



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร เทคนิคออกแบบการสื่อสาร AIDET Plus+ ที่มีประสิทธิผล สำหรับหัวหน้าและผู้ตรวจคุณภาพในงานด้านสุขภาพ



หลักการและเหตุผล

หลักสูตร เทคนิคออกแบบการสื่อสาร AIDET Plus+ ที่มีประสิทธิผล

สำหรับหัวหน้าและผู้ตรวจคุณภาพในงานด้านสุขภาพ

(How to design The Effectiveness AIDET Plus-PEH Communications For Supervisor and Auditor in Healthcare)

**** ระดับ 2 (Advanced) ****

หลักสูตร เทคนิคออกแบบการสื่อสาร AIDET Plus+ ที่มีประสิทธิผลสำหรับหัวหน้าและผู้ตรวจคุณภาพในงานสุขภาพ (How to design The Effectiveness AIDET Plus-PEH Communications For Supervisor and Auditor in Healthcare) นี้ มีเนื้อหา Workshop ค่อนข้างละเอียด ตรงกับการทำงานจริงแผนก เพื่อมุ่งหวังการนำไปใช้แบบรูปธรรม (Tangible) อาจารย์ผู้ออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องแบ่งเป็น **2 คอร์ส** คือ **ระดับ 1 ขั้นพื้นฐาน** (เหมาะสำหรับผู้เรียนใหม่ ปลุกฝังพฤติกรรม ทักษะการใช้) และ **ระดับ 2 ขั้นAdvanced** (เรียนระดับ 1 มาแล้ว

ต้องการลงลึกรายละเอียดแต่ละแผนกเขียน AIDET Plus-PEH Action Plan & แนวทางติดตามประเมินออนไลน์ & ออฟไลน์ Audit เพื่อรักษา Customer Satisfaction)

การอบรมระดับ 2 ขั้น Advanced เหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับเชี่ยวชาญ หัวหน้างานผู้จัดการ ผู้ตรวจสอบคุณภาพ QMS ESB-Team Risk-Team ด้านสนับสนุนบริการสุขภาพ ดูแล ประคับประคองและรักษาทุกระดับทั้งแพทย์ พยาบาล เภสัชกร แม่บ้าน โภชนาการ งานธุรการเอกสาร ฯลฯ

เนื่องจากหลักสูตร 2 นี้ มุ่งเน้นสอนเทคนิคการออกแบบการสื่อสารทางการแพทย์รูปแบบ AIDET Plus – PEH การวางแผนการตรวจประเมิน (Monitoring) การเป็นผู้ตรวจสอบ (Auditor) คุณภาพ ผู้เข้าอบรมได้รับการฝึกฝนจริงแบบ Workshop & Role Playing วิทยากรเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบบริการเฉพาะทางของคลินิกและโรงพยาบาล ทำให้มีตัวอย่างกรณีศึกษา (Case Study) ให้ผู้เข้ารับการอบรมเพิ่มทักษะที่จำเป็นไปใช้จริงในการปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ

หัวข้ออบรม

1. หลักการออกแบบ Agenda ในการสื่อสาร AIDET Plus แต่ละแผนก

เช่น แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติ-นรีเวช กุมารเวช หูตาจมูก ผิวหนัง จักษุ ทันตกรรม ไตเทียม ผ่าตัด ส่องกล้อง เวชกรรมฟื้นฟู ทางเดินอาหาร รังสี ต่อนรับ ธุรการ บัญชี ฯลฯ

2. เทคนิค การสร้างมาตรฐานลำดับการสื่อสารด้วย Communication Storyboard

3. หลักการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ และทำทางการแสดงออก 5+3 ขั้นตอน (8 Steps to Achieving Satisfaction)

4. เทคนิคการสร้างสารบัญจัดเก็บ AIDET Plus PEH- Dictionary

5. กรณีศึกษา (Case Study) การเขียน AIDET Plus PEH - Matrix

- หน่วยงาน OPD
- หน่วยงาน IPD
- หน่วยงาน Critical Care Unit
- หน่วยงาน Extra Unit
- หน่วยงาน Non Clinic

6. Workshop : ออกแบบ AIDET Plus PEH -Matrix ในหน่วยงานของตนเอง

7. เทคนิค ออกแบบ Agenda เครื่องมือประเมินติดตามมาตรฐานการบริการและการสื่อสาร (Performance Checklist)

8. รูปแบบ การประมวลผล เพื่อนำสรุปผลเพื่อนำมาใช้ Feedback & Development

9. ความแตกต่างรูปแบบ ใบประเมินติดตาม (Monitoring) แบบออนไลน์ และแบบออฟไลน์

10. เทคนิคการใช้เครื่องมือประเมินผล (Evaluate Tools) รูปแบบ ความแตกต่าง และวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ สำหรับ Auditor

1) การใช้วิธี Observation

2) การใช้วิธี Interview

3) การใช้วิธี Test

4) การใช้วิธี Role Play

5) การใช้วิธี Demonstration

6) การใช้วิธี Simulation

7) การใช้วิธีแบบอื่นๆ

11. เทคนิคการ Coaching & Feedback ในสถานการณ์ที่แตกต่างที่พบเจอ เช่น การบอกแนะนำตรงหน้า การชี้แนะภายหลัง

- เงื่อนไขการฝึก/ประเภทการฝึก/รูปแบบฝึก/การเสริมแรง
- ให้คำแนะนำข้อมูลป้อนกลับแก้ไขเชิงบวก (Positive Feedback) & ข้อมูลป้อนกลับแก้ไขเชิงลบ (Negative Feedback)

12. ตัวอย่างใบประเมินออนไลน์

13. ฝึกฝนบูรณาการ (Integration) ตามกลุ่มงานผู้เข้าอบรม

Workshop : ออกแบบใบประเมิน

14. นำเสนองานบูรณาการ (Integration) การนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน

- ประเมินรายบุคคล
- วิทยากร & Observer (หัวหน้า/ผู้จัดการแผนก)
- รับการ Feedback จากอาจารย์วิทยากร

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ความรู้เทคนิคการเขียนรูปแบบการสื่อสารแบบ AIDET Plus PEH
2. เพื่อให้ผู้อบรมได้ฝึกฝนทักษะท่าทางพื้นฐานสื่อสารอย่างเป็นลำดับ
3. เพื่อให้ผู้อบรมสามารถปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีถูกต้องของหน่วยงาน
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมให้การ Feedback ในขณะพบเจอสถานการณ์ที่ควรเสนอแนะแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความภูมิใจ มั่นใจในการปฏิบัติงานตรวจประเมิน

เหมาะสำหรับใคร ?

เหมาะสำหรับ ผู้อบรมระดับผู้เชี่ยวชาญ หัวหน้า ผู้จัดการ ทีมตรวจสอบคุณภาพ

- งานด้านดูแลรักษาสุขภาพ ความงาม การดูแลผู้สูงอายุ
- คลินิก ศูนย์การแพทย์ ศูนย์สุขภาพ โรงพยาบาล
- ผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพและสนับสนุนบริการ

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.