แบบบันทึกการเพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ของอาจารย์พยาบาล
ประจำปีการศึกษา 2565
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี

.....

1. **ชื่อ-สกุล** นางวรรณดี เสือมาก **ตำแหน่ง** อาจารย์
2. **สาขาวิชา** การพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ
3. **หอผู้ป่วย/แผนก** ฝ่ายการพยาบาล
   โรงพยาบาล/หน่วยบริการสุขภาพ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนิคมสร้างตนเองขุนทะเล
   ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (บึงขุนทะเล)
   โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์
   โรงพยาบาลท่าฉาง
4. **ภาคการศึกษาที่** 1-3
5. **สอดคล้องกับรายวิชาที่ดำเนินการสอนในปีการศึกษา 2565 คือ** รายวิชาการบริหารและแนวโน้มวิชาชีพการพยาบาล
6. **สรุปรูปแบบการทำ Faculty practice ของอาจารย์พยาบาล**
   ( ) 1. ทำงานร่วมกับ APN/พยาบาลผู้ชำนาญการขึ้นไป มี case load ในคลินิกการพยาบาล
   (✓) 2. ทำงานร่วมกับผู้บริหารในการพัฒนารูปแบบบริหารพยาบาล คุณภาพงานบริการพยาบาล เพื่อผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย หรือการพัฒนาบุคลากร/กำลังคน
   ( ) 3. ทำงานร่วมกับ APN/พยาบาลผู้ชำนาญการขึ้นไป ทำวิจัย ใช้ผลงานวิจัย พัฒนาแนวปฏิบัติทางการพยาบาล หรือพัฒนาความรู้จากกรณีศึกษาในสถานการณ์จริง
   ( ) 4. สร้างความรู้จากการปฏิบัติและการวิจัย ตีพิมพ์ผลงานวิชาการร่วมกับฝ่ายการพยาบาล เป็นต้น
   ( ) 5. Individual Development Plan (IDP) ของอาจารย์แต่ละท่านที่สามารถออกแบบการเพิ่มพูนประสบการณ์การปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

7. รายงานกิจกรรมเพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ของอาจารย์พยาบาล

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการสร้างความเชี่ยวชาญของอาจารย์	หอผู้ป่วย/แผนก	รายชื่อ APN/พยาบาลผู้ชำนาญการขึ้นไป ที่ร่วมงาน	รายละเอียดตารางการทำงาน	จำนวนชั่วโมง	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์ทางคลินิกที่คาดหวัง)	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	แผนการดำเนินการในปีการศึกษาถัดไป
1. เพื่อศึกษาการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล	1. รพ.สตนิคมสร้างตนเองขุนทะเล 2. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (บึงขุนทะเล) 3. รพ.กาญจนดิษฐ์ 4. รพ.ท่าฉาง	1. นางพัชรี คงพันธ์ 2. นางณิศาชล นาคกุล 3. นางดวงจันทร์ กอธวัช 4. นางสุวาธิน เทพนวล	19 สิงหาคม 2565 (08.00-16.00น.) 1 กันยายน 2565 (08.00-16.00น.) 9 กันยายน 2565 (08.00-16.00น.) 19 กันยายน 2565 (08.00-16.00น.) 1. ปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล ด้วยการวิเคราะห์สภาพการบริหารการพยาบาล รูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาล ปัญหาอุปสรรค และการดำเนินการ ณ ปัจจุบัน	28	1. สรุปผลรูปแบบการบริหารการพยาบาลของผู้บริหารการพยาบาลในสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ	1.ผู้บริหารการพยาบาลใช้ทฤษฎีการบริหาร 4 M และกระบวนการบริหารในการบริหารการพยาบาล คือ POSDCORB และได้นำเทคนิคทางการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน เช่น การเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนถ่ายทอดสู่หน่วยงาน/ทีมได้ เน้นการทำงานเป็นทีม มีทักษะการสื่อสารที่ดี เป็นมิตร สามารถประสานและทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพได้ มีการตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณและสามารถบริหารความขัดแย้งโดย win-win ทั้งสองฝ่าย	ดำเนินการพัฒนารูปแบบการบริหารความขัดแย้งในโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ เพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานและลดความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและผู้บริหารด้านการ	รพ.กาญจนดิษฐ์	นางดวงจันทร์ กอธวัช	22 กันยายน 2565 (08.00-16.00น.) 23 กันยายน 2565 (08.00-16.00น.) 31 ตุลาคม 2565 (08.00-16.00น.) 1 พฤศจิกายน 2565 (08.00-16.00น.) 2. ปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาล ด้วยการวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ร่วมกับ	28	2.ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์	2.ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ มี 3 ประเด็น ได้แก่ 2.1 การบริหารทรัพยากรบุคคล (การมีบุคลากรไม่เพียงพอกับภาระงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานและสามารถทำงาน	

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการสร้างความเชี่ยวชาญของอาจารย์	หอผู้ป่วย/แผนก	รายชื่อ APN/พยาบาลผู้ชำนาญการขึ้นไปที่ร่วมงาน	รายละเอียดตารางการทำงาน	จำนวนชั่วโมง	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์ทางคลินิกที่คาดหวัง)	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	แผนการดำเนินการในปีการศึกษาถัดไป
พยาบาล			หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล โดยใช้กระบวนการบริหาร และการระบุปัญหาของการปฏิบัติหน้าที่/การพยาบาล 3. เข้าร่วมทีมการพยาบาลสังเกตการณ์ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารการพยาบาล 4. ปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาล โดยการรวบรวมข้อมูลปัญหา/ความต้องการของรูปแบบ/การบริหารความขัดแย้งร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล			คุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ) 2.2 การนิเทศงานพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยใน 2.3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กรพยาบาล	
3. พัฒนารูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาลที่เหมาะสมตามบริบทของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล			2 พฤศจิกายน 2565 (08.00-16.00น.) 3 พฤศจิกายน 2565 (08.00-16.00น.) 4 พฤศจิกายน 2565 (08.00-16.00น.) 10 พฤศจิกายน 2565 (08.00-16.00น.) 5. ปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาล ด้วยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับรูปแบบและ	28	3. รูปแบบ/วิธีการบริหารการพยาบาลเพื่อเพิ่มคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์	3. รูปแบบการบริหารความขัดแย้ง ที่ได้จากการมีส่วนร่วมในการเลือกและออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทของหอผู้ป่วยร่วมกับกลุ่มการพยาบาล และบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ประกอบด้วย 1) การระบุปัญหา 2) การวิเคราะห์	

วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการสร้างความเชี่ยวชาญของอาจารย์	หอผู้ป่วย/แผนก	รายชื่อ APN/พยาบาลผู้ชำนาญการขึ้นไป ที่ร่วมงาน	รายละเอียดตารางการทำงาน	จำนวนชั่วโมง	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (ผลผลิต/ผลลัพธ์ทางคลินิกที่คาดหวัง)	ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	แผนการดำเนินการในปีการศึกษาถัดไป
			วิธีการบริหารการพยาบาล ที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ 6. พัฒนารูปแบบการการบริหารความขัดแย้ง โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ 7. นำเสนอรูปแบบการบริหารความขัดแย้งแก่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและหัวหน้าหอผู้ป่วย 8. ปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารด้านการพยาบาลด้วยการนำรูปแบบบริหารความขัดแย้งไปใช้ในหอผู้ป่วยใน			ปัญหา 3) การหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาตามวิธีการจัดการความขัดแย้ง 4) การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา 5) การเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา 6) การปฏิบัติตามทางเลือก และ 7) การติดตามประเมินผลทางเลือก 4. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารความขัดแย้ง เพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานและลดความเครียดในการปฏิบัติงาน 5. บุคลากรทางการพยาบาลมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารความขัดแย้งและบรรยากาศในการทำงานร่วมกันในองค์กร 6. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรทางการพยาบาล	

8.แผนการนำผลจากการเพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ของอาจารย์พยาบาล ประจำปีการศึกษา 2565 ไปใช้ในปีการศึกษา 2566

8.1 รายวิชาปีการศึกษา 2566 ที่จะนำไปใช้ รายวิชาการบริหารและแนวโน้มวิชาชีพการพยาบาล

8.2 ประเด็นที่จะนำไปใช้ รูปแบบการบริหารความขัดแย้ง ในเนื้อหา บทที่ 3 เทคนิคการบริหารการพยาบาล

ขอรับรองว่าข้อมูลการปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยบริการสุขภาพของข้าพเจ้าเป็นความจริงทุกประการ และได้ส่งหลักฐานผลลัพธ์การเพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ประกอบแนบมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ.....

(นางวรรณดี เสือมาก)

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ

ขอรับรองว่านางวรรณดี เสือมาก ได้มีการเพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ครบถ้วนตามตารางการปฏิบัติงานและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ลงชื่อ.....

(นางดวงจันทร์ กอธวัช)

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวจีราพร ทองดี)

หัวหน้าสาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ

ลงชื่อ.....

(นางสาวปราชญาวตี ยมานันตกุล)

รองผู้อำนวยการด้านวิชาการ

ลงชื่อ.....

(นางนงณภัทร รุ่งเนย)

ผู้อำนวยการ

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี

รายงานผลลัพธ์การไปปฏิบัติการพยาบาล เพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice)
ปีการศึกษา 2565

ตามที่ข้าพเจ้า นางวรรณดี เสือมาก ตำแหน่ง อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎรธานี ได้ไปปฏิบัติการพยาบาล เพิ่มพูนทักษะปฏิบัติการพยาบาล (Faculty practice) ปีการศึกษา 2565 ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลนิคมสร้างตนเองขุนทะเล ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 4 (บึงขุนทะเล) อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ และโรงพยาบาลท่าฉาง ในประเด็นปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ด้วยการนำรูปแบบการบริหารความขัดแย้ง เพื่อเพิ่มคุณภาพการจัดบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล
3. พัฒนารูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาลเหมาะสมตามบริบทของ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล

ผลลัพธ์การดำเนินงานมีดังนี้

1. ประเด็นการศึกษาการบริหารการพยาบาลของสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล

1.1 บทบาท/หน้าที่ผู้บริหารการพยาบาล

ผู้บริหารการพยาบาลทำหน้าที่รับนโยบายจากหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาเพื่อนำมาใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล และกลุ่มการพยาบาล บริหารคน เงิน และของ ที่มีอย่างมีประสิทธิผล ประสานงานกับหน่วยงานอื่นทั้งเชิงรับและเชิงรุก จัดบุคลากรให้ตรงกับความสามารถและสมรรถนะ พัฒนาการดำเนินงานคุณภาพ สร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน สร้างสัมพันธภาพที่ดีในทีมสหสาขาวิชาชีพและชุมชน

1.2 การนำทฤษฎีการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน

ผู้บริหารการพยาบาลใช้หลัก 4 M ในการบริหาร ประกอบด้วย คน: บุคลากรต้องมีอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน เงิน: รู้ระเบียบงบประมาณ ที่มาของเงินในการบริหารงาน ติดตามโครงการตามตัวชี้วัดแผน(ติดตามการใช้เงิน) การมีทรัพยากร: เพียงพอ มีการจัดการที่ดี และใช้กระบวนการบริหารงาน POSDCORB ในการบริหารงาน

1.3 การนำกระบวนการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน

1.3.1 การวางแผน

ผู้บริหารการพยาบาลมีทักษะในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์อำเภอ จังหวัด นโยบายของประเทศ โดยการมีข้อมูลที่สำคัญในการจัดทำแผนเช่น ข้อมูลของชุมชน ปัญหาสาธารณสุขของพื้นที่ การจัดทำแผนครอบคลุมถึงแผนงบประมาณ แผนพัฒนาบุคลากร แผนอัตรากำลัง แผนเวชภัณฑ์ และแผนพัฒนาคุณภาพต่างๆ

1.3.2 การจัดองค์การ

การจัดโครงสร้างองค์กรสอดคล้องกับหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น รพ.สต.มี 3 สายงาน ได้แก่ สายบริหาร กลุ่มการพยาบาล และสายส่งเสริม

1.3.3 การบริหารบุคคล

การกำหนดกรอบอัตรากำลังขึ้นกับจำนวนประชากรในพื้นที่ สำหรับหน่วยงานในสังกัดเทศบาล หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้รับสมัคร การรักษาคนเน้นการดูแลแบบพี่น้อง สอนงาน มีกิจกรรมร่วมกัน มีการจัดทำแผนการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ

1.3.4 การอำนวยการ

ผู้บริหารการพยาบาล มีการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีการวินิจฉัยสั่งการ นิเทศติดตามการปฏิบัติงาน และช่วยประสานงานให้เกิดความเข้าใจอันดีในการปฏิบัติงาน

1.4 การนำเทคนิคทางการบริหารมาใช้ในการบริหารงาน

1.4.1 ภาวะผู้นำ

ผู้บริหารการพยาบาลเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ เป้าหมายชัดเจน แบบอย่างที่ดีให้กับบุคลากร สร้างทีม รู้จักการประสานงาน มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม รับรู้ปัญหาในแต่ละงาน สร้างภาคีเครือข่าย ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ

1.4.2 การบริหารความขัดแย้ง/การเจรจาต่อรอง

ผู้บริหารการพยาบาลมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน หากพบปัญหาหลายครั้งจะมีการเรียกคุย แก้ไขความขัดแย้ง โดยจะต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึก win-win ทั้งสองฝ่าย หาเป้าหมายร่วมกัน

1.4.3 การตัดสินใจ

ผู้บริหารการพยาบาลยึดกฎระเบียบ ส่งเสริมให้ทีมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตัดสินใจอย่างมีวิจารณญาณ พร้อมรับผลจากการตัดสินใจ มอบอาจในการตัดสินใจ ให้กับหัวหน้างาน/หัวหน้าเวร

1.4.4 การบริหารเวลา

ผู้บริหารการพยาบาลบริหารจัดการงานให้เสร็จตามเวลา ใช้หลัก 3 เหลี่ยมชีวิตที่เกิดความสมดุลระหว่าง ชีวิตการทำงาน ชีวิตครอบครัว และชีวิตส่วนตัว

1.4.5 หลักธรรมในการบริหารงาน

ผู้บริหารการพยาบาลใช้หลักธรรมในการบริหารงานดังนี้ พรหมวิหาร 4 เป็นหลักธรรมประจำใจในการบริหารงาน คิดว่าผู้ร่วมงานเหมือนญาติมิตร สังคหวัตถุ 4 ยินดีให้บริการ พูดจาไพเราะ หลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ และหลักการครองตน ครองคน และครองงาน

2. วิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล

จากการวิเคราะห์ปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล พบว่ามีปัญหาปัญหาของการบริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์มี 3 ประเด็น ได้แก่

2.1 การบริหารทรัพยากรบุคคล

2.2 การนิเทศงานพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยใน

2.3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กรพยาบาล

โดยผู้ศึกษาสนใจในประเด็นการบริหารความขัดแย้งในองค์กรพยาบาล โดยจากการปฏิบัติทักษะการบริหารการพยาบาลร่วมกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลพบปัญหาด้านการบริหารความขัดแย้ง ในประเด็นรูปแบบ/กระบวนการในการบริหารความขัดแย้งเมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์กร ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน

3. พัฒนารูปแบบและวิธีการบริหารการพยาบาลเหมาะสมตามบริบทของ โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ ร่วมกับผู้บริหารการพยาบาล

ผู้ศึกษาได้ศึกษารูปแบบการบริหารความขัดแย้ง ที่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนารูปแบบการบริหารความขัดแย้งของโรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ โดยการใช้กระบวนการแก้ไขปัญหาตามแนวคิด Traditional process of problem solving 7 steps ของเอดเลอร์ และเอลมเฮิร์ส (Adler and Elmhorst, 2005) เนื่องจากการปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลลักษณะงานนั้นเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลหลายระดับ มีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนควรใช้วิธีการจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุปัญหา (Define the Problem) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับ ต้องมีหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยควรเริ่มรวบรวมข้อมูล ตั้งคำถามและเป็นการสำรวจว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ปัญหาที่จะแก้ไขคือ อะไร อะไรที่เป็นปัญหาในการทำงานจริงๆ อะไรที่เป็นปัญหาที่มีจากความรู้สึก หรือความอคติ

2. การวิเคราะห์ปัญหา (Analyze the Problem) นำข้อที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร สาเหตุของปัญหาคืออะไร เกี่ยวข้องกับใครบ้าง ส่งผลกระทบอย่างไรกับการทำงานของทีมการพยาบาล เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้มองเห็นความสัมพันธ์ของสาเหตุต่างๆ กับผลที่เกิดขึ้น

3. การหาทางเลือกในการแก้ไขปัญหา (Establish criteria for a Solution) การค้นหาทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหา ในกรณีที่เป็นการตัดสินใจเป็นทีม ให้เลือกจากการรวบรวมแนวคิดของทุกคนที่เกี่ยวข้องในทีม เพื่อเป็นการระดมสมองคิดค้นหาวิธีการหลายๆ วิธี เพื่อนำมาวางแผนแก้ไขปัญหา แต่ถ้าหากเป็นการตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว การค้นหาทางเลือกควรเป็นทางเลือกที่สามารถใช้แก้ไขสาเหตุของปัญหา รวมทั้งทางเลือกที่จะใช้แก้ไขผลเสียหรือผลกระทบที่เกิดจากปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา รวมถึงดูความเร่งด่วนของปัญหานั้นๆ

4. การประเมินทางเลือกในการแก้ปัญหา (Consider possible solution to the Problem) เป็นการร่วมกันวิเคราะห์ทางเลือกเหล่านั้น มีการตั้งเกณฑ์ในการประเมินทางเลือกเหล่านั้น โดยคำนึงถึงข้อดี ข้อด้อย ความเป็นไปได้ของทางเลือกแต่ละทางเลือก และความรีบด่วนที่ต้องได้รับการแก้ไขของปัญหา การประเมินหาทางเลือก อาจไม่จำเป็นต้องแก้ปัญหาด้วยตนเอง ในบางกรณี อาจใช้บุคคลที่สามมาใช้ในการช่วยแก้ปัญหา

5. การเลือกแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา (Decide on a Solution) เป็นการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการประเมินแล้วว่าดี เหมาะสม มีความเป็นไปได้ ได้รับการยอมรับที่สุด และต้องไม่ขัดกับจริยธรรม การเลือกทางเลือกในการแก้ปัญหานั้นอาจใช้มากกว่า 1 ทางเลือกได้ หรืออาจใช้ในระยะที่แตกต่างกัน

6. การปฏิบัติตามทางเลือก (Implement the Solution) เป็นการนำทางเลือกที่เลือกแล้วไปปฏิบัติจริง มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติตามทางเลือก

7. การติดตามประเมินผลทางเลือก (Follow up on Solution) เป็นการติดตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการดำเนินการแก้ปัญหาไปแล้ว หากพบว่าแนวทางที่เลือกไปแล้วนั้นมีอุปสรรคหรือไม่เหมาะสม ให้นำมาแก้ไขปรับปรุงนำเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาใหม่ หากมีความเหมาะสมจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในครั้งต่อไป

จากการให้ข้อเสนอแนะในการใช้รูปแบบการบริหารความขัดแย้งโดยใช้กระบวนการตัดสินใจ 7 ขั้นตอน หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และบุคลากรทางการพยาบาลมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริหารความขัดแย้ง เพื่อเพิ่มคุณภาพการปฏิบัติงานและลดความเครียดในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานร่วมกันในองค์กรดีขึ้น เมื่อกลุ่มงานการพยาบาลได้ดำเนินงานตามรูปแบบการการบริหารความขัดแย้งดังกล่าว ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรทางการพยาบาลเพิ่มขึ้น