



เทคนิคในการ

ช่วยให้เลิกบุหรี่

ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ
การจัดตั้งคลินิกอดบุหรี่-อดเหล้าใน
สถานประกอบการ
13 กุมภาพันธ์ 2558

โดย
นส.ส่องแสง ธรรมศักดิ์
นส.รัชนก หงสวินิตกุล

ขอบเขต

- ◎ การคัดกรอง
- ◎ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น
- ◎ การส่งต่อ

สิ่งที่คุณจะได้

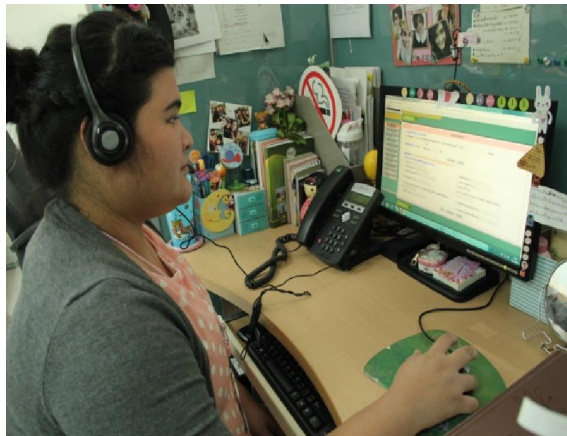
- 1.แนวทางในการประยุกต์การดำเนินงานคัดกรอง
- 2.รับรู้ช่องทางที่จะมีหน่วยงานอื่นมาช่วยสนับสนุนงาน (คลินิกฟ้าใส คลินิกเลิกบุหรี่ เกสซ์อาสาพาเลิกบุหรี่ 1600 สายเลิกบุหรี่)

การคัดกรองสายคืออะไร

ส่วนงานการคัดกรองสายหรือ Call Taker ได้ถูกก่อตั้ง
ขึ้นเมื่อเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2555

1. เพื่อความสามารถในการลดจำนวนสายที่ถูกละทิ้ง
2. เพื่อคัดกรองสายโทรเข้าทุกสายและทำการลงทะเบียน

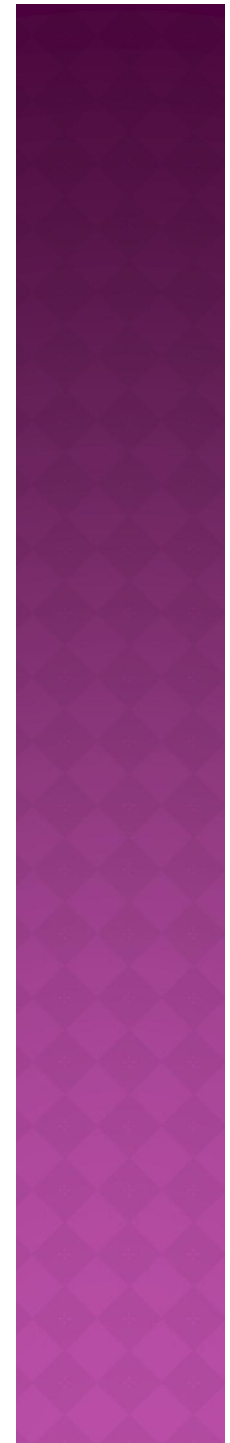
ผู้ใช้บริการ



การคัดกรองในสถานประกอบการ

1. เพื่อรู้จำนวนผู้ที่ต้องการรับบริการ
2. อุ่นใจ - มั่นใจ

Type of calls	Calls taken by Quit Counselor Jan-Dec 2011	Calls taken by Call Taker (4 persons) Jan-Dec 2012
Abandoned Calls	76,435	47,858
Completed Calls	61,868	103,653
Total	138,303	151,511



บทบาทและหน้าที่ของ CALL TAKER

ศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์แห่งชาติ

- ◎ **Ask (Screen)** คัดกรองสายที่โทรเข้าทุกสายและทำการลงทะเบียนผู้ใช้บริการ
- ◎ **Advise** ให้คำแนะนำในเบื้องต้นสำหรับผู้ที่ยังลังเลในการเลิกบุหรี่
- ◎ **Assess** คัดกรองสายเพื่อให้ได้ผู้ที่มีความตั้งใจลงมือเลิกบุหรี่อย่างจริงจัง และทำการส่งต่อให้ผู้ให้คำปรึกษา

ช่วงเวลาการรับสายของ Call Taker ตั้งแต่ 07.30น.-20.00น.

ทุกวันจันทร์-ศุกร์



การให้บริการอื่นๆ

- ติดต่อกลับSMS ที่มีผู้ฝากข้อความให้ติดต่อกลับ

(+66) 89-890 5100 or (+66) 89-814 1600

- ให้ข้อมูลอื่นๆ

เช่น *เบอร์โทรของสายสุขภาพอื่นๆ

*ข้อมูลความรู้พื้นฐานของประโยชน์ในการเลิกสูบบุหรี่

*รับเรื่องเพื่อการจัดส่งเอกสาร รวมถึงข้อมูลเว็บไซต์

ของ1600



การพัฒนาการให้บริการ

- > มีการระดมสมองทุกสัปดาห์
- > มีการปรับเปลี่ยน Protocol ให้เหมาะสมกับช่วงเวลาและสถานการณ์เสมอๆ
- > มีการประเมินประจำปี คะแนนที่ได้ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- > มีการประชุมวิเคราะห์การดำเนินงานประจำปี



หลักที่ใช้ในการคัดกรองผู้เสพ

- ◎ สร้างความประทับใจแรก น่าเสียดาย ทำที่เป็นมิตร มีเจตคติทางบวก
- ◎ ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่ายเหมาะสมกับผู้รับบริการ และสุขภาพ
- ◎ เป็นผู้ฟังที่ดี เข้าใจและใส่ใจผู้รับบริการ
- ◎ มีการสร้างการกระตุ้นเสริมให้เหมาะสมกับ เพศ วัย แรงจูงใจที่เหมาะสมในแต่ละคน
- ◎ มีการบันทึกข้อมูลที่ครบถ้วนและส่งต่อข้อมูลไปยังผู้ที่มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมและถูกต้องอย่างเป็นระบบ
- ◎ รักษาความลับของผู้รับบริการ

ข้อแตกต่างระหว่างการคัดกรองโดยการรับโทรศัพท์ และการคัดกรองแบบพบหน้า

การสนทนาแบบไม่เห็นหน้า

(ทางโทรศัพท์)

- ◎ ผู้ที่ไม่ต้องการเปิดเผยตัว กล้าที่จะโทรเข้า
- ◎ ง่ายในการโทรเข้ารับบริการ
- ◎ การประเมินความตั้งใจอาจทำได้ไม่ชัดเจน
- ◎ การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางน้ำเสียง

การสนทนาแบบเห็นหน้า

- ◎ ผู้ที่เข้ามาพบนั้น จะต้องเป็นผู้ที่กล้าที่จะเปิดเผยตัวในระดับหนึ่ง
- ◎ ผู้รับบริการรู้สึกเป็นกันเอง และคุ้นเคยกับผู้ให้บริการ
- ◎ การประเมินความตั้งใจทำได้ชัดเจนกว่า
- ◎ การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางสีหน้า

ข้อมูลเชิงสถิติของสายโทรเล่น/โทรก่อกวน

ปี พ.ศ	สายโทรเข้าที่ ได้รับการ ลงทะเบียน (สาย)	จำนวนสาย โทรเล่น (สาย)	จำนวนสาย โทรก่อกวน (สาย)	จำนวนรวม ของสายโทร เล่นและสาย ก่อกวน (สาย)	คิดเป็นร้อยละ ของจำนวน สายที่ได้รับ การเปิดประวัติ ทั้งหมด
2556	34,445	13,988	1,891	15,879	46.09
2557	19,900	8,018	1,224	9,243	46.45

JUST CHANGE

◎ หนึ่งดูตาย

◎ บัดใจ

◎ อคติ

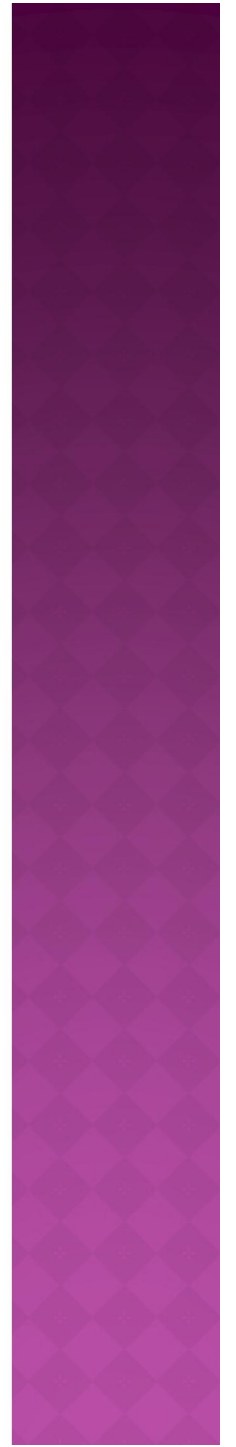
◎ สร้างภาพ

◎ ขวนขวายช่วยกัน

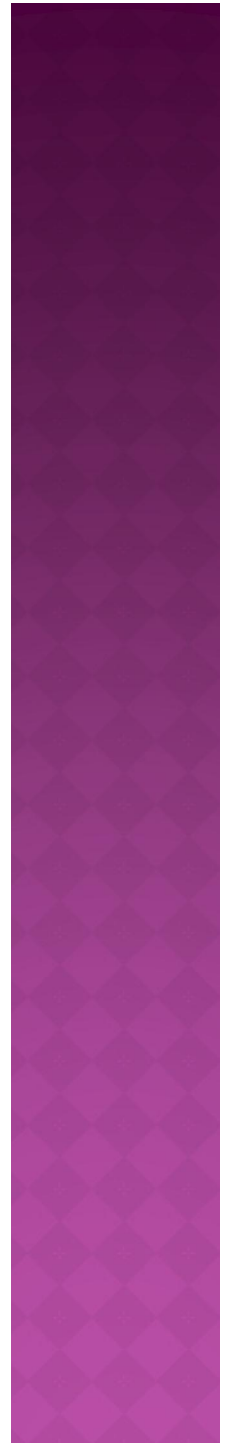
◎ เข้าใจ

◎ ให้เกียรติ

◎ คุณภาพ



Don't forget to
smile

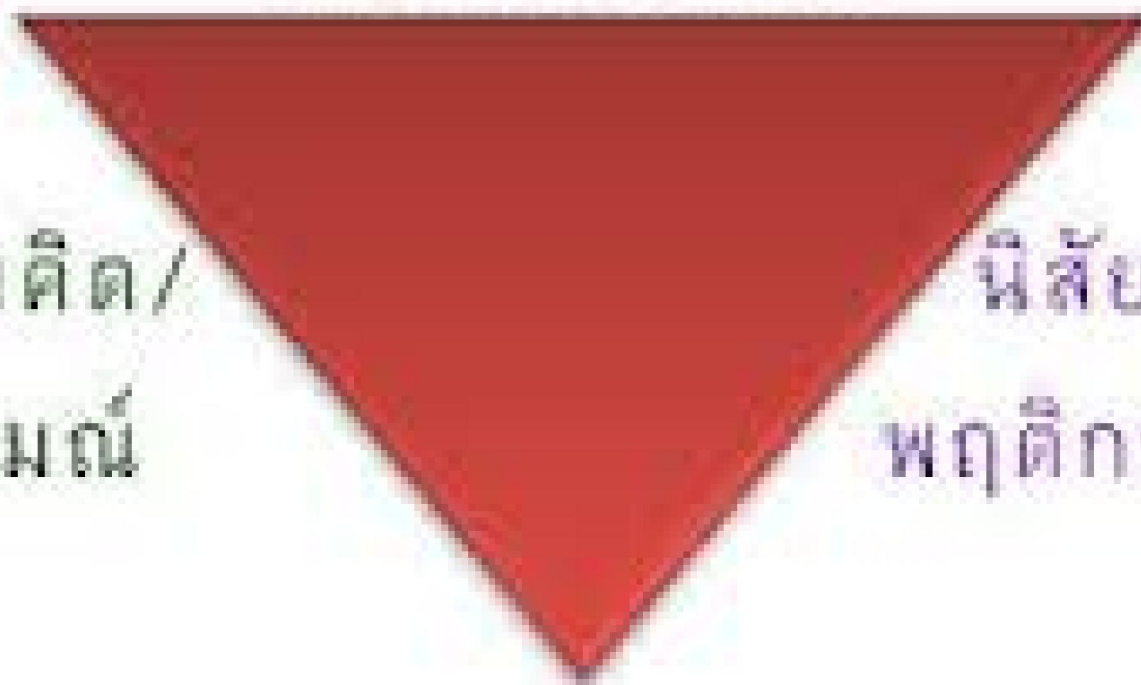


ภาพ 3 ด้านของโรคติดบุหรี่

ร่างกาย/นิโคติน

ความคิด/
อารมณ์

นิสัย/
พฤติกรรม



แนวทางการบำบัด

- ◎ พฤติกรรมบำบัด
- ◎ ยาช่วยเลิกบุหรี่

ยาช่วยเลิกบุหรี่!

1. แผ่นแปะนิโคติน
2. หมากฝรั่งนิโคติน
3. ยา
4. แผ่นแปะ + หมากฝรั่ง
5. แผ่นแปะ + ยา

แรงจูงใจของคุณอยู่ขั้นไหน

ตามทฤษฎี stage of change

ขั้นที่ 1 ขั้นไม่สนใจปัญหา (Per-Contemplation)

ขั้นที่ 2 ขั้นลังเลใจ (Contemplation)

ขั้นที่ 3 ขั้นตัดสินใจ / เตรียมพร้อมเพื่อเลิกบุหรี่

(Determination or Preparation)

แรงจูงใจของคุณอยู่ขั้นไหน

ตามทฤษฎี stage of change (ต่อ)

ขั้นที่ 4 ขั้นลงมือปฏิบัติ (Action)

ขั้นที่ 5 ขั้นกระทำต่อเนื่อง (Maintenance)

ขั้นที่ ... ขั้นกลับไปมีปัญหาซ้ำ (Relapse)

ระดับความต้องการอยากเลิกบุหรี่

0 – 2 ไม่คิด

3 – 5 คิดแต่ไม่แน่ใจ

6 – 8 คิดและพร้อม

9 – 10 กำลังลงมือเลิกอยู่

5R เพื่อสร้างแรงจูงใจ

- | | |
|----------------------|--------------|
| 1. Relevance | ตรงประเด็น |
| 2. Richs | ความเสี่ยง |
| 3. Rewards | ประโยชน์ |
| 4. Roadblocks | อุปสรรค |
| 5. Repetition | ความสม่ำเสมอ |

การสร้างแรงจูงใจ

1. ชี้ให้ตระหนักในพิษภัยในบุหรี่ต่อสุขภาพผู้สูบ
2. สะท้อนคุณค่าในตัวผู้สูบเปรียบเทียบกับระยะที่เลิกสูบ
3. เสริมความมั่นใจในตนเองว่าจะสามารถเลิกได้สำเร็จด้วยตนเอง
4. แนะนำแหล่งเสริมกำลังใจจากคนที่เคยเลิกได้สำเร็จมาเป็นต้นแบบ

การรักษาระดับแรงจูงใจ

- ก. ฝึกมองโลกทางบวก
- ข. ค้นหาศักยภาพตนเอง
- ค. สร้างความภาคภูมิใจในตนเอง
- ง. Positive self-talk
- จ. ให้รางวัลกับตนเองเสมอๆ

QUIT DATE

- ◎ หัวใจสำคัญของการเลิกบุหรี่ คือ การกำหนดวันเลิกสูบบุหรี่ ไม่ควรเกิน 30 วัน หลังได้รับ คำปรึกษาเบื้องต้น

การเตรียมตัวก่อนวันเลิกบุหรี่

- ทิ้งบุหรี่ ที่เขี่ยบุหรี่ ฯลฯ
- ขจัดกลิ่นบุหรี่ทุกที่

กรณีกำลังเลิกบุหรี่

1. ให้กำลังใจ / ชื่นชม
2. แนะนำวิธีช่วยตามอาการ
3. ป้องกันการกลับสูบบุหรี่ ด้วยหลัก 5D

5D

1. Delay

อย่าสูบทันที ที่อยากสูบ

2. Deep breath

หายใจ เข้า-ออก ลึกๆ 5-10 ครั้ง

3. Drink Water

จิบน้ำช้าๆ หรือ...

4. Do something else

ทำสิ่งอื่นทดแทนการสูบ

5. Discuss with family /

พูดคุยกับครอบครัว /

Destination

คิดถึงเหตุผลที่จะไม่สูบ

5A'S : คนที่ตั้งใจเลิกบุหรี่

Ask	ถามประวัติการสูบบุหรี่
Assessment	ประเมินสภาพร่างกาย / จิตใจ
Advise	แนะนำให้เลิก
Assist	ช่วยเหลือ (กำหนดวันเลิก ให้คำปรึกษา ฯลฯ)
Arrange	ติดตามผล/ระคับประคอง

บันไดของความพร้อมในการเลิกสูบบุหรี่

10 ฉันได้เลิกสูบบุหรี่แล้ว และจะไม่สูบบุหรี่อีก

9 ฉันได้เลิกสูบบุหรี่แล้ว แต่ฉันยังกลัวว่าจะ
พลั้งพลาด ดังนั้น ฉันยังคงระมัดระวังการ
ดำรงชีวิตแบบไม่สูบบุหรี่

8 ฉันยังคงสูบบุหรี่ แต่ฉันได้เริ่มต้นการ
เปลี่ยนแปลงแล้ว เช่น ลดจำนวนบุหรี่ที่สูบลง
ฉันพร้อมที่จะกำหนดวันเลิกสูบบุหรี่

บันไดของความพร้อมในการเลิกสูบบุหรี่ (ต่อ)

- 7 ฉันได้วางแผนที่จะเลิกสูบบุหรี่ ภายใน 30 วัน
ข้างหน้าอย่างแน่นอน
- 6 ฉันได้วางแผนที่จะเลิกสูบบุหรี่ ภายใน 6
เดือน ข้างหน้าอย่างแน่นอน
- 5 ฉันคิดถึงการเลิกสูบบุหรี่บ่อยๆ แต่ฉันยังไม่มี
แผนการที่จะเลิก
- 4 บางครั้งฉันคิดถึงการเลิกสูบบุหรี่ และฉันยัง
ไม่มีแผนการที่จะเลิก

บันไดของความพร้อมในการเลิกสูบบุหรี่ (ต่อ)

- 3 ฉันไม่ใคร่ได้คิดถึงการเลิกสูบบุหรี่ และฉันไม่มีแผนการที่เลิก
- 2 ฉันไม่เคยคิดถึงการเลิกสูบบุหรี่ และฉันไม่มีแผนการที่จะเลิก
- 1 ฉันชอบสูบบุหรี่และตัดสินใจว่าจะไม่เลิกสูบบุหรี่ตลอดไป ฉันยังไม่สนใจการเลิกสูบบุหรี่

ข้อบ่งชี้ในการใช้ยาช่วยเลิกบุหรี่

- ก. สูบบุหรี่ตั้งแต่ 10 มวนต่อวันขึ้นไป
- ข. ต้องการได้รับยาช่วยเลิกบุหรี่ ภายหลังจากได้รับข้อมูล/คำปรึกษาแล้ว
- ค. ผู้ที่มีโอกาสล้มเหลวสูง ได้แก่ ผู้ที่มีปริมาณการสูบบุหรี่ต่อวันมาก เสพติดนิโคตินอย่างรุนแรง (คะแนน Fagerstrom ≥ 4) ผู้ล้มเหลวในการเลิกสูบบุหรี่มาก่อน

ภาคีเครือข่าย

◎ เชื่อมประสานภาคีเครือข่ายในรูปแบบการส่งต่อ

ตัวอย่างเช่น

- คลินิกฟ้าใส/คลินิกเลิกบุหรี่ตามโรงพยาบาลรัฐที่ใกล้บริษัท
- ร้านยาที่เข้าร่วมโครงการเภสัชอาสาพาเลิกบุหรี่
- มูลนิธิรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่
- 1600 สายเลิกบุหรี่
- อื่นๆ



1600 ช่วยท่านได้อย่างไร

☉ รับส่งต่อผู้ที่ต้องการเลิกบุหรี่ 1600 โทรกลับ

☉ รับส่งต่อ 1600 โทรป้องกันการสูบบุหรี่

โดยส่งผ่าน www.thailandquitline.or.th

ที่หน้าต่าง U-Refer

☉ ขอรับเอกสาร คู่มือเลิกบุหรี่

☉ ขอรับสื่อช่วยการดำเนินงานการเลิกบุหรี่ โปสเตอร์ สติกเกอร์ สื่อเสียง
ตามสาย

☉ รายงานผลการรบบริการกลับองค์กรที่ส่งต่อ



END