

บันทึกการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

หอผู้ป่วย _____ วันที่ _____

สรุปประวัติผู้ป่วย				
ประเด็นนำในการพูดคุย				
<input type="checkbox"/> Diagnosis and treatment planning <input type="checkbox"/> Breaking bad news <input type="checkbox"/> Informed consent for research <input type="checkbox"/> Chronic illness and treatment plan <input type="checkbox"/> Informed consent for procedure <input type="checkbox"/> Terminal illness and planning <input type="checkbox"/> Others, specify _____				
บริบทผู้ปกครอง				
<input type="checkbox"/> Modest		<input type="checkbox"/> Moderate		<input type="checkbox"/> Difficult
การประเมินการสื่อสาร				
ทักษะ	รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
		ดี/เหมาะสม	ไม่ดี/ไม่เหมาะสม	N/A
1	การเปิดประเด็นการสื่อสาร			
2	การทำความเข้าใจประเด็นปัญหา และการจับจังหวะ การสนทนา			
3	การสนทนาอย่างมีเป้าหมาย			
4	การให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ			
5	การจบการสนทนา			
6	ทักษะการเป็นผู้รับฟังที่ดี			
7	ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร			
8	ทักษะการสื่อสารด้วยภาษากาย			
9	ทักษะการสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกเพื่อสร้างสัมพันธภาพ			
ภาพรวมการประเมิน				
<input type="checkbox"/> ดีมาก <input type="checkbox"/> ดี <input type="checkbox"/> พอใช้ <input type="checkbox"/> ควรพัฒนา				
สะท้อนความรู้สึกผู้นำการสนทนา				

ลงชื่อ _____
(_____)

เกณฑ์การประเมินทักษะการสื่อสารที่พึงประสงค์

1. การเปิดประเด็นการสื่อสาร

เริ่มการสนทนาด้วยการทักทาย เพื่อสร้างความคุ้นเคยพร้อมแนะนำตนเอง มีท่าทีที่ผ่อนคลาย มีความใส่ใจต่อความสุขสบายของผู้ป่วยและญาติ ดำเนินการสนทนาในสถานที่ที่เหมาะสมมีความเป็นส่วนตัว และให้คำมั่นในการรักษาความลับของผู้ป่วย

2. การทำความเข้าใจปัญหา และการจับจังหวะการสนทนา

สอบถามความเข้าใจพื้นฐาน/ปัญหาของผู้ป่วยและญาติมีการจัดลำดับประเด็นหลักและประเด็นรองในการสนทนา ใส่ใจในการเลือกประเด็นและถามเพื่อสำรวจลงลึกในประเด็นที่สำคัญ เพื่อทำความเข้าใจปัญหาให้ชัดเจนสามารถควบคุมประเด็นและบรรยากาศการสนทนาได้

3. การสนทนาอย่างมีเป้าหมาย

สรุปประเด็นปัญหาและสามารถนำเข้าสู่วัตถุประสงค์สำคัญในการสนทนา ด้วยการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

4. การให้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เฉพาะทางการแพทย์โดยคำนึงถึงพื้นฐานการศึกษาของผู้สนทนา นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมทั้งให้ทางเลือกและชี้ข้อดีข้อเสียอย่างตรงไปตรงมาจนเพียงพอต่อการตัดสินใจอย่างมีส่วนร่วมโดยผู้ป่วยและญาติ ให้ความหวังพื้นฐานของความเป็นจริง และมีการสรุปประเด็นเป็นระยะ

5. การจบการสนทนา

มีการให้ข้อสรุปรวมของการสนทนา เปิดโอกาสให้ซักถาม มีการสอบถามความเข้าใจ แสดงความชื่นชมและให้กำลังใจ มีการนัดหมายเพื่อติดตามตามความเหมาะสม

6. ทักษะการเป็นผู้รับฟังที่ดี

ฟังอย่างใส่ใจ รู้จักใช้ความเงียบ มีการสบตา

7. ทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสาร

พูดด้วยจังหวะเหมาะสม ให้เกียรติคู่สนทนา ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่กำกวมเหมาะสมกับอายุ สถานภาพ และวุฒิ การศึกษาของผู้ฟัง มีความชัดเจน มีการยกตัวอย่างหรืออุปมาอุปไมยหรืออาจใช้สื่ออื่น เช่น ภาพหรือวีดิทัศน์ประกอบ เพื่อเสริมความเข้าใจ เป็นการสื่อสารสองทาง ถามด้วยคำถามปลายเปิดที่กระตุ้นให้คู่สนทนาแสดงความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึก

8. ทักษะการสื่อสารด้วยภาษากาย

สบตา การใช้ท่าทางประกอบอย่างเหมาะสม อาจสัมผัสเพื่อแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจที่สอดคล้องกับ สถานการณ์และบริบททางสังคมวัฒนธรรม

9. ทักษะการสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกเพื่อสร้างสัมพันธภาพ

มีการสะท้อนความรู้สึกและแสดงความรู้สึกร่วม สะท้อนและมีแสดงการมีส่วนร่วมในความคิด/การตัดสินใจ เข้าใจความรู้สึกและให้กำลังใจ แสดงท่าที่เป็นกลางไม่ตัดสินผิดถูก เข้าใจและยอมรับความเห็นที่แตกต่างและข้อสรุป ร่วมของการสนทนา