

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP - 002	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2
	วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	หน้า 1/6

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของรพ.ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน

1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของรพ.ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจ

1.3 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินของรพ.ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดการกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยนอก

3. นโยบาย

เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ มุ่งเน้นให้บริการอย่างมีมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ตามมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพและคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย

4. ความรับผิดชอบ

4.1 พยาบาลคัดกรอง ทำหน้าที่ ประเมินสภาวะผู้ป่วยเบื้องต้น ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินสภาวะอาการ เพื่อคัดแยก และส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจรักษา

4.2 เจ้าหน้าที่เวชระเบียนมีหน้าที่ ทำประวัติลงทะเบียนเป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลและค้นเวชระเบียนทุกราย ทั้งผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยเก่า แล้วส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปห้องตรวจแผนกต่างๆ

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP - 002 วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2 หน้า 2/7

4.3 พยาบาลห้องตรวจโรคประเมินอาการ วัดสัญญาณชีพ (Vital signs) ชักประวัติ อาการที่มาพบแพทย์ ผู้ป่วยก่อนพบแพทย์ บันทึกข้อมูลการประเมินอาการเบื้องต้น ประวัติการเจ็บป่วยและสัญญาณชีพ หากมีภาวะฉุกเฉิน หรือเร่งด่วน ให้นำส่งหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ติดตามผลการตรวจทางรังสีหรือผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือประวัติอื่นๆจากการตรวจในครั้งที่แล้ว จัดคิวห้องตรวจตามลำดับก่อนหลัง พยาบาลวิชาชีพตรวจสอบคำสั่งการรักษาและปฏิบัติตามให้ครบถ้วน และการให้คำแนะนำก่อนจำหน่าย

4.4 แพทย์ ทำหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา

4.5 เกสเซอร์ ทำหน้าที่ จัดยา ตรวจสอบรายการยาตามคำสั่งแพทย์ และเรียกผู้ป่วยเพื่อรับยา เกสเซอร์ให้คำแนะนำการใช้ยาผลข้างเคียงจากการใช้ยาแต่ละรายการ และจ่ายยาให้ผู้ป่วย

5. คำจำกัดความ

5.1 ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับการตรวจรักษา หรือผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานของโรงพยาบาล ในกรณีที่มารับการรักษาพยาบาล อาจเรียกว่าผู้ป่วย

5.2 ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ที่ได้รับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรค/หน่วยให้บริการ ตรวจวินิจฉัยต่างๆโดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

5.3 การคัดกรอง/คัดแยกผู้ป่วย หมายถึง การสอบถามความต้องการรับบริการตรวจรักษาของผู้มารับบริการ การประเมินสภาพ อาการ ชักประวัติความเจ็บป่วย ประเมินตามแนวทางการคัดกรอง (ESI triage Level) และส่งผู้ป่วยไปห้องตรวจโรค

5.4 การตรวจสอบสิทธิ หมายถึง การตรวจสอบสิทธิที่ผู้มารับบริการอ้างถึงต่างๆ เช่น ระบบจ่ายตรง กรมบัญชีกลาง ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม บริษัทคู่สัญญา หรือสิทธิอื่นๆ ว่าสิทธินั้นถูกต้องหรือไม่ รวมถึงการออกเอกสารรับรองสิทธิให้แก่ผู้รับบริการ

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP- 002	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2
	วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	หน้า 3/7

5.5 เวชระเบียนผู้ป่วย หมายถึง การรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ป่วยและประวัติสุขภาพรวมถึงประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและในปัจจุบันและการรักษาซึ่งจดบันทึกไว้โดยแพทย์ผู้ดูแล เวชระเบียนจะต้องบันทึกตามเวลาที่ศึกษาดูแลผู้ป่วย และควรจะต้องมีข้อมูลที่เพียงพอที่จะต้องบอกให้ทราบถึงการพิจารณาโรค และการดูแลรักษาโรคได้ และต้องเป็นเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน^[3]

5.6 กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษาพยาบาล/การวินิจฉัย การส่งเสริมการฟื้นฟู สุขภาพ และการป้องกันโรคแก่ผู้ที่มารับการตรวจรักษาตามห้องตรวจโรคต่างๆ โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล

6. ข้อกำหนดที่สำคัญ

- 6.1 ผู้ป่วยได้รับการคัดกรองอย่างรวดเร็ว
- 6.2 ผู้ป่วยได้รับการประเมิน คัดกรอง อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 6.3 ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐาน วิชาชีพ
- 6.4 การบันทึกเวชระเบียน ถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์

7. ตัวชี้วัด

- 7.1 อัตราผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินขณะรอพบแพทย์
- 7.2 อัตราผู้ป่วยที่พยาบาลคัดกรองไม่สามารถประเมินอาการได้ถูกต้องตาม Triage Level (ESI)
- 7.3 อัตราการส่งผู้ป่วยตรวจผิดห้องตรวจ
- 7.4 ระยะเวลารอพบแพทย์ในผู้ป่วยกลุ่มเร่งด่วน (ไม่เกิน 30 นาที)
- 7.5 อัตราความพึงพอใจผู้ป่วยนอก

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP-002	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2
	วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	หน้า 4/7

7.6 ระยะเวลารอคอยพบแพทย์

7.7 อัตราการระบุเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาผิดพลาด

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8.1 ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาติดต่อที่จุดคัดกรองจุดคัดกรอง ด้านประชาสัมพันธ์

8.2 พยาบาลจุดคัดกรองทำการประเมินอาการผู้ป่วย

8.2.1 การประเมินผู้ปฏิบัติตามคู่มือการคัดกรอง

8.2.2 ผู้ป่วยที่มีความเสี่ยงหรืออยู่ในภาวะวิกฤต (Level 1,2,3) ส่งตรวจที่ห้องฉุกเฉินพร้อมทั้งบันทึกข้อมูลการส่งต่อผู้ป่วย

8.2.3 พยาบาลคัดกรองเบื้องต้นและแยกผู้ป่วยสำหรับตามกลุ่มโรค

8.2.4 พยาบาลบันทึกข้อมูลการคัดกรองลงในใบนำส่งผู้ป่วย

8.3 กรณีผู้ป่วยรายใหม่ต้องกรอกข้อมูลสำหรับทำประวัติให้เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติการทำบัตรผู้ป่วยใหม่
ติดต่อทำแฟ้มประวัติที่เวชระเบียน

8.4 กรณีผู้ป่วยเก่าที่มีแฟ้มประวัติการรักษาอยู่ที่ รพ. ติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อ Visit แฟ้มไปที่ห้องตรวจ
ใช้ใบนำส่งและ บัตรประชาชน

8.5 ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาต่าง ๆ ติดต่อยื่นสิทธิที่ห้องต่าง ๆ ตามสิทธิเพื่อตรวจสอบสิทธิและออกเอกสาร
รับรองสิทธิการรักษา

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP-002 วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2 หน้า 5/7

8.6 ผู้ป่วยเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ

8.6.1 ยื่นใบนำส่ง/เอกสารรับรองสิทธิที่ห้องตรวจ

8.6.2 เจ้าหน้าที่ห้องตรวจประเมินอาการ/วัดสัญญาณชีพ ชักประวัติอาการเจ็บป่วย พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลลงในเวชระเบียนและจัดลำดับการเข้ารับบริการตามกระบวนการตรวจรักษาของห้องตรวจ

8.6.3 แพทย์ทำการตรวจเพื่อวินิจฉัยโรคตามกระบวนการตรวจรักษาและให้การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ

8.6.4 หลังจากแพทย์ตรวจเสร็จแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องตรวจทำการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้องของเวชระเบียน ใบสั่งยา และให้คำแนะนำตามแผนการรักษา และการสร้างเสริมสุขภาพ ออกใบนัดตรวจให้กับผู้ป่วยที่แพทย์นัดตรวจติดตามผลการรักษา

8.7 ผู้ป่วย/ญาตินำไปสั่งยาและเวชภัณฑ์ ไปรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเภสัชกรให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ

9. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

9.1 พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๕๐

9.2 พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕

9.3 พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๓

9.4 มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี

10. ระบบการติดตามและประเมินผล

	โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ งานผู้ป่วยนอก	
ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง งานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก	รหัสเอกสาร OPD GP-002	ฉบับที่ 1 ปรับปรุงครั้งที่ 2
	วันที่ประกาศใช้ 1 มีนาคม 2562	หน้า 6/6

10.1 รพ.ให้มีการติดตามตัวชี้วัดตามวงรอบที่กำหนดและทบทวนตัวชี้วัดให้เหมาะสมครอบคลุม

10.2 การเยี่ยมสำรวจภายใน/ภายนอก

10.3 ติดตามจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ

ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
1.	<pre> graph TD A([การเข้ารับบริการ]) --> B{จุดคัดกรอง} B -- "ไม่ถูกเงิน" --> C[ลงทะเบียนผู้ป่วย / ตรวจสอบสิทธิ] B -- "ถูกเงิน" --> D[ห้องฉุกเฉิน] C --> E[ห้องตรวจโรค] D --> E E --> F{กระบวนการตรวจรักษา} F -- "ไม่รับป่วย" --> G{ชำระเงิน} F -- "รับป่วย" --> H[ศูนย์รับป่วย] H --> G G -- "ไม่มียา" --> I([จำหน่าย]) G -- "มียา" --> J[รับยา] J --> I K[การตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการและการรังสีวิทยา] -.-> F </pre>	2 นาที		
2.		3 นาที	คู่มือการคัดกรองผู้ป่วย	พยาบาลคัดกรอง
3.		5 นาที		จนท.เวชระเบียน/จนท.สิทธิการรักษา
4.		3 นาที	-คู่มือการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย	พยาบาลห้องตรวจโรค
5.		60 นาที	-คู่มือการประเมินและการส่งต่อผู้ป่วย -คู่มือการส่งปรึกษาระหว่างห้องตรวจ -คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วย	แพทย์ผู้รักษา/พยาบาลห้องตรวจโรค
6.		5 นาที		จนท.การเงิน
7.		15 นาที		เภสัชกร
8.		5 นาที		

แผนการนิเทศทางการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลชุมชนเขตอุตสาหกรรมที่คดีประจําเดือน 2562

ประเด็น: 1. กิจกรรมองและประเมินเบื้องต้นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว 2. ให้การพยาบาลเบื้องต้นอย่างเหมาะสมกับปัญหา 3. พฤติกรรมบริการที่ดี 4. สื่อสารและให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา 5. สิ่งแวดล้อม 6. การจัดอัตราค่าถึง

วัน/เวลา	08.00-08.30 น.	08.30-10.30น.	10.30-12.00น.	12.00-13.00น.	13.00-14.00 น.	14.00-15.00 น.	15.00-16.00 น.	16.00-16.30น.
จันทร์	ประเมินอัตราค่าถึงภาระงานมอบหมายงาน	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ (OPDทั่วไป ,กุมารเวชกรรม,สูติ-นรีเวชห้อง,ฉีดยาทำแผล)	ทบทวนการบริหารจัดการความเสี่ยง	พักเที่ยง	ประชุมระเบียบ	-ประเมินสิ่งแวดล้อม5ส, OPDอาคารอ่านรายการ อาคาร10-ห้องน้ำ-คนงาน		-สรุปงาน
อังคาร	ประเมินอัตราค่าถึงภาระงานมอบหมายงาน	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ (OPDกระดูก/ศัลยกรรม, TB,)	สัมภาษณ์ผู้ป่วยและญาติ	พักเที่ยง	ประชุมระเบียบ OPDกระดูก, ศัลยกรรม, TB	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ (OPDกระดูก/ศัลยกรรม, TB,)		-สรุปงาน
พุธ	ประเมินอัตราค่าถึงภาระงานมอบหมายงาน	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ (OPDแผนกตา/หูคอจมูก)	ให้คำแนะนำปรึกษารายกลุ่มรายบุคคล	พักเที่ยง	ประชุมระเบียบคลินิกพิเศษ	ประชุมทบทวนด้านการปฏิบัติการพยาบาลและติดตามงานคุณภาพ/วิชาการ		-สรุปงาน

แผนการนิเทศทางการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลชุมชนพระธาตุมณีศิริประจําเดือน 2562

ประเด็น: 1. คัดกรองและประเมินเบื้องต้นอย่างถูกต้อง รวดเร็ว 2. ให้การพยาบาลเบื้องต้นอย่างเหมาะสมกับปัญหา 3. พฤติกรรมบริการที่ดี 4. สื่อสารและให้ข้อมูลอย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหา 5. สิ่งแวดล้อม 6. การจัดอัตราค่าถึง

วัน/เวลา	08.00-08.30 น.	08.30-10.30น.	10.30-12.00น.	12.00-13.00น.	13.00-14.00 น.	14.00-15.00 น.	15.00-16.00น.	16.00-16.30 น.
พฤหัสบดี	ประเมินอัตราค่าถึงภาระงานมอบหมายงาน	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ(OPDอาการรวมทั่วไป)	-สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ (DM) -ประเมินงาน IC /FIFO / ขณะ /การแยกผ้า /การแต่งกาย คณงาน/เปล	พักเที่ยง	ส่วนเวชระเบียน OPD อาการรวมทั่วไป	-ประชุมงานคุณภาพ ในหน่วยงานKMQA	-สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาล	สรุปงาน
ศุกร์	ประเมินอัตรา ค่าถึงภาระงานมอบหมายงาน	สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาลและพฤติกรรมบริการ(OPDอาการรวมทั่วไป,ARV)	พักเที่ยง	-สังเกตการณ์ปฏิบัติการพยาบาล -การบริการ ทรัพยากร/ พัสดุ/ซ่อมบำรุง	-วางแผนการพยาบาล การบริการอัตราค่าถึง			

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการบริการ สำหรับงานผู้ป่วยนอก (OP VOICE)

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการ ที่ท่านได้รับจากการมาโรงพยาบาลในครั้งนี้อย่างนั้น

ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุง
คุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ที่อยู่ปัจจุบัน: อำเภอ..... จังหวัด.....

2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

3. อายุ.....ปี

4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา

☐ 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้อยู่ที่

☐ 1. ชำระเงินเอง ☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 3. ประกันสังคม

☐ 4. กองทุนทดแทน ☐ 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ☐ 6. อื่น

๗.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

6. ทำไมท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

☐ 1. เดินทางสะดวก ☐ 2. อยู่ในเขตพื้นที่บริการของบัตรทอง ☐ 3. มีเครื่องมือทันสมัย

☐ 4. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ☐ 5. ค่ารักษาไม่แพง ☐ 6. บริการรวดเร็วทันใจ

☐ 7. สถานที่สะดวกสบาย ☐ 8. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า ร.พ. นี้ ☐ 9. ส่งต่อมา

7. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาพยาบาลหรือไม่

☐ 1. ไม่ได้รับ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ ☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี

8. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

☐ 1. ไม่ได้รับคำแนะนำ ☐ 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ

☐ 3. ได้รับ และเข้าใจดี ☐ 4. ไม่ได้รับยา

9. ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่น ๆ

☐ 1. นาน ☐ 2. ปานกลาง ☐ 3. รวดเร็ว ☐ 4. ไม่ได้รับการตรวจ

10. ระยะเวลาการเอกซเรย์

☐ 1. นาน ☐ 2. ปานกลาง ☐ 3. รวดเร็ว ☐ 4. ไม่ได้เอกซเรย์

ตอนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการพยาบาล ในครั้งนี้

ข้อ ที่	ข้อความ	พอใจ มาก ที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	พอใจ ปาน กลาง (3)	พอใจ น้อย (2)	พอใจ น้อย ที่สุด (1)	ไม่ พอใจ (0)	ไม่ ได้รับ บริการ (-)
11	กิริยาของแพทย์							
12	แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย							
13	การตรวจร่างกายของแพทย์							
14	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล							
15	การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล							
16	การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความ มีน้ำใจ							
17	การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อ ท่านต้องการความช่วยเหลือ							
18	ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความ กังวลใจเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยกับพยาบาล							
19	การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล							
20	กิริยามารยาทของพยาบาล							
21	การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ							
22	กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ							
23	ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ							
24	ความสะอาดของห้องส้วม							
25	คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน							

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

26. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่

- ☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

27. ถ้าท่านป่วยจนต้องมารักษาที่โรงพยาบาลอีกและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้ หรืออีกไม่

- ☐ 1. มา ☐ 2. ไม่มา ☐ 3. ไม่แน่ใจ

28. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี

- 1) 2) 3)

29. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการมารับการรักษายาบาลที่โรงพยาบาลครั้งนี้ คือ

- 1) 2) 3)

30. ระยะเวลาที่ท่านมารับการตรวจตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยาเป็นเวลา.....ชั่วโมง.....นาที