

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก

โรงพยาบาลบ้านฉาง

อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

คำนำ

โรงพยาบาลบ้านฉาง มีการนำนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข มาแปลงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานระดับพื้น และยังเป็นหน่วยงานกลางในการนำนโยบาย แนวทางของ องค์กรเผยแพร่ เชื่อมโยง บูรณาการ กับส่วนราชการต่างๆที่เกี่ยวข้องอีกด้วยดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว บรรลุตามเป้าหมายและแนวทางอันจะเป็นการตอบสนองต่อภารกิจหลักขององค์กร คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานจึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้น เพื่อให้เตรียมความพร้อมในเรื่องต่าง ๆ และสามารถดำเนินการได้ครบถ้วน สอดคล้องกับแนวทางและวัตถุประสงค์ของนโยบายการปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผลที่กำหนดไว้

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานโรงพยาบาลบ้านฉาง ในการดำเนินการตามภารกิจ ได้อย่างถูกต้อง เกิดประสิทธิผล คุณภาพประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บริบท	๔
บทบาทและภารกิจหลัก	๔
กำหนดภารกิจแยกตามกลุ่มงาน	๕-๙
ช่องทางการเข้ารับบริการ	๙-๑๐
คู่มือการปฏิบัติงาน	๑๑-๑๗
ช่องทางการร้องเรียน	๑๘

คู่มือการปฏิบัติงานตามบทบาทและภารกิจ โรงพยาบาลบ้านฉาง

บริบท

โรงพยาบาลบ้านฉาง เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่การพัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก (EEC) เมื่อเริ่มมีการพัฒนาโครงการพบว่าอัตราการเข้ารับบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้น โดยมีผู้รับบริการตั้งแต่ปี ๒๕๖๐ ถึง ปี ๒๕๖๓ มีผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ๑๔๖,๗๕๑ คน , ๑๕๔,๐๖๕ คน และ ๑๖๔,๙๔๗ คน ตามลำดับ และยังพบว่าผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินมากและอาการรุนแรงซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งคาดว่าภายใน ๓-๕ ปีที่โครงการพัฒนาชายฝั่งทะเล ภาคตะวันออก (EEC) มีดำเนินการสำเร็จไปตามแผนงานที่วางไว้ โรงพยาบาลบ้านฉางจะต้องมีการพัฒนาระบบ บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย เพียงพอต่อการรองรับการเจริญเติบโตของชุมชน และในปัจจุบัน ด้วยระบบการพัฒนาบริหารจัดการสาธารณสุขตาม Service plan Intermediate care ที่มุ่งหวังให้ โรงพยาบาลชุมชนมีการพัฒนาศักยภาพ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อรองรับการส่งต่อจากโรงพยาบาลแม่ข่ายเพื่อลดการแออัดในโรงพยาบาลใหญ่ ให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่ใกล้บ้านใกล้ใจ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

วิสัยทัศน์ (Vision)

บริการดี มีมาตรฐาน ประสานชุมชน ให้ทุกคนมีสุขภาพดี ค่านิยม (Core Values)

C - Customer Focus ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (ผู้รับบริการ/ชุมชน)

U - Unity ทำงานเป็นทีม (มิตรภาพ ความสัมพันธ์ ทำงานร่วมกัน การเปิดใจ สร้างทีม)

P - Produce service Innovation สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (แร่งบันดาลใจ มองบวก การพัฒนาต่อเนื่อง)

บทบาทและภารกิจหลัก

๑. ให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพให้สอดคล้องกับปัญหา สาธารณสุขในพื้นที่และความต้องการของชุมชน
๒. พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ สอดคล้องกับความต้องการและทิศทางการพัฒนาของโรงพยาบาลและมีพฤติกรรมบริการดี
๓. จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดีและมีความปลอดภัยแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ
๔. ประสาน ส่งเสริมภาคีเครือข่ายให้มีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาสุขภาพ และพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้

กำหนดภารกิจแยกตามกลุ่มภารกิจ ดังนี้

๑. กลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบการบริหารจัดการทั่วไป

๑.๑. งานธุรการทั่วไป มีหน้าที่จัดการระบบงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานต่างๆ ได้แก่ งาน เลขานุการ งานสารบรรณตั้งแต่การรับ การส่ง การจัดเก็บ และการทำลายให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ งานพัสดุ ควบคุมกำกับดูแลงานธุรการของฝ่าย งานการจัดซื้อ/จัดจ้าง งานบริหาร คลัง พัสดุ งาน จำหน่าย

๑.๒. งานซ่อมบำรุงควบคุมกำกับดูแล งานซ่อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ งานช่างไฟฟ้า งานช่างเครื่องกล

๑.๓. งานทรัพยากรบุคคล ดูแลงานบรรจุ/แต่งตั้ง/อัตรากำลัง และแผนงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรต่าง ๆ ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคนทางการแพทย์และสาธารณสุข

๑.๔. งานการเงิน รับผิดชอบการเงินการคลังของโรงพยาบาลเกี่ยวกับ

๑.๔.๑ การตรวจสอบ มีหน้าที่ตรวจสอบหลักฐานทางการเงินให้มีความครบถ้วนถูกต้อง

๑.๔.๒ งานรับเงิน มีหน้าที่ในการรับเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

๑.๔.๓ รักษาพยาบาล เงินเชื่อ รับเงินค่าประกันของหรือสัญญาที่เป็นเงินสด รับเงิน โอนงบประมาณ ในโครงการต่าง ๆ

๑.๔.๔ งานจ่ายเงิน มีหน้าที่ในการจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง จ่ายเงินค่าตอบแทน จ่ายเงินค่าสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลหรือสวัสดิการค่าเล่าเรียน จ่ายเงินชำระหนี้แก่เจ้าหนี้การค้า

๑.๔.๕. งานเรียกเก็บหนี้ มีหน้าที่ในการเร่งรัดและเรียกเก็บหนี้ที่เป็นลูกหนี้การค้าของโรงพยาบาล

๑.๕. งานบัญชี รับผิดชอบการจัดทำบัญชี คือ การจัดทำบัญชีเงินสด บัญชีเงินแยกประเภทแบบเกณฑ์คงค้าง รายงานงบการเงิน วิเคราะห์การเงินตามตัวชี้วัดทางการเงิน

๒. กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์

งานเทคนิคการแพทย์ รับผิดชอบให้บริการใด ๆ เพื่อให้ส่งสิ่งตัวอย่างจากร่างกายมนุษย์ ทำการตรวจ วิเคราะห์สิ่งตัวอย่างทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ เพื่อการวินิจฉัยโรค พยากรณ์โรค ติดตามและบำบัดรักษา ควบคุมป้องกันและเฝ้าระวังโรค ประเมินสถานะสุขภาพ สร้างเสริมสุขภาพ คุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนการพิสูจน์ หลักฐาน งานพัฒนารูปแบบบริการทางการแพทย์

งานรังสี ให้บริการด้านรังสีโดยใช้สารกัมมันตภาพรังสี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอันตรายและการป้องกัน อันตรายจากรังสี การให้คำปรึกษาเผยแพร่ความรู้

๓. กลุ่มงานทันตกรรม

รับผิดชอบให้บริการตรวจ วินิจฉัย และบำบัดรักษา พิมพ์สภาพ ล่งเสริมและป้องกันทางทันตกรรม งานบริการผู้ป่วยในและนอก การส่งเสริมป้องกันทันตกรรมในคลินิก งานให้คำปรึกษา งานสอน และอบรม งานวิจัย และพัฒนา

๔. กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

รับผิดชอบให้บริการเภสัชกรรมเกี่ยวกับการคัดเลือก จัดซื้อ จัดหาเวชภัณฑ์ ให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ถูกต้องตามหลักวิชาการอย่างประหยัดและทั่วถึง อาจติดตามระดับยาในเลือดผู้ป่วย ควบคุมเวชภัณฑ์ ควบคุมการให้บริการการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์

๕. กลุ่มงานการแพทย์

๕.๑ กำหนดมาตรฐานด้านการแพทย์และทันตกรรม และระเบียบปฏิบัติด้านวิชาชีพแพทย์และทันต-แพทย์ของโรงพยาบาลบ้านฉาง

๕.๒ การส่งเสริม ติดตาม และควบคุมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานและระเบียบปฏิบัติด้านวิชาชีพแพทย์และทันตกรรมของโรงพยาบาล

๕.๓ การเป็นกรรมการในการรับประเมินผลช่วงทดลองงาน สอบสวน พิจารณาความดีความชอบ และการให้พัฒนาจากโรงพยาบาลสำหรับแพทย์และทันตแพทย์

๕.๔ การรับผิดชอบการพัฒนาความรู้ความสามารถของแพทย์และทันตแพทย์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๕.๕ การส่งเสริมและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามจริยธรรมของวิชาชีพแพทย์และทันตแพทย์

๕.๖ การติดตามผลการดำเนินงานด้านการแพทย์และทันตกรรมของโรงพยาบาล

๕.๗ การบริหารและพัฒนางานด้านการแพทย์และทันตกรรมของโรงพยาบาล

๕.๘ การเป็นตัวแทนของโรงพยาบาลให้ความเห็นด้านการแพทย์และทันตกรรมต่อบุคคลภายนอก

๕.๙ การแก้ปัญหาด้านวิชาชีพแพทย์และทันตแพทย์ของโรงพยาบาล และเป็นตัวแทนแพทย์โรงพยาบาลในการเจรจาต่อรอง การรักษาสีทธิ การฟ้องร้อง และการต่อสู้คดีความต่าง ๆ

๖. กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

รับผิดชอบให้บริการตรวจวินิจฉัย รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้ป่วย ผู้พิการ เด็กที่มีปัญหาพัฒนาการ หรือเด็กบกพร่องทางการรับรู้ การเรียนรู้ รวมทั้ง ผู้มีอาการปวดเรื้อรัง โรคเรื้อรัง ของระบบการทำงานของร่างกาย จิตใจ สมอง ที่ไม่สามารถประกอบกิจวัตรประจำวันหลัก หรือดำรงชีพในสังคมเยี่ยงคนปกติได้นั้น แบ่งย่อยได้ ๔ งาน

๑. ตรวจ ประเมิน รักษาโดยแพทย์เวชกรรม

๒. บริการกายภาพบำบัด

๓. บริการกิจกรรมบำบัด มีขอบข่าย การตรวจ ประเมิน ส่งเสริม ป้องกัน บำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพบุคคลที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม การเรียนรู้ พัฒนาการเด็ก ให้สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ เพื่อให้บุคคลดำเนินชีวิตไปตามศักยภาพได้ โดยวิธีการทางกิจกรรมบำบัด จัดแบ่งงาน ออกได้

๓.๑ บำบัด ฟื้นฟู กระตุ้นส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีปัญหาทางกาย การเคลื่อนไหว การรับรู้ การสื่อสาร อารมณ์ จิตใจและพฤติกรรม

๓.๒ บำบัด ฟื้นฟูกลุ่มผู้ป่วยพิการ บกพร่องทางด้านร่างกาย สมอง

๓.๓ บำบัด ฟื้นฟูกลุ่มผู้ป่วยพิการ บกพร่องทางด้านจิตใจ พฤติกรรม

๓.๔ บำบัด ฟื้นฟูกลุ่มผู้สูงอายุ

๓.๕ บำบัด ฟื้นฟูในชุมชน

๓.๖ บริการตรวจประเมิน ส่งเสริม ป้องกันในชุมชน สถานศึกษา สถานประกอบการ

๓.๗ บริการจัดทำเครื่องช่วย เครื่องตาม และดัดแปรอุปกรณ์ สภาพบ้าน สิ่งแวดล้อม

๔. บริการกายอุปกรณ์เสริม เทียม

๗. กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

๗.๑ งานประกันสุขภาพ

๗.๑.๑ ขึ้นทะเบียนสิทธิในระบบประกันสุขภาพ

๗.๑.๒ งานตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล

๗.๑.๓ งานเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล

๗.๑.๔ งานฐานข้อมูลและสารสนเทศระบบประกันสุขภาพ

๗.๒ งานสารสนเทศทางการแพทย์

การจัดการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลและด้านการจัดการวิเคราะห์ จัดทำรายงาน การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารการสำรวจความต้องการด้าน Hardware Software การจัดหา การวางระบบฝึกอบรมและบำรุงรักษา การจัดการเวชระเบียน การลงรหัสโรค ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ด้านเวชระเบียน

๗.๓ งานยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการ

รับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาระบบ บริการ สุขภาพ แผนปฏิบัติการ การติดตามและประเมินผล

๘.กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและบริการด้านปฐมภูมิ

๑. งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน
๒. งานควบคุมโรคและระบาดวิทยา
๓. งานพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิและสนับสนุนเครือข่าย
๔. งานส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟู
๕. งานคุ้มครองผู้บริโภค
๖. งานสุขศึกษา

๙.กลุ่มงานการพยาบาล

กำหนดทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล จัดระบบการพยาบาลเฉพาะแต่ละสาขา พัฒนาและประกันคุณภาพการพยาบาล นิเทศ กำกับการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

๙.๑ งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่บาดเจ็บหรือผู้ป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกสาขาที่อยู่ในภาวะวิกฤต อันตรายต่อชีวิตทุกกลุ่มโรค ประเมินอาการสัญญาณชีพ ช่วยเร่งด่วน ป้องกัน ภาวะแทรกซ้อน จัดการข้อมูล ด้านนิติเวช สอนฝึกอบรม พัฒนาและวิจัย

๙.๒ งานพยาบาลผู้ป่วยนอก

ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยทุกสาขาในการตรวจวินิจฉัยและการบำบัดรักษา จัดคลินิกเฉพาะโรค คลินิก โรคติดเชื้อ โรคเรื้อรัง วิเคราะห์คัดกรอง ให้คำแนะนำส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ภาวะแทรกซ้อน ส่งต่อดูแลต่อเนื่อง สอนฝึกอบรม พัฒนาและวิจัย

๙.๓ งานพยาบาลผู้ป่วยใน

ระบบงานบริการผู้ที่ลงทะเบียนเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาลติดต่อกันไม่น้อยกว่า ๖ ชั่วโมง โดยได้รับการวินิจฉัยและคำแนะนำจากแพทย์ วิเคราะห์คัดกรอง ให้คำแนะนำส่งเสริม สุขภาพ ป้องกันภาวะแทรกซ้อน ส่งต่อดูแลต่อเนื่อง สอนฝึกอบรม พัฒนาและวิจัย

๙.๔ งานพยาบาลผู้คลอด

ให้การพยาบาลหญิงตั้งครรภ์ ประเมินอาการ เฝ้าระวังตั้งแต่ระยะรอคลอด ทำคลอดในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉินทางสูติศาสตร์ ดูแลมารดาและทารกแบบองค์รวม ศึกษา วิจัย อบรม

๙.๕ งานพยาบาลจิตเวช

ให้การพยาบาลวินิจฉัยโรคจิตทั่วไป ให้คำปรึกษา คลายเครียด ส่งเสริม พัฒนาการเด็ก ฟื้นฟูปรับพฤติกรรม ดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่ได้รับไว้รักษา ศึกษาวิจัยฝึกอบรม

๙.๖ งานวิจัยและพัฒนาการพยาบาล

วางระบบเพื่อพัฒนาบริการพยาบาลในทุกมิติทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู สุขภาพ โดยใช้องค์รวมความรู้ทางวิทยาศาสตร์และศาสตร์ทางการพยาบาล เพื่อให้การดูแลสุขภาพและการพยาบาลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าทันสมัย

๑๐. กลุ่มงานแพทย์แผนไทย

รับผิดชอบในการส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐาน ให้ความรู้และทักษะในการดูแลตนเอง เฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนต่าง ๆ จากการทำกิจกรรมเน้นความปลอดภัย มีประโยชน์และมีประสิทธิผล การดูแลส่งเสริมสุขภาพที่มีใช้การแพทย์แผนปัจจุบัน หรือการแพทย์หลัก การรักษาแบบเยียวยา หรือสมาน (Healing) การรักษาด้วยวัสดุอุปกรณ์ หรือวิธีการธรรมชาติที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานของกรมพัฒนา การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ช่องทางการเข้ารับบริการ

๑. เปิดบริการตรวจรักษาโรคที่งานครอบคลุมทุกสาขา ในวันและเวลาราชการ
๒. คลินิกนอกเวลาราชการ ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา ๑๘.๐๐ น. - ๒๐.๐๐ น. วันเสาร์ และอาทิตย์ ๐๘.๓๐ น. - ๑๒.๐๐ น.
๓. รับผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน และตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. การจัดบริการของโรงพยาบาลได้แบ่งโซนบริการ โดยแยกผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว แยกคลินิกเฉพาะโรคเป็นจุดเดียว (One Stop Service) ซึ่งช่วยลดความแออัดของผู้ป่วย นอก ลดระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยมีความสะดวกมากขึ้น

การจัดบริการ

๑. จัดบริการ One stop Service ในผู้รับบริการโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรค ไต เรื้อรัง โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคหืด วัณโรค ภูมิคุ้มกันบกพร่อง ฝากครรภ์ วัคซีน
๒. การดูแลรักษาผู้ป่วยทางจิตเวชได้แก่ โรคซึมเศร้า โรคจิต โรคทางจิตเวชอื่นที่มีภาวะแทรกซ้อน โดยจิตแพทย์จากโรงพยาบาลระยองเดือนละครึ่ง

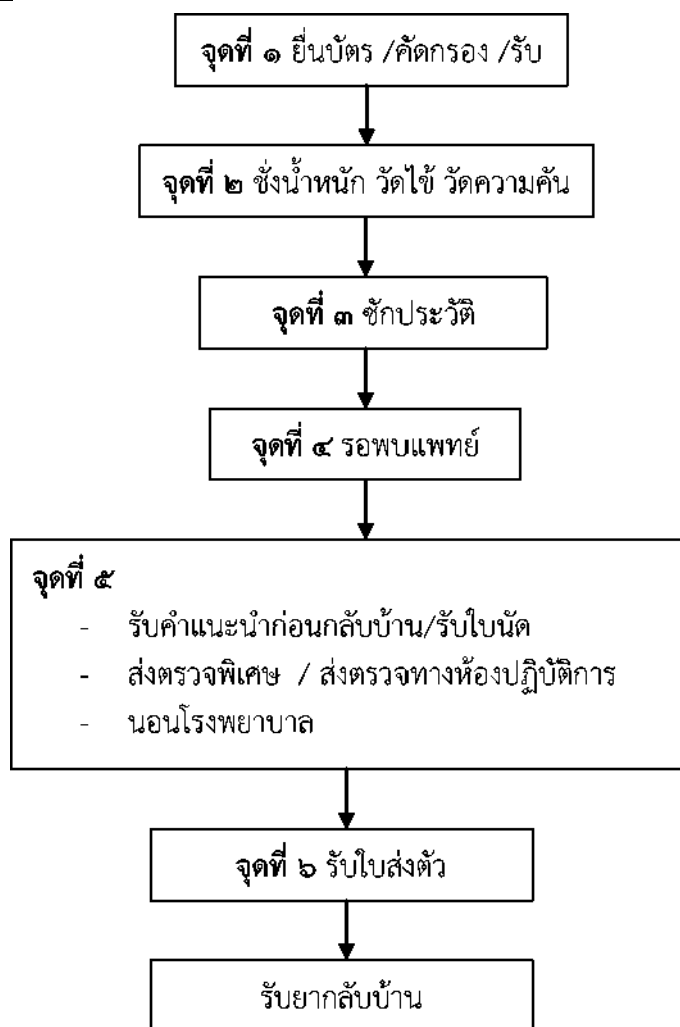
การพัฒนาระบบโรงพยาบาลบ้านฉาง จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อค้นหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม แบ่งเป็น ๗ กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญ	ความต้องการ
๑. กลุ่มผู้ป่วยนอก ครอบครัว และญาติ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว - พฤติกรรมบริการที่ดี ให้คำแนะนำบอกกล่าวชัดเจน คำพูดสุภาพ มีความเสมอภาคในการให้บริการได้รับข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการดูแลสุขภาพ - การตรวจวินิจฉัยที่ถูกต้อง มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีคุณภาพ มีแพทย์เชี่ยวชาญ - สถานที่รอตรวจสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้รอตรวจ น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด เป็นต้น
๒. กลุ่มผู้ป่วยใน ครอบครัวและญาติ	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการตรวจตรงเวลา การวินิจฉัยถูกต้องรวดเร็ว - พฤติกรรมบริการที่ดี บริการเป็นกันเอง เข้าถึงจิตใจของผู้ป่วยและญาติ - การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและแผนการรักษาอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อช่วยในการตัดสินใจ
๓. กลุ่มผู้ป่วยในชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - การส่งต่อข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ในชุมชน การสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในชุมชน - การดูแลรักษาพยาบาลต่อเนื่องที่บ้านและได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน
๔. กลุ่มผู้ป่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย พฤติกรรมบริการที่ดี - การได้รับข้อมูลที่สำคัญ
๕. กลุ่มผู้ป่วยโรค เรื้อรัง	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับบริการที่เสร็จสิ้นในจุดเดียว - พฤติกรรมบริการที่ดี คำพูดสุภาพ มีความเสมอภาค - ได้รับข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการดูแลสุขภาพทั้งผู้ป่วย/ญาติ และผู้ดูแล - การวินิจฉัยที่ถูกต้อง - สถานที่รอตรวจสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ
๖. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการ	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับบริการที่เสร็จสิ้นในจุดเดียว - พฤติกรรมบริการที่ดี คำพูดสุภาพ - ได้รับข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการดูแลสุขภาพทั้งผู้ป่วย ญาติ และผู้ดูแล - การวินิจฉัยที่ถูกต้อง -ไม่ต้องรอคิวนาน
๗. กลุ่มผู้รับผลงาน อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> - สถานที่ศึกษา - ได้รับการให้ความรู้ ตรวจสอบสุขภาพ และสอนการดูแลสุขภาพอนามัยส่วนบุคคลสำหรับนักเรียน - ได้รับ ความร่วมมือการประสานงานในการพัฒนาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร - ให้นักศึกษาเพื่อฝึก ประสบการณ์ ได้แก่ นักศึกษาแพทย์ เภสัชกรพยาบาล แพทย์แผนไทย และอื่น ๆ

คู่มือปฏิบัติงาน

งานที่ให้บริการ	ผู้ป่วยนอก (OPD)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผู้ป่วยนอก (OPD) โรงพยาบาลบ้านฉาง

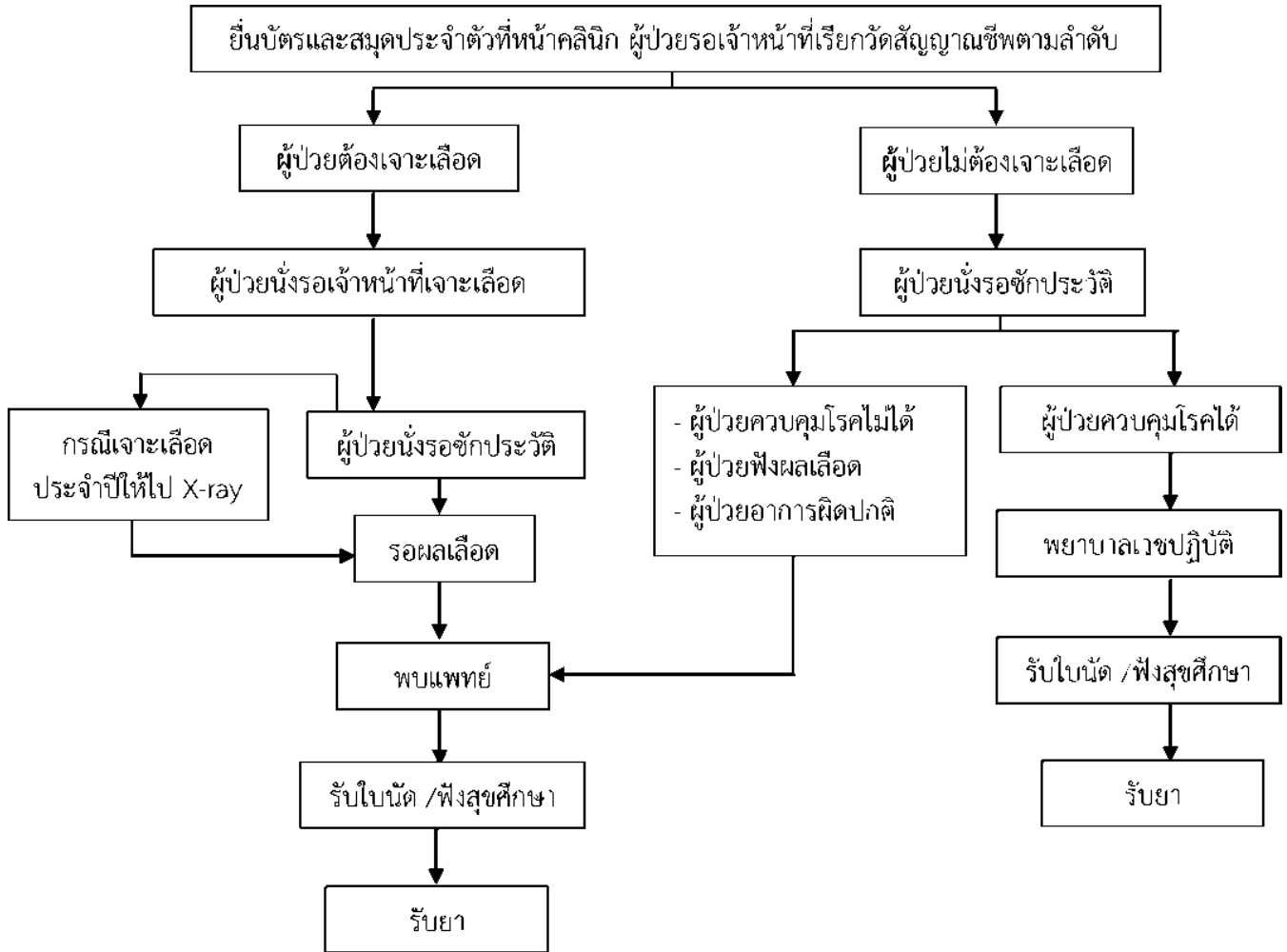
ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
อาคารผู้ป่วยนอก โทร. ๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๔๑๑๒	ในเวลาราชการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. นอกเวลาราชการ แผนกฉุกเฉิน

งานที่ให้บริการ	คลินิกโรคเรื้อรัง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	คลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลบ้านฉาง

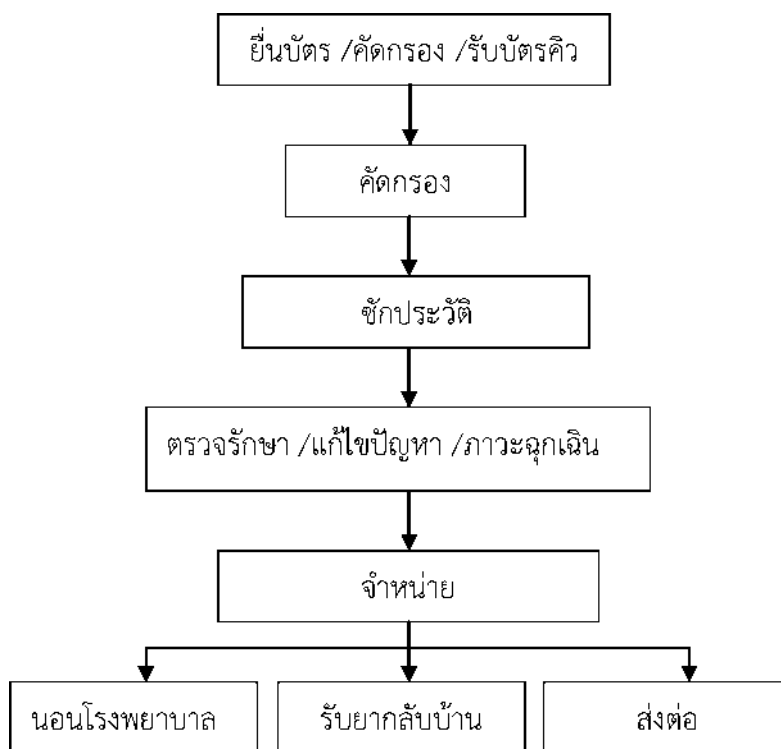
ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
อาคารผู้ป่วยนอก ๓๐ เติง โทรศัพท์: ๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๓๐๑	วันจันทร์แรกของเดือน : คลินิกโรคความดันโลหิตสูงคลินิก วันอังคาร : คลินิกโรคความดันโลหิตสูง วันพุธ ที่ : คลินิกโรคเบาหวาน Warfarin วันพฤหัสบดี : คลินิกโรคปอดอุดกั้นเรื้อรังและโรคหืด คลินิกโรคเบาหวาน วันศุกร์ : คลินิกโรคเบาหวาน คลินิกไตเรื้อรัง

งานที่ให้บริการ	งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลบ้านฉาง

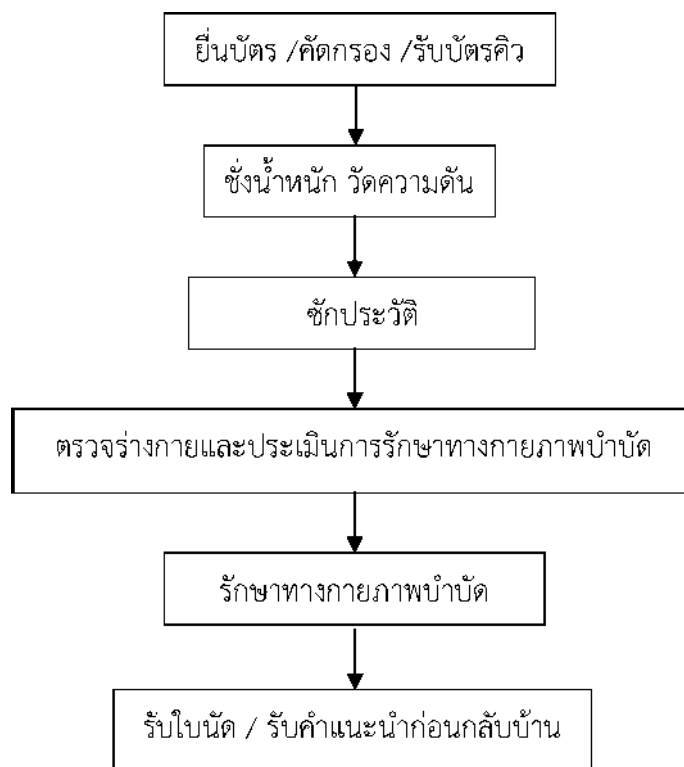
ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ตึกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โทร. ๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๔๑๐๕	ให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ (๒๔ ชั่วโมง)

งานที่ให้บริการ	งานกายภาพบำบัด
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลบ้านฉาง

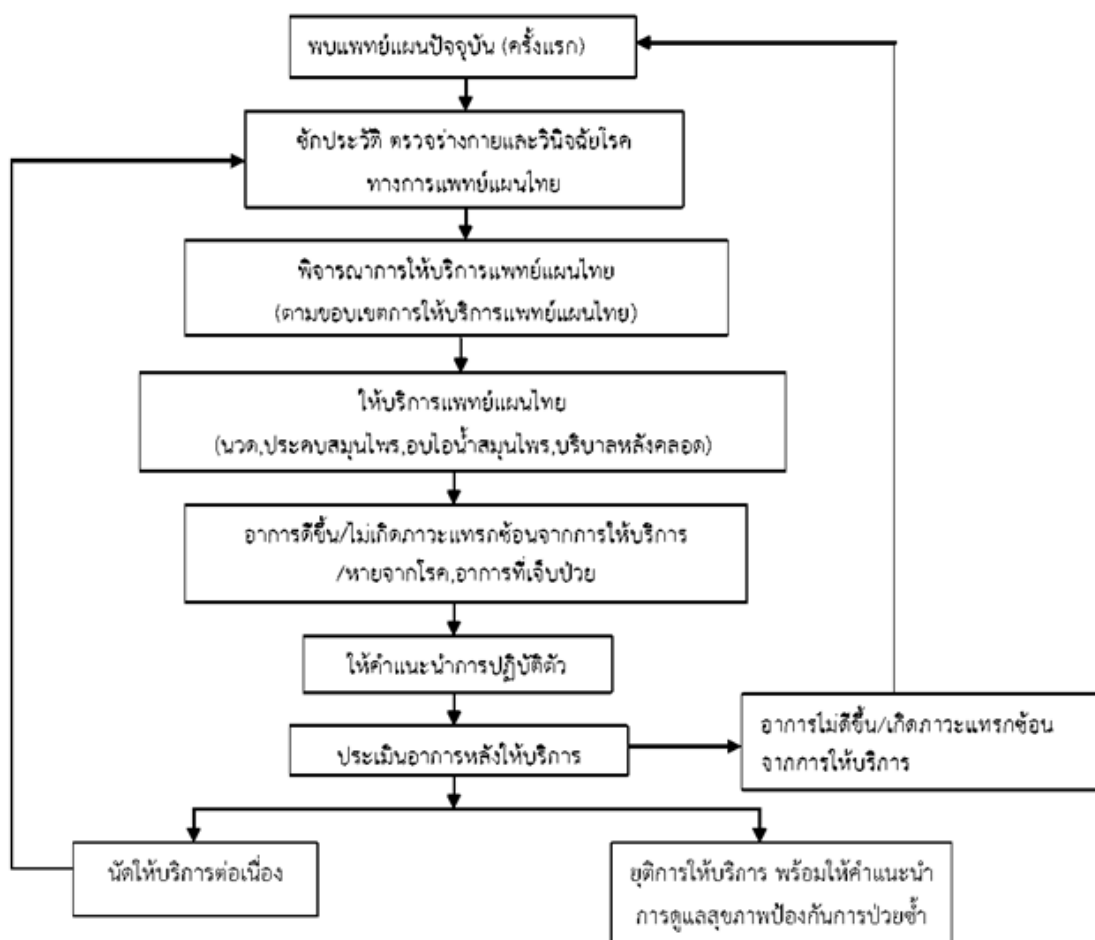
ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ตึกผู้ป่วยนอก โทร.๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๓๐๐	ในเวลาราชการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. <u>นอกเวลาราชการ -</u>

งานที่ให้บริการ	งานแพทย์แผนไทย
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบ้านฉาง

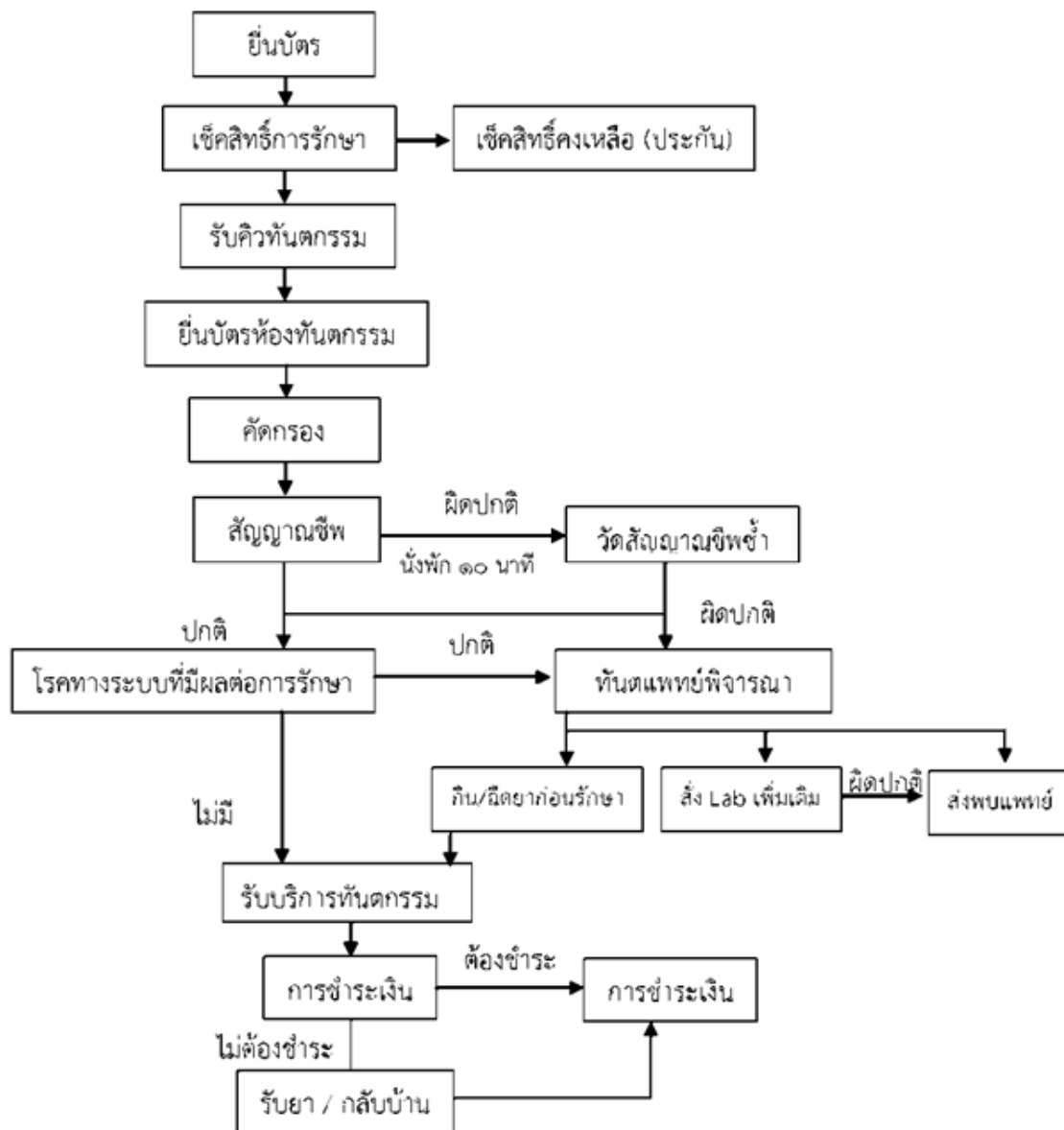
ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ตึกผู้ป่วยใน โทร.๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๒๐๕	ในเวลาราชการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. นอกเวลาราชการ -

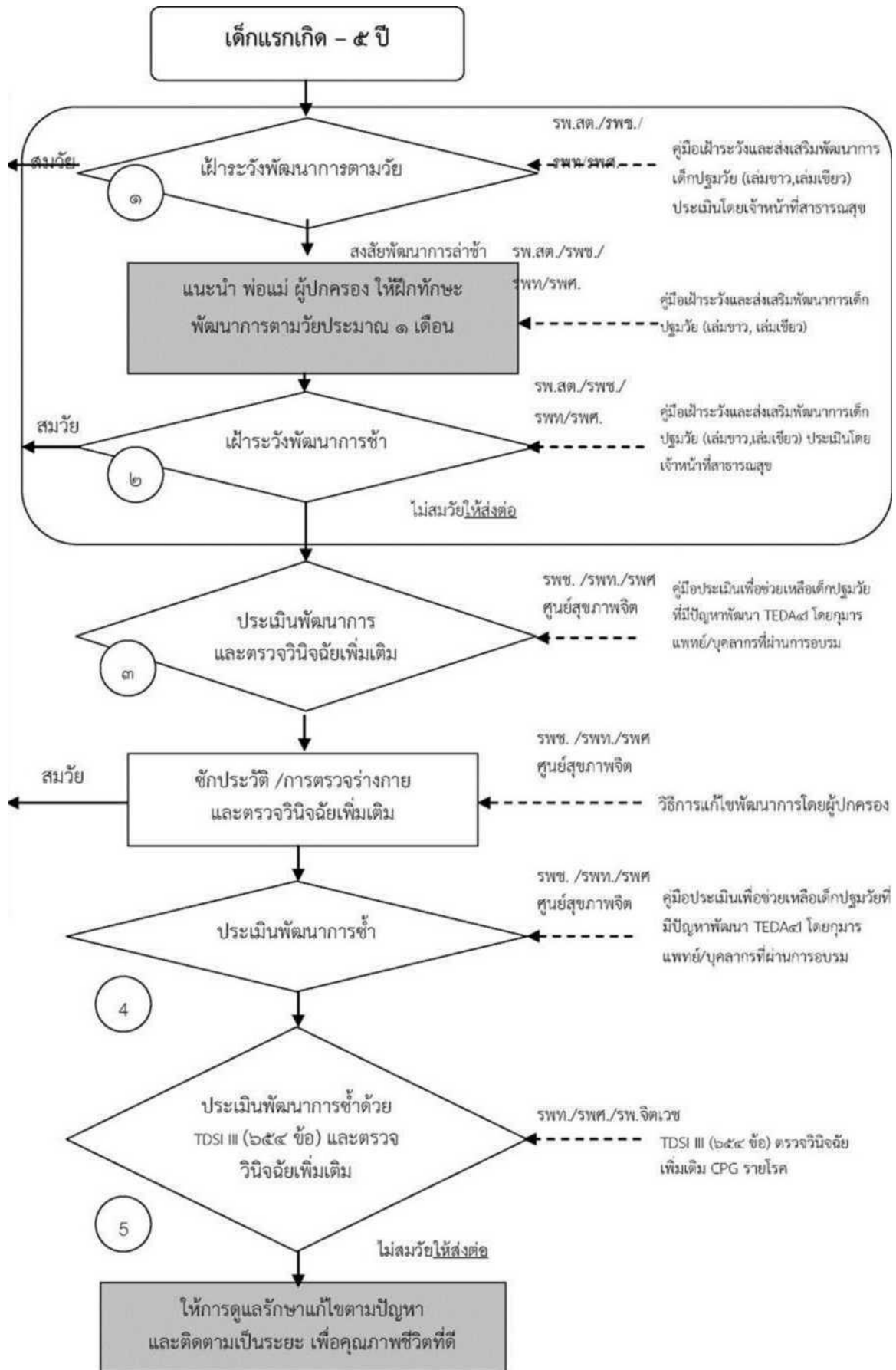
งานที่ให้บริการ	งานทันตกรรม
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	งานทันตกรรม โรงพยาบาลบ้านฉาง

ขั้นตอนการให้บริการ



ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ตึกผู้ป่วยนอก ชั้น ๒ โทร. ๐๓๘ ๖๓๐ ๘๓๘ ต่อ ๔๒๑๒	ในเวลาราชการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น. - ๑๖.๐๐ น. นอกเวลาราชการ -

แผนภูมิการเฝ้าระวัง และส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย



ช่องทางการร้องเรียน

การร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านผู้แสดงความคิดเห็น การร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร การร้องเรียนโดยทางจดหมาย/หนังสือราชการ การร้องเรียนผ่าน อสม .หรือผู้นำชุมชน การร้องเรียนผ่านการประชุม หัวหน้าส่วนราชการ ผ่านแบบสอบถามและการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป