



# การให้ข้อมูลด้วยรูปแบบการสื่อสาร AIDET

ห้องตรวจอายุรกรรมโซน A กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก  
กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยโดยใช้เครื่องมือรูปแบบชัดเจน สามารถปฏิบัติให้เกิดผลได้จริง
2. เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการ ลดความวิตกกังวล สร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้รับบริการ

## วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนอุบัติการณ์ 3 ปีย้อนหลังและข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการที่ผ่านมา
  2. ประชุมชี้แจงกับทีมทำงานเพื่อเข้าใจถึงสถานการณ์และศึกษาค้นคว้าหลักฐานเชิงประจักษ์ในการหาเครื่องมือ วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทของงานผู้ป่วยนอก
  3. กำหนดการใช้ AIDET มาเป็นมาตรฐานการสื่อสารแก่ผู้ป่วยในห้องตรวจอายุรกรรม
  4. ชี้แจงวิธีการสื่อสารให้แก่ทีมพยาบาลและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดและขั้นตอนการสื่อสารแก่ผู้รับบริการ
    - ◆ พัฒนารูปแบบการใช้การสื่อสาร AIDET โดยมีกิจกรรมและความหมาย ดังนี้ Acknowledge ใช้การสื่อสารที่แสดงออกทั้งทางวาจาและการแสดงออกทางตัวร่างกาย เช่น การทักทายที่เป็นมิตร การแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง การสัมผัส การใช้สายตาในการสื่อสาร เช่น การยิ้ม การไหว้ การกล่าวสวัสดี เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวรับรู้ถึงการบริการที่ใส่ใจและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ
    - ◆ Introduce แนะนำ ตัวเองกับผู้ป่วยและครอบครัว ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งงานหน้าที่
    - ◆ Duration แจ้งระยะเวลาในการรอคอยตรวจรักษา ในการสื่อสารข้อมูลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว
- แจ้งระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลพร้อมเหตุผล

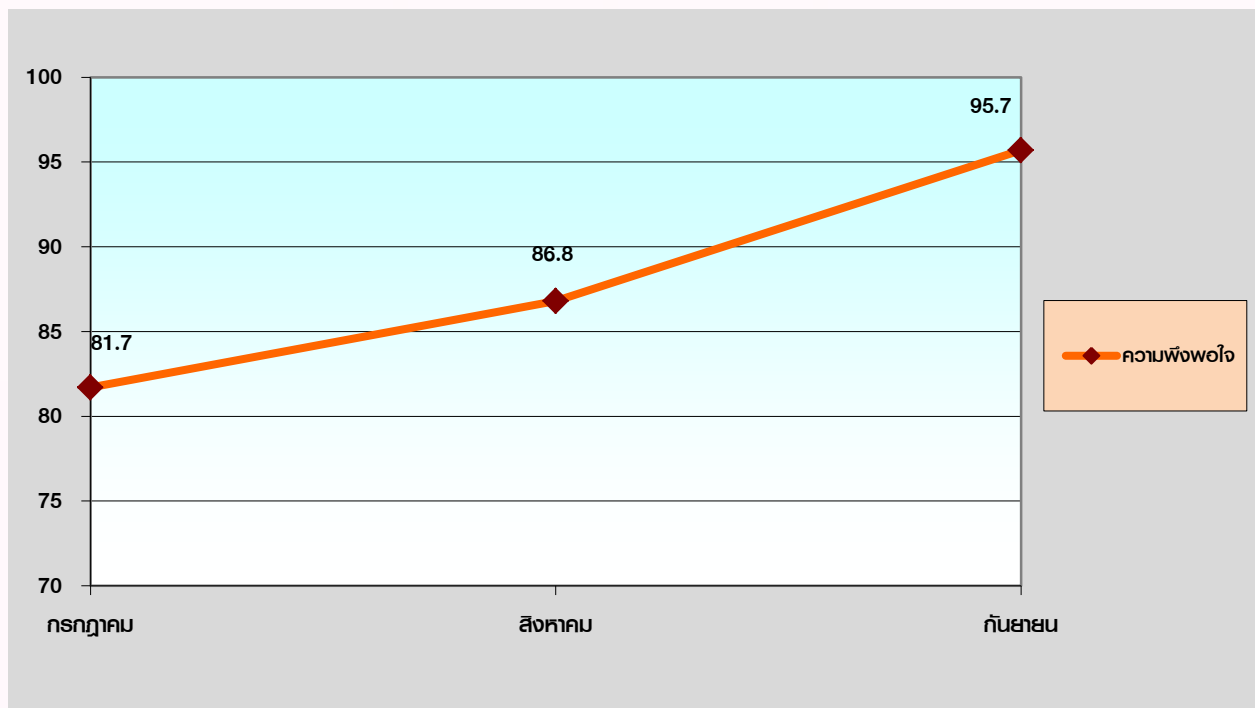
◆ Explanation อธิบายวัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูล อธิบายอาการ แพนการรักษา แพนการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติสามารถเข้าใจง่าย อธิบายเกี่ยวกับการควบคุมและดูแลการเจ็บปวด อธิบายเกี่ยวกับยาที่ผู้ป่วยได้รับ ข้อบ่งใช้ และผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น กรณีผู้ป่วยไม่รู้สีกตัวกระตุ้นให้ครอบครัวพูดคุยให้กำลังใจ สอบถามความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว สรุปบททวนอาการ ณ ปัจจุบัน และแพนการรักษาพยาบาล

◆ Thank you กล่าวขอบคุณผู้ป่วยและครอบครัวเมื่อจบการสนทนา

## ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

1. ลดอัตราการเกิดข้อร้องเรียนในพฤติกรรมบริการ = 0 ราย
2. เพิ่มอัตราความพึงพอใจในการมารับบริการมาก >90% (เดิมความพึงพอใจ 77.9%)
3. อัตราผู้ป่วยทรุดลงขณะรอรับบริการ = 0 ราย

## สิ่งที่ได้จากการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

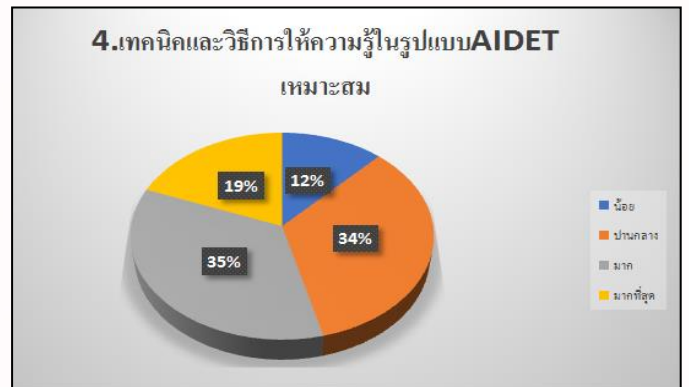
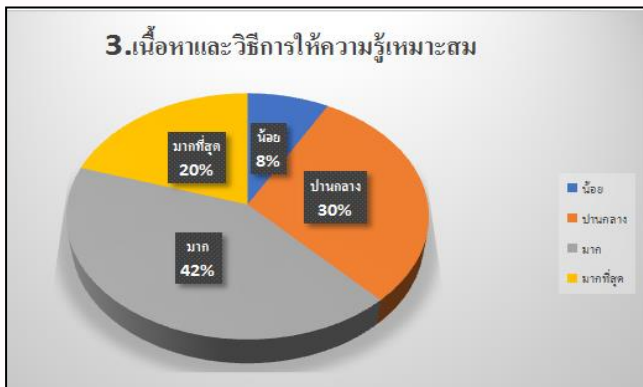
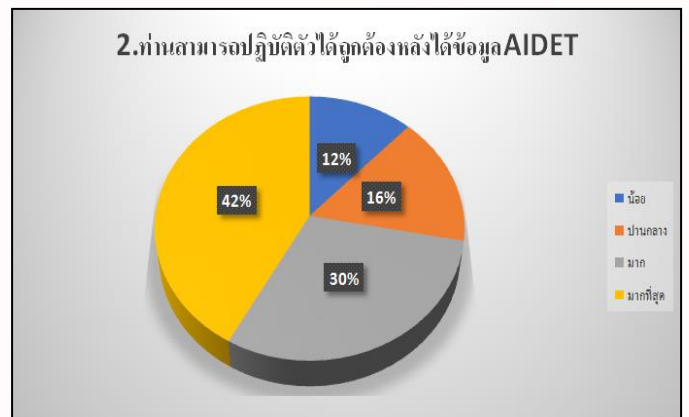
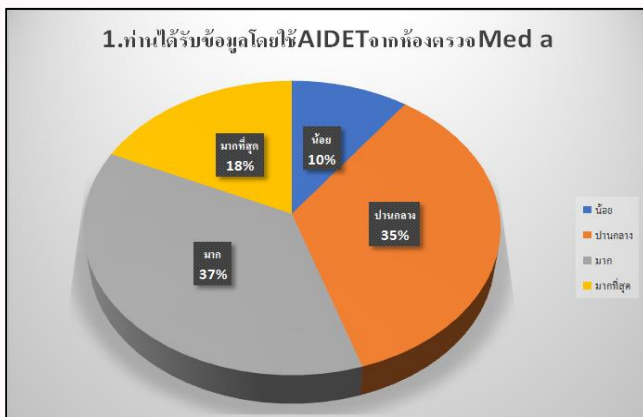


# สรุปความพึงพอใจหลังจากใช้รูปแบบการสื่อสาร AIDET

จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด แยกเป็นเพศหญิง/เพศชาย

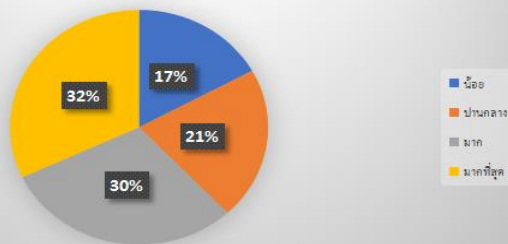


สรุปข้อคำถามรายข้อ จำนวน 10 ข้อ

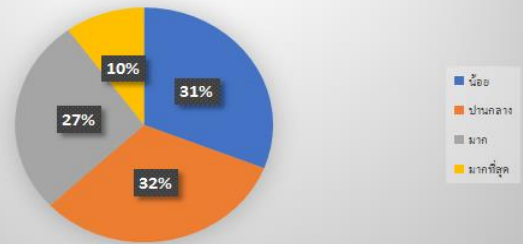




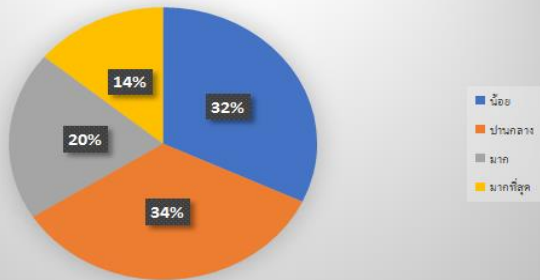
7. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากห้องตรวจอายุรกรรม ไปปรับใช้ได้หรือไม่



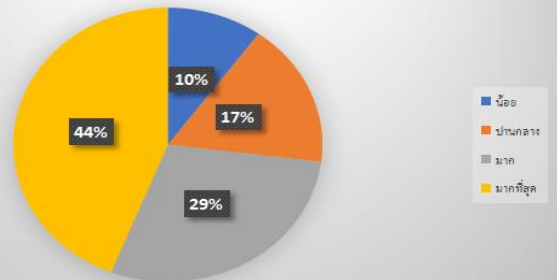
8. ระยะเวลาของการให้ข้อมูลแบบAIDETเหมาะสมหรือไม่



9. เอกสารประกอบการดูตนเองเหมาะสม



10. ภาพรวมความพึงพอใจในการให้ข้อมูลAIDET



จากแผนภูมิข้างต้น พบว่า ผู้รับบริการและครอบครัวที่ได้รับรูปแบบการสื่อสารข้อมูล AIDET มีคะแนนความพึงพอใจระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 62.90 ระดับดีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 32.80 และคะแนนความพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 12.10

**\*\*หมายเหตุ :** ก่อนให้ผู้รับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจ ได้ชี้แจงรายละเอียดเพื่อทำความเข้าใจในการใช้แบบประเมิน พร้อมทั้งอธิบายรูปแบบการสื่อสาร AIDET ให้ผู้รับบริการทราบ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ◆ ผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในห้องตรวจอายุรกรรม
- ◆ ผู้รับบริการและครอบครัวรับรู้ถึงความใส่ใจในการให้บริการ และการพัฒนาในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสื่อสาร และการให้ข้อมูลในกลุ่มผู้ป่วยในหน่วยงานอื่นๆ

