



กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

คู่มือที่ 2 ชื่อคู่มือ การให้บริการผู้ป่วยนอก (กรณีผู้ป่วยเก่า)

ของ กลุ่มการพยาบาล

(สำนัก/กอง) สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) กลุ่มการพยาบาลและฝ่าย
สารสนเทศและเทคโนโลยี

(วันที่จัดทำ) 1 พฤศจิกายน 2567

สารบัญ

หน้า

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

ภาคผนวก

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางการให้บริการ

<p>ผู้รับบริการหลัก : ให้บริการเฉพาะทางด้านสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น อายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 18 ปี และครอบครัว</p>	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<p>แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โทรศัพท์ 0 4391 0770 – 1 ต่อ 1010, 1202 โทรสาร 0 4391 0772</p>	<p>ให้บริการประเมิน/คัดกรอง ตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษาและฟื้นฟู เด็กและวัยรุ่นที่มีปัญหาสุขภาพจิต อายุระหว่าง 2 – 18 ปี รวมถึงให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครองและครู เกี่ยวกับการรักษาและการวางแผนดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับสู่ครอบครัว โรงเรียนและชุมชน เปิดให้บริการตรวจรักษาพยาบาลโดยแพทย์</p> <p>- ในเวลาราชการวันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 -16.30 น.</p> <p>- คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ เปิดบริการวันอังคารเวลา 16.30 – 20.30 น. และวันเสาร์ เวลา 08.30 -15.00 น. ตั้งแต่ผู้รับบริการติดต่อจุดคัดกรอง เพื่อขอรับบริการในกรณีผู้รับบริการรายใหม่ ผู้รับบริการจะได้รับบริการตามลำดับขั้นตอนในแผนกต่างๆ จนถึงรับบัตรนัด รับประทานยาที่แพทย์สั่งให้ยาและติดต่อการเงินแล้วเสร็จจึงกลับบ้าน</p>

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ฝั่งงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	<p>ผู้ป่วยรายเก่า</p> <ul style="list-style-type: none"> - ยื่นบัตรนัด - ตรวจสอบสิทธิการ รักษาพยาบาล 		5 นาที	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือคนไข้ - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ระบุตัวให้ชัดเจน และตรวจสอบใน ใบรายชื่อผู้ป่วยนัด </div>		
2)	- คัดกรองภาวะ เจ็บป่วย (เร่งด่วน/ ฉุกเฉิน)	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">คัดกรองผู้ป่วย</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> มีภาวะเจ็บป่วย เร่งด่วนฉุกเฉิน </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> ใช่ ไม่ใช่ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: 30%;"> ส่งห้องตรวจ ฉุกเฉินให้การ ดูแลทันที </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: 30%;"> ประเมินสัญญาณชีพ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-bottom: 10px;"> พบแพทย์ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> ใช่ ไม่ใช่ </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; width: 30%;"> ส่งพบที่มสหวิชาชีพร </div> </div>	5 นาที	- พยาบาล - ผู้ช่วยเหลือ คนไข้

3)	ก่อนพบแพทย์	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">การพยาบาลก่อนพบแพทย์</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> </div>	5 นาที	พยาบาล
4)	ตรวจวินิจฉัยโรคและสั่งการรักษา	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พบแพทย์</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> </div>	5 - 10 นาที	แพทย์
5)	หลังพบแพทย์	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">พยาบาลหลังพบแพทย์</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(-45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(-45deg);"></div> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">ส่งต่อรพ.อื่น</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%; margin: 5px 0;"> <div style="text-align: left; width: 30%;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">ใช่</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 100%; text-align: center;">ดูแลการส่งต่อ</div> </div> <div style="text-align: right; width: 30%;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">ไม่ใช่</div> </div> </div> </div>	5 นาที	พยาบาล
6)	รับบัตรนัด	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(-45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg);"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; transform: rotate(-45deg);"></div> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">นัด</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%; margin: 5px 0;"> <div style="text-align: left; width: 30%;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">ไม่ใช่</div> </div> <div style="text-align: right; width: 30%;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 5px;">ใช่</div> </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับใบนัดที่จุดนัดกลาง</div> </div>	5 นาที	พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้

7)	ชำระเงิน - เงินสด - ชำระราชการ - รัฐวิสาหกิจ	กรณีต้องชำระเงิน ติดต่อกการเงิน	5 นาที	เจ้าหน้าที่ การเงิน
	รับยา	กรณีมีรับยาขึ้นใบตรวจรักษาที่ห้อง จ่ายยา	5 - 10 นาที	เภสัชกร
		↓ กลับบ้าน		
รวมระยะเวลาในการ ดำเนินการทั้งสิ้น			40 -50 นาที	

3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1)	บัตรนัด	1
2)	บัตรประจำตัวประชาชนและหรือสำเนาบัตร(ถ้ามี)	1
3)	หนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด(กรณีสิทธิการรักษาหมดอายุ)	1

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

ลำดับ	รายละเอียดการบริการที่มีค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท)
1)	ค่าบริการผู้ป่วยนอก	50

5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1)	ร้อยละ 90 ของข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ของผู้มารับบริการที่งานพยาบาลผู้ป่วยนอกได้รับการแก้ไข
2)	ร้อยละ 80 ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกการพยาบาลผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมากที่สุด
3)	ร้อยละ 80 ของผู้รับบริการรายใหม่ที่ได้รับ pre-diagnosis intervention
4)	ร้อยละ 70 ผู้ป่วยเด็กพัฒนาการช้ายุ่งยากซับซ้อนมีพัฒนาการดีขึ้นอย่างน้อย 1 ด้าน ภายใน 6 เดือน จากการกระตุ้นพัฒนาการด้วย DSI
5)	ร้อยละ 70 ผู้ป่วยเด็กสมาธิสั้นอาการดีขึ้นภายใน 6 เดือน
6)	อัตราการฆ่าตัวตายซ้ำของผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น (ผู้ป่วยนอก) < 5
7)	จำนวนอุบัติการณ์ของความพร้อมใช้สำหรับวัสดุ/ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ 2 ครั้ง
8)	ร้อยละ 90 ของผู้มารับบริการที่ได้รับการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการได้รับการติดตามผล
9)	ร้อยละ 80 ความสมบูรณ์ของเวชระเบียนผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน(จำหน่าย) การรักษาที่สถาบัน
10)	จำนวนของการพัฒนาและถ่ายทอดนวัตกรรม/วิจัย/องค์ความรู้/เทคโนโลยี ของหน่วยงาน 5 เรื่อง
11)	จำนวนการส่งใบ รายงานอุบัติการณ์ของบุคลากรในสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 เรื่อง/คน

6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	ผู้รับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ณ ชั้น 1 งานบริการผู้ป่วยนอก
2)	จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึงสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เลขที่ 282 หมู่ 15 ตำบลพระลับ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
3)	ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 4391 0770 – 1 และโทรสารหมายเลข 0 4391 0772
4)	ทาง Website www.necam.go.th
5)	E-mail.com: info@necam.go.th
6)	ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มจดหมายการดูแลผู้ป่วย ADHD
- แบบฟอร์มจดหมายการดูแลผู้ป่วย LD
- แบบฟอร์มจดหมายการดูแลผู้ป่วย MR
- แบบฟอร์มจดหมายการดูแลผู้ป่วย ASD
- แบบประเมินซีมีเศร่า CDI (อายุ10-16 ปี)
- แบบประเมินซีมีเศร่า BDI
- แบบประเมินก้าวร้าวรุนแรง (HoNOSCA 1 – AGGRESSION)
- แบบคัดกรองโรคกลุ่มพัฒนาการผิดปกติอย่างรอบด้าน PDDSQ ช่วงอายุ 1 – 4 ปี (12 เดือน – 47 เดือน)
- แบบคัดกรองโรคกลุ่มพัฒนาการผิดปกติอย่างรอบด้าน PDDSQ ช่วงอายุ 4 – 18 ปี
- แบบประเมินพฤติกรรมSNAP IV
- กราฟมาตรฐานการเจริญเติบโตGrowth(Curve) อายุ -219 ปีชาย
- กราฟมาตรฐานการเจริญเติบโตGrowth(Curve) อายุ -219 ปีหญิง
- แบบฟอร์มบันทึกรายงานผู้ป่วยที่มารับบริการรายวัน
- แบบบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วยและวัยรุ่น (สำหรับแพทย์)
- แบบบันทึกเวชระเบียนผู้ป่วยและวัยรุ่น (พยาบาล)
- บันทึกการดำเนินของโรค (Progress note)
- แบบบันทึกรายชื่อผู้รับบริการที่ไม่มาตามนัด
- แบบฟอร์มใบรับรองแพทย์
- แบบฟอร์มสรุปผลการรักษา
- แบบเมินการฆ่าตัวตาย (8Q)
- แบบคัดกรองโรคซีมีเศร่า 2 คำถาม (2Q)และแบบคัดกรองโรคซีมีเศร่า 2 คำถาม (2Q)
- แบบวัด mania (YMRS)
- กราฟมาตรฐานการเจริญเติบโตของเด็กหญิงไทยอายุ 2 – 19 ปี
- กราฟมาตรฐานการเจริญเติบโตของเด็กชายไทยอายุ 2 – 19 ปี

2. ตัวอย่างการเขียนแบบฟอร์ม

-

3. รายชื่อผู้จัดทำ

- 3.1 นางสาวพีพรรณ ชาทองยศ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
- 3.2 นางสาวศศิวิมล วัลย์เครือ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
- 3.3 นางเกวรินทร์ โอดพิมพ์ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
- 3.4 นางสาวสุภาพร โสมานุตร พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
- 3.5 นายวชิระ ตั้งเสรี นักเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ