



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร เทคนิคลำดับการสื่อสารรูปแบบ AIDET Plus Communications for Practice and Auditor และวางแผนปฏิบัติแต่ละแผนงาน (สำหรับงานคลินิก ศูนย์สุขภาพ รพ.สต. โรงพยาบาล)



รายละเอียดหลักสูตร

หัวข้ออบรม

1. ความสำคัญ&ประโยชน์การใช้ AIDET Communications ต่อบุคลากรดูแลสุขภาพด้านสุขภาพ
2. หลักการสื่อสารและ ทำทางการแสดงออก 5+3 ขั้นตอน (8 Steps to Achieving Satisfaction)
 - 1) Acknowledge การรับรู้/เรารู้
 - 2) Introduce การแนะนำ/ระบุตัวตน
 - 3) Duration การบอกระยะเวลา
 - 4) Explanation การอธิบายรายละเอียด
 - 5) Thank You การกล่าวขอบคุณ
 - 6) Plus + PEH เพิ่มความเชื่อมั่นและใส่ใจ

☐ ตามหลักการ Patient Safety & Personal Safety

3. ตัวอย่างการถ่ายทอด จุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Acknowledge** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
4. ตัวอย่างการถ่ายทอดจุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Introduce** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
5. ตัวอย่างการถ่ายทอดจุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Duration** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
6. ตัวอย่างการถ่ายทอดจุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Explanation** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
7. ตัวอย่างการถ่ายทอดจุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Thank You** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
8. ตัวอย่างการถ่ายทอดจุดสังเกต ภาษา ท่าทาง รูปแบบ **Plus + PEH** ในหน้าที่ และตำแหน่งงาน OPD,IPD,Extra Unit,Critical Care Unit,Non-Clinic
9. **Case Study** : การถ่ายทอด AIDET P+ และแก้ปัญหาในภาวะคับขัน Dilemma
10. การเชื่อมต่อ มาตรฐานการบริการ และการสื่อสารในแผนปฏิบัติงาน
11. บูรณาการ (Integration) วางแผนเชิงรุก ขับเคลื่อนดำเนินการใช้ AIDET ในหน่วยงานและภาพใหญ่องค์กร ให้มีผลสำเร็จ
12. **Workshop** : AIDET P+ Standard Storyboard
13. **เทคนิคการใช้เครื่องมือประเมินผล(Evaluate Tools)** รูปแบบ ความแตกต่างและวัตถุประสงค์เพื่อการนำไปใช้ สำหรับ Auditor
 - 1) การใช้วิธี Observation
 - 2) การใช้วิธี Interview
 - 3) การใช้วิธี Test
 - 4) การใช้วิธี Role Play
 - 5) การใช้วิธี Demonstration
 - 6) การใช้วิธี Simulation
 - 7) การใช้วิธีแบบอื่นๆ
14. **เทคนิคการCoaching & Feedback** สำหรับหัวหน้างานหรือผู้ประเมิน ในสถานการณ์ที่แตกต่างที่พบเจอ เช่น การบอกแนะนำตรงหน้า การชี้แนะภายหลัง
 - ☐ เสร็จใจ/ประเภท/รูปแบบ/การเสริมแรง **Feedback**
 - ☐ ให้คำแนะนำข้อมูลย้อนกลับแก้ไขเชิงบวก (Positive Feedback) & ข้อมูลย้อนกลับแก้ไขเชิงลบ (Negative Feedback)
15. **Workshop** : Coaching & Feedback
16. เรียนรู้รายละเอียดสำคัญ Scoring Rubric ลักษณะการสังเกต รายละเอียด ท่าทางแต่ละจุดที่ประเมิน ทั้งแบบถูกต้อง และการอนุโลมคะแนนแต่ละส่วน
17. **Workshop** : Step มาตรฐานพฤติกรรมบริการ และหลักการสื่อสาร AIDET P+ ตามหลักการวางแผนประเมิน
18. **Workshop** : ฝึกบูรณาการ (Integration) AIDET P+ Checklist – Offline

19. Workshop : ฝึกอบรมการ (Integration) AIDET P+ Checklist - Online

20. มอบใบ Certificate & คู่มือประกอบการปฏิบัติงาน

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