

รายงานการประชุมทีม PCF โรงพยาบาลกรุงปิ้ง
ครั้งที่ ๕/๒๕๖๖ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖
ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวตูแวซั่มซียะ	ตูแวกู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวฮานีซะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓. นางสาวนุรีมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔. นางสาวนุรีซัน	อะมียะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นางสาวตัสนีม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖. นางสาวสุไฮนี	หะยี้หะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๗. นางอาอีเสาะ	ตาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๘. นางสาวสารีปีะ	ดอนิ	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๙. นางสาวซูโอนี	มาซาบู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวสุซัน	สารี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวรอฮานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางสาวพาสียะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒. นางสาวมารีนี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๓. ว่าที่ ร.ต. ฮุยันซ์	สันหลี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๔. นางอาแอเสาะ	หะยี้เจ๊ะแ	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๕. นางสาวสตีนิรุ	ลูมุ	เจ้างานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๖. นางสาวฟาตีซะ	หะยี้สามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๗. นางสาวนาอีซะห์	ปอเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๘. นางสาวโซฟียา	บือราเอง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๙. นายกูอันวา	ตูแวโกะ	พนักงานบริการ(เปล)	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวรอฮานี	ดีอับิงหะมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวซุรอยยา	มุซอ	พยาบาลวิชาชีพ	อนุกรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้
ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

ร่วมกันทบทวนมาตรฐาน HA และ SAR ของทีม

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องติดตามการดำเนินงานและพิจารณา

๑. ความพึงพอใจ

ผลการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน หน่วยงานที่ประเมินความพึงพอใจครบตามเป้าหมาย มี ๔ หน่วยงาน ได้แก่ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน ห้องยา และห้องบัตร

หน่วยงาน	เป้าหมาย	ผลงาน
๑.ผู้ป่วยนอก	๒๐๐	๒๐๐
๒.ผู้ป่วยใน	๒๐๐	๒๐๐
๓.ER	๒๐๐	๕๐
๔.LR	๒๐๐	๗๐
๕.ห้องทันตกรรม	๑๐๐	๔๓
๖.ห้องยา	๑๐๐	๑๐๐
๗.ห้องบัตร	๑๐๐	๑๐๐
๘.รังสีวิทยา(X-ray)	๑๐๐	๑๐
๙.เทคนิคการแพทย์	๑๐๐	๘๒
๑๐.กายภาพบำบัด	๑๐๐	๘๐
๑๑.แพทย์แผนไทย	๑๐๐	๖๖

๒. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ร้องเรียน พบ ๑ ใบ

- ข้อร้องเรียน ๐ ใบ
- ข้อเสนอแนะ ๐ ใบ
- ข้อชมเชย ๑ ใบ (หน่วยงานผู้ป่วยนอก)

๓. โครงการของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว

โครงการ Patient Experience ของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว ผู้รับผิดชอบสามารถจัดทำโครงการได้เลย โดยโครงการ Patient Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ โรงพยาบาลกรงปินัง และค้นหาความคาดหวัง ความต้องการของผู้มารับบริการ รับฟังเสียงสะท้อนเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ นำไปพัฒนาระบบบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและของชุมชน ซึ่งโครงการ Patient Experience ประกอบด้วย ๒ กิจกรรมดังนี้

๒.๑ กิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการ

โดยมีกลุ่มเป้าหมาย เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน ๑๕ ท่าน ตัวแทนจนท.รพ.สต. อบต. อสม. และตัวแทนประชาชนในแต่ละตำบล รวมทั้งหมด ๑๖ ท่าน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้รับบริการและรับฟังเสียงสะท้อน เพื่อนำไปพัฒนาระบบบริการต่อไป

๒.๒ Customer Journey Day

กิจกรรมสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยจัดทีมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสัมภาษณ์ผู้มารับบริการในแต่ละจุดบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการหน่วยงานละ ๒ ท่าน มีการมอบหมายหน้าที่ดังนี้

หน่วยงาน	ผู้สัมภาษณ์	หน่วยงาน	ผู้สัมภาษณ์
๑) IPD	สารีปีระ X ray	๙) ทันตกรรม	นุริมะห์ OPD
๒) LR	ฮานีชะ OPD	๑๐) งานประกัน+การเงิน	นุริซัน กายภาพ
๓) ER	ซูโอนี ห้องบัตร	๑๑) งานเวช	มารีนี Lab
๔) OPD	พาสียะ LR	๑๒) กายภาพ	รอฮานา งานประกัน
๕) ห้องบัตร	สุไฮนี ER	๑๓) แผนไทย	สิดีนูร์ ER
๖) ห้องแล็บ	สุซัน ศูนย์ฯ	๑๔) เพล	อาแอเสาะ ทันตฯ
๗) ห้องยา	ตัสนีม IPD	๑๖) ยาม	ฟาตีซะ จิตเวช
๘) X ray	อาอีเสาะ บริหาร	๑๗) งานจิตเวช	ซูรอยยา IPD

ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนความเสี่ยงของทีม PCF

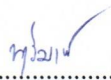
กรณีพบความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์หรืออันตรายในตู้ร้องเรียน ให้รายงานในโปรแกรมความเสี่ยงทุกครั้ง

ระเบียบวาระที่ ๕ อื่น ๆ

ไม่มี

นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เวลา ๑๖.๐๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

(.....)

นางสาวนุรีมะห์ มะโร๊ะ
นักประชาสัมพันธ์
ผู้ช่วยเลขา
ผู้จัดรายงานการประชุม

(.....)

นางสาวฮานีซะ สะมะแอ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการ
ผู้จัดรายงานการประชุม

(.....)

นางสาวตูแฉ้มซี่๊ะ ตูแฉฎ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ประธานกรรมการ