



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการที่ 1 ชื่อกระบวนการ การเลื่อนนัดพบแพทย์
ของ หอผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) กลุ่มการพยาบาล

วันที่จัดทำ 8 กุมภาพันธ์ 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. Work Flow กระบวนการ	2
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	3
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	3
9. ระบบติดตามประเมินผล	3
10. เอกสารอ้างอิง	3
11. แบบฟอร์มที่ใช้	3
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	4
ภาคผนวก	
1. กฎระเบียบ/คำสั่ง	5-7
2. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	8-9
3. รายชื่อผู้จัดทำ	10

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน กระบวนการงานที่ 1 ชื่อกระบวนการ การเลื่อนนัดพบแพทย์

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการ เข้าถึงบริการและได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- 1.2 เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาและปรับปรุงกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามกำหนด เป็นการป้องกันความล่าช้าในกระบวนการบำบัดรักษาที่เหมาะสมต่อปัญหาและอาการสำคัญของผู้ป่วย
- 1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ข่าวสารในการดำเนินการสำหรับผู้ให้บริการในการเลื่อนนัดพบแพทย์

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอน : การเลื่อนนัดพบแพทย์ ตั้งแต่ผู้ให้บริการไม่สามารถมาพบแพทย์ได้ตามนัดและแจ้งความจำนงเลื่อนนัดพบแพทย์ ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์และทาง Line ID: yuwaopd จนถึงผู้ให้บริการได้รับวันนัดพบแพทย์ใหม่โดยพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยนอกเป็นผู้ติดต่อแจ้งทราบ

ช่วงที่ให้บริการเลื่อนนัดทางโทรศัพท์และการตรวจสอบ Line ดำเนินการตั้งแต่เวลา 13.00-15.30 น. ของทุกวันทำการยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

3. คำจำกัดความ

- 3.1 แพทย์เจ้าของไข้ หมายถึง แพทย์ที่ให้การรักษาผู้ป่วยรายนั้นเป็นประจำ
- 3.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเลื่อนนัดพบแพทย์ หมายถึง พยาบาล/บุคลากรทีมการพยาบาลที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกให้เป็นผู้ประสานงานเลื่อนนัดผู้ป่วย
- 3.3 พยาบาล หอผู้ป่วยนอก หมายถึง พยาบาลที่ทำหน้าที่ให้บริการที่หอผู้ป่วยนอก
- 3.4 การเลื่อนนัดพบแพทย์ หมายถึง การที่ผู้รับบริการขอเปลี่ยนวันนัดหมายพบแพทย์ เนื่องจากไม่สามารถมาตามนัดที่แพทย์กำหนดได้ทั้งหมดถึงวันนัดและภายหลังวันนัดแล้ว

4. นโยบาย






ทีมผู้ให้บริการสร้างความมั่นใจว่าผู้บริการจะได้รับวันนัดหมายพบแพทย์ตามความเหมาะสม ไม่เกิดความล่าช้าในการบำบัดรักษาและไม่มารับการบำบัดรักษา

5. ความรับผิดชอบ

- 5.1 แพทย์เจ้าของไข้มีหน้าที่ พิจารณากำหนดวันพบแพทย์ใหม่ตามอาการและอาการแสดงของผู้ป่วย
- 5.2 พยาบาล / บุคลากรทีมพยาบาล
 - 5.2.1 รับเรื่องการขอเลื่อนนัดจากผู้ให้บริการ
 - 5.2.2 บันทึกลงเวชระเบียนและส่งรายงานแพทย์เพื่อขอวันนัดใหม่
- 5.3 โทรแจ้งวันนัดพบแพทย์ครั้งใหม่ (ในกรณี โทรติดต่อไม่ได้ให้ส่งจดหมาย EMS
- 5.4 แพทย์ฉุกเฉิน งานผู้ป่วยนอก หมายถึง แพทย์ที่กลุ่มงานการแพทย์ได้กำหนดให้เป็นแพทย์ฉุกเฉินให้บริการผู้ป่วยนอก ในวันนั้นๆ ตามที่กำหนด

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
1. ผู้ปกครองโทรศัพท์แจ้งเลื่อนนัดพบแพทย์		5 นาที	เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอก ผู้รับเรื่องเลื่อนนัดพบแพทย์
2. เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกรับเรื่องจากผู้ปกครอง สอบถามข้อมูลตามแบบบันทึกการเลื่อนนัดพบแพทย์(หากพบว่าผู้ป่วยอยู่ในกรณีผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉินแนะนำให้บริการตามWI ผู้ป่วยฉุกเฉิน)		1 ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอก ผู้รับเรื่องเลื่อนนัดพบแพทย์
3. เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกติดต่อ เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนเพื่อค้นแฟ้มผู้ป่วย		2 สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกที่มีหน้าที่ตรวจสอบคำสั่งแพทย์เรื่องวันนัดพบแพทย์ใหม่
4. เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกเขียนบันทึกในแฟ้มรายงานแพทย์เจ้าของไข้		1 ชั่วโมง	เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอก ผู้รับเรื่องเลื่อนนัดพบแพทย์
5. เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกตรวจสอบคำสั่งแพทย์เรื่องวันนัดพบแพทย์ใหม่พร้อมทั้งโทรแจ้งวันนัดกับผู้ปกครองภายใน 2 สัปดาห์		2 สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ หอผู้ป่วยนอกที่มีหน้าที่ตรวจสอบคำสั่งแพทย์เรื่องวันนัดพบแพทย์ใหม่

(ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”)

-  จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการงาน
-  กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
-  การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
-  แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
-  จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า)

* ผู้รับผิดชอบ ระบุตำแหน่ง (เช่น ผู้อำนวยการ, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นต้น) หรือ กลุ่ม/ฝ่าย

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

6.1 ผู้ใช้บริการขอเลื่อนนัดพบแพทย์โดยวิธีการโทรศัพท์ ตามเบอร์ รพ. 02-3805601-3 ต่อหมายเลขภายใน 72134, 72117 เบอร์โทรศัพท์มือถือ 081- 446 – 0512 ช่วงเวลา 13.00น.-15.30น. หรือ การใช้ Line ID OPDYUWA โดยมีพยาบาล/บุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการให้บริการการเลื่อนนัดพบแพทย์

6.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องประเมินภาวะอาการและอาการแสดงของผู้ป่วยว่าเป็นกรณีใด

6.1.1 ถ้าประเมินผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยประเภตวิฤกต อุกฉิน หรือเรงต่วน คือ

- พฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง
- มีความคิดหรือพฤติกรรมทำร้ายตนเอง มุ่งหมายให้ตนเองได้รับอันตรายหรือบาดเจ็บ
- มีการรับรู้ที่ผิดปกติ เช่น หูแว่ว, เห็นภาพหลอน
- แสดงอาการทางกาย เช่น หายใจหอบเหนื่อย เสี่ยงต่อการเปลี่ยนแปลงของสัญญาณชีพ (ความดันโลหิต, ชีพจรและการหายใจ) ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต
- ศาลส่งเพื่อขอคำวินิจฉัยจากแพทย์ประกอบการพิจารณาคดี
- ปฏิเสธการไปโรงเรียน โดยมีอาการภายใน 1 เดือน

ผู้ป่วยจะได้รับการบริการตามกำหนดในวิธีปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยวิฤกตหรืออุกฉินคือ พบแพทย์ทันที, หากประเมินเป็นประเภตเรงต่วน แพทย์เจ้าของไข้จะพิจารณาคิวที่เร็วขึ้นกว่าปกติ

6.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องบันทึกอาการและวันนัดพบแพทย์ใหม่ลงในแฟ้มเวชระเบียน

6.4 กรณีแพทย์ให้วันนัดใหม่ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากที่ผู้ปกครองติดต่อขอเลื่อนนัด เจ้าหน้าที่จะโทรศัพท์แจ้งวันนัดให้ผู้ปกครองรับทราบ

6.5 กรณีที่เกิน 2 สัปดาห์หลังจากที่ผู้ปกครองติดต่อขอเลื่อนนัดและผู้ปกครองไม่ได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่เพื่อแจ้งวันนัดใหม่ ขอให้ผู้ปกครองเป็นผู้โทรศัพท์ติดต่อเพื่อสอบถามวันนัดตามหมายเลขที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไประหว่างที่ผู้ปกครองติดต่อขอเลื่อนนัด

หมายเหตุ นอกเหนือจากการให้ข้อมูลวันนัดใหม่ เจ้าหน้าที่ต้องให้ข้อมูลเรื่องการใช้สิทธิ์ค่าใช้จ่ายคือ

1. กรณีใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ผู้ปกครองต้องเตรียมเอกสารดังนี้ประกอบการตรวจสอบสิทธิ์คือ
 - สำเนาใบส่งตัว
 - สำเนาใบเกิดหรือทะเบียนบ้าน
 - กรณีมีการเปลี่ยนชื่อ – สกุลให้แนบใบเปลี่ยนชื่อ – สกุลมาด้วย
2. กรณีที่ใช้สิทธิ์บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าผู้พิการ (บัตรทองสำหรับผู้ที่มีบัตรประจำตัวผู้พิการ) ต้องเตรียมเอกสารคือ
 - สำเนาผู้พิการ ท.74

7 มาตรฐานคุณภาพงาน

7.1 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7.2 ร้อยละของผู้ขอใช้บริการได้รับวันนัดภายใน 2 สัปดาห์

8 ระบบติดตามประเมินผล

8.1 ผู้ติดตามประเมินผลคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยนอก

8.2 วิธีการติดตามประเมินผล

8.2.1 แบบบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับการบริการโดยมีรายละเอียด วันที่ขอเลื่อนนัดและวันที่ได้รับแจ้งวันนัดใหม่ (2 สัปดาห์)

8.2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการเข้าถึงการบริการเลื่อนนัด

8.2.3 ระยะเวลาในการติดตาม ทุก 1 เดือน

9 เอกสารอ้างอิง

- วิธีปฏิบัติการดูแลผู้ป่วยที่ประเมินเป็นผู้ป่วยวิกฤต, ฉุกเฉินหรือเร่งด่วน
- เอกสารค่าใช้จ่ายในการบริการของระบบ
- เอกสารงานบริการผู้ป่วยนอกและแผนทำงานบริการผู้ป่วยนอก

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 บัตรนัดตรวจโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

10.2 แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการเลื่อนนัดพบแพทย์ (แบบฟอร์มของกรม)

10.3 แบบบันทึกการเลื่อนนัดพบแพทย์ของผู้ใช้บริการ

11.ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

- โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ เลขที่ 61 ซอยเทศบาล19 ต.ปากน้ำ อ.เมืองสมุทรปราการ

จ.สมุทรปราการ 10270

- โทรศัพท์ 02-3805601-3 โทรสาร 02-3941845

- Website: ycap.go.th

- กล่องรับฟังความคิดเห็น

ภาคผนวก

แบบบันทึกการเลื่อนนัดพบแพทย์										
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	HN	ผู้มาติดต่อ (ความสัมพันธ์ กับผู้ป่วย)	ช่องทางติดต่อ		วันนัดเดิม	เหตุผลการ เลื่อนนัด	อาการ/ พฤติกรรม	ยาที่ได้รับ	ผู้รับเรื่อง
				Tel	Line					

บัตรนัดตรวจ

ID No.:

ชื่อ :

HN :

โทรศัพท์ :

นัดวันที่ :

เวลา น. ถึง น. ห้องตรวจ : **จิตเวชเด็กและวัยรุ่น**

นัดตรวจ :

ທີ : **บัตรทองผู้พิการ(74)(จ่ายเต็ม)**

น้ำหนัก : กก. ส่วนสูง : ซม. อุณหภูมิ : C

ผู้ลงรายการนัด :

วันที่ออกใบนัด :

โรงพยาบาล ยุวประสาทไวทยาลัย

ข้อปฏิบัติก่อนมา

(กรณีมียาเหลือกรุณานำยาเดิมมาด้วย)

1. ยื่นบัตรนัดที่จุดคัดกรอง
2. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง
3. รอพยาบาลเรียกวัดความดันโลหิต
4. รอพยาบาลเรียกซักประวัติ
5. รับบัตรคิว, ตรวจสอบสิทธิ์
6. รอพยาบาลเรียกที่หน้าห้องตรวจ
7. รอรับบัตรนัดที่จุดนัด
8. ชำระค่าบริการ / รอรับยา

****กรุณายื่นบัตรนัดก่อนเวลานัด 30 นาที "มิฉะนั้นท่านอาจต้องใช้บริการเป็นคิวสุดท้ายในการพบแพทย์ตามเวลานัด" หรือ "อาจไม่ได้รับบริการ"**

**** เดือนนัดกรุณาแจ้งก่อนล่วงหน้า 2-3 วัน**

ได้ทุกวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 14.30 - 15.30 น.

โทร : 02-3805601-3, 5-6 ต่อ 72117, 081-4460512

หรือผ่าน Application LINE ได้ที่ ID : yuwaopd

วิธีการประเมินความพึงพอใจในการเลื่อนนัดพบแพทย์

แบบวัดการประเมินความพึงพอใจในการเลื่อนนัดพบแพทย์มี 3 ระดับคือ

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจน้อย

1. ให้ผู้รับบริการเลือกและกา ✓ ลงในแบบบันทึก
2. นำแบบบันทึกใส่ลงในกล่องประเมินความพึงพอใจในการเลื่อนนัดพบแพทย์ (ที่ทางหน่วยงานจัดให้)
3. เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลและนำเสนอกลุ่มการพยาบาล

ตัวอย่าง

แบบประเมินความพึงพอใจในการเลื่อนนัด

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจน้อย



แบบประเมินความพึงพอใจในการเลื่อนนัด

- พึงพอใจมาก
- พึงพอใจปานกลาง
- พึงพอใจน้อย

ชื่อผู้ประสานงาน นางสุภาวดี ชุ่มจิตต์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ
เบอร์โทรศัพท์ 081-8204681 E-mail Supawadee41@hotmail.com

N. รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1) นางสาววดี ชุ่มจิตต์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ |
| 2) นางปณัฏฐา บุญธนเมธี | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 3) นางวิศาลีณี เวฬุดิตถ์ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 4) นางพรรณราย แสงกำพลี | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 5) นางนารีลักษณ์ มงคลศิริกุล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 6) นางเสาวลักษณ์ หมั่นสุนทร | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 7) นางอัจฉรีย์ สุวรรณกุล | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 8) นางสาวภัสรา กรโกษา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 9) นางสาวสุรรัตน์ คนสิน | พยาบาลวิชาชีพ |
| 10) นางสาวอรพิชญ์ นิ่มน้อย | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| 11) นายประเสริฐ เกษมปรากฏ | ผู้รับบริการ |
| 12) นายณัฐพงษ์ สุดแสง | ผู้รับบริการ |