

โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ “CMDL รับฟังเสียงผู้รับบริการ” ศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ (Center for Medical Diagnostic Laboratories: CMDL) คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการพัฒนาการให้บริการทางห้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการได้รับข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นขั้นตอนการดำเนินการที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการตามข้อกำหนด ISO15189:2012 นอกจากนี้การจัดกิจกรรมรับฟังเสียงผู้รับบริการยังเป็นช่องทางหนึ่งในการให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม และเป็นโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการระหว่างวิทยากร ผู้จัดกิจกรรมและผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยเหตุผลดังกล่าว ศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจึงเห็นควรให้มีการจัดทำโครงการเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้รับบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการให้บริการของศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
- 2.2 เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
- 2.3 เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา จิรถาวร หัวหน้าศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. วิทยากร

พันโท นายแพทย์ปิติพัฒน์ ชำนาญเวช พยาธิแพทย์ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5. กลุ่มเป้าหมาย

คณาจารย์ บุคลากรของศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกที่รับบริการการตรวจวิเคราะห์ของศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์

6. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

จำนวน 200 คน (คณาจารย์และบุคลากรของศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ประมาณ 40 คน ผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกที่ใช้บริการศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ประมาณ 160 คน)

7. ระยะเวลาและสถานที่

วันที่ 24 กรกฎาคม 2562 เวลา 11.30-14.00 น.

ณ อาคาร อปร. คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

8. การประเมินผล

แบบประเมินการจัดกิจกรรม

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีการดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO15189:2012 ในการรับฟังเสียงผู้รับบริการเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

9.2 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและบุคลากรของศูนย์ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

กำหนดการ โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ “CMDL รับฟังเสียงผู้รับบริการ” วันที่ 24 กรกฎาคม 2562 อาคาร อปร. คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

11.30-11.45 น. ลงทะเบียน

11.45-13:00 น. การบรรยาย “Benefit of auto-verification and how to implement”

โดย พันโท นายแพทย์ปิติพัฒน์ ชำนาญเวช

พยาธิแพทย์ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

13:00-13:40 น. CMDL: New tests and service

โดย CMDL team

13.40-14.00 น. CMDL: Listen and respond to the voice of customers

(รับประทานอาหารกลางวันระหว่างการบรรยาย)