



กรมสุขภาพจิต
โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
สุราษฎร์ธานี

คู่มือการให้บริการประชาชน (WORK MANUAL)

คู่มือสำหรับผู้รับบริการคลินิกเฉพาะทาง แผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

คณะกรรมการพัฒนาระบบบริการด้านหน้า
ปีงบประมาณ 2567

สารบัญ

	หน้า
1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ	3
2. ขั้นตอนการเข้ารับบริการ	5
3. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	7

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

คลินิกเฉพาะทาง ตั้งอยู่ ณ ชั้น 2 อาคารสราญราษฎร์ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ ให้บริการผู้ป่วยจิตเวชที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ใน 3 กลุ่มโรค ได้แก่ โรคจิตเภท โรคซึมเศร้า โรคจิตเวชจากการใช้สารเสพติด ซึ่งอยู่ในระยะการฟื้นฟูของโรคในระยะเวลา 1 ปี ภายหลังจากเจ็บป่วย และดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่มีความเสี่ยงสูงต่อการก่อความรุนแรง โดยมีพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการดูแลผู้ป่วยมานาน ให้บริการบำบัดอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูแลตนเอง และได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม เกิดความปลอดภัย สามารถกลับไปอยู่ในชุมชนได้นานตามศักยภาพของผู้ป่วยและครอบครัว

บริการเฉพาะทาง ประกอบด้วย 4 คลินิกย่อย ให้บริการตามกลุ่มโรค ดังนี้

คลินิกเปี่ยมสุข

ให้บริการผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัย โรคจิตเภท ประกอบด้วย ห้องบำบัด 4 ห้อง
มีพยาบาลประจำคลินิก 4 ท่าน

การบำบัดที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การจัดการกับอาการ (Symptom management)
2. การบำบัดเพื่อป้องกันอาการกำเริบ (Relapse prevention)
3. การเสริมสร้างการฟื้นฟูผู้ป่วยจิตเภทครั้งแรก

คลินิกใจดี

ให้บริการผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัย โรควิตกกังวล ครอบคลุม ห้องบำบัด 4 ห้อง
มีพยาบาลประจำคลินิก 4 ท่าน

การบำบัดที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การบำบัดด้วยการแก้ปัญหา (problem solving therapy)
2. การช่วยเหลือบุคคลในยามวิกฤติ (Crisis Intervention)
3. การบำบัดโดยการปรับเปลี่ยนความคิดและพฤติกรรม (Cognitive behavioral therapy)
4. การให้สุขภาพจิตศึกษา (psycho education)

คลินิกฟ้าใส

ให้บริการผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัย โรคจิตเวชจากการใช้สารเสพติด ครอบคลุม ห้องบำบัด 4
ห้อง มีพยาบาลประจำคลินิก 4 ท่าน

การบำบัดที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การสัมภาษณ์เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ (Motivational Interviewing หรือ MI)
2. การบำบัดเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ (Motivational Enhancement Therapy-MET)
3. การบำบัดรักษาในรูปแบบรู้จักพฤติกรรมบำบัด (Matrix program)

คลินิกคลายเครียด

ให้บริการผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัยกลุ่มโรคอื่นที่มีสภาวะผู้ป่วยจิตเวชที่มีความเสี่ยงสูงต่อการก่อความรุนแรง ประกอบด้วย ห้องบำบัด 1 ห้อง มีพยาบาลประจำคลินิก 1 ท่าน

การบำบัดที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือบุคคลในยามวิกฤติ (Crisis Intervention)
2. ให้คำปรึกษารายบุคคล (Counseling)
3. การให้สุขภาพจิตศึกษา (psycho education)

2. ขั้นตอนการเข้ารับบริการ

การเตรียมตัวก่อนมาโรงพยาบาล เตรียมบัตรนัด บัตรประชาชน ผลการตรวจเลือดจากรพ.อื่น (ถ้ามี)

กรณีมาตรงนัด

1. แสดงบัตรนัดที่จุดคัดกรอง
2. รับบัตรคิว/ตรวจสอบสิทธิการรักษาที่ตู้ KEIOS โดยเสียบบัตรประชาชน
3. รอรับบริการที่คลินิกเฉพาะทางชั้น 2

ขั้นตอน ณ หน่วยบริการเฉพาะทาง มีดังนี้

1. บริการคัดกรอง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบบัตรคิว การใส่หน้ากากอนามัย แจกแอลกอฮอล์
2. นั่งพักประมาณ 10 นาทีก่อนรับบริการชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ
3. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมแจ้งไปนั่งรอหน้าห้องคลินิกย่อย
บัตรคิวขึ้นต้นด้วย CG บริการคลินิกคลายเครียด
บัตรคิวขึ้นต้นด้วย S บริการคลินิกเปี่ยมสุข
บัตรคิวขึ้นต้นด้วย M บริการคลินิกฟ้าใส
บัตรคิวขึ้นต้นด้วย DP บริการคลินิกใจดี
4. นั่งรอเรียกตามลำดับคิว โดยสามารถตรวจสอบลำดับบริการได้ที่หน้าจอ monitor ซึ่งแสดงคิวกำลังบริการอยู่ในห้องและคิวรอเรียกบริการ ขณะรอรับบริการมีบริการให้ความรู้ผ่านจอโทรทัศน์ เอกสารในอัลบั้มสวยงาม รวมทั้งบริการปั่นสุخ คาเฟ่
5. เมื่อถึงคิวพยาบาลเรียกเข้าห้องบำบัดซึ่งจะใช้เวลาในการบำบัด 15 - 60 นาทีขึ้นกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ
6. เมื่อบำบัดเสร็จพยาบาลจะเขียนบัตรคิวพบแพทย์พร้อมแจ้งหมายเลขห้องพบแพทย์
7. ผู้รับบริการนั่งรอเรียกที่หน้าห้องตรวจ (บางรายอาจต้องเจาะเลือดหรือพบนักจิตวิทยา/เภสัชกรก่อนพบแพทย์ ซึ่งพยาบาลจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ)

กรณีมาไม่ตรงนัด

ผู้รับบริการอาจต้องใช้เวลารอคอยเนื่องจากจะได้รับบัตรคิวทำงานเฉพาะเป็น ตั้งแต่เวลา 11.00 น เป็นต้นไป ส่วนขั้นตอน 2 - 7 จะเหมือนผู้รับบริการที่มาตรงนัด

3. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

กรณีผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวก หรือไม่พึงพอใจบริการสามารถแสดงความคิดเห็น หรือแนะนำบริการ ได้ดังนี้

1. แจ้งทางวาทากับเจ้าหน้าที่ทุกคนโดยตรง
2. เขียนลงในสมุดแสดงความคิดเห็น

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | | |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 1. นางสาวปราณี เชษขุนทด | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | หัวหน้างานผู้ป่วยนอก |
| 2. นางสาวปลดา เหมโลหะ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ | หัวหน้าคลินิกเฉพาะทาง |
| 3. นางสาวจตุรรัตน์ พิลา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ | รองหัวหน้าคลินิกเฉพาะทาง |

