

คู่มือการปฏิบัติงาน
การให้บริการของหน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์ โรงพยาบาลจุฬารัตน์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. หลักการและเหตุผล

หน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการบริการ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ป่วย ญาติ ผู้รับบริการ บุคลากรทางการแพทย์ ผู้บริหาร และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้รับบริการ เพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างประสบการณ์ที่ดี และส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรด้านการบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อต้อนรับผู้ป่วยและสร้างความสะดวกสบายให้กับผู้ป่วยเมื่อเข้ารับบริการ
2. เพื่อแนะนำหน่วยงานและบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาและการดูแลผู้ป่วย
3. เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจน เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ สิทธิประโยชน์ และวิธีการเข้าถึงบริการต่างๆ
4. เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการของหน่วยงาน

3. ขอบเขตการให้บริการ หน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์ให้บริการ ดังนี้

- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการของโรงพยาบาล
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้ารับบริการทางการแพทย์
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยและญาติ
- ประสานงานหน่วยงานภายในโรงพยาบาล
- ประสานงานกรณีผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1 การต้อนรับผู้ป่วยและผู้รับบริการ ใช้ระยะเวลา (SLA) ไม่เกิน 3 นาที

4.1.1 เจ้าหน้าที่หน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์กล่าวต้อนรับผู้ป่วย ญาติ หรือผู้รับบริการด้วยความสุภาพตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาล

4.1.2 สอบถามความต้องการเบื้องต้น เพื่อทราบวัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการ

4.1.3 ประเมินประเภทผู้รับบริการ เช่น ผู้ป่วยใหม่ ผู้ป่วยนัด หรือผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ

4.1.4 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับจุดบริการ ขั้นตอนการรับบริการ และสถานที่ที่เกี่ยวข้องภายในโรงพยาบาล

4.2 การแนะนำบริการและให้ข้อมูล ใช้ระยะเวลา (SLA) ไม่เกิน 5 นาที

4.2.1 อธิบายขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาลให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างชัดเจน

4.2.2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยบริการ คลินิก หรือจุดให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ป่วย

4.2.3 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อและการขอรับข้อมูลหรือบริการตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ

4.2.4 ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสม ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ของหน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์ โดยคำนึงถึงการรักษาความลับและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.2.5 แนะนำการดาวน์โหลดและการใช้งานแอปพลิเคชัน Chulabhorn Health Plus พร้อมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการพบปัญหาในการใช้งาน แอปพลิเคชัน Chulabhorn Health Plus เป็นช่องทางดิจิทัลที่สนับสนุนให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการรับบริการ และลดความจำเป็นในการเดินทางมายังโรงพยาบาล

4.3 การอำนวยความสะดวกและการประสานงาน ใช้ระยะเวลา (SLA) ไม่เกิน 5 นาที

4.3.1 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกตรวจรักษา พยาบาล จุดลงทะเบียน หรือการเงิน เพื่อให้การรับบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4.3.2 ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยที่ต้องการการดูแลพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสาร

4.3.3 แนะนำเส้นทางภายในโรงพยาบาล หรือพาผู้รับบริการไปยังจุดบริการเมื่อมีความจำเป็น

4.4 การติดตามและช่วยเหลือระหว่างการรับบริการ ใช้ระยะเวลา (SLA) ไม่เกิน 5 นาที

4.4.1 ติดตามความเรียบร้อยของกระบวนการรับบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม

4.4.2 ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการพบปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างการรับบริการ

4.4.3 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที

4.5 การรับฟังข้อเสนอแนะและการพัฒนาบริการ ใช้ระยะเวลา (SLA) ไม่เกิน 15 นาที

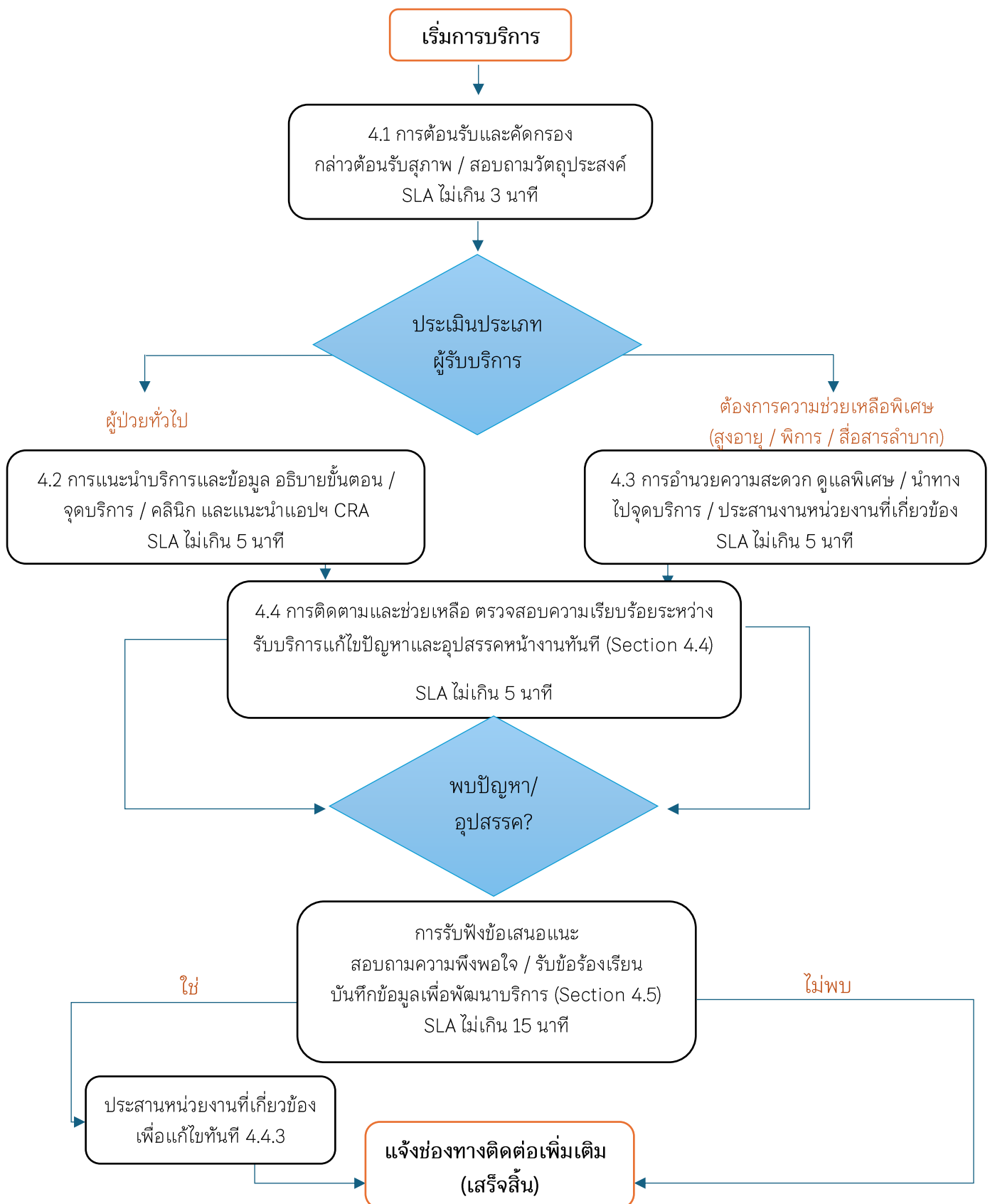
4.5.1 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังการให้บริการตามความเหมาะสม

4.5.2 รับฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพและเป็นกลาง

4.5.3 บันทึกและรวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

4.5.4 แจ้งช่องทางการติดต่อหน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์สำหรับการขอความช่วยเหลือเพิ่มเติม

5. แผนผังกระบวนการให้บริการ (Flow Chart)



6. ความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ความเสี่ยงหรือข้อผิดพลาด	สาเหตุ	การดำเนินการ
1	การให้ข้อมูลและการสื่อสารไม่ครบถ้วนหรือคลาดเคลื่อน	ความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการไม่ตรงกัน ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลง ป้ายและช่องทางสื่อสารไม่ชัดเจน	จัดทำคู่มือข้อมูลบริการกลาง อัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ และพัฒนาระบบสื่อสาร/แผนที่บริการให้ชัดเจน
2	ความเสี่ยงด้านข้อมูลผู้ป่วย	ขาดความรู้ PDPA ช่องทางติดต่อไม่ชัดเจน การประสานงานหลายหน่วยงาน	อบรมความรู้ด้าน PDPA เบื้องต้น กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย และจัดทำ Contact List กลางของหน่วยงาน พร้อมกำหนดช่องทางประสานงานเร่งด่วน
3	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระยะเวลารอคอยนาน การบริการไม่ต่อเนื่อง การเข้าถึงบริการไม่สะดวก	เพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ในช่วงหนาแน่น ใช้ระบบติดตามแบบ Real-time และนำข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ

7. มาตรฐานการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยสัมพันธ์ต้องปฏิบัติดังนี้

1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี และเต็มใจบริการ
2. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน
3. ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
4. รักษาความลับของผู้ป่วยตามกฎหมายและจริยธรรมวิชาชีพ
5. ประสานงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
6. ยึดหลักคุณธรรม ความโปร่งใส และตรวจสอบได้

8. ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- อัตราการตอบข้อซักถามภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมการให้บริการเป็น 0

9. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับผู้ป่วย

1. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
2. ระเบียบและนโยบายด้านการรักษาความลับข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาลจุฬารัตน์

10. ช่องทางติดต่อหน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์ งานผู้ป่วยสัมพันธ์และขนส่ง โรงพยาบาลจุฬารัตน์

โทรศัพท์ : 1118 ต่อ 5104 / 5110

E-mail : pr@cra.ac.th

เวลาทำการ : วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 06.00 – 18.00 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 07.00 – 15.00 น.