



คู่มือการให้บริการ : การให้บริการญาติเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์ (SMART ญาติเยี่ยม)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ภารกิจด้านการพยาบาล (SMART ญาติเยี่ยม)
ต้นสังกัดที่รับผิดชอบ : โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ กรมการแพทย์

ส่วนของการสร้างกระบวนการ	
1. ชื่อกระบวนการ :	การให้บริการญาติเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ :	ภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ กรมการแพทย์
3. ข้อมูลผู้ใช้งานบริการ	
กลุ่มและจำนวนผู้ใช้บริการ:	ผู้ป่วยและญาติที่มาเข้ารับบริการบำบัดรักษาแบบผู้ป่วยใน ณ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
ส่วนของคู่มือการให้บริการ	
4. ชื่องานบริการ/กระบวนการ : การให้บริการญาติเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์	
5. ช่องทางและรูปแบบการให้บริการ :	
5.1 ประเภทช่องทาง : 1. ติดต่อด้วยตัวเองเพื่อขอรับ QR Code หรือ ID Line ของแต่ละงานหอผู้ป่วย ที่แผนกผู้ป่วยนอก หรือ งานญาติเยี่ยม ของโรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 2. ติดต่อทางโทรศัพท์ แผนกหอผู้ป่วยใน เบอร์โทร 053- 298082-5 ต่อเบอร์ภายในแต่ละงานหอผู้ป่วย - หอผู้ป่วยรุ่งอรุณ ต่อ 151, 152 - หอผู้ป่วยสายธาร ต่อ 301, 302 - หอผู้ป่วยตะวันฉาย ต่อ 160, 162 - หอผู้ป่วย ทอแสง ต่อ 163 - หอผู้ป่วย ชีวิตใหม่ 213, - หอผู้ป่วย เอื้ออาทร ต่อ 173,176 3. ติดต่อทาง เว็บไซต์ของโรงพยาบาล http://www.tch.go.th 4.ติดต่อทางจดหมายได้ที่ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ ที่อยู่ 182 หมู่ 7 ต.ชี้เหล็ก อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ 50180	5.2 วันที่เปิดให้บริการ : แผนกผู้ป่วยนอก : - วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (หยุดวันเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์) แผนกผู้ป่วยใน : - โทรศัพท์สอบถามได้ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ
	5.3 เวลาที่เปิดให้บริการ : แผนกผู้ป่วยนอก : เปิดบริการ - ช่วงเช้า เวลา 08.30 น. – 12.00 น. - ช่วงบ่าย เวลา 13.00 น. – 16.30 น. หยุดพักรับประทานอาหารเวลา เวลา 12.00 น. – 13.00 น. แผนกผู้ป่วยใน : โทรศัพท์สอบถามและเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์ ช่วงเวลา 07.00 น. – 19.00 น.
หมายเหตุ :โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ขนาด 350 เตียง ให้บริการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติดทุกชนิดในระบบสมัครใจ และระบบบังคับบำบัดตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2545 ทั้งรูปแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน - การให้บริการแอปพลิเคชันไลน์นี้ จะให้บริการเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยในที่ได้รับการบำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพที่หอผู้ป่วยตะวันฉาย สายธาร รุ่งอรุณ ทอแสง เอื้ออาทร ชีวิตใหม่ และปันสุข	

6. หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการขอรับบริการ (ถ้ามี)

โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ให้บริการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาและสารเสพติดทุกประเภท ซึ่งมีผู้เข้ารับการบำบัดรักษาที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มาจากภูมิภาคต่างๆ โดยส่วนใหญ่ก็มาจากจังหวัดต่างๆในพื้นที่ภาคเหนือในกระบวนการบำบัดรักษาสิ่งสำคัญอย่างยิ่งคือการมีส่วนร่วมของครอบครัวในการให้กำลังใจ ร่วมวางแผนในการบำบัดรักษา และการดูแลหลังการรักษา ทางโรงพยาบาลได้อนุญาตให้ผู้ป่วยและครอบครัวติดต่อกันทางโทรศัพท์และสามารถมาเยี่ยมผู้ป่วยได้ทุกวัน แต่เนื่องจากบางครอบครัวมีฐานะยากจน อยู่ไกล เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาก ไม่สะดวกในการเดินทางหรือไม่สามารถหยุดงานได้ รวมทั้งในปี 2563 นี้เกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ต้องมีการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และมีกรงดเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 ทำให้ครอบครัวไม่สามารถมาเยี่ยมผู้ป่วยได้ เกิดความรู้สึกคิดถึงบ้าน ไม่มีแรงจูงใจในการรักษา ประกอบกับ ด้วยบริบทของการเป็นสถานบำบัดรักษา ยาเสพติด จึงต้องมีระเบียบปฏิบัติ ข้อห้ามที่แตกต่างจากโรงพยาบาลทั่วไป เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะตามมา เช่น การลักลอบนำสิ่งผิดระเบียบเข้ามาโรงพยาบาลที่จะนำไปสู่การกระทำผิดต่างๆ เช่นการลักลอบใช้สุรายาเสพติด เป็นต้น จึงมีข้อจำกัดในการเข้าเยี่ยมผู้ป่วย หรือการรับโทรศัพท์ เช่น จำกัดระยะเวลาการเยี่ยม ตรวจสอบสิ่งของต่างๆที่นำมาเยี่ยม จำกัดระยะเวลาการรับโทรศัพท์ ซึ่งผู้ป่วยและญาติอาจไม่ได้รับความสะดวกเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับญาติที่สามารถจะติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยได้ใกล้ชิดยิ่งขึ้น ได้พูดคุย ได้เห็นภาพ สร้างความรู้สึกที่ดีทั้งผู้ป่วยและญาติ และไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ รวมทั้ง เป็นการลดความแออัดในโรงพยาบาล ป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโควิด -19 เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ป่วย ครอบครัว และเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ จึงได้มีการพัฒนาและนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารผ่าน application Line ซึ่งสามารถพูดคุย เห็นภาพ ได้ทางไลน์ มาบริการให้กับผู้ป่วยและญาติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. มีการประชุมทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
2. การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น โทรศัพท์ ซิมการ์ด
3. จัดสถานที่ในการติดตั้งโทรศัพท์ในที่มืดชิด เจ้าหน้าที่สามารถสังเกตการณ์ได้ตลอดเวลา ในระยะที่สามารถได้ยินเสียง และเห็นภาพการพูดคุย โดยขณะพูดคุยหน้าจอจะแสดงให้เห็นเฉพาะส่วนหน้าของผู้ป่วย ไม่เห็นบริบทโดยรอบ ไม่เห็นชุดผู้ป่วย
4. จัดทำระเบียบปฏิบัติในการโทร แบบ เช่นระยะเวลาที่สามารถโทรศัพท์ 07.00-19.00 น. ผู้ป่วย 1 ราย พุดคุยสุภาพ รับสายได้เฉพาะญาติที่แจ้งรายชื่อไว้ ไม่อนุญาตให้แตะต้องโทรศัพท์ ไม่พูดพาดพิงถึงบุคคลอื่น รับสายได้วันละ 1 สาย ครั้งละไม่เกิน 5 นาที เป็นต้น
5. มีการแจ้งญาติถึงระเบียบการโทร เช่น การไม่บันทึกภาพขณะพูดคุย การไม่เผยแพร่ภาพ การแต่งกาย รวมถึง
6. จัดทำ ID line และ แจ้งให้กับญาติ ผ่านทางช่องทางต่างๆ ทั้งจุดเยี่ยมญาติ ทางโทรศัพท์
7. ให้บริการใน 7 หอผู้ป่วย ได้แก่หอผู้ป่วยตระวันฉาย สายธาร รุ่งอรุณ ทอแสง เอื้ออาทร ชีวิตใหม่ และปันสุข
8. ประเมินผลการใช้งาน ในด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ ประเมินความเสี่ยงต่างๆ ปัญหาอุปสรรค และหาแนวทางป้องกัน

****ข้อปฏิบัติในการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ ของญาติ****

1. ขอความร่วมมือญาติ แต่งกายสุภาพ ใช้ภาษาสุภาพ ในการสื่อสารกับผู้ป่วย
2. ไม่บันทึกเสียง ถ่ายภาพหน้าจอ ขณะพูดคุยกับผู้ป่วย
3. ขอความร่วมมือญาติสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ ให้กำลังใจผู้ป่วยในการบำบัดรักษา
4. ในกรณีที่ญาติมีอาการเมาเมายสุรา หรือยาเสพติด จะไม่ได้รับการอนุญาตให้สื่อสารกับผู้ป่วย
5. ถ้าญาติต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ป่วย โปรดสอบถามเจ้าหน้าที่

7. ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ						
ที่	ขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาการให้บริการ	หน่วยเวลา (นาที/ ชั่วโมง/วันทำการ/เดือน/ปี)	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1.	แจ้งญาติ และผู้ป่วยถึงบริการเยี่ยมญาติผ่านแอปพลิเคชันไลน์	เมื่อผู้ป่วยและญาติมาติดต่อขอรับบริการแบบผู้ป่วยใน พยาบาลและจุดญาติเยี่ยม แจ้งญาติและ ให้ ID Line	แผนกผู้ป่วยนอก - ช่วงเช้า 08.30 - 12.00 น. - ช่วงบ่าย 13.00 - 16.30 น. แผนกผู้ป่วยใน 07.00 - 19.00 น.	รายละเอียด 2 นาที	กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก	
2.	ตรวจสอบตัวตนของญาติ	เมื่อมีญาติผู้ป่วยมาขอแอดไลน์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายชื่อและความสัมพันธ์ ว่าตรงกับที่ผู้ป่วยได้ลงชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อญาติ	แผนกผู้ป่วยใน 07.00 - 19.00 น.	รายละเอียด 2 นาที	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน	
3.	อธิบายระเบียบ ขั้นตอน ข้อห้าม วิธีการ และระยะเวลาการเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์แก่ญาติ	อธิบายระเบียบ ขั้นตอน ข้อห้าม วิธีการ และระยะเวลาการเยี่ยมทางแอปพลิเคชันไลน์แก่ญาติ พร้อมทั้งเขียนระเบียบไว้ในหน้าเพจไลน์	แผนกผู้ป่วยใน 07.00 - 19.00 น.	รายละเอียด 2 นาที	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน	
4.	ลงทะเบียนข้อมูลการใช้บริการ	ลงทะเบียนใช้บริการได้โดยการสแกน QR Codeหรือใช้รหัส ID Line (ตามหอผู้ป่วยที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาอยู่)	แผนกผู้ป่วยใน 07.00 - 19.00 น.	รายละเอียด 2 นาที	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน	
5.	เฝ้าสังเกตพฤติกรรม การพูดคุยระหว่างผู้ป่วยและญาติ	เฝ้าสังเกตพฤติกรรม การพูดคุยระหว่างผู้ป่วยและญาติ โดยเจ้าหน้าที่เฝ้าระวังอยู่	แผนกผู้ป่วยใน 07.00 - 19.00 น.	รายละเอียด 5 นาที	กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยใน	

		ในระยะที่มองเห็น หน้าจอ และได้ยิน เสียงพูดคุยกัน ของ ญาติและผู้ป่วย				
6.	ลงทะเบียนในสมุด บันทึกการใช้ แอปพลิเคชันไลน์	ลงทะเบียนเพื่อเป็น ข้อมูล โดยลงชื่อ ผู้ป่วย ชื่อญาติ ความสัมพันธ์ และช่วงเวลาโทร	แผนกผู้ป่วยใน 07.00 – 19.00 น.	รายละเอียด 1 นาที	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วย ใน	
ระยะเวลาดำเนินการรวม :						14 นาที

หมายเหตุ : การปฏิบัติงานการพยาบาล ประสานกับกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของญาติจากการสแกน QR Code ตามแบบสำรวจความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานรัฐของกระบวนการที่มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

8. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
<input checked="" type="checkbox"/> ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

9. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ						
9.1 เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ						
ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	ส่วนงาน รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
1	บัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนา	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วยใน	1	1	ฉบับ	
2	สำเนา passport และ หนังสือ เดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ)	กลุ่มงานการ พยาบาลผู้ป่วยใน	1	1	ชุด	
9.2 เอกสารอื่นๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						
ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	ส่วนงาน รับผิดชอบ	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร (ฉบับ/ชุด)	หมายเหตุ
	ไม่มี					
10. ค่าบริการ ไม่เสียค่าธรรมเนียม						
รายละเอียดค่าบริการ:	ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
ค่าบริการ:	ไม่เสียค่าธรรมเนียม					
หมายเหตุ :	ไม่เสียค่าธรรมเนียม					

11. ช่องทางรับชำระค่าบริการ	
1.	ไม่เสียค่าธรรมเนียม
2.	

12. ช่องทางการให้ข้อเสนอแนะ ดิชม ร้องเรียน	
1.	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่ 182 หมู่ 7 ต.ซีเหล็ก อ.แม่ริม จ.เชียงใหม่ 50180 โทรศัพท์ หมายเลข 053-298082-4 ต่อ ศูนย์พัฒนาคุณภาพ หมายเลข 128
2.	โทรศัพท์ หมายเลข 053-298082-4
3.	http://www.tch.go.th facebook : โรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่
4.	กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

13. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก (หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ถ้ามี)	
ชื่อเอกสาร :	
ขอรับเอกสาร :	

14. หมายเหตุ	

แผนที่แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลธัญญารักษ์เชียงใหม่

