



โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
คู่มือการให้บริการ

คู่มือการให้บริการ	การเยี่ยมผู้ป่วย
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ	โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่

ส่วนของการสร้างกระบวนการงาน	
1.ชื่อกระบวนการงาน	การเยี่ยมผู้ป่วย
2.หน่วยงานที่รับผิดชอบ	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
3.ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	ญาติของกลุ่มผู้ป่วยที่มารับการบำบัดรักษา ณ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่

ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/ กระบวนการงาน	ขั้นตอนการให้บริการญาติเยี่ยม ณ แผนกผู้ป่วยนอก
5.ช่องทางและรูปแบบ การให้บริการ	ช่องทาง : ติดต่อด้วยตนเองได้ที่จุดญาติเยี่ยม อาคารปฏิบัติการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ ที่อยู่ 182 หมู่ 7 ต.ขี้เหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180 โทรศัพท์ 0 5329 8082-5ต่อ 124 http://tch.go.th วันที่เปิดให้บริการ : ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ เวลาที่เปิดให้บริการ : ช่วงเช้าเวลา 09.30 น. – 11.30 น. ช่วงบ่ายเวลา 13.30 น.–15.00 น. หยุดพักรับประทานอาหารเวลา 12.00 น. – 13.00 น.

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)
- โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ให้บริการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติดทุกชนิดขนาด 350 เตียง ให้บริการทั้งรูปแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในตลอดจนผู้ป่วยที่ส่งตัวเข้ารับการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพระบบบังคับบำบัดตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2545 และมีการจัดบริการสำหรับญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วยที่มารับการบำบัดรักษาแบบผู้ป่วยใน โดยมีระเบียบการเยี่ยมผู้ป่วยดังนี้
1. แจ้งความจำนงการเยี่ยม ณ หน่วยรักษาความปลอดภัยและแลกรับบัตรผ่าน เข้า-ออกโรงพยาบาล
 2. ยื่นบัตรเยี่ยมหรือบัตรประจำตัวประชาชนผู้เยี่ยมและแจ้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและญาติต่อเจ้าหน้าที่ประจำจุดญาติเยี่ยม
 3. ให้ญาติเก็บกระเป๋าสตางค์และปิดโทรศัพท์มือถือเก็บไว้ในตู้ที่จัดไว้ให้
 4. กรณาศึกษาระเบียบการ วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ป่วยหากไม่ทราบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 5. ไม่อนุญาตให้ญาติที่มีอาการเมึนเมาสุราเข้าเยี่ยมผู้ป่วย
 6. กรณมาแต่งกายสุภาพเรียบร้อยขณะเข้าเยี่ยมผู้ป่วย
 7. ญาติสามารถเข้าเยี่ยมได้ครั้งละไม่เกิน 5 คน และ ระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 20 นาที
 8. เจ้าหน้าที่ประจำจุดญาติเยี่ยมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะร่วมรับฟังการสนทนาระหว่างญาติกับผู้ป่วย ขณะเยี่ยมด้วย
 9. ไม่อนุญาตให้ผู้เยี่ยมเซ็นชื่อในเอกสารราชการใดๆทั้งสิ้น หากมีความจำเป็นกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

10. ไม่อนุญาตให้ผู้ป่วยใช้โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์สื่อสารทุกชนิดขณะเยี่ยม
11. สิ่งของที่ญาตินำมาเยี่ยมผู้ป่วยทุกชนิดจะต้องผ่านการตรวจค้นจากเจ้าหน้าที่ก่อนส่งให้ผู้ป่วย
12. ไม่อนุญาตให้รับฝากติดต่อกับญาติผู้ป่วยอื่นเช่น รับ-ส่งจดหมาย การโทรศัพท์ติดต่อญาติ
13. กรณีผู้ป่วยระบบบังคับบำบัด(ตามพรบ.ฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติด พ.ศ.2545) จะอนุญาตให้เยี่ยมหลังเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพ 15 วันไปแล้ว
14. วันและเวลาที่สามารถเข้าเยี่ยมผู้ป่วยได้ สามารถเยี่ยมได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
 - ภาคเช้าตั้งแต่เวลา 09.00- 11.30 น.
 - ภาคบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.30 - 15.30 น.

สิ่งของที่ไม่อนุญาตให้นำมาเยี่ยมหรือส่งพัสดุให้ผู้ป่วย

- บุหรี่ ยาเส้น
- ไม้ขีดไฟ ไฟแช็ค
- เงินสด
- อุปกรณ์สื่อสารและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิด
- เครื่องดื่มชูกำลัง ชา กาแฟ
- เครื่องดื่มหรืออาหารที่บรรจุกระป๋องหรือขวดแก้ว
- ลูกอม หมากฝรั่ง ช็อคโกแลต
- ของใช้ส่วนตัวเช่นยาสีฟัน แป้ง แชมพู ครีมนวดผม

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ลำดับ	ขั้นตอน	รายละเอียด	เวลาให้บริการ	รวมเวลาให้บริการ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
1	ยื่นบัตรเยี่ยม	ญาติที่มาเยี่ยม ยื่นบัตรเยี่ยม พร้อมแนบบัตรประชาชน เพื่อแสดงตนของผู้เยี่ยม	-ช่วงเช้าเวลา 09.00 น.-11.30 น. -ช่วง บ่ายเวลา 13.30 น.-15.00 น.	-ใช้เวลา 2 นาที/ ราย	จุดบริการญาติเยี่ยม
2	ตรวจสอบตัวตนของผู้มาเยี่ยม	ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มาเยี่ยมและสอบถามความสัมพันธ์กับผู้ป่วย		รายละเอียด 2 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
3	ตรวจสอบระบบการบำบัดรักษาของผู้ป่วย	ตรวจสอบว่าผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยระบบสมัครใจหรือระบบบังคับบำบัด		รายละเอียด 2 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
4	อธิบายวิธีการ ขั้นตอน ระเบียบ ข้อห้าม และระยะเวลาการเยี่ยม	อธิบายวิธีการ ขั้นตอน ระเบียบ การเยี่ยม ข้อห้าม และระยะเวลาในการเยี่ยมผู้ป่วยให้ผู้มาเยี่ยมเข้าใจ พร้อมทั้งให้อ่านระเบียบการเยี่ยมที่ติดไว้ที่โต๊ะญาติเยี่ยม		รายละเอียด 5 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
5	โทรศัพท์แจ้งให้นำส่งผู้ป่วยที่จุดญาติเยี่ยม	โทรศัพท์แจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยนำส่งผู้ป่วยที่จุดญาติเยี่ยม		รายละเอียด 5 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
6	ให้ญาตินำกระเป๋า	ให้ผู้มาเยี่ยมนำกระเป๋า เงินและปิด		รายละเอียด 20-30 นาที	จุดบริการ

	โทรศัพท์มือถือเก็บไว้ในล็อกเกอร์	เสียงโทรศัพท์มือถือ แล้วนำไปไว้ในตู้ล็อกเกอร์ที่จัดไว้ให้ ขณะเยี่ยมผู้ป่วย			ญาติเยี่ยม
7	ลงทะเบียนในสมุดบันทึกการเยี่ยม	ลงทะเบียนในสมุดบันทึกการเยี่ยม (ชื่อผู้ป่วย ชื่อญาติ หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนญาติที่มาเยี่ยม เวลาเยี่ยม เวลากลับตึก และรวมเวลาที่เยี่ยม)		รายละเอียด 10 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
8	เฝ้าสังเกตพฤติกรรมการพูดคุยระหว่างญาติกับผู้ป่วยขณะเยี่ยม	เฝ้าสังเกตพฤติกรรมการพูดคุยระหว่างญาติกับผู้ป่วยขณะเยี่ยม และเฝ้าระวังไม่ให้ญาตินำสิ่งของผิดระเบียบให้กับผู้ป่วย		รายละเอียด 20 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
9	ตรวจค้นสิ่งของที่ญาตินำมาเยี่ยม	ตรวจค้นสิ่งของที่ญาตินำมาเยี่ยมผู้ป่วยทุกครั้ง สิ่งของที่ผ่านการตรวจค้นและกรณีไม่ผ่านการตรวจค้นอธิบายให้ญาติและผู้ป่วยรับทราบถึงเหตุผลของการไม่อนุญาตให้นำสิ่งของบางอย่างที่นำมาเยี่ยมเข้าไปในหอผู้ป่วย เขียนชื่อผู้ป่วยกำกับไว้ เพื่อป้องกันการสูญหาย และให้เจ้าหน้าที่ที่มาส่งผู้ป่วยนำของเยี่ยมไปให้ผู้ป่วยในตึก		รายละเอียด 20 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม
10	โทรศัพท์แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับผู้ป่วยกลับ	โทรศัพท์แจ้งให้เจ้าหน้าที่ในหอผู้ป่วยรับผู้ป่วยกลับ		รายละเอียด 20 นาที	จุดบริการญาติเยี่ยม

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
 ยัง การดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

ที่	เอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนา	จุดบริการญาติเยี่ยม	1	-	ฉบับ	
2	สำเนา passport และ หนังสือเดินทาง(กรณีเป็นชาวต่างชาติ)	จุดบริการญาติเยี่ยม	1	-	ชุด	

10. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ ไม่เสียค่าธรรมเนียม

11. ช่องทางรับชำระค่าธรรมเนียม -

12. ช่องทางการร้องเรียน

- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182ม.7 ต.ซีเหล็ก อ.แมริม จ.เชียงใหม่ 50180
- โทรศัพท์ หมายเลข 0-5329-8082-5, 08-4489-9528
- ตู้รับเรื่องร้องเรียนหน้าห้องจ่ายยา ชั้น 1 อาคารผู้ป่วยนอกหลังใหม่
- <http://WWW.tch.go.th>
- กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข