



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน  
(Work Manual)

กระบวนการที่ ...การให้บริการงานการศึกษาพิเศษ...

ของ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) การศึกษาพิเศษและเวชกรรมฟื้นฟู

(วันที่จัดทำ)

## สารบัญ

### หน้า

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

### ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

งานการศึกษาพิเศษ

## คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

### กระบวนการงานที่ 1 การให้บริการงานการศึกษาพิเศษ

#### 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 เพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการงานการศึกษาพิเศษของโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ โดยให้บริการทั้งทางด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู ในผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น บุคลากรในโรงพยาบาลและครอบครัว ตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและพึงพอใจ

#### 2. ขอบเขต

- 2.1 ให้บริการฟื้นฟูทางการศึกษาพิเศษในทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคำนวณ และพฤติกรรมที่เรียนที่เป็นปัญหา แก่ผู้ป่วยออทิสติกและผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น อายุ 4-15 ปี ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก
- 2.2 ให้บริการฟื้นฟูทักษะพื้นฐานเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การมีงานทำในผู้ป่วยออทิสติกวัยรุ่น ในช่วงอายุ 15 ปีขึ้นไป
- 3.3 ให้การอบรมหลักสูตรด้านการศึกษาพิเศษ แก่ผู้ปกครอง ครูโรงเรียนเครือข่ายและบุคลากรสาธารณสุข
- 4.4 ให้บริการศึกษาดูงานด้านการศึกษาพิเศษแก่นิสิต นักศึกษา แพทย์ พยาบาล ครู และวิชาชีพที่เกี่ยวข้องที่สนใจ ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ

#### 3. คำจำกัดความ

การให้บริการงานการศึกษาพิเศษ หมายถึงงานที่ให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ทางการศึกษาพิเศษแก่ผู้ป่วยออทิสติกและผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่นที่มีปัญหาด้านการเรียนทั้งในผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน และจัดการอบรมหลักสูตรด้านการศึกษาพิเศษ แก่ผู้ปกครอง ครูโรงเรียนเครือข่ายและบุคลากรสาธารณสุข

ตามกระบวนการทางการศึกษาพิเศษอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพได้อย่างปลอดภัย ให้มีพัฒนาการด้านการเรียนรู้ที่ขึ้นเพื่อให้สามารถกลับเข้าสู่โรงเรียน เรียนได้อย่างต่อเนื่อง และมีความสุข

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

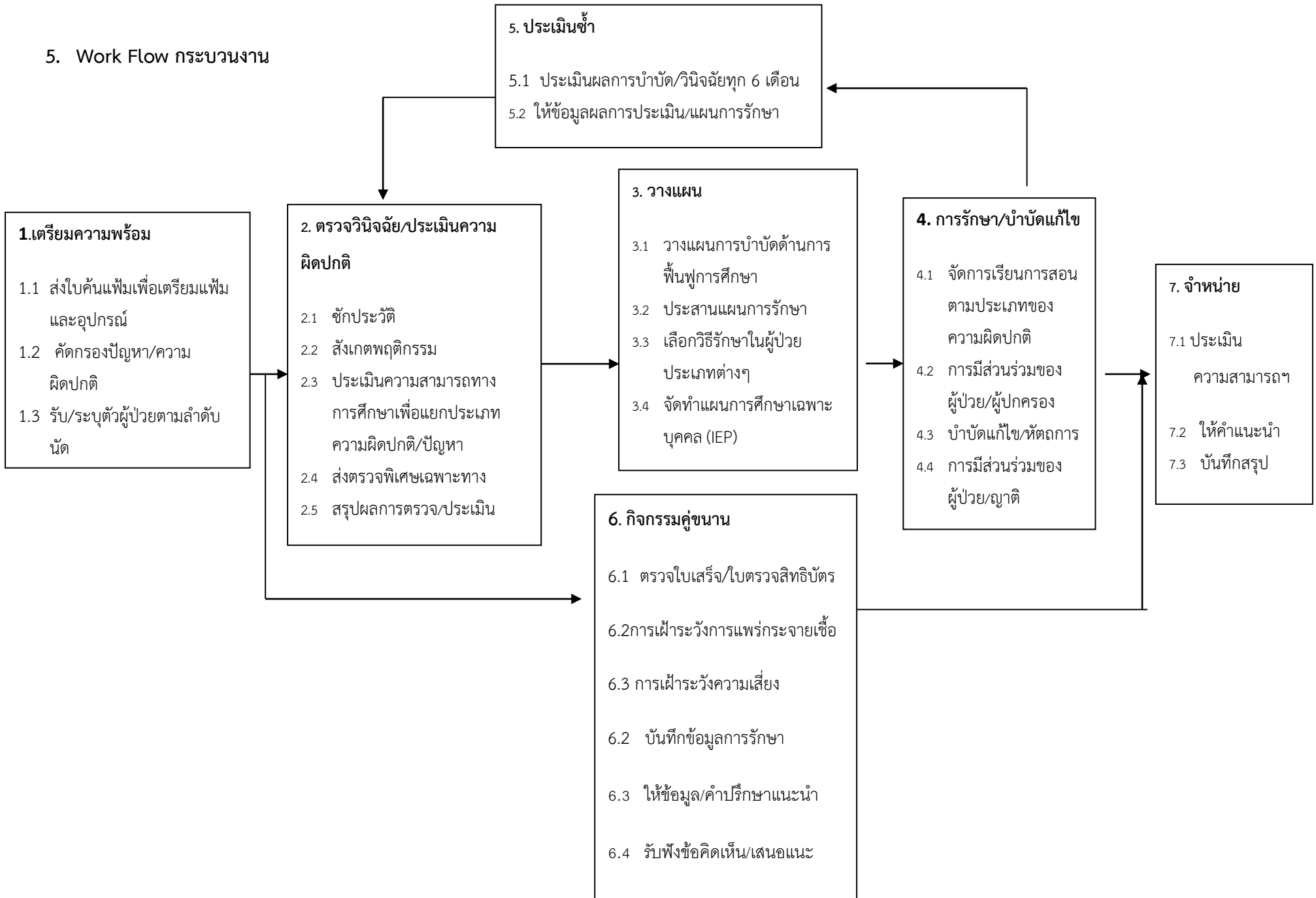
4.1 นายเย็น อีร์พีพัฒนชัย หัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาพิเศษ

4.2 นางสาวสุภาพร เลาคำ

4.3 นางสาวณัฐชณันท์ พัฒน์สิทธิโชค

4.4 นางสาวกุหลาบ เนตรกันหา

## 5. Work Flow กระบวนการ



## 6. ขั้นตอนการเข้ารับบริการงานการศึกษาพิเศษ

### ขั้นตอนที่ 1. ยื่นบัตรนัด

- 1.1 ผู้ปกครองนำบัตรที่ตรวจสอบสิทธิเรียบร้อยแล้วมายื่นตรงเคาน์เตอร์หน้าห้องเบอร์ 19 ตึกผู้ป่วยชั้น 1
- 1.2 เจ้าหน้าที่เรียกผู้ป่วยชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และคัดกรอง 5 โรคหลักที่เป็นโรคติดต่อและแพร่กระจายเชื้อ
- 1.3 ผู้ปกครองและผู้ป่วย รอเรียกตามเวลาที่นัดหมายไว้ในบัตรนัด หากเลยเวลานัดหมายมากกว่า 15 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตรงเคาน์เตอร์ หน้าห้องเบอร์ 19
  - 1.4 เมื่อถึงเวลานัดหมายตามบัตรนัด ครูการศึกษาพิเศษจะออกมารับผู้ป่วย โดยการเรียกชื่อ สกุล แล้วให้ผู้ป่วยทวนชื่อ สกุลของตัวเอง เพื่อตรวจสอบว่าระบุตัวผู้ป่วยถูกต้อง จากนั้นก็ให้ผู้ป่วยเปลี่ยนรองเท้า ซึ่งเป็นรองเท้าภายในเขตให้บริการ แล้วไปล้างมือที่ห้องน้ำ ก่อนเข้าห้องฝึก

### ขั้นตอนที่ 2. การตรวจวินิจฉัย/ประเมินความผิดปกติ

- 2.1 ชักประวัติ โดยการพูดคุยกับผู้ป่วย เช่น เรียนชั้นไหน โรงเรียนอะไร วันนี้มาโรงพยาบาลกับใคร เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย รวมถึงการสอบถามข้อมูลด้านการเรียนของผู้ป่วยจากผู้ปกครอง
- 2.2 สังเกตพฤติกรรม ครูจะสังเกตพฤติกรรมขณะอยู่ในห้องฝึก
- 2.3 ประเมินความสามารถทางการเรียน (การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน คณิตศาสตร์) ครูการศึกษาพิเศษเป็นผู้ประเมินผู้ป่วยตามความสามารถที่แท้จริง โดยมีผู้ปกครองนั่งสังเกตการณ์อยู่ใกล้ๆแต่ไม่ช่วยเหลือผู้ป่วย
- 2.4 ส่งตรวจพิเศษเพิ่มเติม/ส่งปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง กรณีผู้ป่วยมีปัญหาอื่นร่วมด้วย นอกจากปัญหาการเรียน เช่น มีพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง ชน อยู่ไม่นิ่ง พูดไม่ชัด ฯลฯ
- 2.5 สรุปผลการตรวจวินิจฉัย แยกประเภท และระดับความรุนแรงของความผิดปกติ และแจ้งผลการประเมินความสามารถทางการเรียนของผู้ป่วยหลังการประเมิน ให้ผู้ปกครองทราบ

### ขั้นตอนที่ 3. การวางแผนการรักษา

- 3.1 วางแผนการฟื้นฟูการเรียนตามผลการประเมิน
- 3.2 ประสานแผนการรักษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางอื่น ๆ
- 3.3 เลือกวิธีในการฟื้นฟูการเรียนให้ผู้ป่วยแต่ละประเภท แต่ละคนให้เหมาะสม

#### ขั้นตอนที่ 4. การรักษา/ฟื้นฟูการเรียนรู้การจัดทำแผนการศึกษาเฉพาะบุคคล

4.1 ฟื้นฟูการเรียนรู้ตามประเภท ความบกพร่องของแต่ละบุคคล

4.2 การมีส่วนร่วมของผู้ป่วย/ผู้ปกครอง ครูการศึกษาพิเศษมอบการบ้านที่ตรงกับระดับความสามารถและให้คำแนะนำกับผู้ปกครองเรื่องเทคนิคการสอนอ่าน เขียน คณิตศาสตร์ ซึ่งผู้ปกครองจะต้องเป็นคนสอนผู้ป่วยที่บ้าน

#### ขั้นตอนที่ 5. ออกบัตรนัดให้มาฟื้นฟูด้านการเรียนต่อ

5.1 สอบถามผู้ปกครองถึงวันเวลานัดที่สะดวก เพื่อรับการฟื้นฟูด้านการเรียนในครั้งต่อไป

5.2 ในกรณีที่ผู้ปกครองต้องการนัดวันเดียวกับการพบแพทย์ หรือฝึกอื่น ๆ สามารถจัดวันนัดให้ตรงกันได้

5.3 ผู้ปกครองนำบัตรนัดใบเก่าที่ครูการศึกษาพิเศษจะเขียน วัน เวลา นัดใหม่ เอาไปยื่นห้องเบอร์ 19 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงนัดในระบบ แล้วออกบัตรนัดใบใหม่ให้ผู้ปกครอง

#### ขั้นตอนที่ 6. การประเมินซ้ำ

5.1 ประเมินผลการฟื้นฟูด้านการเรียนโดยเจ้าหน้าที่ และผู้ป่วย/ผู้ปกครองเป็นระยะ

5.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการฟื้นฟู/แผนการฟื้นฟูต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 7. การจำหน่าย

6.1 ประเมินสมรรถนะด้านทักษะการเรียนรู้ พบว่าผู้ป่วยผ่านเกณฑ์ทุกด้าน ครูการศึกษาพิเศษจะขอสิ้นสุดการฟื้นฟูต่อ พร้อมกับให้คำแนะนำกับผู้ปกครอง

6.2 บันทึกสรุป

#### 7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

7.1.1 บัตรนัด

7.1.2 เอกสารแสดงสิทธิการรักษา

7.2 ค่าธรรมเนียม

ตามรายละเอียดค่ารักษาตามรายหัตถการ

## 8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการงาน

- 8.1. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานการศึกษาพิเศษ(เป้าหมายคือ ร้อยละ 80)
- 8.2. ร้อยละของผู้ป่วยในเด็กออทิสติก Level 1 มีพัฒนาการเรียนรู้ดีขึ้นอย่างน้อย 3 ทักษะ(การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคำนวณ และพฤติกรรมในชั้นเรียน) (เป้าหมายคือ ร้อยละ 80)
- 8.3. ร้อยละของผู้ป่วยในเด็กออทิสติก Level 2H มีพัฒนาการเรียนรู้ดีขึ้นอย่างน้อย 2 ทักษะ(การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคำนวณ และพฤติกรรมในชั้นเรียน) (เป้าหมายคือ ร้อยละ 80)
- 8.4. ร้อยละของผู้ป่วยนอกเด็กออทิสติก Level 1 มีพัฒนาการเรียนรู้ดีขึ้นอย่างน้อย 1 ทักษะ(การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคำนวณ และพฤติกรรมในชั้นเรียน) (เป้าหมายคือ ร้อยละ 80)
- 8.5. ร้อยละของผู้ป่วยนอกเด็กออทิสติก Level 2H มีพัฒนาการเรียนรู้ดีขึ้นอย่างน้อย 1 ทักษะ(การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การคำนวณ และพฤติกรรมในชั้นเรียน) (เป้าหมายคือ ร้อยละ 80)
- 8.6. จำนวนการเกิดอุบัติเหตุระดับ E ขึ้นไปขณะผู้ป่วยรอรับบริการและอยู่ในระหว่างรับบริการ (เป้าหมายคือ 0 )

## 9. ระบบติดตามประเมินผล

- 9.1. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการงานการศึกษาพิเศษทุก 6 เดือน
- 9.2. เก็บผลการฟื้นฟูของผู้ป่วยทุกครั้งที่มาใช้บริการ (P= ความสามารถดีขึ้น, NP=ความสามารถเท่าเดิม/แยกลง)
- 9.3. ระบบรายงานความเสี่ยง

## 10. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

- 10.1. กล่องรับความคิดเห็นบริเวณ อาคารผู้ป่วยนอก
- 10.2. โทรศัพท์ 02-384-3381-3 ต่อ 72201
- 10.3. เว็บไซต์ <http://ycap.go.th/th/index.php/complaint>
- 10.4. เฟซบุ๊ก แฟนเพจ : โรงพยาบาลยุวประสาททวโทยาลัย
- 10.5. แบบประเมิน/ แบบสำรวจ
- 10.6. การสัมภาษณ์ พูดคุย



ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

- 4.1 นายเย็น ธีรพิพัฒน์ชัย หัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาพิเศษ
- 4.2 นางสาวสุภาพร เลาคำ
- 4.3 นางสาวณัฐชณันท์ พัฒน์สิทธิโชค
- 4.4 นางสาวกุหลาบ เนตรกันหา