓. การตามแฟ้มประวัติผ่อน (AN) จากแผนกสถิติและเวชระเบียน กก.รพ.ผศ. หลังจากผู้ป่วยมาติดตามการรักษาต่อเนื่อง



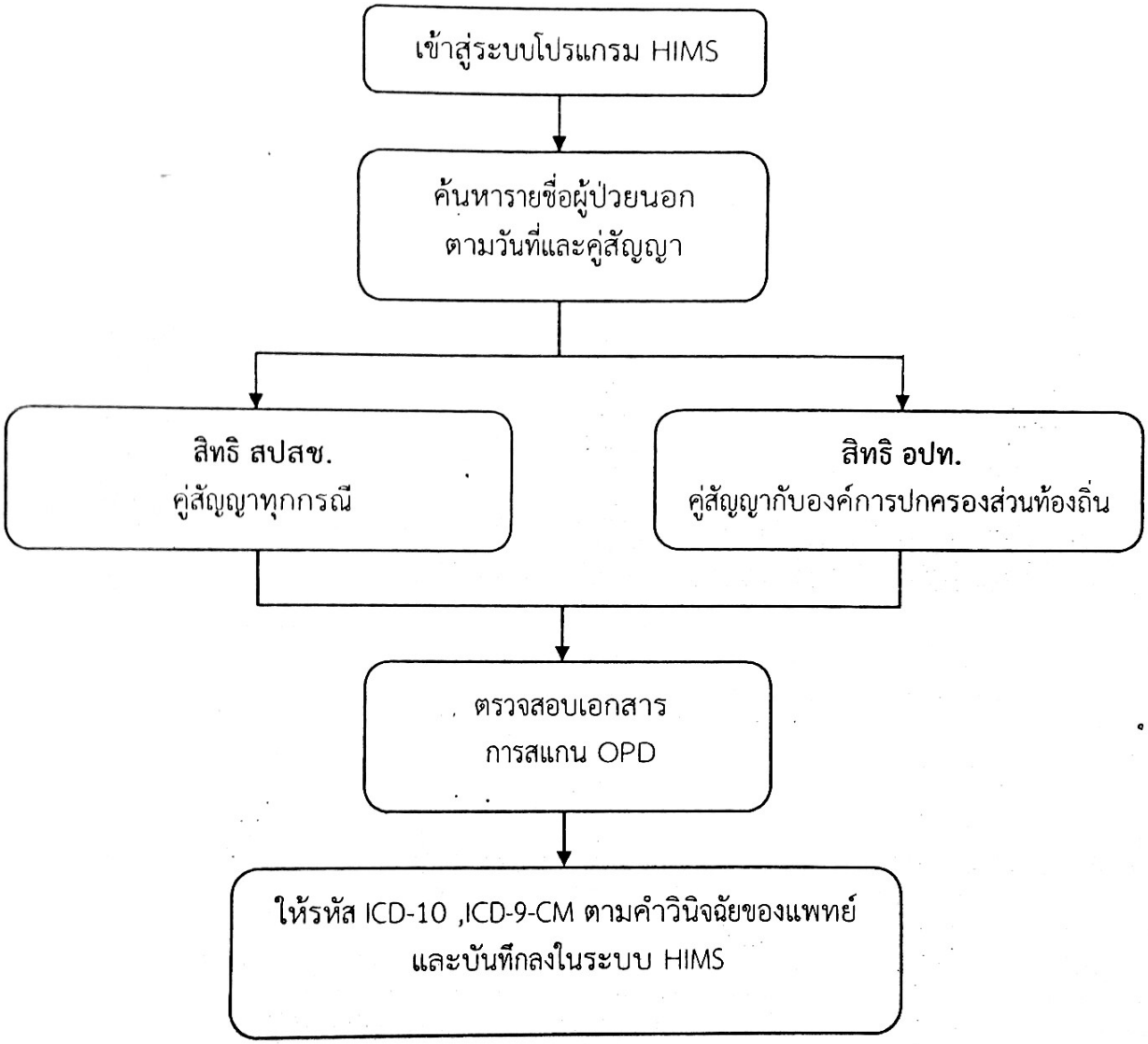
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๔. การติดตามแพทย์เพื่อสรุปการรักษา



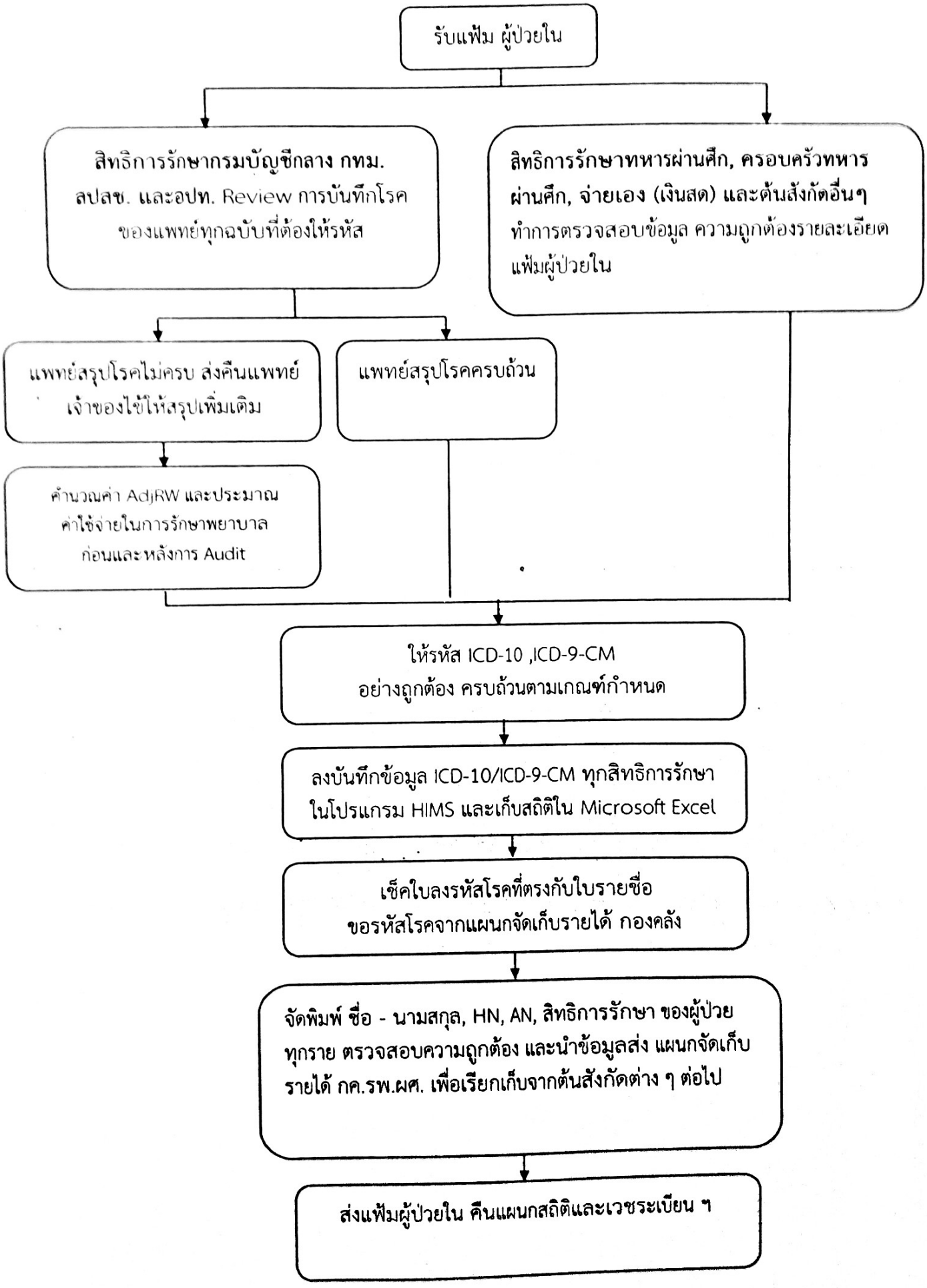
แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

๕. การลงรหัสโรคและหัตถการผู้ป่วยนอก

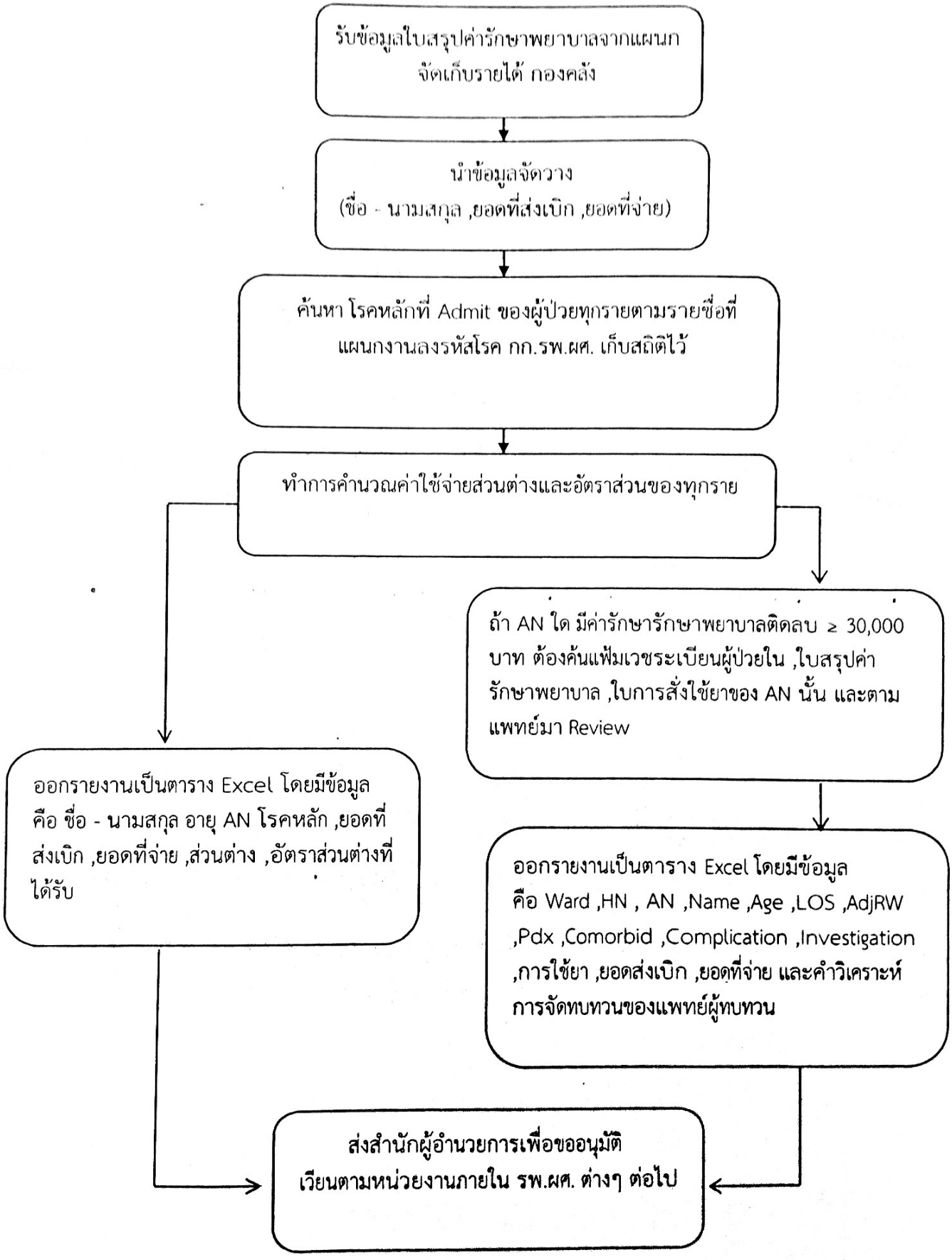


แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน

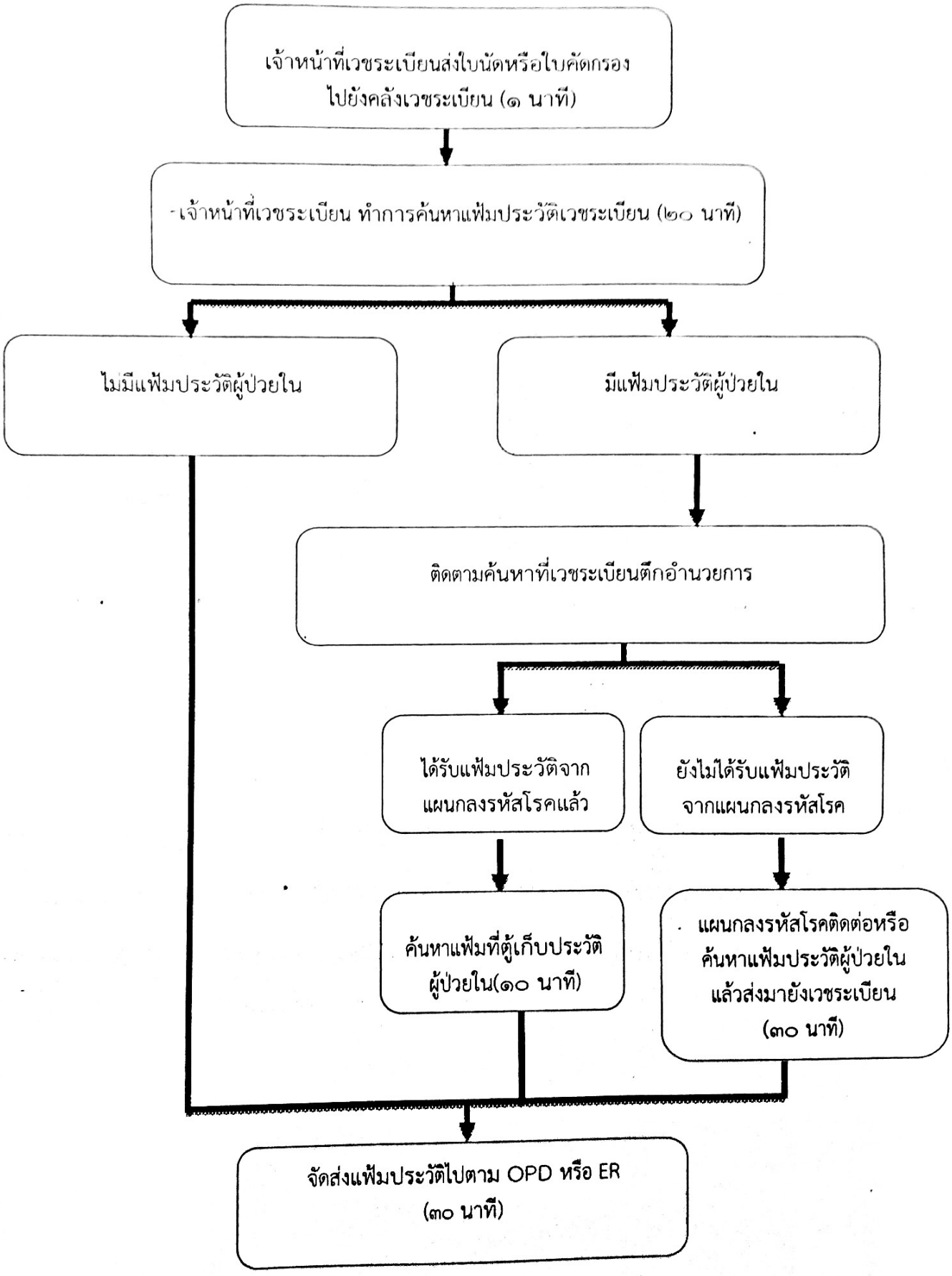
๖. การลงรหัสโรคและจัดส่งรหัสโรคผู้ป่วยใน จำแนกตามสิทธิการรักษา



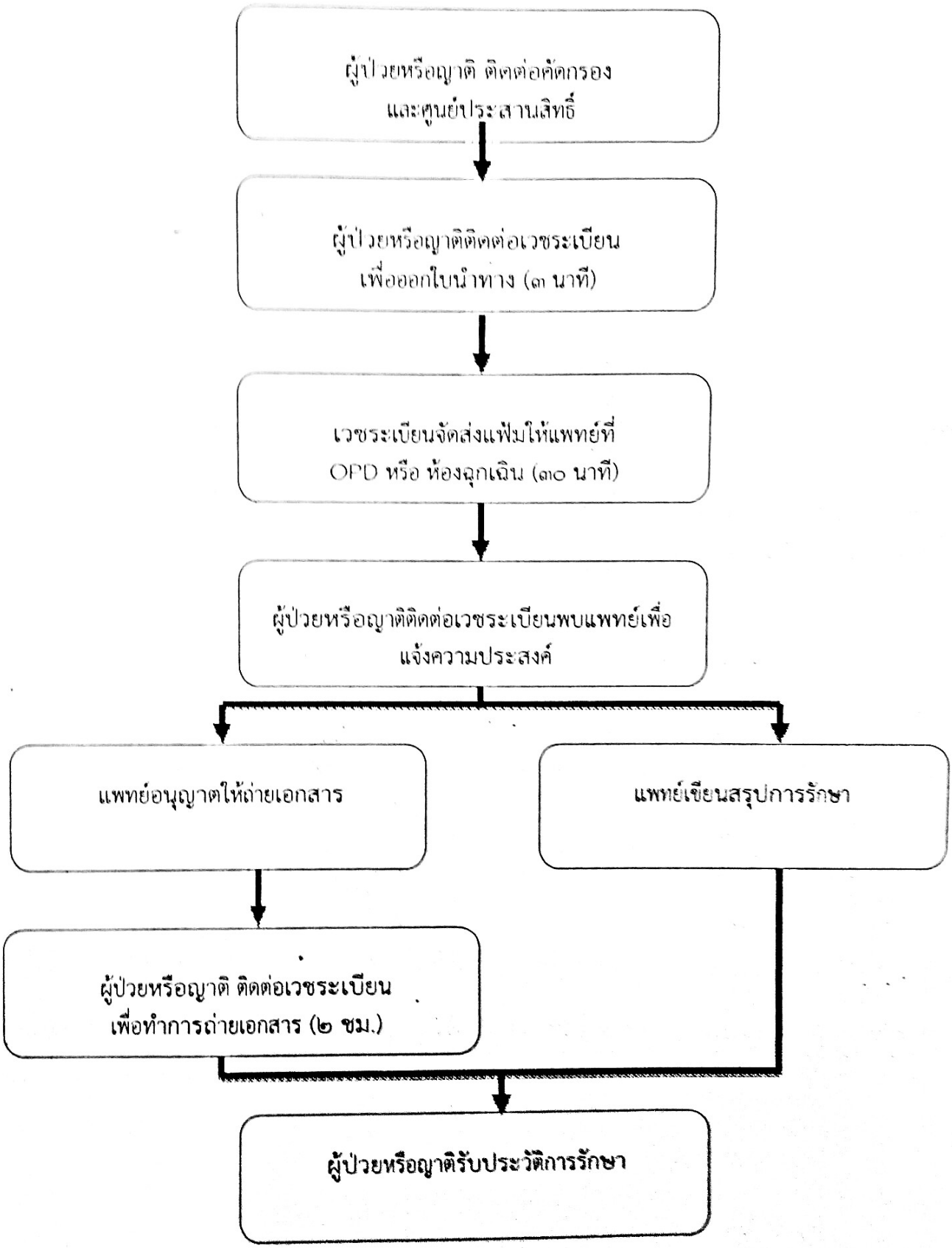
๗. การทำรายงานประจำเดือน สิทธิการรักษากรมบัญชีกลาง และสิทธิกทม.



๓. แผนผังขั้นตอนการค้นหาประวัติเวชระเบียน

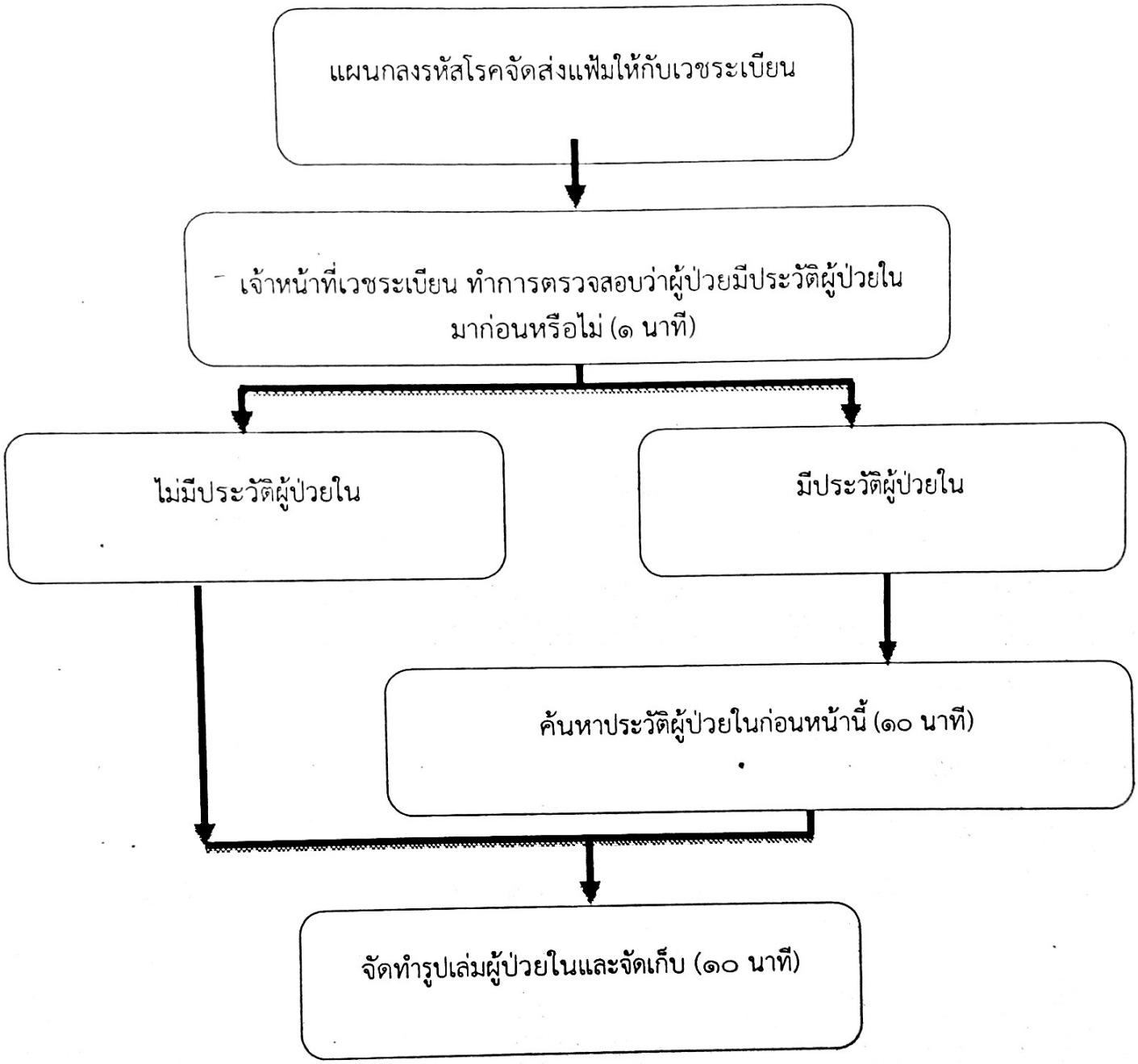


๔. การขอประวัติเพื่อการไปรักษาต่อ



หมายเหตุ การขอประวัติเพื่อการไปรักษาต่อในกรณีการถ่ายเอกสารอ้างอิงอยู่กับร้านถ่ายเอกสาร

๕. การจัดทำแฟ้มผู้ป่วยใน (IPD)



๗. การแจ้งเสียชีวิต

