

สรุป การประชุม KM หัวหน้างาน ครั้งที่ 9 /2553

เรื่อง ทักษะการเจรจาต่อรองเมื่อจะถูกฟ้องร้อง

วันที่ 3 กันยายน 2553 เวลา 13.30 – 16.00 น.

ณ ห้องประชุมกลุ่มงานการพยาบาล ชั้น 4 อาคารกิตติวัฒนา

ทักษะการเจรจาต่อรองเมื่อจะถูกฟ้องร้อง

1. Approach ผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้สงบ กล้าในการให้ความจริงกับคู่กรณี
2. ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ แต่ไม่เอ่ยปากขอโทษ เนื่องจากจะกลายเป็นความผิดของบุคลากร
3. หัวหน้างานต้องไวต่อการแก้ปัญหา หาข้อมูลรอบด้าน
4. เพื่อป้องกัน บุคลากรควรสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยและญาติให้สม่ำเสมอตั้งแต่แรกรับ
5. นำทีมสหสาขาวิชาชีพมามีส่วนร่วมในการรับรู้ แก้ปัญหา ไวต่อความเสี่ยงในการถูกฟ้องร้อง
6. จัดคนให้ข้อมูล ข้อมูลต้องเป็นในทิศทางเดียวกัน บันทึกในสิ่งที่ควรบันทึก
7. จัดสิ่งชดเชยให้ เช่น ส่วนเกินค่าใช้จ่าย ค่ารักษาพยาบาล ไม่จำเป็นต้องให้รู้บางส่วน เพื่อจะไม่มองว่าโรงพยาบาล ออกค่าใช้จ่ายให้ เพราะบุคลากรทำผิด ช่วยอำนวยความสะดวก
8. กรณีมี Case เสี่ยงต่อการถูกฟ้องร้อง ควรส่งต่อข้อมูลภายในทีมสุขภาพระหว่างงานให้รับทราบ และ รายงานผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อให้การดูแลได้เหมาะสม
9. ก่อน Approach กับ ผู้ป่วย และญาติ ทีมสหวิชาชีพต้องประชุมเตรียมความพร้อม หาข้อบกพร่อง เพื่อหาข้อแก้ไข และให้ข้อมูลได้ถูกต้อง เน้นให้เข้าใจง่ายแต่ต้องตามมาตรฐาน
10. บุคลากรถ้าพบว่ามีทัศนคติ / ข้อผิดพลาด ไม่ควรเอะอะ โวยวายให้ ผู้ป่วย/ ญาติทราบ แต่ต้องแก้ไขให้เร็วที่สุด
11. ผู้ที่จะทำหน้าที่เจรจาต่อรอง ต้องมีลักษณะเป็นมิตร พร้อมให้ความช่วยเหลือข้อมูลต้องครบถ้วนหลักฐานชัดเจน
12. ภายทีมสหสาขาวิชาชีพ ไม่ควรกล่าวโทษกัน หรือใช้คำพูดที่ทำให้เกิดการฟ้องร้อง
13. กำหนดมาตรการในการดูแลและวิธปฏิบัติเพื่อป้องกันการถูกฟ้องร้อง

