

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

ผู้มาประชุม

๑.	นางสาวตูแฉ่มซึ้ง	ตูแวกู	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	ประธานกรรมการ
๒.	นางสาวธานีชะ	สะมะแอ	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	เลขานุการ
๓.	นางสาวนุรีมะห์	มะโร๊ะ	นักประชาสัมพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการ
๔.	นางสาวนุรีซัน	อะมิยะ	นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ	กรรมการ
๕.	นางสาวตัสนีม	มะแซ	พยาบาลวิชาชีพ	กรรมการ
๖.	นางสาวมารีนี	แมนจิ	นักเทคนิคการแพทย์	กรรมการ
๗.	นางอาอเสาะ	หะยีเจ๊ะแฉ	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๘.	นางสาวกัญจอมร	สีบประดิษฐ์	แพทย์แผนไทย	อนุกรรมการ(แทน)
๙.	นางสาวสุไชนี	หะยีหะมะ	พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๑๐.	นางสาวซูไอนี	มาซาบู	พนักงานบัตรรายงานโรค	อนุกรรมการ
๑๑.	นางสาวสุซัน	สารี	เจ้าพนักงานโสตทัศนศึกษาทางการแพทย์	อนุกรรมการ
๑๒.	นางสาวรอฮานา	เจ๊ะสะนิ	พนักงานบริการเอกสาร	อนุกรรมการ

ผู้ไม่มาประชุม

๑.	นางสาวพาสีเยะ	ยามา	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ	กรรมการ
๒.	นางอาอเสาะ	ตาเฮ	นักวิชาการเงินและบัญชี	กรรมการ
๓.	ว่าที่ ร.ต. ฮุยอันซ์	สันหลี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	กรรมการ
๔.	นางอาอเสาะ	หะยีเจ๊ะแฉ	เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญ	กรรมการ
๕.	นางสาวสารีปะ	ดอนิ	นักวิชาการสาธารณสุข	อนุกรรมการ
๖.	นางสาวสีดีนุร	ลูมุ	เจ้างานสาธารณสุขชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๗.	นางสาวฟาตีซะ	หะยีสามะ	นักจิตวิทยาปฏิบัติการ	อนุกรรมการ
๘.	นางสาวนายิยะห์	ปอเจาะ	เภสัชกร	อนุกรรมการ
๙.	นางสาวไซฟิยา	บือราเฮง	เจ้าพนักงานเวชสถิติชำนาญงาน	อนุกรรมการ
๑๐.	นายกูอันวา	ตูแวกะ	พนักงานบริการ(แปล)	อนุกรรมการ
๑๑.	นางสาวรอฮานี	ตือบิงหะมะ	พนักงานบริการ(จ่ายกลาง)	อนุกรรมการ
๑๒.	นางสาวซุรอยยา	มุซอ	พยาบาลวิชาชีพ	อนุกรรมการ

เริ่มประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น. ประธานกล่าวเปิดประชุมและดำเนินการตามระเบียบวาระการประชุมดังต่อไปนี้

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ

๑. ร่วมกันทบทวนมาตรฐาน HA และ SAR ของทีม PCF
๒. ร่วมกันทบทวนข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมสำรวจของสถาบันรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๖ ที่ผ่านมา

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	๑๐๐
๕.ห้องทันตกรรม	๑๐๐	๑๐๐
๖.ห้องยา	๑๐๐	๑๐๐
๗.ห้องบัตร	๑๐๐	๑๐๐
๘.รังสีวิทยา(X-ray)	๑๐๐	๔๖
๙.เทคนิคการแพทย์	๑๐๐	๑๐๐
๑๐.กายภาพบำบัด	๑๐๐	๑๐๐
๑๑.แพทย์แผนไทย	๑๐๐	๘๒

๒. ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากตู้ร้องเรียน (รอสรุป สิ้นเดือนนี้)

๓. โครงการของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว

โครงการ Patient Experience ของทีม PCF ที่ได้รับการอนุมัติจากจังหวัดแล้ว ผู้รับผิดชอบสามารถจัดทำโครงการได้เลย โดยโครงการ Patient Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยมารับบริการ โรงพยาบาลกรงปินัง และค้นหาความคาดหวัง ความต้องการของผู้มารับบริการ รับฟังเสียงสะท้อน เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้รับบริการ 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 มีพิธีกรซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลมาให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของทีมมุ่งเน้นผู้รับบริการ(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	หน่วยงาน	ผู้สัมภาษณ์
๑) IPD	สาริปีะ X ray	๙) ทันตกรรม	นุริมะห์ OPD
๒) LR	ฮานีชะ OPD	๑๐) งานประกัน+การเงิน	นุริซัน กายภาพ
๓) ER	ซูโอนี ห้องบัตร	๑๑) งานเวช	มารินี Lab
๔) OPD	พาสียะ LR	๑๒) กายภาพ	รอฮานา งานประกัน
๕) ห้องบัตร	สุโฮนี ER	๑๓) แผนไทย	สีตินูร์ ER
๖) ห้องแล็บ	สุซัน ศูนย์ฯ	๑๔) เปล	อาแอเสาะ ทันตา
๗) ห้องยา	ตัสนีม IPD	๑๖) ยาม	ฟาตีฮะ จิตเวช
๘) X ray	อาอีเสาะ บริหาร	๑๗) งานจิตเวช	ซูรอยยา IPD

ระเบียบวาระที่ ๔ ทบทวนความเสี่ยงของทีม PCF

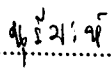
กรณีพบความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์หรืออันตรายในตู้ร้องเรียน ให้รายงานในโปรแกรมความเสี่ยงทุกครั้ง


ระเบียบวาระที่ ๕ อื่น ๆ


ไม่มี

นัดประชุมเดือนหน้าวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖

เวลา ๑๖.๐๐ น. ประธานกล่าวปิดประชุม

(..........)
นางสาวนุริมะห์ มะโร๊ะ
นักประชาสัมพันธ์
ผู้ช่วยเลขา
ผู้จดยางานการประชุม

(..........)
นางสาวฮานีชะ สมะแอะ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
เลขานุการ
ผู้จดยางานการประชุม

(..........)
นางสาวตูแฉ่มชัยยะ ตูแฉฎ
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ประธานกรรมการ