



กรมสุขภาพจิต
โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
สุราษฎร์ธานี

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
(Work Manual)

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
คลินิกจิตเวชทั่วไป

โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| 1. ผู้รับบริการหลัก / ช่องทางการให้บริการ | 1 |
| 2. ขั้นตอน / ระยะเวลา/ ผู้รับผิดชอบ | 1 |
| 3. เอกสาร / แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ | 10 |
| 4. ค่าธรรมเนียมการบริการ | 10 |
| 5. การประกันคุณภาพ / ประสิทธิภาพการบริการ | 11 |
| 6. ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ | 11 |
| | |
| ภาคผนวก | |
| 1. ขั้นตอนการรับบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ | 13 |
| 2. ขั้นตอนการรับบริการยาเดิมตามแผนการรักษา โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ | 14 |
| 3. เกณฑ์การให้บริการตรวจสภาพจิตเพื่อออกใบรับรองแพทย์ | 15 |
| 4. รายชื่อผู้จัดทำ | 16 |

1. ผู้รับบริการหลัก/ ช่องทางการให้บริการ

| ผู้รับบริการหลัก: | |
|---|--|
| สถานที่ให้บริการ | ระยะเวลาเปิดให้บริการ |
| คลินิกจิตเวชทั่วไป โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ เลขที่ 298 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130 เบอร์โทรติดต่อ 077-916524 | เปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น. หยุดวันเสาร์อาทิตย์ และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดรับบัตรเวลา 14.00 น. |

2. ขั้นตอน/ ระยะเวลา/ ผู้รับผิดชอบ

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--|------------|---------------------|
| ➤ ให้บริการผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตและโรคทางจิตเวช ที่มีอายุ 15-59 ปี รวมถึงกลุ่มผู้ป่วยที่ต้อง บำบัดเฉพาะโรคในระยะติดตามที่เกิน 1 ปีขึ้นไป | | | |
| 1. | แนวทางบริการคัดกรองเบื้องต้น | 3 - 5 นาที | พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ |
| 1.1 | <p>พยาบาล/ เจ้าหน้าที่กล่าวทักทาย ผู้รับบริการ แนะนำบริการเบื้องต้นก่อนเริ่ม บริการคัดกรอง ประเด็น ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การปฏิบัติตัว NEW Normal ได้แก่ สวม ผ้าปิดจมูก การเว้นระยะห่าง การล้างมือ การจำกัดญาติผู้ป่วยเข้าในอาคารร่วมกับ ผู้ป่วยได้จำนวน 1-2 คน - พื้นที่พักรอบริการตามที่โรงพยาบาลจัดไว้ รองรับรอบๆอาคารผู้ป่วยนอก - การตรวจสอบโลหะ ของมีคม - ขั้นตอนการเข้ารับบริการตามรายชั่วโมง และยื่นบัตรรับคิว โดยกำหนดเวลา ดังนี้ นัดช่วงเวลา 08.00-08.59 น. เข้ายื่นรับ บัตรคิว เวลา 07.30 น. นัดช่วงเวลา 09.00-09.59 น. เข้ายื่นรับ บัตรคิว เวลา 08.30 น. นัดช่วงเวลา 10.00-10.59 น. เข้ายื่นรับ บัตรคิว เวลา 09.30 น. นัดช่วงเวลา 11.00-11.59 น. เข้ายื่นรับ บัตรคิว เวลา 10.30 น. | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--------------|
| | นัดช่วงเวลา 13.00-13.59 น. เข้ายื่นรับบัตรคิว เวลา 12.30 น. | | |
| 1.2 | <p>พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้รับบริการนั่งพักในโซนบริการคัดกรอง</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัดอุณหภูมิทุกคน พร้อมติดสติ๊กเกอร์สีในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน สอบถามความเสี่ยงต่อการสัมผัสเชื้อ COVID-19 ตามนิยามของกรมควบคุมโรคและคณะกรรมการ COVID-19 ของโรงพยาบาล และประวัติการติดเชื้อไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ A และ B กรณีพบว่ามีไข้ ตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียส ขึ้นไป และ/ หรือมีอาการทางระบบทางเดินหายใจส่วนบน ให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการคัดกรองของ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ - คัดกรองสอบถาม สังเกต โรคติดเชื้อสำคัญ ได้แก่ วัณโรคปอด อีสุกอีใส งูสวัด เริ่มตาแดง กรณีพบให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติการควบคุม/ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในผู้ป่วยโรคติดเชื้อ ตามหลัก IC - ตรวจสอบการนัดหมายของผู้รับบริการ สอบถามอาการสำคัญและความต้องการบริการของผู้รับบริการ | | |
| 1.3 | <p>พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้รับบริการที่ผ่านการคัดกรอง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - เดินผ่านจุดคัดกรองผู้ป่วยนอก ตรวจโลหะของมีคม กรณีที่พบโลหะ ของมีคม หรือวัตถุต้องห้าม ห้ามนำเข้าอาคารผู้ป่วยนอก โดยเจ้าหน้าที่ขออนุญาตจัดเก็บไว้ที่จุดคัดกรองพร้อม ลงทะเบียน เมื่อรับบริการตรวจรักษาเสร็จสิ้นให้มารับคืนที่จุดคัดกรอง - แนะนำให้นำผู้รับบริการนำบัตรประชาชนติดต่อกันเวรระเบียบและเสียบที่ตู้คิวอัตโนมัติ (KIOS) กรณีบัตรคิวและใบนำทาง | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--------------|
| | <p>บริการออกเรียบบร้อย แนะนำให้ผู้รับบริการตรวจวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ลงข้อมูลในกระดาษและให้นำบัตรคิวไปรอรับบริการที่คลินิกบริการตามที่ระบุในบัตรคิว หากบัตรคิวไม่ออกหรือมีการนำใบส่งตัวใหม่มาให้ติดต่องานเวชระเบียนฯ ช่องบัตรนัด</p> | | |
| 1.4 | <p>พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคัดแยกผู้ป่วยและจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวช ดังนี้</p> <p>1) การคัดแยกผู้ป่วยเข้าคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน (Triage) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผู้ป่วยเข้าห้องฉุกเฉินพร้อมแบบฟอร์มการคัดแยกผู้ป่วยฯและญาติอย่างน้อย 1 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีพบความเสี่ยงผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือ ต้องให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยในการจัดการ การเจรจาและการจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยและได้รับความยินยอมจากญาติฯ <p>ประสานทีมบุคลากรจากคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน และทีมรพก. ในการพาผู้ป่วยเข้าห้องฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีพบความเสี่ยงเรื่องการพกพาอาวุธ ต้องให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยในการจัดการ การเจรจาและการปลดอาวุธ รวมถึงการจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยและต้องได้รับความยินยอมจากญาติฯ <p>ประสานทีมบุคลากรจากคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน และทีมรพก. ในการพาผู้ป่วยส่งเข้าห้องฉุกเฉิน</p> <p>กรณีประเมินพบว่าไม่สามารถจัดการได้หรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือเสี่ยงสูงให้ประสานความช่วยเหลือ จากทีม MCATT และ/หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ</p> <p>2) การจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอก โดย</p> | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|--------------|
| | <p>- ประเภท 1 เขียว (ไม่เร่งด่วน) เข้ารับบริการตามรายชั่วโมงการนัดหมาย</p> <p>- ประเภท 2 เหลือง (กึ่งเร่งด่วน) จัดช่องทางด่วนเข้ารับบริการงานผู้ป่วยนอก พร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วย จิตเวชผู้ป่วยนอก และป้ายข้อความ 2 เหลือง แบ่งเป็น</p> <p>กลุ่มผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง หลังยื่นบัตร/ ใบนัดทำงานเวชระเบียนพร้อมป้ายข้อความ 2 เหลือง ประสานให้เจ้าหน้าที่ของคลินิกเฉพาะทางมารับผู้ป่วย และญาติ (ถ้ามี) พร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอก และป้ายข้อความ 2 เหลือง</p> <p>กลุ่มผู้ป่วยคลินิกจิตเวชทั่วไป หลังยื่นบัตร/ ใบนัดทำงานเวชระเบียนพร้อมป้ายข้อความ 2 เหลือง เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้ป่วย และญาติ (ถ้ามี) นั่งรอรับบริการบริเวณที่กำหนดสำหรับผู้ป่วย 2 เหลือง และส่งต่อข้อมูลให้ทีมพยาบาลซักประวัติเฝ้าระวังอาการต่อพร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอกและป้ายข้อความ 2 เหลือง</p> <p>3) ประเภท 3 ส้ม (เร่งด่วน) และ 4 แดง (วิกฤต ชุกเฉิน) สอดคล้องกับการคัดแยกผู้ป่วยเข้าคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน ใช้แบบฟอร์มการคัดแยกผู้ป่วยส่งผู้ป่วยเข้ารับบริการคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน</p> | | |
| 1.5 | กรณีผู้รับบริการที่มีการทรงตัวไม่ดี/ เดินไม่ได้ ให้พิจารณาเคลื่อนย้ายผู้รับบริการตามหลักการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย หากไม่สามารถทำได้โดยลำพังให้ประสานกับทีมรปภ. ในการช่วยเหลือตามลำดับ | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|------------|--------------|
| 1.6 | <p>กรณีมีการขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการรักษา การวินิจฉัยโรค และอาการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์</p> <p>1) ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร</p> <p>2) ส่วนผู้ขอทราบข้อมูลจะต้องเป็นผู้ป่วยเอง/ ครอบครัวที่ 1 ของผู้ป่วยที่มีใบมอบอำนาจจากผู้ป่วย/ หน่วยงานทางกฎหมาย ได้แก่ ศาล ตำรวจ เรือนจำ เป็นต้น / โรงพยาบาลที่ทำการรักษาผู้ป่วย</p> <p>3) กรณีผู้ป่วยรับไว้ในโรงพยาบาลผู้ขอทราบข้อมูลจะต้องแจ้งข้อมูลต่อไปนี้ได้ถูกต้อง ได้แก่ เลขที่ทั่วไปของผู้ป่วย (HN.) ตึกที่รับผู้ป่วยไว้รักษา และต้องได้รับอนุญาตจากผู้ป่วย หรือเป็นบุคคลที่ผู้ดูแลที่นำส่งผู้ป่วยจะต้องไม่ได้ระบุชื่อไว้ว่าห้ามเยี่ยมผู้ป่วย ก่อนให้ข้อมูล</p> <p>4) กรณีขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ พิจารณาว่าผู้ขอข้อมูลมาจากหน่วยงานใด ผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ตำแหน่งอะไร และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อสะดวกในการประสานข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลต่อไป เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการรักษา การวินิจฉัยโรค ให้ประสานงานกับแพทย์ห้องตรวจโรค - ข้อมูลอาการข้างเคียงจากยา ประสานงานเภสัชกร - ข้อมูลการดูแลผู้ป่วยทางการพยาบาล พยาบาลสามารถให้ข้อมูล | | |
| 2. | <p>แนวทางบริการประเมิน ชักประวัติ สัมภาษณ์ (SCREENING)</p> | 10-15 นาที | พยาบาล |
| 2.1 | <p>พยาบาลเรียกขานคิวและรายชื่อผู้รับบริการจากโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP ตามลำดับคิว โดย</p> | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------|--------------|
| | <p>- กดเรียกคิวในระบบ HOSxP จะขึ้นคิวและเคาน์เตอร์ช่องบริการบนหน้าจอเรียกชั่งประวัติ</p> <p>- หากกดเรียกคิว 2 ครั้ง ไม่พบผู้รับบริการ ให้เรียกขานชื่อผู้รับบริการอีกครั้ง หากไม่พบผู้รับบริการเช่นเดิม ให้บันทึกเวลาขานเรียกไว้ที่ใบนำทาง และวนกลับมาเรียกซ้ำรอบใหม่ทุกๆ 10-15 นาที รอจนกว่าผู้รับบริการมาแสดงตนเองถ้ายังไม่แสดงตนพยาบาลจะขานเรียกให้บริการลำดับคิวถัดไป</p> | | |
| 2.2 | <p>บ่งชี้ผู้ป่วยด้วยชื่อ นามสกุล อายุ บัตรประชาชน(ถ้ามี) ที่อยู่ และหรือชื่อบิดามารดา พร้อมตรวจสอบความถูกต้องลำดับคิวและชื่อผู้ป่วยในโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP พร้อมเอกสารต่างๆ (ถ้ามี) กรณีญาติมาแทนผู้ป่วยยืนยันด้วยบัตรประชาชนและบันทึกข้อมูลไว้ในประวัติตามที่กำหนด พร้อมกล่าวคำสุนทรียสนทนา “ขอโทษที่ทำให้รอนานค่ะ/ ครับ”</p> | | |
| 2.3 | <p>บันทึกทางการพยาบาล ให้โปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP</p> <p>1) การสัมภาษณ์ส่วนประวัติในผู้ป่วยใหม่ (ครั้งแรก) ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประวัติการแพ้ยา/ สารอาหาร - ประวัติโรคประจำตัว - ประวัติอุบัติเหตุ - ประวัติการใช้สารเสพติด - ประวัติการผ่าตัด - ประวัติโรคทางพันธุกรรมของบุคคลในครอบครัว - ประวัติส่วนตัวและครอบครัว <p>2) รพจ.3 แบบฟอร์ม Focus List ทุกครั้งที่รับบริการ</p> | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--------------|
| | <p>- F (Focus) = อาการสำคัญ/ ปัญหาความต้องการสำคัญของผู้ป่วย</p> <p>- A1 (Assessment1) = แบบคัดกรองอาการ ประเมินความรุนแรงของอาการต่างๆที่ใช้กับผู้ป่วย</p> <p>- A2 (Assessment2) = อาการเจ็บป่วยปัจจุบัน โดยการบันทึกข้อมูลดังต่อไปนี้</p> <p>ประเภทตามเกณฑ์การจำแนกประเภทกลุ่มตรงนัด ไม่ตรงนัด ขาดการรักษา นานเท่าไร ผู้ป่วยใหม่</p> <p>ผู้ป่วยมารับบริการกับใคร และร่วมให้ข้อมูล</p> <p>ความร่วมมือในการรับประทานยา (ถ้ามี) อาการเจ็บป่วยปัจจุบัน</p> <p>ประวัติโรคประจำตัว</p> <p>ประวัติการแพ้ยา/ สารอาหาร</p> <p>ประวัติสารเสพติด</p> <p>ประวัติ SMI-V/ คดี</p> <p>ประวัติประจำเดือนและการตั้งครรภ์ในผู้ป่วยหญิง</p> <p>- I (Intervention) = กิจกรรมการพยาบาล การบำบัด การให้ข้อมูล</p> <p>- E (Evaluation) = การประเมินผลการตอบสนองการพยาบาล การบำบัด การให้ข้อมูลของผู้รับบริการ</p> <p>- P (Plan) = การวางแผนการพยาบาลครั้งหน้า (ถ้ามี)</p> <p>3) กรณีมีประวัติพฤติกรรมเสี่ยงต่อการก่อความรุนแรง เข้าได้กับเกณฑ์ตามคู่มือ SMI-V กรมสุขภาพจิต</p> <p>- บันทึกข้อมูลเหตุการณ์ประเด็นระยะเวลา ลักษณะ เจตนาในกระทำที่เกิดขึ้น</p> | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------|--|-------------------|---------------|
| | - บันทึกข้อความรายงานแพทย์เพื่อพิจารณายืนยัน SMI-V ในส่วน A2 4) กรณีมีการส่งตรวจพิเศษ หรือรับบริการเฉพาะก่อนพบแพทย์ให้บันทึกในประวัติบรรทัดสุดท้าย และบริการตามแนวทางบริการส่งตรวจพิเศษอื่นๆ | | |
| 2.4 | บันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูงทุกครั้งที่มีผู้ป่วยมารับบริการด้วยตนเองในโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP | | |
| 2.5 | พยาบาลให้คำแนะนำ สอนสุขภาพจิตศึกษา การปฏิบัติตัวในการรักษาโรคแก่ผู้ป่วย และหรือญาติ บันทึกในประวัติส่วน I | | |
| 2.6 | พยาบาลออกบัตรคิวห้องตรวจให้ผู้รับบริการ พร้อมส่งข้อมูลในโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอกไปห้องตรวจ แนะนำให้ผู้รับบริการนำใบนำทางยื่นหน้าห้องตรวจนั้นๆ และนั่งรอเรียกเข้ารับการรักษาจากแพทย์ประจำห้องตรวจ ตามแนวทางการตรวจผู้ป่วยนอกขององค์กรแพทย์ | | |
| 3. | แนวทางบริการนัดผู้ป่วย | 3 – 5 นาที | พยาบาล |
| 3.1 | พยาบาลรับใบนำทางบริการจากผู้ป่วย และแบบบันทึกประวัติผู้ป่วยนอกผ่านโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP แผนการรักษา พร้อมเอกสารต่างๆ (ถ้ามี) พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแผนการรักษา/ การนัดบริการครั้งต่อไปตามแผนการรักษาของแพทย์ | | |
| 3.2 | พยาบาลบริการนัดผู้ป่วย โดยตรวจสอบและบันทึกรายละเอียด ระบุวันที่ ช่วงเวลา และคลินิกบริการที่นัดหมายในครั้งหน้า | | |
| 3.3 | บริการทำนัด ตามช่วงเวลานัดหมายเป็นรายชั่วโมง ดังนี้ ช่วงเวลา 08.00-08.59 น. ช่วงเวลา 09.00-09.59 น. | | |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|---|---|--------------|--------------|
| | <p>ช่วงเวลา 10.00-10.59 น. ช่วงเวลา 11.00-11.59 น. ช่วงเวลา 13.00-13.59 น.</p> <p>หมายเหตุ จำนวนโควตาการนัดหมายแต่ละ คลินิกบริการ ต่อชั่วโมงต่อแพทย์ต่อห้อง ตรวจสอบตามคณะกรรมการ CRCC และ กลุ่มงานการแพทย์กำหนด</p> | | |
| 3.4 | <p>พยาบาลแนะนำผู้รับบริการให้มาตามนัด ติดต่อกานเวชระเบียนฯ โดยยื่นบัตรนัด ผู้ป่วยที่ตู้คิวอัตโนมัติ ก่อนถึงเวลานัด ประมาณ 30 นาที</p> | | |
| ➤ ให้บริการคลินิกยาเดิม และบริการยาทางไปรษณีย์ | | | |
| 1. | <p>พยาบาลเปิดโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP แบบบันทึกประวัติผู้ป่วยนอก พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของ แผนการรักษาของแพทย์</p> | 3 นาที | พยาบาล |
| 2. | <p>กรณีผู้ป่วยรับยาเดิมที่คลินิกบริการยาเดิม ปฏิบัติตามแนวทางบริการประเมิน ซัก ประวัติ สัมภาษณ์ Re-Diagnosis และ บันทึกรายละเอียดการ Refill Medication ตามแผนการรักษาที่มีครั้งล่าสุดพร้อมระบุ ชื่อแพทย์ผู้สั่งการรักษาในโปรแกรมบริการ ผู้ป่วยนอกบริการยาเดิม พร้อมบันทึก รายละเอียดการนัดครั้งต่อไป และออกบัตร นัดตามแนวทางบริการนัด</p> | 5 – 10 นาที | พยาบาล |
| 3. | <p>กรณีรับยาทางไปรษณีย์ โดยโรงพยาบาล จัดส่งยา บันทึกข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ การขอรับบริการยาเดิมลงในโปรแกรม บริการผู้ป่วยนอกตามแนวทางบริการ ประเมิน ซักประวัติ สัมภาษณ์</p> | 10 – 15 นาที | พยาบาล |
| ➤ ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service สำหรับผู้ที่ต้องการใบรับรองการตรวจสภาพจิต | | | |
| 1. | <p>ให้บริการด้วยระบบ One Stop Service (ต้องมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัด) ใน กลุ่ม ต่อไปนี้</p> | 10 – 20 นาที | พยาบาล |

| ลำดับ | ขั้นตอน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|----------|--------------|
| | 1) การรับบุตรบุญธรรม 2) การเลื่อนยศ 3) การรับรองเพศสภาพ 4) การบรรจุเข้าทำงานของอาจารย์ 5) จิตอาสาพระราชทาน 904 วปร. 6) การต่ออายุบัตรเจ้าหน้าที่ พม. บริการ One Stop ที่คลินิกจิตเวชทั่วไป โดย - ทำประวัติ/ ออกใบนัด/ ชำระเงิน - รายงานแพทย์วินิจจัย - ลงทะเบียนหนังสือราชการเพื่อส่ง ธุรการ หมายเหตุ วันนัดตามตารางนักจิตวิทยา นัดหลังบริการประมาณ 1 สัปดาห์ | | |

3. เอกสาร/ แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

| ลำดับ | เอกสาร/ แบบฟอร์ม | จำนวน (ฉบับ) |
|-------|--|--------------|
| 1) | บัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วย | 1 |
| 2) | ใบส่งตัว (ถ้ามี) | 1 |
| 3) | ใบนัด (ถ้ามี) | 1 |
| 4) | หนังสือราชการ/ เอกสารทางราชการ อื่นๆ (ถ้ามี) | 1 |

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

| ลำดับ | รายละเอียดการบริการที่มีค่าธรรมเนียม | ค่าธรรมเนียม (บาท) |
|-------|--------------------------------------|--------------------|
| 1) | ค่าบริการผู้ป่วยนอก | 50 บาท/ ครั้ง |
| 2) | ค่าใบรับรองแพทย์/ ใบรับรองความพิการ | 100 บาท/ ฉบับ |
| 3) | ค่าใบรับรองการตรวจสภาพจิต | 300 บาท/ ฉบับ |
| 4) | ค่าตรวจสภาพจิต | 700 บาท/ ครั้ง |

5. การประกันคุณภาพ/ ประสิทธิภาพการบริการ

| ลำดับ | ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ |
|-------|---|
| 1) | ระยะเวลารอคอยการบริการ ผู้ป่วยรายเก่า |
| 2) | ระยะเวลารอคอยการบริการ ผู้ป่วยรายใหม่ |
| 3) | ระยะเวลารอคอยรับบริการยาเดิม |
| 4) | ผู้ป่วยมารับบริการตามนัดร้อยละ 80 |
| 5) | ผู้ป่วยจิตเวชที่มีการติดเชื้อมีได้รับการคัดกรองผิดพลาดเท่ากับ 0 |
| 6) | การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินต่ำกว่าเกณฑ์ (Under triage) ร้อยละ 0 |
| 7) | การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินสูงกว่าเกณฑ์ (Over triage) ร้อยละ 0 |
| 8) | ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ ร้อยละ 85 |

6. ช่องทางการร้องเรียน/ แนะนำบริการ

| ลำดับ | ช่องทางการร้องเรียน/ แนะนำบริการ |
|-------|---|
| 1) | ผู้รับบริการสามารถให้ข้อมูลโดยการพูดคุยกับบุคลากรโดยตรงได้ทันที |
| 2) | ผู้รับบริการสามารถเขียนข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะในสมุดแสดงความคิดเห็นของคลินิกจิตเวชทั่วไป |
| 3) | ส่งจดหมายมาที่ โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ 298 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพนมพิณ จังหวัด สุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84130 |
| 4) | โทรศัพท์ 077-916524 |
| 5) | Website: https://www.suansaranrom.go.th/ Facebook: https://www.facebook.com/โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ |
| 6) | https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeE_PUC2_OfQTeathKLg339_A1GF9rq_hyKBvwWDHIIh_2Lrw/viewform |
| 7) | ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน กรมสุขภาพจิต (E-complaint) |
| 8) | ระบบการประเมินความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ (Satsurvey) |

ภาคผนวก

ขั้นตอนการรับบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนสราญรมย์



ขั้นตอนการรับบริการขาเด็มตามแผนการรักษา โรงพยาบาลสวนสราญรมย์



ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่...ห้องบริการขาเด็ม
หรือโทร 077-916524 ในวันเวลาราชการ
เวลา 08.30-15.00 น. เว้น 12.00-13.00 น.

ห้องบริการขาเด็ม

คลินิกจิตเวชทั่วไป โรงพยาบาลสวนสราญรมย์

เกณฑ์การให้บริการตรวจสอบสภาพจิตเพื่อออกใบรับรองแพทย์

| ที่ | รายการ | ตรวจ |
|-----------------------------------|---|---|
| ต้องมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัด | | |
| 1 | การรับบุตรบุญธรรม | <ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการ One Stop ที่คลินิกจิตเวชทั่วไป - ทำประวัติ/ ออกใบนัด/ ชำระเงิน - รายงานแพทย์วินิจฉัย - ลงทะเบียนหนังสือราชการเพื่อส่งธุรการ <p>หมายเหตุ วันนัดตามตาตรงนักจิตวิทยา นัดหลังบริการประมาณ 1 สัปดาห์</p> |
| 2 | การเลื่อนยศ | |
| 3 | การรับรองเพศสภาพ | |
| 4 | การบรรจุเข้าทำงานของอาจารย์ | |
| 5 | จิตอาสาพระราชทาน 904 วปร. | |
| 6 | การต่ออายุบัตรเจ้าหน้าที่ พม. | |
| กรณีแพทย์ส่ง | | |
| 7 | การสมัครเข้ารับคัดเลือกฝึกอบรมหลักสูตรทำลายวัตถุระเบิดเป้าหมายหลักผลิตникทำลายวัตถุระเบิด (EOD) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ แนะนำตรวจกับจิตแพทย์ประจำ รพ.ของรัฐที่หน่วยของผู้รับบริการตั้งอยู่ได้ ▪ กรณีผู้รับบริการ<u>ยืนยันจะตรวจ</u>ให้ส่งพบแพทย์ |
| ไม่ให้บริการตรวจ | | |
| 1 | การครอบครองอาวุธปืน | <ul style="list-style-type: none"> ▪ แนะนำผู้รับบริการว่า กลุ่มงานจิตวิทยายังไม่มีบริการตรวจทางจิตวิทยาในเรื่องเหล่านี้ ▪ แนะนำให้ผู้รับบริการประสานกับสถานศึกษา/ รพ.ของรัฐที่มีนักจิตวิทยาที่ผู้รับบริการอยู่ต่อไป |
| 2 | การคัดเลือกเข้าเรียน: นักเรียน/ นักศึกษา | |
| 3 | การคัดเลือกเข้าทำงาน | |
| 4 | การเข้าหอพัก | |
| 5 | การแต่งกายหญิงรับปริญญา | |
| 6 | การไว้ผมยาวของนักเรียนชาย | |
| กรณีส่งผู้รับบริการพบนักจิตวิทยา | | |
| 1 | กรณีไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น | <ul style="list-style-type: none"> ▪ มติที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบริการด้านหน้า 19 เมษายน 2567 |
| 2 | พยาบาลตัดสินใจไม่ได้ | |

รายชื่อผู้จัดทำ

| | | | |
|-----|------------------|-----------------|----------------------------|
| 1. | นางสาวพรทิพย์ | โพธิครุประเสริฐ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ |
| 2. | นางสาวภาวิณี | สวามิชัย | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 3. | นายธีรนาถ | บุญญาธิการ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 4. | นางศิริภักดิ์ | พูลสุวรรณ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 5. | นางสาวยุวดี | พินลานทุม | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 6. | นางปณิศา | คงมะลวน | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 7. | นางจอมใจ | พรหมจรรย์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 8. | นางดาวรุ่ง | มณีสุข | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 9. | นางสาวสุนิสา | กลางนุรักษ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 10. | นางสาวชนิณานันท์ | สวัสดิ์เมือง | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| 11. | นางสาวกฤษสิริ | คงสบาย | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| 12. | นางสาวชลิตา | สุดจันทร์ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| 13. | นางสาวโสธรา | แก้วพิชัย | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |