ขั้นตอนการบริการ และช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี

โรงพยาบาลมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย ผ่านเว็บไซตและยูทูปของหน่วยงาน ดังนี้



ประเด็นนำเสนอที่ 2

เกณฑ์คุณภาพด้านบริการ

02 ด้านบริการ

2.1 มีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ปัญหาการให้บริการ

มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมประเด็น 6 ประเด็น ดังนี้

(1) ประเภทงานบริการ
(2) วันและเวลาเปิดให้บริการ
(3) สถานที่ให้บริการ
(4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
(5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
(6)การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ





วิเคราะห์

นอกเวลาราชการ ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการต้องการมากที่สุด

- เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 08.00 - 16.00 น.

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการได้รับบริการเพิ่มเติม 5 อันดับแรก

อันดับที่ 1	ที่จอดรถเพิ่ม
อันดับที่ 2	เก้าอี้นั่งรอตรวจเพิ่ม
อันดับที่ 3	บริการที่ความรวดเร็ว
อันดับที่ 4	พฤติกรรมบริการที่ดี
อันดับที่ 5	การให้คำแนะนำที่ชัดเจน

2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ

เปิดให้บริการ ตั้งแต่ เวลา 06.00 - 16.00 น. **โดยไม่หยุดพักเที่ยง** นอกจากนี้ยังขยายเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ ในช่วงเวลา 16.00 - 24.00 น. กรณีมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และผู้ป่วยฉายรังสีนอกเวลาราชการ และ**วันเสาร์ - อาทิตย์ รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.30 - 16.00 น**



ที่จอดรถไม่เพียงพอ :

1. จัดสร้างลานจอดรถเพิ่ม สามารถจอดได้ 250 คัน
2. ขอใช้สถานที่จอดรถบริเวณสนามกีฬาจังหวัดลพบุรี ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ
3. พนักงานรักษาความปลอดภัย อำนวยความสะดวกในการจอดรถ
4. ปี 2569 มีแผนสร้างอาคารจอดรถสำหรับผู้มารับบริการ จอดได้ 300-350 คัน



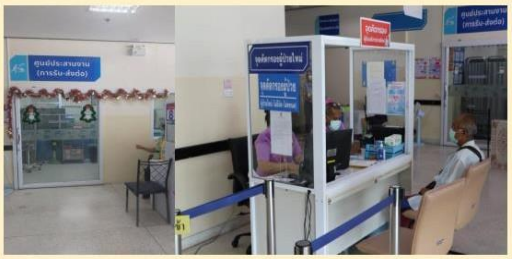
เก้าอี้นั่งรอตรวจ :

- จัดเก้าอี้นั่งพักคอย ทั้งด้านภายใน / ภายนอกอาคาร
- จัดจุดพักคอย สำหรับผู้ป่วยเปลนั่ง/เปลนอน
- วางระบบนัดเหลื่อมเวลา เพื่อลดระยะเวลารอคอย และลดความแออัด



บริการที่รวดเร็ว :

- เพื่อความรวดเร็วในการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย
  (1) จัดตั้งศูนย์ประสานงาน การรับ-ส่งต่อ ผู้ป่วย
  (2) รับ-ส่งต่อผ่านระบบ Cancer Anywhere
- เพื่อให้เข้ารับบริการที่สะดวก ได้จัดจนท.ดูแลตรวจสอบเอกสาร ณ จุดแรกรับ
- เพื่อลดขั้นตอนการเข้ารับบริการ ได้จัดบริการ One stop Service ระหว่างงานเวชระเบียน กับตรวจสอบสิทธิ



พฤติกรรมบริการที่ดี : เช่น

- จัดทีม Care D+ ใตามจุดให้บริการต่างๆ เน้นการบริการ Service mind




การให้คำแนะนำที่ชัดเจน : เช่น

- จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
- จัดหน่วยบริการให้คำปรึกษา
- จัดทำรายละเอียดคำแนะนำ เป็น QR Code




02 ด้านบริการ

2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงาน

1. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

- **บริการเฉพาะทางผู้ป่วยโรคมะเร็ง** : การป้องกัน ตรวจคัดกรอง วินิจฉัย รักษา และการดูแลแบบประคับประคอง
- **งานวิชาการ** : จัดอบรม/ประชุมวิชาการ




2. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน



3. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

- กำหนดแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน
- ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน
- สรุปข้อร้องเรียน และการจัดการนำเสนอผู้บริหาร




02 ด้านบริการ

2.4 มีการจัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอรับบริการนาน

- แสดงขั้นตอนการให้บริการและมีระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน
- การนัดหมายเหลื่อมเวลา
- การนัดหมายผ่าน Application LBCH EASY
- จัดทีมเชื่อมประสานใจ Care D+ อำนวยความสะดวก







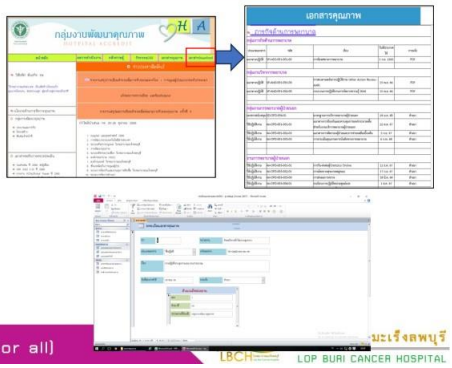



02
ด้านบริการ

2.5 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย
โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการ
ปฏิบัติงานไว้ในคู่มือ อย่างชัดเจน
และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย

- กำหนดแนวทางปฏิบัติ เรื่อง การจัดทำและควบคุมเอกสารคุณภาพ
- เอกสารคุณภาพ ประกอบด้วย แนวทางปฏิบัติ /วิธีปฏิบัติ / คู่มือ โดยกำหนดหัวข้อในการจัดทำเอกสาร ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบข่าย อุปกรณ์/เครื่องมือ ความรับผิดชอบ คำจำกัดความ เอกสารอ้างอิง รายละเอียดภาคผนวก
- สื่อสารแนวทางปฏิบัติ /วิธีปฏิบัติ /คู่มือ ที่จัดทำขึ้นผ่านทาง Intranet
- มีการทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยเป็นปัจจุบันทุก 2 ปี โดยพัฒนาโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลระบบเอกสารคุณภาพเพื่อควบคุมเอกสารคุณภาพ



02
ด้านบริการ

2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ
และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ

ระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ
ผ่านช่องทางดิจิทัลทาง Application LBCH EASY
โดยสามารถแจ้งเตือนก่อนถึงวันนัด แจ้งคิวการรับบริการ และแจ้งขั้นตอนการรับบริการ







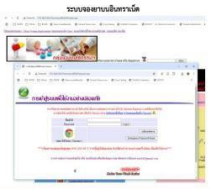
02
ด้านบริการ

2.7 มีระบบการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์

1. แอพพลิเคชั่น LBCH EASY
2. ระบบการจองยาออนไลน์
3. PACS datacenter
4. ระบบ Cancer Anywhere หรือ Thai Cancer Based 2023
5. ระบบ Tele Medicine
6. แอพพลิเคชั่น เป๋าตัง













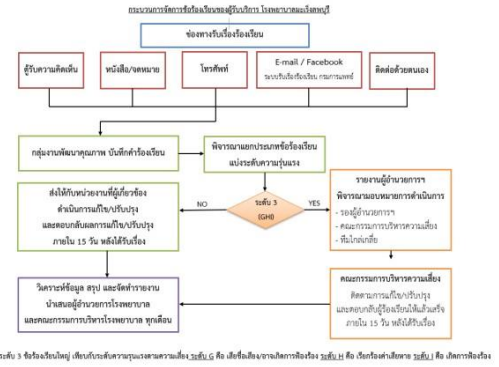
02 ด้านบริการ

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

1. กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
Online : E-mail และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กรมการแพทย์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
Facebook	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
หนังสือ /จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ

2. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน



3. ระบบการติดตามความคืบหน้า และมีการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน โดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ และตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน



02 ด้านบริการ

2.10 กรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไข จนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

มีข้อร้องเรียน และสามารถแก้ไขเสร็จภายในหน่วยงาน โดยมีระบบส่งต่อ และการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

- รับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง
- แจ้งเรื่องร้องเรียนให้กับผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง
- ติดตามการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง จากหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด
- จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน ตามแบบสรุปข้อคิดเห็นนำเสนอผู้อำนวยการฯ และคณะกรรรมการบริหารโรงพยาบาล ประจำเดือน
- สื่อสารชี้แจง/การจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้มารับบริการทราบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ตู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
Online : E-mail และระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน กรมการแพทย์	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ
Facebook	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
หนังสือ /จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ





02 ด้านบริการ

2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทาง การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่นๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

1. การติดต่อเจ้าหน้าที่



2. โทรศัพท์



3. จดหมาย
4. E-mail



5. เพจ Facebook

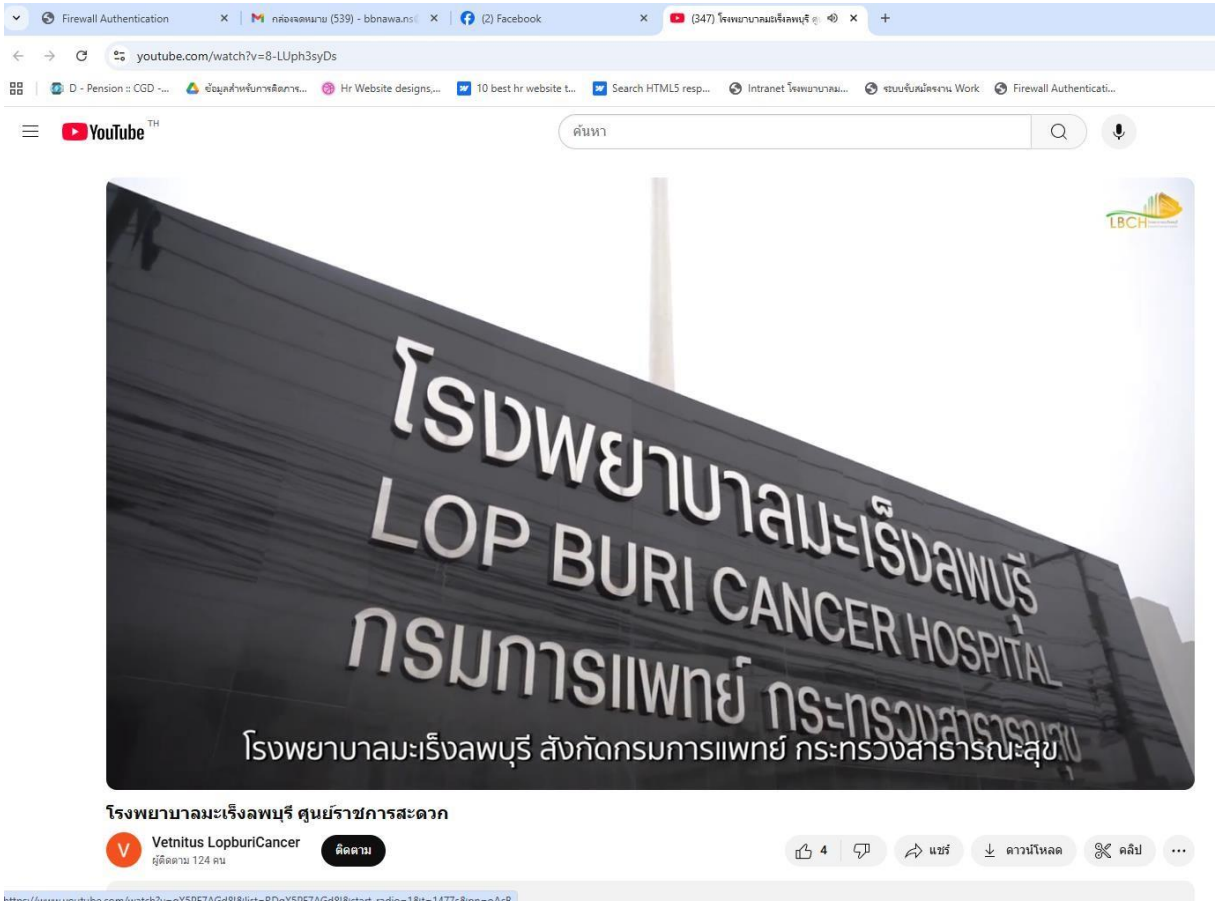


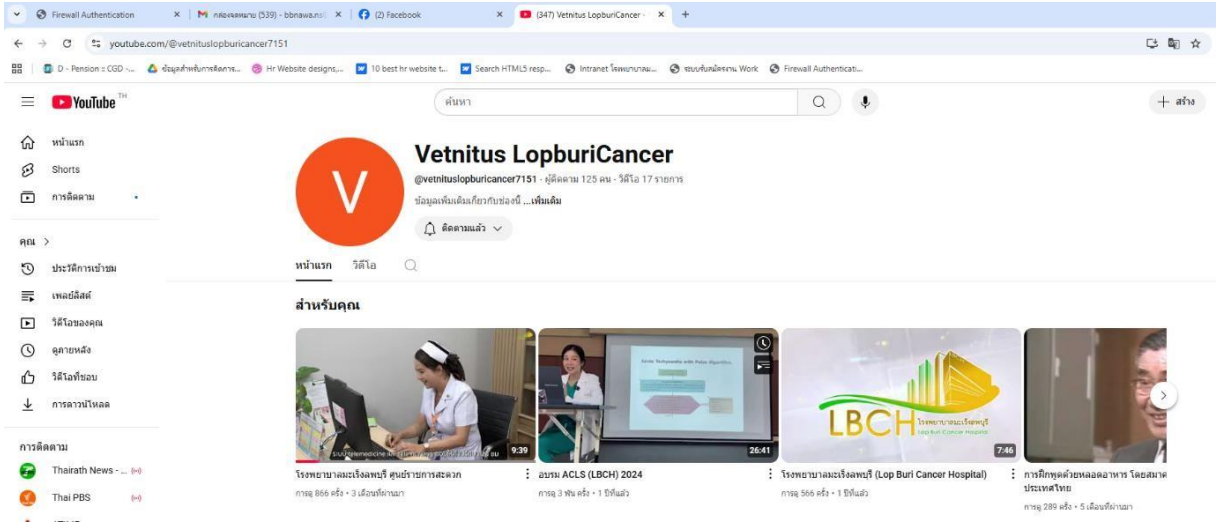
6. Line Official โรงพยาบาล



7. ระบบ Tele Medicine







Link : https://www.youtube.com/@vetnituslopburicancer7151

ช่องทางการให้บริการผู้ป่วย

1. เปิดให้บริการตั้งแต่ เวลา 08.00-16.00 น. โดยไม่หยุดพักเที่ยง นอกจากนี้ยังขยายเวลากรให้บริการนอกเวลาราชการ ในช่วงเวลา 18.00-24.00 น กรณีมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และผู้ป่วยฉายรังสีนอกเวลาราชการ และวันเสาร์-อาทิตย์ รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.30-16.00 น
2. เก้าอี้นั่งรอตรวจ ภายในอาคาร และภายนอกอาคาร
3. บริการที่รวดเร็วในการรับ-ส่งต่อผู้ป่วย
    - จัดตั้งศูนย์ประสานงาน การรับ-ส่งต่อ ผู้ป่วย
    - รับ-ส่ง ต่อผ่านระบบ Cancer Anywhere
    - เจ้าหน้าที่ดูแลตรวจสอบเอกสาร ณ จุดแรกรับ
    - ลดขั้นตอนการเข้ารับบริการได้จัดบริการ One Stop Service
4. จัดทีม Care D+ ให้บริการต่างๆ เน้น Service mind
5. การนัดหมายเหลื่อมเวลา
6. การนัดหมายผ่านระบบ Application LBCH Easy
7. ระบบการจองยาออนไลน์
8. ระบบ Tele Medicine
9. ระบบแอพพลิเคชั่น เป๋าตัง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หรือคำแนะนำ กรณีที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนระยะเวลา

1. การติดต่อเจ้าหน้าที่หน้าเคาเตอร์ให้บริการ/ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี
2. ช่องทางโทรศัพท์หรือ/ศูนย์ Hotline
3. ช่องทางเพจโรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี https://www.lopburicancer.in.th
4. ช่องทาง Face book โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี
5. Line Official โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี
6. ระบบ Tele Medicine
7. Link : https://www.youtube.com/@vetnituslopburicancer7151