

## พร้อมบวกจ้า++++

อรุณี ไชยเมือง งานห้องคลอด โรงพยาบาลแม่ลาว

เมื่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการไม่พอใจในหน่วยงานของเราเราจะรับมืออย่างไรดี ?

ความไม่พึงพอใจของผู้ป่วย/ผู้รับบริการหรือญาติ ล้วนแล้วแต่เกิดจากความคาดหวังที่ตั้งไว้ และไม่เป็นอย่างที่เขาคาดหวังไว้ นั่นคือสาเหตุที่ทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ดังนั้นแล้วการรับมือกับความไม่พึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะช่วยให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ลุกลาม ดังนั้นวิธีการที่เราจะรับมือก็คือ

1. จับสัญญาณความไม่พึงพอใจให้ได้
2. ทำความเข้าใจกับสาเหตุของความไม่พอใจ
3. พุดคุย สื่อสารกับผู้ป่วยและญาติด้วยหัวใจที่เป็นมิตร
4. เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติระบายความไม่พึงพอใจ
5. ช่วยกันคิด ช่วยกันหาหนทางในการแก้ไขปัญหา
6. พุดคุย สื่อสารกันด้วยความใจเย็น
7. ถ้ารับมือไม่ได้ก็ขอความช่วยเหลือเถอะ

ดังนั้นแล้วจึงอยากสรุปว่า

**" ทะเลาะกับใครเราอาจจะชนะได้ "**

**แต่การทะเลาะกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการ**

**เราไม่มีทางชนะอย่างแน่นอน มีแต่**

**ความใจเย็น ความเข้าใจ ความเป็นมิตร**

**ความเห็นใจ การพุดจาที่ดี รับฟังอย่างตั้งใจ**





**ช่วยเขาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น**

**จึงจะช่วยแก้ไขความไม่พึงพอใจได้ "**

โดย สุรเดช ศรีอังกูร ( Suradet Sriangkoon )



# เมื่อผู้ป่วย/ผู้รับบริการไม่พอใจเราจะรับมืออย่างไรดี ?


อรุณี ไชยเมือง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ


**1**    



**1. จับสัญญาณ**ความไม่พึงพอใจให้ได้



 **2. ทำความเข้าใจกับสาเหตุ**ของความไม่พอใจ

**3**  **3. พุดคุย** สื่อสารกับผู้ป่วยและญาติด้วยหัวใจที่เป็นมิตร 

 **4. เปิดโอกาส**ให้ผู้ป่วยและญาติระบายความไม่พึงพอใจ

**5**  **5. ช่วยกันคิด** ช่วยกันหาหนทางการแก้ไขปัญห

 **6. พุดคุย** สื่อสารกันด้วยความ**ใจเย็น** **6** 

**7**  **7. ถ้ารับมือไม่ได้ก็ขอความช่วยเหลือ** 

" ทะเลาะกับใครเราอาจจะชนะได้ แต่การทะเลาะกับผู้ป่วย/ผู้รับบริการ เราไม่มีทางชนะอย่างแน่นอน มีแต่ความใจเย็น ความเข้าใจ ความเป็นมิตร ความเห็นใจ การพุดจาที่ดี รับฟังอย่างตั้งใจช่วยเขาแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น จึงจะช่วยแก้ไขความไม่พึงพอใจได้ครับ " เครดิท โดย สุรเดช ศรีอังกูร [ดู link Patient safety and Quality](#)

