

การสื่อสารในหน่วยผู้ป่วยนอก1

วันดี ชุณหวิกสิต

บริบทของหน่วยงาน

หน่วยผู้ป่วยนอก 1: 6 คลินิก





คลินิกตา

เจ้าหน้าที่ 25 คน



คลินิกหู คอ จมูก

เจ้าหน้าที่ 16 คน



คลินิกฝากครรภ์

เจ้าหน้าที่ 4 คน



คลินิกนรีเวช

เจ้าหน้าที่ 13 คน



คลินิกเวชปฏิบัติทั่วไป

เจ้าหน้าที่ 5 คน



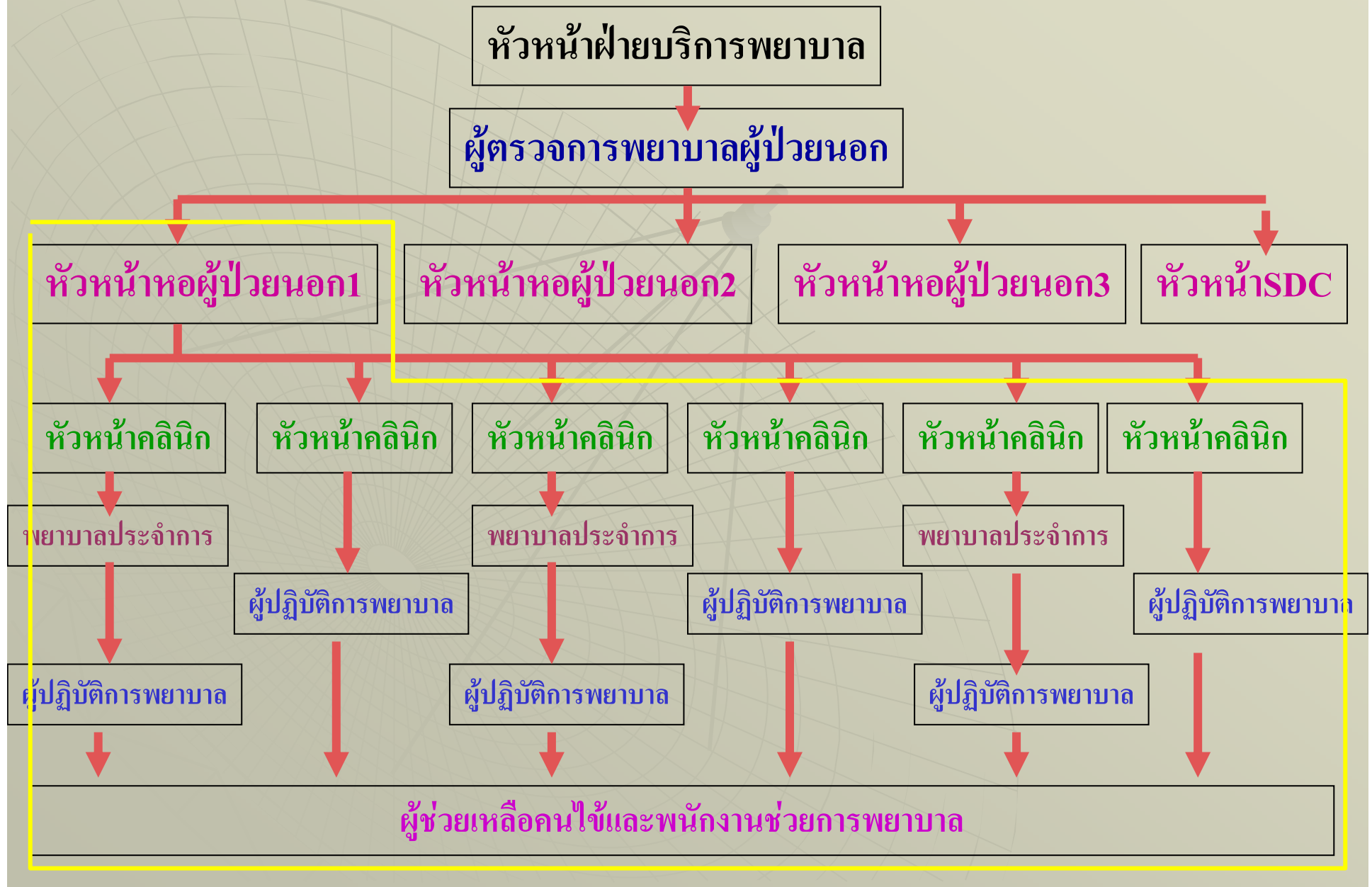
คลินิกจิตเวช

เจ้าหน้าที่ 4 คน

เจ้าหน้าที่สำนักงาน 1 คน

รวมเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 68 คน

สายงานการบังคับบัญชา





กลยุทธ์และจิตวิทยาที่ใช้ในการสื่อสาร

- พยายามทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในทุกระดับเข้าใจตรงกัน
- พยายามสื่อสารข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานให้บุคลากรได้รับรู้ให้มากที่สุดและรวดเร็ว
- แสดงความเอื้ออาทร ห่วงใย เอาใจใส่
 - ♥ ถามไถ่ความเป็นอยู่ - การเรียนของบุตร
 - ♥ ติดตามความเจ็บป่วย/สุขภาพของเจ้าหน้าที่+คนในครอบครัว
- เลือกใช้คำพูดที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล



“ คนไม่ใช่เครื่องจักร ต้องการความรักและความเข้าใจ ”

กลยุทธ์และจิตวิทยาที่ใช้ในการสื่อสาร

การมอบหมายงาน

- ♥ อธิบายเหตุผลประกอบ
- ♥ อธิบายลักษณะงานที่ให้ทำอย่างชัดเจน
- ♥ แนะนำวิธีการปฏิบัติ ร่วมคิด ร่วมทำ
- ♥ ให้การช่วยเหลือ
- ♥ ขอปรึกษาได้ทุกโอกาสเมื่อเกิดปัญหาขณะทำงาน



ประตูห้องหัวหน้าเปิดตลอดเวลาสำหรับทุกคน



ร่วมคิด ให้ข้อเสนอแนะ-แนะนำวิธีการปฏิบัติ
ป้องกันความเสี่ยงจากการทำงาน 5ส



ร่วมคิด ร่วมทำ โครงการ แผนปฏิบัติการ
เช่น การบริหารความเสี่ยง แผนป้องกันอัคคีภัย service profile Lean - A3 report ฯลฯ



วิธีการสื่อสารที่ใช้ในหน่วยงาน

ใช้การสื่อสารหลายวิธี

ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการ แบบไม่เป็นทางการ

แบบทางเดียวและแบบสองทาง

แบบกึ่งๆทางเดียวกับสองทาง - การสื่อสารโต้ตอบกันผ่าน **E-mail**



การประชุม



Morning Brief

หัวหน้าคลินิก สัปดาห์ละ 2 ครั้ง



หัวหน้าคลินิกประชุม เจ้าหน้าที่ในคลินิก





หัวหน้าหอผู้ป่วยประชุม
เจ้าหน้าที่ทุกระดับ



Walk round ทำความเข้าใจกับทุกระดับ

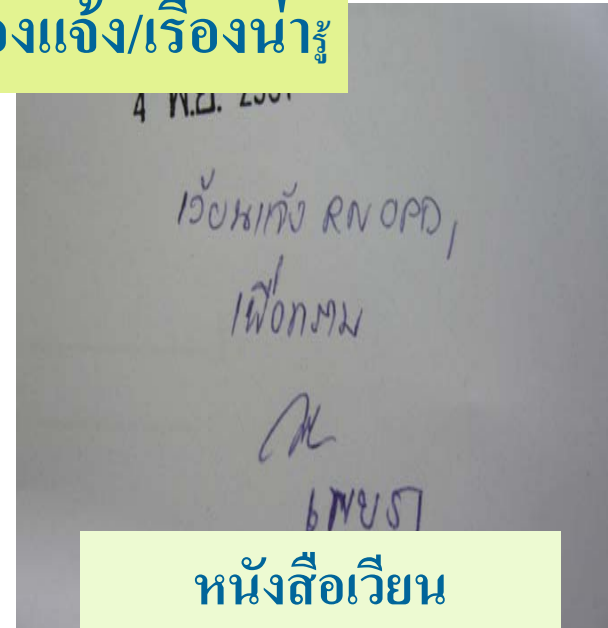
หนังสือเวียน ป้ายติดประกาศ บอร์ดเรื่องแจ้ง/เรื่องนำ



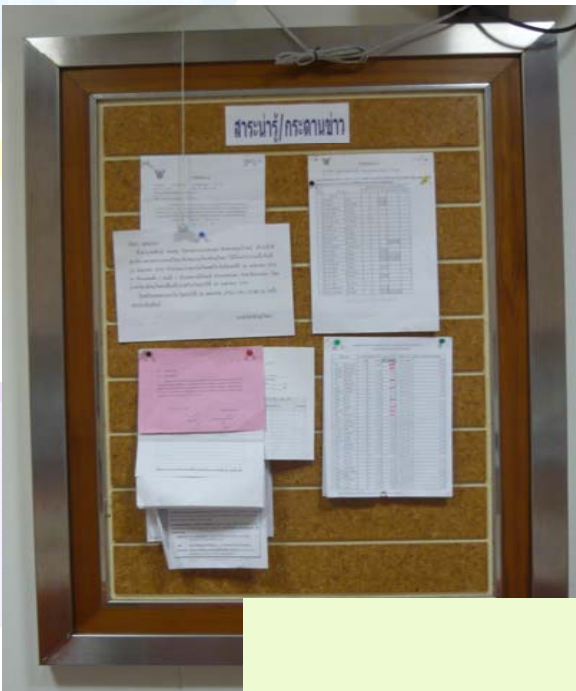
ติดประกาศที่เครื่องตอกบัตร



บอร์ดแจ้งข่าวสารที่สำนักงาน



หนังสือเวียน

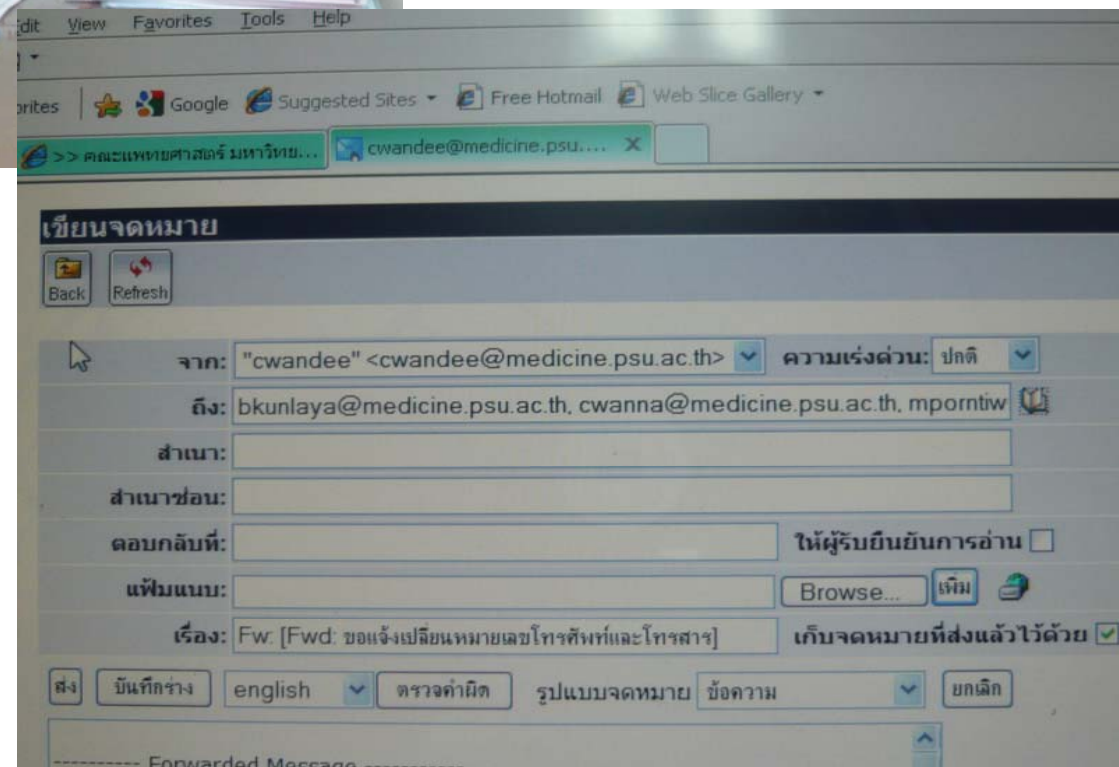


บอร์ดแจ้งข่าวสารที่คลินิก





โทรศัพท์ E-mail





Walk
round



แนวทางในการเลือกสาร ช่องทาง วิธีการสื่อสาร

การเลือกสาร/เรื่องที่สื่อสาร

- **ระดับหัวหน้าคลินิก**

ถ่ายทอดข่าวสารให้ได้รับรู้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้และรวดเร็ว

- **ระดับพยาบาล**

ถ่ายทอดข่าวสารให้ได้รับรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องทั้งโดยตรง โดยอ้อม

- **ระดับปฏิบัติการ**

ให้รู้เท่าที่จำเป็น ไม่สื่อสารข้อมูลมากเกินไป

แนวทางในการเลือกสาร ช่องทาง วิธีการสื่อสาร

การเลือกช่องทางและวิธีการสื่อ แยกตามลักษณะสารที่ต้องการสื่อ

- **เรื่องด่วน**

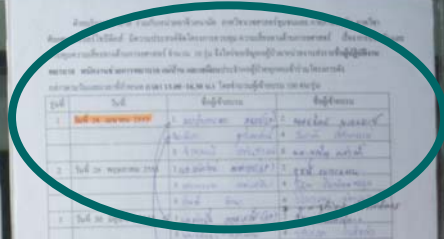
- บอกโดยตรง โทรศัพท์แจ้ง ส่งเป็นเอกสารด่วน ติดประกาศที่เครื่องตอกบัตร

- **เรื่องไม่ด่วน เรื่องทั่วไป/ระเบียบต่างๆ**

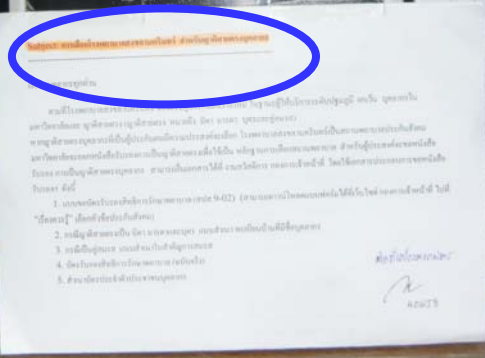
- แจ้งในที่ประชุม แจ้งขณะ **Walk round** เวียนเอกสาร สำเนาเอกสาร แจ้งผ่าน **E-mail** ทிடบอร์ด

การติดประกาศที่เครื่องตอกบัตร

เรื่องแจ้งด่วน



เรื่องเตือนความจำ



เรื่องเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่



วันนี้
ขอเชิญหัวหน้าคลินิก
MORNING BRIEF ด้วยค่ะ

ร่วมด้วย ช่วยกัน OPD1

ขอเชิญชาว OPD1 ร่วมกันนำสิ่งของที่ไม่ได้ใช้/
เหลือใช้แล้ว มาแบ่งปันให้กัน



สื่อสารเพื่อการช่วยเหลือ แบ่งปันซึ่งกันและกัน

FRI
7:36 7

IN 1 OUT 1 IN 2 OUT 2 IN 3 OUT 3 ★

Subject: การติดต่อโรงพยาบาลของขอนแก่น สำหรับญาติสายตรงบุคลากร

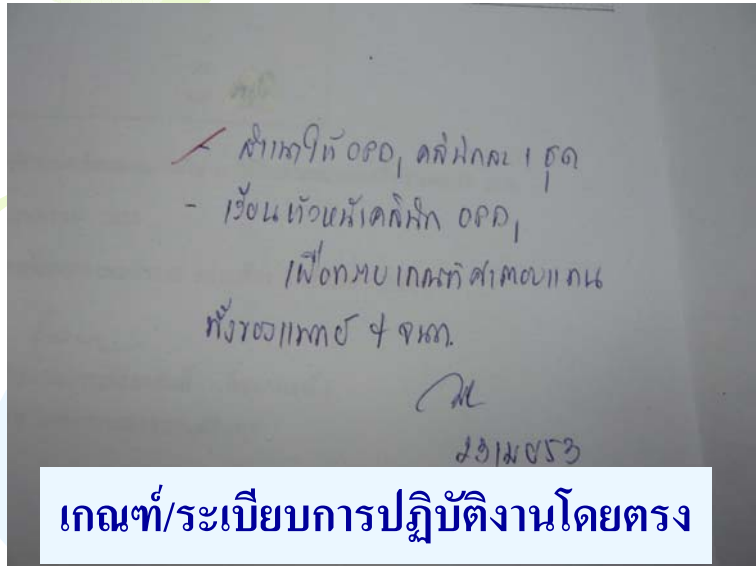
เรียน บุคลากรทุกท่าน

ตามที่โรงพยาบาลของขอนแก่น ของเราได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ ในฐานะผู้ใช้บริการระดับปฐมภูมิ สหวัน บุคลากรใน
มหาวิทยาลัยและ ญาติสายตรง (ญาติสายตรง หมายถึง บิดา มารดา บุตรและคู่สมรส)
หากญาติสายตรงบุคลากรที่เป็นผู้ประกันตนมีความประสงค์จะเลือก โรงพยาบาลของขอนแก่นเป็นสถานพยาบาลประจำตัว
มหาวิทยาลัยจะออกหนังสือรับรองการเป็นญาติสายตรงเพื่อให้เป็น หลักฐานการเลือกสถานพยาบาล สำหรับผู้ประสงค์จะขอหนังสือ
รับรอง การเป็นญาติสายตรงบุคลากร สามารถยื่นเอกสารได้ที่ งานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ โดยใช้เอกสารประกอบกรขอหนังสือ
รับรองฯ ดังนี้

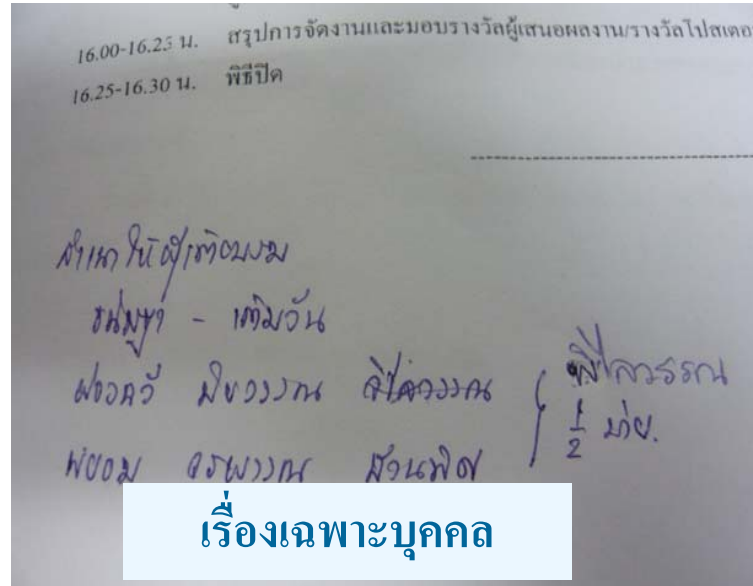
1. แบบขอบัตรรับรองสิทธิการรักษา (สปส 9-02) (สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์กองการเจ้าหน้าที่ ไม่ใช้
แบบฟอร์มที่ติดไว้ที่ประกันสังคม)

การแจ้งด้วยเอกสาร

สำเนาเอกสารให้

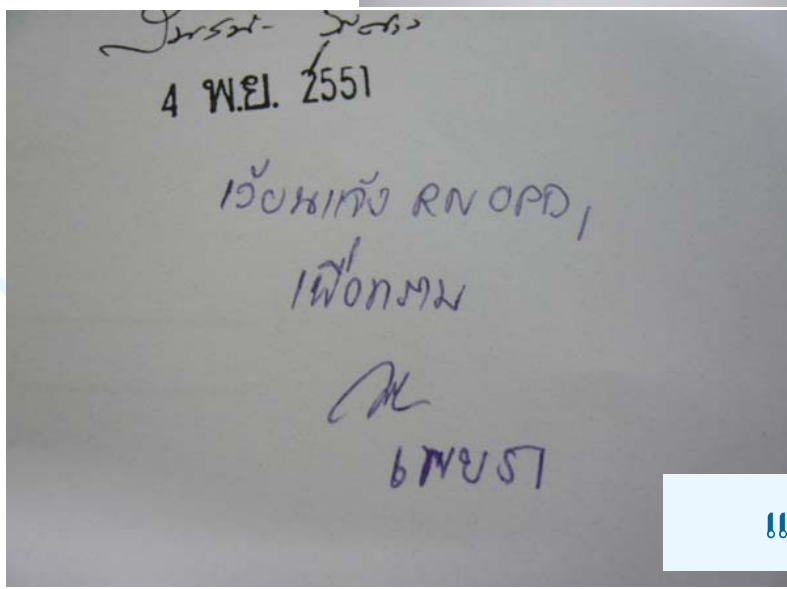


เกณฑ์/ระเบียบการปฏิบัติงานโดยตรง



เรื่องเฉพาะบุคคล

การเวียนเอกสาร



แจ้งเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง

เรื่อง: Fw: รายชื่อผู้ได้รับอนุมัติให้ยืมเงินสวัสดิการการศึกษาของบุตร

ส่ง

บันทึกร่าง

english

▼

ตรวจคำผิด

รูปแบบจดหมาย

ข้อความ

เรียน หัวหน้าคลินิกOPD1

แจ้งเจ้าหน้าที่ในคลินิกด้วย เพื่อมีผู้ยื่นกู้ ต้องส่งเอกสาร ภายใน 20 เม.ย.
วันดี

เพิ่มแบบ: สำหรับบุคลากรและญาติ.pdf

Browse...

เพิ่ม

เรื่อง: Fw: ช่องทางอำนวยความสะดวกเข้ารับบริการตรวจรักษาสำหรับ

เก็บจดหมายที่ส่งแล้วไว้ด้ว

ส่ง

บันทึกร่าง

english

▼

ตรวจคำผิด

รูปแบบจดหมาย

ข้อความ

▼

ยกเลิก

ขอให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอ่านและยึดปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

----- Forwarded Message -----

From: "JAMJUREE PHATONGTEE (43020)" <pjamjure@medicine.psu.ac.th>

To: all_unit@medicine.psu.ac.th

Sent: Thu, 8 Apr 2010 11:12:14 +0700

Subject: ช่องทางอำนวยความสะดวกเข้ารับบริการตรวจรักษาสำหรับบุคลากรและญาติ

เรียน ทดท่าว

start

วันที่: Thu, 6 May 2010 01:25:21 -0500
ผู้ส่ง: "cwandee" <cwandee@medicine.psu.ac.th>
ผู้รับ: mporntiw@medicine.psu.ac.th, palaaong@medicine.psu.ac.th
เรื่อง: Fw: แจ้งกำหนดการรถรับ-ส่งประชุมวิชาการพยาบาล
ปากส่งต่อให้ผู้เข้าประชุม คุณศรีพงา พิไลวรรณ นางน้อย
----- Forwarded Message -----

ส่งแล้ว (0/3123)

Back Edit Draft Forward FwdAsAtt FwdAsOrig Print AddrBook Calen

◀ 218/3123 ▶

วันที่: Mon, 8 Mar 2010 06:39:28 -0400
ผู้ส่ง: "cwandee" <cwandee@medicine.psu.ac.th>
ผู้รับ: bkunlaya@medicine.psu.ac.th, cwanna@medicine.psu.ac.th
เรื่อง: Fw: การขึ้นทะเบียนสิทธิในการรักษาพยาบาลของบุคลากร ญ
เรียน หัวหน้าคลินิกOPD1
ให้ save file ไว้ที่ desktop แล้วแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนอ่าน
----- Forwarded Message -----
From: "PENWISA EAKKAYOR (42725)" <epenwisa@medicine.psu.ac.th>
To: all_unit@medicine.psu.ac.th
Sent: Mon, 8 Mar 2010 17:16:33 +0700
Subject: การขึ้นทะเบียนสิทธิในการรักษาพยาบาลของบุคลากร ญาติส



การประเมินการสื่อสารในหน่วยงาน

มีการติดตามเพื่อตรวจสอบว่าข่าวสาร/ ข้อมูลที่ส่งไปว่า

- เจ้าหน้าที่ได้รับข่าวสาร/ ข้อมูลที่ส่งไปหรือไม่
- เจ้าหน้าที่เข้าใจตรงกันหรือไม่

โดย

- **Confirm** การแจ้งข่าวสาร/ ข้อมูลกับหัวหน้าคลินิก
 - สอบถามเจ้าหน้าที่ในลักษณะพูดคุยขณะ **walk round**
 - เรื่องเฉพาะบุคคลที่สำคัญ อาจโทรฯถามหากไม่พบเจ้าตัว
- 

ปัญหาของการสื่อสารที่พบและวิธีการแก้ไข

- ปัญหาของการสื่อสารที่พบ

- ↳ เข้าใจไม่ตรงกัน

- ↳ การทราบข้อมูล-ข่าวสารไม่ทั่วถึง

- การแก้ไข

- ↳ นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ เป้าหมายหน่วยงาน/องค์กร

จะทำการสื่อสารแบบต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอ

- ↳ **Confirm** การแจ้งข่าวสาร/ ข้อมูลกับหัวหน้าคลินิก

- ↳ ให้ข้อมูลด้วยตัวเองขณะ **walk round**

- ↳ นัดประชุมทุกระดับ

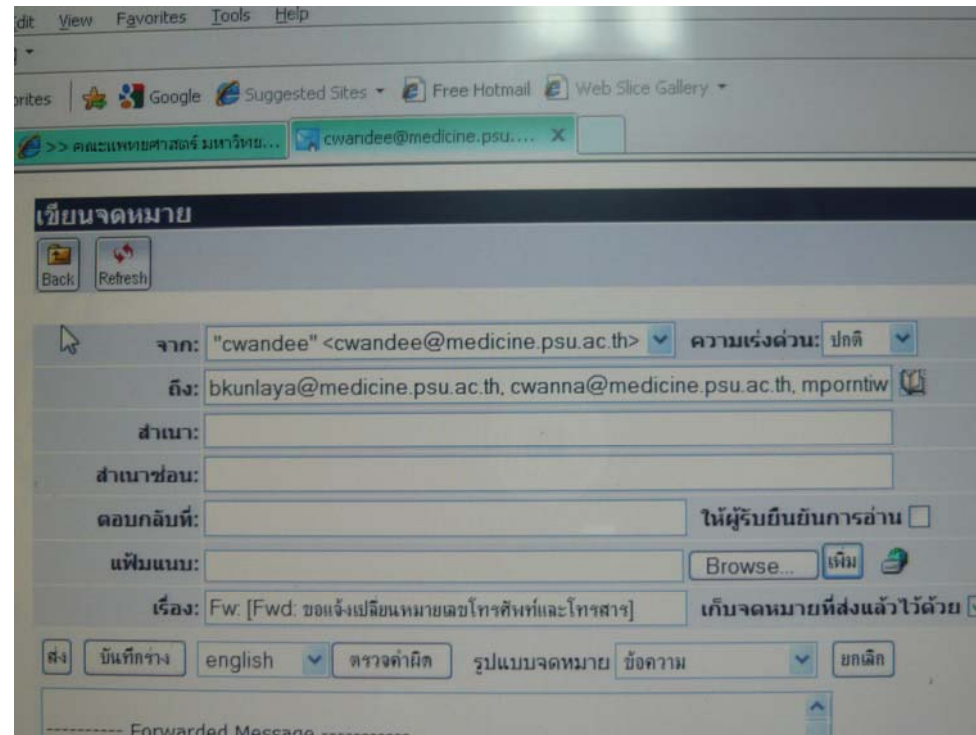
การใช้เทคโนโลยีช่วยในการสื่อสารในหน่วยงาน

- E- mail

- ส่งข่าวสาร
- มอบหมายงาน
- ติดตามงาน
- รับ/ส่งงาน
- แก้ไขงาน

- โทรศัพท์มือถือ

- SMS กรณีไม่รับสาย





เทคนิคการสื่อสาร

- ใช้การสื่อสารหลายวิธี

- ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องและเข้าใจตรงกันยิ่งขึ้น

โดยเมื่อมีการแจ้ง-มอบหมายด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร /

E- mail แล้ว ยังมีการประชุมและแจ้ง-มอบหมายด้วย

วาจา การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย เพื่อให้การสื่อสาร
ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

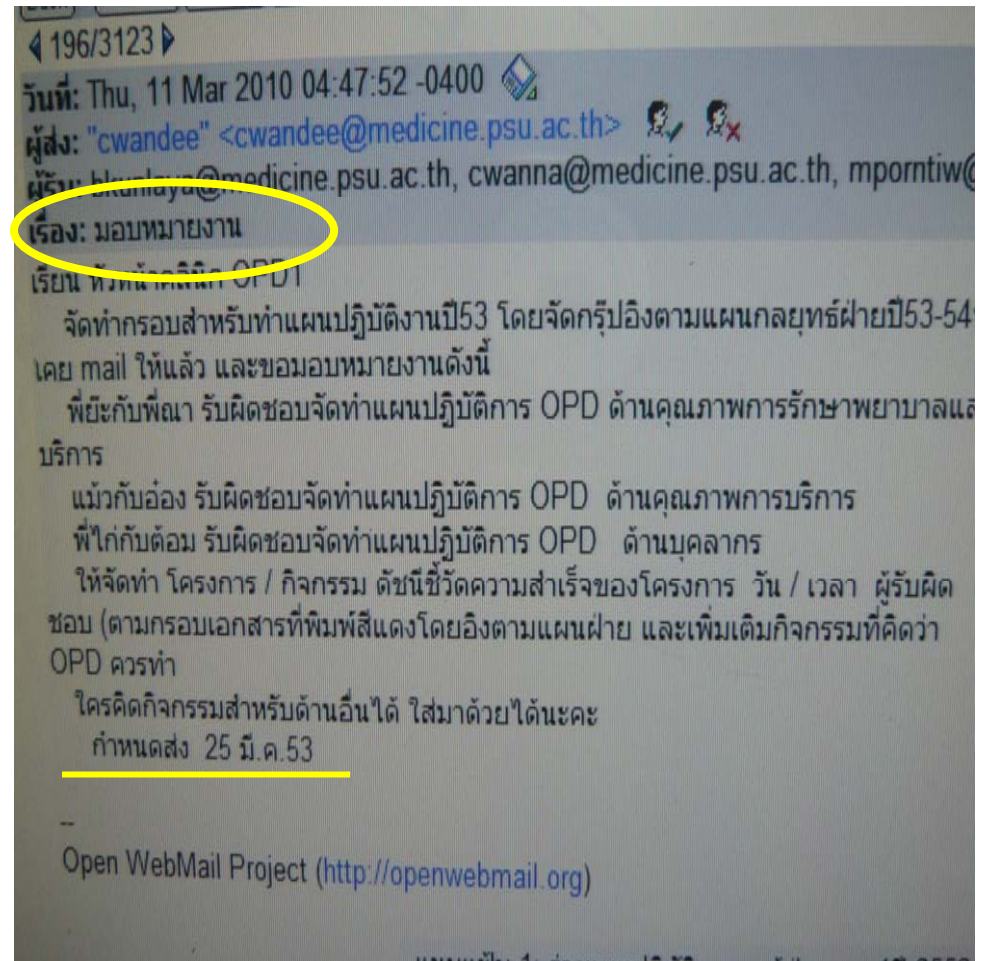
- เลือกใช้ศัพท์ เลือกใช้คำและระดับของภาษาที่เหมาะสมกับ
เจ้าหน้าที่แต่ละระดับ
- 

เทคนิคการสื่อสาร

- การมอบหมายงาน

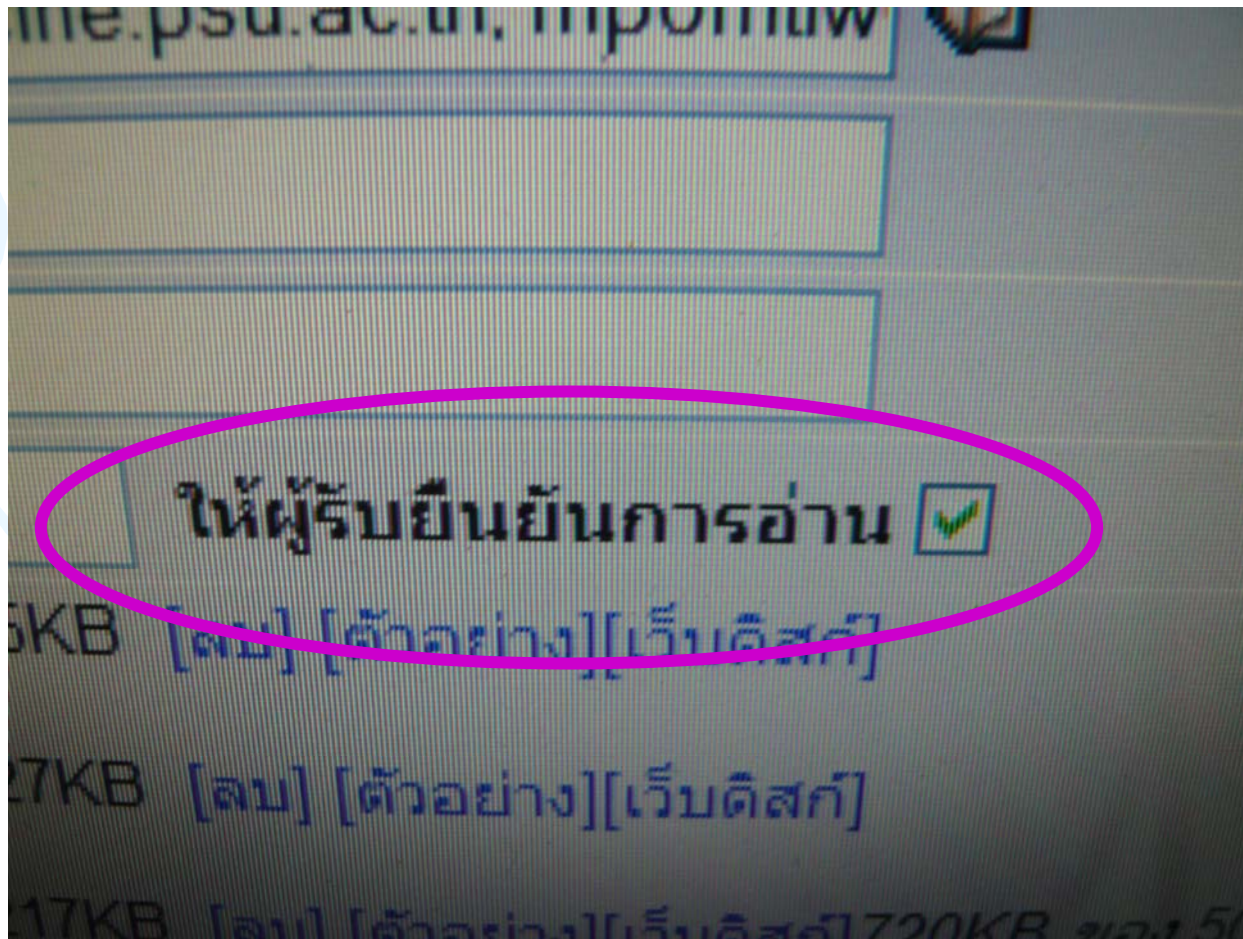
จะระบุกำหนดเวลาว่าจะให้งาน
ใดเสร็จเมื่อใด เพื่อเป็นเกณฑ์
ในการจัดแบ่งเวลาทำงาน

โดยจะกำหนดเพื่อเวลาให้เกิน
กำหนดได้บ้างเพื่อช่วยลดแรง
กดดันด้านเวลา และจะมีการ
ติดตามความก้าวหน้าของงาน
เป็นระยะ



• ใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน

เช่น ใช้การสื่อสารด้วย **E-mail** เป็นวิธีการหลัก จน
หัวหน้าคลินิกทราบตรงกัน จะเปิดดู **E-mail** ทุกวัน




การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน





เทคนิคการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน

- เน้นการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ใช้ภาษาและท่าทางที่เข้าใจกัน
 - มีความเป็นกันเอง
 - การมอบหมายงานชัดเจน เน้นการมีส่วนร่วม
 - มอบความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบงานในคลินิก ร่วมตัดสินใจ และร่วม
ออกความเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำ
 - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่
แต่ละคนเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้งานสำเร็จ
 - ให้คำชมเชยเมื่อมีโอกาส
 - ประชุมบ่อยๆ เพื่อให้หัวหน้าคลินิกทุกคนได้รับทราบเรื่องราวเหมือนกัน
และได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงาน
- 


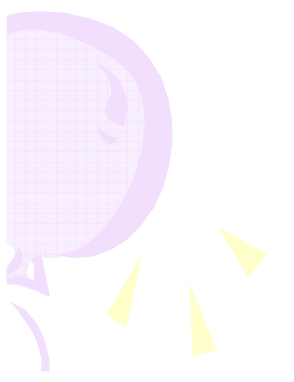
เทคนิคการสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เคารพและให้เกียรติกับเจ้าหน้าที่ทุกระดับในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ประสานด้วยวาจาก่อนแล้วจึงทำเอกสาร
- รักษาน้ำใจ ไม่ใช่อารมณ์ เก็บความรู้สึกไม่ดีไว้
- ใช้หลัก “ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง” ในการติดต่อ
- การประสานเพื่อการปฏิบัติระหว่างหน่วยงาน จะติดต่อกับหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง





เทคนิคการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

- รับคำสั่งให้เข้าใจ ชักถามเมื่อไม่แน่ใจ จดบันทึกในสมุดโน้ตทันที
 - ให้เกียรติ เชื่อฟังและเคารพการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา
 - เมื่อมีเรื่องสำคัญเร่งด่วน รายงานทันทีทางโทรศัพท์
 - ธรรมเนียมในการสื่อสาร :- รายงานด้วยวาจา ตามด้วยลายลักษณ์อักษร เตือนความจำด้วย **Note**
- 
- 

บรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสาร

- เป็นกันเอง
- เลี้ยงอาหารว่าง เพื่อให้รู้สึกผ่อนคลาย
- เน้นการมีส่วนร่วม
- มีอิสระในการพูด
- แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ





ขอขอบคุณ
สำหรับความตั้งใจฟัง

สวัสดีค่ะ