

แบบฟอร์มบทความความรู้จากประสบการณ์ (One Point Knowledge)		รหัสเอกสาร: KM-QD-OPK-014 Rev.00
ชื่อเรื่อง : เทคนิคการสื่อสารระหว่างรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์		
วันที่จัดทำ : วันที่ 28 สิงหาคม 2566	วันที่ทบทวน : -	หน่วยงาน: งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ
ผู้ถ่ายทอดความรู้ (ชื่อ – สกุล) (ตำแหน่ง)นางสาววิมลรัตน์ ชูรักษา พยาบาลงานพัฒนาคุณภาพการร้องเรียน.....		
วัตถุประสงค์การเรียนรู้ 1) เพื่อให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการรับเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดกระบวนการสนทนา 2) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ 3) เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในระดับองค์กรด้านการวางแผนจัดบริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน		
สรุปประเด็นสำคัญที่ได้รับ ปัจจุบันโรงพยาบาลรามารามิบัติมีผู้ป่วย/ผู้รับบริการเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก การดูแลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ดังนั้นกระบวนการซึ่งนำไปสู่การพัฒนาเพื่อให้เกิดคุณภาพ ความปลอดภัยและตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ป่วย/ผู้รับบริการจึงมีความสำคัญ ผู้ป่วย/ผู้รับบริการย่อมมีความหลากหลายและการแสดงออกหรือข้อจำกัดในการสื่อสารต่อผู้อื่นที่ความแตกต่างกันออกไปตามแต่ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ดังนั้น หากผู้รับเรื่องร้องเรียนมีเทคนิคการสื่อสารระหว่างรับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำมาสู่ข้อมูลตามความต้องการ/ความคาดหวังที่ตรงประเด็น ครบถ้วนและถูกต้องมากที่สุดนั้นเป็นส่วนสำคัญ ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนจัดการเรื่องร้องเรียน และกระบวนการบริการให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี มีคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย/ผู้รับบริการและบุคลากรมากที่สุด		
การนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้/การพัฒนาและปรับปรุงงาน 1. เทคนิคการฟัง - ฟังด้วยความตั้งใจ ใส่ใจและสนใจในสิ่งที่ผู้ป่วย/ผู้รับบริการประสงค์แจ้ง - ทำความเข้าใจในมุมมองของผู้ป่วย/ผู้รับบริการ รับรู้ข้อจำกัดของผู้แจ้งเรื่อง เพราะความกังวลต่อความเจ็บป่วยส่งผลต่อการรับรู้และการสื่อสาร เมื่อเราเข้าใจเราจะฟังและใช้เวลาในการสื่อสารได้มากขึ้น - จับประเด็นความต้องการให้ได้ พร้อมให้ข้อมูลสำคัญเพื่อดำเนินการต่อ ดังนี้ 1. ชื่อ-นามสกุลผู้ป่วย/ผู้รับบริการ 2. ข้อมูลผู้แจ้งข้อมูล 3. ช่องทางการติดต่อกลับ 4. สถานที่ที่เข้ารับบริการ 5. ความต้องการของผู้ป่วย/ผู้รับบริการต่อโรงพยาบาล 6. ประเด็น/เหตุการณ์ที่ส่งผลให้เกิดการร้องเรียน		

แบบฟอร์มบทความความรู้จากประสบการณ์ (One Point Knowledge)		รหัสเอกสาร: KM-QD-OPK-014 Rev.00
ชื่อเรื่อง : เทคนิคการสื่อสารระหว่างรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์		
วันที่จัดทำ : วันที่ 28 สิงหาคม 2566	วันที่ทบทวน : -	หน่วยงาน: งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ
2. เทคนิคการพูด/ตอบสนองผู้ร้องเรียน - ทวนสอบ/สรุปประเด็นหรือใจความสำคัญจากการสนทนาร่วมกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการในช่วงสุดท้ายของการสนทนา เป็นการแสดงออกถึงความใส่ใจ สนใจและตั้งใจฟังของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง และเพื่อข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนต่อการดำเนินการ - ตอบสนองด้วยท่าทีที่แสดงถึงความเข้าใจ เป็นห่วงเป็นใย เช่น การใช้น้ำเสียงที่อ่อนโยน มั่นคง การแสดงสีหน้า ท่าทางที่สุภาพ สบายใจ - ให้ข้อมูลผู้ร้องเรียน เพื่อความมั่นใจและไว้วางใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้ 1. ชื่อ-สกุล หน่วยงานผู้รับเรื่องร้องเรียน 2. ระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน 3. ช่องทางการติดต่อกลับเพื่อติดตามเรื่องหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม Trip and trick: 1. กรณีผู้ป่วยที่มีภาวะทางอารมณ์ไม่คงที่ เน้นการรับฟังภายในระยะเวลาที่จำกัดและสรุปประเด็นกลับในประโยคเดิม สุดท้ายแจ้งขอยุติการสนทนาเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องของผู้ป่วย/ผู้รับบริการแจ้งมา 2. กรณีผู้แจ้งเรื่องให้คำพูดหยาบคาย เจ้าหน้าที่รับเรื่องสามารถแจ้งกลับและขอยุติการสนทนาได้ในทันที เช่น หากคุณยังใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ/ถ้อยคำหยาบคาย เจ้าหน้าที่ขออนุญาตวางสาย หรือขอความกรุณาใช้ถ้อยคำสุภาพด้วยเนื่องจาก โรงพยาบาลถือว่าเป็นสถานที่ราชการแห่งหนึ่ง เป็นต้น		

การสื่อสารอย่างไร เพื่อความเข้าใจ

ฟัง



ฟังอย่างใส่ใจ
สนใจสิ่งที่สื่อสาร
ทั้งกายภาพและคำพูด
ละวางอคติและเรื่องราว
ของตนเองไว้ก่อน

สนใจความรู้สึก



มองผ่านพฤติกรรม
เข้าไปสำรวจความรู้สึก
ที่เกิดขึ้นของผู้พูด

จับประเด็นความต้องการ



ค้นหาความต้องการ
ของผู้พูด

ตอบสนองด้วยความเข้าใจ



ช่วยเหลือสอดคล้อง
กับความต้องการ
ด้วยท่าทีที่แสดงออก
ถึงความเข้าใจ

เผยแพร่โดย งานสื่อสารองค์กร คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน)นางสาววิมลรัตน์ ชูรักษา.....

ลงชื่อ (หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย) นางพิมพ์สิริ กุลณัฐโกสิน

สังกัด งานพัฒนาคุณภาพการดูแลสุขภาพ