

เรื่อง พฤติกรรมบริการที่เหมาะสมของบุคลากรทางการพยาบาล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดี และเหมาะสมจากบุคลากรทางการพยาบาล

#### หลักการ

- ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลด้วยกิริยา วาจาที่อ่อนน้อม และพฤติกรรมบริการที่ดีจากบุคลากรทางการพยาบาล โดยยึดหลักมองเห็น สบตา ยิ้มทักทาย
- ผู้ใช้บริการได้รับการสื่อสารข้อมูลที่ครบถ้วนทุกกิจกรรมทั้งก่อน ขณะ และหลังการให้บริการพยาบาล
- ผู้ใช้บริการได้รับการพิทักษ์สิทธิจากบุคลากรทางการพยาบาล

#### แนวปฏิบัติ

- ไม่พูดเล่น ต่อว่า ตำหนิ นินทา บ่น โต้เถียง พูดส่อเสียด พูดหยอกล้อ พูดประชดประชัน พูดจาไม่สุภาพ หน้าอ แสดงสีหน้าไม่พอใจ หรือวิจารณ์แสดงความคิดเห็นส่วนตัวที่ก่อให้เกิดความเสียหาย และความไม่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
- ไม่พูดคุยเสียงดัง ตะโกนข้ามศีรษะ หรือคุยเรื่องส่วนตัวขณะให้บริการผู้ป่วย
- ไม่ต่อว่าหน่วยงานหรือวิชาชีพอื่น และไม่ต่อว่ากันเป็นการส่วนตัวเมื่อถูกรายงานอุบัติการณ์ หรือพบการส่งต่อผู้ป่วยระหว่างหน่วยงาน ไม่เรียบริ้ยสมบูรณ์

#### มาตรการควบคุมกำกับ

กรณีไม่ปฏิบัติตามนโยบาย

ผิดครั้งที่ ๑	ตักเตือน
ผิดครั้งที่ ๒	ภาคทัณฑ์
ผิดครั้งที่ ๓	ปรับ P&P ให้เป็นระดับ C กรณีที่ได้ C อยู่แล้วปรับลดเงินอีก 50%

ทั้งนี้ให้ผ่านการพิจารณาของกรรมการสาขา และกรรมการบริหารกลุ่มการพยาบาล

ประกาศใช้ ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒

ลงชื่อ.....

(นางปริศนา วะสี)

หัวหน้าพยาบาล