

ประเด็นนิเทศทางการพยาบาล ประจำเดือน ตุลาคม 2560

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process)

วัตถุประสงค์ :

1. ประเมินความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process)
2. ให้ทราบขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process)
3. ค้นหาวิธีการการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process)
4. ค้นหาบุคคลตัวอย่างในการไวต่อเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและมีความเสี่ยงที่จะเกิดการร้องเรียน

ผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ ส่วนที่	----- Select ---- ▾
หอผู้ป่วย	
เวลาปฏิบัติงาน	ช่วงเวลา 16.00-08.00 น. ▾ วันที่ 26/08/2019
	ผู้ถูกนิเทศ พยาบาลอายุงาน _____ ปี
การนิเทศ	<p>1. ท่าน/หน่วยงานของท่านเคยมีข้อร้องเรียนหรือไม่</p> <p><input type="radio"/> เคย แก้ปัญหาอย่างไร _____</p> <p><input type="radio"/> ไม่เคย ทำอย่างไรถึงไม่เกิด _____</p> <p>2. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process) มีกี่ขั้นตอน</p> <p><input type="radio"/> ทราบ (ต้องตอบว่ามี 8 ขั้นตอน) <input type="radio"/> ไม่ทราบ (ผู้ตรวจการนิเทศ สามารถดูรายละเอียดได้จาก intranet ของฝ่ายบริการในหัวข้อความ</p> <p>3. ท่าน/หน่วยงานของท่านมีการนำระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Service Recovery Process) มาใช้หรือไม่</p> <p><input type="radio"/> ใช้ (ไปตอบข้อ 4,5) <input type="radio"/> ไม่ใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 6)</p> <p>4. (ถ้าใช่) ท่าน/หน่วยงานของท่านสามารถจัดการกับข้อร้องเรียน ได้หรือไม่</p> <p><input type="radio"/> ได้ <input type="radio"/> ไม่ได้</p> <p>5. ท่าน/หน่วยงานของท่านได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำ Service Recovery Process</p> <p>_____</p> <p>6. (ถ้าไม่ใช่) ท่าน/หน่วยงานของท่านใช้วิธีการอย่างไรในการจัดการกับข้อร้องเรียน</p> <p>_____</p> <p>7. ในหน่วยงานของท่านมีบุคคลที่ไวต่อเหตุการณ์ที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดการร้องเรียนหรือไม่</p> <p><input type="radio"/> มี <input type="radio"/> ไม่มี</p> <p>8. ท่านคิดว่าทักษะที่สำคัญที่ป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนคืออะไร</p> <p>_____</p> <p>9. ในหน่วยงานของท่านมีใครที่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ดี</p> <p>_____</p>
การนิเทศเพิ่มเติมของผู้ตรวจการพยาบาลนอกเวลาราชการ	