

หอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 11



โดย.....

นิตยา ไกรวงศ์

หัวหน้าหอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 11



หอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 11

เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2548



ให้บริการผู้ป่วยที่มาผ่าตัด/ หัตถการนอกเวลาราชการ
(โครงการ Private I Private II)

และผู้ป่วยทั่วไปที่ต้องการห้องพิเศษ
แต่ห้องพิเศษแผนกนั้นๆ เต็ม



รับผู้ป่วยทุกโรค ทุกเพศ ทุกวัย
ที่แพทย์อนุญาตให้เข้าห้องพิเศษได้

จำนวน 22 ห้อง



การให้บริการที่มีคุณภาพ จะต้องตอบสนอง
ให้ ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ



ค้นหาให้ได้ว่าผู้ป่วยและญาติต้องการอะไร

โดย.....ได้ข้อมูลจาก

- ถ้าเราป่วย นอนห้องพิเศษ เราต้องการอะไร
- สัมภาษณ์ สอบถามความต้องการ
- ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ จาก IP. Voice



ความต้องการของผู้ป่วยและญาติ

1. การดูแลรักษาพยาบาลที่ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย
ไม่มีภาวะแทรกซ้อน
2. อาการเจ็บป่วยหายหรือทุเลาลง
3. การบริการที่สุภาพ อ่อนโยน รวดเร็ว
4. ความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก



การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

- พฤติกรรมบริการ

Excellence service behavior

Customer contact requirement



อย่า

ผมยุ่งเหยิง





รองเท้ายับเยิน





อย่า

เสียดิ้ว





OK. ผ่าน





การสร้างควม ประทับใจเรกรับ





- **ทำสิ่งที่ดีตั้งแต่วันแรก**
- **การสื่อสาร การเป็นผู้ฟังที่ดี**
- **ความกระตือรือร้น**



- Service recovery process

ต้องไวต่อความรู้สึกไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Humanized health care





- ยึดหยุ่น มีทางเลือก
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- ควบคุมอารมณ์

ดูแลเหมือนญาติ





ขอขอบคุณ

- บุคลากรและผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี 11 ทุกคน
ที่ร่วมด้วยช่วยกันทำงาน
- ผู้ใช้บริการทุกท่าน



ยัง ยืนหยัด ในหลักการ อย่างแน่วแน่
พร้อม ยึดหยุ่น บางข้อแม้ ไม่นักหนา
และ ยินยอม เสียบ้าง บางเวลา
เพื่อรักษา สัมพันธภาพ ให้ ยืนยาว

หอผู้ป่วยพิเศษเฉลิมพระบารมี

(ฉบ.)

SONGKLANAGARIND HOSPITAL

11
FLOOR



ขอบคุณค่ะ