

การพัฒนารูปแบบ

Conflict and Poor Performance Person Management

MNS NSO CMU

พว. สุมณฑล หมูจุน หอผู้ป่วยหนักโรคหัวใจและหลอดเลือด 2

งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรศาสตร์ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

บทเรียนที่ได้รับ

- ผู้นำต้องมีความเข้าใจถึงธรรมชาติของความขัดแย้ง เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นจาก บุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการแก้ไขปัญหายภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
- ผู้นำควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหายของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ มีการสื่อสารภายในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ผู้นำควรใช้หลักคุณธรรมในการบริหารหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าถึงทรัพยากรได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
- ผู้นำรู้จักใช้ประโยชน์จากความขัดแย้งได้ดีก็จะสามารถบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปอย่างมั่นคง

ความพึงพอใจของบุคลากร
ต่อแนวทางการแก้ไขความขัดแย้ง คิดเป็น 78 %

การใช้แนวคิดการจัดการความรู้
เข้ามาบูรณาการในการสร้างรูปแบบเพื่อการแก้ไขปัญหาย : KM

Quality Improvement
Process

ทบทวนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น

ระดมความคิด
Brain storming

Quality Improvement
Process

เผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ

ตัววัดความสำเร็จ : ได้รูปแบบ Conflict management และ Poor Performance Person Management ขึ้นภายในหน่วยงาน

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้ได้รูปแบบ Conflict management ขึ้นภายในหน่วยงาน

2.เพื่อให้ได้รูปแบบ Poor Performance Person Management ขึ้นภายในหน่วยงาน

บริบท/ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

การปฏิบัติงานของพยาบาลมีโอกาสเกิดความขัดแย้งขึ้นได้สภาพการณ์ของความขัดแย้งในการทำงานของหอผู้ป่วยเกิดขึ้นระหว่างพยาบาลกับแพทย์/ทีมการรักษา พยาบาลกับพยาบาลด้วยกัน และพยาบาลกับผู้ป่วยหรือญาติซึ่งความขัดแย้งระหว่างพยาบาลกับพยาบาลมีเกิดขึ้นมากที่สุด ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยงานขึ้นดังกล่าว สร้างบรรยากาศการทำงานไม่ดีความสัมพันธ์ระหว่างทีม ผู้ป่วยและญาติลดลง เกิดผลเชิงลบต่อบุคลากรในหน่วยงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น บุคลากรมาทำงานสายหรือขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ ความร่วมมือ/การประสานงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ลาออกจากงาน เป็นต้น นอกจากนั้นอาจนำไปสู่พฤติกรรมความรุนแรงได้และส่งผลลัพท์ต่อองค์กรในทางที่แย่ง