



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
(Work Manual)

กระบวนการที่ ชื่อกระบวนการ การทดสอบเขาวนั้ปัญญา

ของ รพ.ยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

(สำนัก/กอง)กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) จิตวิทยา

(วันที่จัดทำ).....

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. Workflow กระบวนการ	2
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	4
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	4
9. ระบบติดตามประเมินผล	5
10. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	5

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

กระบวนการงานที่ 1 การให้บริการทดสอบเขาวนปัญญา

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการงาน
- 1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการงานที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงความต้องการ
- 1.3 เพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการการทดสอบเขาวนปัญญาของโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยพลัมภ์ โดยให้บริการในผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่นตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและพึงพอใจ

2. ขอบเขต

- 2.1 ให้บริการการทดสอบเขาวนปัญญาสำหรับผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่นที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาล ทั้งในแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน


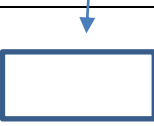
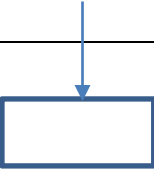
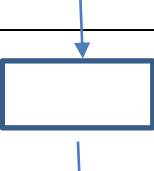
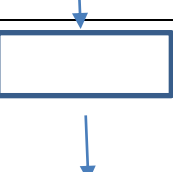




3. คำจำกัดความ

การทดสอบเขาวนปัญญา หมายถึง กระบวนการหนึ่งของการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยามีนักจิตวิทยาคลินิกเป็นผู้ดำเนินการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบประเมินระดับเขาวนปัญญาเพื่อจัดระดับเขาวนปัญญาออกเป็นกลุ่มต่างๆนำไปสู่การดูแล การจัดการเรียนการสอนและการบำบัดรักษาฟื้นฟูที่เหมาะสม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 ฉัตรมงคล ฉ่ำมาก หัวหน้ากลุ่มงานจิตวิทยา
- 4.2 พรพรรณ อรชร รองหัวหน้ากลุ่มงานจิตวิทยา
- 4.3 ธัญญา พงษ์เจริญ นักจิตวิทยาคลินิก
- 4.4 พรราว พงษ์พิพัฒน์ นักจิตวิทยาคลินิก
- 4.5 พูนพร สุขใจ นักจิตวิทยาคลินิก
- 4.6 ญาณิศา เกียรติศิริชัย นักจิตวิทยาคลินิก
- 4.7 สุวีรยา กฤตศิลป์ เจ้าหน้าที่ธุรการ

5. Workflow กระบวนการงาน

ขั้นตอนการทำงาน (Workflow)	ผังงาน (flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
การเข้ารับบริการทดสอบเชาวน์ ปัญญา			กลุ่มงานจิตวิทยา
ยื่นบัตรนัด		1 นาที	ธุรการฝ่าย
เช็คข้อมูลนัด เตรียมแฟ้มเวช ระเบียน		5 นาที	ธุรการฝ่าย
เตรียมอุปกรณ์การทดสอบและ จัดสิ่งแวดล้อมห้องทดสอบ		10 นาที	นักจิตวิทยาคลินิก
ซักประวัติทางจิตวิทยา/ ให้ ข้อมูลการทดสอบแก่ผู้ปกครอง และผู้ป่วย		15 นาที	นักจิตวิทยาคลินิก
ดำเนินการทดสอบ		45 นาที -1 ชั่วโมง30 นาที	นักจิตวิทยาคลินิก
สรุปผลการทดสอบเบื้องต้น/ให้ คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง		15 นาที	นักจิตวิทยาคลินิก
ออกบัตรนัดการทดสอบต่อกรณี ทดสอบไม่ได้ /ทดสอบไม่เสร็จ		2 นาที	ธุรการ
ชำระค่าใช้จ่าย/รับยา		10 นาที	การเงิน/ห้องยา

6. ขั้นตอนการเข้ารับบริการทดสอบเชาวน์ปัญญา

ขั้นตอนที่ 1 ออกบัตรนัด

ผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการทดสอบเชาวน์ปัญญาจะต้องเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการทดสอบเชาวน์ปัญญาโดยจิตแพทย์โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์หรือเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อจากเครือข่ายสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 ยืนยันบัตรนัด

- ผู้ปกครองยืนยันบัตรนัดที่จุดตรวจสอบสิทธิ(จุดบริการที่ 1) ในวันนัด หากไม่ได้นำบัตรนัดมาให้ยืนยันบัตรประจำตัวของผู้ป่วย และแจ้งต่อห้องตรวจสอบสิทธิว่ามีนัดจิตวิทยา
- นำบัตรนัด หรือใบตรวจสอบสิทธิมายืนยันที่ห้องตรวจจิตวิทยา รอเรียกตามระยะเวลาที่ได้ทำการนัดหมาย หากเลยเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจจิตวิทยา

ขั้นตอนที่ 3 เช็คข้อมูลนัด เตรียมแฟ้มเวชระเบียน

- เมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับใบนัดจะเช็คข้อมูลในระบบว่ามีนัดตรงตามวันเวลาหรือมาผิดนัดหรือไม่
- เตรียมแฟ้มเวชระเบียนให้ตรงกับผู้ป่วย
- เมื่อถึงเวลานัด เจ้าหน้าที่จะเรียกชื่อผู้ป่วยเพื่อเข้าห้องทดสอบ (หากเลยเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที ให้ผู้ปกครองแจ้งเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจจิตวิทยา)

ขั้นตอนที่ 4 เตรียมอุปกรณ์การทดสอบและจัดสิ่งแวดล้อมห้องทดสอบ

- นักจิตวิทยาคลินิกเตรียมอุปกรณ์การทดสอบให้เหมาะกับอายุและสภาพปัญหาของผู้ป่วย
- จัดสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยและเหมาะสมกับเพศ อายุและสภาพร่างกายของผู้ป่วย เช่น เด็กเล็กใช้โต๊ะทดสอบสำหรับเด็ก เด็กที่สนใจต้องจัดโต๊ะทดสอบไว้กับมุมห้อง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 ชักประวัติทางจิตวิทยา/ ให้ข้อมูลการทดสอบแก่ผู้ปกครองและผู้ป่วย

- ชักประวัติเพิ่มเติม เช่น การเรียน ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อน เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทดสอบ
- ให้ข้อมูลการทดสอบเชาวน์ปัญญา เช่น วิธีการทดสอบ สิ่งที่จะได้จากการทดสอบ ความสำคัญของการทดสอบ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการทดสอบเชาวน์ปัญญา

- ให้บริการการทดสอบเชาวน์ปัญญา

ขั้นตอนที่ 7 สรุปผลการทดสอบเบื้องต้น/ให้คำแนะนำแก่ผู้ปกครอง

- หลังเสร็จสิ้นการทดสอบสรุปผลการทดสอบเบื้องต้น พฤติกรรมขณะทดสอบ สิ่งผู้ป่วยทำได้ดีโดยยังไม่สรุปผลตัวเลข IQ และให้คำแนะนำเบื้องต้นในการดูแลผู้ป่วยก่อนมาฟังผลการทดสอบกับแพทย์
- ในบางรายอาจให้บริการให้ psycho education และให้คำปรึกษาผู้ปกครองที่มีภาวะความเครียด

ขั้นตอนที่ 8 ออกบัตรนัดการทดสอบต่อกรณีทดสอบไม่ได้ /ทดสอบไม่เสร็จ

- ให้ข้อมูลและชี้แจงผู้ปกครองกรณีทดสอบไม่ได้เนื่องจากผู้ป่วยไม่พร้อม เช่น มีปัญหาพฤติกรรมต่อต้าน กังวลและกลัวไม่ร่วมมือ ให้นัดใหม่หรือส่งปรึกษาแพทย์เพื่อดูแลปัญหาพฤติกรรมก่อนแล้วแต่กรณี
- ในกรณีที่ทำซ้ำ ต้องใช้เวลาในการสร้างสัมพันธ์ภาพนานไม่สามารถทดสอบได้เสร็จในเวลาที่กำหนด ให้ข้อมูลและนัดใหม่โดยนัดก่อนพบแพทย์

ขั้นตอนที่ 9 ชำระค่าใช้จ่าย/รับยา

- ผู้ปกครองยื่นบัตรนัดในครั้งนั้น ที่ห้องการเงิน เพื่อชำระเงิน หรือหากมียา ให้นัดที่ห้องยา

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- 7.1.1 บัตรนัดทำการรักษา
- 7.1.2 เอกสารแสดงสิทธิการรักษา

7.2 ค่าธรรมเนียม

ตามรายละเอียดค่าบริการตามรายหัตถการ

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

- 8.1. ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการทดสอบเชาวน์ปัญญาก่อนพบแพทย์เพื่อวางแผนการบำบัดรักษา (เป้าหมายคือ ร้อยละ 90)
- 8.2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (เป้าหมายคือ ร้อยละ 90)
- 8.3. ร้อยละของอุบัติการณ์การบาดเจ็บระหว่างการทดสอบเชาวน์ปัญญา (เป้าหมายคือ ร้อยละ 1)

9. ระบบติดตามประเมินผล

- 9.1. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจทุก 6 เดือน
- 9.2. สุ่มสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ทุกเดือน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริการ
- 9.3. ระบบรายงานความเสี่ยง

10. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

- 10.1. กล้องรับความคิดเห็นบริเวณ อาคารผู้ป่วยนอก
- 10.2. โทรศัพท์ 02-384-3381-3 ต่อ 72153
- 10.3. เว็บไซต์ <http://ycap.go.th/th/index.php/complaint>
- 10.4. เฟซบุ๊ก แฟนเพจ : โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์
- 10.5. Line: Psychology@yuwa
- 10.6. แบบประเมิน/ แบบสำรวจ
- 10.7. การสัมภาษณ์ พูดคุย

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

1. ฉัตรมงคล ฉ่ำมาก นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการ กลุ่มงานจิตวิทยา