

# មន្ទីរពេទ្យមិត្តភាពកម្ពុជា-ចិន ព្រះកុសុមៈ

ការទាក់ទាញអតិថិជន ឱ្យប្រើប្រាស់សេវាមន្ទីរ  
ពិសោធន៍មន្ទីរពេទ្យ CCFPKH- KSFH(2020)

PDSA

កាលបរិច្ឆេទ: 17/06/2019

## សមាសភាពចូលរួម

1. Dr. Penh Pouth
2. Ph. Pan Sovannarith
3. Ph. Yin Chanphirak
4. Mr. Khum Ravy
5. Ph. Uch Kimsan

# សំណួរ

1. ហេតុអ្វីបានជាអតិថិជនមិនសូវប្រើសេវាមន្ទីរពិសោធន៍សាធារណៈ?
2. ហេតុអ្វីប្រជាជនមិនសូវអោយតម្លៃសេវាសាធារណៈ?
3. តើមន្ទីរពិសោធន៍សាធារណៈ មិនល្អជាងមន្ទីរពិសោធន៍ឯកជន?
4. តើមន្ទីរពិសោធន៍សាធារណៈ មិនមានធនធានគ្រប់គ្រាន់?
5. តើបរិក្ខារ ប្រើប្រាស់មិនទាន់សម័យកាល?
6. តើការប្រាស្រ័យទាក់ទង អន់ជាងសេវាឯកជន?

# មាតិកា

## ១. ផែនការ

- ធនធានមនុស្ស
- បរិក្ខារ & ប្រតិករ
- គុណភាព
- ទាន់ពេលវេលា
- ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជន

## ២. សាកល្បង

## ៣. អនុវត្តន៍/ សិក្សា

## ៤. សកម្មភាព



# ១. ផែនការ

## ➤ ធនធានមនុស្ស

- វេសអ្នកមានសញ្ញាបត្រជំនាញ
- ធ្វើការវាយតម្លៃ សមត្ថភាព
- ចាត់តាំងបុគ្គលិកឱ្យចំគោលដៅ
- ផ្តល់ការលើកទឹកចិត្ត និងផលិតភាពងាយស្រួល
- ផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាល

## ➤ បរិក្ខារ & ប្រតិករ

- Maintenance Log Regularly
- បំពាក់បរិក្ខារតាមតម្រូវ
- Verification and Validation
- Certification BSC



## ➤ គុណភាព

- QM
- Procedure SOPs
- IQC +LJ Chart
- EQA Program

## ➤ ទាន់ពេលវេលា

- Quality Indicator
- TAT ( Urgent Tests 30 mm, Routine Tests 4 h...)
- បង្កើនភាពទំនាក់ទំនងជាមួយផ្នែកពាក់ព័ន្ធ



## ➤ ផ្តល់ភាពងាយស្រួលដល់អតិថិជន

- មានអ្នកសម្របសម្រួលជូនអតិថិជន
- ផ្តល់ព័ត៌មានយ៉ាងលំអិត
- មានកន្លែងអង្គុយរងចាំ
- Confidential
- Cost /Price



## ២. សាកល្បង

- ប្រជុំក្នុងផ្នែកសាកល្បងអនុវត្តន៍ផែនការ
- បែងចែកការទទួលខុសត្រូវ
- កំណត់ពេលវេលាធ្វើ
- ជូនដំណឹងទៅថ្នាក់ដឹកនាំ ដើម្បីទទួលការគាំទ្រ





### ៣. សិក្សា

#### ➤ Benefit for Laboratory

- ទទួលបានប្រាក់ហិរញ្ញប្បទានកើនឡើង
- ការបម្រើសេវាជូនអតិថិជនមានការកើនឡើង
- មានកិត្តិយស កេរ្តិ៍ឈ្មោះ:
- ទទួលបានការសរសើរពីថ្នាក់ដឹកនាំមន្ទីរពេទ្យ
- រាលសកម្មភាពកែលម្អគុណភាពត្រូវបានគាំទ្រដោយថ្នាក់ដឹកនាំមន្ទីរពេទ្យ

#### ➤ Benefit for Customer

- សេវាល្អ គុណភាពខ្ពស់ តម្លៃសមរម្យ
- អាចធ្វើការប្រឹក្សាជម្ងឺជាមួយគ្រូពេទ្យជំនាញ
- ព្យាបាលចាំគោលដៅ, និង មានប្រសិទ្ធភាព

### ៣. សិក្សា

#### ➤ Risk Laboratory

- ទទួលបន្ទុកការងារច្រើន
- បង្កើនសមត្ថភាព និង ចំណេះដឹង
- ថវិកា/ ការគាំទ្រ/ បច្ចេកទេស

#### ➤ Risk Customer

- អាចបំពេញបែបបទច្រើន
- ការទុកចិត្តនៅមានកំរិត

❖ After finding Gape we have corrective Action and Quality Improvement Plan( IQP )

### Risk Laboratory

- ទទួលបន្ទុកការងារច្រើន
- Investigation Staff for daily, Straightening.
- បង្កើនសមត្ថភាព និង ចំណេះដឹង
- Staff Competency, Checklist monitoring, Open Knowledge
- ថវិកា/ ការគាំទ្រ/ បច្ចេកទេស
- Suggest supporting from committee of hospital.

### Risk Customer

- អាចបំពេញបែបបទច្រើន ( Proficiency Admiration )
- ការទុកចិត្តនៅមានកំរិត ( Accuracy, Precision, Be polite) ect..

## ៤. សកម្មភាព

- ឆ្លើរសំប្រជុំផ្សព្វផ្សាយ ដើម្បីអនុវត្តន៍ផែនការ
- រៀបចំដំណើរការជាជំហានទៅតាមផែនការដែលបានគ្រោងទុក

គ្រប់អ្វីៗទាំងអស់ដែលយើងមិនស្គាល់

គឺមិនសំខាន់ ប៉ុន្តែ...!!!



# សម្រងវគ្គណា

