

บทเรียนการประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 24

Growth Mindset for Better Healthcare System

(ระบบบริการสุขภาพที่ก้าวหน้า ด้วยกรอบความคิดที่กว้างไกล)

เรื่อง พุดเรื่อง “คุณภาพ” อย่างไรให้เข้าใจตรงกัน Accredit toward to Non-Accredit

วันพฤหัสบดีที่ 14 มีนาคม 2567 เวลา 10.30 - 12.00 น.

ณ ห้องสัมมนา Sapphire 103-104 ศูนย์การประชุม IMPACT FORUM เมืองทองธานี

### วิทยากร

รศ. ดร.สมิทธิ บุญชุตินา

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผศ. ดร.สุกัญญา สมไพบูลย์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้คุณและองค์กรรู้สึกถึงความเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน การสื่อสารภายในที่ดีสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการสื่อสารเปลี่ยนสู่ความร่วมมือ มี 2 รูปแบบ คือ 1. การสื่อสารแบบแสดงความเหนือกว่า (Patronage) คือ การสื่อสารแบบมีการควบคุมอย่างเข้มงวด และ 2. การสื่อสารแบบพันธมิตร (Partner) คือ การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมและร่วมมือกัน (ภาพที่ 1)

ประเด็น	ตัวอย่าง Patronage	ตัวอย่าง Partnership
การทักทาย	"ฉันจะบอกคุณว่าเกิดอะไรขึ้น"	"เรามาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของคุณร่วมกันเถอะ"
การพูดคุยเกี่ยวกับการวินิจฉัย	"คุณมีอาการ X, และฉันจะสั่งยา Y ให้คุณ"	"คุณมีอาการ X เรามาดูตัวเลือกการรักษาพร้อมกันเถอะ"
แผนการรักษา	"ฉันจัดการให้คุณเข้ารับการรักษาเดือนหน้า"	"คุณคิดอย่างไรกับการผ่าตัดที่แนะนำนี้? นี่คือวันที่เราสามารถพิจารณาได้"
การอธิบายความเสี่ยง	"ไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับผลข้างเคียง เราจะจัดการทุกอย่าง"	"นี่คือผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น มาพูดคุยกันว่าสิ่งนี้หมายถึงอะไรสำหรับคุณ"
การติดตาม	"กลับมาหาฉันถ้าคุณมีปัญหา"	"ฉันอยากนัดตรวจติดตามเพื่อดูว่าคุณเป็นอย่างไรกับการรักษา เมื่อไหร่เป็นเวลาที่ดีสำหรับคุณ?"
การขอความคิดเห็นจากผู้ป่วย	"ดีที่สุดถ้าคุณทำตามคำแนะนำของฉัน"	"คุณรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับวิธีการนี้? ความคิดเห็นของคุณสำคัญมาก"
การตอบสนองต่อความกังวล	"ไม่มีอะไรที่ต้องกังวล"	"ฉันเข้าใจความกังวลของคุณ มาพูดคุยกันเกี่ยวกับมันร่วมกัน"

ภาพที่ 1 ตัวอย่างการสื่อสารแบบ Patronage และ Partnership

(ที่มา เอกสารเผยแพร่การประชุมวิชาการประจำปี HA National Forum ครั้งที่ 24 ของรศ. ดร.สมิทธิ บุญชุตินา)

ในส่วนของการให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ได้รับจากทีมงาน ควรกระตุ้นทุกคนในทีมให้มีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งหรือบทบาทใด และเปิดรับฟังมุมมองที่หลากหลาย โดยการฟังอย่างใส่ใจ เพื่อความเข้าใจ และนำเอามุมมองและประสบการณ์ที่หลากหลายมาใช้ประกอบการตัดสินใจของทีม มีการกำหนดแนวทางในการดูแลผู้ป่วย นำระบบการรับข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์และสม่ำเสมอมาใช้ จะช่วยให้เกิดการแบ่งปัน ไอเดียและประสบการณ์ที่หลากหลาย ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สร้างพื้นที่เพื่อการสนทนาที่เปิดกว้าง เพื่อให้สมาชิกในทีมสามารถแสดงความคิดเห็น นำเสนอนวัตกรรม และแบ่งปันประสบการณ์ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เปี่ยมด้วยความเคารพและการเรียนรู้ร่วมกัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการส่งเสริมให้องค์กรมีวัฒนธรรมแห่งการเปิดกว้าง ที่จะสร้างให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ไม่ปิดกั้น รวมทั้งเกิดการสื่อสารที่เท่าเทียม นำไปสู่การสร้างความปลอดภัยทางจิตใจ สร้างสภาพแวดล้อมที่บุคลากรรู้สึกปลอดภัยที่จะพูดถึงความกังวลโดยไม่กลัวการถูกโต้กลับ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการนำระบบการให้ข้อคิดเห็นที่สร้างสรรค์มาใช้เพื่อให้มีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานและฝ่ายบริหารอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมข้ามสาขาวิชาเพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลาย มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ มีการประชุมทีมอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรในองค์กรสามารถแสดงความคิดเห็นและเรียนรู้ร่วมกันได้ รวมทั้งการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสาร การฟังอย่างใส่ใจ และความเห็นอกเห็นใจให้กับผู้ให้บริการด้านสุขภาพที่จะนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้

**การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ (Emphatic Communication)** การสื่อสารที่มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ นั่นคือการฟังอย่างแท้จริง และตอบสนองด้วยความเห็นอกเห็นใจ

การใช้หลักการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ ควรคำนึงถึง 2 หลักการสำคัญ ได้แก่

1. การฟังอย่างตั้งใจ ที่ต้องสังเกตทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา
2. การสะท้อนความรู้สึก คือ แสดงการตอบสนองอย่างเหมาะสม ไม่ขัดจังหวะ

โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

- การเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึก ช่วยสนับสนุนความต้องการและค่านิยมของผู้ป่วยแต่ละบุคคล
- การฟังและยืนยันความรู้สึก ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกถูกเข้าใจและสนับสนุน
- การพูดคุยเกี่ยวกับการวินิจฉัย ช่วยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา
- การอธิบายตัวเลือกการรักษา ส่งเสริมให้ผู้ป่วยเข้าใจและมีส่วนร่วมในการเลือกแผนการรักษา
- การตอบสนองต่อความกังวลของผู้ป่วย ให้ความสำคัญกับความกังวลและคำถามของผู้ป่วย



มหาวิทยาลัยมหิดล  
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Faculty of Medicine Siriraj Hospital Knowledge Management

Link - Share - Learn

- การให้การสนับสนุนและการปลอบโยน สร้างความเชื่อมั่นและความรู้สึกปลอดภัยให้กับผู้ป่วย
- การขอความคิดเห็นจากผู้ป่วย เชิญชวนให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น

การยกระดับคุณภาพด้วยการสื่อสารในองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างราบรื่นบนพื้นฐานความเข้าใจร่วมกัน นอกจากนี้วิธีการสื่อสารที่ดีจะยังสามารถช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการสุขภาพของบุคลากรในทุกกระดับให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



ผู้บันทึกบทเรียน

นางสาวสุดารัตน์ พันธุ์เถื่อน

ผู้ตรวจทานบทเรียน

นายเอกกนก พนาดำรง

**Siriraj KM**

**Link - Share - Learn**

งานจัดการความรู้ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล  
ตึกอำนวยการ ชั้น 1 เลขที่ 2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

โทร. 0 2419 9009 หรือ 0 2419 9750

Email : sirirajkm@gmail.com