



กรมสุขภาพจิต
โรงพยาบาลสวนสราญรมย์
สุราษฎร์ธานี

คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

คู่มือสำหรับผู้รับบริการคลินิกจิตเวชทั่วไป
แผนกผู้ป่วยนอก

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	12
1. ขั้นตอนการรับบริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	13
2. ขั้นตอนการรับบริการยาเดิมตามแผนการรักษา โรงพยาบาลสวนสราญรมย์	14
3. เกณฑ์การให้บริการตรวจสภาพจิตเพื่อออกใบรับรองแพทย์	15
4. รายชื่อผู้จัดทำ	16

คู่มือการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อคลินิกจิตเวชทั่วไป

1. ผู้รับบริการหลัก/ ช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก:	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
คลินิกจิตเวชทั่วไป โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ เลขที่ 298 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130 เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ 077-916-524	เปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. หยุดวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 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	พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่กล่าวทักทาย ผู้รับบริการ แนะนำบริการเบื้องต้นก่อนเริ่ม บริการคัดกรอง ประเด็น ดังนี้ - 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	พยาบาล/เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้รับบริการนั่งพักในโซนบริการคัดกรอง - 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 ไข้หวัด ไข้หวัดใหญ่ ไข้หวัดใหญ่ A และ B กรณีพบให้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติการควบคุม/ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในผู้ป่วยโรคติดเชื้อ ตามหลัก IC - ตรวจสอบการนัดหมายของผู้รับบริการ สอบถามอาการสำคัญและความต้องการบริการของผู้รับบริการ		
1.3	พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้รับบริการที่ผ่านการคัดกรอง ดังนี้ - เดินผ่านจุดคัดกรองผู้ป่วยนอก ตรวจโลหะของมีคม กรณีที่พบโลหะ ของมีคม หรือวัตถุต้องห้าม ห้ามนำเข้าอาคารผู้ป่วยนอก โดยเจ้าหน้าที่ขออนุญาตจับเก็บไว้ที่จุดคัดกรองพร้อม ลงทะเบียน เมื่อรับบริการตรวจรักษาเสร็จสิ้นให้มารับคืนที่จุดคัดกรอง - แนะนำให้นำผู้รับบริการนำบัตรประชาชนติดต่อกันเวรระเบียบและเสียที่ตู้คิวอัตโนมัติ (KIOS) กรณีบัตรคิวและใบนำทาง		

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	บริการออกเรียบบร้อย แนะนำให้ผู้รับบริการตรวจวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ลงข้อมูลในกระดาชและให้นำบัตรคิวไปรอรับบริการที่คลินิกบริการตามที่ระบุในบัตรคิว หากบัตรคิวไม่ออกหรือมีการนำใบส่งตัวใหม่มาให้ติดต่องานเวชระเบียนฯ ช่องบัตรนัด		
1.4	พยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคัดแยกผู้ป่วยและจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวช ดังนี้ 1) การคัดแยกผู้ป่วยเข้าคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน (Triage) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่งผู้ป่วยเข้าห้องฉุกเฉินพร้อมแบบฟอร์มการคัดแยกผู้ป่วยฯและญาติอย่างน้อย 1 คน - กรณีพบความเสี่ยงผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือ ต้องให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยในการจัดการ การเจรจาและการจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยและได้รับความยินยอมจากญาติฯ ประสานทีมบุคลากรจากคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน และทีมรพก. ในการพาผู้ป่วยเข้าห้องฉุกเฉิน - กรณีพบความเสี่ยงเรื่องการพกพาอาวุธ ต้องให้ข้อมูลแก่ญาติผู้ป่วยในการจัดการ การเจรจาและการปลดอาวุธ รวมถึงการจำกัดพฤติกรรมผู้ป่วยและต้องได้รับความยินยอมจากญาติฯ ประสานทีมบุคลากรจากคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน และทีมรพก. ในการพาผู้ป่วยส่งเข้าห้องฉุกเฉิน กรณีประเมินพบว่าไม่สามารถจัดการได้หรือเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือเสี่ยงสูงให้ประสานความช่วยเหลือ จากทีม MCATT และ/หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบ 2) การจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอก โดย		

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- ประเภท 1 เขียว (ไม่เร้งด่วน) เข้ารับบริการตามรายชั่วโมงการนัดหมาย - ประเภท 2 เหลือง (กึ่งเร้งด่วน) จัดช่องทางด่วนเข้ารับบริการงานผู้ป่วยนอก พร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วย จิตเวชผู้ป่วยนอก และป้ายข้อความ 2 เหลือง แบ่งเป็น กลุ่มผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง หลังยื่นบัตร/ ใบนัดทำงานเวชระเบียนพร้อมป้ายข้อความ 2 เหลือง ประสานให้เจ้าหน้าที่ของคลินิกเฉพาะทางมารับผู้ป่วย และญาติ (ถ้ามี) พร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอก และป้ายข้อความ 2 เหลือง กลุ่มผู้ป่วยคลินิกจิตเวชทั่วไป หลังยื่นบัตร/ ใบนัดทำงานเวชระเบียนพร้อมป้ายข้อความ 2 เหลือง เจ้าหน้าที่ แนะนำผู้ป่วย และญาติ (ถ้ามี) นั่งรอรับบริการบริเวณที่กำหนดสำหรับผู้ป่วย 2 เหลือง และส่งต่อข้อมูลให้ทีมพยาบาลซักประวัติเฝ้าระวังอาการต่อพร้อมแบบฟอร์มการจำแนกประเภทผู้ป่วยจิตเวชผู้ป่วยนอกและป้ายข้อความ 2 เหลือง 3) ประเภท 3 ส้ม (เร้งด่วน) และ 4 แดง (วิกฤตฉุกเฉิน) สอดคล้องกับการคัดแยกผู้ป่วยเข้าคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน ใช้แบบฟอร์มการคัดแยกผู้ป่วยส่งผู้ป่วยเข้ารับบริการคลินิกจิตเวชฉุกเฉิน		
1.5	กรณีผู้รับบริการที่มีการทรงตัวไม่ดี/ เดินไม่ได้ ให้พิจารณาเคลื่อนย้ายผู้รับบริการตามหลักการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย หากไม่สามารถทำได้โดยลำพังให้ประสานกับทีมรพภ. ในการช่วยเหลือตามลำดับ		

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.6	กรณีมีการขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการรักษา การวินิจฉัยโรค และอาการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ 1) ผู้ให้ข้อมูลได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร 2) ส่วนผู้ขอทราบข้อมูลจะต้องเป็นผู้ป่วยเอง/ ครอบครัวที่ 1 ของผู้ป่วยที่มีใบมอบอำนาจจากผู้ป่วย/ หน่วยงานทางกฎหมาย ได้แก่ ศาล ตำรวจ เรือนจำ เป็นต้น / โรงพยาบาลที่ทำการรักษาผู้ป่วย 3) กรณีผู้ป่วยรับไว้ในโรงพยาบาลผู้ขอทราบข้อมูลจะต้องแจ้งข้อมูลต่อไปนี้ได้ถูกต้อง ได้แก่ เลขที่หัวใจของผู้ป่วย (HN.) ตึกที่รับผู้ป่วยไว้รักษา และต้องได้รับอนุญาตจากผู้ป่วย หรือเป็นบุคคลที่ผู้ดูแลที่นำส่งผู้ป่วยจะต้องไม่ได้ระบุชื่อไว้ว่าห้ามเยี่ยมผู้ป่วย ก่อนให้ข้อมูล 4) กรณีขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์ พิจารณาว่าผู้ขอข้อมูลมาจากหน่วยงานใด ผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ตำแหน่งอะไร และหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อสะดวกในการประสานข้อมูลกับผู้เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลต่อไป เช่น - ข้อมูลการรักษา การวินิจฉัยโรค ให้ประสานงานกับแพทย์ห้องตรวจโรค - ข้อมูลอาการข้างเคียงจากยาประสานงานเภสัชกร - ข้อมูลการดูแลผู้ป่วยทางการพยาบาลพยาบาลสามารถให้ข้อมูล		
2.	แนวทางบริการประเมิน ชักประวัติ สัมภาษณ์ (SCREENING)	10 - 15 นาที	พยาบาล
2.1	พยาบาลเรียกขานคิวและรายชื่อผู้รับบริการจากโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP ตามลำดับคิว โดย		

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- กดเรียกคิวในระบบ HOSxP จะขึ้นคิวและเคาน์เตอร์ช่องบริการบนหน้าจอเรียกซักประวัติ - หากกดเรียกคิว 2 ครั้ง ไม่พบผู้รับบริการ ให้เรียกขานชื่อผู้รับบริการอีกครั้ง หากไม่พบผู้รับบริการเช่นเดิม ให้บันทึกเวลาขานเรียกไว้ที่ไบนำทาง และวนกลับมาเรียกซ้ำรอบใหม่ทุกๆ 10-15 นาที รอจนกว่าผู้รับบริการมาแสดงตนเองถ้ายังไม่แสดงตน พยาบาลจะขานเรียกให้บริการลำดับคิวถัดไป		
2.2	บ่งชี้ผู้ป่วยด้วยชื่อ นามสกุล อายุ บัตรประชาชน(ถ้ามี) ที่อยู่ และหรือชื่อบิดามารดา พร้อมตรวจสอบความถูกต้องลำดับคิวและชื่อผู้ป่วยในโปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP พร้อมเอกสารต่างๆ (ถ้ามี) กรณีญาติมาแทนผู้ป่วยยืนยันด้วยบัตรประชาชนและบันทึกข้อมูลไว้ในประวัติตามที่กำหนด พร้อมกล่าวคำสุนทรียสนทนา “ขอโทษที่ทำให้รอนานค่ะ/ ครับ”		
2.3	บันทึกทางการพยาบาล ให้โปรแกรมบริการผู้ป่วยนอก HOSxP 1) การสัมภาษณ์ส่วนประวัติในผู้ป่วยใหม่ (ครั้งแรก) ได้แก่ - ประวัติการแพ้ยา/ สารอาหาร - ประวัติโรคประจำตัว - ประวัติอุบัติเหตุ - ประวัติการใช้สารเสพติด - ประวัติการผ่าตัด - ประวัติโรคทางพันธุกรรมของบุคคลในครอบครัว - ประวัติส่วนตัวและครอบครัว 2) รพจ.3 แบบฟอร์ม Focus List ทุกครั้งที่รับบริการ		

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

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- บันทึกข้อความรายงานแพทย์เพื่อ พิจารณายืนยัน SMI-V ในส่วน A2 4) กรณีมีการส่งตรวจพิเศษ หรือรับ บริการเฉพาะก่อนพบแพทย์ให้บันทึกใน ประวัติบรรทัดสุดท้าย และบริการตาม แนวทางบริการส่งตรวจพิเศษนั้นๆ		
2.4	บันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูงทุกครั้ง ที่ผู้ป่วยมารับบริการด้วยตนเองในโปรแกรม บริการผู้ป่วยนอก HOSxP		
2.5	พยาบาลให้คำแนะนำ สอนสุขภาพจิตศึกษา การปฏิบัติตัวในการรักษาโรคแก่ผู้ป่วย และ หรือญาติ บันทึกในประวัติส่วน I		
2.6	พยาบาลออกบัตรคิวห้องตรวจให้ ผู้รับบริการ พร้อมส่งข้อมูลในโปรแกรม บริการผู้ป่วยนอกไปห้องตรวจ แนะนำให้ ผู้รับบริการนำใบนำทางยื่นหน้าห้องตรวจ นั้นๆ และนั่งรอเรียกเข้ารับการตรวจรักษา จากแพทย์ประจำห้องตรวจ ตามแนวทาง การตรวจผู้ป่วยนอกขององค์กรแพทย์		
3.	แนวทางบริการนัดผู้ป่วย	3 – 5 นาที	พยาบาล
3.1	พยาบาลรับใบนำทางบริการจากผู้ป่วย และ แบบบันทึกประวัติผู้ป่วยนอกผ่านโปรแกรม บริการผู้ป่วยนอก HOSxP แผนการรักษา พร้อมเอกสารต่างๆ (ถ้ามี) พร้อมตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของแผนการรักษา/ การนัดบริการครั้งต่อไปตามแผนการรักษา ของแพทย์		
3.2	พยาบาลบริการนัดผู้ป่วย โดยตรวจสอบ และบันทึกรายละเอียด ระบุวันที่ ช่วงเวลา และคลินิกบริการที่นัดหมายในครั้งหน้า		
3.3	บริการทำนัด ตามช่วงเวลานัดหมายเป็นราย ชั่วโมง ดังนี้ ช่วงเวลา 08.00 - 08.59 น. ช่วงเวลา 09.00 - 09.59 น.		

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

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	1) การรับบุตรบุญธรรม 2) การเปลี่ยนยศ 3) การรับรองเพศสภาพ 4) การบรรจุเข้าทำงานของอาจารย์ 5) จิตอาสาพระราชทาน 904 วปร. 6) การต่ออายุบัตรเจ้าหน้าที่ พม. บริการ One Stop ที่คลินิกจิตเวชทั่วไป โดย - ทำประวัติ/ ออกใบนัด/ ชำระเงิน - รายงานแพทย์วินิจฉัย - 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 ถนนธวัชบุรี 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



คลินิกจิตเวชทั่วไป โรงพยาบาลสวนสราญรมย์

ขั้นตอนการรับบริการฯเดิมตามแผนการรักษา โรงพยาบาลสวนสราญรมย์



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

ห้องบริการฯเดิม

คลินิกจิตเวชทั่วไป โรงพยาบาลสวนสราญรมย์

เกณฑ์การให้บริการตรวจสอบสภาพจิตเพื่อออกใบรับรองแพทย์

ที่	รายการ	ตรวจ
ต้องมีหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัด		
1	การรับบุตรบุญธรรม	■ บริการ One Stop ที่คลินิกจิตเวชทั่วไป - ทำประวัติ/ ออกใบนัด/ ชำระเงิน - รายงานแพทย์วินิจฉัย - ลงทะเบียนหนังสือราชการเพื่อส่งธุรการ หมายเหตุ วันนัดตามตาตรงนักจิตวิทยา นัดหลังบริการประมาณ 1 สัปดาห์
2	การเลี้ยงนยศ	
3	การรับรองเพศสภาพ	
4	การบรรจุเข้าทำงานของอาจารย์	
5	จิตอาสาพระราชทาน 904 วปร.	
6	การต่ออายุบัตรเจ้าหน้าที่ พม.	
กรณีแพทย์ส่ง		
7	การสมัครเข้ารับคัดเลือกฝึกอบรมหลักสูตรทำลายวัตถุระเบิดเป้าหมายหลักผลิตนักทำลายวัตถุระเบิด (EOD)	■ แนะนำตรวจกับจิตแพทย์ประจำ รพ.ของรัฐที่หน่วยของผู้รับบริการตั้งอยู่ได้ ■ กรณีผู้รับบริการยืนยันจะตรวจให้ส่งพบแพทย์
ไม่ให้บริการตรวจ		
1	การครอบครองอาวุธปืน	■ แนะนำผู้รับบริการว่า กลุ่มงานจิตวิทยายังไม่มีบริการตรวจทางจิตวิทยาในเรื่องเหล่านี้ ■ แนะนำให้ผู้รับบริการประสานกับสถานศึกษา/รพ.ของรัฐที่มีนักจิตวิทยาที่ผู้รับบริการอยู่ต่อไป
2	การคัดเลือกเข้าเรียน: นักเรียน/ นักศึกษา	
3	การคัดเลือกเข้าทำงาน	
4	การเข้าหอพัก	
5	การแต่งกายหญิงรับปริญญา	
6	การไว้ผมยาวของนักเรียนชาย	
กรณีส่งผู้รับบริการพบนักจิตวิทยา		
1	กรณีไม่ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น	■ มติที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาบริการด้านหน้า 19 เมษายน 2567
2	พยาบาลตัดสินใจไม่ได้	

รายชื่อผู้จัดทำ

1.	นางสาวพรทิพย์	โพธิ์ครูประเสริฐ	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