

คู่มือกระบวนการ
การอำนวยความสะดวก
และการให้บริการประชาชน
โรงพยาบาลน่าน

คำนำ

ด้วย โรงพยาบาลน่าน ได้มีการประเมินกระบวนการของหน่วยงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่แสดงถึงการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะต้องกำหนดให้มีคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีการปฏิบัติงานตามคู่มือหรือมาตรฐานนั้นอย่างเคร่งครัดอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดมาตรฐานและความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และประเมินกระบวนการมุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชน ด้วยการพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวก การให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอนระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ซึ่งถือเป็นลักษณะคุณธรรมที่หน่วยงานจะต้องพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ดังนั้น ศูนย์ประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลน่าน จึงได้จัดทำคู่มือนี้ขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้รับทราบ

ศูนย์ประชาสัมพันธ์
โรงพยาบาลน่าน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ประเภทงานบริการ/ขั้นตอน/วิธีการดำเนินการ/ระยะเวลา	1 - 13
ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน	14
ตัวอย่างแบบฟอร์มคำขอ	15 - 18
ภาพกิจกรรม	19 - 20

ประเภทบริการกระบวนการอำนวยความสะดวกประกอบด้วย

- 1.ประเภทงานบริการ
- 2.ขั้นตอน
- 3.ระยะเวลาที่ใช้

แนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและรับข้อร้องเรียนให้กับผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการโรงพยาบาลน่าน สรรวจรวบรวมความคิดเห็นและท่าทีของประชาชนในการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ ติดต่อด่วนรับชี้แจงและอำนวยความสะดวกต่อผู้มาติดต่องาน กระจายข่าวสารให้ความรู้ในด้านต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- ขึ้นปฏิบัติงานในเวลาราชการ ๘.๐๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
- มีเวรขึ้นปฏิบัติงาน เวลา ๗.๐๐ น. - ๑๕.๐๐ น.
- เตรียมความพร้อมของใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเช่น ชุดรับโทรศัพท์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงาน
- ต้อนรับอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการ ด้านหน้า อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑ และแผนกตรวจโรคทั่วไป และจุดบริการต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการทุกรายที่มาติดต่อสอบถาม
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการในแผนกต่างๆ
- ให้บริการรับและต่อสายโทรศัพท์ / บริการเสียงตามสายเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- ดูแลผู้ป่วยที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (ผู้ป่วยรถเข็นนั่ง / นอน) และไม่มีญาติมาดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันอันตรายระหว่างรอตรวจ
- ให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้สูงอายุ/เด็ก/สตรีหญิงมีครรภ์/และกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษตามจุดบริการต่างๆ
- ต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในกลุ่ม VIP เป็นกรณีพิเศษ
- ต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้มาศึกษาดูงานและประชุมสัมมนาของหน่วยงานต่างๆ
- รับประสานงานแก่ผู้มาใช้บริการในการอำนวยความสะดวกแบบ one stop service
- ประสานเรื่องการรับบริจาคเงิน สิ่งของ ต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอำนวยความสะดวกให้กับผู้มาบริจาค ให้กับทางโรงพยาบาลน่าน
- ร่วมกิจกรรมนอกเหนือจากงานประจำในช่วงนอกเวลาราชการในกรณีพิเศษอื่น ๆ
- ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บริการรับ-ต่อโทรศัพท์และเสียงตามสาย

ผู้รับผิดชอบ	Flow chant	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	<pre> graph TD A([เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]) --> B[รับต่อสายโทรศัพท์] A --> C[ยกหูโทรศัพท์] B --> D[สนทนา] C --> D D --> E[บริการเสียงตามสาย] D --> F[ไม่โอนสาย] E --> G[รับข้อมูล] F --> H[กดหมายเลข] G --> I[คัดกรองเรียบเรียง] H --> J[รอสายและสนทนาทางสาย] I --> K[ประกาศเสียงตามสาย] J --> L(()) K --> M[จบการทำงาน] L --> M </pre>	<p>ขั้นตอนการรับโทรศัพท์-ต่อสายโทรศัพท์</p> <ol style="list-style-type: none"> ยกหูโทรศัพท์ขึ้นเพื่อสนทนา กดหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการจะโทรหา รอสายและสนทนาต่อแล้ววางหูโทรศัพท์ไว้ที่เดิม จบการสนทนา <p>บริการเสียงตามสาย</p> <ol style="list-style-type: none"> รับข้อมูลจากหน่วยงาน/ฝ่ายต่างๆที่นำมาประสาน เรียบเรียงและคัดกรองข้อมูลที่จะทำการประกาศ ประกาศเสียงตามสาย

บริการแนะนำผู้มารับบริการ โรงพยาบาลน่าน

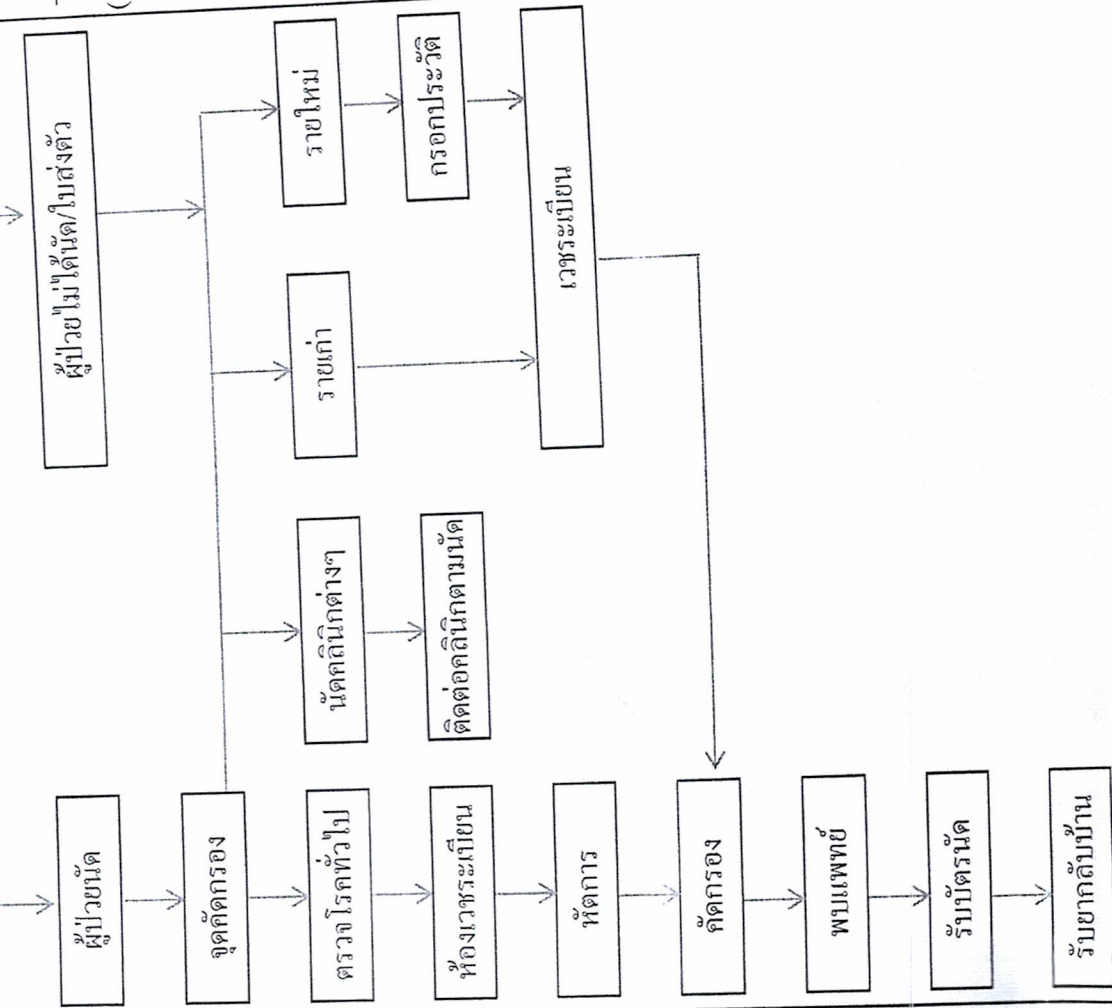
ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ

Flow chat

อาคารสิริเวชรักษ์

เจ้าหน้าที่
ศูนย์ประชาสัมพันธ์
รพ.น่าน



ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยในเวลาและนอกเวลาราชการ

ผู้ป่วยตามนัดตรวจโรคทั่วไป

- ก่อนเวลา 7.00 น. รับบัตรคิวที่ห้องเวชระเบียนอาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น 1
- หลัง 7.00 น. รับบัตรคัดกรองด้านหน้าศูนย์ประชาสัมพันธ์ อาคารสิริเวชรักษ์ (ชั้นบัตร นัด บัตรประจำตัวประชาชน)
- รอคิวขึ้นเอกสารที่หน้าเวชระเบียน
- ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ เช่น เจาะเลือด ,x-ray, อัลตราซาว
- ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง /วัดอุณหภูมิร่างกาย(วัดไข้)/วัดความดัน
- คัดกรอง(ซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนพบแพทย์)

- พบแพทย์
- รับบัตรนัด
- รับยากลับบ้าน

2. ผู้ป่วยมาตามนัดของคลินิกต่างๆ

- ติดต่อรับบัตรคิวที่คลินิกนัด
- ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ เช่น เจาะเลือด ,x-ray, อัลตราซาว
- ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง /วัดอุณหภูมิร่างกาย(วัดไข้)/วัดความดัน
- คัดกรอง(ซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนพบแพทย์)
- พบแพทย์
- รับบัตรนัด
- รับยากลับบ้าน

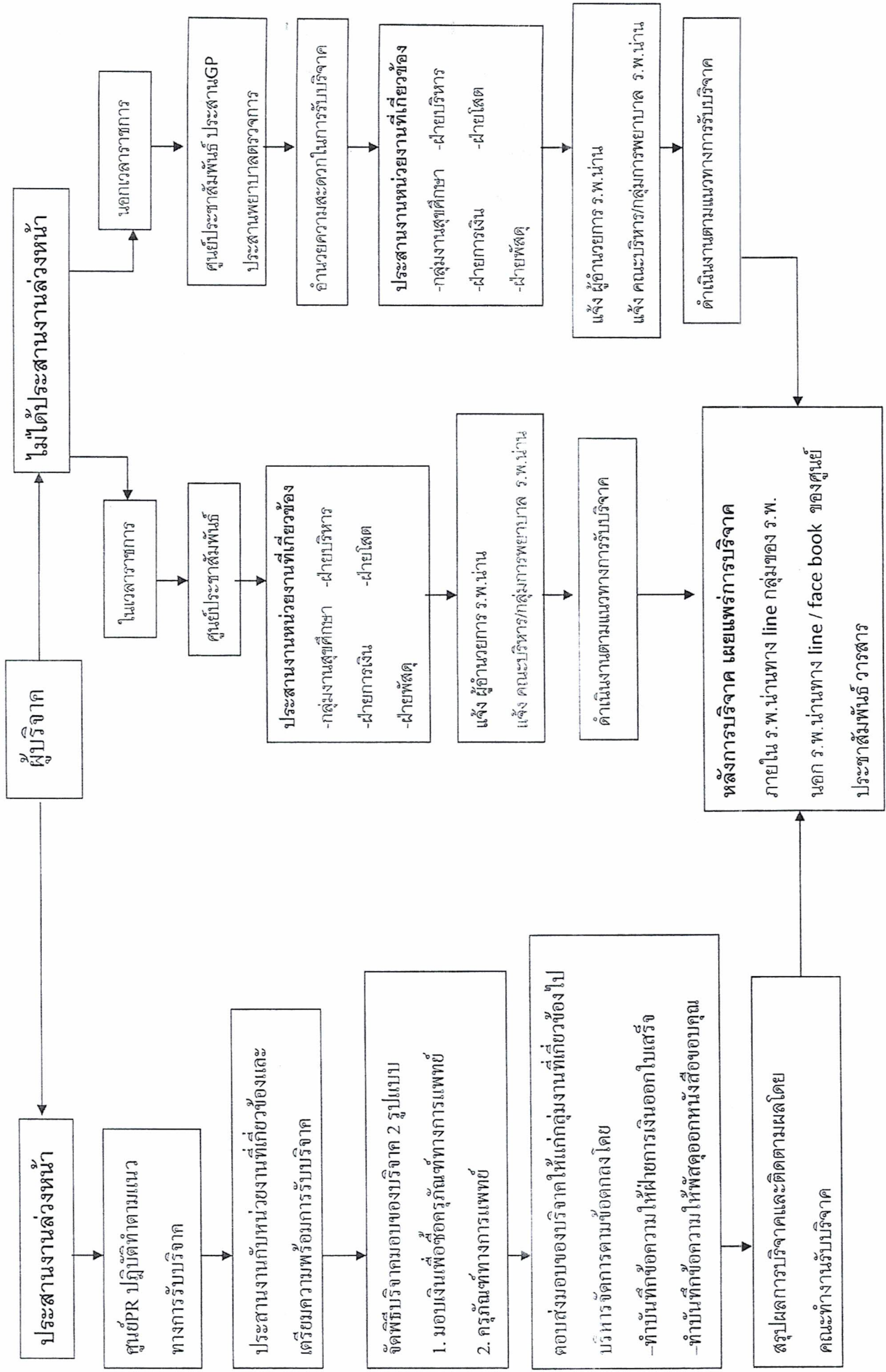
ผู้รับผิดชอบ	Flow chat	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ รพ.น่าน</p>		<p>2.1 ผู้ป่วยมาติดต่อของแต่ละคลินิก ติดต่อจุดคัดกรอง เพื่อปรึกษาแนวทางปฏิบัติ ประสานคลินิกที่เกี่ยวข้อง ติดต่อห้องเวชระเบียนคลินิกพิเศษ ประดู 2 อาคารสิริเวชรักษ์ - ติดต่อรับบัตรคิวที่คลินิกนั้น - ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ เช่น เจาะเลือด ,x-ray ,อัลตราซาว - ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง /วัดอุณหภูมิร่างกาย(วัดไข้)/ วัดความดัน - คัดกรอง(ซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนพบแพทย์) - พบแพทย์ - รับบัตรนัด - รับยากลับบ้าน</p> <p>3. ผู้ป่วย work in /ใบส่งตัว : รายละเอียด ก่อนเวลา 7.00 น. รับบัตรคิวที่ห้องเวชระเบียนอาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น 1 - หลัง 7.00 น. รับจัดคัดกรองด้านหน้าศูนย์ประชาสัมพันธ์ อาคารสิริเวชรักษ์ (ยื่นบัตร นัด บัตรประจำตัวประชาชน) - รอคิวขึ้นเอกสารที่หน้าเวชระเบียน - ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ เช่น เจาะเลือด ,x-ray ,อัลตราซาว - ชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง /วัดอุณหภูมิร่างกาย(วัดไข้)/ วัดความดัน - คัดกรอง(ซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนพบแพทย์) - พบแพทย์ - รับบัตรนัด - รับยากลับบ้าน</p>

บริการแนะนำผู้มารับบริการโรงพยาบาลน่าน

ผู้รับผิดชอบ	Flow chat	ขั้นตอน/วิธีดำเนินการ
<p>เจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์ รพ.น่าน</p>		<p>: รายใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรอกประวัติ ก่อนเวลา 7.00 น. รับบัตรคิวที่ห้องเวชระเบียนอาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น 1 - หลัง 7.00 น. รับจัดคัดกรองด้านน้ำหนัก/อุณหภูมิ/ความดันโลหิต อาคารสิริเวชรักษ์ (ชั้นบัตร นัด บัตรประจำตัวประชาชน) - รอคิวยื่นเอกสารที่หน้าเวชระเบียน - ทำหัตถการก่อนพบแพทย์ เช่น เจาะเลือด ,x-ray ,อัลตราซาว - ชั่งน้ำหนัก / วัดความดัน - คัดกรอง(ซักประวัติการเจ็บป่วยก่อนพบแพทย์) - พบแพทย์ - รับบัตรนัด - รับยากลับบ้าน

จัดทำโดย ศูนย์ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลน่าน โทร.054-719000 ต่อ 1100,1101,1102

Flow การรับบริจาค



ขั้นตอนการให้บริการคลินิกศัลยกรรม

มาตรฐาน

๑. ยืนยันบัตรที่คลินิกศัลยกรรม
๒. รับบัตรคิวคลินิกศัลยกรรม
๓. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดัน
๔. กรณีผู้ป่วยมีกิจกรรมต่างๆก่อนพบแพทย์
 - สำหรับผู้ป่วยมีเจาะเลือดก่อนพบแพทย์ ให้ไปเจาะเลือดที่อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑
 - ผู้ป่วยมีนัด x - ray อัลตราซาวด์ รับประวัติที่คลินิกศัลยกรรม แล้วไปทำกิจกรรมอื่นๆ ที่อาคารอุบัติเหตุ
 - กลับคลินิกศัลยกรรม
๕. คัดกรองเข้าก่อนพบแพทย์
๖. รอเรียกพบแพทย์
๗. พบแพทย์
๘. คัดกรองออก (ถ้าผู้ป่วยที่มีนัดครั้งต่อไปมี อัลตราซาวด์ , CT คอมพิวเตอร์ ผู้ป่วยต้องไปติดต่อกับห้องปฏิบัติการที่อาคารอุบัติเหตุก่อน)
๙. รับบัตรนัด ใบสั่งยา
๑๐. รับยาอาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑

มาผิคนัด/มาก่อนนัด (แพทย์ที่นัดออกตรวจที่คลินิกศัลยกรรม)

๑. ยืนยันบัตรที่คลินิกศัลยกรรม
 - ก่อน ๑๐.๓๐ น. ยืนยันบัตรนัดเดิมที่คลินิกศัลยกรรมเพราะมีเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเดินค้นประวัติให้
 - หลัง ๑๐.๓๐ น. ยืนยันบัตรนัดเดิมค้นประวัติที่คลินิกพิเศษ (คุณลัดดา) ก่อน
๒. รับบัตรคิวคลินิกศัลยกรรม
๓. ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดัน
๔. กรณีผู้ป่วยมีกิจกรรมต่างๆก่อนพบแพทย์
 - ผู้ป่วยมีเจาะเลือดก่อนพบแพทย์ ให้ไปเจาะเลือดที่อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑
 - ผู้ป่วยมีนัด x - ray อัลตราซาวด์ รับประวัติที่คลินิกศัลยกรรม แล้วไปทำกิจกรรมอื่นๆ ที่อาคารอุบัติเหตุ
 - กลับคลินิกศัลยกรรม
๕. คัดกรองเข้าก่อนพบแพทย์
๖. รอเรียกพบแพทย์
๗. พบแพทย์
๘. คัดกรองออก (ถ้าผู้ป่วยที่มีนัดครั้งต่อไปมี อัลตราซาวด์ CT คอมพิวเตอร์ ผู้ป่วยต้องไปติดต่อกับห้องปฏิบัติการที่อาคารอุบัติเหตุก่อน)
๙. รับบัตรนัด ใบสั่งยา
๑๐. รับยาอาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑

ขั้นตอนการรับบริการคลินิกกระดูก

ผู้ป่วยตามนัด/นัดจาก รพ.น่าน

๑. ยืนยันนัดที่ คลินิกกระดูก
๒. รับบัตรคิว
๓. รอเจ้าหน้าที่ไปค้นประวัติ (ถ้าผู้ป่วยมาหลัง ๑๐.๐๐ น. ไม่มีประวัติอยู่ที่คลินิกกระดูกให้ผู้ป่วยขึ้นมาค้นประวัติเอง)
๔. ได้ประวัติแล้วทำกิจกรรมต่างๆ เช่น X-ray , เจาะเลือด (ก่อนพบแพทย์)
๕. กลับคลินิกกระดูก
๖. คัดกรองเข้าตรวจตามคิว
๖. รอตรวจ
๗. นั่งรอ/คัดกรองออก (รับบัตรนัด/ใบสั่งยา)
๘. รับยา อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑

ตามนัด/คลินิก

๑. ยืนยันที่คลินิกกระดูก
๒. รับบัตรคิว
๓. ให้ผู้ป่วยติดต่อค้นประวัติห้อง คุณลัดดา (คลินิกพิเศษ)
๔. ได้ประวัติแล้วทำกิจกรรมต่างๆ เช่น X-ray , เจาะเลือด (ก่อนพบแพทย์)
๕. กลับคลินิกกระดูก
๖. คัดกรองเข้าตรวจตามคิว
๗. รอตรวจ
๘. นั่งรอ/คัดกรองออก (รับบัตรนัด/ใบสั่งยา)
๙. รับยา อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑

ผีดนัด / มาก่อนนัด

๑. ติดต่อยืนยันบัตรคลินิกกระดูก
๒. รับบัตรคิว (กรณีมาตรงวัน ตรงกับแพทย์ที่นัดเดิม)
๓. ติดต่อทำประวัติห้องคุณลัดดา (คลินิกพิเศษ)
๔. ได้ประวัติแล้วทำกิจกรรมต่างๆ X-ray , เจาะเลือด (ก่อนพบแพทย์)
๕. กลับคลินิกกระดูก
๖. คัดกรองเข้าตรวจตามคิว
๗. รอตรวจ
๘. คัดกรองออก
๙. รับยา อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น ๑

การให้บริการคลินิกเด็ก

วัน	การตรวจ	แพทย์ที่ออกตรวจ
จันทร์	ให้บริการตรวจพัฒนาการเด็ก ตามโครงการ LCDIP	พยาบาลประจำคลินิก
อังคาร	บริการตรวจโรคเด็กเรื้อรัง ที่แพทย์นัด	นพ.พรชัย งามสิทธิฤกษ์ พญ.สิริพร วงศ์วัชรไพบูลย์
พุธ	ให้บริการพัฒนาการเด็กที่นัดมา	กุมารแพทย์ ๔ ท่าน
พฤหัสบดี	บริการตรวจโรคเด็กเรื้อรัง ที่แพทย์นัด	พญ.ครามิณี พิพัฒน์เวช
ศุกร์	บริการตรวจโรคเด็กเรื้อรัง ที่แพทย์นัด	พญ.วราภรณ์ เตชะเสนา พญ.รัชณี เจริญสวัสดิ์ พญ.นิชนันท์ ตันตศิณีวิทย์

หมายเหตุ

๑. กรณีที่ผู้ป่วยมาผิดนัด และ ไม่ตรงกับวันที่แพทย์เจ้าของไข้ออกตรวจ ให้ส่งตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป เพราะ ที่แผนกผู้ป่วยนอกมีกุมารแพทย์ออกตรวจทุกวัน
๒. กรณีที่มาผิดนัด แต่ ตรงกับวันที่แพทย์เจ้าของไข้ออกตรวจที่คลินิกเด็ก ให้ส่งผู้ป่วยขึ้นไปที่คลินิกเด็กเลย
๓. กรณีที่นัดจากคลินิกส่วนตัว ถ้าผู้ป่วยเคยมา รพ.น่าน ให้ส่งไปที่คลินิกเด็กได้เลย แต่ ถ้าไม่เคยมา รพ.น่านให้ส่งทำ OPD card ใหม่ เสร็จแล้วส่งผู้ป่วยไปคลินิกเด็กได้เลย
๔. กรณีที่ Refer มาจาก รพช. ให้พบกุมารแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอก ยกเว้นกรณีที่ส่งตรวจโรคหัวใจที่ระบุชื่อแพทย์หญิง ครามิณี (ในวันพฤหัสบดี) ให้ส่งไปที่คลินิกเด็กได้เลย
๕. กรณีญาติเจ้าหน้าที่ ต้องการตรวจกับแพทย์ที่คลินิกเด็ก ต้องได้รับความเห็นชอบจากแพทย์ก่อนทุกครั้ง (โดยให้ปรึกษาแพทย์เองก่อนที่จะมาคลินิกเด็ก)

ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติงาน

1. ผู้มารับบริการ ไม่รู้จักสถานที่จุดรับบริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ศูนย์ประชาสัมพันธ์ได้จัดทำเป็นใบนำทางขึ้นมาเพื่อให้ผู้ถึงจุดรับบริการที่ถูกต้อง

ตัวอย่างใบนำทางไปตึก/คลินิกต่างๆ

ตึกวันน่านสันติสุข ชั้น2 เดียง
ตึกราษฎร์อนุรักษ์ ชั้นบนเดียง

ห้องตรวจโรคทั่วไป
อาคารสิริเวชรักษ์ ชั้น 1

2. ไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการของแต่ละจุดบริการ

แนวทางการแก้ไขปัญหา ศูนย์ประชาสัมพันธ์ได้จัดทำเป็นใบนำทางขึ้นมาเพื่อให้ผู้ถึงขั้นตอนการรับบริการที่ถูกต้อง

ตัวอย่างใบนำทางผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงวัณโรค

แนวปฏิบัติผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง TB				
ลำดับ	รายการ	คะแนนคัดกรอง TB-เวลา		
		3-5 คะแนน		> 6 คะแนน
		เวลา	เวลา	เวลา
1	ประเมินตามแบบคัดกรอง TB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	ใส่หน้ากากอนามัย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	- ทิศลิวช่องทางด่วน - เขียนใบ X - ray - ส่งคืน OPD Card	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	ส่ง X - ray	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	ส่งผู้ป่วยไปนั่งรอค่านหลังห้อง 106	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ส่ง OPD Card ไปห้องตรวจ 106	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	ส่งผู้ป่วยไปเก็บเสมหะที่คลินิก TB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จากศูนย์ประชาสัมพันธ์ รพ. น่าน 1101 . 1121 . 1122				

3. จำนวนเจ้าหน้าที่ศูนย์แปล OPD มีไม่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ (เฉพาะบางช่วงเวลาเร่งด่วน

ในช่วงเวลา 7.00 – 10.00 น./ 10.30 – 13.00 น.)

แก้ไขปัญหาโดย ขอเจ้าหน้าที่จากศูนย์แปลผู้ป่วยในออกมาช่วยเสริมงานศูนย์แปลผู้ป่วยนอก ตั้งแต่เวลา 9.00 – 12.00 น. ได้ในระดับหนึ่ง เพราะปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์แปลผู้ป่วยนอก มีขอบข่ายการรับผิดชอบของงานมาก

4. ปัญหาการสื่อสารทางโทรศัพท์ระหว่างจุดบริการกับเจ้าหน้าที่ศูนย์แปล OPD / เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คือ ไม่แจ้งรายละเอียดความต้องการของจุดบริการให้ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานล่าช้าและซ้ำซ้อน

* จากการทำเป็นแนวทางปฏิบัติขึ้นมาและไปประสานแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้งานที่ออกมาไม่ล่าช้า และลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน

แนวปฏิบัติในการสื่อสารทางโทรศัพท์เพื่อขอรับบริการงานศูนย์แปลผู้ป่วยนอก ด้วยศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน ได้จัดทำแนวปฏิบัติการสื่อสารด้วยข้อความทางโทรศัพท์เพื่อขอสนับสนุนรับบริการงานศูนย์แปล ผู้ป่วยนอก ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกคลินิกกับศูนย์แปลผู้ป่วยนอก และศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับข้อร้องเรียนดังนี้

ตัวอย่างแนวทางการประสานศูนย์แปล

ลำดับ	ประเด็นการมอบหมายเจ้าหน้าที่	แนวปฏิบัติ
1.	ในการรับโทรศัพท์ของศูนย์แปลผู้ป่วยนอกร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประชาสัมพันธ์	<p>1.1 กรณีที่มีเจ้าหน้าที่ศูนย์แปลนั่งอยู่ที่เคาเตอร์ศูนย์แปลเมื่อมีสายโทรศัพท์เรียกเข้าดังนั้น เจ้าหน้าที่ศูนย์แปลจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยตัวเอง</p> <p>1.2 กรณีเจ้าหน้าที่ศูนย์แปลไม่อยู่ทางศูนย์ประชาสัมพันธ์ได้มอบหมายให้ทีมงานประชาสัมพันธ์(พนักงานรับโทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ช่วยรับโทรศัพท์แทน(มีการต่อฟวงโทรศัพท์ในการรับสาย) และบันทึกข้อความลงในเอกสารเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์แปลดำเนินการต่อไปตามภารกิจ)</p>

2.	การกำหนดข้อความในการใช้สื่อสารทางโทรศัพท์ให้ชัดเจนต้องระบุจุดบริการต้นทางที่ขอรับบริการและจุดบริการปลายทางที่ต้องการให้ไปส่ง	2.1 กรณีที่ต้องการเฉพาะพนักงานแปล - จากคลินิก.....ขอจนท.ศูนย์แปล 1 คน ส่งผู้ป่วยไปที่.....มีรถเข็นนั่ง-นอน เรียบร้อยแล้ว 2.2 กรณีที่ต้องการพนักงานแปลพร้อมรถเข็นนั่ง หรือรถเข็นนอน - จากคลินิก.....ขอจนท.ศูนย์แปล 1 คน ส่งผู้ป่วยไปที่.....และขอรถเข็นนั่ง หรือรถเข็นนอนธรรมดาหรือพร้อม O2 ด้วย 1 คัน
----	--	--

- **หมายเหตุ :** กรณีที่มีการโทรศัพท์มาขอจนท.ศูนย์แปลซ้ำรอบที่ 2 กรุณาแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้โทรมาหนึ่งรอบแล้วเพื่อจนท.ที่ช่วยรับโทรศัพท์จะได้ไม่ลงข้อมูลซ้ำอีกรอบ เพราะมีจนท.ศูนย์ประชาสัมพันธ์ช่วยในการรับโทรศัพท์ศูนย์แปลด้วยค่ะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอขอบคุณที่ปฏิบัติตามแนวทางข้างต้นนี้ค่ะ

5. ปัญหาที่ผู้รับบริการไม่ทราบเบอร์ติดต่อของโรงพยาบาลน่าน (เช่น กรณีมีการจอดรถปิดทางออกไม่ได้แล้วเดินมาแจ้ง ณ จุดศูนย์ประชาสัมพันธ์ ทำให้เสียเวลาเป็นการแจ้ง เป็นต้น

แก้ไขปัญหา โดยการทำเป็นบัตรเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาลน่าน พร้อมเบอร์ Fax แจกให้กับผู้มารับบริการ

ตัวอย่างใบนำเบอร์โทรศัพท์โรงพยาบาลน่าน

เบอร์โทรโรงพยาบาลน่าน

Tel. 054 – 719000 - 99

Fax. 054 - 719015

ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กด 0 , 1100 , 1101

6. ผู้มารับบริการที่ได้รับการผ่าตัดกระดูกคอและหลัง ไม่มีเอกสารระบุว่าต่อให้ใช้เปลนอน
เท่านั้น

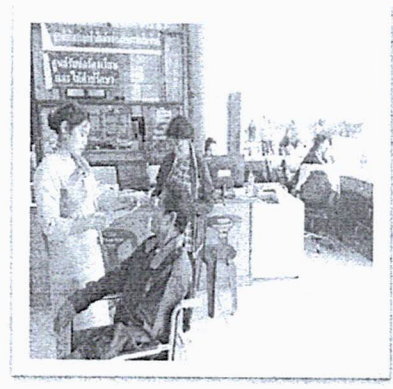
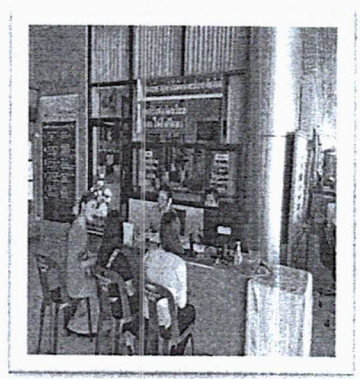
แนวทางในการแก้ไขปัญหา

ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ได้สร้างไบนำทางสำหรับผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดกระดูกคอและหลัง ให้ใช้
เปลนอนเท่านั้น เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ตัวอย่างไบนำทางสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดกระดูกคอและหลัง

<p>กรุณาใช้รถเข็นนอนเท่านั้น ในการนำส่งผู้ป่วยรายนี้ ไปคลินิกต่าง ๆ</p>
<p>จากศูนย์ประชาสัมพันธ์ รพ. น่าน</p>
<p>โทร 054-719000 ต่อ 1101,1121,1122</p>

ภาพกิจกรรม ศูนย์ประชาสัมพันธ์และรับซื้อร้องเรียนโรงพยาบาลน่าน



การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่าน Web site

โรงพยาบาลน่าน

หน้าแรก | แผนที่ | ข่าวสาร | บริการโรงพยาบาล | Hospital profile | Doctors | เข้าสู่ระบบ | ลงทะเบียน

โรงพยาบาลน่าน ขอเชิญชวนพี่น้องประชาชน ร่วมส่งเสริมสุขภาพ

งดเหล้า **เข้าพรรษา** งดเหล้า **ครบพรรษา**

เพราะที่สิ่งใหญ่ คือ **ชนะใจตนเอง** เข้าพรรษา นี้... **ชนะเหล้าเข้าพรรษาให้ได้**

โรงพยาบาลน่าน โรงพยาบาลคุณภาพ บริการด้วยหัวใจ ผู้ถึงประชาชนสุขภาพดี

กล่องข่าวโรงพยาบาล [ดูข่าวดัง](#)

- วารสารโรงพยาบาลน่าน ฉบับที่ 120 ประจำเดือน สิงหาคม 2561 (ฉบับที่ 314) | วันที่ 25 ก.ย. 2018
- วารสารโรงพยาบาลน่าน ฉบับที่ 119 ประจำเดือน สิงหาคม 2561 (ฉบับที่ 269) | วันที่ 2 ก.ย. 2018
- วารสารโรงพยาบาลน่าน ฉบับที่ 117 ประจำเดือน กรกฎาคม 2561 (ฉบับที่ 216) | วันที่ 9 ส.ค. 2018
- วารสารโรงพยาบาลน่าน ฉบับที่ 116 ประจำเดือน มิถุนายน 2561 (ฉบับที่ 452) | วันที่ 27 มิ.ย. 2018

New

ข่าวประชาสัมพันธ์

ข่าวทั่วไป ข่าวสุขภาพ ข่าวสังคม ข่าวสิ่งแวดล้อม ข่าวต่างประเทศ

- ขงตงของโรงพยาบาลน่านประจำเดือน กันยายน 2561 (ฉบับที่ 1) 9 ก.ย. 2018 0กย8

โรงพยาบาลน่าน ...
4.6 7 คน 4.6 คนคนทีถูกใจ

[ดูโปรไฟล์](#)

https://www.facebook.com/nan.hospital/

ค้นหา: **ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลน่าน**

หน้าหลัก หน้าหลัก ค้นหาเพื่อน

เพจ กล่องข้อความ ข่าวแจ้งเตือน 10 ข้อมูลเชิงลึก เครื่องมือการ... การโปรโมท การตั้งค่า ความช่วยเหลือ


ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลน่าน

หน้าหลัก

บริการ

ราคา

ร้านค้า



Hospital Profile
โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน

ดูโปรไฟล์ ติดตาม แชร์

ส่งข้อความ

ตอบกลับข้อความใหม่โดยอัตโนมัติ

ยังมีอีก 17 ความเห็น

แชท (24)

แจ้งข่าวชาวโรงพยาบาลน่าน
Announce

กินหยุดกิน เลี่ยง!! ไขมัน

สาเหตุ

เมื่อร่างกายมีไขมันแล้วไปสัมผัสกับเนื้อหมู หรือ เลือดสด ที่มีเชื้อแบคทีเรีย สเตรปโตค็อกคัส ซูอิส บนเนื้อหมูอยู่

อาการ

จะมีไข้ ปวดศีรษะ อาเจียน ประสาทหูอักเสบจนหูดับ ในรายที่อาการรุนแรง อาจเสียชีวิต

1 หลีกเลี่ยงการบริโภค 2 ปรุงสุกอาหาร ฆ่าล้าง และฆ่าแช่และหมูที่มีไขมัน

WEB INTERNET
NAN HOSPITAL

ลิงค์เว็บไซต์ออนไลน์ โรงพยาบาลน่าน

โรงพยาบาลน่าน โรงพยาบาลคุณภาพ คุณค่าครบ

สถานะบัญชีการเงิน

บัญชี

www.nanhospital.go.th

ดาวน์โหลดคู่มือ
คู่มือ คู่มือ คู่มือ

ดาวน์โหลดใบรับ / ประชุม

ประชุมคณะกรรมการบริหาร รพ.น่าน

คณะกรรมการบริหาร รพ.น่าน