

โครงการพัฒนาการสื่อสารของพยาบาล (Nurse Communication Improvement Activities)



โรงพยาบาลกรุงเทพสำนักงานใหญ่ให้ความสำคัญแก่พยาบาลที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง และคาดหวังให้พยาบาลทุกคนมีบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ สอดคล้องตามโมเดลคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง และเพื่อพัฒนาผลสำรวจความพึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลกรุงเทพสำนักงานใหญ่จึงกำหนดโครงการพัฒนาการสื่อสารของพยาบาล (Nurse Communication Improvement Activities) ในปี 2562 ใน 12 แผนกของโรงพยาบาลที่ได้รับคะแนนพฤติกรรมบริการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งประกอบไปด้วยหลายกิจกรรม เช่น อบรมวิธีการทักทายและการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยในเชิงรุก กำหนดให้มีการบรรยายสรุปแนวทางให้บริการ กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก (OPD) แผนกผู้ป่วยใน (IPD) และแผนกผู้ป่วยระบบหัวใจและหลอดเลือดระยะวิกฤต (CCU) รวมถึงแนะนำการให้บริการหผู้ป่วย เป็นต้น และดำเนินการติดตามระดับการให้บริการ (Service Compliance Monitoring) ผ่านระบบออนไลน์ ตัวอย่างการประเมินแต่ละขั้นตอนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก เช่น



**การลงทะเบียน
(Register)**



**การคัดกรอง
(Screening)**



**การให้ข้อมูล
(Giving Information)**



**การสนับสนุนแพทย์
อย่างตั้งใจ
(Assist Physician,
Willing to Help)**



**การนัดหมายผู้ป่วย
(Make an
Appointment)**



**มารยาทการใช้โทรศัพท์
(Telephone Etiquette)**



**ความสุภาพและ
ความเคารพ
(Courteous & Respectful)**



**การจัดการลำดับการนัดหมาย
(Appointment
Management Queuing)**



**การตรวจสอบประกัน
(Insurance Check)**



**การบอกเส้นทาง
(Route Guidance)**