

สรุปประเด็นนิเทศเดือนตุลาคม 2560 เรื่อง “Service Recovery Process”

| ประเด็น | เนื้อหา | ข้อเสนอแนะ/โอกาสพัฒนา |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>1. ท่าน/หน่วยงานของท่านเคยมีข้อร้องเรียนหรือไม่</p> <p>1.1 ถ้าเคย แก้ไขปัญหาอย่างไร</p> <p>1.2 ถ้าไม่เคย ทำอย่างไรถึงไม่เกิด</p> | <p>- ร้อยละ 51.72 เคยมีข้อร้องเรียน</p> <p>- ขอโทษกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สอบถามข้อมูล ให้ข้อมูลกับญาติ รับฟังผู้รับบริการระบายความรู้สึก เสนอวิธีแก้ปัญหาช่วยแก้ปัญหา เมื่อไม่สามารถจัดการด้วยตัวเองได้ก็รายงานหัวหน้าเวร หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาล รายงานแพทย์</p> <p>- กรณีไม่พอใจเจ้าหน้าที่ก็จะเลี่ยงการเผชิญหน้าโดยการเปลี่ยนทีม</p> <p>- นำเรื่องข้อร้องเรียนมาทบทวนภายในหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้องเรียนอีก</p> <p>- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อร่วมกันช่วยเหลือ</p> <p>- ใช้งานจาที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง การให้ข้อมูลทุกเวร ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการรักษา และให้ความจริงใจ</p> <p>- สังเกตสีหน้า คำพูด วัตถุประสงค์ของผู้ป่วยและญาติ</p> <p>- หลีกเลี่ยงการ assign เจ้าหน้าที่คนเดิมที่เคยมีปัญหาไปดูแล</p> <p>- ทีมต้องมีการวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับการให้ข้อมูล</p> | <p>- ชื่นชม ให้กำลังใจหน่วยงานที่มีการให้ความสำคัญในการทำ Service Recovery Process</p> <p>- นิเทศ ทบทวน กระบวนการ Service Recovery Process อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- แจ้งช่องทางการเข้าถึงผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบ</p> |
| 2. ระบบ Service Recovery Process มีกี่ขั้นตอน | - ร้อยละ 62.07 ทราบว่า Service Recovery Process มี 8 ขั้นตอน | |
| 3. ท่าน/หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ Service Recovery Process มาใช้หรือไม่ | - ร้อยละ 96.55 ได้มีการนำ Service Recovery Process มาใช้ | |

สรุปประเด็นนิเทศเดือนตุลาคม 2560 เรื่อง “Service Recovery Process”

| ประเด็น | เนื้อหา | ข้อเสนอแนะ/โอกาสพัฒนา |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 4. ท่าน/หน่วยงานของท่านสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้หรือไม่ | - ร้อยละ 96.55 สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ | |
| 5. ท่าน/หน่วยงานของท่านได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำ SRP | - การใช้กระบวนการ Service Recovery Process ช่วยป้องกันการร้องเรียนได้ โดยเฉพาะการไวต่อความรู้สึกของผู้ป่วยและญาติ | |
| 6. ถ้าไม่ใช้ SRP ท่าน/หน่วยงานของท่านใช้วิธีการอย่างไรในการจัดการข้อร้องเรียน | - การสร้างสัมพันธภาพที่ดี จะทำให้เกิดความไว้วางใจจากผู้รับบริการ สามารถลดข้อขัดแย้งไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน หรือสามารถลดความรุนแรงของการร้องเรียนได้ | |
| 7. ในหน่วยงานของท่านมีบุคคลที่ไวต่อเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดการร้องเรียนหรือไม่ | - ร้อยละ 93.10 มีบุคคลที่ไวต่อเหตุการณ์ | |
| ข้อ 8 ท่านคิดว่าทักษะที่สำคัญที่ป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนคืออะไร | <ul style="list-style-type: none"> - การไวต่อความรู้สึก เช่น การสังเกตสีหน้าท่าทาง คำพูด - การเจรจาต่อรอง และการให้ข้อมูลอย่างครอบคลุม สำคัญให้ผู้ป่วยและญาติรับทราบ - การช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่ - การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยและญาติ - eye contact และให้บริการแบบเชิงรุก - กล่าวคำขอโทษ แสดงความเห็นใจ และเข้าใจ - การค้นหาปัญหาได้ไว และการเสนอวิธีแก้ไข ปัญหา | |

สรุปประเด็นนิเทศเดือนตุลาคม 2560 เรื่อง “Service Recovery Process”

| ประเด็น | เนื้อหา | ข้อเสนอแนะ/โอกาสพัฒนา |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ข้อ 9 ในหน่วยงาน ของท่านมีใครที่ สามารถจัดการข้อ ร้องเรียนได้ดี | - การควบคุมอารมณ์ การรับฟัง เปิดโอกาสให้ ผู้ป่วยและญาติระบาย สอบถามสิ่งที่ไม่เข้าใจ - HW, รอง HW, Incharge เวิร์ พยาบาล senior พยาบาลที่อยู่กลุ่ม discharge plan | |

วัชรีย์ แสงมณี

ผู้สรุป

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากที่ประชุม

- บุคลากรไม่ทราบการเรียงลำดับขั้นตอน Service Recovery Process แต่สามารถปฏิบัติได้
- สรุปผลการนิเทศพบว่า พฤติกรรมการบริการของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ประเด็น Service Recovery Process ส่วนใหญ่ทำได้ดีแล้ว ควรเพิ่มเรื่องจริยธรรม
- แบบประเมินตนเองของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย มีประเด็นการฟ้องร้องอะไรบ้าง (คุณณภัทร)
- แขนงแบบฟอร์มการประเมินตนเองบน Intranet ฝ่ายฯ