



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร รูปแบบลำดับการสื่อสาร AIDET Plus+ ที่มีประสิทธิผล สำหรับผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพและสนับสนุนบริการ



หลักการและเหตุผล

หลักสูตรรูปแบบลำดับการสื่อสาร AIDET Plus+ ที่มีประสิทธิผล

สำหรับผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพและสนับสนุนบริการ

(How to use The Effectiveness AIDET Plus - PEH Communications For Practice)

**** ระดับ 1 (New Learning) ****

หลักสูตร AIDET Plus - PEH Communications นี้ มีเนื้อหา Workshop ค่อนข้างละเอียด ตรงกับการทำงานจริงแผนก เพื่อมุ่งหวังการนำไปใช้แบบรูปธรรม (Tangible) อาจารย์ผู้ออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องแบ่งเป็น **2 คอร์ส** คือ **ระดับ 1 ขั้นพื้นฐาน** (เหมาะสำหรับผู้เรียนใหม่ ปลุกฝังพฤติกรรม ทักษะการใช้) และ **ระดับ 2 ขั้น Advanced** (เรียนระดับ 1 มาแล้ว ต้องการลงลึกรายละเอียดแต่ละแผนกเขียน AIDET Plus - PEH Action Plan & แนวทางติดตามประเมินออนไลน์ & ออฟไลน์ Audit เพื่อรักษา Customer

Satisfaction)

การอบรมระดับ 1 ขั้นพื้นฐานนี้ เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนบริการสุขภาพ ดูแล ประคับประคองและรักษาทุกระดับทั้งแพทย์ พยาบาล เภสัชกร แม่บ้าน โภชนาการ งานธุรการเอกสาร ฯลฯ หลักสูตร 1 มุ่งเน้นการอบรมสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Practice) ที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้มาติดต่องานผู้ป่วย ญาติ ผูกใช้รูปแบบการลำดับการสื่อสารในการบริการทางการแพทย์ AIDET Plus – PEH แบบ 5+3

ในแต่ละแผนกผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนจริงทุกขั้นตอนแบบ Workshop & Role Playing เสริมด้วยกิจกรรมกระตุ้น Running Activities วิทยากรเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริการเฉพาะทางของคลินิกและโรงพยาบาล ทำให้มีตัวอย่างกรณีศึกษา (Case Study) ให้ผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะที่จำเป็นไปใช้จริงในการปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ

หลังจบการอบรมผู้ปฏิบัติงานมีความรู้หลักการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความมั่นใจในการสื่อสารการให้บริการทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ช่วยลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น ที่สำคัญที่สุดคือช่วยสร้างความตระหนักรู้ (Awareness) บุคลากรทุกภาคส่วนเรื่อง Empathy & Human Touch สร้างคุณค่าในงานเสมือน

“ผู้รับบริการไม่ใช่ลูกค้า แต่คือคนสำคัญสำหรับคุณในทุกวัน”

หัวข้ออบรม

1. **ปัญหาและอุปสรรค** ของการสื่อสารสำหรับผู้ให้บริการทางการแพทย์ การพยาบาล สนับสนุนการบริการ
2. **ประโยชน์ & ความสำเร็จ** ของการสื่อสารแบบ AIDET Plus - PEH Communications สำหรับแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช กุมารเวช หูตาคอจมูก ผิวหนัง จักษุ ทันตกรรม ไตเทียม ผ่าตัด ส่องกล้อง เวชกรรมฟื้นฟู ทางเดินอาหาร รังสี ต่อนรับ ธุรการ บัญชี ฯลฯ
3. **กรณีศึกษา (Case Study)** : Verbal & Non -Verbal Communication (Clip)
4. **เรียนรู้หลักการ** สื่อสารให้ประสบความสำเร็จ และท่าทางการแสดงออก 5+3 ขั้นตอน (8 Steps to Achieving Satisfaction)
 - 1) **Acknowledge** การรับรู้/รับรู้ การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal
 - 2) **Introduce** การแนะนำ/ระบุตัวตน การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal
 - 3) **Duration** การบอกระยะเวลา การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal
 - 4) **Explanation** การอธิบายรายละเอียด การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal
 - 5) **Thank You** การกล่าวขอบคุณ การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal
 - 6) **Plus + PEH** เพิ่มความเชื่อมั่นและใส่ใจ การแสดงออกแบบ Verbal & Non -Verbal

(อิงตามหลักการ Patient Safety & Personal Safety)

5. **เปรียบเทียบ** ลำดับการสื่อสารการบริการในงาน แบบเดิมตาม JD และแบบ AIDET Plus - PEH (Clip) : ฝึกเขียนและออกแบบ Poster AIDET Plus - PEH
6. **ตัวอย่าง (Role Playing)** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Acknowledge ในหน้าที่และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
7. **ตัวอย่าง (Role Playing)** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Introduce ในหน้าที่และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
8. **ตัวอย่าง** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Duration ในหน้าที่ และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
9. **ตัวอย่าง** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Explanation ในหน้าที่ และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
10. **ตัวอย่าง** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Thank You ในหน้าที่ และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
11. **ตัวอย่าง** การถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ Plus + PEH ในหน้าที่ และตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง เช่น OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
12. **Case Study** : การถ่ายทอด AIDET P+ และ แก้ปัญหาในภาวะคับขัน Dilemma
13. **ตัวอย่าง Service Standard Storyboard** : การเชื่อมต่อ มาตรฐานการบริการ และการสื่อสารในแผนปฏิบัติงาน
14. **บูรณาการ (Integration)** การนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน
 - ประเมินรายบุคคล AIDET-Plus PEH (OJT จากใบประเมิน Auditorจริง)
 - วิทยากร & Observer (หัวหน้า/ผู้จัดการแผนก)
 - รับการ Feedback จากอาจารย์วิทยากร/Auditor

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อสร้างองค์ความรู้การลำดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานทางการแพทย์
2. เพื่อให้ผู้อบรมมีความเข้าใจหลักการสื่อสารแต่ละแบบใช้ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้ผู้อบรมสามารถนำเทคนิคที่ได้อบรมไปปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีในหน่วยงาน
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความตระหนักรู้ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมใช้หลักการสื่อสารทางการแพทย์และสนับสนุนบริการทุกครั้ง อย่างมั่นใจภูมิใจ

เหมาะสำหรับใคร ?

- งานด้านดูแลรักษาสุขภาพ คลินิก ศูนย์การแพทย์ ศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาล
- ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพ และสนับสนุนบริการทุกระดับ
- Outsourceขององค์กร

ระยะเวลา

- 7 ชั่วโมง (หลักสูตรนี้มีการประเมินรายบุคคล)

รูปแบบการอบรม

- Classroom Lecture 20%
- Workshop – Role Play 40 %
- Demonstration 20%
- SBL 10%
- Evaluate Exam(Individual) 10%

หมายเหตุ

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

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.