คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

(Work Manual)

กระบวนงานที่ 1 การให้บริการผู้ป่วยนอก

ของโรงพยาบาลสวนปรุง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารสุข

งานบริการผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล	23 มิถุนายน 2559

สารบัญ

		หน้า
1.	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2.	ขอบเขต	1
3.	คำจำกัดความ	1
4.	หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5.	Work Flow กระบวนงาน	4
6.	ขั้นตอนการได้รับบบริการ	5
7.	ข้อกำหนดการให้บริการ	10
8.	ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนงาน	12
9.	ระบบติดตามประเมินผล	12
10.	เอกสารอ้างอิง	12
11.	แบบฟอร์มที่ใช้	12
12.	ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	13

ภาคผนวก

1. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	15
2. คู่มือมาตรฐานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต	18
3. รายชื่อผู้จัดทำ	21

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
กระบวนงานที่ 1
ชื่อกระบวนงาน การให้บริการผู้ป่วยนอก

1. วัตถุประสงค์

ใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้มารับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสวนปรุง อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ปลอดภัย รวดเร็วและมีความพึงพอใจ

2. ขอบเขต

คู่มือสำหรับผู้มารับบริการในงานบริการผู้ป่วยนอกนี้ ครอบคลุมถึงการให้บริการตั้งแต่การเตรียมตัว/การเตรียมเอกสาร/การใช้สิทธิ์การรักษาพยาบาล/ขั้นตอนการให้บริการ/การประเมินคัดกรอง/การให้บริการทางด่วน/บริการทางสังคมสงเคราะห์ /การตรวจวินิจฉัยรักษา /การบริการหลังพบแพทย์เพื่อรับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง/การรับไว้นอนรพ./รับยา

3. คำจำกัดความ

การให้บริการประเมินคัดกรอง หมายถึง การให้บริการคัดกรองประเมินอาการผู้ป่วย การให้การปรึกษาเบื้องต้น การประเมินปัญหา การให้ความช่วยเหลือตามปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย/ญาติ/ผู้นำส่ง ก่อนพบแพทย์

การให้บริการทางด่วน หมายถึง การให้บริการเฝ้าระวังอาการที่เปลี่ยนแปลงและให้การบริการรักษา การช่วยเหลือเบื้องต้นอย่างเร่งด่วน ในผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤติทางกายและทางจิตมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัย

บริการทางสังคมสงเคราะห์ หมายถึง การซักประวัติ โดยการสัมภาษณ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวินิจฉัยทางสังคมและให้การช่วยเหลือตามปัญหา

การตรวจวินิจฉัยรักษา หมายถึง การให้บริการตรวจวินิจฉัยให้การรักษาโดยจิตแพทย์ ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้นำส่งเข้าพบแพทย์ตามลำดับคิวที่ได้รับ หรือตามภาวะฉุกเฉิน

การให้บริการหลังพบแพทย์ หมายถึง การตรวจสอบแผนการรักษาของแพทย์ ให้การพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์ ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัว ส่งผู้ป่วยไปรับบริการหน่วยงานอื่นๆ ตามแผนการรักษาของแพทย์ เช่น ส่งพบนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ตรวจทางห้องปฏิบัติการ คลินิกจิตสังคมบำบัด ในผู้ป่วยแอลกอฮอล์และสารเสพติด คลินิกรักษ์จิตในผู้ป่วยจิตเภท คลินิกจิตเวชเด็กและวัยรุ่น คลินิกแพทย์แผนไทย รวมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งต่อข้อมูลการรักษาที่ถูกต้อง ออกใบนัด / ออกหนังสือส่งตัวรักษาต่อ

การให้บริการรับผู้ป่วยนอนโรงพยาบาล หมายถึง การให้บริการรับผู้ป่วยไว้รักษาแบบผู้ป่วยใน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาของแพทย์แก่ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้นำส่ง ทำเอกสารการนอนโรงพยาบาล ให้ข้อมูลเรื่องสิทธิการ

รักษาพยาบาลของผู้ป่วย ค่าใช้จ่าย การให้บริการเกี่ยวกับตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ตึกพิเศษ/ตึกสามัญ/ตึกญาติมีส่วนร่วม และการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ป่วยขณะผู้ป่วยอยู่ในโรงพยาบาลสวนปรุง

การรับยา.หมายถึง.การรับยาตามแผนการรักษาของแพทย์ เภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและการสังเกตอาการและอาการข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้น แนวทางการขอความช่วยเหลือเมื่อมีอาการข้างเคียงจากการใช้ยา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้มารับบริการ

- เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการคือ บัตรประชาชน/ทะเบียนบ้าน/เอกสารสิทธิ์ในการรักษาพยาบาลเช่น บัตรทอง/บัตรประกันสังคม/บัตรแสดงสิทธิ์เบิกจากราชการ/หนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด/ใบนัด
- กรณีใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ผู้ป่วยไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลต้นสังกัดก่อน หากโรงพยาบาลต้นสังกัดรักษาไม่ได้ จะพิจารณาส่งต่อโรงพยาบาลสวนปรุง หากไม่มีหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด ผู้ป่วยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาเอง **ยกเว้น** กรณีฉุกเฉิน เช่นผู้ป่วยมีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง พยายามฆ่าตัวตาย เสี่ยงต่อการเป็นอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น จะได้รับการแจ้งฉุกเฉินให้ ผู้ป่วยจึงจะสามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้
- กรณีใช้บัตรประกันสังคม ให้ผู้ประกันตนไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลหลักที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทุกครั้ง หากโรงพยาบาลหลักรักษาไม่ได้จะพิจารณาส่งต่อโรงพยาบาลสวนปรุง ถ้าไม่มีหนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลหลัก ผู้ป่วยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาเอง
- กรณีผู้ป่วยต่างด้าวจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง

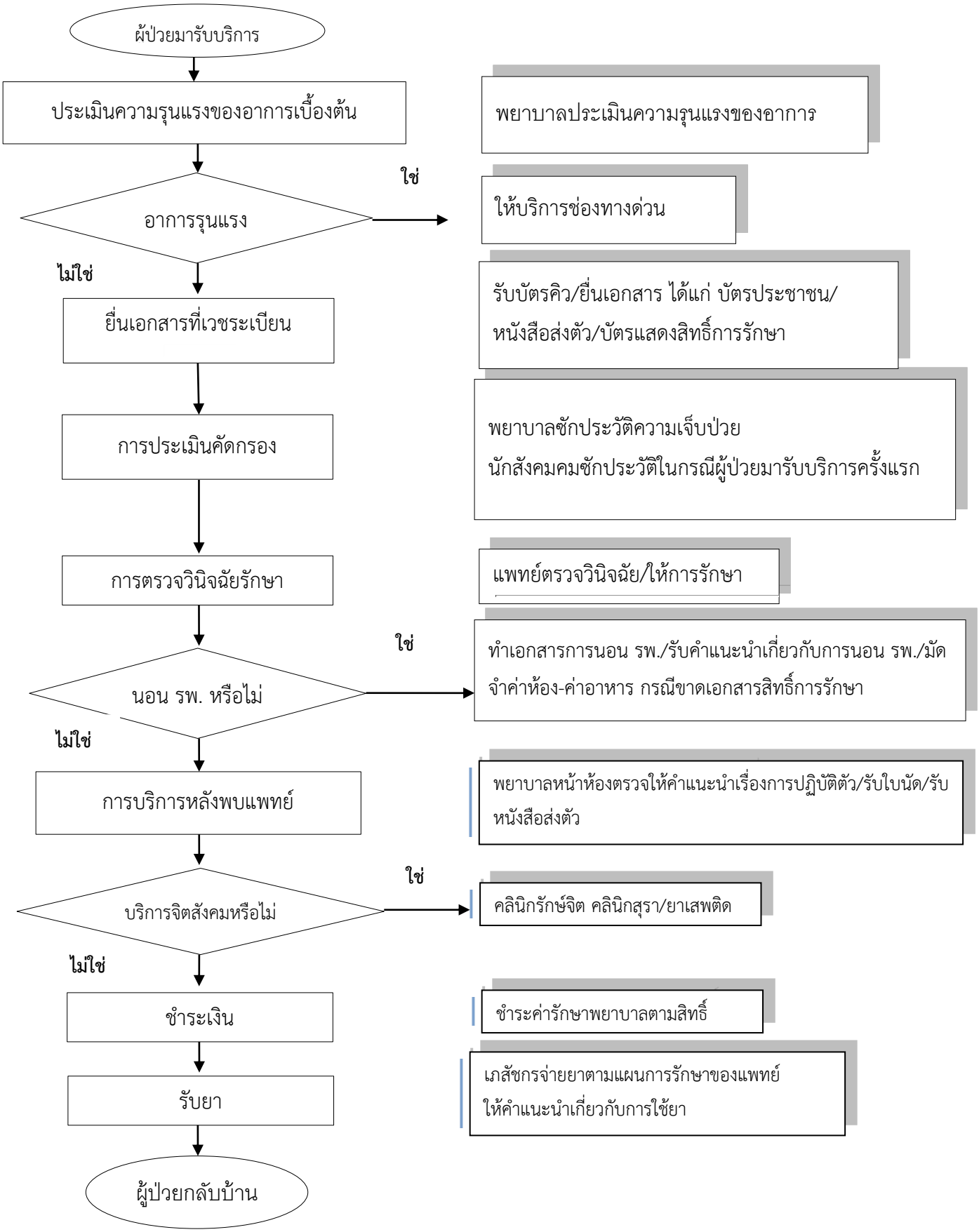
4.2 ผู้ให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

- ให้บริการผู้ที่อยู่กับปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวชแบบผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ รวมทั้งให้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ บริการคลินิกจิตเวชฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมงโดยทีมสหวิชาชีพ ประกอบด้วย จิตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ นักกิจกรรมบำบัด นักอาชีวบำบัด โภชนากร โดยให้บริการอย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน รวมทั้งให้การสนับสนุนการบริการสุขภาพจิตและจิตเวชของโรงพยาบาลเครือข่ายเขตบริการสุขภาพที่ 1 และ 2 ทั้งนี้ให้บริการแก่ ผู้ป่วยจิตเภท ผู้มีปัญหาจากแอลกอฮอล์และสารเสพติด ผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป อาทิ ผู้ป่วยโรคซึมเศร้า ผู้ป่วยโรคอารมณ์สองขั้ว ผู้ป่วยวิตกกังวล ผู้ป่วยจิตเวชเด็กอายุตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป ผู้ป่วยนิติจิตเวชและผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน ตลอดจนผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตอื่นๆ การให้บริการประกอบด้วย การคัดกรองเพื่อประเมินอาการทางกายและจิต การพบแพทย์เพื่อให้การตรวจวินิจฉัยและรักษา การให้บริการหลังพบแพทย์เพื่อรับคำแนะนำการดูแลตนเอง ส่งเข้าคลินิกบำบัดต่างๆ ส่งตรวจทางจิตวิทยา ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ส่งเอ็กซ์เรย์ ส่งตรวจคลื่นสมอง ส่งตรวจ

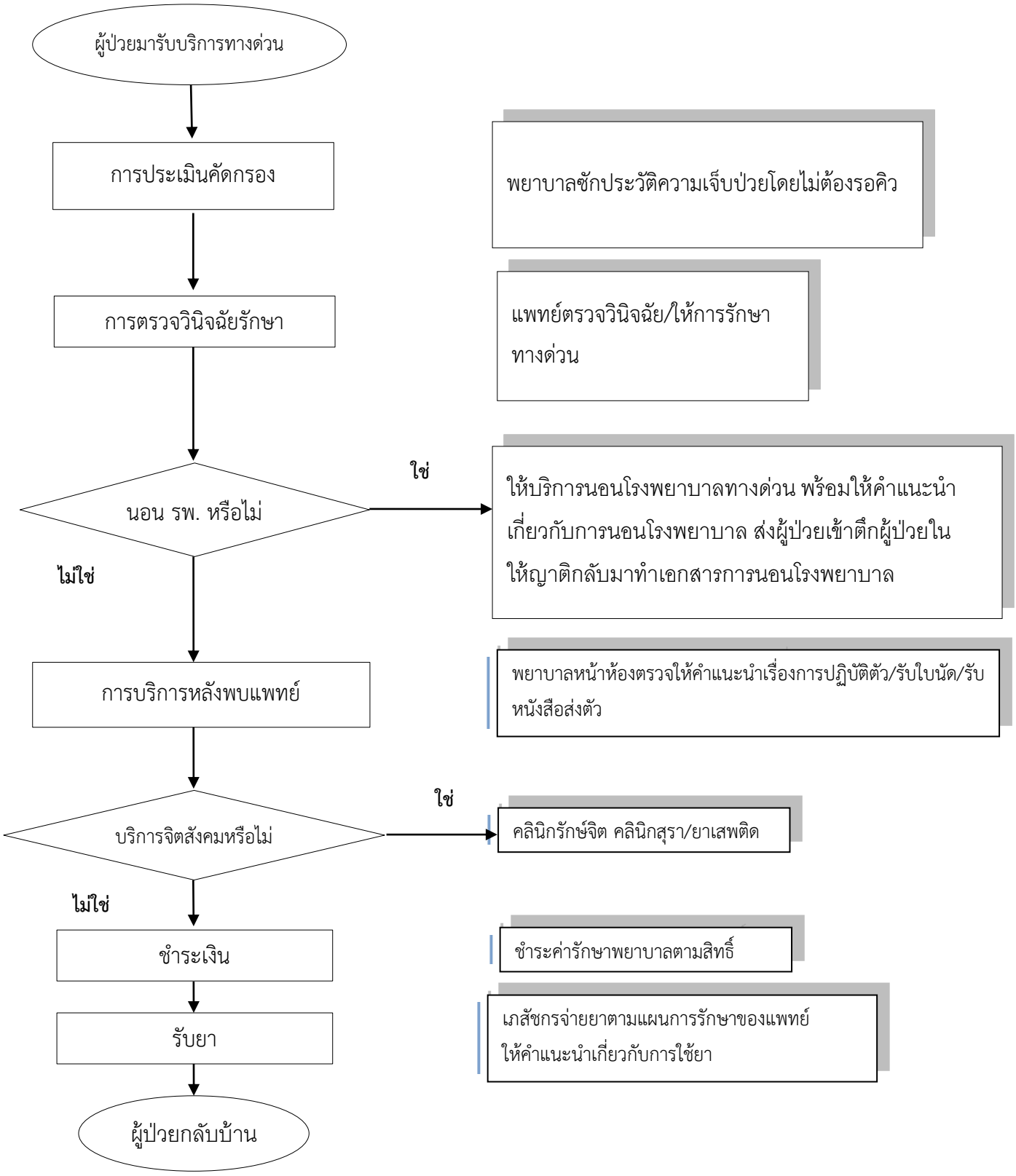
คลื่นไฟฟ้าหัวใจ รับใบนัด รับหนังสือส่งต่อ การรับไว้รักษาในโรงพยาบาล งานการเงิน การรับยากลับบ้าน

5.Work Flow กระบวนงาน

5.1 ผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป

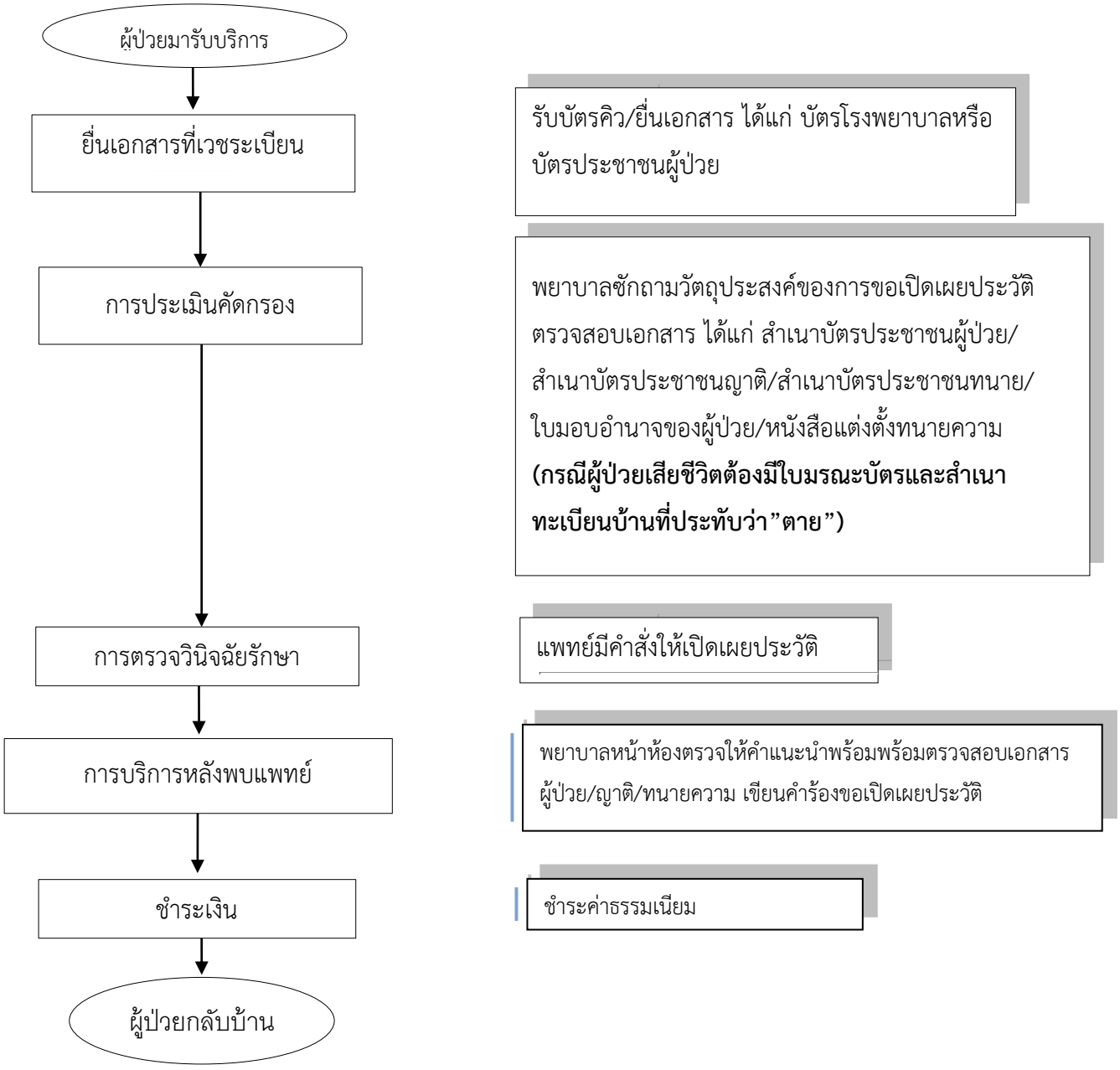


5.2 การให้บริการทางด่วน



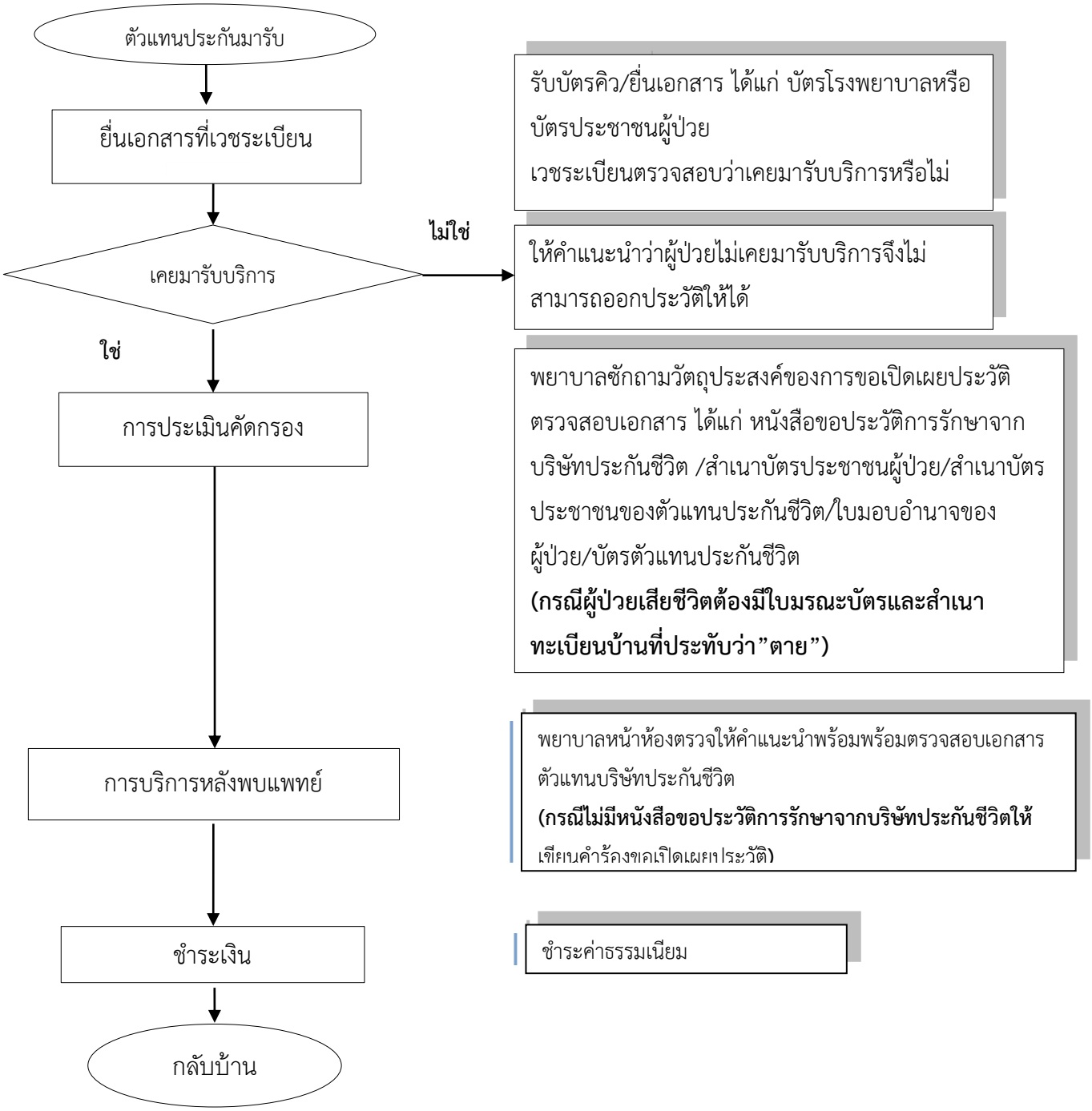
5.3 การบริการขอเปิดเผยประวัติ

5.3.1 กรณีผู้ป่วยมาเอง/ญาติ/ทนายความมาขอประวัติ



หมายเหตุ เอกสารเปิดเผยประวัติใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 สัปดาห์ กรณีมารับเองให้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้หากเอกสารเรียบร้อยทางองค์กรแพทย์จะโทรแจ้งให้มารับ กรณีส่งทางไปรษณีย์จะจัดส่งทาง EMS

5.3.2 กรณีตัวแทนประกันชีวิตมาขอเปิดเผยประวัติ



หมายเหตุ เอกสารเปิดเผยประวัติใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 สัปดาห์ กรณีมารับเองให้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้หากเอกสารเรียบร้อยทางองค์กรแพทย์จะโทรแจ้งให้มารับ กรณีส่งทางไปรษณีย์จะจัดส่งทาง EMS

6.ขั้นตอนการได้รับบริการ

6.1. ประเมินความรุนแรงของอาการเบื้องต้น

6.1.1 พยาบาลประเมินคัดกรองความรุนของอาการเบื้องต้น แยกเป็น1) ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน 2) ผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป1) ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน คือ ผู้ป่วยที่ได้รับการประสานการส่งต่อมาจาก รพ.เครือข่าย และมีรถพยาบาลนำส่ง ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินทางกาย เช่น มีภาวะถอนพิษสุรา มีอาการข้างเคียงของยาระดับรุนแรง ภาวะช็อค หมดสติ หยุดหายใจ ชัก แผลที่เสียเลือดมาก ภาวะหัวใจหยุดเต้น ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินทางจิต เช่น มีอาการงงสับสนมาก มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง พฤติกรรมทำร้ายตัวเอง เดินไปมาอยู่ไม่นิ่งวุ่นวาย รบกวนผู้อื่น ขณะรับบริการ จะได้รับบริการช่องทางด่วนโดยการคัดกรอง พบแพทย์ และให้การช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้อื่นปลอดภัย

2) ผู้ป่วยจิตเวชทั่วไป คือ ผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะฉุกเฉิน สามารถควบคุมตัวเองได้ ไม่มีภาวะรุนแรงที่ต้องช่วยเหลือเร่งด่วนจะได้รับชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดัน รอบเอวและรอบสะโพกและรับบัตรคิวใหม่/เก่าเพื่อนั่งรอฟังการเรียกเปิดแฟ้มประวัติที่ห้องเวรระเบียนตามคิว กรณีผู้ป่วยมาตามนัดจะถูกส่งรอรับการคัดกรองจากพยาบาล

3) ผู้ป่วยนัดพบแพทย์ ให้ยื่นใบนัดที่จุดวัดความดัน เพื่อรับคิวในการประเมินคัดกรอง โดยไม่ต้องยื่นใบนัดที่งานเวชระเบียน

6.2 ยื่นเอกสารที่เวชระเบียน

ยื่นเอกสาร ได้แก่ บัตรประชาชน หนังสือส่งตัว บัตรแสดงสิทธิ์การรักษาเพื่อตรวจเช็คเอกสารต่างๆ ตรวจสอบสิทธิในการรักษา ผู้ป่วยใหม่เปิดแฟ้มประวัติ ผู้ป่วยเก่าค้นแฟ้มประวัติ เพื่อส่งให้พยาบาลคัดกรองประเมินอาการหรือรับยาเดิม/รับยาระหว่างนัดที่ห้องจ่ายยา

6.3. การประเมินคัดกรอง

- ซักประวัติและประเมินปัญหาเบื้องต้นตามปัญหาและความต้องการขอผู้ป่วย
- พบนักสังคมเพื่อซักประวัติทางสังคม (กรณีผู้ป่วยใหม่/ผู้ป่วยที่มีปัญหาทางสังคม)
- ส่งพบแพทย์ตามคิว (สูงอายุ/ผู้ป่วยนัด/ทั่วไป)
- ส่งพบสหวิชาชีพ เช่น เภสัชกร นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ หรือส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ตามแผนการรักษาครั้งก่อน) ก่อนพบแพทย์

6.4 บริการพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษา

- รับการตรวจวินิจฉัยและการรักษาโดยจิตแพทย์ / อายุรกรรมประสาทแพทย์ แพทย์จะให้การรักษาแบบผู้ป่วยนอก / ผู้ป่วยใน กรณีที่ผู้ป่วยมีปัญหาโรคร่วมทางกายและอาการยังรุนแรงอยู่ ต้องเฝ้าระวังปัญหาโรคร่วมทางกาย แพทย์จะพิจารณาส่งตัวกลับไปรักษาที่โรงพยาบาลต้นสังกัด หรือส่งต่อ รพ. ฝ่ายกาย เช่น โรงพยาบาลนครพิงค์ โรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่

6.5 บริการหน้าห้องตรวจ (เบอร์5)

- รับคำแนะนำเรื่องโรคและการปฏิบัติตัวตามแผนการรักษาของแพทย์จากพยาบาล

- กรณีผู้ป่วยมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน ส่งเข้าคลินิกจิตสังคมบำบัดรายโรคโดยทีมสหวิชาชีพ เช่น ผู้ป่วยโรคจิตเภทส่งคลินิกรักษ์จิต ผู้ป่วยโรค ผู้ป่วยที่ใช้แอลกอฮอล์/สารเสพติด ส่งคลินิกจิตสังคมบำบัด ผู้ป่วยเด็กและวัยรุ่นส่งคลินิกจิตเวชเด็กและวัยรุ่น ส่งเข้าคลินิกแพทย์แผนไทย

- ส่งพบผู้บำบัด เช่น พบนักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ทำจิตบำบัดรายบุคคล ครอบครัวบำบัด

- ส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ ตรวจพิเศษอื่นๆ เพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัยรักษา เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ ตรวจเสมหะ เอ็กซ์เรย์ ตรวจคลื่นสมอง ตรวจคลื่นหัวใจ

- รับใบนัดหรือหนังสือส่งตัวเพื่อรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลใกล้บ้าน

6.6 บริการจิตสังคมบำบัด รับการบำบัดผู้ป่วยสุรา/สารเสพติด /จิตเภท กรณีมาครั้งแรกมีปัญหาซับซ้อนเช่น กลับไปดื่มสุราหรือกลับไปใช้สารเสพติด มีปัญหาทางสังคม การปรับตัว

6.7 บริการการเงิน

- ผู้รับบริการชำระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

6.8 บริการรับยากลับบ้าน

- รับยาตามแผนการรักษาของแพทย์โดยเภสัชกร

- รับคำแนะนำเรื่องการรับประทานยา การเก็บรักษายาที่ถูกต้อง การสังเกตอาการไม่พึงประสงค์ของการใช้ยา แนวทางการจัดการช่วยเหลือเบื้องต้นเมื่อพบอาการไม่พึงประสงค์จากยา

6.9 รับการรักษาในโรงพยาบาลพยาบาล

รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาของแพทย์ สิทธิการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ค่าใช้จ่าย การให้บริการเกี่ยวกับตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ตึกพิเศษ ตึกสามัญ ตึกญาติมีส่วนร่วม และการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้ป่วยขณะผู้ป่วยอยู่ในโรงพยาบาลสวนปรุง ลงนามยินยอมการนอนโรงพยาบาล ยินยอมรักษาด้วยไฟฟ้า แต่ผู้ป่วยและญาติสามารถปฏิเสธแผนการรักษาโดยลงนามไม่สมัครใจอยู่โรงพยาบาล หรือไม่ประสงค์รับการรักษาด้วยไฟฟ้า

6.10 บริการคลินิกนอกเวลาราชการ

ผู้ป่วยสามารถมารับบริการนอกเวลา จะได้รับการคัดกรอง ตรวจวินิจฉัยรักษา แต่จะไม่มีบริการรับยาเดิมรับยาระหว่างนัด บริการคลินิกจิตสังคมบำบัดในผู้ป่วยแอลกอฮอล์สารเสพติด ผู้ป่วยจิตเภท ผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น หรือพบทีมสหวิชาชีพกรณีมีปัญหายุ่งยากซับซ้อน

6.11 บริการขอเปิดเผยประวัติ

การขอเปิดเผยประวัติการรักษาของตนเองหรือของผู้ป่วย ให้มาติดต่อในวันและเวลาราชการเท่านั้นมีรายละเอียดดังนี้

6.11.1 ยื่นเอกสารที่เวชระเบียน ห้องเบอร์ 1

- กรณีผู้ป่วยมาเอง เอกสารที่ใช้ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย

- กรณีญาติมาติดต่อ ต้องเป็นญาติสายตรง เอกสารที่ใช้ได้แก่ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย,สำเนาบัตรประชาชนของญาติ,หนังสือยินยอมให้เปิดเผยประวัติ, หนังสือมอบฉันทะ **กรณีผู้ป่วยเสียชีวิต ให้แนบสำเนาใบมรณะบัตรและสำเนาทะเบียนบ้านที่ประทับว่า "ตาย"**

- กรณีทนายความมาติดต่อ เอกสารที่ใช้ สำเนาบัตรประชาชนของผู้ป่วย, สำเนาบัตรประชาชนของทนายความ หนังสือมอบอำนาจ/หนังสือแต่ตั้งทนายความดำเนินการแทนผู้ป่วย **(กรณีมีหมายศาล ให้ยื่นหมายศาลมาด้วย)**

- กรณีตัวแทนบริษัทประกันชีวิต เอกสารที่ใช้ได้แก่ หนังสือจากบริษัทประกันชีวิต, หนังสือมอบอำนาจจากผู้ป่วย, สำเนาบัตรประชนของผู้ป่วย, สำเนาบัตรประชาชนของตัวแทนบริษัทประกันชีวิต, สำเนาบัตรตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต **(กรณีผู้ป่วยเสียชีวิต ต้องมีสำเนาใบมรณะบัตรมาด้วย)**

6.11.2 การประเมินคัดกรอง

6.11.3 บริการพบแพทย์

6.11.4 บริการหน้าห้องตรวจเบอร์ 5 กรอกใบคำร้องขอประวัติการรักษา

6.11.5 ชำระเงินค่าธรรมเนียม ภาษาไทย 300 บาท ภาษาอังกฤษ 500 บาท

6.11.6 กลับบ้าน

หมายเหตุ เอกสารเปิดเผยประวัติใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 1 สัปดาห์ กรณีมารับเองให้แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ไว้หากเอกสารเรียบร้อยทางองค์กรแพทย์จะโทรแจ้งให้มารับ กรณีส่งทางไปรษณีย์จะจัดส่งทาง EMS

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้านสำหรับเด็ก

- หนังสือส่งตัวจากโรงพยาบาลต้นสังกัด (กรณีต้องการใช้สิทธิ์ในการรักษา/มีประวัติที่เคยรับการรักษามาแล้ว)

- บัตรประตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลสวนปรุง/ใบนัด(กรณีผู้ป่วยเก่า)

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 1 ฉบับ

การแสดงหลักฐานยืนยันตัวบุคคลเพื่อการใช้สิทธิการรักษาพยาบาล

ผู้ป่วยจะต้องนำหลักฐานยืนยันตัวบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ มาแสดงทุกครั้งที่มารับบิการ

- บัตรประจำตัวประชาชน / สำเนาบัตรประชาชน 1 ฉบับ

- สูติบัตรหรือสำเนาทะเบียนบ้าน สำหรับผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า 7 ปี

- สำเนาหนังสือส่งตัว 1 ฉบับ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ดังนี้

การบริการผู้ป่วยจิตเวชในเวลาราชการ **เปิดบริการ** ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น.

สถานที่ให้บริการอาคารจิตสันติ ชั้น 1

การให้บริการผู้ป่วยจิตเวชนอกเวลา

- ผู้ป่วยจิตเวชนอกเวลาฯ **เปิดบริการ** ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 16.00 – 20.30 น.
  วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.00 – 16.00 น.

สถานที่ให้บริการ ที่อาคารจิตสันติ ชั้น 1

การให้บริการผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน

- ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน **เปิดบริการ** ผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 20.30 – 08.00 น.
  วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 16.00 – 08.00 น.

สถานที่ให้บริการ ตึกจิตเวชฉุกเฉิน

7.2 ค่าธรรมเนียม

- ค่าบริการทางการแพทย์ในเวลาราชการ 50 บาท
- ค่าธรรมเนียมการแพทย์นอกเวลาฯ 80 บาท (เบิกไม่ได้)
- ค่ายาขึ้นอยู่.ชนิดและประเภทของยาที่แพทย์สั่งจ่าย
- ค่าธรรมเนียมคำร้องขอใบรับรองประวัติของผู้ป่วย 300 บาท

ค่าใช้จ่ายอื่นๆเช่น

- ค่าใบรับรองแพทย์ 50 บาท
- ค่าบริการทางจิตวิทยา 200-800 บาท
- ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ 50-700 บาท
- ค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ 200 บาท
- ค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าสมอง 1800 บาท

8.**ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนงาน**

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
8.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก	80 %
8.2 ร้อยละของผู้ป่วยที่มาตรวจตามนัด	80%
8.3 ระยะเวลาในการให้บริการ - บริการตรวจพบแพทย์และรับยากลับบ้านตั้งแต่ผู้ใช้บริการยื่นบัตรที่เวชระเบียนจนกระทั่งรับยากลับบ้านจำแนกตามบริการดังนี้ - ผู้ป่วยใหม่ - ผู้ป่วยเก่า - ผู้ป่วยนัด - บริการรับไว้รักษาแบบผู้ป่วยใน	 ไม่เกิน 120 นาที ไม่เกิน 90 นาที ไม่เกิน 60 นาที ไม่เกิน 30 นาที
8.4 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ	ไม่มี

9. ระบบติดตามประเมินผล

9.1 พยาบาลให้บริการตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวช และมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

9.2 มีการสำรวจระยะเวลาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และประเมินผลทุกๆ 6 เดือน

9.3 สำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ทุก 6 เดือน

9.4 ติดตามรายงานตัวชี้วัดคุณภาพในหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้ง

9.5 จัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ตู้แสดงความคิดเห็น)

10. เอกสารอ้างอิง

10.1 มาตรฐานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต, นนทบุรี: กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข . โรงพิมพ์วิจิตรการพิมพ์ 2556.

10.2 การประเมินคุณภาพ การบริหารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

10.3 การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอก

10.3 การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลจิตเวชฉุกเฉิน

10.4 การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิตชุมชน

11. แบบฟอร์มที่ใช้

11.1 แบบหนังสือให้ความยินยอมทำการบำบัดรักษา

11.2 แสดงความใบจำนงให้ผู้ป่วยรับการรักษาด้วยไฟฟ้า

11.3 คำรับรองความไม่สมัครอยู่ในโรงพยาบาลหรือให้แพทย์ทำการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาล

11.4 หนังสือยินยอมให้เปิดเผยประวัติผู้ป่วย

12. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้องร้องเรียนต่อการให้บริการ

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลสวนปรุง โทรศัพท์ 053-908500 หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน

- วิธีการติดต่อ/ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน

1) กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ที่ตั้งอยู่จุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

2) โทรศัพท์หมายเลข 053-908500 ต่อ 60111 (งานบริการผู้ป่วยนอก)

3) โทรสารหมายเลข 0-5390-8595

4) Website http://www.suanprung.go.th/

5) Facebook โรงพยาบาลสวนปรุง https://www.facebook.com/Suanprung

6) จดหมายทางไปรษณีย์

ที่อยู่ โรงพยาบาลสวนปรุง

131 ถ.ช่างหล่อ ต.หายยา

อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100

7) การพูดคุย/ติดต่อแบบพบหน้า

ภาคผนวก

ร.พ.จ.23

แบบหนังสือให้ความยินยอมทำการบำบัดรักษา

วันที่_____ เดือน_____ พ.ศ._____

ชื่อสถานที่บำบัดรักษา_____โรงพยาบาลสวนปรุงเชียงใหม่_____
ชื่อผู้รับการตรวจ นาย/นาง/นางสาว _____ นามสกุล_____ อายุ_____ ปี
ชื่อผู้ให้ความยินยอมแทน (กรณีที่ผู้ป่วยมีอายุไม่ถึงยี่สิบปีบริบูรณ์หรือเป็นผู้ขาดความสามารถในการตัดสินใจให้ความยินยอมรับการบำบัดรักษา) นาย/นาง/นางสาว_____
นามสกุล_____ อายุ_____ ปี เกี่ยวข้องเป็น

☐ **คู่สมรส** ☐ **ผู้บุพการี** ☐ **ผู้สืบสันดาน** ☐ **ผู้ปกครอง(ตามกฎหมาย)**
☐ **ผู้พิทักษ์** ☐ **ผู้อนุบาล** ☐ **ผู้ซึ่งปกครองดูแลผู้ป่วย**

ข้าพเจ้าได้รับทราบคำอธิบายเกี่ยวกับเหตุผลความจำเป็นในการบำบัดรักษา รายละเอียดและประโยชน์ของการบำบัดรักษาแล้วจึงลงนามให้ความยินยอมเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานบำบัดรักษาแห่งนี้ต่อหน้าพยาน

ลงนาม_____ (ผู้ป่วยหรือผู้ให้ความยินยอมแทน)
(_____)

ลงนาม_____ (แพทย์)
(_____)

ลงนาม_____ (พยาน)
(_____)

SPFM 09.02

แสดงความใบจำนงให้ผู้ป่วยรับการรักษาด้วยไฟฟ้า

โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

วันที่ .....

ข้าพเจ้า ..... เกี่ยวข้องเป็น .....

ของผู้ป่วยชื่อ ..... HN ..... ได้นำผู้ป่วยมารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลสวนปรุงตั้งแต่วันที่ ..... และโรงพยาบาลได้แจ้งแผนการรักษาของผู้ป่วยให้ข้าพเจ้ารับทราบ การรักษาด้วยไฟฟ้าเป็นวิธีการหนึ่งในแผนการรักษาทางจิตเวช จะพิจารณาใช้เมื่อมีข้อบ่งชี้ในการรักษาด้วยไฟฟ้า ซึ่งโรงพยาบาลได้ประกาศให้ทราบดังนี้

1. เหตุผลความจำเป็นในการรักษาด้วยไฟฟ้า
   1.1 ไม่ตอบสนองต่อการรักษาด้วยยา (กรณีที่เลือกใช้ชนิด ขนาดของยาถูกต้อง และให้ในระยะเวลาที่นานพอ
   1.2 ผู้ป่วยทนต่อผลข้างเคียงของยาไม่ได้
   1.3 อาการทางจิตของผู้ป่วยไม่ดีขึ้น หรือภาวะฉุกเฉินทางจิตเวช
2. ความเสี่ยงที่อาจเกิดภาวะแทรกซ้อนที่เป็นอันตรายร้ายแรง หรือที่ไม่อาจกลับคืนสู่สภาพเดิมอย่างถาวร
   2.1 กระดูกหัก สาเหตุเกิดจากการชักที่รุนแรงและเกิดจากรอยโรคของผู้ป่วยที่มีอยู่เดิม
   2.2 เสียชีวิต สาเหตุส่วนใหญ่มักเกิดกับระบบหัวใจและหลอดเลือดในผู้ป่วยที่มีปัจจัยเสี่ยงอยู่แล้ว
3. ประโยชน์ของการรักษาด้วยไฟฟ้า
   3.1 รักษาผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตเวชที่รุนแรงให้มีอาการลดลงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
   3.2 ลดระยะการนอนโรงพยาบาล ในรายที่มีอาการมาก ๆ แล้วรักษาด้วยยาไม่ได้ผล
   3.3 ลดความเสี่ยงการเกิดฤทธิ์ข้างเคียงของยาที่รุนแรงหรืออาการแพ้ยาที่อาจทำให้เสียชีวิตได้

ซึ่งข้าพเจ้าได้ทราบถึงวิธีการรักษาด้วยไฟฟ้าแล้ว ข้าพเจ้า

( ) ยินยอม ( ) ไม่ยินยอม ให้ทางโรงพยาบาลทำการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าเมื่อมีข้อบ่งชี้

ลงชื่อ ..... ผู้ป่วย/ผู้แทนโดยชอบธรรม

( )

ลงชื่อ ..... พยาน/ผู้ให้คำแนะนำ

( )

คำรับรองความไม่สมัครอยู่ในโรงพยาบาล
หรือให้แพทย์ทำการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาล
วันที่ .....

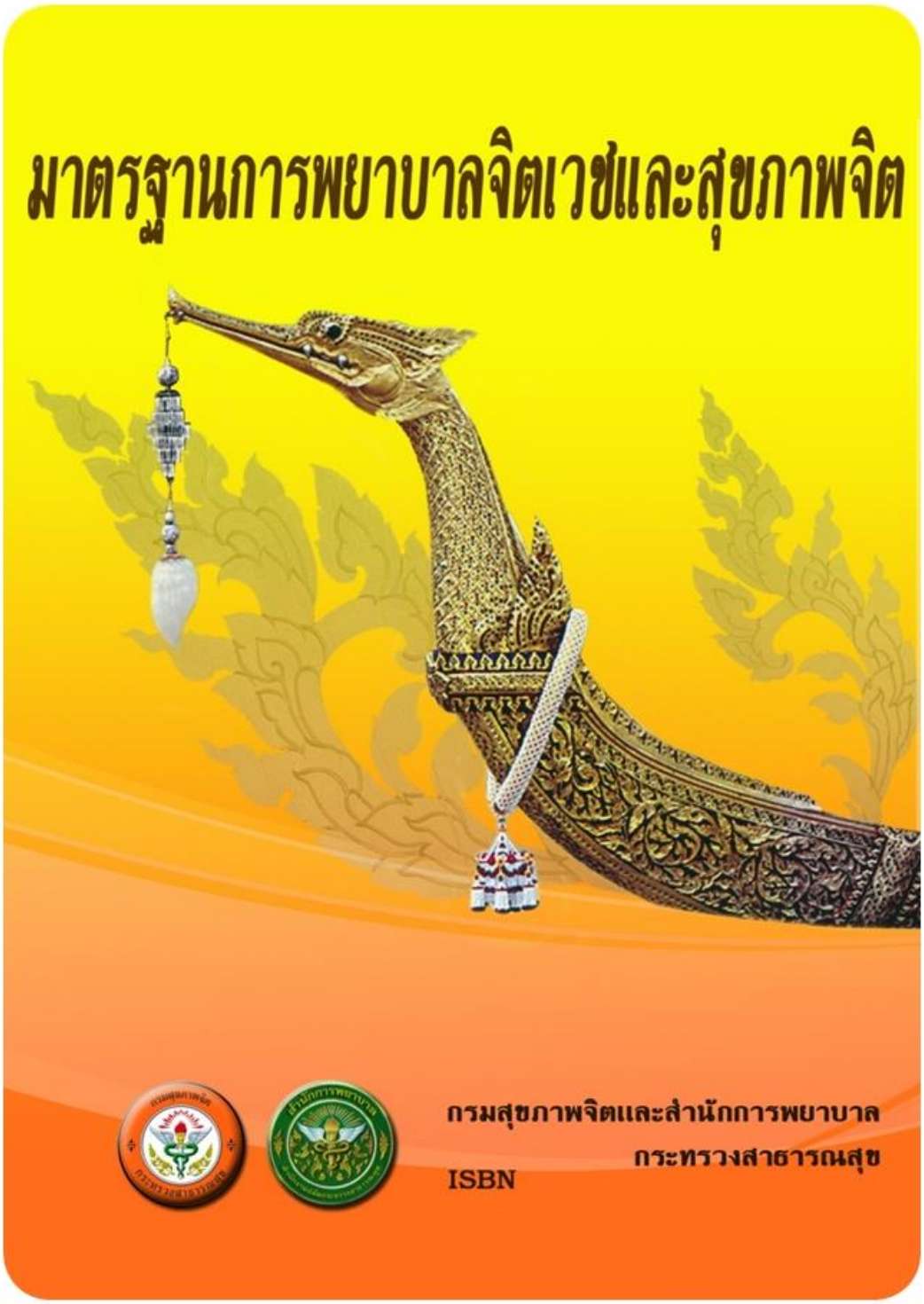
ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี เชื้อชาติ ..... ขอทำคำรับรองให้ไว้ต่อเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสวนปรุงว่า ..... ญาติของข้าพเจ้าที่มาป่วยในโรงพยาบาลนี้ บัดนี้แพทย์ได้ตรวจแล้ว เห็นว่าอาการป่วยของ .... ที่เป็นอยู่นี้ ควรจะต้องอยู่รักษาในโรงพยาบาล แต่ข้าพเจ้าไม่สมัครใจที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำนี้

เพราะฉะนั้น ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนำตัว ..... ออกไปโดยไม่กล่าวโทษถึงเจ้าหน้าที่ทางโรงพยาบาลในการที่ข้าพเจ้ารับ ..... ไปรักษาตามความประสงค์ของข้าพเจ้า ตอลดจนเหตุการณ์ต่าง ๆ อันจะพึงเกิดขึ้นจากคนไข้ไปกระทำขึ้นด้วย

ลงชื่อ ..... ญาติผู้ป่วย

ลงชื่อ ..... พยาน

ลงชื่อ ..... พยาน



สามารถ Download ได้จาก

http://www.suanprung.go.th/index2559/p_nurse_book.php

มาตรฐานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

การประเมินคุณภาพ การบริหารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยใน

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยหนัก

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลจิตเวชผู้ป่วยนอก

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลผู้ป่วยจิตเวชฉุกเฉิน

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลจิตเวช

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลผู้ป่วยรักษาด้วยไฟฟ้า

การประเมินคุณภาพ การบริการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิตชุมชน

มาตรฐานการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

ภาพแสดงหลักฐานเอกสารอ้างอิง มาตรฐานพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต

สามารถ Download ได้จาก website โรงพยาบาลวนปรุง

http://www.suanprung.go.th/index2559/p_nurse_book.php

<u>ภาคผนวก 2</u> ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มเขียนคำขอเอกสารเกี่ยวกับผู้ป่วย

เขียนที่.....

เลขที่ ...../..... วันที่ .....

เรื่อง ขอเอกสารเกี่ยวกับผู้ป่วย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ☐หนังสือยินยอมให้เปิดเผยประวัติผู้ป่วย ☐ใบมอบฉันทะ ☐ สำเนาบัตรประชาชน

ด้วยข้าพเจ้า.....มีความประสงค์จะขอเอกสาร (ประวัติการตรวจรักษา, การวินิจฉัย ใบรับรองแพทย์ ฯลฯ.....

.....

ของผู้ป่วยชื่อ.....เลขบัตรโรงพยาบาลสวนปรุง.....

ซึ่งเกี่ยวข้องเป็น.....ของข้าพเจ้า เพื่อนำไป.....

.....

.....

พร้อมกันนี้ได้แนบเงินจำนวน.....บาท (.....)

สำหรับเป็นค่าธรรมเนียมการออกเอกสาร และแนบหนังสือยินยอมให้เปิดเผยประวัติผู้ป่วย พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ยื่นคำขอ

เรียนผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ เนื่องจาก

.....

.....

.....

ใบเสร็จ / ใบรับฝากเงินเลขที่.....

รายชื่อผู้จัดทำ

1.	นายแพทย์สมัย	ศิริทองถาวร	ผู้อำนวยการ
2.	นางภารณี	ชวาลวุฒ	ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ
3.	นางสาวประหยัด	ประภาพรหม	พยาบาลวิชาชีพเชี่ยวชาญ
4.	นางภรภัทร	สิมะวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
5.	นางสุมิตรา	ศรสุวรรณ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
6.	นางพรทิพย์	ธรรมวงศ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
7.	นางกรองจิตต์	วงศ์สุวรรณ	นักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ
8.	นส.ใสยา	ตะกูลมูล	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
9.	นางพัทธยา	สอาดอาวุธ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
10.	นางจำรูญศรี	หน่อคำ	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน