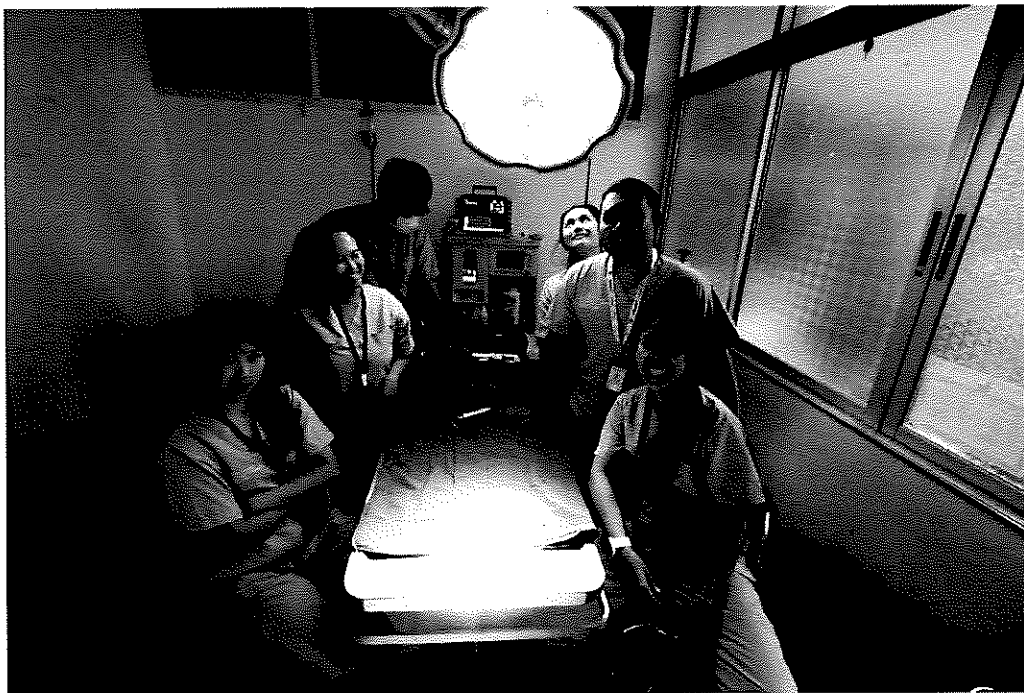




คู่มือการให้บริการ สำหรับผู้มารับบริการรักษาสัตว์ป่วย
โรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน คณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ติดต่อได้ที่ โรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน(เขตพื้นที่ในเมือง) ถ.นครสวรรค์
ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม โทร: 043-722834-5. เว็บไซต์: <https://vet.msu.ac.th>

คำนำ

ด้วยโรงพยาบาลสัตว์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้คำนึงถึงความสำคัญของการพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญและพื้นฐานด้านวิชาชีพให้กับนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ การเสริมสร้างพื้นฐานด้านวิชาชีพและการได้มีโอกาสฝึกงานเพื่อสัมผัสกับประสบการณ์จริง ตั้งแต่ชั้นปีต้นๆ จะช่วยให้นิสิตสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่ได้รับจากในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติจริงได้ อย่างเป็นระบบและรวดเร็วขึ้น เมื่อผ่านขั้นสู่ชั้นปีการศึกษาที่มีการเรียนวิชาคลินิก ก็จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้นิสิตเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของวิชาพื้นฐานที่กำลังศึกษาอยู่และมีการซึมซับองค์ประกอบอื่นๆ ของวิชาชีพสัตวแพทย์อาทิ เช่น ความรักและความผูกพันของเจ้าของกับสัตว์เลี้ยงและการสื่อสารกับเจ้าของสัตว์เลี้ยง เป็นต้น ทั้งหมดนี้จะมีส่วนช่วยให้นิสิตมีความพร้อมและจบเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ

ทั้งนี้ปัจจุบันโรงพยาบาลสัตว์ มีผู้มารับบริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและเป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการด้วยวิธีที่ปฏิบัติที่ดีที่สุด ตลอดจนความพอใจของลูกค้าหลังมาใช้บริการ คณะผู้ทำงานจึงจัดทำคู่มือ การให้บริการสัตว์ป่วยเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว อันนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดของทุกๆ ฝ่ายที่กล่าวมา

ผู้จัดทำ

นางสาวกาญจนา ธียา

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการโรงพยาบาลสัตว์

วันและเวลาการเปิดให้บริการ

จันทร์ – ศุกร์ เปิดรับลงทะเบียนตามเวลาดังนี้

รอบเช้า เปิดรับลงทะเบียน เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๑.๓๐ น.

รอบบ่าย เปิดรับลงทะเบียน เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น.

รอบเย็น (นอกเวลาราชการ) เปิดรับลงทะเบียนเวลา ๑๗.๐๐ – ๒๐.๐๐ น.

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการจัดทำคู่มือ

การให้บริการตรวจรักษาสัตว์ป่วย มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน รวมถึงมีหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องมากมาย ซึ่งส่งผลมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายส่วน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจและรับทราบขอบเขตในการปฏิบัติของตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความเสี่ยงต่อการละเมิดผู้รับบริการและความขัดแย้งระหว่างองค์กรทั้งภายในและภายนอก และจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสัตว์ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

การให้บริการตรวจรักษาสัตว์ป่วย ของโรงพยาบาลสัตว์เพื่อการเรียนการสอน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีดังนี้

๒.๑ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานบริการสัตว์ป่วยนอก/ใน และฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลสัตว์เป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานบริการสัตว์ป่วย มีความรู้ความเข้าใจ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มารับบริการได้รับการดูแลรักษาที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจ

๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายของโรงพยาบาลสัตว์ในสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

๒.๔ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้ ตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน

๒.๖ เพื่อให้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

๒.๗ เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงานไปในทิศทางเดียวกัน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการสัตว์ป่วยนอก (OPD)

คู่มือการปฏิบัติงานบริการสัตว์ป่วยนอก และสัตว์ป่วยฉุกเฉินของโรงพยาบาลสัตว์ มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการปฏิบัติงานบริการสัตว์ป่วยนอก และสัตว์ป่วยฉุกเฉิน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนด และขั้นตอน ของกระบวนการปฏิบัติงานผู้ป่วยนอก และสัตว์ป่วยฉุกเฉิน ซึ่งประกอบด้วยระบบงาน ๒ หลัก ดังต่อไปนี้

๑.๑ ระบบงานสัตว์ป่วยนอก / สัตว์ป่วยใน

๑.๒ ระบบงานสัตว์ป่วยฉุกเฉิน

หน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๑.๑.๑ บริการรับลงทะเบียนสัตว์ป่วย (ระยะเวลา ๓ นาที)

ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบประวัติสัตว์ป่วยว่ามีประวัติการรักษาเต็มหรือไม่ หากเป็นสัตว์ป่วยที่มีประวัติเต็มอยู่แล้ว ให้ช้กประวัติลูกค้้า เพื่อค้นหาเลข HN ด้วยข้อมูลชื่อสัตว์ ชื่อเจ้าของ และเบอร์โทรติดต่อที่ลงทะเบียนไว้ในระบบ Dr.Dog หากสัตว์ป่วยที่ยังไม่เคยลงทะเบียน ให้ลูกค้้ากรอกข้อมูลเพื่อลงทะเบียนออกเลข HN ใหม่ให้ กรณีที่ลูกค้้ามีใบนัดอยู่แล้วก็สามารถยื่นใบนัดให้เวชระเบียนได้เลย เมื่อขั้นตอนการลงทะเบียนเสร็จสิ้น เวชระเบียนจะทำการช้กประวัติ อาการป่วย ประวัติการทำวัคซีน เพื่อจะคัดแยกประเภทการรักษา ขั้นตอนต่อไปจะทำการช้ข้อมูลใส่รายละเอียด อาการป่วย น้ำหนักในระบบ Dr.Dog กดส่งเข้าคิวรอตรวจตามลำดับคิว

**กรณีสัตว์ป่วยฉุกเฉินเจ้าของสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ได้เลย เวชระเบียนและผู้ช่วยสัตวแพทย์ทำการคัดกรองอาการแล้วแจ้งสัตวแพทย์นำเข้าห้องตรวจได้เลยโดยไม่ต้องรอคิวตรวจ

ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, อัตราการคัดกรองผิดพลาด, ระยะเวลาส่งต่อเข้าสู่ระบบการรอคิวตรวจ, อัตราการคืนประวัติผิดพลาด

๑.๑.๒ บริการผู้ช่วยสัตวแพทย์ก่อนพบแพทย์ (ระยะเวลา ๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ ผู้ช่วยสัตวแพทย์

หน้าที่ความรับผิดชอบ ช้้้น้ำหนัก ประเมินอาการตามความเร่งด่วน ตรวจสอบความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา คัดแยกประเภทการป่วยและนำสัตว์ป่วยเข้าห้องตรวจพบสัตวแพทย์

ระบบติดตามประเมินผล ระยะเวลาที่ผู้ป่วยได้รับบริการ, ระยะเวลารอคอยก่อนพบแพทย์

๑.๑.๓ งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ

ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, ผู้ช่วยสัตวแพทย์

หน้าที่ความรับผิดชอบ การตรวจรักษาและวินิจฉัยโรค

๑.๑.๔ งานบริการหลังพบแพทย์ ระยะเวลา (๑๐ ถึง ๓๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, ผู้ช่วยสัตวแพทย์, เวชระเบียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ลงบันทึกการวินิจฉัย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติดูแลการนัดครั้งถัดไป ให้คำแนะนำในการทำผลการ (ถ้ามี) การนัดครั้งต่อไป

๑.๑.๕ งานบริการตรวจเพิ่มเติม ประกอบด้วย

๑.๑.๕.๑ ตรวจทางห้องปฏิบัติการงานขั้นสูง (ระยะเวลา ๖๐ นาที)

ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, ผู้ช่วยสัตวแพทย์, นักวิทยาศาสตร์

หน้าที่ความรับผิดชอบ ดำเนินการจับสัตว์ป่วยเจาะเลือดนำเลือดใส่อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเก็บเลือดตรวจ ให้กรอกข้อมูลรายละเอียดโรคสัตว์ป่วยที่ต้องการส่งตรวจตามแบบฟอร์มที่ทางฝ่ายงานชั้นสูตรจัดเตรียมไว้ให้ แล้วนำส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ, ทำการวิเคราะห์ และรายงานผลทางระบบ Dr. Dog

ระบบติดตามประเมินผล อัตราการวัดผลและรายงานคลาดเคลื่อน และระยะเวลารอคอย

๑.๑.๕.๒ ตรวจทางรังสีวิทยา (ระยะเวลา ๑๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, ผู้ช่วยสัตวแพทย์
- หน้าที่ความรับผิดชอบ เตรียมเปิดเครื่อง นำสัตว์ป่วยเข้าห้องจับบังคับสัตว์ป่วย X-ray ตรวจสอบคุณภาพฟิล์ม ทำการบันทึกข้อมูลการวินิจฉัยเข้าระบบ เมื่อเสร็จสิ้นให้นำสัตว์ป่วยคืนเจ้าของรถด้านนอก รอกการประเมินผลและการรักษาขึ้นไป
** (สำหรับลูกค้าเจ้าของสัตว์ป่วยให้นั่งรถด้านนอกห้องX-ray)

๑.๑.๕.๓ การรับเป็นสัตว์ป่วยใน (IPD) (ระยะเวลา ๑๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, ผู้ช่วยสัตวแพทย์,
- หน้าที่ความรับผิดชอบ สัตวแพทย์ทำการแจ้งผู้ช่วยตรวจสอบกรงสัตว์ป่วยตามอาการประเภทการป่วยของสัตว์ให้ถูกห้องตามอาการเพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อโรค ติดเชื้อและหมอมผู้ดูแลสัตว์ป่วยที่กรงให้เรียบร้อยนำข้อมูลสัตว์ป่วยเข้าระบบสัตว์ป่วยค้างคืน

๑.๑.๕.๔ ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพส.อื่น (ระยะเวลา ๑๐ – ๓๐ นาที)

- ผู้รับผิดชอบ สัตวแพทย์, เวชระเบียน
- หน้าที่ความรับผิดชอบ สัตวแพทย์แจ้งเวชระเบียนให้เตรียมใบ Refer และเตรียมเอกสารผล lab ,X-ray (หากมี) ให้สัตวแพทย์ ทำการกรอกหรือเขียนข้อมูลในใบ Refer ให้เรียบร้อยแล้วใส่ซองให้ลูกค้าพร้อมชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุที่จะต้องส่งตัวสัตว์ป่วยไปรักษาต่อ
- ระบบติดตามการประเมินผล อัตราความสำเร็จในการส่งสัตว์ป่วยรักษาต่อ

๑.๑.๖ ห้องยา/การเงิน (ระยะเวลา ๑๐ – ๑๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบห้องยา สัตวแพทย์

ผู้รับผิดชอบการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน

หน้าที่ความรับผิดชอบห้องยา หลังตรวจวินิจฉัยเสร็จสิ้นสัตวแพทย์ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมในการสั่งยา จัดทำฉลากยาและจัดยา, คีย์ข้อมูลการจ่ายยาและจำนวนที่ใช้เข้าระบบเพื่อกดส่งต่อให้การเงิน และส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำการใช้ยาให้เจ้าของสัตว์ป่วย

ระบบติดตามประเมินผลห้องยา ระยะเวลาการรอคอยในการรับยา, อัตราความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา และจำนวนอุบัติเหตุการจ่ายยาที่สัตว์ป่วยแพ้ซ้ำ

หน้าที่ความรับผิดชอบการเงิน ตรวจสอบค่าใช้จ่าย ราคาการให้บริการให้ถูกต้อง และรับชำระเงิน

ระบบติดตามการประเมินผลการเงิน ระยะเวลาการรอชำระเงิน, อัตราความผิดพลาดในการรับชำระเงิน

๑.๑.๗ การส่งกลับบ้าน (ระยะเวลา ๕ นาที)

ผู้รับผิดชอบ ผู้ช่วยสัตวแพทย์

- ๑.๑ ระบบงานสัตว์ป่วยฉุกเฉิน มีกระบวนการหลักสำคัญ ดังนี้
- จุดบริการเบ็ดเสร็จ (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๑)

- งานบริการผู้ช่วยสัตวแพทย์ก่อนพบแพทย์ (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๒)
- งานบริการตรวจรักษาและประเมินอาการ (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๓)
- งานบริการหลังพบแพทย์ (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๔)
- งานบริการตรวจเพิ่มเติม ประกอบด้วย (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๕)
- ตรวจทางห้องปฏิบัติการงานชั้นสูง (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๕.๑)
- ตรวจทางรังสีวิทยา (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๕.๒)
- การรับเป็นสัตว์ป่วยใน (IPD) (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๕.๓)
- ส่งตรวจเพิ่มเติมส่งรักษาต่อ รพส.อื่น (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๕.๔)
- ห่วงยา/การเงิน (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๖)
- การส่งกลับบ้าน (รายละเอียดตามข้อ ๑.๑.๗)
- สัตว์ป่วยเสียชีวิต

กรณีที่สัตว์ป่วยเสียชีวิตก่อนมาถึงโรงพยาบาล สัตวแพทย์จะตรวจวัดชีพจรเพื่อยืนยันการเสียชีวิตให้เจ้าของทราบ ผู้ช่วยสัตวแพทย์นำสัตว์ป่วยส่งคืนเจ้าของ เว้นแต่กรณีที่สัตว์ป่วยเสียชีวิตแล้วเจ้าของอยากทำการบริจาคซากเพื่อให้ทางโรงพยาบาลสัตว์นำไปให้ภาควิชาศึกษาการผ่าซาก (เป็นอาจารย์ใหญ่) เวชระเบียนจะเตรียมใบบริจาคร่างให้เจ้าของ สัตว์กรอกข้อมูลและลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และประสานผู้ช่วยให้ทำการเก็บเข้าช่องแช่แข็ง และรอภาควิชามารับไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนต่อไป