



โรงพยาบาลกันตัง

โรงพยาบาลกันตัง

รหัสเอกสาร SP-QMR-01

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน

| | ชื่อ / สกุล | ลายเซ็น | วัน เดือน ปี |
|------------|--|-----------|--------------|
| ผู้จัดทำ | ผู้ช่วยผู้ประสานงานคุณภาพ (นางสาวกรรณิการ์ สงรักษา) | กรรณิการ์ | 30 พ.ย. 60 |
| ผู้ตรวจสอบ | ผู้ประสานงานคุณภาพ (นางทิชากร แก่นอินทร์) | ทิชากร | 30 พ.ย. 60 |
| ผู้อนุมัติ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกันตัง (นายยศกร เนตรแสงทิพย์) | ยศกร | 30 พ.ย. 60 |

แก้ไขครั้งที่

ว/ด/ป

ว/ด/ป บังคับใช้ 30 พ.ย. 60



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกันตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 1/12

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ในโรงพยาบาลกันตัง

ขอบเขต

- ครอบคลุมการจัดทำเอกสารงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เพื่อระบุงการดำเนินการกิจกรรมและความรับผิดชอบของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบ

1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
มีอำนาจในการลงนามอนุมัติคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติ
2. คณะทำงานคุณภาพ/ผู้ประสานงานคุณภาพ
มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำคู่มือ ระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่างๆ ซึ่งคณะทำงานคุณภาพมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบงานเป็นผู้จัดทำเอกสาร/วิธีปฏิบัติงานก็ได้
3. ผู้ประสานงานคุณภาพ/และผู้ที่ได้รับมอบหมายในทีมเอกสารคุณภาพโรงพยาบาล
มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบเอกสาร คุมทะเบียนเอกสารเอกสารคุณภาพ เก็บรักษาสำเนาต้นฉบับ และเผยแพร่เอกสารคุณภาพในรูปแบบ electronic file ในระบบ intranet โรงพยาบาลกันตัง
4. หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าทีม
มีอำนาจในการจัดทำ แก้ไข เอกสารประเภทระเบียบปฏิบัติ วิธีปฏิบัติและแบบฟอร์ม

คำจำกัดความ

1. คู่มือ (Quality Manual :QM) หมายถึง เอกสารหลักในการดำเนินงานที่กล่าวถึงนโยบาย ระบบการดำเนินการ องค์กร ข้อกำหนดต่างๆในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลรวมทั้งระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด
2. ระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure) หมายถึง เอกสารที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และแสดงถึงขั้นตอน ข้อแนะนำ ลำดับการใช้งาน วิธีการต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานในกิจกรรมแต่ละเรื่องได้อย่างถูกต้อง โดยใช้บังคับ/กำกับงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไปมีส่วนเกี่ยวข้องกัน
3. วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) หมายถึง คำแนะนำวิธีปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง ขั้นตอนปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ที่มีความละเอียดและลงลึกมากกว่าระเบียบปฏิบัติที่กล่าวถึงในเรื่องเดียวกัน โดยวิธีปฏิบัติงานจะระบุรายละเอียด ขั้นตอนทีละขั้นตอนของวิธีการทำงานเฉพาะอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติจะได้ทำงานไม่ผิดพลาด และเกิดความมั่นใจว่าผลของงานที่ทำจะได้ออกมาตรงตามเป้าหมายที่วางไว้



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลก้นตั่ง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 2/12

ระเบียบปฏิบัติ

1. เมื่อฝ่ายหรืองาน สรุปรื่องที่จะทำระเบียบปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติ โดยทีมที่เกี่ยวข้องแล้ว ดำเนินการเขียนตามแบบ ระเบียบปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติตามแบบฟอร์มที่โรงพยาบาลก้นตั่งกำหนด
2. เอกสารผ่านการทบทวนตามลำดับขั้นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ผู้จัดทำ 2) ผู้ตรวจสอบ (หัวหน้ากลุ่ม/หัวหน้าทีม) 3) ผู้ ประสานงานคุณภาพ
3. ส่งให้ผู้รับผิดชอบจัดทำทะเบียนคุมเอกสาร (ออกเลขคุมเอกสาร) แล้วพิมพ์เอกสารให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ รูปแบบเอกสาร หากมีแบบฟอร์มให้แนบบแบบฟอร์มในภาคผนวก โดยออกเลขแบบฟอร์มที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียน แบบฟอร์ม เพื่อป้องกันการใช้หมายเลขแบบฟอร์มซ้ำ
4. ตรวจสอบรูปแบบเอกสาร (หากต้องแก้ไข ส่งให้ผู้จัดทำแก้ไข)
5. นำเสนอผู้อนุมัติเอกสารโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล
6. ศูนย์คุณภาพส่งไฟล์ให้งานสารสนเทศ ปรับไฟล์เป็นรูปแบบ PDF file และทำลายน้ำตราโรงพยาบาลในเอกสาร แล้วเผยแพร่ใน intranet
7. ศูนย์คุณภาพจัดเก็บเอกสารต้นฉบับ
8. กรณีมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิก/ปรับปรุงระเบียบวิธีปฏิบัติ/ วิธีปฏิบัติ ผู้มีหน้าที่ต้องแจ้งผู้ประสานงาน คุณภาพเพื่อดำเนินการแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน โดยยื่นแบบฟอร์มเพื่อขอแก้ไขเอกสาร พร้อมกับส่วนที่ต้องการแก้ไข พร้อมเหตุผลที่ศูนย์คุณภาพ
9. เมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อย ศูนย์คุณภาพเสนอผู้อำนวยการ และยกเลิกเอกสารเดิม และเผยแพร่ฉบับแก้ไข ใหม่
10. หน่วยงานสามารถเข้าไปอ่านไฟล์ได้ โดยวิธีดังนี้
 - 10.1 งานสารสนเทศจะกำหนด URL ผ่าน intranet ให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าไปเปิดใช้งานได้
 - 10.2 เลือกระเบียบปฏิบัติตามสารบัญที่แสดงไว้ แล้ว click เข้าไปเปิดอ่านได้และสามารถพิมพ์ออกมาใช้งานเมื่อ ต้องการได้
 - 10.3 เอกสารคุณภาพ มีการควบคุม/ป้องกันการแก้ไขโดยไม่ใช้ผู้รับผิดชอบจึงไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเองได้



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกันตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 3/12

เอกสารระบบคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

| ประเภท | ผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบ | ผู้ทบทวน/รับรอง | ผู้อนุมัติ |
|------------------------------|---|---|----------------------|
| คู่มือ | คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ/ ผู้ประสานงานคุณภาพ | คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ / ผู้ประสานงานคุณภาพ/ หัวหน้ากลุ่ม | ผู้อำนวยการโรงพยาบาล |
| ระเบียบปฏิบัติ | หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน/ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ/ ผู้ ประสานงานคุณภาพ | คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ/ ผู้ประสานงานคุณภาพ/ หัวหน้ากลุ่ม | ผู้อำนวยการโรงพยาบาล |
| วิธีปฏิบัติงาน | หัวหน้างาน / สมาชิกใน หน่วยงานที่หัวหน้ามอบหมาย | หัวหน้ากลุ่มงาน / หัวหน้า งาน | ผู้อำนวยการโรงพยาบาล |
| แบบฟอร์มและ เอกสารอ้างอิง | หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน / คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ | หัวหน้ากลุ่มงาน/ หัวหน้างาน | ผู้อำนวยการโรงพยาบาล |



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลก้นตั่ง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 4/12

การกำหนดหมายเลขของเอกสาร

1. ระเบียบปฏิบัติที่มีการกำหนดหมายเลขดังนี้ SP-XXX-00

- อักษร SP หมายถึงเอกสารประเภทระเบียบปฏิบัติ (Standard Procedure)
- อักษร XXX หมายถึงอักษรย่อของทีม ฝ่าย และงานต่างๆ
- หมายเลข 00 หมายถึง ลำดับของระเบียบและวิธีปฏิบัติที่ฝ่ายและงานนั้นรับผิดชอบ

ตัวอย่าง
เอกสารเลขที่ SP-OPD-01

หมายถึง ระเบียบปฏิบัติของงานผู้ป่วยนอก ซึ่งจัดทำเป็นลำดับที่ 1

2. วิธีปฏิบัติงานกำหนดหมายเลขดังนี้ WI-XXX-00.00

- อักษร WI หมายถึง เอกสารประเภทวิธีปฏิบัติงาน (work instruction)
 - อักษร XXX หมายถึงอักษรย่อของทีม ฝ่าย และงานต่างๆ
 - หมายเลข 00.00 หมายถึง ลำดับของวิธีปฏิบัติงาน โดยตัวเลขหน้าจุดทศนิยม บ่งบอกถึง ลำดับที่ของระเบียบปฏิบัติ
- ตัวเลขหลังจุดทศนิยม บ่งบอกลำดับที่ของวิธีปฏิบัติที่กำหนดขึ้นในระเบียบปฏิบัตินั้นๆ

ตัวอย่าง
เอกสารเลขที่ WI-IPD-01.01

หมายถึง วิธีปฏิบัติงานของงานผู้ป่วยในซึ่งอยู่ในระเบียบปฏิบัติที่ 1 ลำดับที่ 1 ของวิธีปฏิบัติงาน

3. แบบฟอร์ม กำหนดหมายเลข ดังนี้ F-XXX-000

- อักษร F หมายถึง แบบฟอร์ม (Form)
- อักษร XXX หมายถึงอักษรย่อของทีม ฝ่าย และงานต่างๆ
- หมายเลข 000 หมายถึงลำดับที่ของแบบฟอร์มแต่ละฝ่ายหรืองานนั้นๆ

ตัวอย่าง
เอกสารเลขที่ F-OPD-001

หมายถึง แบบฟอร์มของงานผู้ป่วยนอก ซึ่งจัดทำเป็นลำดับที่ 1



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกันตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 5/12

การจัดทำระเบียบปฏิบัติ

1. แผ่นหน้า

ประกอบด้วยข้อความต่อไปนี้

1.1 ชื่อโรงพยาบาลกันตัง

1.2 หมายเลขระเบียบปฏิบัติ

1.3 ชื่อของระเบียบปฏิบัติฉบับนั้น

1.4 ลายมือชื่อ และตำแหน่งของผู้รับผิดชอบ ผู้ทบทวนและผู้อนุมัติ พร้อมวันที่ลงนาม

1.5 ฉบับที่

1.6 แก้ไขครั้งที่

1.7 วันที่บังคับใช้

2. หน้าที่ 2 เป็นต้นไป

หัวกระดาษ ต้องจัดพิมพ์ให้หัวกระดาษเป็นแบบฟอร์มเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยข้อความระบุว่า ระเบียบปฏิบัติ
ชื่อโรงพยาบาลกันตัง ชื่อเรื่อง เอกสารเลขที่ เลขที่หน้า (ซึ่งระบุเลขที่หน้าปัจจุบันทับจำนวนหน้าทั้งหมด เช่น 1/6)
เนื้อความ

ระเบียบปฏิบัติทุกฉบับจะประกอบด้วย หัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

- วัตถุประสงค์ เพื่อระบุวัตถุประสงค์ในการจัดให้มีระเบียบดังกล่าว
- ขอบเขต เพื่อระบุถึงความครอบคลุมของระเบียบปฏิบัติฉบับนั้น ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ
- ความรับผิดชอบ เพื่อระบุถึงบุคคลผู้มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อกิจกรรมในกรณีที่จะกล่าวถึง
- คำจำกัดความ เพื่อระบุคำจำกัดความ คำศัพท์เฉพาะกิจซึ่งไม่เป็นที่เข้าใจโดยสามัญทั่วไป
- ระเบียบปฏิบัติ เพื่อบอกขั้นตอน วิธีการ แนวทางที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง เพื่อบอกถึงแบบฟอร์มที่ใช้ประกอบระเบียบปฏิบัติ

การจัดทำวิธีปฏิบัติงาน

รายละเอียดของวิธีปฏิบัติงานแต่ละฉบับประกอบด้วย

1.ข้อความระบุว่า วิธีปฏิบัติงาน ชื่อโรงพยาบาลกันตัง ฉบับที่ การแก้ไขครั้งที่ วันที่ประกาศใช้

2.ชื่อเรื่อง

3. ส่วนที่เป็นเนื้อหาของขั้นตอนการปฏิบัติงาน จะระบุเป็นลำดับที่ของวิธีปฏิบัติงานพร้อมรายละเอียดการทำงานในแต่ละ
ขั้นตอนนั้นๆ

4. หากมีแบบฟอร์มแนบ ให้ดำเนินการเหมือนระเบียบปฏิบัติ

5. ระบุ ผู้จัดทำ ผู้อนุมัติ พร้อมตำแหน่งและวันที่ลงนาม



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกันตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 6/12

การกำหนดรหัสของทีม หน่วยงาน ฝ่าย งานต่างๆ

ทีมคุณภาพภายในโรงพยาบาล

| ชื่อทีม/หน่วยงาน | รหัส |
|---|------|
| ศูนย์คุณภาพ | QMR |
| คณะกรรมการดูแลผู้ป่วยสหสาขาวิชาชีพ | PCT |
| คณะกรรมการบริหารโครงสร้างทางกายภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย | ENV |
| คณะกรรมการการจัดการเครื่องมือทางการแพทย์ | INS |
| ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน | EOC |
| คณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล | HUM |
| คณะกรรมการพัฒนาบุคลากร | HRD |
| คณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล | ICC |
| คณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร | ETH |
| คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศและเวชระเบียน | IMT |
| คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเวชระเบียน (Audit Team) | AUT |
| คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงโรงพยาบาล | RMT |
| คณะกรรมการองค์กรแพทย์ | MSO |
| คณะกรรมการองค์กรพยาบาล | NSO |
| คณะกรรมการพัฒนาระบบยา | MUS |
| คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด | PTC |
| คณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge management team) | KMT |
| คณะกรรมการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management) | CRM |
| คณะกรรมการดำเนินงานการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย (palliative care) | PLC |
| คณะกรรมการสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ | HED |
| คณะกรรมการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ | HPH |
| คณะกรรมการโรงพยาบาลคุณธรรม (Morality Hospital) | MOH |



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกั้นตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 7/12

การกำหนดรหัสของทีม หน่วยงาน ฝ่าย งานต่างๆ (ต่อ)

หน่วยงานตามกลุ่มงานภายในโรงพยาบาล

| ชื่อทีม/หน่วยงาน | | รหัส |
|--|--------------------------|------|
| กลุ่มการพยาบาล | | |
| | กลุ่มการพยาบาล | NSO |
| | งานผู้ป่วยนอก | OPD |
| | งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน | EME |
| | งานผู้ป่วยในชาย | IPD1 |
| | งานผู้ป่วยในหญิง | IPD2 |
| | ผู้ป่วยในตึกพิเศษ | IPD3 |
| | งานผ่าตัด | OPR |
| | งานห้องคลอด | OBS |
| | ศูนย์เปล (Porter Center) | POC |
| | งานจ่ายกลาง | CSS |
| | คลินิกพิเศษ | NCD |
| กลุ่มภารกิจยุติภุมิ | | |
| | งานเภสัชกรรม | PHA |
| | งานทันตกรรม | DEN |
| | งานชันสูตร | LAB |
| | งานรังสีการแพทย์ | RAD |
| | งานแพทย์แผนไทย | TTM |
| | งานกายภาพ | PHY |
| | งานแพทย์แผนจีน | CHM |
| กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ (Health insurance, Strategic and medical Information) | | HSB |
| | งานแผนยุทธศาสตร์ | PLA |
| | งานเทคโนโลยีสารสนเทศ | ICT |
| | งานเวชสถิติและห้องบัตร | MRT |



ระเบียบปฏิบัติ
โรงพยาบาลกั้นตัง

เรื่อง การเขียนระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงาน
รหัสเอกสาร SP-QMR-01
หน้าที่ 8/12

การกำหนดรหัสของทีม หน่วยงาน ฝ่าย งานต่างๆ (ต่อ)
หน่วยงานตามกลุ่มงานภายในโรงพยาบาล

| ชื่อทีม/หน่วยงาน | รหัส |
|--|------|
| งานหลักประกัน (Health Assurance Center) | HSC |
| ศูนย์จัดเก็บรายได้ (Revenue Collecting Center) | RCC |
| ศูนย์บริการข้อมูล (Information Center Service) | ICS |
| กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน | PHP |
| งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน | PHP |
| กลุ่มบริหารงานทั่วไป | ADM |
| งานบริหารงาน | ADM |
| งานสารบรรณ (Correspondence Department) | COD |
| งานธุรการ (General A hair) | GEA |
| งานบุคลากร (Human Resource) | HUR |
| งานการเงิน | FIN |
| งานพัสดุ (Inventory Administration) | IAD |
| งานยานพาหนะ (Vehicle Center Service) | VCS |
| งานซ่อมบำรุง | MTN |
| งานซักฟอก (Laundry) | LAU |
| งานบริการอาหารและโภชนาการ | NUT |
| งานรักษาความปลอดภัย | SCE |
| | |
| | |
| | |
| | |

ภาคผนวก

ตัวอย่างหน้าที่ 1



โรงพยาบาลกั้นตั่ง
รหัสเอกสาร SP-OPD-01
เรื่อง การให้บริการผู้ป่วย admit

| | ชื่อ / สกุล | ลายเซ็น | วัน เดือน ปี |
|------------|------------------------------|---------|--------------|
| ผู้จัดทำ | หัวหน้างานผู้ป่วยนอก | | |
| ผู้ตรวจสอบ | หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล | | |
| ผู้อนุมัติ | ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกั้นตั่ง | | |

แก้ไขครั้งที่ ว/ด/ป

ว/ด/ป บังคับใช้

ตัวอย่างหัตถ์ระเบียบปฏิบัติ หน้าที่ 2 เป็นต้นไป

| | |
|---|---|
|  <p>ระเบียบปฏิบัติ โรงพยาบาลกันตัง</p> | <p>เรื่อง การให้บริการผู้ป่วย admit รหัสเอกสาร SP-OPD-01 หน้าที่ 1/จำนวนหน้าทั้งหมด</p> |
|---|---|

วัตถุประสงค์

.....

ขอบเขต

.....

ความรับผิดชอบ

.....

คำจำกัดความ

.....

ระเบียบปฏิบัติ

.....


แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

ตัวอย่างวิธีปฏิบัติ

หน้าแรกเหมือนกับหน้าแรกของระเบียบปฏิบัติ แต่เปลี่ยนรหัสเอกสารเป็นของวิธีปฏิบัติ

| | | |
|---|-------------------------|---|
|  | | เรื่อง การให้บริการผู้ป่วย admit รหัสเอกสาร WI-XXX-00.00 หน้าที่ 1/จำนวนหน้าทั้งหมด |
| เรื่อง | | |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | | |
| ลำดับที่ | รายละเอียดการปฏิบัติงาน | |
| 1. | | |
| 2. | | |
| 3. | | |

