



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานขับเคลื่อนชมรมจริยธรรมและพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรม โรงพยาบาลตราด โทร. ๖๐๐

ที่ ตร ๐๐๓๓.๒๐๑๖/พิเศษ

วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานประชุมโครงการฯ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือเลขที่ ตร ๐๐๓๓.๒ /๑๐๑๒๘ ลงวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๘ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลตราด ได้รับการอนุมัติดำเนินกิจกรรมตามโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาสื่อสารประสานใจ Care D+ สู่การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ระยะที่ ๒ รุ่นที่ ๓-๔ โดยคณะทำงานขับเคลื่อนชมรมจริยธรรมและพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลตราด ได้เล็งเห็นความสำคัญและตระหนักถึงการพัฒนาคูณภาพ จริยธรรม และพฤติกรรมบริการ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีคุณธรรม เป็นคนดี มีจริยธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีพฤติกรรมบริการที่ดีและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความสุขในการปฏิบัติงาน นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

คณะทำงานขับเคลื่อนชมรมจริยธรรมและพัฒนาโรงพยาบาลคุณธรรมของโรงพยาบาลตราด ขอรายงานประชุมโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการฯ โดยมีกำหนดการฝึกอบรมฯ ดังนี้

๒.๑ วันที่ ๑ ของการฝึกอบรม

- ๐๖.๓๐ น. พร้อมกันบริเวณหน้าโรงพยาบาลตราด (เช็คชื่อ ขึ้นรถตามที่จัดให้)
- ๐๘.๓๐ น. พิธีเปิดการอบรม
โดย นายสุชาติ ตันตินิรามัย
- ๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. จิตวิทยาบริการ Care for life, Share for love
เปลี่ยนคนรู้จักให้เป็นคนรู้จัก ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม เทคนิคการเข้าพบผู้รับบริการ
บุคลิกภาพ การยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย ภาษากาย และการสัมผัส กระตุ้น
เคมีแห่งความสุข Happy Brain Chemicals การบริการที่ออกจากจิตใจ Service with
heart
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๐.๓๐ - ๑๐.๔๕ น. รับประทานอาหารว่าง
- ๑๐.๔๕ - ๑๒.๐๐ น. จิตวิทยาบริการ Care for life, Share for love (ต่อ)
ยาใจก่อนยาจริง ดูแลผู้รับบริการแบบองค์รวม มีความใส่ใจ เข้าถึงความต้องการ
ความรู้สึก และความต้องการภายใน ไม่นิ่งดูตาย เข้าไปมีส่วนร่วมด้วยความเข้าใจ
เข้าใจ ใช้เส้นประสาทแขนอัลน่า Touch Therapy เอาใจเขามาใส่ใจเรา กระตุ้นสาร
ออกซิโทซิน สร้างสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ Be Happy เทคนิคการแนะนำตัว เทคนิคการ
สร้างปฏิสัมพันธ์ Small Talk
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข

- ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. วาจรรักษาใจ สื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ
ทักษะการรับฟังด้วยความใส่ใจ หลักการ ๓ อ. เปลี่ยนความคิดชีวิตเปลี่ยนไป คิดบวกชีวิตบวก กระตุ้นสารโดพามีน แรงจูงใจในการทำงาน ให้บริการด้วยความเมตตา กรุณา Delight Service เทคนิคสอบถามความต้องการเบื้องต้น เทคนิครับฟังอย่างตั้งใจ Active Listening เทคนิคแสดงความใส่ใจ Empathy ด้วยการใช้สมอง เอ๊ะ ACC's Area
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๔.๓๐ – ๑๔.๔๕ น. รับประทานอาหารว่าง
- ๑๔.๔๕ – ๑๗.๐๐ น. วาจรรักษาใจ สื่อสารอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ (ต่อ)
วจี สีสลา ภาษา ท่าทาง เทคนิคการใช้น้ำเสียงเหนี่ยวนำอารมณ์ Voice Training เทคนิคการให้ข้อมูลกับคนไข้โดยไม่ตอบแค่คำว่า “ไม่ได้” (Never say No) แล้วเปลี่ยนมาแชร์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ Care for life Share for love เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาสด้วยการใช้สมอง Broca's Area & Wernike's Area สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกลายเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำ Customer Advocacy Experience สร้างเรื่องเล่าปากต่อปาก Word of Mouth
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๗.๐๐ – ๑๘.๐๐ น. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- ๑๘.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. พักผ่อนตามอัธยาศัย
- ๑๙.๐๐ – ๒๒.๐๐ น. รับประทานอาหารเย็น
วันที่ ๒ ของการฝึกอบรม
- ๐๙.๐๐ – ๑๐.๓๐ น. ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม บริการใส่ใจ Empathy
จิตวิทยาบริการและการสื่อสารเชิงรุก ความประทับใจเริ่มจากภายใน ๗ วินาที ลดการใช้ความคิดและจินตนาการของผู้รับบริการ Dopamine Meso Cortical pathway เทคนิคการให้ข้อมูลขณะรอคอยทั่วไป รอหน้าห้อง ขณะรอพบแพทย์และการประชาสัมพันธ์ขณะรอรับบริการ ทำให้ถูกตั้งแต่ต้นลดความกังวล ซึ่งเป็นผลจากสารเคมี Cortisol เทคนิคการลดความเครียดจากการทำงานด้วยการบริหารลมหายใจ Breathing for stress Reduction และธรรมชาติบำบัด Healing Environment
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๐.๓๐ – ๑๐.๔๕ น. รับประทานอาหารว่าง
- ๑๐.๔๕ – ๑๒.๐๐ น. ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม บริการใส่ใจ Empathy (ต่อ)
สื่อสารถูกต้อง ปลอดภัยในการพยาบาล Safety Communication in Nursing โดยใช้หลัก aidet & ISBAR ป้องกันและลดความเสี่ยง Risk SIMPLE เทคนิคการยืนยันผู้ป่วย เทคนิคการแจ้งวัตถุประสงค์และข้อบ่งชี้ ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย เทคนิคการประเมินความเสี่ยง Double Check เทคนิคการ Exit ด้วยหลัก ๕ การบอก

กระตุ้นสาร...

- กระตุ้นสารเคมีเอ็นโดรฟิน สุขทั้งผู้ให้ และผู้รับ บริการที่เหนือความคาดหมาย
“โรงพยาบาลรัฐบาลให้บริการแบบเอกชน”
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน
- ๑๓.๐๐ - ๑๔.๓๐ น. บริการอย่างไร...ให้มีความสุข ดีต่อใจทั้งผู้ให้และผู้รับ
บริการให้มีความสุข Be Happy เต็มสารเคมีความสุข ๔ Happy Brain Chemicals
ด้วยเทคนิคการให้บริการอย่างมีลำดับขั้นตอน Sequence of Service เพื่อพัฒนา
สมอง พัฒนาสติปัญญา Neuronal Growth สอดคล้องกับการวิจัยของ Havard
Medical School การปฏิบัติงานคือการปฏิบัติธรรม
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๔.๓๐ - ๑๔.๔๕ น. รับประทานอาหารว่าง
- ๑๔.๔๕ - ๑๖.๐๐ น. บริการอย่างไร...ให้มีความสุข ดีต่อใจทั้งผู้ให้และผู้รับ (ต่อ)
๒๑ วัน เปลี่ยนฉันทให้ว้าว ทีละนิดๆ ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้รู้ ผู้ปฏิบัติ พึงเห็นได้ด้วยตัวเอง
ว่าการบริการคือพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้น ในแต่ละวันหมั่นเพิ่มพูนความดีพัฒนาคุณค่าให้
สมกับที่ได้เกิดมาเป็น “มนุษย์” การได้เกิดมาเป็นมนุษย์ถือเป็นลาภอันประเสริฐ
โดย อาจารย์ชลธร บุญศรี และอาจารย์ชัยยุทธ เสมสุข
- ๑๖.๐๐ น. ออกเดินทางกลับจังหวัดตราด

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา จะเป็นพระคุณ

คุณหมอสุเมธ (นายสุเมธ เถาหม่อ)

ทราบ

(นายสุเมธ เถาหม่อ)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม) รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตราด

(นางสาวสรลีนี ศรีณรงค์ฤทธิ์)
นักกายภาพชำนาญการพิเศษ