



# คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน (Work Manual)

กระบวนการงานที่ 1 บริการรับยาต่อเนื่องระบบนัด One Stop Service

ของ โรงพยาบาลศรีธัญญา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน) งานผู้ป่วยนอก

(วันที่จัดทำ) 10 กุมภาพันธ์ 2559

**คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน  
กระบวนการที่ 1 บริการรับยาต่อเนื่องระบบนัด One Stop Service**

**1. วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

1.3 เพื่อให้ผู้ใช้บริการยาต่อเนื่องระบบนัด One Stop Service รู้และเข้าใจขั้นตอนการขอรับบริการรับยาต่อเนื่องระบบนัดได้อย่างถูกต้อง

**2. ขอบเขต**

คู่มือการให้บริการประชาชนนี้ครอบคลุมขั้นตอน การยื่นใบนัด การประเมินอาการผู้ป่วย การตรวจสอบแผนการรักษา การจ่ายค่ารักษา การรับยา การได้รับคำแนะนำและการนัดครั้งต่อไป ที่งานรักษาต่อเนื่อง แผนกผู้ป่วยนอก

**3. คำจำกัดความ**

บริการรับยาต่อเนื่อง หมายถึง บริการสำหรับผู้ป่วยจิตเวชที่จิตแพทย์ประเมิน ให้รับการรักษาด้วยยาแบบผู้ป่วยนอกในครั้งต่อไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่ต้องพบแพทย์ ณ งานรักษาต่อเนื่อง แผนกผู้ป่วยนอก

ระบบนัด One Stop Service หมายถึง การให้บริการผู้ป่วยที่มาตรงตามกำหนดนัดหมาย ที่จุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยจิตเวช และ/หรือญาติผู้ป่วยจิตเวช


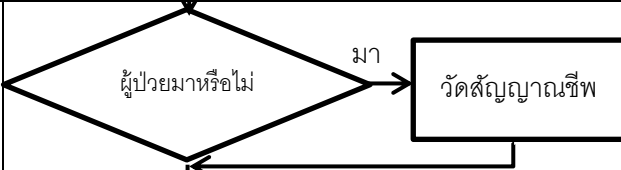
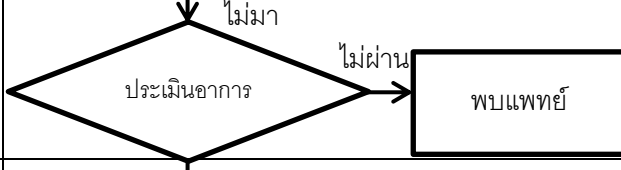
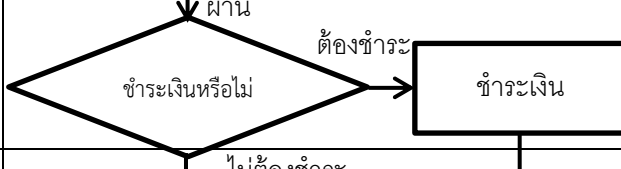


**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

พยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ คือ ประเมินอาการ ตรวจสอบความถูกต้องของยาตามแผนการรักษา ให้คำแนะนำ/สุขภาพจิตศึกษา และแจ้งการนัดหมายครั้งต่อไป






พนักงานช่วยเหลือคนไข้ มีหน้าที่รับผิดชอบคือ รับใบนัด เตรียมแฟ้มเวชระเบียนและเตรียมยา

ผู้ใช้บริการ ผู้ป่วยและ/หรือญาติผู้ป่วย มีหน้าที่รับผิดชอบคือ มาตามนัดหมาย ยื่นใบนัด วัตถุประสงค์ (ผู้ป่วย) และบอกอาการ

## 5. Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
ยื่นใบนัด		0.5 นาที	พนักงาน ช่วยเหลือคนไข้
ประเมินอาการ		2 นาที	พนักงาน ช่วยเหลือคนไข้
			พยาบาล
			จนท.การเงินและ บัญชี
รับยา		1 นาที	พยาบาล
รับใบนัด		1 นาที	พยาบาล

(ความหมายสัญลักษณ์ “ไม่ต้องแสดงในคู่มือ”)

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

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

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

วัน เวลาให้บริการรับยาต่อเนื่องระบบนัด One Stop Service

วันจันทร์- วันศุกร์ เวลา 8.00 น.- 16.00 น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	รายละเอียด	เอกสาร
ยื่นใบนัด	ผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วยและ/หรือญาติผู้ป่วย) ยื่นใบนัด ที่งานรักษาต่อเนื่อง พนักงานช่วยเหลือคนไข้ ตรวจสอบใบนัด ตรงวันที่กำหนดนัด	ใบนัด
ประเมินอาการ	ถ้ามีผู้ป่วยมาตามนัด ให้ผู้ป่วยชั่งน้ำหนัก วัดสัญญาณชีพ พยาบาลประเมินอาการผู้ป่วยตามระเบียบปฏิบัติ : SP-SCLT-001 เรื่องบริการยาต่อเนื่อง	แฟ้มเวชระเบียน
ชำระเงิน (ถ้ามี)	พยาบาลตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้อง จ่ายค่ารักษา ให้นำใบสั่งยาไปชำระเงินที่ห้องการเงิน	ใบสั่งยา
รับยา	พยาบาลตรวจสอบยาตามแผนการรักษาของผู้ป่วย ให้ถูกต้องตาม คำสั่งแพทย์ในแฟ้มเวชระเบียน และปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ : SP- SCLT-001 เรื่องบริการยาต่อเนื่อง	พยาบาล
รับใบนัด	พยาบาลพิมพ์ใบนัดครั้งต่อไป ให้ผู้ใช้บริการ และให้คำแนะนำ/ สุขภาพจิตศึกษาตามระเบียบปฏิบัติ : SP-SCLT-001 เรื่องบริการยา ต่อเนื่อง	พยาบาล

## 7. ข้อกำหนดการให้บริการ

### 7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- (1) ใบนัด จำนวน 1 ใบ
- (2) สำเนาเอกสารประกอบการใช้สิทธิการรักษา (ถ้ามี) จำนวน 1 ใบ

### 7.2 ค่าธรรมเนียม

ตามสิทธิการรักษาพยาบาล

**8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ**

- (1) ร้อยละของการได้รับยาถูกต้องตามแผนการรักษา (เป้าหมาย 100%)
- (2) ร้อยละของการให้บริการรับยาต่อเนื่องระบบนัด One Stop Service ภายใน 5 นาที (เป้าหมาย 95 %)
- (3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (เป้าหมาย 90 %)

**9. ระบบติดตามประเมินผล**

ทุก 6 เดือน

**10. เอกสารอ้างอิง**

ระเบียบปฏิบัติ : SP-SCLT-001 เรื่องบริการยาต่อเนื่อง

**11. แบบฟอร์มที่ใช้**

ใบนัด

**12. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ**


ผู้รับความคิดเห็น

โทรศัพท์

Web site : [www.srithanya.co.th](http://www.srithanya.co.th)

โรงพยาบาลศรีธัญญา  
ใบนัดผู้ป่วย  
One Stop Service  
เลขที่ทั่วไป XXXX XXXX  
ชื่อ : XXXX XXXX  
สิทธิ บัตรประกันสุขภาพบุคคลพิการ

FO-IMD-005



ศุกร์ 13 พฤษภาคม 2559 เวลา 08.00 - 16.00 น.  
060 ห้องตรวจ 6 งานรักษาต่อเนื่อง  
เบอร์ติดต่อ  
หมายเหตุ

บัตรทองเอกสารครบยื่นใบนัดได้ยาทันที  
ผู้ต้องชำระเงินค่ายา(ใช้เวลา 5 นาที)  
ให้บริการเวลา 8.00-15.30 น.หยุดพักเที่ยง

- 1.ยื่นใบนัดหน้าห้องยาต่อเนื่อง
- 2.รับใบสั่งยาไปชำระเงินที่ช่องทางด่วน
- 3.กลับมารับยาที่หน้าห้องยาต่อเนื่อง

กรณีจำเป็นขอยกเลิกนัดโทรแจ้ง  
โทร.02-5287800 ต่อ 57148 เวลา (เวลาราชการ)

ภาพที่ ๑ แสดงตัวอย่างใบนัด