



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานด้านสุขภาพ 2024 (AIDET Plus+ in Healthcare 2024)



หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ พัฒนามาจากกระบวนการสื่อสารที่ได้รับการยอมรับจากงานวิจัยสถานพยาบาลในต่างประเทศ นำหลักสูตรมาประยุกต์ใช้จัดการอบรมจริงในงานการพยาบาลการแพทย์ คลินิกต่างๆ ทั้งด้านการดูแลผู้สูงอายุ ผิวพรรณความงาม การดูแลเฉพาะทาง ทำให้คนไข้หรือผู้รับบริการมีความประทับใจ ฟังพอใจ ได้รับข้อมูลการบริการครบถ้วน ลดข้อตำหนิร้องเรียน สร้างมาตรฐานการสื่อสารเชิงบวกในองค์กร

เน้นการฝึกฝนทักษะการสื่อสารผ่านการพูด ใช้น้ำเสียงและการลำดับการบริการผ่านขั้นตอนการสื่อสาร 6 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานจริงแต่ละตำแหน่งงาน ฝึกการใช้โทนเสียงสูง-เสียงต่ำที่ถูกต้องตามหลักการใช้ระดับเสียง

ทุกตำแหน่งงานได้รับการฝึกการนำเสนอ Showing การสื่อสารแบบ AIDET Plus+ ในรูปแบบ MVM ทำให้เกิดความรู้สึกสนุกกับการอบรมและเกิดความตระหนักรู้ในการนำไปใช้ในงานจริงทุกครั้ง วิทยากรเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเฉพาะทางด้านพัฒนาคุณภาพงานบริการโรงพยาบาล จึงออกแบบการอบรมผ่านการศึกษาแบบ Scenario-Based Learning

1. แนวทางพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในโรงพยาบาล (The Fundamentals of Consistent Communication to Patients and Staff)

1. กฎแห่งความสำเร็จ (A Key Benefit)
2. หลักการเข้าอกเข้าใจ H – E – E – M
3. หลักการสร้างความพึงพอใจ P – B – E
4. การนำ AIDET ใช้ในเคสผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยวิกฤติ เสี่ยงสูง (Normal Patient & High Acuity Patient)

เทคนิค : เข้าถึง (Psychology) รู้ซึ้ง (Empathy) สัมผัส (Human Touch)

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Theory & Journal) ในประเทศและต่างประเทศ

3. หลักพิจารณาการนำไปใช้ในงาน (How can you ?)

Actions – Showing – Questions – Keywords – Plus the Promise

1) A : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด Acknowledge Focuses on ?

2) I : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด Introduce Focuses on ?

3) D : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด Duration Focuses on ?

4) E : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด Explanation Focuses on ?

5) T : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด Thank You Focuses on ?

P+ : จิตวิทยาการสังเกตและการถ่ายทอด The Promise Focuses on ?

4. Workshop : AIDET Plus+ Framework

5. Workshop : สร้างแบบช่วยจำ Keywords & Posters

6. Workshop : ชุดเครื่องมือฝึก AIDET : Observation Checklist & AIDET Plus+ Toolkit

7. Testing ทำแบบเรียนออนไลน์ : AIDET Plus+ E-Learning

8. Workshop : ตามกรณีศึกษา (Case Study) และแบบจำลองสถานการณ์ (Scenario-Based Learning) ฝ่ายหรือแผนกงานที่ผู้อบรมดำรงตำแหน่ง

- 1) ER
- 2) IPD
- 3) OPD
- 4) OR

5) Pharmacy

6) Supply

7) Post Op.

8) EVS

Etc.

9. อาจารย์วิทยากรประเมิน AIDET Plus รายบุคคล (การประเมินขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าอบรม)

10. นำเสนอ Role – Playing : Best Practice ตัวอย่าง เพื่อนำไปใช้จริงในการสื่อสาร การปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ทั้งผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยภาวะวิกฤติฉุกเฉินและญาติ

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

-

เหมาะสำหรับใคร ?

- งานด้านสายงานพยาบาลและการแพทย์
- ผู้อบรมมีความรู้พื้นฐานด้านบริการเบื้องต้น
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
- หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร
- หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ราชการ เอกชน คลินิก โรงพยาบาล สถานพยาบาล

ระยะเวลา

7 ชั่วโมง (1วัน)

รูปแบบการอบรม

-

หมายเหตุ

- สามารถอบรมทั้งในแบบ In- house Training หรือกิจกรรมอบรมแบบ Outing
- เหมาะสำหรับอบรมเฉพาะกลุ่ม /เน้นฝึกในกลุ่มมีปัญหาด้านทักษะการสื่อสาร

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@consultthailand.com



Line ID : 0914369887

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.consultthailand.com

Facebook : www.facebook.com/ophconsultant