

การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ

ตามหลักการ AIDET | Patient Safety Communication



หลักการ | เหตุผล

เนื่องจากผู้รับบริการปัจจุบัน โดยเฉพาะ Generation X Y Z คาดหวังบริการที่ถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ (Specialty) ความปลอดภัย (Safety) การดูแลเอาใจใส่โดยใช้จิตสำนึกภาษาท่าทาง สื่อสารข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอ (Service) การบริการที่รวดเร็วทันสมัย (Speed) ได้มาตรฐาน (Standardize)

หลักการสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความถูกต้องปลอดภัย AIDET (ไอเดีท) Patient Safety Communication ซึ่งเป็นที่ยอมรับในด้าน Healthcare ทั้งในและต่างประเทศ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อใช้สื่อสารกับผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ สร้างความมั่นใจจากมาตรฐานที่ถูกต้องปลอดภัย ทันเวลา ลดการปัญหา ลดเวลารอคอย



Zero Complaints. Do it Right the First Time, Every Time.

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นมาตรฐานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการต่อกระบวนการรักษาพยาบาล

สามารถใช้ ถ้อยคำ น้ำเสียง กิริยาท่าทาง เพื่อสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างถูกต้องปลอดภัย โดยใช้หลักการ AIDET

จัดทำมาตรฐานการ (Work Instruction) งานหัตถการ (Medical Procedure) กำหนด Functional Competency ผลิตสื่อดิจิทัล (e-learning) ใช้เป็นข้อสังเกตเพื่อตามรอยความเสี่ยง (Risk-SIMPLE) ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)



If you can not Measure it, you can not Improve it.

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



2. ถูกต้องปลอดภัยโดยใช้ AIDET | 10.45-12.00 น.

มาตรฐานการให้บริการที่เหนือชั้นด้วย 10 ขั้นตอน
การสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความถูกต้องปลอดภัย โดยใช้
AIDET – Patient Safety Communication หลักการ 2P
Safety – SIMPLE และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
สื่อสารอย่างไรป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน



4. นำเสนอมาตรฐานการให้บริการ AIDET | 14.45-16.00 น.

กิจกรรมกลุ่ม จัดทำ VDO Clip มาตรฐานการ
ปฏิบัติงาน 10 ขั้นตอน Work Instruction สำหรับใช้
เรียนรู้แบบออนไลน์ (e-learning) ประเมิน
ความสามารถ (Functional Competency) การตาม
รอยหาความเสี่ยง (Risk) ในกิจกรรมการปรับปรุง
คุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI ในงานคุณภาพ HA

1. คุณภาพมาตรฐานบริการปลอดภัย | 09.00-10.30 น.

หลักการ 5s เพื่อสร้างความพึงพอใจ หลักการบริการเวลาเพิ่ม
ประสิทธิภาพการทำงานของสมองด้วย Standardize ในเวลา
สำคัญเร่งด่วน การป้องกันความเสี่ยง SIMPLE ประกาศสิทธิผู้ป่วย
ปัจจัยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจจากการรักษาพยาบาล หลัก 5
ประการในการสื่อสารถูกต้องปลอดภัยโดยใช้ AIDET (ไอ-ดีท)



3. การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ AIDET | 13.00-14.30 น.

การจัดทำมาตรฐานการให้บริการ Work Instruction ที่มุ่งเน้น
ความถูกต้องปลอดภัย ตามหลักการ ไอ-ดีท AIDET สอดคล้องกับ
มาตรฐานวิชาชีพแต่ละ Procedures อาทิ การสร้างปฏิสัมพันธ์
การแจ้ง Indication ด้วยหลัก SBAR การประเมินความเสี่ยง
ขั้นตอนและการละเมิด การสรุปงาน การประเมินความเสี่ยงซ้ำ

