



กรมสุขภาพจิต
สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้

ระเบียบปฏิบัติ การให้บริการสุขภาพจิตและจิตเวชเด็กและวัยรุ่น

จัดทำโดย

สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. Work Flow กระบวนการ	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	7
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	7
9. ระบบติดตามประเมินผล	7
10. เอกสารอ้างอิง	7
11. แบบฟอร์มที่ใช้	7
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	8

ระเบียบปฏิบัติงานการให้บริการสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นในแผนกผู้ป่วยนอก

1. วัตถุประสงค์

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ กำหนดวิธีปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอกให้เป็นรูปแบบเดียวกัน

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนกผู้ป่วยนอกโดยมี ขั้นตอนในการให้บริการตั้งแต่ บริการก่อนพบแพทย์ บริการขณะพบแพทย์ บริการหลังพบแพทย์ ตลอดจนบริการฝึกทักษะ/กระตุ้นพัฒนาการ และบริการทางการศึกษาพิเศษ

3. คำจำกัดความ

3.1 บริการสุขภาพจิตและจิตเวชเด็กและวัยรุ่นในแผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง การให้บริการตรวจรักษา ส่งเสริมพัฒนาการแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหาพัฒนาการ ปัญหาการเรียน ปัญหาพฤติกรรมและปัญหาสุขภาพจิต ที่มีอายุตั้งแต่แรกเกิดถึง 18 ปี

3.2 แพทย์ หมายถึง จิตแพทย์/จิตแพทย์เด็กและวัยรุ่น

3.3 ผู้ฝึก หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ นักกิจกรรมบำบัด นักวิชาการศึกษาพิเศษ มีหน้าที่ในกระบวนการพัฒนาการ ฟื้นฟูทางการศึกษาเด็กที่มารับบริการ

3.4 พยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มาพบแพทย์และมารับบริการกระตุ้นพัฒนาการ

3.5 ผู้ปกครอง หมายถึง บิดา – มารดา หรือผู้ดูแลที่พาเด็กมาใช้บริการ

3.6 บริการฝึกทักษะ/กระตุ้นพัฒนาการ หมายถึง การให้บริการฝึกทักษะ ด้าน ได้แก่ ด้านกล้ามเนื้อมัดใหญ่ ด้านกล้ามเนื้อมัดเล็ก ทักษะทางสังคม การเข้าใจภาษา การใช้ภาษา และกระตุ้นพัฒนาการผู้รับบริการที่มีปัญหาพัฒนาการล่าช้าในด้านต่าง ๆ

3.7 แบบฟอร์มรายงานโรงเรียน หมายถึง แบบรายงานปัญหาทางด้านการเรียน ปัญหาพฤติกรรมและการ และพฤติกรรมของเด็กขณะอยู่ที่โรงเรียน หน่วยงานมอบแบบฟอร์มรายงานโรงเรียนเพื่อให้ผู้ปกครองนำไปให้คุณครูประจำชั้นเป็นผู้กรอกข้อมูล รายละเอียดในแบบฟอร์มเพื่อนำมาให้แพทย์ประกอบการวินิจฉัยเด็ก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 แพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจ วินิจฉัย วางแผนการรักษาและประเมินผลการรักษา

4.2 พยาบาล มีหน้าที่รับผิดชอบประเมินประสิทธิผลของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เช่น ผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยที่มาตามนัด ชักประวัติ ประเมินอาการที่สำคัญของผู้ใช้บริการและให้คำแนะนำหลังพบแพทย์ ตรวจรายละเอียดคำสั่งการรักษาของแพทย์ดูแลผู้รับบริการให้ได้รับการพยาบาลตามแผนการรักษา ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและแผนการรักษา ลงบันทึกการปฏิบัติและนัดครั้งต่อไป

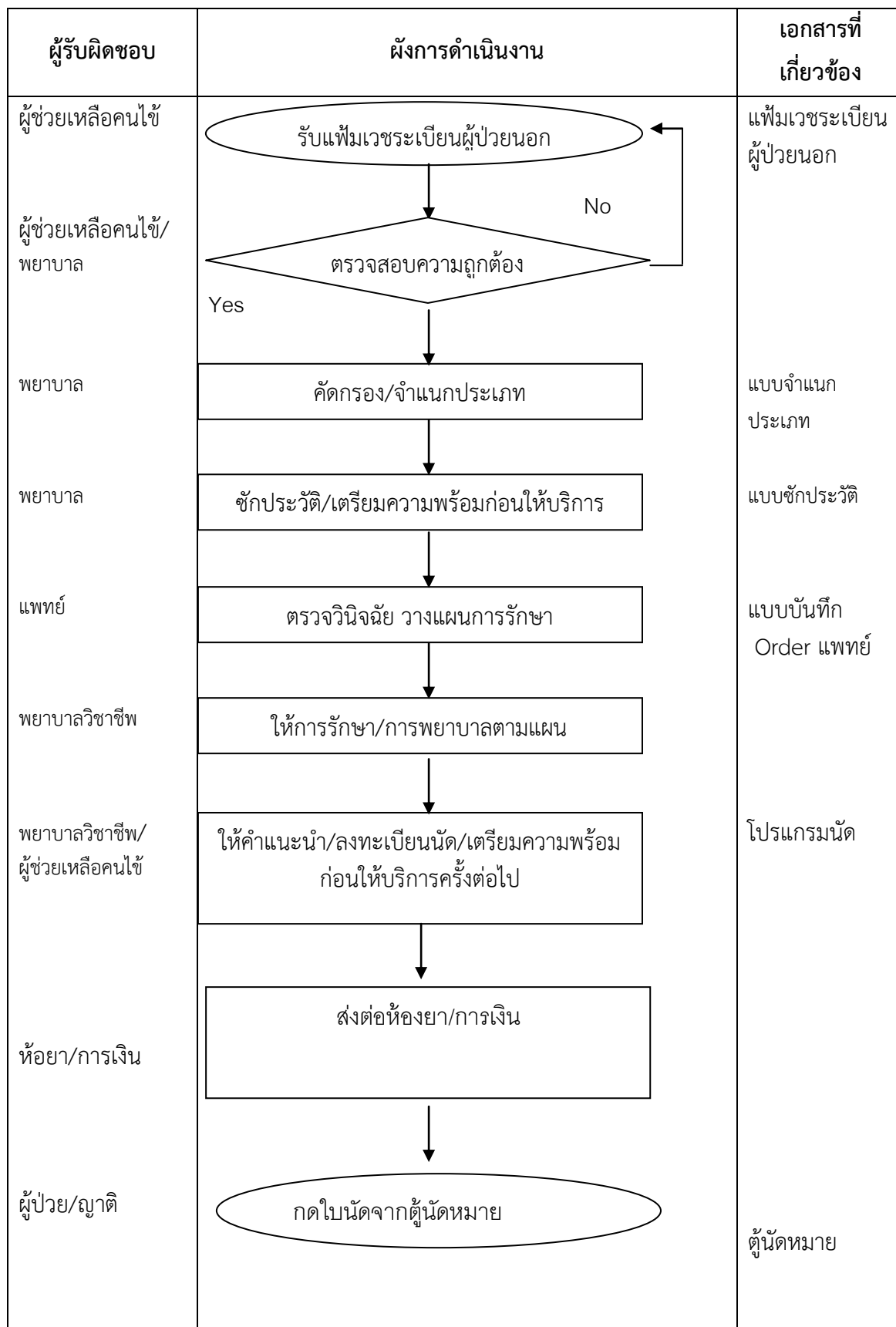
4.3 พยาบาลที่ทำหน้าที่ฝึกกระตุ้นพัฒนาการ มีหน้าที่ประเมินพัฒนาการ วางแผน กระตุ้นพัฒนาการ และฝึกทักษะตามสภาพปัญหาของเด็กแต่ละคน ให้คำแนะนำแก่ผู้ดูแล ลงบันทึกการปฏิบัติและนัดครั้งต่อไป

4.4 นักกิจกรรมบำบัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินพัฒนาการ วางแผน กระตุ้นพัฒนาการ และฝึกทักษะตามแผนที่วางไว้ตามสภาพปัญหาของเด็ก ให้คำแนะนำ ลงบันทึกการปฏิบัติและนัดครั้งต่อไป

4.5 นักวิชาการศึกษาพิเศษ มีหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินปัญหาการเรียนรู้ของเด็ก วางแผน และฝึกทักษะรายบุคคล รายกลุ่มตามสภาพปัญหาของเด็กแต่ละคน ให้คำแนะนำผู้ดูแล ลงบันทึกการปฏิบัติและนัดครั้งต่อไป

4.6 พนักงานช่วยเหลือคนไข้/ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีหน้าที่ต้อนรับผู้รับบริการ ตรวจสอบเอกสารเตรียมเอกสารให้พร้อมใช้ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง นำผู้รับบริการไปรับบริการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียน บันทึกสถิติผู้รับบริการรวบรวมเอกสารส่งคืนงานเวชระเบียนและดูแลทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงาน

5. Work Flow กระบวนการ



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 บริการก่อนพบแพทย์

6.1.1 ผู้ป่วยใหม่/มาครั้งแรก

- ผู้ช่วยเหลือคนไข้ สอบถามอาการ ประเมินและคัดกรองการติดเชื้อ ตามแบบบันทึกการคัดกรองการติดเชื้อ ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัด vital sign รับแฟ้มประวัติจากงานเวชระเบียน ตรวจสอบชื่อผู้ป่วย เอกสารในแฟ้มให้ถูกต้องครบถ้วน กรณีไม่ถูกต้องติดต่องานเวชระเบียนและงานสิทธิบัตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง บันทึกข้อมูลน้ำหนัก ส่วนสูง vital signs ในแฟ้มประวัติ

- พยาบาลจัดคัดกรอง ประเมินอาการผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ไม่เร่งด่วน (Non-urgent)= 1เขียว, กึ่งเร่งด่วน (Semi- urgent) = 2เหลือง, เร่งด่วน (urgent)= 3 ส้ม,ฉุกเฉิน (Emergent)=4 แดง ถ้าผู้รับบริการมีอาการอยู่ในประเภทฉุกเฉิน ให้ติดป้ายด่วน (สีแดง) นำผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน (ตั้งแต่ 3 ส้มขึ้นไป) ให้พิจารณาเพื่อรายงานแพทย์

- พยาบาล จัดซักประวัติ : ผู้ป่วยใหม่ที่มีปัญหาพัฒนาการ ปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม พยาบาลซักประวัติอาการสำคัญ อาการปัจจุบัน ประวัติการแพ้ยา แพ้สารอาหาร ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ตามแบบฟอร์มซักประวัติผู้ป่วยใหม่ คัดกรองพัฒนาการ ทำแบบประเมินเฉพาะโรค นัดกระตุ้นพัฒนาการกับนักกิจกรรมบำบัดและพยาบาล ลงบันทึกนัดในโปรแกรมนัดหมาย

สำหรับเด็กที่มีปัญหาการเรียน สมาธิ พยาบาลซักประวัติอาการสำคัญ อาการปัจจุบัน ประวัติการแพ้ยา แพ้สารอาหาร ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ตามแบบฟอร์มซักประวัติผู้ป่วยใหม่ ทำแบบประเมินเฉพาะโรค ทดสอบการอ่าน/เขียน ให้แบบฟอร์มรายงานโรงเรียนและอธิบายให้ผู้ปกครองทราบเพื่อนำแบบฟอร์มให้คุณครูประจำชั้นกรอกข้อมูลและนำมาให้ในครั้งต่อไป จากนั้นจึงนัดพบแพทย์ ลงบันทึกนัดในโปรแกรมนัดหมาย

6.1.2 ผู้รับบริการที่มาตามระบบนัด

- พยาบาลจัดคัดกรอง ประเมินอาการผู้รับบริการ ตามเกณฑ์การจำแนกประเภทผู้ป่วย ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ถ้าผู้รับบริการมีอาการอยู่ในประเภทวิกฤติ/ฉุกเฉิน ให้ติดป้ายด่วน (สีแดง) นำผู้ป่วยเข้ารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน (ตั้งแต่ 3 ส้มขึ้นไป) ให้พิจารณาเพื่อรายงานแพทย์

- ผู้ช่วยเหลือคนไข้ รับแฟ้มเวชระเบียนจากเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารในแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วยนอก กรณีไม่ถูกต้องติดต่อเวชระเบียนผู้ป่วยนอกและงานสิทธิบัตร ตรวจสอบสิทธิในการรักษาต่าง ๆ ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง เด็กที่มาใช้บริการ ลงบันทึกในแฟ้มประวัติ

- พยาบาล คัดกรองผู้รับบริการ ประเมินจำแนกประเภทผู้รับบริการ และส่งบริการตามจุดบริการต่างๆตามประเภทผู้ป่วย เตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ พยาบาลซักประวัติอาการสำคัญ อาการปัจจุบัน ประวัติการแพ้ยา แพ้สารอาหาร ประวัติการเรียน ประวัติพัฒนาการ การให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ประเมินเพิ่มเติมด้านต่างๆ โดยใช้แบบทดสอบเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนพบแพทย์

- กรณีผู้ป่วยมากระตุ้นพัฒนาการกับพยาบาล/นักกิจกรรมบำบัด/ครูการศึกษาพิเศษปฏิบัติตามแนวปฏิบัติของแต่ละวิชาชีพ

6.2 บริการขณะพบแพทย์

ผู้ช่วยเหลือคนไข้เตรียมแฟ้มผู้ป่วยตามแพทย์นัดโดยเรียงลำดับคิวตามการซักประวัติผู้ป่วย ผู้ป่วยรอเรียกคิวหน้าห้องตรวจ แพทย์ตรวจวินิจฉัย ให้การรักษาตามแผนการรักษา

6.3 บริการหลังพบแพทย์

6.3.1 การรักษาด้วยยา พยาบาลให้การพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์ อธิบายให้ผู้ดูแลทราบเกี่ยวกับการรับประทานยาและผลข้างเคียงจากยา

6.3.2 การให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำพยาบาลให้คำปรึกษารายบุคคล/รายครอบครัว เบื้องต้น กรณีแพทย์ส่งฝึกทักษะ/กระตุ้นพัฒนาการ ให้ปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเรื่องการให้บริการฝึกทักษะและกระตุ้นพัฒนาการ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการครั้งต่อไป

6.3.3 พยาบาลตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและคำสั่งการรักษาของแพทย์ กรณีแพทย์ส่งตรวจเพิ่มเติม ตรวจระดับสติปัญญา ทำจิตบำบัด ปรับพฤติกรรมหรือการออกเอกสารรับรองความพิการให้ส่งต่อทีมสหวิชาชีพเพื่อส่งต่อในการบำบัดเฉพาะทาง

ลงทะเบียนนัดหมายในโปรแกรม และรอรับใบนัดหลังรับยาเสร็จ แนะนำขั้นตอนการรับบริการครั้งต่อไปให้ผู้ดูแลทราบ โดยให้ผู้ปกครองยื่นบัตรนัดที่งานเวชระเบียนหากไม่สามารถมาตามนัดได้ ให้ผู้ปกครองแจ้งเลื่อนนัดทางโทรศัพท์ตามรายละเอียดในใบนัด

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดการให้บริการ	ตัวชี้วัด
การให้บริการทาง การแพทย์แก่ผู้ป่วย นอก	ผู้ป่วยได้รับความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และได้ มาตรฐานในการรับบริการ ทางการแพทย์	- จำนวนช่องทางที่เปิดให้บริการผู้ป่วยนอก เข้ารับบริการมากกว่า 3 ช่องทาง - อัตราการคัดกรองถูกต้องมากกว่า 95 % - ระยะเวลาการส่งเวชระเบียนไปที่คลินิก ต่างๆ ไม่เกิน 15 นาที - ระยะเวลารอคอยบริการผู้ป่วยนอกไม่ เกิน 60 นาที

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

- ร้อยละ 85 ของความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้

9. ระบบติดตามประเมินผล

ทางสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้จัดการติดตามและประเมินผลการใช้คู่มือปฏิบัติงานโดยจะประเมินผลการใช้ทุก 3 เดือน โดยใช้เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจและแบบบันทึกข้อร้องเรียน/อุบัติการณ์ หากพบมีข้อบกพร่องที่ใดจะดำเนินการแก้ไขในลำดับต่อไป

10. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยนอกสถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์

11. แบบฟอร์มที่ใช้

-2Q/9Q/8Q Questionnaireแบบประเมินซึมเศร้าในผู้ใหญ่

-แบบประเมินพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง (Overt Aggression Scale : OAS)

-แบบประเมินพฤติกรรม Swanson , Nolan and Pelham IV Questionnaire SNAP-IV(Short Form) ครู/ผู้ปกครอง

-แบบประเมินตนเอง Strengths and Difficulties (SDQ)นักเรียน/ครู/ผู้ปกครอง

-แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์Emotional Quotient (EQ)

- แบบประเมินภาวะซึมเศร้าในเด็ก Children's Depression Inventory (CDI)

-แบบประเมินแบบSentence Completion Test (SCT)

- คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (Developmental Surveillance and Promotion Manual: DSPM)

- คู่มือประเมินเพื่อช่วยเหลือเด็กปฐมวัยที่มีปัญหาพัฒนาการ (Thai Early Developmental Assessment for Intervention: TEDA4I)

- แบบคัดกรองโรคในกลุ่มพัฒนาการผิดปกติอย่างรอบด้าน (Pervasive Developmental Disorder Screening Questionnaire: PDDSQ) 1-4 ปี/4-18 ปี

- แบบสำหรับส่งผู้ป่วยไปรับการตรวจหรือรักษาต่อ

12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

-สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้ 298 ตำบลท่าข้าม อำเภอพนมทวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130

-กล่องรับความคิดเห็น และ แบบบันทึกข้อร้องเรียน/อุบัติการณ์

-www.sicam.go.th

-โทร 077-310276