



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการที่ 3 บริการหลังตรวจ
คู่มือ การนัดหมายและติดตาม
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) ทีมนำทางคลินิก

(วันที่จัดทำ) 1 พ.ย. 2559

สารบัญ

	หน้า	
1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางทำให้บริการ	3	
2. ขั้นตอน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ	3	
3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ	3	
4. ค่าธรรมเนียมการบริการ	3	
5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการบริการ	4	
6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ	4	
ภาคผนวก		
1. ใบนัด	6	
2. ฐานข้อมูลระบบนัดหมายผู้ป่วยนอกจิตเวช	7	
3. หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่	8	
4. ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย	9	
รายชื่อผู้จัดทำ		
ที่ปรึกษา		
นายแพทย์วิญญู	ชະนะกุล	หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก
คณะทำงาน		
1. นางเพลิน	เสียงโชคอยู่	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
2. นางอุจน์จิตร	คุณารักษ์	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. นางสาวนวลปรางค์	ชาวสวนกล้วย	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4. นางสาวกานต์สิริ	กันบัว	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
5. นางสาวปรีชญา	ฤทธิพันธ์ม่วง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
6. นางเพ็ญทยา	หมวดศรี	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
7. นางสาววรรณวิมล	เดชกำแหง	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
8. นางสาวอรุณรัตน์	คำสอนทา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
9. นางสาววารภรณ์	จันทา	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
10. นางสาวนุชนาถ	สิงหเสมานนท์	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
11. นางสาวกัทลี	หารคุโน	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
12. นายสุรศักดิ์	คงทรัพย์	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ
13. นางนภา	จิรัฐจินตนา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
14. นางสาวนันทวัน	กิจเพชร	นักจัดการงานทั่วไป
		เลขานุการ
		ผู้ช่วยเลขานุการ

1. ผู้รับบริการหลัก/ช่องทางให้บริการ

ผู้รับบริการหลัก : ผู้ป่วยจิตเวชและผู้ที่มีปัญหาสุขภาพจิตและจิตเวช	
สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
<p>ที่อยู่ : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคาร 100 ปีจิตเวช สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา โทรศัพท์ : 02-4422500-99 OPD ต่อ 4161,4184 ER ต่อ 4137,4138</p>	<p>OPD เปิดให้บริการทุกวัน ในเวลาราชการ (08.30 – 16.30 น.) ER เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์</p>

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ระยะเวลา/ผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1)	แพทย์ตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา ระบุวันนัด	10-45 นาที 1 นาที	จิตแพทย์/แพทย์ประจำบ้าน
2)	บันทึกข้อมูลการนัดหมายและPrint ออกใบนัด	1-2 นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
3)	ส่งมอบใบนัดพร้อมให้ข้อมูลเรื่องการนัดหมายและติดตาม	5-10 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
4)	ตรวจสอบข้อมูลการนัดหมาย ส่งข้อความเตือนการนัดหมายล่วงหน้า	5-10 นาที	พนักงานช่วยเหลือคนไข้
5)	ติดตามการขาดนัดและให้ข้อมูลเพื่อการกลับมาติดตามการรักษาทางโทรศัพท์	5-15 นาที	พยาบาลวิชาชีพ
รวมระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น		27- 87 นาที	

3. เอกสาร/แบบฟอร์มที่ใช้ในการขอรับบริการ

ลำดับ	เอกสาร/แบบฟอร์ม	จำนวน (ฉบับ)
1)	ใบนัด	1
2)	ฐานข้อมูลระบบนัดหมายผู้ป่วยนอกจิตเวช	1
3)	หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่	1
4)	ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย	1

4. ค่าธรรมเนียมการบริการ

- ไม่มี -

5. การประกันคุณภาพ/ประสิทธิภาพการให้บริการ

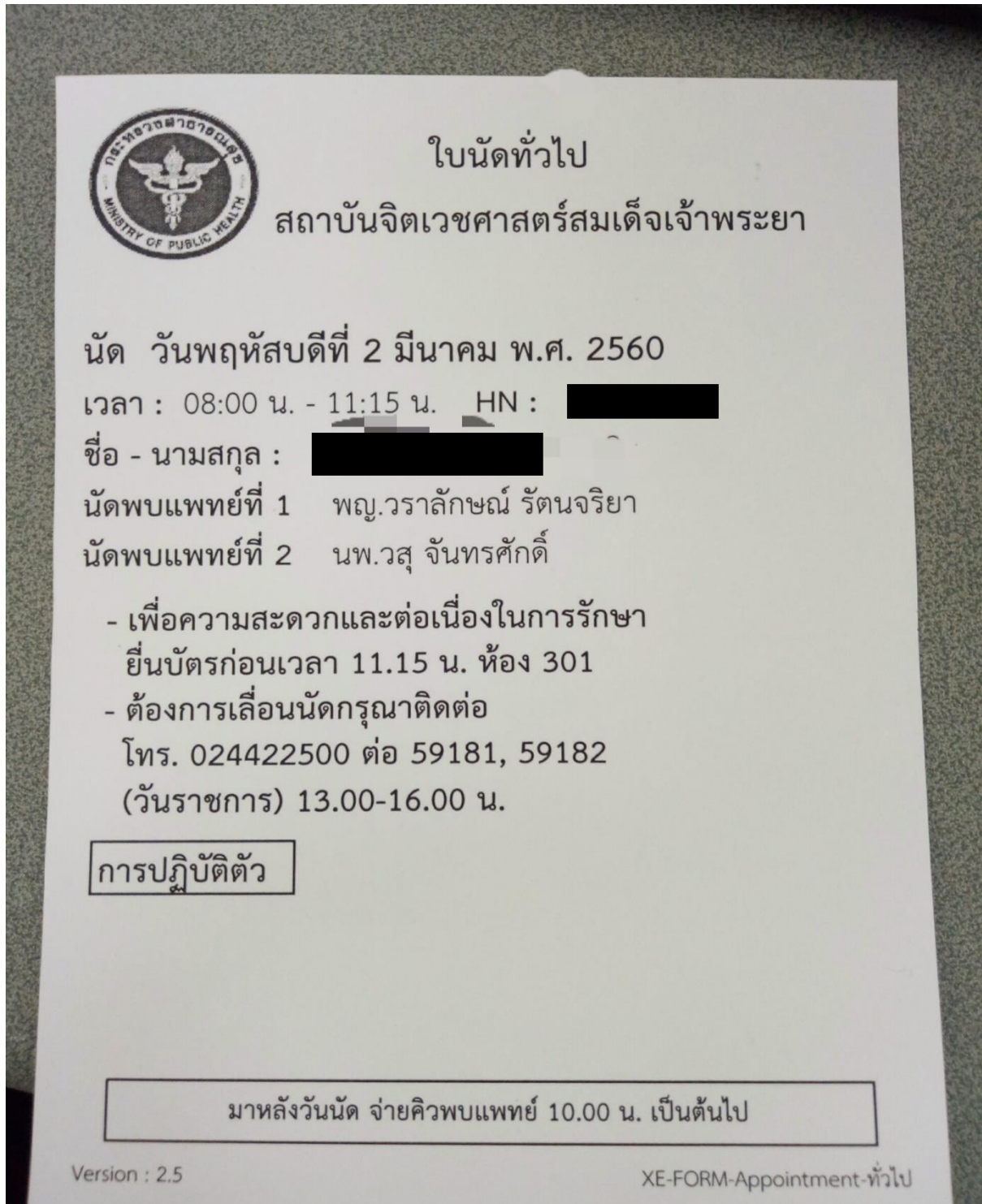
ลำดับ	ผลสำเร็จของการบริการที่จะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
1)	ร้อยละการมาตามนัด (เป้าหมาย ร้อยละ 80)
2)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัด (เป้าหมาย ร้อยละ 80)


6. ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำบริการ
1)	ที่อยู่ : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคาร 100 ปีจิตเวช สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
2)	กล่องแสดงความคิดเห็น : กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก อาคาร 100 ปีจิตเวช สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา
3)	โทรศัพท์ : 02-4422500-99 OPD ต่อ 4161,4184,ER ต่อ 4137,4138
4)	Website : http://www.somdet.go.th

ภาคผนวก

ใบนัด



 **ใบนัดทั่วไป**
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

นัด วันพฤหัสบดีที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2560
เวลา : 08:00 น. - 11:15 น. HN : ██████████
ชื่อ - นามสกุล : ██████████
นัดพบแพทย์ที่ 1 พญ.วราลักษณ์ รัตนจริยา
นัดพบแพทย์ที่ 2 นพ.วสุ จันทรศักดิ์

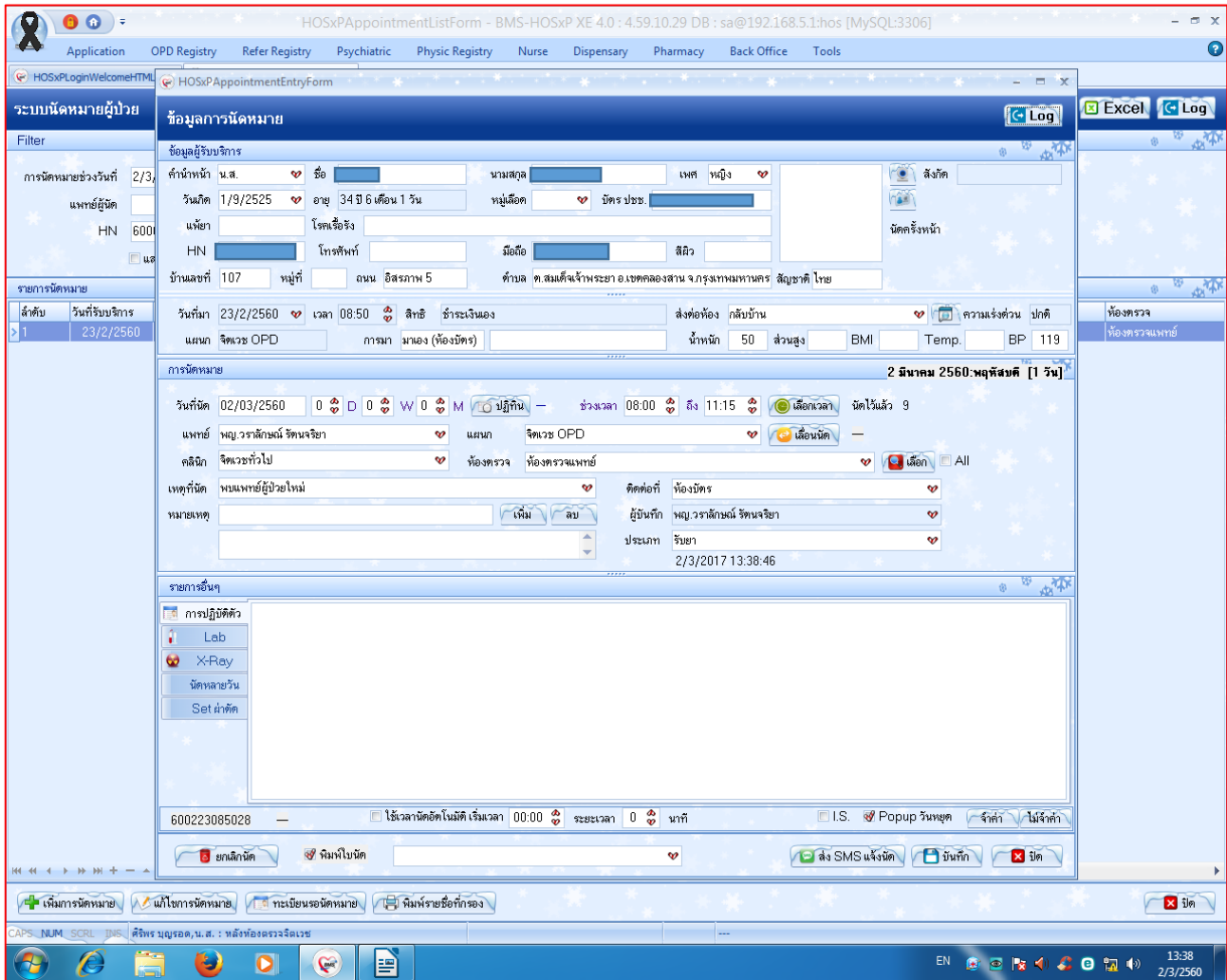
- เพื่อความสะดวกและต่อเนื่องในการรักษา
ยื่นบัตรก่อนเวลา 11.15 น. ห้อง 301
- ต้องการเลื่อนนัดกรุณาติดต่อ
โทร. 024422500 ต่อ 59181, 59182
(วันราชการ) 13.00-16.00 น.

การปฏิบัติตัว

มาหลังวันนัด จ่ายคิวพบแพทย์ 10.00 น. เป็นต้นไป

Version : 2.5 XE-FORM-Appointment-ทั่วไป

ฐานข้อมูล



HOSxPAppointmentListForm - BMS-HOSxP XE 4.0 : 4.59.10.29 DB : sa@192.168.5.1:hos [MySQL:3306]

Application OPD Registry Refer Registry Psychiatric Physic Registry Nurse Dispensary Pharmacy Back Office Tools

HOSxPLoginWelcomeHTML HOSxPAppointmentEntryForm

ระบบนัดหมายผู้ป่วย

Filter

การนัดหมายช่วงวันที่ 2/3/

แพทย์ผู้นัด

HN 600

รายการนัดหมาย

ลำดับ วันที่รับบริการ

1 23/2/2560

ข้อมูลการนัดหมาย

ข้อมูลผู้รับบริการ

ตำแหน่ง น.ส. ชื่อ นามสกุล เพศ หญิง

วันเกิด 1/9/2525 อายุ 34 ปี 6 เดือน 1 วัน หมู่เลือด บัตร ประ.

เมีย โรงพยาบาล

HN โรงพยาบาล

บ้านเลขที่ 107 หมู่ที่ ถนน อีสราภพ 5 ตำบล ต.สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ อ.เขตคลองสาน ก.กรุงเทพมหานคร สัญชาติ ไทย

วันที่มา 23/2/2560 เวลา 08:50 สิทธิ ค่าระงับมอง ส่งต่อห้อง กลับบ้าน ความแข็งแรง ปกติ

แผนก จิตเวช OPD การมา มาเอง (ท้องตร) น้ำหนัก 50 ส่วนสูง BMI Temp. BP 119

การนัดหมาย 2 มีนาคม 2560-พฤหัสบดี [1 วัน]

วันที่นัด 02/03/2560 0 D 0 W 0 M ปฏิทิน - ช่วงเวลา 08:00 ถึง 11:15 เต็มเวลา นัดไว้แล้ว 9

แพทย์ พญ. วราลักษณ์ รัตนจรรยา แผนก จิตเวช OPD เต็มนัด -

คลินิก จิตเวชทั่วไป ท้องตรวจ ท้องตรวจแพทย์ เต็ม

แพทย์นัด พนมแพทย์ผู้ป่วยใหม่ ติดต่อที่ ท้องตร

หมายเหตุ ผู้บันทึก พญ. วราลักษณ์ รัตนจรรยา

ประเภท รังยา

2/3/2017 13:38:46

รายการอื่นๆ

การปฏิบัติตัว

Lab

X-Ray

นัดหลายวัน

Set ลำตัด

600223085028 ใช้เวลานัดอัตโนมัติ เริ่มเวลา 00:00 ระยะเวลา 0 นาที I.S. Popur วันหยุด จักร้า ไม่จำกัด

ยกเลิกนัด พิมพ์นัด ส่ง SMS แจ้งนัด บันทึก ปิด

เพิ่มการนัดหมาย แก้ไขการนัดหมาย ทะเบียนขอนัดหมาย พิมพ์รายชื่อที่จอง ปิด

CAPS_NUM_SQRL JMS ศิริพร บุญรอด, น.ส. : หลังห้องตรวจจิตเวช

13:38 2/3/2560

หนังสือยินยอมเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยใหม่

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

วันที่ เดือน

พ.ศ.....

ก่อนลงชื่อในหนังสือยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากบุคลากรของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยาถึงวัตถุประสงค์ รายละเอียด ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการเข้าร่วมโครงการฯ อย่างละเอียดและมีความเข้าใจดีแล้ว

ข้าพเจ้าสมัครใจที่จะเข้าร่วมโครงการฯ นี้ โดยข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกการร่วมโครงการฯ เมื่อใดก็ได้ และการบอกเลิกการเข้าร่วมโครงการฯ จะไม่มีผลต่อบริการและการรักษาที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด

ทั้งนี้ข้าพเจ้า อนุญาต ไม่อนุญาต ให้ผู้ดำเนินโครงการฯ ติดต่อข้าพเจ้า/ญาติในเรื่องระบบนัดหมาย(การแจ้งเตือนและการติดตามกรณีขาดนัด)ด้วยวิธีการ

ทางโทรศัพท์ ด้วยหมายเลข ช่วงเวลา

ทางจดหมาย ตามที่อยู่ดังนี้

.....
.....

ถ้าท่านมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ กลุ่มงานผู้ป่วยนอกจิตเวช สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ถนน สมเด็จเจ้าพระยา แขวง คลองสาน เขต คลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600 โทรศัพท์ 02 4422500 ต่อ 59161, 59184 (ในวันและเวลาราชการ)

..... ผู้ป่วย

(.....)

หรือ ญาติ/ผู้ดูแล

(.....)

เกี่ยวข้องเป็น.....ของผู้ป่วย

..... พยาน

ระบบส่งข้อความเตือนการนัดหมาย

