

รายงานการประชุมทีม PCF โรงพยาบาลกรุงปิ่นัง
ครั้งที่ ๖/๒๕๖๖ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๖
ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวต้วซิ้มซึยะ	ต้วกุก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวฮานีชะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓. นางสาวนุริมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔. นางสาวนุริซัน	อะมิยะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๕. นางสาวตัสนัม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖. นางสาวมารินี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๗. นางอาแอเสาะ	หะยี้เจ๊ะแวง	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๘. นางสาวกัญจอมร	สิบประดิษฐ์	แพทย์แผนไทย	อนุกรรมการ(แทน)
๙. นางสาวสุฮินี	หะยี้หะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวซูฮินี	มาชานู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวสุซัน	สารี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์	อนุกรรมการ
๑๒. นางสาวรอฮานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางสาวพาสียะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒. นางอาอีเสาะ	ดาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๓. ว่าที่ ร.ต. ฮุอันซ์	สันหลิ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๔. นางอาแอเสาะ	หะยี้เจ๊ะแวง	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๕. นางสาวสารีปี	ตอนิ	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๖. นางสาวสีดีนุร	ลูมู	เจ้างานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๗. นางสาวฟาติยะ	หะยี้สามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๘. นางสาวนายิยะห์	ปอเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๙. นางสาวไซฟิยา	บือราเฮง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๑๐. นายกูอันวา	ต้วโกะ	พนักงานบริการ(เปล)	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวรอฮานี	ดีอับิงหมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๑๒. นางสาวซุรอยยา	มุซอ	พยาบาลวิชาชีพ	อนุกรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้
ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

ร่วมกันทบทวนมาตรฐาน HA และ SAR ของทีม

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

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	๖๖
๔.LR	๒๐๐	๗๐
๕.ห้องทันตกรรม	๑๐๐	๗๙
๖.ห้องยา	๑๐๐	๑๐๐
๗.ห้องบัตร	๑๐๐	๑๐๐
๘.รังสีวิทยา(X-ray)	๑๐๐	๔๖
๙.เทคนิคการแพทย์	๑๐๐	๙๔
๑๐.กายภาพบำบัด	๑๐๐	๙๑
๑๑.แพทย์แผนไทย	๑๐๐	๘๒

๒. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะที่ได้จากผู้ร้องเรียน (รอสรุปร สิ้นเดือนนี้)

๓. โครงการของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว

โครงการ Patient Experience ของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว ผู้รับผิดชอบสามารถจัดทำโครงการได้เลย โดยโครงการ Patient Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยมารับบริการ โรงพยาบาลทรงปิ่น ning 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

โดยมีการจัดกิจกรรมในวันที่ ๒๑ มี.ค. ๒๕๖๖ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมอุทิศศักดิ์ ชั้น ๒ อาคารแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลกรงปินัง

ช่วงเช้า เปิดลงทะเบียน เวลา ๐๘.๓๐ น. มีประธานกล่าวเปิดพิธี โดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล มีพิธีกรซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลมาให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการทำงานของทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ(PCF) และแบ่งกลุ่มผู้รับบริการเป็น ๒ กลุ่ม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความกล้าที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือเสนอความคิดเห็นมากขึ้น และมีเจ้าหน้าที่คอยรับข้อเสนอแนะของผู้ป่วยแต่ละกลุ่ม

ช่วงบ่าย กิจกรรมถอดบทเรียนร่วมกับผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอผู้บริหารต่อไป ประธานกล่าวปิดพิธี

๒.๒ Customer Jouney Day

กิจกรรมสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยจัดทีมเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสัมภาษณ์ผู้มารับบริการในแต่ละจุดบริการเพื่อสำรวจความพึงพอใจหรือข้อเสนอแนะต่างๆ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการหน่วยงานละ ๕ ท่าน จำนวน ๘ หน่วยงาน โดยจะจัดกิจกรรม วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ - ๑๕.๐๐ น. และเจ้าหน้าที่ร่วมกันถอดบทเรียน เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. และได้มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบหลักดังนี้

หน่วยงาน	ผู้สัมภาษณ์
๑) IPD	สาริปีะ X ray
๒) LR	ฮานีชะ OPD
๓) ER	ซูโอนี ห้องบัตร
๔) OPD	พาสียะ LR
๕) ห้องบัตร	สุโอนี ER
๖) ห้องแล็ป	สุซัน ศูนย์ฯ
๗) ห้องยา	ตัสนิม IPD
๘) ทันตกรรม	นุริมะห์ OPD

ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนความเสี่ยงของทีม PCF

กรณีพบความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์หรือบัตรสนเท่ห์ในตู้ร้องเรียน ให้รายงานในโปรแกรมความเสี่ยงทุกครั้ง


ระเบียบวาระที่ ๕ อื่น ๆ

ไม่มี


นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖
เวลา ๑๖.๐๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

(.....ผู้เขียน.....)

นางสาวนุรีมะห์ มะโร๊ะ
นักประชาสัมพันธ์
ผู้ช่วยเลขา
ผู้จดยานการประชุม

(..........)

นางสาวธานีชะ สมะแอ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการ
ผู้จดยานการประชุม

(..........)

นางสาวดวงฉิมฉิยะ ตูแวก
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ประธานกรรมการ

ประชุมทีม PCF ประจำปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	หน่วยงาน	ตำแหน่ง	ครั้งที่ 5	ครั้งที่ 6	ครั้งที่ 7	ครั้งที่ 8	ครั้งที่ 9	ครั้งที่ 10	ครั้งที่ 11	ครั้งที่ 12
				24-ก.พ.-66	20 มี.ค.-66	29 มี.ค. 66 พ.ค. 66 มิ.ย. 66 ก.ค. 66 ส.ค. 66 ก.ย. 66
1	นางสาวตวันฉวีชัยะ ตูแวก	ผู้ช่วยนอก	ประธาน								
2	นางสาวธานีชะ สะมะแอ	ผู้ช่วยนอก	เลขานุการ								
3	นางสาวนุรีมะห์ มะโระ	ผู้ช่วยนอก	ผู้ช่วยเลข								
4	นางสาวพาสียะ ยามา	ห้องคลอด	กรรมการ								
5	นางสาวตัสนิม มะแซ	ผู้ป่วยใน	กรรมการ								
6	นางสาวมารีนี แมนจิ	ห้อง Lab	กรรมการ								
7	นางอาอเสาะ หะยีเจ๊ะแวง	ทันตกรรม	กรรมการ	-							
8	นางอาอเสาะ ตาเฮ	บริหาร	กรรมการ		-						
9	นางสาวนุรีซัน อะมียะ	กายภาพ	กรรมการ			-					
10	ว่าที่ ร.ต.ชยุมันซ์ สันหลี่	ไอที	กรรมการ	-	-	-					
11	นางสาวสุไฮน์ หะยีหะมะ	ห้องฉุกเฉิน	อนุกรรมการ			-					
12	นางสาวสตีตินูร ลูมู	ห้องฉุกเฉิน	อนุกรรมการ	-	-	-					
13	นางสาวชุกรอยยา มูซอ	ผู้ป่วยใน	อนุกรรมการ	-	-	-					
14	นางสาวกุนูริยะห์ นีหลง	ผู้ป่วยใน	อนุกรรมการ	-	-	-					
15	นางสาวนายัยฮะห์ ปอเจาะ	เภสัชกรรม	อนุกรรมการ	-	-	-					
16	นางสารีปะ ดอนิ	ห้องเอ็กซเรย์	อนุกรรมการ		-						
17	นางสาวไซพิยา บือราเฮง	เวชระเบียน	อนุกรรมการ	-	-	-					
18	นางสาวฟาติฮะ หะยีสามะ	เวชฯ	อนุกรรมการ	-	-	-					
19	นางสาวรอฮานา เจ๊ะลีฮัน	งานประกัน	อนุกรรมการ								
20	นางสาวสุซัน สารี	ศูนย์คุณภาพ	อนุกรรมการ								
21	นางสาวซูโอนี มะซาบู	ห้องบัตร	อนุกรรมการ								
22	นางสาวรอฮานี ตือบิงหะมะ	ซักฟอก	อนุกรรมการ	-	-	-					
23	นายภูอันว้า ตูแวกเาะ	พนักงานแปล	อนุกรรมการ	-	-	-					