	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM – MS- 001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกจิตเวช กองสุขภาพจิต	R 04	วันที่ใช้ : 01/11/61
		หน้าที่ : 1/5	

## 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานภายในแผนกจิตเวช กองสุขภาพจิต รพ.๑เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องกับการกระบวนการปฏิบัติงานนำกระบวนการปฏิบัติงานไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทำให้ การปฏิบัติงานบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่มีคุณภาพสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจ
- 1.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของรพ.อาภากร๑
- 1.4 เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
- 1.5 เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
- 1.6 เพื่อใช้เป็นสื่อในการประสานงาน

## 2. ขอบข่าย


- 2.1. ใช้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกรักษาพยาบาลจิตเวชและยาเสพติด กองสุขภาพจิต รพ.๑ ทุกคน
- 2.2. ครอบคลุมถึงผู้ที่มารับบริการ ณ แผนกรักษาพยาบาลจิตเวชและยาเสพติด กองสุขภาพจิต รพ.๑ ทุกคน

## 3. นิยาม

- 3.1 ผู้อำนวยการกอง : บังคับบัญชาและกำกับติดตามการปฏิบัติงานแต่ละแผนก
- 3.2 หัวหน้าแผนกจิตเวช: กำกับควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
- 3.3 จิตแพทย์ปฏิบัติการ: ให้บริการตรวจรักษาผู้รับบริการแบบผู้ป่วยนอกดูแลให้การรักษ่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาแบบผู้ป่วยในสนับสนุนงานสุขภาพจิตทหาร
- 3.4 ประจําแผนก: รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน. ควบคุมกำกับดูแลงานด้านธุรการ และงานสารบรรณควบคุมกำกับดูแลงานด้านพัสดุ ครุภัณฑ์ของแผนกกำกับดูแลผู้มีอาวุโสน้อยกว่าให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของทหารปฏิบัติตามหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3.5 พยาบาล Incharge: เตรียมพร้อมเอกสาร ตารางนัด อุปกรณ์สำนักงาน ให้สุขภาพจิตศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ, รับคำสั่งแพทย์ นัดติดตามการตรวจรักษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวต่อผู้ป่วยและญาติ, ประสานงานเกี่ยวกับการรับ – ส่งต่อผู้ป่วย,ปฏิบัติงานตามที่ได้ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3.6 พยาบาล Med – Nurse : ดูแลความพร้อมใช้ห้องหัตถการและห้องให้คำปรึกษา ตรวจสอบความพร้อมใช้ของรถพยาบาลฉุกเฉิน, รถฉีดยา ให้หัตถการและดูแลผู้ป่วยในห้องสังเกตอาการ, บันทึกข้อมูลการให้หัตถการในแฟ้มประวัติผู้ป่วย , ให้คำปรึกษา ก่อน – หลังการเจาะเลือดเพื่อตรวจหาเชื้อ HIV , ทำการคัดกรองผู้ป่วยด้วยแบบทดสอบทางจิตเวช ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3.7 พยาบาลบันทึกข้อมูล : จัดลำดับผู้ป่วยเพื่อเข้าพบแพทย์, ตรวจสอบสัญญาณชีพและคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น, ให้คำแนะนำ แก่ผู้ป่วยและญาติเมื่อมีปัญหาหรือข้อขัดข้อง, ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3.8 พยาบาลคัดกรองผู้ป่วย: ตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ , ชักประวัติผู้ป่วยรายใหม่และ ผู้ป่วยเก่าพร้อมทั้งบันทึกการซักประวัติลงในคอมพิวเตอร์, กำหนดการเลื่อนนัดผู้ป่วยที่มาไม่ตรงนัด, บันทึกสถิติผู้ป่วยประจำวัน ตรวจสอบความถูกต้องในการนัดหมายผู้ป่วยครั้งต่อไป, แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเมื่อพบปัญหา, ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- 3.9 พนักงานสถานพยาบาล : ดูแลรักษาอาคารสถานที่ , งานให้บริการอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก, จัดลำดับการตรวจ,งานด้านธุรการ , ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล , ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการทำหัตถการ, ขอเลขที่ภายในและช่วยส่งตัวผู้ป่วยขึ้นหอบผู้ป่วย ในกรณีรับเป็นผู้ป่วยใน

## 4. ผู้รับผิดชอบ

- 4.1 ผู้บริหารของแต่ละส่วนในแผนกรักษาพยาบาลจิตเวชและยาเสพติด กองสุขภาพจิต๑ มีหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลให้มีการนำขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ไปปฏิบัติ และติดตามผลการปฏิบัติตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM – MS- 001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกจิตเวช กองสุขภาพจิต	R 04	วันที่ใช้ : 01/11/61
		หน้าที่ : 2/5	

4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้โดยเคร่งครัด


## 5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 5.1 ก่อนปฏิบัติการ

- 5.1.1 ประชุมทีมงานเพื่อเตรียมวางแผนงานขั้นตอนปฏิบัติงาน
- 5.1.2 เจ้าหน้าที่จัดเตรียม สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ ให้พร้อมปฏิบัติงาน บริเวณหน้าแผนกจิตเวชฯ เมื่อมีผู้รับบริการมาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อการต้อนรับ จัดลำดับ (WI – MS – 001) และเบิกยาเวชภัณฑ์

### 5.2 ระหว่างปฏิบัติงาน

- 5.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละบุคคลตามคู่มือการปฏิบัติงานและลงนามในแบบบันทึกการมอบหมายงาน (FM-MS-002)
- 5.2.2 การต้อนรับ จัดลำดับ ชักประวัติและคัดแยก
  - 5.2.2.1 ทำการจัดลำดับ -บัตรคิวสีเหลือง สำหรับผู้ป่วยรายเก่า
    - บัตรคิวสีส้ม สำหรับผู้ป่วยใหม่
    - บัตรคิวสีแดง สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉิน,ข้าราชการในเครื่องแบบ,ผู้ป่วยอายุ ๗๐ ปีขึ้นไป
  - 5.2.2.2 ชักประวัติ คัดแยก โดยพยาบาลบันทึกข้อมูล
- 5.2.3 การบันทึกประวัติ
  - 5.2.3.1 พยาบาลบันทึกข้อมูล วัตถุประสงค์สัญญาณชีพ ชักประวัติผู้ป่วยเก่า และบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
  - 5.2.3.2 พยาบาลคัดกรอง บันทึกข้อมูล วัตถุประสงค์สัญญาณชีพ ชักประวัติ ผน.ใหม่ ทำแบบทดสอบ(TMSE ผู้ป่วยที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป, PHQ9 ผู้ป่วยที่มีความเครียด) ทำการบันทึก สัญญาณชีพและประวัติลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยปฏิบัติตาม วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การต้อนรับ จัดลำดับ ชักประวัติ คัดแยก และบันทึกประวัติ (WI – MS – 001)
  - 5.2.3.3 พนักงานสถานพยาบาล ที่ได้รับมอบหมาย นำแฟ้มประวัติผู้ป่วยที่ผ่านการลงทะเบียนและสถิติมาเรียกชื่อตามลำดับหมายเลข พร้อมเชิญผู้ป่วย / ญาติ นั่งรอหน้าห้องตรวจของแพทย์แต่ละท่านตามลำดับ โดยเรียกสลับสีบัตรคิว สีเหลือง 4 คิวเรียกสีแดง 1 คิว สีส้ม 1 คิว ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินจะให้พบแพทย์ได้ทันทีเมื่อปฏิบัติตาม WI-MS-001 เรียบร้อย
  - 5.2.3.4 เชิญผู้ป่วย / ญาติ เข้าพบแพทย์ที่ละท่านตามลำดับหมายเลขที่จัดไว้
  - 5.2.3.5 เมื่อผู้ป่วย / ญาติ ออกจากห้องตรวจ แนะนำให้ นำเวชระเบียนพร้อมเอกสารต่าง ๆ ส่งที่เคาน์เตอร์พยาบาล และ ให้ผู้ป่วย / ญาติ นั่งคอยบริเวณเก้าอี้สำหรับผูรอรับใบสั่งยา
- 5.2.4 พยาบาล Incharge ตรวจสอบข้อมูลและแผนการรักษาพยาบาลจากเวชระเบียน แล้วปฏิบัติ ดังนี้
  - 5.2.4.1 กรณีที่มีเหตุการณ์ ให้ปฏิบัติตาม WI – MS – 002 หัวข้อ การทำเหตุการณ์ และคู่มือการใช้ยา
  - 5.2.4.2 กรณีรับป่วย ให้ปฏิบัติตาม WI – MS – 003 หัวข้อ การรับป่วย
  - 5.2.4.3 กรณีผู้รับบริการขอรับคำปรึกษา ก่อน – หลัง เจาะเลือดหาเชื้อ HIV ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การให้คำปรึกษา (WI – MS – 004)

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>		รหัสเอกสาร : PM – MS- 001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกจิตเวช กองสุขภาพจิต		R 04	วันที่ใช้ : 01/11/61
			หน้าที่ : 3/5	

5.2.4.4 การดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงหรือจะทำร้ายเจ้าหน้าที่(CODE A)  
ปฏิบัติตาม WI-MS-005

5.2.4.5 ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งต่อผู้ป่วย

5.2.4.6 กรณีไม่มีการส่งต่อไม่มีการรับป่วย ไม่มีการทำหัตถการหรือมีการทำหัตถการและได้ทำหัตถการเรียบร้อยแล้ว ให้พยาบาล Incharge ปฏิบัติดังนี้

-ตรวจสอบใบสั่งยา

-ใบยานอกบัญชี (ถ้ามี) ใช้ในรายที่เบิกได้

-ใบสั่งจ่ายยาวัตถุออกฤทธิ์

-ใบนัด

-อธิบายการไปรับยาพร้อมแนะนำให้มาพบแพทย์ตามนัด

5.2.4.7 แนะนำบริการ การให้บริการตรวจรักษาแก่ผู้มารับบริการจิตเวชผู้ใหญ่ทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี เวลา 0900 – 1200 และจิตเวชเด็กทุกวันพุธ เวลา 0900-1200

5.2.5 กรณีที่ผู้รับบริการมาไม่ตรงนัด

- กรณีไม่ฉุกเฉิน ให้นำนัดตรวจครั้งต่อไปในวันที่มีแพทย์ลงตรวจ

- กรณีฉุกเฉิน ในช่วงเวลาที่แพทย์ลงตรวจ ส่งปรึกษาแพทย์เพื่อขอทำการรักษา แต่หากผู้ป่วยมานานกว่าช่วงเวลาที่แพทย์ลงตรวจ ให้นำตัวผู้ป่วยส่งแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อทำการรักษาต่อไป

### 5.3 หลังปฏิบัติการ

5.3.1 พยาบาลบันทึกข้อมูลลงบันทึกการนัดหมาย

5.3.2 พยาบาลบันทึกข้อมูล ทำการบันทึกข้อมูลจำนวนผู้ป่วยประจำวันเพื่อรวบรวมเป็นสถิติการตรวจรักษาประจำเดือนลงใน โปรแกรม Hos XP

5.3.3 พยาบาล Med nurse ตรวจสอบยาที่ใช้ คินยาที่ห้องยา

5.3.4 พนักงานคืนเวชระเบียน และเอกสารอื่นๆ

5.3.5 ประชุมทบทวนงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5.3.6 ทำความสะอาดสถานที่ ตรวจสอบ เก็บเครื่องมือ

### 6. เอกสารอ้างอิง

6.1. WI – MS – 001 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การต้อนรับ จัดลำดับ ชักประวัติ คัดแยกและบันทึกประวัติ

6.2. WI – MS – 002 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การทำหัตถการ

6.3. WI – MS – 003 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การรับป่วย

6.4. WI – MS – 004 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การให้คำปรึกษา HIV

6.5. WI – MS – 005 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การดูแลผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงหรือจะทำร้ายเจ้าหน้าที่


6.6. WI – MS – 006 วิธีปฏิบัติงาน หัวข้อ การเยียวยาจิตใจกำลังพลที่ประสบภาวะวิกฤตจากการปฏิบัติหน้าที่ชายแดนใต้

6.7 มาโนช หล่อตระกูล และคณะ (๒๕๕๕). จิตเวชศาสตร์รามธิบดี. (พิมพ์ครั้งที่ ๓) กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

6.8 ปราณี ทัพไพเราะ (๒๕๔๘). คู่มือยา (พิมพ์ครั้งที่ ๔) กรุงเทพฯ : L.T. Press Co.Ltd.

6.9 ฉวีวรรณ สัตยธรรม (๒๕๔๐). การพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต.(พิมพ์ครั้งที่ ๒) กรุงเทพฯ : ยุทธรินทร์การพิมพ์

6.1.10 อรพรรณ ลือบุญวัชชัย (๒๕๔๕). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

	<b>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	รหัสเอกสาร : PM – MS- 001	
	หัวข้อ : การให้บริการของแผนกจิตเวช กองสุขภาพจิต	R 04	วันที่ใช้ : 01/11/61
		หน้าที่ : 4/5	

มหาวิทยาลัย

**7. บันทึก**

- 7.1. สบ. 37.1068 สมุดเซ็นนามรับราชการ
- 7.2. พร. 16 สมุดบัญชีทะเบียนผู้ป่วยประจำวัน
- 7.3. FM – MS – 001 แบบฟอร์มการซักประวัติ

**8. เอกสารแนบ**

- 8.1. FLOW CHART การให้บริการของแผนกจิตเวช

