

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการหลัก (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
<p>ผู้ป่วยเข้าถึงบริการ</p> <p>1.การบริการก่อนตรวจ</p> <p>-การประเมิน/คัดกรองความรุนแรงของโรค</p> <p>-การประเมิน/คัดกรองคัดกรองโรค</p> <p>การติดเชื้อของระบบทางเดินหายใจ</p> <p>-การประเมิน/คัดกรองประเภทการรับบริการ</p>	<p>1.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกรายได้รับการคัดกรองความรุนแรงโดยพยาบาลที่จุดคัดกรอง</p> <p>2.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกรายได้รับการคัดกรองการติดเชื้อของระบบทางเดินหายใจ</p> <p>3.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกรายได้รับการประเมินคัดกรองประเภทการรับบริการ</p> <p>4.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการทุกรายได้รับการระบุตัวในการรับบริการถูกต้องโดยทีมสุขภาพตรวจสอบเอกสาร สอบถาม การบันทึกรูปเพื่อการระบุตัวบุคคลถูกต้อง</p>	<p>1.อุบัติการณ์ของการประเมินคัดกรองความรุนแรงเท่ากับ 0</p> <p>2.อุบัติการณ์การป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อผิดพลาดไม่เกิน 5ราย/ปี</p> <p>3.ร้อยละผู้รับบริการได้รับการส่งตรวจถูกต้อง > 95%</p> <p>4.อุบัติการณ์การระบุตัวบุคคลผิดพลาดไม่เกิน 5ราย/ปี</p>
<p>2.กระบวนการการรักษาพยาบาล</p> <p>-การซักประวัติ/ตรวจร่างกาย</p> <p>-การปฐมพยาบาล</p> <p>-การดูแลผู้รับบริการขณะรอตรวจ</p> <p>-การจัดลำดับการรับบริการก่อนและหลังตามความเหมาะสม</p>	<p>1.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วและเหมาะสม</p> <p>2.ระยะเวลารอคอยคัดกรองจนพบแพทย์ ไม่เกิน 90 นาที</p> <p>3.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการปลอดภัยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ระหว่างรอพบแพทย์</p>	<p>1.อุบัติการณ์การความเสี่ยงทางคลินิก</p> <p>2.ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจโรคภายใน 90 นาที</p> <p>3.ระยะเวลารอคอยพยาบาลซักประวัติภายใน 15 นาที</p> <p>4.ร้อยละของผู้ป่วยที่มีอาการรบกวนได้รับการดูแลถูกต้องเหมาะสม >90%</p>

กระบวนการหลัก (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance indicator)
-การตรวจสอบผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการก่อนพบแพทย์	1.ผู้ป่วย/ผู้รับบริการที่มีการตรวจพิเศษได้รับการตรวจพิเศษและรายงานผลถูกต้องครบถ้วน	1.อุบัติการณ์ผู้รับบริการไม่ได้รับการเตรียมข้อมูล การตรวจพิเศษก่อนเข้ารับการรักษา
3.กระบวนการตรวจรักษา -บริการตรวจรักษา วินิจฉัยโรค	1.ผู้รับบริการได้รับการรักษาไม่ผิดเวชระเบียน/ไม่ผิดคน 2.ผู้รับบริการ/ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยที่ถูกต้อง,การรักษาที่เหมาะสม	1.อุบัติการณ์การรักษาผิดคน 2.อัตราการมารักษาซ้ำภายใน 48 ชั่วโมง ด้วยภาวะแทรกซ้อน(re-visit)
4.กระบวนการหลังการตรวจรักษา -การให้คำแนะนำ -การให้สุขภาพศึกษา (health education) -การนัดและติดตาม -การส่งต่อ -การรับไว้ในโรงพยาบาล -การดูแลต่อเนื่อง	1.ผู้รับบริการ/ผู้ป่วยปฏิบัติตามในการดูแลตนเองได้ถูกต้อง 2.ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมารับการรักษาตามนัดอย่างสม่ำเสมอ 3.การเชื่อมโยงข้อมูลการดูแลผู้ป่วยระหว่างหน่วยงาน , โรงพยาบาล, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องและชุมชนอย่างต่อเนื่อง	1.อุบัติการณ์การผู้รับบริการไม่ได้รับการดูแลตามแผนการรักษา 2.ร้อยละของผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับความเจ็บป่วย,การดูแลตนเอง,การเฝ้าระวังอาการผิดปกติที่ต้องมาพบแพทย์ 3.อัตราการขาดนัดในคลินิกพิเศษ (COPD,Asthma) 4.อัตราการตอบกลับของข้อมูลการดูแลผู้ป่วยไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง