แบบสอบถามกระบวนงาน คลินิกส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 ขอนแก่น

ลำดับที่	คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
1. ความเสี่ยงด้านการตรวจสุขภาพ(Health examination risk)				
	1.การตกลงบริการไม่ชัดเจน เช่นความต้องการบริการ สิทธิ์ค่ารักษา **การปรับปรุง** มีการตรวจสอบซ้ำกับผู้รับบริการ	/		
	2.OPD card ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง/ความไม่เพียงพอ พร้อมใช้ของเครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการ **การปรับปรุง** มีคณะกรรมการทบทวนเวชระเบียน สุ่มตรวจเวชระเบียนทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 10 ราย	/		
	3.การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการมีความผิดพลาด เช่นสิ่งส่งตรวจเสียหาย ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน **การปรับปรุง** มีการตรวจสอบซ้ำ ขณะเก็บสิ่งส่งตรวจ รับ-ส่ง บันทึกผล มีคู่มือการเก็บสิ่งส่งตรวจ ถ้ามีผู้รับบริการมากจัดให้มีจนท. ช่วยเก็บสิ่งส่งตรวจ	/		
	4.การบันทึก วิเคราะห์ สรุปผล ไม่ครบถ้วน ได้ผลการตรวจช้า ได้ผลไม่ครบ	/		

ลำดับที่	คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
	การปรับปรุง ตรวจสอบและติดตามผลการตรวจถ้าล่าช้าให้ประสานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง			
2. ความเสี่ยงเฉพาะด้านสุขภาพ (Specific health risk)				
	1.ผู้รับบริการปฏิบัติตัวก่อนเข้ารับการตรวจไม่ถูกต้อง **การปรับปรุง** สอบถามวิธีปฏิบัติตัวก่อนเข้ารับการตรวจสุขภาพ	/		
	2.การเจาะเลือด **การปรับปรุง** ทบทวนร่วมกันในแผนกในการเฝ้าระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการเจาะเลือดผู้รับบริการ โดยมีการตรวจสอบก่อนเจาะเลือด หลังเจาะเลือด และก่อนส่งทุกครั้ง	/		
3. ความเสี่ยงด้านบริการสุขภาพ (Health service risk)				
	1.เครื่องมือ/อุปกรณ์ขัดข้อง/ ไม่เพียงพอ/ไม่พร้อมใช้งาน **การปรับปรุง** มีรายการเตรียมอุปกรณ์ในการให้บริการตรวจสุขภาพ	/		

ลำดับที่	คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
	มีการตรวจสอบซ้ำ บำรุงรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์/ทดสอบการใช้งานก่อนให้บริการทุกวัน/ตามระยะเวลาที่กำหนด			
	2. เจ้าหน้าที่ได้รับการแพร่เชื้อจากผู้รับบริการ	/		
	การปรับปรุง : ปฏิบัติตามหลัก การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล (IC)			
	3. พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม/ผู้รับบริการไม่พึงพอใจกระบวนการบริการ **การปรับปรุง :** 1. อธิบายขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกราย/ สื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงลำดับการให้บริการ 2. ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร สุภาพ 3. หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจ โดยขอสนับสนุนทีมแม่ประนอมมาเจรจาไกล่เกลี่ย ในกรณีที่มีปัญหาขัดแย้งระหว่างให้บริการ 4. สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ	/		
4. ความเสี่ยงทั่วไป (General risk)				
	1.คิดค่าใช้จ่ายผิด/ลงสิทธิ์ผิด **การปรับปรุง**	/		

ลำดับที่	คำถาม	มี/ใช่	ไม่มี/ไม่ใช่	คำอธิบาย/คำตอบ
	1.มีการตรวจสอบและประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น งานการเงิน งานประกันสุขภาพ งานเวชระเบียน เป็นต้น ให้ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้ง 2.ตรวจสอบสิทธิ์การรักษาให้ถูกต้องและอธิบายเรื่องการชำระเงินค่าบริการแก่ผู้รับบริการให้เข้าใจตรงกัน			
	2.การเก็บขยะไม่ถูกต้อง/เหมาะสม การปรับปรุง 1.สื่อสารวิธีการแยกขยะตามข้อปฏิบัติของ IC กับผู้ปฏิบัติงานและกำกับติดตาม 2.เข้าร่วมการอบรมคัดแยกขยะที่ถูกต้อง			

ผู้จัดทำ.....นภาจิต.....

(นางสาวนภาจิต วงศ์ประสาร)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

วันที่.....

ผู้ตรวจสอบ.....มีนา.....

(นางมีนา พรนิคม)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่.....

(นางสาวนภาจิต วงศ์ประสาร)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกและงานอุบัติเหตุ ฉุกเฉิน

10 ต.ค. 66