

รายงานการประชุมที่ม PCF โรงพยาบาลกรุงปิ้ง
ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
ณ ห้องประชุมชั้น ๒ อาคารผู้ป่วยนอก

ผู้มาประชุม

๑. นางสาวตุแวซมซึยะ	ตุแวฏ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวธานีชะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓. นางสาวนุรีมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔. นางสาวพาสียะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๕. นางสาวตัสนีม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖. นางสาวมารีนี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๗. นางอแอเสาะ	หะยีเจ๊ะแวง	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๘. นางสาวสุไฮนี	หะยีหะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๙. นางสาวฟาตีซะ	หะยีสามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวสารีปะ	ดอณี	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวซูไฮนี	มาซาบู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางอาฮีเสาะ	ตาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๒. นางสาวนุรีซัน	อะมียะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๓. นางสาวลีตีนูร	ลูมู	เจ้างานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๔. นางสาวรอฮานี	ดีอบิงหะมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๕. นางสาวไซฟียา	ปือราเฮง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๖. นางสาวนาอีฮะห์	ปอเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๗. นางสาวนุรีมาลย์	อาแวโต	แพทย์แผนไทย	อนุกรรมการ
๘. นายกูอันวา	ตุแวโกะ	พนักงานบริการ(เปล)	อนุกรรมการ
๙. นางสาวกูนูรียะห์	นิหลง	เสมียนผู้ป่วยใน	อนุกรรมการ
๑๐. นางสาวรอฮานี	ดีอบิงหะมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๑๑. นางสาวรอฮานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ
๑๒. ว่าที่ ร.ต.สุยันซ์	สันหลี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๐๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

๑. แจ้งผลการประเมิน OP/IP Voice และข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้แต่ละหน่วยงานทราบ โดยมีเป้าหมายดังนี้

๑. การประเมินของ OP/IP Voice เป้าหมายมากกว่า ร้อยละ ๘๕ หน่วยงานที่ได้คะแนนมากที่สุด งานกายภาพ ๙๓.๑๙, งานแพทย์แผนไทย ๙๒.๙๖, หน่วยงานห้อง Lab ๘๕.๑๐ % ตามลำดับ
๒. การประเมินลูกค้าภายใน เป้าหมายมากกว่า ร้อยละ ๘๐ หน่วยงานที่ได้คะแนนมากที่สุด งานยุทธศาสตร์และโสต ๗๘.๖๐, งานพัสดุ ๗๘.๔๕, งานธุรการ ๗๗.๙๕ % ตามลำดับ
๓. ข้อร้องเรียน
 - ๓.๑ ด้านระบบบริการ
 - การรักษาพยาบาล ๒ เรื่อง
 - ระยะเวลารอดคอย ๘ เรื่อง
 - ๓.๒ ด้านสิทธิผู้ป่วย
 - ไม่พบการละเมิดสิทธิผู้ป่วย
 - ๓.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕ เรื่อง
 - ๓.๔ ด้านพฤติกรรมบริการ ๘ เรื่อง

๒. การเตรียมรับ HA

- เดือน กุมภาพันธ์ ต้องส่งเอกสาร SAR ให้อาจารย์
- เดือน สิงหาคม เตรียมรับการประเมินจาก HA

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

- ไม่มี

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องสืบเนื่องติดตามการดำเนินงานและพิจารณา

๑. ทีม PCF ได้มีการกำหนด action plan ปี ๖๖ ดังนี้

- เดือน ตุลาคม สรุปผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ตามตัวชี้วัดทีม, ทบทวนรายชื่อคณะ กรรมการและบทบาทหน้าที่, segment ผู้ป่วย/กลุ่มลูกค้า
- เดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม สืบหาความต้องการ/เสียงสะท้อนของผู้รับบริการในรพ.และผู้รับบริการที่จำ หน่ายออกจาก รพ. รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุนและชุมชน
- เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ สืบหา VIOS ลูกค้าภายใน (๑๓ หน่วย), คืนข้อมูลกลับให้หน่วยงาน, สรุปผลให้ผู้บริหารทราบ
- เดือน มีนาคม จัดโครงการเปลี่ยนวิธีคิดพิชิตข้อร้องเรียน
- เดือน เมษายน - พฤษภาคม สืบหาความต้องการ/เสียงสะท้อน OP/IP Voice, จัดโครงการ pateint experience ปี ๒๕๖๖

- เดือน มิถุนายน - กรกฎาคม เตรียมเอกสาร เพื่อเพื่อรับการประเมิน, คืนข้อข้อมูลกลับไปหน่วยงาน
 - เดือน สิงหาคม เตรียมรับการประเมิน
 - เดือน กันยายน จัด PCF Round, สรุปผลการประเมิน/ข้อ comment ประเด็นของทีม
๒. ประธานได้ให้ความรู้เรื่องการเขียนแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ถูกต้องตามระบบงานเอกสาร และมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแนวทางการให้บริการผู้ป่วยหลังสถานการโควิด

ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนความเสี่ยงของทีม IM


- กรณีพบความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์หรือบัตรสนเท่ห์ในตู้ร้องเรียน ให้รายงานในโปรแกรมความเสี่ยงทุกครั้ง

ระเบียบวาระที่ ๕ อื่น ๆ

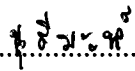
- ไม่มี

นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

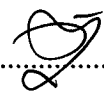
เวลา ๑๕.๓๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

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

นางสาวธานีชะ สมะแอ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการ
ผู้จัดรายงานการประชุม

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

นางสาวนุริมะห์ มะโร๊ะ
นักประชาสัมพันธ์
ผู้ช่วยเลขานุการ
ผู้จัดรายงานการประชุม

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

นางสาวตูแวงชัยยะ ตูแวง
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ประธานกรรมการ