

ภาคผนวก ง.

มาตรฐานบริการสาธารณสุข

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้กำกับให้สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับใช้มาตรฐานบริการสาธารณสุข โดยมีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ทำหน้าที่จัดและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน

มาตรฐานบริการสาธารณสุขจะกล่าวถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบริการที่ประชาชนต้องการ สำหรับให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องใช้ในการจัด ส่งเสริม กำกับ ตรวจสอบและพัฒนาหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมทั้งให้หน่วยงานผู้ให้บริการใช้จัดการกรทำให้บริการของหน่วยงานของตน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน

อย่างไรก็ดี การจะทำให้หน่วยงานผู้ให้บริการ สามารถสร้างบริการที่มีคุณภาพที่ดีตามมาตรฐานนี้ได้อย่างยั่งยืน เป็นที่พึงพาได้ของประชาชน จะต้องมีการพัฒนาเพื่อยกระดับวุฒิภาวะของระบบการบริหารคุณภาพของหน่วยงานนั้น ให้อยู่ในระดับไม่ต่ำกว่าระบบบริหารคุณภาพแบบเสถียร ซึ่งวุฒิภาวะของระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน นิยมจัดลำดับชั้นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ปล่อยให้คุณภาพเป็นไปตามยถากรรม (Chance quality system) การบริหารคุณภาพยังไม่เป็นระบบ ทำให้วางใจในเรื่องคุณภาพไม่ได้หมายถึงองค์กรให้บริการที่ไม่มีข้อกำหนดการบริการ ไม่มีการบันทึกที่เกี่ยวกับคุณภาพ และไม่มีการทำกิจกรรมเพื่อกำจัดสาเหตุไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำได้อีก (Corrective Action)

ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ใช้การบริหารเชิงรับ (Reactive system) หมายถึง องค์กรให้บริการที่มีข้อกำหนดการบริการ มีบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพ และมีการทำกิจกรรมเพื่อกำจัดสาเหตุไม่ให้เกิดปัญหาข้อบกพร่องซ้ำได้อีก

ระดับที่ 3 เป็นระดับที่มีระบบการบริหารคุณภาพแบบเสถียร (Stable system) หมายถึง องค์กรผู้ให้บริการที่มีข้อกำหนดการบริการ สอดคล้องตามมาตรฐานบริการสาธารณสุข มีบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพ มีกิจกรรมเพื่อการจัดสาเหตุไม่ให้เกิดปัญหาข้อบกพร่องซ้ำ ผู้บริหารองค์กรพิจารณากำหนดและควบคุมปัจจัยคุณภาพและหน้าที่ทางด้านคุณภาพ อย่างครบถ้วนแล้ว เช่น มีการจัดทำข้อกำหนด บทบัญญัติ เพื่อกำกับสิ่งที่มีผลกระทบต่อคุณภาพไว้อย่างรัดกุม หรือหมายถึง ผู้ให้บริการที่มีระบบบริหารคุณภาพที่ใช้ข้อกำหนดการบริการที่สอดคล้องตามมาตรฐาน

บริการสาธารณสุขฉบับนี้และสามารถได้รับการรับรองระบบตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 หรือ HA ก็ได้

ระดับที่ 4 เป็นระดับที่มีระบบบริหารคุณภาพเชิงรุก (CQI system หรือ Proactive system) ซึ่งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากระบบบริหารคุณภาพเสถียร มีมาตรฐานคุณภาพบริการของตนเอง ซึ่งดีกว่ามาตรฐานบริการของกระทรวงสาธารณสุข และมีกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าที่เคยทำได้โดยไม่หยุดยั้ง

ระดับที่ 5 เป็นระดับผู้สร้างคุณภาพเหนือชั้น (Best-in-class) หมายถึงผู้ให้บริการที่สามารถสร้างคุณภาพบริการได้ในระดับที่เชื่อว่า น่าจะไม่มีใครเหนือกว่านี้แล้ว

การกำหนด การประกาศใช้ การปรับปรุง และการแก้ไขมาตรฐาน

กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นผู้กำหนดมาตรฐานบริการสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง

การกำหนด การปรับปรุง และหรือการเสนอแก้ไขมาตรฐานฉบับนี้ ให้ดำเนินการโดยการประชุมผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานที่ประชุม ตัวแทนภาคประชาชนผู้รับบริการ ตัวแทนสถานบริการสาธารณสุข และผู้เชี่ยวชาญการประกันคุณภาพ

กระทรวงสาธารณสุขจะปรับปรุงมาตรฐานบริการสาธารณสุขทุก 3 ปี โดยจะพิจารณาสิ่งที่ต้องปรับปรุงจากความคิดเห็นของภาคประชาชน ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้ให้บริการสาธารณสุข ตลอดจนผลกระทบอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

มาตรฐานบริการผู้ป่วยนอก

1. การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี สถานที่ต่างๆ สำหรับให้บริการผู้ป่วยนอก
 - 1.1 สถานที่ต่าง ๆ สำหรับให้บริการผู้ป่วยนอก หมายถึง ห้องบัตร ที่นั่งรอตรวจ อ่างล้างมือ ห้องสุขา ถังขยะ บันได ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางลาด สำหรับรถเข็นขึ้นลงได้สะดวก
 - 1.2 กว้างขวางเพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการแก่มวลชน สะอาด โปร่ง ไม่อับทึบ มีห้องตรวจสะอาดมิดชิด เป็นสัดส่วน และมีความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
2. การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่ดี โดยเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการตรวจรักษา หรืออุปกรณ์ที่ใช้กับผู้ป่วยบริการ หรือให้ผู้ป่วยบริการใช้หรือสัมผัส มีสภาพดี มีความสะอาดและปลอดภัย
3. ผลการตรวจและวินิจฉัยโรค
 - 3.1 คำอธิบายผลสรุปของการตรวจและการวินิจฉัยที่ชัดเจนเป็นที่เข้าใจและรู้รายละเอียดของโรคที่เป็นอย่างเพียงพอ รู้ลักษณะการดำเนินไปของโรค รวมทั้งอาการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น
 - 3.2 ถ้าพบอาการของผู้รับบริการอยู่ในขั้นที่อาจจะเกิดอันตราย ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลช่วยเหลือทันที
4. การให้ความเห็นและคำชี้แนะของแพทย์เกี่ยวกับทางเลือกของการรักษา
 - 4.1 คำอธิบายทางเลือกของการรักษาแต่ละทางเลือก มีรายละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจ เช่น ผลที่คาดว่าจะได้เป็นผลข้างเคียง รวมทั้งมีความเห็นประกอบในแต่ละทางเลือก
5. การวางแผนการรักษา การประเมินค่าใช้จ่ายและบริการส่งต่อ
 - 5.1 คำอธิบายแผนการรักษาที่ตัดสินใจเลือกพร้อมกันแล้ว มีรายละเอียดเพียงพอ เช่น กระบวนการที่จำเป็นต้องทำ ผลที่มุ่งหวัง ผลข้างเคียงที่อาจจะเกิด ความรู้ ความเข้าใจที่จำเป็นต้องใช้ รวมทั้งประมาณการค่าใช้จ่าย
 - 5.2 ในกรณีที่สภาพอาการเจ็บป่วยเกินขีดความสามารถที่จะให้การรักษา ผู้รับบริการ จะได้รับการส่งต่อไปรับการรักษาจากสถานพยาบาลในเครือข่ายที่มีความสามารถสูงกว่าโดยทันที พร้อมทั้งได้ทราบคำชี้แจงถึงเหตุผลความจำเป็น

6. การสร้างทักษะให้สามารถปฏิบัติในการดูแลสุขภาพที่ดี

6.1 ผู้รับบริการรวมทั้งญาติ ผู้ใกล้ชิดได้รับความรู้ คำแนะนำพร้อมฝึกทักษะที่

จำเป็น เพื่อนำไปปฏิบัติ ตามแผนการรักษา และเพื่อการป้องกันการแพร่กระจายโรค และ
การเป็นซ้ำ

7. ผลลัพธ์ในบริการ

7.1 กรณีที่มีการส่งมอบยาหรือผลลัพธ์ในบริการให้แก่ผู้รับบริการ ยา หรือ
ผลลัพธ์ในบริการมีคุณภาพดี ถูกต้องตามแผนการรักษา

8. พฤติกรรมบริการที่ดี

8.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีกิจกรรมยาที่สุภาพ
นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการทุกรายด้วยความเสมอภาค มีความเป็นธรรมตามลำดับ
ก่อนหลัง หรือตามความจำเป็น

9. การรอคอย

9.1 ในกรณีที่มีผู้รับบริการรอคิว ผู้รับบริการได้รับการบอกกล่าว คาดการณ์เวลา
การเข้ารับบริการได้อย่างคร่าว ๆ

มาตรฐานบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน

1. ความพร้อมต่อการให้บริการฉุกเฉิน

1.1 เปิดบริการด้วยสภาพความพร้อมอย่างสมบูรณ์ต่อการให้บริการฉุกเฉิน ทั้งใน
ด้านกำลังความสามารถและทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้เวลา 24 ชั่วโมง

1.2 เมื่อทราบเหตุฉุกเฉินจะมีปฏิบัติการที่เหมาะสม และการเยียวยาเบื้องต้น
อย่างเร่งด่วน ฉับไว และทันต่อเหตุการณ์ มุ่งเน้นให้ผู้ป่วยทุกรายมีชีวิตรอด ปลอดภัย รวมทั้ง
ความปลอดภัยของทรัพย์สินที่น่าติดตัวมา โดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

1.3 ลำดับการบริการให้เป็นไปตามความรุนแรงของอาการ

2. การจัดการสถานที่ให้บริการที่ดี

2.1 สถานที่ให้บริการด้านอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีขนาดและองค์ประกอบครบถ้วน

สมบูรณ์ เพียงพอ เหมาะสมต่อการได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ห้องตรวจและสถานที่บำบัดรักษา มีความสะอาดเป็นสัดส่วนและมีความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

3. การจัดเตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ที่ดี

3.1 เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการตรวจรักษาหรืออุปกรณ์ที่ใช้กับผู้ป่วยบริการ หรือให้ผู้ป่วยบริการใช้หรือสัมผัสมีสภาพดี มีความสะอาด ปลอดภัย มีระบบการจัดการอย่างรัดกุม เพื่อให้ผู้ป่วยสัมผัสกับโลหิต หนอง สารคัดหลั่งของผู้ป่วยรายอื่น

4. ผลสรุปของการตรวจและการวินิจฉัยโรคและการดำเนินไปของโรค

4.1 คำอธิบายผลสรุปของการตรวจและการวินิจฉัยของแพทย์ มีความชัดเจน บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุรายละเอียดสภาพอาการอย่างเพียงพอ ให้รู้ลักษณะการดำเนินไปของโรค รวมทั้งอาการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ถ้าพบอาการของผู้ป่วยอยู่ในขั้นที่อาจเกิดอันตราย ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลช่วยเหลือทันที

4.2 มีการแจ้งผลการตรวจและการวินิจฉัยและการดำเนินไปของโรคแก่ผู้รับบริการ (ถ้าทำได้) และญาติที่มาด้วย (ถ้ามี) เป็นระยะตามความเหมาะสม

5. ความเห็น คำชี้แนะ และการตัดสินใจ เกี่ยวกับทางเลือกของการรักษา

5.1 ในกรณีที่ผู้รับบริการมีญาติหรือผู้ใกล้ชิดมาด้วย คำอธิบายทางเลือกของการรักษา แต่ละทางเลือกจะมีรายละเอียดเพียงพอต่อการใช้ตัดสินใจ เช่น ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นข้างเคียงที่อาจ เกิดขึ้น ความเห็นประกอบในแต่ละทางเลือกจากแพทย์ผู้รักษาและประมาณการค่าใช้จ่าย

5.2 ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่รู้สึกรู้ตัว และไม่มีญาติมาด้วย การตัดสินใจของแพทย์ในการดำเนินการจะเป็นไปโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีชีวิตรอด ปลอดภัย และโดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ญาติจะได้รับการติดต่อแจ้งข่าวอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม

6. การวางแผนการรักษาที่ดีและบริการส่งต่อ

6.1 คำอธิบายแผนการรักษาที่ตัดสินใจเลือกพร้อมกันแล้ว จะมีรายละเอียดเพียงพอ เช่น กระบวนการที่จำเป็นต้องทำ ประมาณการค่าใช้จ่าย ผลที่มุ่งหวัง ผลข้างเคียงที่อาจเกิด และความรู้ความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติตัว

6.2 ในกรณีที่สภาพอาการเจ็บป่วยเกินขีดความสามารถที่จะให้การรักษา ผู้รับบริการจะได้รับการส่งต่อ เพื่อไปรับการรักษาจากสถานพยาบาลในเครือข่ายที่มีความสามารถสูงกว่าโดยทันที

6.3 หากเป็นการส่งต่อแบบฉุกเฉิน จะมีการดูแลช่วยชีวิตอย่างใกล้ชิดตลอดเวลาที่ส่งต่อ

7. มาตรการที่ดี

7.1 มาตรการที่จำเป็นต้องกระทำต่อผู้รับบริการ เช่น การทำแผล การฉีดยา การช่วยฟื้นคืนชีพ ฯลฯ จะกระทำโดยผู้ปฏิบัติที่ผ่านการฝึกมาเป็นอย่างดี มีความปลอดภัย ถูกต้องและเหมาะสม

7.2 มาตรการทุกครั้งที่จะกระทำจะมุ่งเน้นให้ผู้ป่วยมีชีวิตรอด ปลอดภัย โดยคำนึงถึงสิทธิ และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ภายใต้กรอบจริยธรรมทางการแพทย์

7.3 มีระบบการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และการกำจัดขยะติดเชื้ออย่างปลอดภัยต่อชุมชนและสังคม

8. การสร้างทักษะให้มีความสามารถในการปฏิบัติตามกระบวนการรักษา

8.1 ผู้รับบริการรวมทั้งญาติ ผู้ใกล้ชิดได้รับความรู้ คำแนะนำ พร้อมฝึกทักษะที่จำเป็น เพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนการรักษา และเพื่อการป้องกันการแพร่กระจายของโรคและการเป็นซ้ำ

9. ผลลัพธ์ที่ดีในบริการที่ดี

9.1 ยาหรือผลลัพธ์ในบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพดี ถูกต้องตามแผนการรักษา

10. พฤติกรรมบริการที่ดี

10.1 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการและญาติทุกรายเป็นไปโดยสุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ เสมอภาค โดยคำนึงถึงความจำเป็น สิทธิในการอยู่รอดและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

มาตรฐานบริการทันตกรรม

1. การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี

1.1 สถานที่สำหรับให้บริการทันตกรรม เหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ สะอาด โปร่งไม่อับทึบ ห้องที่ให้บริการสะอาด มิดชิด เป็นสัดส่วน มีความปลอดภัยทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

2. การจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ดี

2.1 เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการตรวจรักษาหรืออุปกรณ์ที่ใช้กับผู้รับบริการ หรือให้ผู้รับ บริการใช้ หรือสัมผัส มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน มีจำนวนเพียงพอ และมีระบบ การจัดการอย่างรัดกุม เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการสัมผัสกับโลหิต หนอง สารคัดหลั่งของผู้ป่วยรายอื่น

3. ผลการตรวจและวินิจฉัยโรค

3.1 คำอธิบายผลสรุปของการตรวจและการวินิจฉัยของทันตแพทย์ มีความชัดเจน บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ระบุรายละเอียดสภาพอาการอย่างเพียงพอ ให้รู้ ลักษณะการดำเนินไปของโรค รวมทั้งอาการที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ถ้าพบอาการของผู้ป่วยอยู่ในขั้นที่ อาจเกิดอันตราย ผู้ป่วยจะได้รับ

การดูแลช่วยเหลือทันที

3.2 มีการแจ้งผลการตรวจและการวินิจฉัย และการดำเนินไปของโรค แก่ผู้รับ บริการหรือญาติตามความเหมาะสม

4. การให้ความเห็นและคำชี้แนะของทันตแพทย์เกี่ยวกับทางเลือกของการรักษา และบริการส่งต่อ

4.1 คำอธิบายทางเลือกของการรักษา และค่าใช้จ่ายในแต่ละทางเลือกมี รายละเอียดเพียงพอต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการ

4.2 ในกรณีที่สภาพอาการเจ็บป่วยเกินขีดความสามารถที่จะให้การรักษา ผู้รับ บริการจะได้รับการส่งต่อไปรับการรักษาจากสถานพยาบาลในเครือข่าย ที่มีความสามารถสูงกว่า ตามความเหมาะสม

5. การวางแผนการรักษา บริการทางทันตกรรมและประมาณการค่าใช้จ่าย

5.1 คำอธิบายแผนการรักษาที่ตัดสินใจเลือกพร้อมกันแล้วมีรายละเอียดเพียงพอ เช่น กระบวนการที่จำเป็นต้องทำ ผลที่มุ่งหวัง ผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจที่ จำเป็นต้องใช้ รวมทั้งประมาณการค่าใช้จ่าย

6. การสร้างทักษะให้สามารถปฏิบัติในการดูแลทันตสุขภาพที่ดี

6.1 ผู้รับบริการรวมทั้งญาติ ผู้ใกล้ชิด ได้รับความรู้ คำแนะนำ พร้อมฝึกทักษะที่จำเป็นที่ต้องปฏิบัติตามแผนการรักษา เพื่อป้องกันการลุกลามและการเป็นซ้ำ มีให้อย่างครบถ้วนและเพียงพอ

6.2 ได้รับคำแนะนำในการดูแลทันตสุขภาพเชิงป้องกัน

7. หัตถการที่ดี

7.1 ก่อนทำหัตถการทุกครั้ง ต้องมีการซักซ้อมวิธีสื่อสารที่เหมาะสม ในขณะที่ทำหัตถการ (เช่นการหายใจลำบาก) ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

7.2 หัตถการที่จำเป็นต้องกระทำต่อผู้รับบริการ เช่น การถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ฯลฯ จะกระทำโดยทันตแพทย์ หรือผู้ปฏิบัติที่ผ่านการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ได้รับบริการตรงกับสภาพของโรคและตำแหน่งซี่ฟันในช่องปาก มีความปลอดภัย⁶ ไม่เกิดโรคแทรกซ้อนหรือติดเชื้อจากการให้บริการ

7.3 หัตถการทุกครั้งที่ทำ จะมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการหายจากโรค ปลอดภัย โดยคำนึงถึงสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ภายใต้กรอบจริยธรรมทางการแพทย์

7.4 มีระบบการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ และการกำจัดขยะติดเชื้ออย่างปลอดภัยต่อชุมชนและสังคม

8. ผลลัพธ์ในบริการที่ดี ยาหรือผลลัพธ์ในบริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ มีคุณภาพดี ถูกต้องตามแผนการรักษา

9. พฤติกรรมการบริการที่ดี

9.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีกิริยามารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการทุกราย

9.2 ผู้รับบริการได้รับบริการเสมอภาค มีความเป็นธรรม ตามลำดับขั้นตอน หรือความจำเป็น

9.3 ผู้รับบริการทราบลำดับขั้นตอนในการบริการ และได้รับการบอกกล่าว คาดการณ์เวลาการเข้ารับบริการได้อย่างคร่าวๆ

มาตรฐานบริการจ่ายยา

1. การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี
 - 1.1 สถานที่ต่าง ๆ ที่ให้บริการจ่ายยา กว้างขวางเพียงพอ เหมาะสมต่อการให้บริการแก่มวลชน สะอาด โปร่ง ไม่อับทึบ มีจุดรับยา รับคำแนะนำการใช้ยา ที่มีความเป็นส่วนตัว และมีความปลอดภัยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
2. วิธีการให้บริการอย่างสะดวก
 - 2.1 การให้บริการจ่ายยา จะจัดเตรียมกระบวนการต่าง ๆ ไว้เป็นขั้นตอนที่ง่าย ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และจะประกาศให้ผู้รับบริการได้ทราบขั้นตอนในการใช้บริการ รวมทั้งระบุจุดที่ให้บริการอย่างชัดเจน
3. ผลลัพธ์ในบริการที่ดี
 - 3.1 ยา วัสดุการแพทย์ และผลลัพธ์ในบริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ มีคุณภาพถูกต้อง มีอายุการใช้งานตามแผนการรักษา
4. การให้คำแนะนำการใช้ยา และการสร้างทักษะให้สามารถปฏิบัติในการดูแลสุขภาพที่ดี
 - 4.1 ผู้รับบริการจะได้รับยาพร้อมคำแนะนำการใช้ยา ผลข้างเคียงของยา ตลอดจนอาการที่อาจเกิดขึ้นจากการแพ้ยา (ถ้ามี) อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย
 - 4.2 ผู้รับบริการรวมทั้งญาติ ผู้ใกล้ชิดได้รับความรู้ คำแนะนำพร้อมฝึกทักษะที่จำเป็น เพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนการรักษา และเพื่อป้องกันการแพร่กระจายโรค และการเป็นซ้ำ
5. พฤติกรรมบริการที่ดี
 - 5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น มีกิริยามารยาทที่สุภาพ นุ่มนวล และให้เกียรติผู้รับบริการทุกราย
 - 5.2 ผู้รับบริการได้รับการบริการเสมอภาคมีความเป็นธรรม ตามลำดับก่อนหลัง หรือตาม ความจำเป็น
 - 5.3 ในกรณีที่มีผู้รับบริการรอคิว ผู้รับบริการได้รับการบอกกล่าว คาดการณ์เวลา การเข้ารับบริการได้อย่างคร่าว ๆ
 - 5.4 ได้รับยาที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตามลำดับก่อนหลัง

มาตรฐานบริการศูนย์สุขภาพชุมชน

1. การจัดสถานที่ให้บริการที่ดี
 - 1.1 สถานที่ต่าง ๆ สำหรับให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน เพียงพอเหมาะสมต่อการให้บริการแก่มวลชน สะอาด โปร่ง ไม่อับทึบ
2. การจัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ดี
 - 2.1 เครื่องมือ เครื่องใช้สำหรับการตรวจรักษา หรืออุปกรณ์ที่ใช้กับผู้รับบริการ หรือให้ผู้รับบริการใช้ หรือสัมผัส มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย
3. ผลการตรวจวินิจฉัย คำแนะนำ
 - 3.1 ผลการตรวจวินิจฉัยปัญหาและคำปรึกษา คำแนะนำสอดคล้องกับปัญหา และตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิต
4. การดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหารายบุคคล
 - 4.1 ผู้รับบริการจะต้องได้รับการตามสภาพปัญหาและตอบสนองความต้องการที่แท้จริง ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และการดำรงชีวิต
 - 4.3 ผู้รับบริการจะต้องได้รับการที่ผสมผสานแบบต่อเนื่องอย่างรู้จัก และคุ้นเคยกันทั้งครอบครัว
 - 4.3 ผู้รับบริการที่เจ็บป่วยเรื้อรังจะต้องได้รับการดูแลและติดตามอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในสถานบริการและที่บ้าน (Home Health Care)
 - 4.4 หากเกินขีดความสามารถ ผู้รับบริการจะได้รับการส่งต่อเพื่อการดูแลที่เหมาะสม และติดตามดูแลจนได้รับการส่งตัวกลับ
5. การดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาชุมชน
 - 5.1 ครอบครัวได้รับการเยี่ยมบ้าน (Home Visit) อย่างเหมาะสมกับสภาพครอบครัว สภาพปัญหา โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำครอบครัวนั้น
 - 5.2 สมาชิกในครอบครัวได้รับการประเมินสภาวะสุขภาพครอบครัว ได้รับความรู้ และทักษะจนสามารถดูแลสุขภาพของตนเอง และครอบครัวได้ (Self Care) ทั้งการสร้างสุขภาพ และการรักษาโรคเบื้องต้น
 - 5.3 ชุมชนจะได้รับการประเมินสภาวะสุขภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องครอบคลุม ปัญหาความเสี่ยงและทันต่อเหตุการณ์

6. หัตถการที่ดี

6.1 หัตถการที่จำเป็นต้องกระทำต่อผู้รับบริการ เช่น การทำแผล การฉีดยา การช่วยฟื้นคืนชีพ ฯลฯ จะกระทำโดยผู้ปฏิบัติที่ผ่านการฝึกมาเป็นอย่างดี ให้ความปลอดภัย ถูกต้องและเหมาะสม

6.2 หัตถการทุกครั้งที่ทำ จะมุ่งเน้นให้ผู้ป่วยมีชีวิตรอดปลอดภัย โดยคำนึงถึง สิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ภายใต้กรอบจริยธรรมทางการแพทย์

7. การสร้างทักษะให้สามารถปฏิบัติในการดูแลสุขภาพที่ดี

7.1 ผู้รับบริการรวมทั้งญาติ ผู้ใกล้ชิดได้รับความรู้ คำแนะนำ พร้อมฝึกทักษะที่จำเป็น เพื่อนำไปปฏิบัติตามแผนการรักษา และเพื่อการป้องกันการแพร่กระจายโรค และการเป็นซ้ำ

8. ผลลัพธ์ในบริการที่ดี

8.1 กรณีที่มีการส่งมอบยาหรือผลลัพธ์ในบริการแก่ผู้รับบริการ ยาหรือผลลัพธ์ในบริการนั้น ๆ จะมีคุณภาพดี ถูกต้อง สอดคล้องกับปัญหาของสังคม

9. พฤติกรรมบริการที่ดี

9.1 การปฏิบัติต่อผู้รับบริการและญาติทุกรายต่อทุกคนรอบคอบทั่วถึงเป็นไปโดยสุภาพ นุ่มนวล ให้เกียรติ เสมอภาค โดยคำนึงถึงความจำเป็นของชุมชน สิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

9.2 ผู้รับบริการจะได้รับบริการต่าง ๆ ของศูนย์สุขภาพชุมชนในเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้อง และสะดวกตามวิถีชีวิตของชุมชน