



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

แบบฟอร์ม 3



คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

คู่มือที่ 1

คู่มือบริการผู้ป่วยสูงอายุสมองเสื่อมที่มีปัญหาพฤติกรรมและจิตใจ

ของ คลินิกจิตเวชสูงอายุ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ	2
2. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	2
3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	3
4. ค่าธรรมเนียมการบริการ	3
5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	3
6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	3
7. ภาคผนวก	4

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : ผู้ป่วยสูงอายุสมองเสื่อมที่มีปัญหาพฤติกรรมและจิตใจ	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
คลินิกจิตเวชผู้สูงอายุ ชั้น 1 งานผู้ป่วยนอก อาคารสราญราษฎร์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ 298 ถ.ธราธิบดี ต.ท่าข้าม อ.พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี เบอร์โทรศัพท์ 077-916500 ต่อ 62153	วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	ยื่นเอกสาร รอตตรวจสอบสิทธิและรับบัตรคิว	10 นาที	เจ้าหน้าที่เวชระเบียน
2)	รับการคัดกรอง วัดไข้ ซีพจร และการ หายใจ พร้อมชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง	5 นาที	ผู้ช่วยเหลือคนไข้คลินิกจิต เวชผู้สูงอายุ
3)	รับการประเมินอาการชักประวัติการ เจ็บป่วยและให้คำแนะนำตามปัญหา ความ ต้องการของผู้รับบริการ	10-20 นาที	พยาบาลคลินิกจิตเวช ผู้สูงอายุ
4)	รับการบำบัดทางจิตสังคม (กรณีมีปัญหา ยุ่งยาก ซับซ้อน)	30-60 นาที	พยาบาลคลินิกจิตเวช ผู้สูงอายุ
5)	รับการตรวจเพื่อวินิจฉัยจากแพทย์และ หรือตรวจพิเศษต่างๆ	5-10 นาที	แพทย์
6)	บริการหลังพบแพทย์	5 นาที	พยาบาลคลินิกจิตเวช ผู้สูงอายุ
7)	บริการจำหน่าย ได้แก่ รับยาและนัดรักษา ต่อเนื่อง/รับไว้รักษาในโรงพยาบาล/รักษา ต่อโรงพยาบาลกาย กรณีพบปัญหาทางกาย	15-30 นาที	เภสัชกร พยาบาลจิตเวชชุมชน พยาบาลหน่วยบริการรับไว้ ในโรงพยาบาล
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		50 นาที - 2 ชั่วโมง 20 นาที	

3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1)	สำเนาบัตรประชาชน	1
2)	สำเนาทะเบียนบ้าน	1
3)	บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า/บัตรผู้พิการ/บัตรทหารผ่านศึก	1
4)	ใบส่งตัว กรณีนอกเขตบริการ	1

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดบริการที่มีค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	ค่าธรรมเนียมบริการ	50
2)	ค่าบริการบำบัดทางจิตสังคม	100-300
3)	ค่าตรวจพิเศษต่างๆ	30-500

5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการ
1)	ผู้มารับบริการทุกคนได้รับการบริการในระยะเวลาที่กำหนด 1.1 ผู้ป่วยสูงอายุสมองเสื่อมที่มีปัญหาพฤติกรรมและจิตใจทั่วไป (50 นาที -1 ชั่วโมง 20 นาที) 1.2 ผู้ป่วยสูงอายุสมองเสื่อมที่มีปัญหาพฤติกรรมและจิตใจยุ่งยาก ซับซ้อน (1 ชั่วโมง 20 นาที - 2 ชั่วโมง 20 นาที)
2)	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มากกว่าร้อยละ 80

6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	สมุดรับข้อร้องเรียน หน้าคลินิกจิตเวชผู้สูงอายุ ชั้น 1 /กล่องรับข้อคิดเห็น จุดบริการชั้น 1 อาคารสราญราษฎร์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
2)	โทรศัพท์หมายเลข 0-7791-6500 ต่อ 62153
3)	โทรสารหมายเลข 0-7724-0565
4)	Website โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ www.suansaranrom.go.th
5)	ร้องเรียนด้วยตนเองที่คลินิกจิตเวชผู้สูงอายุ ชั้น 1 อาคารสราญราษฎร์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
6)	จดหมายถึงศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ 298 ถ.ธราธิบดี ต.ท่าข้าม อ.พุนพิน จ.สุราษฎร์ธานี 84130

ภาคผนวก
รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือบริการผู้ป่วยสูงอายุสมองเสื่อมที่มีปัญหาพฤติกรรมและจิตใจ

ชื่อ	สกุล	ตำแหน่ง	หน้าที่
1.นางสำอองค์	พันธุ์ประทุม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ที่ปรึกษา
2.นางบุญพา	ณนคร	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ	ที่ปรึกษา
3.นางบรรเจิด	ทิพย์นุรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
4.นางสมสุข	สมมะลวน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
5.นางถนอมศรี	ศรีศิริรินทร์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
6.นางสายใจ	ก้าวอนันตกุล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
7.นางสาวอุบุญรัตน์	ธวัชราช	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
8.นางสาวรัตนา	วสุนธรา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
9.นางสารภี	คุ้มรักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
10.นางปาริชาติ	ศาสนัส	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
11.นางบุศรินทร์	อินทร์เมือง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	คณะทำงาน
12.ดร.ก.สินศักดิ์	สุวรรณโชติ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ตรวจทาน/จัดรูปแบบ