

โรงพยาบาลมวกเหล็ก จ.สระบุรี

ระเบียบปฏิบัติงาน	เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก		
รหัสเอกสาร : P-HRD-001	เริ่มใช้ : 1 กันยายน 2552	พิมพ์ครั้งที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : 0 หน้า : 19

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

ผู้รับผิดชอบ		ลงชื่อ	วัน/ เดือน/ ปี
จัดทำโดย	คณะกรรมการ HRD		1 กันยายน 2552
ทบทวนโดย	นางชุลีพร เกิดสว่างเนตร		1 กันยายน 2552
อนุมัติโดย	พญ.ศิริดา ภูริวัฒนพงศ์		1 กันยายน 2552

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	สถานะเอกสาร
1	1 กันยายน 2552	บังคับใช้

สำเนาเอกสารฉบับที่ :

เอกสารฉบับ

() ควบคุม

() ไม่ควบคุม

ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P-HRD-001	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก	วันที่ :1 กันยายน 2552
แผนก : คณะกรรมการ HRD	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการ HRD	ผู้อนุมัติ : พญ.ศิริดา ภูริวัฒนพงศ์

มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมวกเหล็ก

2. ขอบข่าย

เจ้าหน้าที่ทุกคนในโรงพยาบาลมวกเหล็ก

มาตรฐานพฤติกรรมบริการ

มาตรฐานทั่วไป

1. รับรู้การมาของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุกคือ มองหน้า สบตา ยิ้มทักทาย ได้ตาม
แนะนำ

- ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้รับบริการ
- ทักทาย ด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- ได้ถามคำถามทั่วไป : มาตรวจ มาหาหมอ มารับยาใช่ไหมครับ/ค่ะ
: มาเยี่ยมญาติใช่ไหมครับ/ค่ะ
: มาติดต่อราชการที่ไหน กับใครนะครับ/ค่ะ
เมื่อได้รับคำตอบก็แนะนำไปในที่ที่จะรับบริการ

2 พுகกับผู้รับบริการทุกคน ทุกครั้งต้องมีหางเสียงครับ/ค่ะ

3. ทุกครั้งที่ติดต่อกับผู้มารับบริการ จะต้องแสดงกิริยาที่แสดงถึงความ

- เข้าใจ เอาใจใส่ ห่วงใยเอื้ออาทร
- เกรงใจ อ่อนน้อม สุภาพ ยกย่องนับถือ
- มีน้ำใจ ไม่เป็นภาระ ไม่ดูค้าย อำนวยความสะดวก
- ในกรณีมีผู้มาติดต่อกับผู้ป่วยเชิญนั่ง แล้วเป็นธุระจัดการให้

4. ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ผม”/ “ดิฉัน”/ “หนู” หรือ “หมอ” สรรพนามแทนผู้รับบริการว่า “คุณ” หรือ “พี่/ป้า/ น้า/ อา” ให้เหมาะสมกับยุคสมัย

5. พูดกับผู้รับบริการด้วยภาษาสุภาพ และเข้าใจง่าย ใช้คำว่า “สวัสดี”/ “ขอบคุณ”/ “ขอโทษ” และ “กรุณา” ให้ติดเป็นนิสัย
 6. ไม่พูดคุยเรื่องส่วนตัว ส่งเสียงดัง หรือเล่นสนุกในขณะที่ให้บริการ
 7. ไม่แต่งตัว แต่งหน้า หรือรับประทานอาหารต่อหน้าผู้มารับบริการ
 8. เมื่อบริการเกิดปัญหา รับฟังคำติ-ชม ของผู้รับบริการด้วยความสงบ ตั้งใจ ไม่ได้แย้ง และเสนอทางเลือกทางออกให้ผู้รับบริการอย่างมาก และเร็วที่สุด
 9. ไม่กล่าวตำหนิเพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการ ให้เพื่อนร่วมงานหรือผู้รับบริการฟัง
 10. ไม่กล่าวปฏิเสธ กล่าวโทษ กล่าวตำหนิ ผู้รับบริการ ในทุกกรณี (ไม่ทำ Negative Approach) เช่น “ทำไมเพิ่งมา”/ “ทำไมมาป้านี้”
 11. เมื่อพบกับผู้รับบริการให้รับใช้พฤติกรรมที่ดีงามของเราไปสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ดีงามขึ้นกับผู้รับบริการ แต่ย่นำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องของผู้รับบริการมาก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง ไม่ดีงามขึ้นกับเรา
 12. เมื่อจะทำอะไรกับผู้รับบริการต้องบอก หรืออธิบายให้เข้าใจก่อนเสมอ
 13. ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยความเต็มใจ
 14. ไม่นำความลับ หรือเรื่องส่วนตัว ของผู้รับบริการไปเปิดเผย
 15. เมื่อนัดแนะ หรือสัญญาอะไรกับผู้รับบริการ จะต้องบอกให้ทุกคนทุกฝ่ายเกี่ยวข้องรับรู้ และปฏิบัติด้วย
 16. เมื่อพบเพื่อนร่วมงานมีปัญหากับผู้รับบริการและควบคุมอารมณ์ไม่ได้ จงเข้าไปตะแคงบอกให้ไปพักผ่อน แล้วเข้าไปแก้ไขปัญหาแทน
 17. เมื่อพบปัญหาที่จะนำไปสู่ความขัดแย้ง หรือยุติลงด้วยดีไม่ได้ ให้มอบภาระให้กับคนที่ทำได้ดีกว่าเราทำแทน
 18. บริการต้องเริ่มต้นด้วยคำว่า “สวัสดี” และจบลงท้ายด้วยคำว่า “ขอบคุณค่ะ” เสมอ
- โปรดสำนึกไว้เสมอว่า**
19. คุณภาพบริการไม่ใช่วัดที่จำนวนผู้รับบริการ แต่ต้องวัดจากจำนวนผู้มารับบริการที่ประทับใจเราเท่านั้น
 20. ชัยชนะที่ได้มาจากการโต้เถียงกับผู้รับบริการ นับเป็นความพ่ายแพ้ขององค์กร

บัญญัติ 6 ประการของพฤติกรรมบริการ

1. อย่าสนใจพฤติกรรมส่วนตัวของลูกค้า มากกว่าพฤติกรรมบริการของเรา
2. ยำนำพฤติกรรมส่วนตัวมาใช้เป็นพฤติกรรมบริการ
3. รับรู้การมาของลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด
4. อย่าเล่นสนุกบนความเดือดร้อนของลูกค้า

5. เมื่อพบลูกค้าจงรับใช้พฤติกรรมที่ดีงามของเรา ไปสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้นกับลูกค้า แต่อย่าเปิดโอกาสให้ลูกค้านำพฤติกรรมที่ไม่ดีของเรา มาสร้างให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ไม่ดีขึ้นกับเรา
6. เมื่อบริการเกิดปัญหาจงรีบเสนอแนวทางเลือกทางออกให้ลูกค้ามาก และเร็วที่สุด

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้เสียงดังเกิน 3 ครั้ง อย่าให้คนอื่นรอนานยกเว้นกรณีกำลังช่วยชีวิต, หักถถการที่ทำกับผู้รับบริการ กรณีไม่มีผู้ว่างรับโทรศัพท์
2. ยิ้มก่อนพูด (Put a smile in your voice)
3. ใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” แทนคำว่าฮัลโล่ทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์พูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” ต่อด้วยการบอกสถานที่ ชื่อผู้รับโทรศัพท์ก่อนเสมอ เช่น
 - สวัสดีครับ/ค่ะ ห้องคลอดศรีมีรับสายค่ะ
 - สวัสดีครับ/ค่ะ ห้องตรวจ7 หมอก้อยรับสายค่ะ
4. ในกรณีที่ปลายสายรอ ต้องให้บริการทุก 20 วินาที ไม่ปล่อยให้ร่อยุ่ว่างๆ นานเกินไป เมื่อครบ 60 วินาที ให้ยุติการติดต่อ โดยให้ปลายสายเลือกเอาว่าจะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปหมายเลขอะไร หรือจะโทรมาใหม่ หรือจะฝากข้อความไว้
5. ใช้โทรศัพท์พร้อมด้วยสำนึกแห่งบริการ และอำนวยความสะดวกให้
6. ใช้คำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” เมื่อเริ่ม และจบการสนทนา
“ขอโทษ” เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอ หรือเราต่อผิด
“ขอประทานโทษ” เมื่อต้องการให้คู่สนทนาช่วยเหลือเรา
“กรุณา” เมื่อต้องการให้คู่สนทนาช่วยเหลือเรา
7. ในกรณีที่ต้องการให้คนอื่นมาร่วมสนทนาด้วย จะต้องบอกว่าคนที่จะมาพูดชื่ออะไร มีความสำคัญต่อการพูดอย่างไร
8. จดทุกครั้งที่ได้รับโทรศัพท์ ข้อมูลข่าวสารใดที่ไม่เข้าใจ ถามก่อนที่จะผ่านไป เมื่อมีโทรศัพท์ถึงคนที่ไม่อยู่ในที่ทำงาน อย่าลืมใช้แบบฟอร์มการรับโทรศัพท์
9. จบการพูดลงด้วยมิตรภาพ สบายใจ ขอบคุน สวัสดี
10. ในกรณีที่เป็นฝ่ายรับต้องรอให้ฝ่ายที่เรียกมาวางหูก่อน ถ้าเราต้องวางก่อนอย่าลืมใช้นิ้วมือตัดสัญญาณก่อนวาง

เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

11. อย่าทิ้งคนที่นั่งอยู่ตรงหน้าไปใช้โทรศัพท์ ในกรณีที่กำลังสนทนากับคนอื่น เมื่อโทรศัพท์ดังขึ้น อย่าทอดทิ้งคนที่กำลังนั่งอยู่ข้างหน้าไปรับโทรศัพท์ ควรจะบอกให้ต่อเข้ามาใหม่ในกรณีที่จำเป็นต้องพูดก็ควรขอโทษเขาก่อน
12. ขณะกำลังสนทนากับใครไม่ควรต่อโทรศัพท์ไปถึงคนอื่น ในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการสนทนา
13. อย่าต่อโทรศัพท์ออกโดยไม่มีธุระอันควร
14. อย่าคุยโทรศัพท์ที่เป็นธุระส่วนตัวนานเกิน 1 นาที
15. เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบทำให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยครับ/คะ จากที่ไหนครับ/คะ”

สิ่งที่ไม่พึงประสงค์

1. อย่าพูดโทรศัพท์ 2 เครื่อง หรือคุยกับคนอื่นด้วยในขณะที่ใช้โทรศัพท์
2. อย่าผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว อย่าออกนอกเรื่อง อย่าขัดจังหวะ อย่าจับผิด อย่าชวนทะเลาะ
3. อย่าฟังเพียงอย่างเดียวคือ เฝียบ หรือผงกหัว แต่ต้องส่งเสียงโต้ตอบเป็นครั้งคราว ให้ความสำคัญแก่คน และเรื่องราวที่ติดต่อมา ถ้าจำชื่อได้รับเรียกชื่อเขาทันที
4. อย่าจับการสนทนา โดยใจความยังไม่สมบูรณ์ชัดเจน
5. อย่าพูดขณะที่มีอะไรอยู่ในปาก
6. อย่าถอนหายใจหรือพ่นลมในกระบอกโทรศัพท์
7. อย่าคัดเสียดพูดให้หุ้ม/ แหลม/ ค่อย/ ดัง/ ซ้ำ/ เร็ว/ สูง หรือต่ำ ผิดไปจากธรรมชาติ
8. อย่าแปลแสดงอาการหงุดหงิด รำคาญ ขุนเฉียว เบื่อหน่าย เมื่อปลายสายพูดไม่ถูกใจ “ควบคุมคุณภาพการพูดของคนอื่น โดยการควบคุมตนเอง”
9. อย่าใช้โทรศัพท์เป็นที่ระบายอารมณ์ หรือกล่าวโทษนินทาให้ร้ายคนอื่น

พฤติกรรมบริการแพทย์

1. ผู้ป่วยเข้ามาในห้อง ยิ้ม ทักทาย เชื้อเชิญนั่ง
2. ใช้คำแทนตัวผู้ป่วยที่เหมาะสม เช่น คุณลุง คุณป้า หรือเรียกชื่อผู้ป่วยนำหน้าด้วยคำว่า “คุณ”
3. ถ้าไม่ทราบให้ถามชื่อเพื่อยืนยันความถูกต้อง และขอคู่มือโรงพยาบาล

เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

4. สอบถามอาการ และให้การรักษาคำที่สุภาพ เช่น เป็นอะไรมาคะ, วันนี้มาปรึกษาเรื่องอะไรคะ
5. แนะนำจุดบริการถัดไปเช่น เจริญรรับยาที่ห้องเบอร์ 10 นะครับ/คะ, เจริญไปตรวจเลือดที่ห้องเบอร์ 4 นะครับ/คะ, ในกรณีอื่นๆ ให้ติดต่อรับบริการที่โต๊ะหมายเลข 5
6. แนะนำถ้าไม่ดีขึ้นให้กลับมาตรวจซ้ำนะครับ/คะ
7. ไม่พูดได้เสียงหรือทำท่าที่ประชดประชันกับผู้ป่วยทุกกรณี
8. ไม่เปิดเผยผู้ป่วย ถ้าต้องการตรวจ Genital organ ให้มีบุคคลที่ 3 อยู่ด้วยทุกครั้ง
9. การตรวจร่างกายหรือตรวจเพิ่มเติมอื่นๆ ให้บอกผู้ป่วยทุกครั้ง และต้องอยู่ในความยินยอมของผู้ป่วยทุกครั้ง

มาตรฐานพฤติกรรมบริการงานห้องคลอด

1. การเรียกผู้ป่วย เรียกผู้ป่วยโดยใช้คำว่า “คุณ” นำหน้า ถ้าผู้ป่วยยังไม่คลอดหรือผู้ป่วยแท้งลูก เมื่อผู้ป่วยคลอดแล้ว แทนชื่อผู้ป่วยว่า “คุณแม่” และตามด้วยชื่อของผู้ป่วยเช่น “คุณแม่กรรณิการ์คะ” เรียกสามีของผู้ป่วยว่า “สามีคุณแม่...(กรรณิการ์)ครับ/คะ”
2. ใช้คำแทนตัวเองว่า “พยาบาล/ ดิฉัน”
3. ในกรณีที่ไมทราบหรือลืมชื่อของผู้ป่วย ให้เรียกหมายเลขเตียงที่ผู้ป่วยนอนเช่น คุณแม่เตียง 1 ค่ะ
4. เมื่อมีผู้มารับบริการเข้ามาครั้งแรก รับรู้การมาของผู้ป่วย ทักทายดังนี้
 - 4.1 “สวัสดีครับ/ ค่ะ....มีอาการอย่างไรบ้างครับ/คะ/ มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ”
 - 4.2 คุณช่วยถอดรองเท้าวางบนชั้น และเชิญเข้าห้องน้ำถ่ายปัสสาวะใส่กระป๋องนะครับ/คะ “ขอเชิญญาตินั่งรอสักครู่ นะครับ/คะ”
 - 4.3 แนะนำตัวเองให้ผู้ป่วยทราบ “ดิฉันเป็นพยาบาลประจำห้องคลอดชื่อพยาบาลกรรณิการ์คะ” “เชิญคุณแม่ที่ห้องตรวจภายในนะคะ” (ผายมือบอกทาง และห้องให้ผู้ป่วยทราบ)
 - 4.4 หลังตรวจร่างกายเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พยาบาลแจ้ง “เชิญคุณแม่... เข้าห้องน้ำทำความสะอาดร่างกาย และเปลี่ยนเสื้อผ้าเป็นชุดโรงพยาบาลนะคะ”
 - 4.5 เมื่อผู้ป่วยมานอนที่เตียง ตรวจร่างกายอย่างนุ่มนวลพร้อมบอกความก้าวหน้าของการดำเนินการคลอดต่างๆ ให้ผู้ป่วยและญาติทราบ
5. กรณีที่ผู้มาติดต่อเรื่องอื่นๆ/ ตรวจหลังคลอด
 - ทักทายเหมือนกับข้อ 4
 - ถ้าขณะนั้นพยาบาลยังติดภารกิจอยู่ให้แจ้งด้วย “นั่งรอสักครู่ นะครับ/คะ คุณพยาบาลกำลัง....”

6. กรณีมีผู้ป่วยกลับบ้าน

เมื่อผู้ป่วยพร้อมกลับบ้าน หลังจากอธิบายความเข้าใจเรียบร้อยแล้วกล่าวส่งผู้ป่วยก่อนกลับว่า “ขอให้คุณแม่..... และลูกสาว/ชาย.....มีสุขภาพแข็งแรง ขอคุณนะครับ/ค่ะ ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลเรา..สวัสดิ์ครับ/ค่ะ” (แสดงสีหน้าจริงใจ ห่วงใย สบตา ยิ้มแย้ม ตั้งใจฟังคำบอกเล่าของผู้ป่วยทุกครั้ง)

มาตรฐานพฤติกรรมบริการงานผู้ป่วยใน และห้องพิเศษ

ก. การใช้สรรพนาม

1. การใช้สรรพนามเรียกผู้ป่วย หรือญาติให้ใช้คำว่า “คุณ” เช่น คุณลุง คุณป้า คุณตา คุณยายฯ นำหน้าหน้าชื่อผู้ป่วย และตามสถานการณ์
2. ใช้สรรพนามแทนตัวเองว่า “ดิฉัน/ ผม” หรือ “พยาบาล” ถ้ากรณีจำชื่อผู้ป่วยไม่ได้ หรือยังไม่ทราบชื่อผู้ป่วยให้ใช้คำว่า “ผู้ป่วยเตียง.....” หรือ “ญาติผู้ป่วยเตียง.....”
3. กรณีที่เป็นผู้ปกครองเด็กผู้ป่วยเรียกแทนว่า “คุณแม่ คุณพ่อ น้อง.....”

ข. การต้อนรับผู้ป่วยที่มารับการรักษาในตึกผู้ป่วยใน

ต้องรับฐูการมาของผู้ป่วย และญาติให้เร็วที่สุด ด้วยการให้การบริการเชิงรุก คือ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ไต่ถาม แนะนำแก่ผู้ป่วย และญาติ

1. ยิ้มทุกครั้ง ทักทาย และแนะนำตัวด้วยคำว่า “สวัสดิ์ครับ/ ค่ะ” เช่น “สวัสดิ์ค่ะ ดิฉันชื่อ..... เป็นพยาบาลประจำตึกผู้ป่วยในค่ะ”
2. ไต่ถามด้วยวาจาสุภาพยิ้มให้ทุกครั้งและมีกิริยาท่าทางสุภาพไม่หน้าอง แสดงความเอาใจใส่ ห่วงใย และมีน้ำใจแก่ผู้ป่วย และญาติ ควรมีคำลงท้าย เช่น ครับ/ค่ะ ทุกครั้ง

ค. การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย และญาติ

1. เวลาให้การบริการเกี่ยวกับการพยาบาล และการรักษาแก่ผู้ป่วยต้องอธิบายให้ผู้ป่วย และญาติทราบทุกครั้ง ให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล สุภาพ เต็มใจ
2. เมื่อมีญาติมาติดต่อ-สอบถาม ต้องแสดงความกระตือรือร้น สบตา ยิ้ม ทักทายว่า “มีอะไรให้รับใช้หรือเปล่าครับ/ค่ะ” มีอะไรให้ช่วยเหลือหรือเปล่าครับ/ ค่ะ” “มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/ ค่ะ”
3. ถ้าญาติหรือผู้ป่วยมาสอบถามข้อมูลแล้วไม่สามารถตอบคำถามให้ได้ ไม่ควรพูดว่า “ไม่ทราบ” ต้องเสนอทางเลือกให้กับผู้ป่วยหรือญาติว่า “ดิฉันจะติดต่อสอบถามกับผู้รับผิดชอบโดยตรงมาตอบข้อสงสัยให้ นะคะ อาจจะต้องรอสักครู่ นะคะ”

4. กรณีที่ผู้ป่วยและญาติมารับบริการนาน ต้องกล่าวคำขอโทษ เช่น “ขอโทษนะคะที่ปล่อยให้รอนาน.....” ต้องบอกเหตุผล และระยะเวลาในการรอคอยว่านานเท่าไรตามแต่เหตุการณ์นั้น เช่น ผู้ป่วยที่รอการจำหน่าย ควรมีการแนะนำว่า “คุณ.....ครับ/คะ คุณหมออนุญาตให้กลับบ้านได้ นะครับ/คะ คุณป้า....และญาติต้องรอรับยาประมาณ 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง เพื่อให้คุณหมอ และพยาบาลสั่งยา และไปรับยามาให้ นะครับ/คะ”
5. กรณีรีบด่วนที่ต้อง ไปดูตามเหตุผลต้องหาทางออกให้ด้วยความกระตือรือร้น
6. กรณีที่ผู้ป่วย และญาติต้องการให้การรักษานอกเหนือคำสั่งการรักษาของแพทย์ ไม่ควรพูดคำว่า “ไม่ได้ครับ/คะ” แต่ควรพูดว่า “ต้องรอสักครู่ นะครับ/คะ ดิฉันจะต้องเรียนปรึกษากับคุณหมอเจ้าของไข้ก่อน นะครับ/คะ”
7. กรณีเชิญญาติเมื่อหมดเวลาเยี่ยมหรือเชิญญาติเมื่อมีแพทย์มาตรวจเยี่ยมควรพูดด้วยวาจาสุภาพ ไม่หน้าอง “ขณะนี้ได้เวลาที่แพทย์ต้องทำการตรวจเยี่ยมอาการของผู้ป่วย และเพื่อความสะดวกในการตรวจเยี่ยมขอเชิญญาตินั่งรอที่ระเบียงด้านนอกก่อน นะครับ/คะ ถ้ามีปัญหาอะไรที่แพทย์จะคุยกับญาติ หรือญาติต้องการสอบถามความก้าวหน้าอาการของผู้ป่วย พยาบาลจะเชิญมาที่เตียงผู้ป่วย นะครับ/คะ”

ข. การสร้างความประทับใจก่อนผู้ป่วยกลับบ้าน

1. กรณีแพทย์ได้จำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน ควรมีการอธิบายขั้นตอนการรอรับยากลับบ้านแก่ญาติ และผู้ป่วย ไม่ควรปล่อยให้แพทย์บอกแล้วผู้ป่วย และญาติต้องรอโดยไม่ได้รับข้อมูลใดๆ บอกระยะเวลาคร่าวๆ แก่ผู้ป่วย และญาติในการรอรับยา
2. กรณีที่ผู้ป่วย และญาติมีธุระรีบด่วน พยาบาลจะต้องแสดงความกระตือรือร้นสั่งยาให้ โดยกล่าวด้วยใบหน้ายิ้มแย้มว่า “ ถ้ามีธุระด่วนมากให้รอสักประมาณ 20 นาที นะครับ/คะ ผม/ดิฉันจะสั่งยาให้เลยแล้วไปรับยามาให้ครับ/คะ” ถ้ารอไม่ได้พยาบาลต้องหาแนวทางให้ใหม่ ว่า “จะสะดวกหรือไม่ครับ/คะ ถ้าออกไปทำธุระก่อนให้รีบรื้อยแล้วกลับมารับยานะครับ/คะ” ถ้าผู้ป่วยไม่สะดวกต้องหาทางออกใหม่ใหม่ ว่า “ถ้าไม่สะดวกกรุณา รอสักครู่ นะครับ/คะ ภายใน 10 นาทีนี้ผู้ป่วยจะได้รับยาและกลับบ้าน นะครับ/คะ”
3. เมื่อผู้ป่วยพร้อมกลับบ้าน หลังจากให้คำแนะนำ ให้สุศึกษาเรียบรื้อยแล้วก่อนจากสำรวจความเรียบรื้อยของผู้ป่วย เช่น hep lock, Iv. ฯลฯ
4. กล่าวส่งผู้ป่วยก่อนกลับว่า “ขอบคุณนะครับ/คะ ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลมวกเหล็กของเรา ขอให้เดินทางกลับบ้านโดยสวัสดิภาพนะครับ/คะ สวัสดิ์ครับ/คะ”

** สังเกตอาการปฏิกิริยาของผู้มารับบริการ และญาติ ถ้าเห็นแล้วว่าน่าจะมีปัญหา รีบแก้ไขปัญหานั้นก่อน อย่าปล่อยให้เวลาให้เนิ่นนาน อย่าได้เฉยๆ หรือไม่ใส่ใจ เพราะอาจจะลุกลามเป็นปัญหาใหญ่โตพึงระลึกไว้เสมอว่า “ชัยชนะที่ได้มาจากการได้เคียงกับผู้รับบริการ คือความพ่ายแพ้ขององค์กร”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกผู้ป่วยนอก

1. สร้างความประทับใจเมื่อแรกพบด้วยการมองหน้า สบตา ยิ้มทักทาย เชื้อเชิญให้นั่ง ถามด้วยกิริยาสุภาพ เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้เป็นอะไรมาครับ/ค่ะ” หรือ “สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมครับ/ค่ะ”
2. ใช้สรรพนามแทนตนเองว่าผม/ดิฉัน ใช้สรรพนามแทนผู้ป่วยว่า “คุณ” พุดลงท้ายด้วย “ครับ/ค่ะ” ทุกครั้ง
3. แจ้งให้ผู้ป่วยทราบก่อนทุกครั้งที่จะให้บริการ เช่น “ขอวัดความดันนะครับ/ค่ะ”
4. แนะนำขั้นตอนการให้บริการต่อไปแก่ผู้ป่วย ไม่แสดงอาการปิกิริยาเบื่อหน่ายหรือหงุดหงิด เมื่อผู้ป่วยสอบถามรายละเอียดอื่นๆ
5. อธิบายการนัดตรวจครั้งต่อไป การเตรียมตัวก่อนมาโรงพยาบาลครั้งต่อไป การปฏิบัติตัวให้แก่ผู้ป่วยทราบ หากผู้ป่วยสูงอายุต้องแจ้งรายละเอียดกับญาติด้วย
6. เมื่อผู้ป่วยเกิดความไม่พึงพอใจ รับฟังด้วยความสงบไม่ได้เสียง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ป่วย และเสนอทางเลือก เช่น “ต้องขอโทษด้วยนะครับ/ค่ะ ที่ต้องรอนาน เนื่องจากขณะนี้แพทย์มีตรวจ..... ท่านถ้ามีผู้ป่วยมีอาการมากจะไปนอนพักที่ห้อง..... ก่อนไหมครับ/ค่ะ แล้วจะรายงานแพทย์ให้ไปตรวจที่ห้อง... นะครับ/ค่ะ”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกชันสูตร

1. แต่งกายสุภาพโดยสวมเสื้อกาวน์ในการปฏิบัติงาน แขนวนป้ายชื่อให้ชัดเจน สวมใส่รองเท้าสำหรับปฏิบัติงาน
2. แสดงความเป็นมิตรด้วยสายตาที่จริงใจ ยิ้ม มองผู้รับบริการด้วยสายตาเป็นมิตร
3. มีกิริยาสุภาพ เรียบร้อย
4. ก่อนการให้บริการทำการเจาะเลือด หรือเก็บส่งตรวจอื่นๆ ต้องถามชื่อผู้ป่วยก่อนเพื่อป้องกันการเจาะเลือดหรือเก็บส่งตรวจผิดคน
5. การเรียกชื่อผู้รับบริการให้เรียกค่านำหน้าชื่อว่า “คุณ” หรือ “ยศ” ตามค่านำหน้าชื่อ หากไม่แน่ใจให้เรียก “คุณ”
6. ก่อนจะเก็บส่งตรวจหรือทำหัตถการใดๆ ให้ชี้แจงผู้ป่วย และขออนุญาตผู้ป่วยก่อนทุกครั้ง
7. ก่อนการเจาะเลือดต้องบอกให้ผู้ป่วยทราบก่อนว่าจะเจาะบริเวณใด เช่น “เจาะที่แขน ข้อพับนะครับ/ค่ะ จะรู้สึกเจ็บนิดนึง” ถ้าผู้รับบริการแสดงท่าทีว่ากลัวการเจาะเลือด จะปลอบโยนด้วยคำพูดว่า.....”
8. เมื่อเจาะเลือดแล้วรับส่งตรวจบอกระยะเวลาการรอคอยผู้ป่วยทราบ เช่น “ใช้เวลาในการตรวจ 20 นาทีนะครับ/ค่ะ กรุณานำห้องครับ/ค่ะ” หรือ “เจาะเลือดเสร็จแล้ว ไปรับประทานอาหารก่อนได้นะครับ/ค่ะ ใช้เวลาในการตรวจเลือด 1 ชั่วโมง ผลจะออกมาเวลา 10.00 น. ครับ/ค่ะ”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกเภสัชกรรม

1. เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามาให้สร้างความประทับใจแรกพบ โดยการมองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ กรุณานั่งรอสักครู่”
2. ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่ต้องชำระเงิน ให้ตรวจสอบสิทธิ์ของผู้รับบริการ
 - 2.1 เรียกสรรพนามนำหน้าชื่อผู้รับบริการว่าคุณ ถ้ามียศและตำแหน่ง ให้เรียกยศ และตำแหน่งด้วยเสมอ
 - 2.2 เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามาให้สร้างความประทับใจแรกพบโดยการมองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย สวัสดีครับ/ค่ะ”
 - 2.3 สอบถามการยืนยันสิทธิ์ด้วยคำถาม “ไม่ทราบว่าใช้สิทธิ์.....ถูกต้องไหมครับ/ค่ะ” “ถ้าไม่ถูกต้อง.....กรุณาติดต่อห้องบัตร เพื่อแก้ไขก่อนนะครับ/ค่ะ”
3. ในกรณีที่ผู้รับบริการชำระเงิน รอให้ผู้รับบริการชำระเงินพร้อมรับใบเสร็จเรียบร้อย
 - 3.1 เรียกสรรพนามนำหน้าชื่อผู้รับบริการว่า “คุณ” ถ้ามียศ และตำแหน่งให้เรียก “ยศ และตำแหน่ง” ด้วยเสมอ
 - 3.2 เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามาให้สร้างความประทับใจแรกพบโดยการมองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย สวัสดีครับ/ค่ะ
 - 3.3 แจ้งผู้รับบริการว่า..... “กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินด้วยครับ/ค่ะ”
4. ขั้นตอนการจ่ายยา
 - 4.1 เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามา ให้สร้างความประทับใจแรกพบโดยการมองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ คุณชื่อ.....นามสกุล..... ถูกต้องรึเปล่าครับ/ค่ะ”
 - 4.2 หยิบยาขึ้นมาอธิบายวิธีรับประทานยา วิธีใช้ยา ให้ผู้รับบริการเข้าใจที่ละซอง/ ขวด พร้อมทั้งบอกข้อแนะนำ เป็นกรณีพิเศษ สำหรับยาบางชนิดด้วย เช่น รับประทานยานี้แล้วควรดื่มน้ำตามมากๆ หรือยานี้ต้องรับประทานทุกวันจนยาหมด
 - 4.3 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถามรายละเอียด เกี่ยวกับการใช้ยา
 - 4.4 สร้างความประทับใจก่อนจาก โดยการพูดว่า..... “ขอโทษนะครับ/ค่ะ ที่ทำให้รอนาน” “มีอะไรขาดตกบกพร่องไหมครับ/ค่ะ” “มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา ให้ปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกรนะครับ/ค่ะ” “ขอบคุณมากครับ/ค่ะ”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน

ก. บริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

1. เมื่อพบผู้รับบริการ ให้มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย แนะนำด้วยว่า..... “สวัสดีครับ/ค่ะ เชิญวางบัตร/ สมุดสีชมพูไว้ในตะกร้า แล้วกรุณานั่งรอที่หน้าห้องครับ/ค่ะ เมื่อถึงคิวของคุณ ผม/ดิฉันจะเรียกชื่อคุณ”
2. ถ้าผู้รับบริการมาผิดวันนัด/ มาไม่ตรงตามตารางให้บริการ ห้ามถามว่า..... “ทำไมไม่มาตามนัด” “ทำไมถึงมาวันนี้ วันนี้ไม่ได้ให้บริการครับ/ค่ะ” คัดแปลงคำพูดเสียใหม่ว่า..... “ขอโทษนะครับ/ค่ะ วันนี้ไม่สามารถให้บริการ..... ได้ครับ/ค่ะ วันนี้ตารางบริการคือ..... ผม/ ดิฉันจะนัดวันใหม่ให้ะครับ/ค่ะ”
3. ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ ต้องเสนอวันนัดหมายใหม่ให้ผู้รับบริการทุกครั้ง
4. การเรียกคิวผู้รับบริการให้ใช้สรรพนามนำหน้าชื่อด้วยคำว่า “คุณ” เสมอ ยกเว้นกรณีเป็น ด.ช./ ด.ญ./ และมียศ หรือตำแหน่ง ถ้าไม่แน่ใจคำย่อให้ใช้ “คุณ” นำหน้าแทน
5. ถ้าญาติมาด้วย ให้ถือว่าญาติคืออีกส่วนหนึ่งที่จะต้องให้บริการ ต้องเกียรติและให้ความสำคัญ
6. ขณะกำลังให้บริการ มีผู้รับบริการคนใหม่เข้ามา ให้มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย และบอกว่า “กรุณารอสักครู่ นะครับ/ค่ะ” ควรรับรู้การมาของลูกค้ายอดเยี่ยมที่สุด
7. แนะนำขั้นตอนบริการต่อไปให้ผู้รับบริการทราบเสมอ หรือโทรประสานงานกับส่วนอื่นๆ ที่ผู้รับบริการจะต้องไปติดต่อล่วงหน้า
8. เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหาจับพียงด้วยความสงบ ตั้งใจ ไม่ได้แย่งแต่เสนอทางออกให้แก่ผู้รับบริการให้มาก และเร็วที่สุด

ข. การต้อนรับผู้มาติดต่องาน

1. ให้ถือว่าผู้มาติดต่องานเป็นแขกของทุกคน (แม้ไม่ได้มาติดต่อกับเราโดยตรง หรือเราไม่ได้เป็นผู้นัดหมายก็ตาม)
2. ให้การต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยมิตรไมตรี และบริการเชิงรุก คือ มองหน้า-สบตา-ยิ้ม-ไหว้-ทักทาย-ไต่ถาม-เชื้อเชิญ “สวัสดีครับ/ค่ะ (ไหว้) ติดต่อราชการ/งาน อะไรครับ/ค่ะ เชิญนั่งก่อนนะครับ/ค่ะ” “ผม/ดิฉันจะแจ้งคุณ.....ว่า คุณ.....(ชื่อ/ หน่วยงานที่มาติดต่อ)..... มารอบพบนะครับ/ค่ะ”
3. แสดงความกระตือรือร้นที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานทุกคน
 - 3.1 จัดหาเก้าอี้ให้นั่ง ผายมือและพูดว่า “เชิญนั่งก่อนนะครับ/ค่ะ”
 - 3.2 ถ้าผู้มาติดต่อเดินทางมาไกล จัดหาน้ำดื่ม และสอบถามความต้องการใช้ห้องน้ำ และเจ้าหน้าที่ควรเดินนำทางพาไปห้องน้ำ
 - 3.3 กล่าวขอโทษและบอกเหตุผลให้ทราบ

ค. บริการเยี่ยมบ้าน

1. เมื่อเดินทางไปถึงบ้านกลุ่มเป้าหมาย กล่าวทักทายผู้รับบริการ และญาติด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”
2. แนะนำตนเอง และทีมที่ไปเยี่ยมบ้าน พร้อมบอกวัตถุประสงค์ในการมา ด้วยการพูดว่า “ผม/ดิฉัน ชื่อ.....เป็น.....(พยาบาล/ นักวิชาการสาธารณสุข)..... และทีมงานชื่อ..... มาจากโรงพยาบาลมวกเหล็ก วันนี้จะมา.....ขอใช้เวลาประมาณ.....ชั่วโมง/นาที ครับ/ค่ะ”
3. เมื่อผู้รับบริการหรือญาติกล่าววิจารณ์การปฏิบัติงานของโรงพยาบาล รับฟังด้วยท่าทีสงบ ไม่ได้โต้แย้ง เมื่อผู้รับบริการพูดจบลง กล่าวคำว่า “ขอบคุณครับ/ค่ะ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ผม/ดิฉันจะนำข้อความนี้ไปเรียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อนำไปพัฒนางานของเราให้ดียิ่งขึ้นครับ/ค่ะ”
4. ก่อให้บริการใดๆ ต้องบอกให้ผู้รับบริการ และญาติทราบก่อน
5. ให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่แสดงความคิดเห็นส่วนตัว ถ้าไม่แน่ใจในการตอบข้อสงสัย ควรเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการ เช่น จะไปค้นข้อมูลมาตอบครั้งหน้า หรือให้หมายเลขโทรศัพท์ของโรงพยาบาลเพื่อติดต่อสอบถามกับผู้เกี่ยวข้องโดยตรง
6. ไม่นำความลับของโรงพยาบาล/ ของผู้รับบริการอื่น ไปเปิดเผย
7. เมื่อนัดผู้รับบริการไว้ ต้องไปตามนัด ถ้าไปไม่ได้ตามนัดต้องส่งเรื่องให้ทีมไปเยี่ยมบ้านแทน และต้องแจ้งผู้รับบริการเมื่อไปเยี่ยมให้ทราบล่วงหน้า ถ้าไม่สามารถแจ้งล่วงหน้าได้ ทีมที่ไปแทนควรกล่าวขอโทษผู้รับบริการเมื่อไปเยี่ยมในครั้งต่อไป
8. นัดหมายการเยี่ยมบ้านครั้งต่อไป สร้างช่องทางติดต่อสำหรับกรณีผู้รับบริการอาจต้องการขอเลื่อนนัด
9. เมื่อเสร็จสิ้นการเยี่ยมบ้าน กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ และขอบคุณที่ให้การต้อนรับทีมงานของเรา”
10. เมื่อสิ้นสุดการเยี่ยมบ้าน (ปิด Case) ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และเสนอช่องทางติดต่อสื่อสารกับโรงพยาบาลกรณีต้องการความช่วยเหลือ

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกจ่ายกลาง และซักฟอก

1. เชื้อนรถรับ – ส่งของ และผ้าด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้เกิดเสียงดัง
2. ขณะเข็นรถให้เข็นชิดด้านใดด้านหนึ่ง ไม่เข็นรถกลางทางเดิน
3. เมื่อเข็นรถไปถึงจุดรับ หรือส่งของให้กล่าวคำทักทายเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” เช่น “สวัสดีครับ/ค่ะ คุณ.....ผม/หนู.....มาส่ง – รับของครับ/ค่ะ”

เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

4. ให้บริการด้วยความสุภาพ และถูกหลักการตามมาตรฐานของงานคุณภาพ เช่น ไม่โยนเครื่องมือหรือเก็บอย่างไม่ระมัดระวังทำให้มีเสียงดัง หรือเสียงต่อการชำระ, เก็บผ้าเปื้อนให้ถูกหลักการป้องกัน และการแพร่กระจายเชื้อ
5. ถ้ามีเรื่องที่เกี่ยวข้องงาน และไม่สามารถตัดสินใจเองได้หรือ ไม่แน่ใจให้ติดต่อหรือประสานงานโดยตรงกับหัวหน้าหน่วยงาน
6. ถ้าพบปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากหน่วยงานจะต้องนำปัญหาที่พบมาพูดคุย และหาข้อสรุปในหน่วยงานที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับทุกฝ่าย แล้วให้หัวหน้าเป็นผู้แจ้งกับหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานพฤติกรรมบริการผนภยาพาหนะ

1. เมื่อมีผู้โดยสารมาถึงรถ พนักงานขับรถควรเปิดประตูให้ผู้โดยสารพร้อมปิดประตูให้เรียบร้อย
2. เมื่อผู้โดยสารจะลงควรบริการเปิดประตูให้ พร้อมปิดประตูให้เรียบร้อย
3. ไม่ควรเปิดเพลงในรถ ถ้าผู้โดยสารไม่ร้องขอ
4. ห้ามนำคำพูดที่ผู้โดยสารพูดคุยบนรถ ไปพูดต่อให้บุคคลอื่นทราบ
5. พนักงานขับรถไม่ควรพูดคุยหรือร่วมวงสนทนากับผู้โดยสาร
6. พนักงานขับรถควรแต่งกายสุภาพ สะอาด
7. เมื่อมีผู้โดยสารมีของหรืออุปกรณ์เครื่องมือ กระเป๋า พนักงานขับรถควรช่วยขนอุปกรณ์หรือช่วยถือกระเป๋าให้
8. พนักงานขับรถควรพูดจาสุภาพ
9. พนักงานขับรถควรดูแลทำความสะอาดรถเป็นประจำ
10. พนักงานขับรถควรขับรถด้วยความปลอดภัย ไม่ควรขับรถเร็วเกิน 90 กม./ชม.

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกรักษาความปลอดภัย (ยาม)

1. พูดจาสุภาพอ่อนน้อม และแต่งกายให้สะอาด เรียบร้อยอยู่เสมอ
2. ทำความเคารพทุกครั้งที่มีรถยนต์เข้า – ออก ในเขตโรงพยาบาล
3. พนักงาน รปภ. ไม่ควรดื่มสุรา เล่นการพนันในขณะปฏิบัติหน้าที่ก่อนหรือเข้าปฏิบัติหน้าที่
4. พนักงาน รปภ. ไม่ควรไว้ผมยาว ห้ามไว้หนวด เกราะ ควรตัดผมสั้นทรงทรง
5. ห้ามสูบบุหรี่โดยเปิดเผย และในเขตพื้นที่รักษาการที่มีวัตถุไวไฟ/ ห้ามสูบบุหรี่โดยเด็ดขาด
6. ไม่ควรอ่านหนังสือทุกชนิดขณะปฏิบัติหน้าที่

7. ห้ามนั่งหลับ นอนหลับ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
8. พนักงาน รปภ. ต้องใช้ไหวพริบ ช่างสังเกต สนใจและทราบเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆ เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดต่อผลประโยชน์และทรัพย์สินของบริษัทผู้ว่าจ้าง
9. พนักงาน รปภ. ต้องตัดสินใจแก้ปัญหาโดยฉับพลันทันที

พฤติกรรมบริการฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สำหรับผู้มารับบริการจะต้องแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานของโรงพยาบาล ที่ไปใช้บริการที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับแบบฟอร์มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแบบฟอร์มใบลา กิจ ลาคลอด ลาพักก่อน แบบฟอร์มเบิกเบี้ยเลี้ยงไปราชการ แบบฟอร์มเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร ใบเบิกเงินสวัสดิการ เป็นต้น

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการด้วยการมองเห็น สบตา ยิ้ม
2. กล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี..... มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/คะ” เมื่อทราบว่ามาติดต่อเรื่องอะไรแล้วก็จะแนะนำว่าแบบฟอร์มที่ต้องการจะอยู่ในชั้นเหล็ก ซึ่งจะเขียนป้ายบอกรายละเอียดเอาไว้ “เชิญหยิบได้เลยค่ะ”

กลุ่มที่ 2 ผู้มารับบริการจากภายนอกหน่วยงาน

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการด้วยการมองเห็น สบตา ยิ้ม
2. กล่าวทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ.....มาติดต่อเรื่องอะไรคะ” เมื่อทราบวัตถุประสงค์แล้ว “เชิญนั่งครับ/คะ”
ตรงบริเวณจุดที่มาติดต่อ
3. ขณะกำลังให้บริการอยู่ มีผู้รับบริการคนใหม่เข้ามา รับรู้การมาอย่างรวดเร็ว มองหน้า สบตา ยิ้ม และกล่าวคำว่า “กรุณารอสักครู่ครับ/คะ”
4. กรณีที่มีตัวแทนของบริษัทมาติดต่อขอรับเช็ค โดยไม่ได้โทรบอกล่วงหน้ากับเจ้าหน้าที่หรือมาไม่ตรงวันที่จ่าย
 - 4.1 มองหน้า สบตา ยิ้ม กล่าวคำว่า “ต้องขอโทษด้วยนะครับ/คะ ที่วันนี้ไม่สามารถจ่ายเช็คให้ได้ ช่วงเวลาจ่ายเช็คคือทุกวันที่ 15-20 ของเดือนครับ/คะ”
 - 4.2 ถ้าจะมารับเช็คกรุณาโทรศัพท์มาบอกล่วงหน้าด้วยนะครับ/คะ

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกซ่อมบำรุง

1. เมื่อพบผู้มารับบริการ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย แนะนำ ด้วยคำว่า
 - “สวัสดีครับ ซ่อมบำรุงครับ มีอะไรให้รับใช้ครับ”
 - “เชิญนั่งก่อนครับ”เมื่อทราบวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว และเรียบร้อย
2. กรณีที่ต้องซ่อม – บำรุง ตามจุดต่างๆในโรงพยาบาล เช่น ห้องอุบัติเหตุ – ลูกเงิน กึ่งบัตร ห้องพิเศษ ฯลฯ เช่น “ขอโทษครับ ขออนุญาตซ่อม.....ถ้าเสียงดัง ต้องขอโทษด้วยนะครับ” และเมื่อทำการซ่อมบำรุงเรียบร้อยแล้วให้กล่าวว่า “เสร็จเรียบร้อยแล้วครับ ลองทดสอบดูครับว่าใช้ได้ดีหรือเปล่าครับ”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกศูนย์ข้อมูล

1. เมื่อพบกับผู้รับบริการ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ เชิญนั่งครับ/ค่ะ” พร้อมกับพายมือประกอบ แล้วสอบถาม “ติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
 - 1.1 ผู้รับบริการมาขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า : “ขอเอกสารหลักฐานในการทำบัตรทองค่ะ” รับเอกสารจากผู้รับบริการ (ถ้าเอกสารไม่ครบอธิบายให้เข้าใจ) “คุณ...เคยมีบัตรทองหรือไหมครับ/ค่ะ” “กรุณารอตรวจสอบสิทธิการรักษาสักครู่ นะครับ/ค่ะ” อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับบัตร 30 บาท และยกเว้นค่าธรรมเนียม เมื่อทำบัตรทองเสร็จแล้วนำบัตรโดยกล่าวว่า “อีกประมาณ.....เดือน นำบัตรชั่วคราวนี้มารับบัตรตัวจริงที่ นะครับ/ค่ะ”
 - 1.2 ผู้รับบริการมารับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า : เมื่อผู้รับบริการมาให้สอบถาม “นำบัตรชั่วคราวมาด้วยไหมครับ/ค่ะ” รับบัตรชั่วคราวจากผู้รับบริการ และค้นหาให้ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น และรวดเร็ว เมื่อผู้มารับบริการไม่ได้นำบัตรชั่วคราวมาให้กล่าว “ไม่เป็นไรครับ/ค่ะ ขอบัตรประชาชนเพื่อเช็คข้อมูล (กรณีไม่ได้นำบัตรประชาชนมาขอทราบชื่อ – นามสกุลที่ถูกต้อง) กรุณารอสักครู่ นะครับ/ค่ะ” ยิ้มด้วยความเต็มใจให้บริการ เมื่อผู้รับบริการรับบัตรเรียบร้อยแล้วกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ ถ้ามีปัญหาเรื่องการใช้บัตรทอง หรือสิทธิการรักษาอื่นๆ เชิญปรึกษาได้ตลอดเวลาราชการ หรือโทรศัพท์สอบถามได้ที่หมายเลข 036-341560 ต่อ 127 ครับ/ค่ะ”
2. ผู้รับบริการมาปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิการรักษา เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นที่จะให้การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกคน

3. ใช้สรรพนามแทนตัวเองด้วยคำว่า ดิฉัน/ผม/หนู สรรพนามแทนผู้รับบริการว่า คุณ...(ตา/ยาย/ป้า/ลุง/น้ำ/อา/พี่)...
ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสุภาพ

มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงครัว

1. รับรู้การมาของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ด้วยการให้บริการเชิงรุก คือ
“ มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ใต้ถาม แนะนำ ”
 - ยิ้มทุกครั้งที่สบตาผู้มารับบริการ
 - ทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ”
 - ใต้ถามว่า “ไม่ทราบว่าจะคิดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
 - เชื้อเชิญ เช่น “เชิญนั่งก่อนครับ/ค่ะ ดื่มน้ำก่อนไหมครับ/ค่ะ”
 - เมื่อให้บริการเสร็จกล่าว “ขอบคุณครับ/ค่ะ ที่มาใช้บริการ โอกาสหน้าเชิญใหม่ะครับ/ค่ะ”
2. ผู้มารับบริการ โรงครัว
ผู้มารับบริการ โรงครัวมี 2 กลุ่ม ดังนี้
 1. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จะติดต่อเกี่ยวกับการจัดอาหาร และเครื่องคั้นเมื่อมีการประชุม อบรมต่างๆ ภายในโรงพยาบาล
 2. ผู้ป่วยใน จะติดต่อโรงครัวเรื่องอาหารปั่นสำหรับผู้ป่วยโดยตรง และจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการทำ และสูตรอาหารทางสายยาง กรณีที่เป็นผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลที่รับประทานอาหารได้เอง จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ติดผู้ป่วยเป็นผู้ติดต่อเกี่ยวกับอาหารคนไข้โดยตรง

มาตรฐานพฤติกรรมบริการงานอุบัติเหตุ –ฉุกเฉิน

1. การเรียกชื่อผู้รับบริการ เพื่อเข้ารับบริการตามลำดับ (กรณีไม่ฉุกเฉิน)
ชาย – หญิง เรียก “คุณ.....นามสกุล เชิญห้องเบอร์ 2 ครับ/ค่ะ”
คช. – คณ. เรียก “คช. หรือ คณ. นามสกุล เชิญห้องเบอร์ 2 ครับ/ค่ะ”
(หลีกเลี่ยงการตะโกน ให้ใช้ไมโครโฟนทุกครั้ง)

เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

2. การกล่าวคำทักทายผู้มารับบริการ/ ผู้มาติดต่องาน
มองหน้า – สบตา – ยิ้ม กล่าวทักทาย
“สวัสดีครับ/ค่ะ” “เชิญครับ/ค่ะ” “วันนี้เป็นอะไรมาครับ/ค่ะ” “เชิญนั่งครับ/ค่ะ” เชิญขึ้นเตียง.....(1,2,)ค่ะ
กรณีมาติดต่อเอกสารของงาน ER “เชิญด้านในครับ/ค่ะ”
กรณีมาติดต่องานโรงพยาบาล “กรุณาเชิญติดต่อกับงานบริหารครับ/ค่ะ”
3. การซักประวัติ (คำพูด)
ไม่ควรพูด “ทำไม.....เพิ่งมา” ให้พูด “ถ้ามีอาการ 1..... 2..... 3..... 4..... 5..... ให้กลับมาตรวจซ้ำนะครับ/ค่ะ”
ไม่ควรพูด “ไม่เห็นเป็น.....” ให้พูด “รู้สึกอย่างไรบ้าง ดีขึ้นมั๊ยครับ/ค่ะ”
กรณีใช้คำว่า “ต้อง.....ห้าม.....” เช่น
เมื่อมีเด็กไขว้สูงต้องเช็ดตัวลดไขว้ อธิบายเหตุผล.....
ห้ามกิน.....อธิบายนเหตุผล.....
***ควรระวัง : ท่าทางเมินเฉย ซักสีหน้า หงุดหงิด พูดแล้วเดินหนี พูดแต่ไม่มอง (ต้องระวังกริยาท่าทาง)
4. กรณีในห้องฉุกเฉิน แพทย์ และพยาบาลกำลังให้การรักษานักป่วยสาหัส ช่วยชีวิตผู้ป่วยฉุกเฉินมากให้แจ้งดังนี้
“ขณะนี้แพทย์ และพยาบาลกำลังช่วยชีวิตผู้ป่วยหนัก ขอความกรุณาผู้รับบริการห้องเบอร์ 2 รอสักครู่นะครับ/ค่ะ”
โดยกรณีในเวลาราชการผู้ทำหน้าที่แจ้งคือ พยาบาล/เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กรณีนอกเวลาราชการผู้ทำหน้าที่แจ้งคือเจ้าหน้าที่ห้องบัตร
5. กรณีผู้ป่วย/ ผู้บาดเจ็บมีกลิ่นแอลกอฮอล์/ เมาสูรา เมื่อทำการประเมินแล้วพบว่าดื่มสุรามานาน ไม่มีญาติ “สอบถามสาเหตุการบาดเจ็บก่อนมา.....นาที่.....ชั่วโมง.....สถานที่เกิดเหตุ” ระวังการสอบถามเรื่องการดื่มสุรา (เจ้าหน้าที่ ER สื่อสารกันเองว่าผู้ป่วยดื่มสุรา โดยไม่ให้ผู้ป่วยได้ยิน เพราะจะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดได้) กรณีมีญาติให้สอบถามและซักประวัติจากญาติแทน
6. การกล่าวลา เมื่อผู้รับบริการ/ ผู้มาติดต่องานที่ ER จะกลับบ้านให้กล่าว
“สวัสดีครับ/ ค่ะ” “ขอบคุณครับ/ ค่ะ” แสดงออกโดยการสวัสดี ยิ้ม และสบตา
“เชิญติดต่อบริการที่ห้องเบอร์ 10 นะครับ/ค่ะ” “เชิญติดต่อกับเคาน์เตอร์บัตรนะครับ/ค่ะ”

ระเบียบปฏิบัติงานเลขที่ : P-HRD-001	หน้า : 17/19
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก	

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกเวชระเบียน

1. เมื่อพบผู้รับบริการให้มองหน้า สบตา ยิ้ม ทักทาย ดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลมวกเหล็กไหมครับ/ค่ะ”

กรณีที่ 1 เคยมาใช้บริการแล้ว

 - ขอบัตรจากผู้มารับบริการ เมื่อรับบัตรแล้วกล่าว “ขอบคุณครับ/ค่ะ” พร้อมสอบถาม “วันนี้มาตรวจอะไรครับ/ค่ะ” กรณีที่ผู้รับบริการลืมบัตรให้กล่าวว่า “ไม่เป็นไรครับ/ค่ะ ขอทราบชื่อ นามสกุล เพื่อค้นหาประวัติ กรุณาออกสักรุ่นะครับ/ค่ะ” ยิ้มด้วยความเต็มใจให้บริการ
 - ***ห้ามกล่าวคำว่า “ทำไมไม่เอาบัตรมา” ควรใช้คำพูดว่า “ถ้านำบัตรมาด้วยจะสะดวกกว่านี้มากเลยครับ/ค่ะ”

กรณีที่ 2 ยังไม่เคยมาใช้บริการ

 - ขอบัตรประจำตัวประชาชน โดย “ขอบัตรประจำตัวประชาชน/ บัตรประกันสุขภาพ เพื่อทำประวัติการรักษาครับ/ค่ะ ขอขอบคุณครับ/ค่ะ”
 - ถ้าผู้มารับบริการไม่ได้นำบัตรประจำตัวประชาชน/ บัตรประกันสุขภาพมาให้ นำแบบฟอร์มกรอกประวัติส่วนตัวยื่นให้ผู้รับบริการพร้อมกับกล่าว “กรุณากรอกประวัติตามแบบฟอร์มนี้ครับ/ค่ะ” เมื่อผู้รับบริการกรอกประวัติเรียบร้อยแล้วให้กล่าว “ขอบคุณครับ/ค่ะ กรุณาออกสักรุ่นะครับ/ค่ะ”
2. ขณะกำลังให้บริการ มีผู้มารับบริการคนใหม่เข้ามาให้เจ้าหน้าที่มองหน้า สบตา ยิ้ม รับรู้การมาของลูกคำให้เร็วที่สุดและกล่าว “กรุณาออกสักรุ่นะครับ/ค่ะ”
3. ขณะกำลังให้บริการมีข่าวทางวิทยุแจ้งมา และต้องรับข่าวนั้น ให้แจ้งกับผู้รับบริการดังนี้ “ขอโทษค่ะ ขอรับข่าวสักรุ่นะครับ/ค่ะ” เมื่อรับข่าวเรียบร้อยแล้วให้กล่าว “ขอโทษครับ/ค่ะ ที่ต้องทำให้รอนาน”
4. เมื่อทำบัตรผู้รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แนะนำผู้รับบริการไปห้องตรวจต่างๆ (กรณีนอกเวลาราชการแจ้งให้ผู้รับบริการรอที่ห้องเบอร์ 2) เช่น “กรุณายืนบัตรที่โต๊ะเบอร์ 5 ด้านในครับ/ค่ะ(พร้อมทั้งพายมือประกอบ)” หรือ “กรุณายืนบัตรตรวจที่ห้องหมายเลข.....(2, 3, 4, 11 ฯลฯ).....ครับ/ค่ะ (พร้อมทั้งพายมือประกอบ)”
5. ใช้สรรพนามแทนคำนำหน้าชื่อด้วยคำว่า “คุณ” เสมอ ยกเว้น ด.ช., ด.ญ., และยศ/ ตำแหน่ง ถ้าไม่แน่ใจให้ใช้คำว่า “คุณ”
6. แสดงความกระตือรือร้นที่จะให้การช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกคน
7. ในกรณีผู้ป่วยอุบัติเหตุ – ชุกเฉิน ให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรไปทำบัตร และซักประวัติที่ห้องอุบัติเหตุ – ชุกเฉิน

ระเบียบปฏิบัติงานเลขที่ : P-HRD-001	หน้า : 18/19
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก	

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกเปล

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
2. พิจารณาให้บริการเข็นรถนั่ง รถนอน ตามประเภทของผู้ป่วย
3. ให้บริการผู้มาติดต่อ (ทั้งผู้ป่วย และญาติ) ด้วยบริการเชิงรุก
“มองหน้า-สบตา-ยิ้ม-ทักทาย-ไต่ถาม-แนะนำ”
4. ผู้ป่วยที่รู้สึกตัวที่ต้องใช้รถนั่งทักทายด้วยคำว่า “สวัสดีครับ/ ค่ะ เชิญนั่งครับ/ ค่ะ ผม/ดิฉัน จะพาไปส่งที่ห้อง..... นะครับ/ค่ะ”
5. ขณะให้บริการไม่พูดข้ามศีรษะผู้มารับบริการ
6. เมื่อต้องสัมผัสตัวคนไข้ให้ใช้คำว่า “ขอโทษครับ/ค่ะ”
7. เคลื่อนย้ายคนไข้ด้วยความนุ่มนวล ความเร็วเหมาะสม ไม่ช้าเกินไปหรือเร็วเกินไป เมื่อถึงทางลาดชันให้ชะลอความเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดรถเข็นลื่นไหลเร็วเกินไป เพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้
8. เมื่อเข็นผู้ป่วยไปส่ง ผู้ป่วยรอดตรวจให้ใช้คำว่า “ขอโทษครับ/ค่ะ รอดร้งนี้ก่อนนะครับ/ค่ะ สักครูจะเรียกตามคิวครับ/ค่ะ”
9. เมื่อสิ้นสุดบริการกล่าวคำว่า “ขอบคุณครับ/ ค่ะ”

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกทันตกรรม

1. รับรู้การมาของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วที่สุด โดยทักทายดังนี้
“สวัสดีครับ/ค่ะ วันนี้มาทำอะไรครับ/ค่ะ ช่วยวางบัตรที่โต๊ะนะครับ/ค่ะ กรุณาเรียกค่านอกสักครู่นะครับ/ค่ะ”
2. พิจารณาว่าเป็นผู้ป่วยนัด/ ไม่นัด ถ้าเป็นผู้ป่วยนัดให้เรียกตามเวลาที่นัด
3. เรียกชื่อโดยใช้สรรพนามว่า “คุณ.....(ตามด้วยชื่อ)”
4. คุณ.....ครับ/ค่ะ กรุณาถอดรองเท้า และเชิญนั่งเตียงทำฟันด้านในครับ/ ค่ะ”
5. เชิญบ้วนน้ำแก้วซ้ายมือครับ/ค่ะ
6. ห้ามพูดถึงผู้ป่วยในทางที่ไม่ดี
7. เมื่อทำการรักษาเสร็จสิ้นให้แนะนำทันตสุขศึกษาแก่ผู้มารับบริการ และให้ผู้รับบริการไปชำระเงิน/ รับยาที่ห้องจ่ายยา

ระเบียบปฏิบัติงานเลขที่ : P-HRD-001	หน้า :19/19
เรื่อง : มาตรฐานพฤติกรรมบริการโรงพยาบาลมวกเหล็ก	

มาตรฐานพฤติกรรมบริการแผนกรังสีวินิจฉัย

1. พฤติกรรมบริการของงานรังสีวินิจฉัยต่อผู้ป่วย (ผู้รับบริการ)
 - 1.1 เจ้าหน้าที่รังสีต้องให้ความรู้ที่ปลอดภัย และความสะอาดสบายแก่ผู้รับบริการ ไม่แสดงอาการไม่พอใจ แม้ว่าผู้รับบริการจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ข้อต้องนึกเสมอว่า ผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีความผิดปกติของร่างกาย ซึ่งมักจะทำให้จิตใจไม่ค่อยปกติไปด้วย
 - 1.2 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความอ่อนโยน คำพูดนุ่มนวลจะก่อให้เกิดความรู้สึกด้านดีแล้วผู้รับบริการจะให้ความร่วมมือ ระหว่างที่อยู่กับผู้รับบริการไม่ควรพูดคุยเสียงดัง ร้องเพลงหรือทำกิริยาอื่นๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกที่เราไม่สนใจ
2. คำถามของผู้รับบริการเกี่ยวกับผลเอกซเรย์
 - 2.1 ผู้รับบริการอยากรู้ว่าผลเอกซเรย์ของตนเองเป็นอย่างไร และมักจะถามคำถาม ควรหลีกเลี่ยงไม่ตอบคำถามนั้น อธิบายให้ผู้รับบริการฟังว่าฟิล์มจะส่ง ไปให้แพทย์ผู้ตรวจ และแพทย์ผู้ตรวจจะเป็นผู้อธิบายให้ผู้รับบริการฟังเอง
3. การยกและจับต้องผู้ป่วย : ถ้าผู้รับบริการไม่ใช่เด็กหรือผู้ป่วยจิตเวช ควรอธิบายขั้นตอนการฉายรังสีให้ผู้รับบริการเข้าใจ เพื่อความร่วมมือแม้ว่าการกระทำบางอย่างจะก่อความเจ็บปวดให้ผู้รับบริการก็ต้องอธิบายและบอกตามจริงว่าจะเจ็บปวดเล็กน้อย
4. การให้คำแนะนำก่อนฉายรังสี : อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจการหายใจหรือกลืนใจ ลองให้ผู้รับบริการทำดู ถ้าไม่ช้อมก้นก่อนผู้รับบริการอาจไม่ทำตาม ฟิล์มจะเสีย และผู้รับบริการโดยแสงไม่จำเป็น