



เอกสารคุณภาพ ประเภทเอกสารระเบียบปฏิบัติ

เรื่อง การจัดลำดับการรับบริการ

เอกสารเลขที่ WI / NUR / OPD / 01 ฉบับที่ 6 แก้ไขครั้งที่ 06

วันที่บังคับใช้ ...7.../...ก พ.../ 2565.....

ผู้ทบทวน นางนพวรรณ อุป
คำ
หัวหน้ากลุ่มงาน หรือ
ประธานคณะกรรมการ

ผู้อำนวยการ รพ.

ผู้ถือครอง WI ฉบับนี้แจกให้หน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล
ผู้ป่วยนอกทุกแผนกใช้ร่วมกัน

บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
01	3 ม.ค.2550	1. แก้ไขข้อ 3 และข้อ 5 มีการตรวจสอบ สิทธิกับ Web
	29 ส.ค. 2551	จากมติที่ประชุมวันที่ 29 ส.ค.2551 ไม่มีการ เปลี่ยนแปลง
	31 ส.ค. 2552	จากมติที่ประชุมวันที่ 31 ส.ค.2552 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
	30 ก.ย. 2553	จากมติที่ประชุมวันที่ 30 ก.ย.2553 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
	30 ก.ย. 2554	จากมติที่ประชุมวันที่ 30 ก.ย.2554 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
	28 ก.ย. 2555	จากมติที่ประชุมวันที่ 28 ก.ย.2555 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
02	10 ก.ค. 2556	1. มีการแก้ไขข้อ 2 และข้อ 6 2. แก้ไขหมายเหตุ
	30 ก.ย. 2557	จากมติที่ประชุมวันที่ 30 ก.ย.2557 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
	30 ก.ย. 2558	จากมติที่ประชุมวันที่ 30 ก.ย.2558 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
	30 ส.ค. 2559	จากมติที่ประชุมวันที่ 30 ส.ค.2559 ไม่มี การเปลี่ยนแปลง
03	11 ส.ค. 2560	แก้ไขทบทวนขั้นตอนใหม่หมด
04	16 ต.ค. 2562	1. แก้ไขข้อ 2
05	7 ก.พ. 2565	แก้ไขทบทวนขั้นตอนใหม่หมด

บันทึกการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

ครั้งที่แก้ไข	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

สารบัญ

ตอนที่	หัวข้อ
1	วัตถุประสงค์
2	ขอบเขต
3	นโยบาย
4	ผู้รับผิดชอบ
5	คำนิยาม
6	ขั้นตอนการปฏิบัติ
7	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
8	เครื่องมือชี้วัด
9	แบบตรวจสอบ

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

1. วัตถุประสงค์

คัดกรองผู้รับบริการ จัดลำดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของการเจ็บป่วย

2. ขอบเขต

วิธีปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก เพื่อถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันในการจัดลำดับการรับบริการ เพื่อการติดตามผลการปฏิบัติงาน

3. นโยบาย

ผู้รับบริการได้รับการคัดกรอง จัดลำดับความรุนแรงและความเร่งด่วนของการเจ็บป่วยอย่างถูกต้อง

4. ผู้รับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่งานผู้ป่วยนอก

5. คำนิยาม

การจัดลำดับความสำคัญของงานนับเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับการให้บริการ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

- ประเมินอาการเจ็บป่วยปัจจุบันของผู้มารับบริการโดยพยาบาลวิชาชีพ เพื่อคัดกรองเบื้องต้นในการคัดแยกประเภทผู้ป่วยให้ตรงกับแผนกสาขาแพทย์เฉพาะทางและทั่วไป โดยการกดคิวจากตู้ Smart Queue และให้ใบคิวสีตามแผนกที่ส่งตรวจ รวมถึงการประเมินแยกผู้ป่วยส่งต่อห้องฉุกเฉิน

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

เพื่อให้ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ ผู้ที่มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด

2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง

2.1 กรณี walk in / กรณีมาผิदनัด / กรณีมาตามนัด

◆ ให้ผู้รับบริการแสดงใบนัด หรือบัตรประจำตัวประชาชนหรือทะเบียนบ้าน เพื่อใช้ในการกวดคิวหรือรับใบคิวสี และส่งงานศูนย์สิทธิประกันสุขภาพเพื่อตรวจสอบสิทธิบัตรจากเลข 13 หลัก พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ และ มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด

2.2 กรณีมาตามนัด

◆ ผู้รับบริการแสดงใบนัด พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ และ มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด แล้วให้ผู้มารับบริการนำใบนัดไปติดต่อเจ้าหน้าที่ตามแต่ละแผนก เนื่องจากมีการเปิด VN ไลน์พร้อมให้บริการเรียบร้อยแล้ว เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการตามนัดของผู้ป่วย

3. แนะนำผู้มารับบริการไปจุดวัดคามดัน เพื่อทำการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว วัดสัญญาณชีพ เสร็จแล้วให้ผู้มารับบริการไปนั่งบริเวณแต่ละแผนกที่ได้รับบัตรคิว และ Smart Queue เพื่อทำการซักประวัติโดยพยาบาลวิชาชีพก่อนรอเข้าพบแพทย์

4. กรณีได้ใบคิวสีห้องบัตรทำการ เปิด VN ส่งตรวจตามแผนก พร้อมตรวจสอบสิทธิ ใน ฐานข้อมูล สปสช.ให้เป็นปัจจุบันตามสิทธิที่ถูกต้องของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกจะมารับบัตรผู้ป่วย เพื่อนำไปซักประวัติ โดยพยาบาลวิชาชีพ และส่งเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิวก่อนหลัง หรือประเมินความเร่งด่วนแต่ละรายตามแต่สถานการณ์โดยดุลยพินิจพยาบาลวิชาชีพแต่ละแผนก

5. กรณีได้คิวตรวจจากตู้ smart Queue เจ้าหน้าที่จะเรียกซักประวัติโดยการกวดคิวที่หน้าโต๊ะซักประวัติแต่ละแผนก เสร็จแล้วนั่งรอคิวเพื่อพบแพทย์

6. ผู้ป่วยล่อนั่ง – ล่อนอนทุกราย จะมีอาการติดปายชื่อ นามสกุล และอาการนำส่ง สัญญาณชีพ ใส่แผนกระดาษ Obs. / ติดบัตรสีบ่งบอกระดับความรุนแรง

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

/ เขียนบันทึกกิจกรรมพยาบาลที่คงค้าง เพื่อเป็นการสื่อสารกันในทีมเพื่อให้การพยาบาลตามระยะเวลาที่กำหนด

7. ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการวันละ 2 ครั้ง เช้า – บ่าย และจัดทำบอร์ดแสดงแผนผังสถานที่แต่ละแผนก / สปีดร์ เพื่อให้ผู้มารับบริการสะดวกในการเข้าไปรับบริการขั้นตอนต่าง ๆ

หมายเหตุ ขั้นตอนที่ 1- 6 หากพบข้อบ่งชี้ อาการผิดปกติที่ตรงตามเกณฑ์เร่งด่วนส่งต่อ

แผนกห้องฉุกเฉินตามแต่สมควร โดยจะมีการแจ้ง case และนำส่งโดยพยาบาลวิชาชีพ

เพื่อลดโอกาสเกิดอันตรายที่คุกคามถึงชีวิตผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที

7. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

-

8. เกณฑ์การชี้วัด

ร้อยละของการประเมินโดยใช้แบบตรวจสอบการจัดลำดับการรับบริการ

9. แบบตรวจสอบ

แบบตรวจสอบการจัดลำดับการรับบริการ

แบบตรวจสอบ การจัดลำดับการรับบริการ

วันที่ เดือน พ.ศ.....

ผู้รับการประเมิน

ผู้ทำการประเมิน

กิจกรรม	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
1. ประเมินอาการเจ็บป่วยปัจจุบันของผู้มารับบริการโดยพยาบาลวิชาชีพเพื่อคัดกรองเบื้องต้นในการคัดแยกประเภทผู้ป่วยให้			

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

ตรงกับแผนกสาขาแพทย์เฉพาะทางและทั่วไป โดยการกีดคิวจากตู้ Smart Queue และให้ใบคิวสีตามแผนกที่ส่งตรวจ รวมถึงการประเมินแยกผู้ป่วยส่งต่อห้องฉุกเฉิน เพื่อให้ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ ผู้ที่มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด 2.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง 2.1 กรณี walk in / กรณีมาผิदनัด / กรณีมาตามนัด กรณีกด smart Queue ◆ ให้ผู้รับบริการแสดงใบนัด หรือบัตรประจำตัวประชาชนหรือทะเบียนบ้าน เพื่อใช้ในการกีดคิวหรือรับใบคิวสี และส่งงานศูนย์สิทธิประกันสุขภาพเพื่อตรวจสอบสิทธิบัตรจากเลข 13 หลัก พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ และ มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด 2.2 กรณีมาตามนัด แผนกที่ไม่มี smart Queue ◆ ผู้รับบริการแสดงใบนัด พร้อมทั้งประเมินอาการระบบทางเดินหายใจ และ มาจากพื้นที่เสี่ยงโควิด แล้วให้ผู้มารับบริการนำใบนัดไปติดต่อเจ้าหน้าที่ตามแต่ละแผนก เนื่องจากมีการเปิด VNไว้รอพร้อมให้บริการเรียบร้อยแล้วเพื่อความสะดวก			
---	--	--	--

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

แบบตรวจสอบ การจัดลำดับการรับบริการ (ต่อ)

กิจกรรม	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
รวดเร็วในการมารับบริการตามนัดของผู้ป่วย 3. แนะนำผู้มารับบริการไปจุดวัดความดัน เพื่อทำการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว วัดสัญญาณชีพเสร็จแล้วให้ผู้มารับบริการไปนั่งบริเวณแต่ละแผนกที่ได้รับบัตรคิว และ Smart Queue เพื่อทำการซักประวัติโดยพยาบาลวิชาชีพ ก่อนรอเข้าพบแพทย์ 4.กรณีได้ใบคิวสีห้องบัตรทำการ เปิด VN ส่งตรวจตามแผนก พร้อมตรวจสอบสิทธิ ในฐานข้อมูล สปสช. ให้เป็นปัจจุบันตามสิทธิ ที่ถูกต้องของผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่แต่ละแผนกจะมารับบัตรผู้ป่วย เพื่อนำไปซักประวัติ โดยพยาบาลวิชาชีพ และส่งเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิวก่อนหลัง หรือประเมินความเร่งด่วนแต่ละรายตามแต่สถานการณ์โดยดุลยพินิจพยาบาลวิชาชีพแต่ละแผนก 5. กรณีได้คิวตรวจจากตู้ smart Queue เจ้าหน้าที่จะเรียกซักประวัติโดยการกดคีย์ที่หน้าโต๊ะซักประวัติแต่ละแผนก เสร็จแล้วนั่งรอคิวเพื่อพบแพทย์ 6.ผู้ป่วยล้อนั่ง – ลื่อนอนทุกราย จะมีอาการติดป้ายชื่อ นามสกุล และอาการนำส่งสัญญาณชีพ ใส่แผนกระดาษ Obs. / ติดบัตรสีบ่งบอกระดับความรุนแรง / เขียนบันทึก			

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

กิจกรรมพยาบาลที่คงค้าง เพื่อเป็นการสื่อสารกันในห้องเพื่อให้การพยาบาลตามระยะเวลาที่กำหนด 7. ให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการวันละ 2 ครั้ง เช้า – บ่าย และจัดทำบอร์ดแสดงแผนผังสถานที่แต่ละแผนก / สืบตราบ เพื่อให้บริการสะดวกในการเข้าไปรับบริการขั้นตอนต่าง ๆ หมายเหตุ ขั้นตอนที่ 1- 6 หากพบข้อบกพร่องข้อผิดพลาดที่			
--	--	--	--

แบบตรวจสอบ การจัดลำดับการรับบริการ (ต่อ)

กิจกรรม	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	หมายเหตุ
ตรงตามเกณฑ์เร่งด่วนส่งต่อ แผนกห้องฉุกเฉินตามแต่สมควร โดยจะมีการแจ้ง case และนำส่งโดย พยาบาลวิชาชีพ เพื่อลดโอกาสเกิดอันตรายที่คุกคามถึงชีวิตผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที			

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง	
วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01	หน้า 2/10
เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ	

วิธีการปฏิบัติ (Work Instruction) โรงพยาบาลจอมทอง

วิธีการปฏิบัติเลขที่ : WI / NUR / OPD / 01

หน้า 2/10

เรื่อง : การจัดลำดับการรับบริการ