



# การบริการที่ประทับใจ



วิดาวัณย์ พิชัยรัตน์

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์  
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



Patient safety

Chemotherapy  
TEAM

แพทย์

เภสัชกร

พยาบาล

บุคลากรทาง  
การแพทย์อื่นๆ



## แนะนำหน่วยงาน

- สถานที่ : ตรงข้ามตู้ ATM ไทยพาณิชย์
- เวลาทำการ : 08.00–17.00 น. วันราชการ
- การให้บริการ : OPD อายุรกรรม , ศัลยกรรม, นรีเวช,  
หู-คอ-จมูก , เด็ก( Onco ) , รังสีรักษา
- จำนวนผู้ป่วย : เฉลี่ย 35-40 ราย/วัน สูงสุด 65 ราย/วัน
- จำนวนเตียง : 22 เตียง
- อัตรากำลัง : 12 คน = RN 6 PN 3 OA 2 แม่บ้าน





**ภาพผู้ป่วยทุกภาพที่นำมาเสนอต่อไปนี้ ได้ขออนุญาตในการนำมาเผยแพร่แล้ว**



# บริการเสริม

ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์

ธนาคารวิกผม

เต้านมเทียมซิลิโคน

เต้านมฟองน้ำ

ทีวี

MP 3

เพลงบรรเลง

น้ำเต้าหู้







# การบริการ

## 1. พยาบาล

- ประเมินสภาพทั่วไป
- ติดตาม lab
- เปิดเส้นให้ยา
- ให้คำแนะนำการดูแลตนเองเมื่อได้รับยาเคมีบำบัด

2. ผู้ช่วยพยาบาล วัด V/S แนะนำสถานที่ กฏระเบียบต่างๆ การใช้เก้าอี้ปรับเอนนอน ช่วยดูแลทั่วไป ได้แก่ ไปห้องน้ำ อาเจียน

3. พนักงานช่วยการพยาบาล ชักประวัติ ลงทะเบียน จัดการเตียง

4. แม่บ้าน ทำความสะอาด



## เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ

- ได้รับการดูแลใส่ใจดี พยาบาลพูดจาไพเราะ  
สอบถามอาการอยู่เสมอ ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- ดูแลเอาใจใส่ดี เหมือนดูแลญาติตนเอง
- สถานที่สะอาด
- บริการรวดเร็ว
- บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- มีจรรยาบรรณวิชาชีพสูง
- ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการ
- มีกำลังใจ ให้คำแนะนำดี
- ต้อนรับดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี สุภาพอ่อนน้อม



## หลักในการให้บริการ

NEW

Customer Contact Requirement

NEW

Service Recovery Process

NEW

Competency

NEW

Morning Breif



# Customer Contact Requirement

- การทักทาย
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- สัมผัส นุ่มนวล
- ให้กำลังใจ
- กระตือรือร้น
- พุดดี ไม่  
หุนหันงิิด





# *Service Recovery Process*

- การนัดให้ยา
  - กรณีอุบัติเหตุการณ์สำคัญ เช่น ยาเคมีบำบัดรั่วออกนอกเส้นเลือด



# Competency

- การอบรม  
เฉพาะทาง
- การให้คำปรึกษา
- การให้คำแนะนำ  
สำหรับการให้ยา  
ครั้งแรก







# *Morning Breif*

- การทบทวนเกี่ยวกับการบริการ
  - เช่น การสื่อสาร
- การกำหนดข้อตกลงในการบริการ
  - นำสิ่งที่ได้รับจากการอบรมดูงานมาปรับ

ใช้





**THANK YOU**