

การสื่อสารในหน่วยงาน

ภมร แซ่มรักษา

หอผู้ป่วยศัลยกรรมทางเดินหายใจ

SRCU



Songklanagarind Hospital
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University

บุคลากรจำนวน 33คน

- พยาบาล 14 คน
- พนักงานช่วยการ 15 คน
- แม่บ้าน 3 คน
- เสมียน 1 คน



กลยุทธ์ในการสื่อสาร

- การนำเสนอ เชิงบังคับและนำเสนอทั่วไป
- ความชัดเจนของสาร
- ความคงเส้นคงวา
- การอบรมและสนับสนุน
- การมอบหมายงาน
- การติดตาม วัตถุประสงค์ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



จิตวิทยาในการสื่อสาร

- เข้าใจความแตกต่างของบุคคล
- เป็นผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน
- ใช้การพูดจูงใจ โน้มน้าว
- ภาษากายและภาษาพูด
- คู่มือแวคล้อม
- ทำเป็นตัวอย่าง



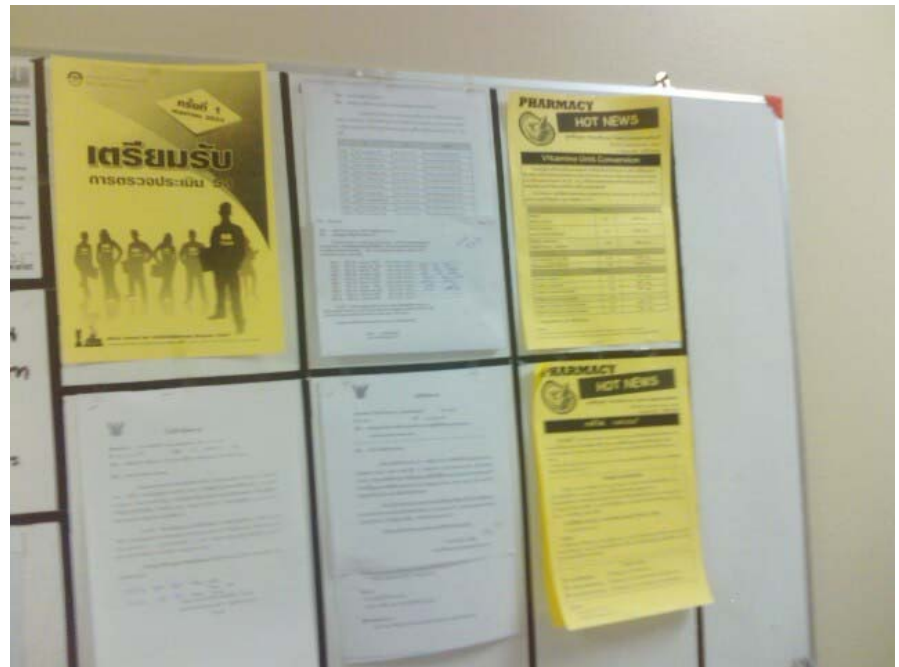
วิธีการสื่อสาร

- ทางการประชุมทุก 2 เดือน หรือประชุมวาระพิเศษ เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ไม่เป็นทางการ สนทนากลุ่ม มอบหมายงาน คุยให้ฟังขณะทำงาน
- ทางเดียว ติดประกาศแจ้งให้ทราบ มีข้อสงสัยให้ซักถาม (ใช้น้อยมาก)
- สองทาง โทรศัพท์ พูดคุยโดยตรง



รายงานการประชุม อบรม คุณาน

ชื่อโครงการที่ประชุม อบรม คุณาน
 การอบรมระยะสั้นเรื่อง Basic to Advanced Ventilator
 Management
สถานที่
 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร
ระยะเวลา/วันที่
 ระยะเวลา 2 วัน ระหว่างวันที่ 1-2 ตุลาคม 2552
ผู้รายงาน
 นางสาวศิริลักษณ์ ประวีณวรกุล



CPR - ... (partially illegible)

ใบตอบรับ

..... SKG

1.
2.
3.
4.
5.
6. (มาตรฐานมาตรฐาน)
7. (มาตรฐานมาตรฐาน)
8. (มาตรฐานมาตรฐาน)

0. ทวีศักดิ์ Round. nasal
 แหวนปากน้ำตาการให้ ออกมาเจอ
 On T-piece เปลี่ยน การฉีด Nebulizer +
 2.1 ซม.
 On O₂ mask เปลี่ยนเฉพาะ การฉีด nut

แนวทางการสื่อสาร

- สาร เนื้อหา ความน่าสนใจ เกี่ยวข้องกับใคร ความสำคัญ ความเร่งด่วน เวลาที่ควรรับรู้
- สรุปรูปเหตุการณ์ประจำเดือน รายละเอียดจัดหมวดหมู่ เช่น การประสานงาน แนวปฏิบัติ การส่งซ่อมอุปกรณ์ เรื่องที่ต้องติดตามความก้าวหน้า เป็นต้น
- จัดเก็บสารให้ถูกที่ ถูกทาง
- ช่องทาง พูดคุย มอบหมายงาน e-mail ติดประกาศ โทรศัพท์
- ประเมินผล






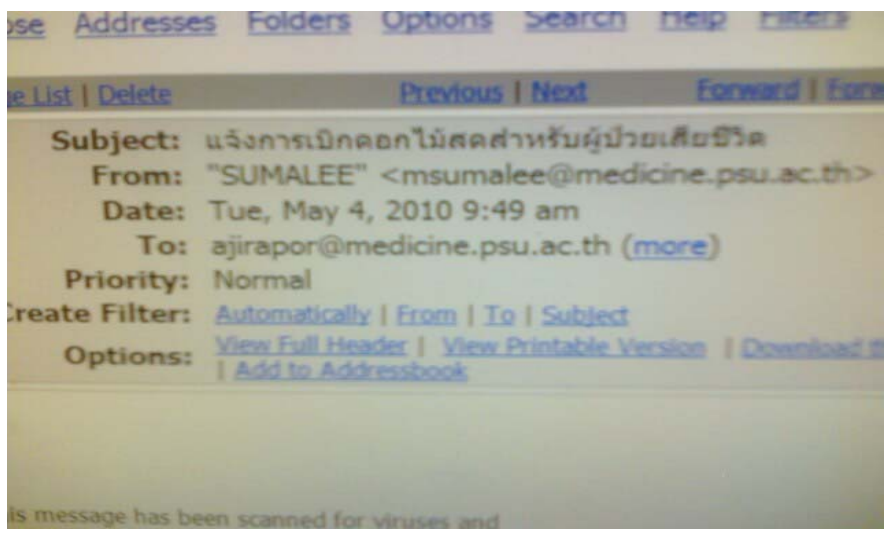
โดยสื่อสารไปถือเป็นแนวปฏิบัติแล้ววันที่ 20 มกราคม 2552 แล้ว

ในปี 2551 สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และคณะทำงานจากโรงพยาบาลซึ่งมี Patient Safety Goals ไปปฏิบัติ ได้ร่วมกันรวบรวมและประมวลแนวทางเกี่ยวกับความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ได้แก่ Global Patient Safety Challenges และ Patient Safety Solution ที่ประกาศโดยองค์กรอนามัยโลก รวมถึง Patient Safety Goals จัดทำเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจนได้ง่ายและพร้อมที่จะขอรับ Patient Safety Goals ที่จะนำมาในสถานพยาบาล ได้ชื่อที่สอดคล้องง่าย ๆ ว่า SIMPLE

คณะกรรมาธิการความปลอดภัยได้มีมติให้ตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยระดับจังหวัดในปี 2552 มาช่วยกันยกย่องและคัดเลือกหน่วยงานที่ปลอดภัยดี และขอรับใบแจ้งประสงค์และบัตร ระดับปีงบประมาณ 2553 จำนวน 38 ใบไปพร้อม โดยผ่านการรับรองเป็นที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2552

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและสื่อสารให้บุคลากรในสังกัดท่านทราบ เพื่อถือปฏิบัติตัวตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2553 เป็นต้นไป


 รองศาสตราจารย์นายแพทย์ธีรพงษ์ ธีรพงษ์
 รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร



2. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ

Incharge (หัวหน้าவர்)

1. ไปดูที่เกิดเหตุและดับไฟ
2. แจ้ง Operator, ปิด valve O2
3. กำหนดผู้ป่วยที่ต้องเคลื่อนย้าย

ควบคุมการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย และอุปกรณ์ ตามลำดับความสำคัญ

Team lead

1. รับผิดชอบ/จัดการ ในการเคลื่อนย้าย

Member

1. รับผิดชอบอุปกรณ์ที่สำคัญ

แม่บ้าน

ปิดหน้าต่างทุกจุดและประตูจุดเกิดเหตุ



สรุปบันทึกหัวหน้าเวร (มีนาคม 2553)

การพยาบาล/การจัดการ	อุปกรณ์	อุบัติเหตุ
1.รายละเอียดศัลยกรรมกำลัง 2553 <ul style="list-style-type: none"> • ขยายเตียงเป็น ๑ เตียงตามเกณฑ์ผู้ป่วยรังสีวิทยุเตรียม กศ.53 • ได้พยาบาลใหม่มา 5 คน (ใหม่4 คน โอนย้าย 1 คน) • พยาบาลใหม่ทดลองงาน3เดือน เมช.-มิช.เดือน๓๐ เป็นดั่งรายการจริง 	1.พื้นแขวน put slide ขึ้นตามตยพยาบาลในตำแหน่งของเขย 2.ขวด suction แดกอีก 1 ขวด 3.พัดลมเครื่องฟอกอากาศรออะไหล่อยู่	

สรุปบันทึกหัวหน้าเวร (เมษายน 2553)

การพยาบาล/การจัดการ	อุปกรณ์	อุบัติเหตุ
1. โฆษณาการ โทรมาเรื่องตั้ง nutren optimum ให้ key blendera แทน BD สูตรสำเร็จ (เนื่องจากคิดเงินวันละ 50 บาท เพราะผู้ป่วยซื้อเอง แต่ blendera คิดเงิน 150 บาท/วัน) 2.คิดเงิน ในคอมพิวเตอร์ให้คิดค่า CVPและ A-LINE ด้วย 3. วันที่ 2/4/53 ตามround อ.ขจรศักดิ์ชี้แนะ	1.ช่อมหัวฉีดชำระห้องน้ำแล้ว 2.ซ่อมวงจรถปิดแล้ว 3.transport ventilator& transport monitor	



No.	Date	Amount	Description
1	Aug 10	10	...
2	Aug 10	10	...
3	Aug 10	10	...
4	Aug 10	10	...
5	Aug 10	10	...
6	Aug 10	10	...
7	Aug 10	10	...
8	Aug 10	10	...
9	Aug 10	10	...
10	Aug 10	10	...



ปัญหาที่พบ

- ผู้ที่หยุดงานจากการลาพักผ่อน ลากลด หยุดยาว
- เนื้อหาสารที่มากเกินไป (เอกสารจากคณะที่มีผู้เกี่ยวข้องมากและจัดส่งมาทั้งฉบับ)



เทคโนโลยีในการสื่อสาร

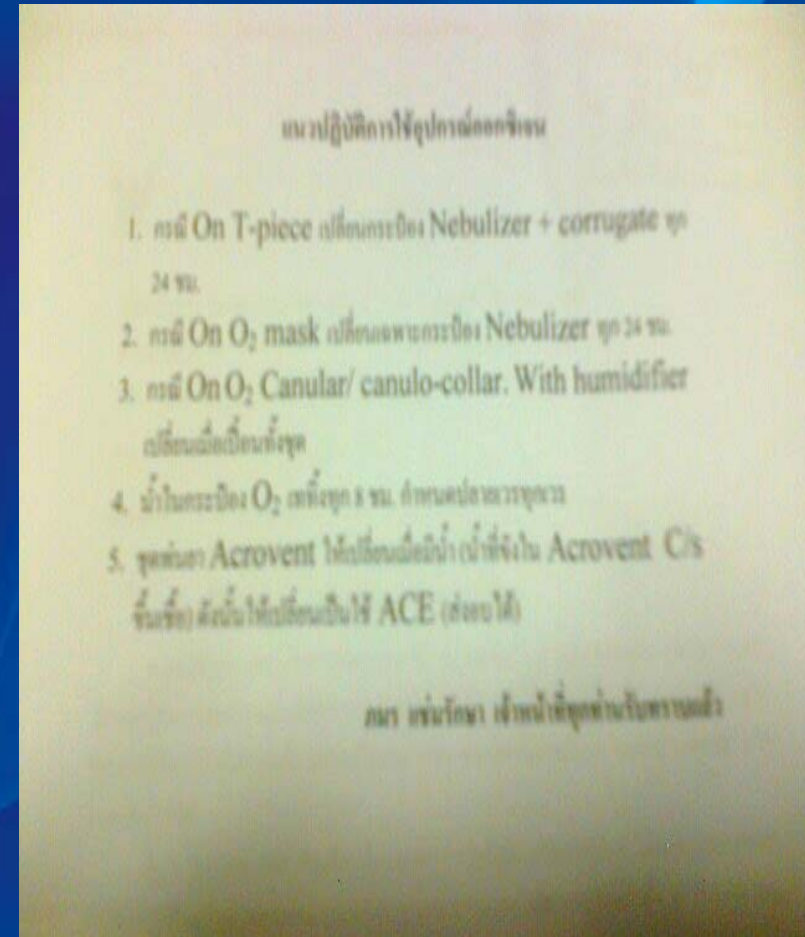
- E-mail
- Mobile telephone

Search for							
All	All	All	Name	E-mail			
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	anuwadee k	kanuwade@medicir
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	auayporn pathrapakdeekul	auayporn_pat@yah
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	boonyeun nuolmak	boon2500@yahoo.c
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	chanpen	schanpen@medicine
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	jariya saiwaree	sjariya@medicine.psu
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	jaruwan janmid	Beeza_jj@hotmail.co
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	jutaporn pijitbanjong	jp_elliya@hotmail.co
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	khomapak maneewat	khomapak@hotmail.c
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	kittiya yongnoon	nu_pueja@hotmail.co
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	lovely1 k	hida3@hanmail.net
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	lovely2 ko	hish1045@hanmail.net
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	noppawan o	onoppawa@medicine
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	paiboon	paiboon@thairath.co.
<input type="checkbox"/>	To	<input type="checkbox"/>	Cc	<input type="checkbox"/>	Bcc	panjit s	spanjit@medicine.psu



เทคนิคการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน

- ใช้ภาษาพูดและภาษากาย
- สร้างบรรยากาศ
- สรูปเนื้อหา
- ชี้แจงผลดี ผลเสีย (พัฒนางาน
ผู้ป่วยเป็นหลักและผลดีต่อตนเอง
และต่อหน่วยงาน)
- เอาใจเขามาใส่ใจเรา



บรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสาร

- สีสหน้าท่าทาง น้ำเสียง ความจริงใจ
พร้อมเป็นที่ปรึกษา/คำแนะนำ
- สร้างวัฒนธรรมการทักทาย
- smile & speak
- สารเกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน
- สิ่งแวดล้อมเหมาะสม
- ผู้ให้สารเป็นผู้รับสารที่ดีด้วย



โรงพยาบาลคณะ



Songklanagarind Hospital
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University