



ประเด็นสำคัญงาน Back Office



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน):2021

หน่วยจ่ายกลาง

- การจัดพื้นที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานหน่วยจ่ายกลาง(ทั้งการรวมศูนย์หรือการแยกจัดการ)
- การจัดการและควบคุมกระบวนการล้าง ทำความสะอาด การจัดหีบห่อ การกำหนดอายุให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- การควบคุมประสิทธิภาพของการทำให้ปราศจากเชื้อ
- การควบคุมการจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายให้เป็นไปตามมาตรฐาน
- การกำกับติดตามประเมินประสิทธิภาพของระบบการทำให้ปราศจากเชื้อ
- การดูแลเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ประเด็น : การปนเปื้อน, การแพร่กระจายเชื้อ, ปราศจากเชื้อ, ความเพียงพอ, ความทันเวลา, ความปลอดภัย

หน่วยโภชนาการ

- การจัดสถานที่และระบบการไหลเวียนภายในสามารถลดโอกาสปนเปื้อน มีความสะอาดเช่น บริเวณรับวัตถุดิบ ล้างวัตถุดิบ เตรียมปรุง ปรุงอาหาร จัดจ่ายอาหาร สถานที่ปรุงอาหาร สายยาง เป็นต้น
- มีการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ(อุณหภูมิ) มีการตรวจสอบการปนเปื้อนของวัตถุดิบ และ ผู้ผลิต/ผู้ปรุง
- มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการรับคำสั่ง การผลิต การจัดและจ่ายอาหารแก่ผู้ป่วย
- มีการจัดรายการอาหารเฉพาะโรคที่ชัดเจน



หน่วยโภชนาการ

- โภชนบำบัด (ตามบริบทโรงพยาบาล) มีกิจกรรมโภชน สุขศึกษา เช่น การให้สุขศึกษา รายกลุ่ม รายคน ในโรคสำคัญ มีการกำหนดกลุ่มผู้ป่วยเป้าหมาย โดยร่วมประสานกับ ทีมนำทางคลินิกแต่ละสาขาในการดูแล ให้คำแนะนำผู้ป่วยด้านโภชนาการตามความเหมาะสม
- ในโรงพยาบาลที่ไม่มีโภชนาการ จัดให้มีผู้ควบคุม กำกับที่เหมาะสม และประสานกับทีม นำทางคลินิกในการออกแบบระบบบริการอาหาร
- สถานที่จัดเก็บแก๊สและอุปกรณ์เครื่องมือมีความปลอดภัย

ประเด็น : ความสะอาด, ความถูกต้อง, ทันท่วงที, คุณค่าทางโภชนาการ, ความปลอดภัย

หน่วยซักฟอก

- การจัดพื้นที่ให้เป็นสัดส่วน มีการไหลเวียนทางเดียว การจัดพื้นที่พักสำหรับผ้าเปื้อนในแต่ละประเภท(ผ้าเปื้อนเหงื่อโคล ผ้าติดเชื้อ ผ้าเปื้อนเคมีบำบัด) การป้องกันฝุ่นจากกระบวนการซักผ้าตามประเภทของผ้าเปื้อน
- การควบคุมการใช้น้ำยาในการซักผ้า และการจัดเก็บน้ำยา
- การจัดการกระบวนการพับ การจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายและปริมาณการใช้ผ้า
- การกำกับดูแลบริษัทรับซักผ้า และการติดตามผลการตรวจคุณภาพน้ำทิ้งที่ผ่านการบำบัดอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง
- การดูแลเรื่องอาชีวอนามัยความปลอดภัยของพนักงาน

ประเด็น : การปนเปื้อน, การแพร่กระจายเชื้อ, ความสะอาด, ความเพียงพอ, ความทันเวลา, ความปลอดภัย

ระบบบำบัดน้ำเสีย

- ขนาดเพียงพอกับปริมาณน้ำเสีย มีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมดูแลระบบ
- มีการตรวจคุณภาพน้ำที่ผ่านการบำบัดประจำวัน/สัปดาห์
- การตรวจคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง
- รายงานผลการดูแลระบบบำบัดน้ำเสียตามที่กฎหมายกำหนด
- มีบ่อพักที่พักน้ำได้ไม่น้อยกว่า 48 ชั่วโมงก่อนปล่อยลงสู่ระบบบำบัดน้ำเสีย(กรณีมีหน่วยฟอกไต)
- รพ.สนาม/รพ.เฉพาะกิจต้องปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสียให้มีมาตรฐาน

ประเด็น : ความเพียงพอ คุณภาพ การมีส่วนร่วม ความรู้/ความเข้าใจ

การจัดการขยะ

- การแบ่งประเภทขยะต้องสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของโรงพยาบาล(ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะอันตราย ขยะRecycle)
- การจัดภาชนะรองรับ อุปกรณ์ในการเคลื่อนย้าย สถานที่พักขยะ การกำจัดขยะให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- การจัดเตรียมอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเอง สถานที่ในการทำความสะอาดตัวผู้ปฏิบัติ อ่างล้างมือและอุปกรณ์ในการล้างมือ
- การอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ระบบการติดตาม ประเมินผล

ประเด็น : ลดโอกาสในการแพร่กระจายเชื้อ

หน่วยซ่อมบำรุง

- กระบวนการสำรองอะไหล่ในกรณีการซ่อมเร่งด่วน และที่มีการชำรุดบ่อยารวางระบบการ
- ซ่อมแยกตามการซ่อมเร่งด่วน การซ่อมปกติ หรือการส่งซ่อมภายนอก
- การมีส่วนร่วมในการวางระบบการเตรียมความพร้อมใช้การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การสอบเทียบ และจัดทำประวัติการซ่อมของเครื่องมือ/อุปกรณ์
- การประเมินประสิทธิภาพของระบบการซ่อม การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (เช่น Downtime อัตราการซ่อมซ้ำ ความสามารถในการซ่อม เป็นต้น)

ประเด็น : ความรวดเร็ว ความพร้อมใช้ คุณภาพการซ่อม ความปลอดภัย



งานบริการเวชระเบียน

- มีการวางระบบการให้บริการเวชระเบียนตลอด 24 ชั่วโมง และระบบการเข้าถึง การกำหนดระยะเวลารอดอย
- มีระบบการติดตามเวชระเบียนกลับหน่วยเวชระเบียนในแต่ละวัน มีระบบการยืม(ผู้มีสิทธิ ยืม ผู้มีสิทธิอนุมัติ) การกำหนดระยะเวลาในการส่งคืน
- มีระบบการจัดเก็บที่สามารถค้นหาได้ง่าย สถานที่ในการจัดเก็บเวชระเบียนผู้ป่วยนอก/ใน เป็นสัดส่วน ลดความเสี่ยงต่อการสูญหาย/การเข้าถึงโดยผู้ไม่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะผู้ป่วย กลุ่มเสี่ยง(เช่น เด็กสตรีที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น)



งานบริการเวชระเบียน

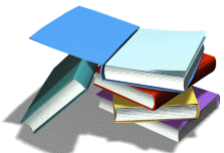
- มีระบบการรักษาความลับ ความปลอดภัยที่ชัดเจนทั้งระบบที่เป็นเอกสาร และการเข้าถึงระบบข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
- มีการติดตามคุณภาพการบันทึกข้อมูลที่เป็นส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยและนำมาทบทวนและปรับปรุงให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์



ประเด็น : ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความปลอดภัย ความพร้อมใช้ การรักษาความลับ

งานธุรการ

- ทบทวนและวางระบบการรับ การคัดแยก การนำเสนอ การส่งหนังสือ/เอกสารให้ชัดเจน ในประเภทหนังสือต่างๆ
- มีการประกันเวลา ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการให้บริการตามประเภทของหนังสือ
- การจัดเก็บหนังสือ/เอกสารที่สามารถค้นหาได้ง่าย ลดการสูญหาย หรือถูกทำลาย
- มีการนำความต้องการของผู้รับบริการมาพัฒนาระบบการให้บริการ และมีการสื่อสาร ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน



ประเด็น : ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ไม่สูญหาย

งานการเงินและบัญชี

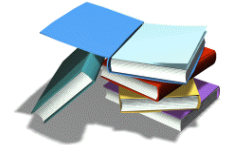
- ทบทวนและวางระบบการรับ การจ่าย การบันทึกบัญชี การรายงานทางการเงินให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องตามระเบียบ
- มีการติดตามแผนการใช้จ่ายทางด้านการเงิน และมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางการเงิน
- มีระบบการควบคุมภายในที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ
- การจัดเก็บเอกสารทางการเงินที่รัดกุม ปลอดภัย

ประเด็น : ความถูกต้อง ความทันเวลา ไม่สูญหาย เป็นปัจจุบัน



งานบริหารพัสดุ

- มีการสำรวจและวางแผนความต้องการพัสดุ
- มีระบบการจัดหา การเบิกจ่าย ที่เน้นการตอบสนองความต้องการ และได้พัสดุที่มีคุณภาพ
- การสำรอง การจัดเก็บ สถานที่ในการจัดเก็บที่มีความปลอดภัย การควบคุมคลังที่มีประสิทธิภาพ
- การจัดทำบัญชีที่เป็นปัจจุบัน มีการตรวจสอบ และรายงานที่ชัดเจน
- มีการติดตามเครื่องชี้วัดที่สะท้อนคุณภาพ เช่น อัตราการค้างจ่าย ระยะเวลาในการปลดปล่อย ระยะเวลาในการสำรอง เป็นต้น



ประเด็น : ความทันเวลา ความเพียงพอ ความถูกต้อง คุณภาพ

งานทรัพยากรบุคคล

- ทบทวนและวางระบบการสรรหาที่เน้นการมีส่วนร่วม การประกันระยะเวลา การตรวจสอบคุณภาพ
- การจัดการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่
- การนำนโยบายและแผนทรัพยากรบุคคลลงสู่การปฏิบัติในภาพรวม
- การบันทึกประวัติและข้อมูลของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจุบัน ครบถ้วน
- ระบบการรักษาความลับ การเข้าถึงข้อมูล ระบบการยืมประวัติ



ประเด็น : ความทันเวลา การตอบสนองความต้องการ ความเป็นปัจจุบัน การรักษาความลับ สิทธิประโยชน์

งานยานพาหนะ

- การดูแลบำรุงรักษารถให้มีความสะอาด มีความพร้อมในการใช้งาน
- มีการตรวจเตรียมความพร้อมประจำวันรถพยาบาลตามมาตรฐาน สพฉ. และบันทึกผล การตรวจสอบทุกวัน
- มีการดูแลบำรุงรักษาตามระยะทางที่กำหนด(การเปลี่ยนยาง การบำรุงรักษาเครื่องยนต์ สภาพรถยนต์ทั่วไป)
- มีการจัดตารางเวรที่เหมาะสมพนักงานขับรถที่เหมาะสมมีเวลาพักผ่อนตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
- มีสถานที่หน่วยยานพาหนะที่สะอาด เป็นระเบียบมีสถานที่พักผ่อน

ประเด็น : ความพร้อมใช้ ความปลอดภัย ความทันเวลา



งานรังสีวิทยา

- การจัดการทรัพยากร(สถานที่ คน เครื่องมือและอุปกรณ์)
- ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจ(การเตรียมความพร้อม การบำรุงรักษา การตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- การให้บริการตามลำดับความสำคัญ/อาการผู้ป่วย
- กระบวนการตรวจเอกซเรย์
- การป้องกันอันตรายจากรังสี และการป้องกันการเกิดภาวะฉุกเฉิน



งานรังสีวิทยา

- การอ่าน การรายงานผลการเอกซเรย์
- การติดตามภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดกับผู้ป่วยจากการตรวจ
- การจัดเก็บ การยืม - คืน Film
- การจัดการขยะ น้ำยาล้าง Film และการจัดการ Film หมดอายุ
- การนำระบบ PACS มาใช้ในการเอกซเรย์และรายงานผล
 - การป้องกันอันตรายและควบคุมคุณภาพภาพถ่ายเอกซเรย์
 - การจัดเก็บ ระบบการยืมภาพถ่ายเอกซเรย์
 - การจัดการกรณีระบบมีปัญหา



ประเด็น : ความรวดเร็ว ถูกต้อง ผลการตรวจน่าเชื่อถือ ปลอดภัย

ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

- การจัดการทรัพยากร (สถานที่ คน เครื่องมือและอุปกรณ์)
- เครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม มีระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน มีการสอบเทียบ
- การคัดเลือกและจัดหาเครื่องมือ วัสดุ น้ำยา และระบบควบคุมคลัง
- การประเมิน คัดเลือก ติดตามความสามารถของ lab ที่รับตรวจต่อ / ผู้ให้คำปรึกษา
- การควบคุมคุณภาพ (QC) และการนำผล QC มาแก้ปัญหา
- การเข้าร่วมโปรแกรมทดสอบความชำนาญระหว่างห้องปฏิบัติการ และการปรับปรุง
- การจัดการกับสิ่งส่งตรวจ และ ประเมินสิ่งส่งตรวจ
- การใช้วิธีการทดสอบมาตรฐานที่เหมาะสม การ verify น้ำยาและเครื่องมือ
- การรายงานผลการตรวจวิเคราะห์และการรักษาความลับ

ประเด็น : ถูกต้อง รวดเร็ว ความน่าเชื่อถือของผลการตรวจ และปลอดภัย

บริการโลหิตและธนาคารเลือด

- ทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอและมีความรู้ความสามารถ
- พื้นที่ใช้สอยเพียงพอ ได้รับการออกแบบเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและปลอดภัย
- มีระบบการคัดเลือกผู้บริจาคโลหิต
- การเจาะเก็บโลหิต
- การเตรียมส่วนประกอบของโลหิต
- การทดสอบโลหิตบริจาค
- การให้โลหิตแก่ผู้ป่วย
- การเฝ้าระวังปฏิกิริยาจากการให้เลือดและการตอบสนอง
- ระบบการจัดทำประวัติ

