

3. การให้บริการรักษาด้านสุขภาพอนามัย

คำจำกัดความ : กระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ติดต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการรักษา โดยเข้าใจในความต้องการหรือ ความคาดหวัง และปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการรักษา รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้รับบริการรักษาถึงแนวทางหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

พื้นฐาน 1 (ต่ำกว่า 60)	พอใช้ 2 (60 - 69)	ดี 3 (70 - 79)	ดีมาก 4 (80 - 89)	ดีเยี่ยม 5 (90 - 100)
- แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะรับฟังปัญหาจากผู้รับบริการไม่แสดงกิริยาหรือคำพูดที่แทรกแซงหรือขัดจังหวะขณะที่ผู้รับบริการกำลังพูดถึงปัญหาของตน	- แสดงออกถึงความรู้สึกมีส่วนร่วมต่อประเด็นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ	- วิเคราะห์และระบุได้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการหากไม่รีบแก้ไขปัญหานั้น	- สามารถวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของผู้รับบริการรักษาและวางแผนหาแนวทางในการแก้ไขป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้	- สามารถให้คำปรึกษา แนะนำหรือเป็นวิทยาทานทั้งภายในและภายนอก รพ.เกี่ยวกับวิธีการและเทคนิคในการแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ
- ระบุถึงความต้องการหรือเป้าหมายที่คาดหวังของผู้รับบริการได้	- วิเคราะห์และระบุถึงประเด็นและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	- นำเสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก	- เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่สมาชิกในทีมได้	- เสนอแนะวิธีการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- สามารถให้บริการให้คำปรึกษาในระดับพื้นฐานได้	- สามารถใช้เทคนิคและวิธีการให้ผู้รับคำปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเอง ในการสำรวจ และจัดการกับปัญหาของตนเองได้	- สามารถให้บริการปรึกษาในระดับสูง และจัดการกับปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้โดยขอคำปรึกษาเป็นบางครั้ง	- สามารถให้บริการปรึกษาในระดับสูง และจัดการกับปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	- เป็นตัวแทนขององค์กรในการถ่ายทอดเทคนิคและวิธีการ ให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่น