

1. ชื่อผลงาน นวัตกรรมใจ ไปถูกวัน
2. ชื่อหน่วยงาน/ทีม คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (TEDA4I)
3. ปีที่ดำเนินการ 2562
4. คำสำคัญ นวัตกรรม การรับบริการ TEDA4I
5. เป้าหมายของผลงาน ร้อยละของอัตราการเลื่อนนัดของผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ (TEDA4I) ลดลง 5%
6. ปัญหาและสาเหตุ

คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (TEDA4I) ให้บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็กอายุแรกเกิด – 6 ปี แบบผู้ป่วยนอก โดยใช้คู่มือประเมินเพื่อช่วยเหลือเด็กปฐมวัยที่มีปัญหาพัฒนาการ (Thai Early Developmental Assessment for Intervention: TEDA4I) สถิติเด็กที่มารับบริการในปีงบประมาณ 2561 ได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคดาวน์ซินโดรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.41 รองลงมาโรคพัฒนาการล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 32.61 โรคออทิสติก คิดเป็นร้อยละ 19.12 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.85 เป็นการส่งเสริมพัฒนาการโดยเน้นผู้ปกครองมีส่วนร่วม มีโปรแกรมการให้บริการส่งเสริมพัฒนาการ สัปดาห์ละ 1 ครั้งๆ ละ 30 - 45 นาที จำนวน 12 ครั้ง และการติดตามพัฒนาการ เดือนละ 2 ครั้ง จำนวน 6 ครั้ง, เดือนละครั้ง จำนวน 3 ครั้ง และติดตามนัดหมาย 3 เดือน จำนวน 1 ครั้ง โดยกิจกรรมในแต่ละครั้งจะเป็นการฝึกกรายบุคคลร่วมกับการฝึกทักษะการส่งเสริมพัฒนาการเด็กให้แก่ผู้ปกครอง เพื่อนำไปฝึกพัฒนาการต่อเนื่องที่บ้าน

การส่งเสริมพัฒนาการเด็กที่มีปัญหาด้านพัฒนาการที่ติดนั้น จะต้องมีความต่อเนื่อง สถิติการมาตามนัดของคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ พบว่า ผู้ปกครองไม่พาเด็กมารับบริการตามนัด ในช่วงเดือน มกราคม - เมษายน พ.ศ. 2562 คิดเป็นร้อยละ 28.12 พบว่า ผู้ปกครองขอเลื่อนการนัดมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 57.34 รองลงมาเด็กมีปัญหาสุขภาพ คิดเป็น ร้อยละ 38.33 และจำหน่ายจากโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 4.33 การเลื่อนนัดและปัญหาสุขภาพของเด็กเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พัฒนาการของเด็กไม่ก้าวหน้า ผู้ปกครองขาดความตระหนักในการส่งเสริมพัฒนาการ และการส่งเสริมพัฒนาการไม่ต่อเนื่อง

จากการศึกษาการผัดนัดและตัวชี้วัดทางคลินิกของผลการดูแลในผู้ป่วยเบาหวานในหน่วยบริการปฐมภูมิสามเหลี่ยมโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ของ วริสรา ลูวีระและ เสาวนันทน์ บำเรอราช (2557) พบว่าผู้ป่วยที่ผัดนัดเป็นประจำ (ผัดนัดมากกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนครั้งที่มาพบแพทย์) มีความสัมพันธ์กับระดับแอล ดี แอล คอเลสเตรอล สูงกว่าเป้าหมายควบคุม อาจเกิดจากการผัดนัดในโรคเรื้อรังทำให้ผู้ให้การรักษาไม่สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการปรับยา และการตรวจคัดกรองเพื่อป้องกันภาวะต่างๆ เป็นไปได้โดยไม่เต็มที่

จากการทำงาน R2R ของโรงพยาบาลหลวงพ่อบึง เรื่องประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการขาดการรักษาตามนัดของผู้ป่วยโรคหืด พบว่า ปัญหาการขาดนัดลดลง โดยมีแนวทางการแก้ปัญหา ดังนี้ ด้านผู้ป่วยและครอบครัว ประกอบด้วย 1) นัด 2 – 3 เดือน 2) โทรศัพท์เตือน 3) โทรศัพท์เลื่อนนัด 4) Hotline 24 ชั่วโมง 5) ใกล้กันมาด้วยกัน 6) ให้ความรู้ 7) นัดพร้อมโรคอื่น และ 8) HHC ด้านทีมสุขภาพ ประกอบด้วย 1) จัดแพทย์ประจำ 2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ 3) ปรับปรุงพฤติกรรม 4) ปรับปรุงไบนัด ด้านระบบบริการ ประกอบด้วย 1) One Stop Service 2) ห้องตรวจเดียว 3) ชุมชนร่วมมือ

จากการรวบรวมข้อมูลและการสอบถามผู้ปกครองที่เลื่อนนัด พบว่า สาเหตุของการเลื่อนนัดมี 4 ปัจจัยหลัก คือ ด้านผู้ปกครอง ได้แก่ ไม่สามารถจัดสรรผู้พาเด็กมาฝึก ผู้ปกครองป่วย ต้องขาดงานบ่อยครั้ง ด้านเด็ก ได้แก่ มีนัดโรงพยาบาลอื่น มีการเจ็บป่วย โรงเรียนมีกิจกรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพอากาศน้ำท่วม รถติด มีการระบาดของโรคติดต่อ มีวันหยุดยาวหลายวัน ด้านบุคลากร ได้แก่ มีการเลื่อนนัดแล้วลืมนัดในระบบ กดลบรายชื่อนัดโดยไม่ได้ตั้งใจ คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (TEDA4I) เห็นความสำคัญของการส่งเสริมพัฒนาการที่ต่อเนื่อง จึงได้ปรับปรุงกระบวนการนัดหมายและจัดโปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถพาเด็กมารับบริการได้ต่อเนื่อง

สิ่งที่ได้พัฒนา

คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (TEDA4I) ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการนัดหมาย 3 หัวข้อ ดังนี้

1) ตารางนัดหมาย

1. ทำแถบสีวันสำคัญ/วันหยุดราชการล่วงหน้า ให้ชัดเจนทั้งปี
2. ทำแถบสีวันอบรม/ประชุม/ลาพักร้อน ให้ชัดเจน ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์
3. กดบันทึกทุกครั้งที่มีการเพิ่มรายชื่อการนัดหมาย

2) ขั้นตอนการให้บริการนัดหมาย

ผู้ป่วยใหม่

1. แนะนำคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ TEDA4I
2. แนะนำบริการโปรแกรมรัก (สัปดาห์ละครั้ง) ให้ข้อมูลข้อดี-ข้อเสียของการมาตามนัด/ไม่มาตามนัด
3. สอบถามปัญหา/ความต้องการของผู้ปกครองในการมารับบริการ
4. ให้ผู้ปกครองเลือกวันที่เข้ารับบริการประเมิน/ส่งเสริมพัฒนาการ โดยแจ้งวันสำคัญ/วันหยุดราชการ ในช่วงเดือนนั้น ๆ ให้ผู้ปกครองทราบทุกครั้ง
5. ทวนซ้ำและเน้นย้ำการนัดหมายบริการ

ผู้ป่วยเก่า

1. ให้ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับโปรแกรมบริการของผู้ป่วยที่อยู่ระหว่างการส่งเสริมพัฒนาการตามโปรแกรม

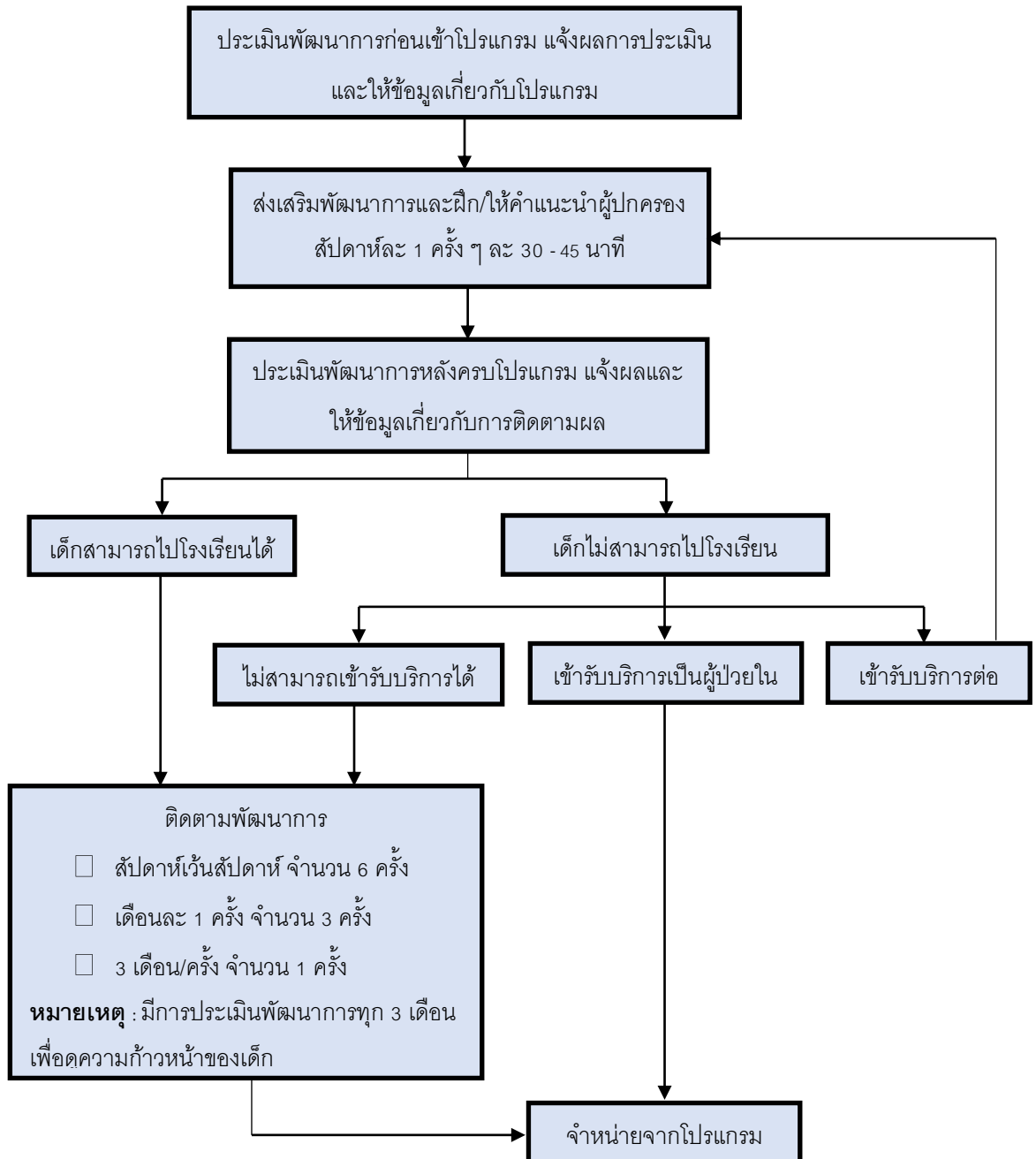
2. สอบถามปัญหา/ความต้องการของผู้ปกครองในการมารับบริการ
3. ให้ผู้ปกครองเลือกรวันที่เข้ารับบริการประเมิน/ส่งเสริมพัฒนาการ โดยแจ้งวันสำคัญ/วันหยุดราชการ ในช่วงเดือนนั้น ๆ ให้ผู้ปกครองทราบทุกครั้ง
4. ทวนซ้ำและเน้นย้ำการนัดหมายบริการ
5. ให้แรงเสริมในการส่งเสริมพัฒนาการต่อเนื่องที่บ้านร่วมด้วย

3) จัดโปรแกรมบริการ 3 รูปแบบ

จัดรูปแบบโปรแกรมบริการ ให้เหมาะสมกับความต้องการของเด็กและผู้ปกครอง โดยเน้นย้ำการมารับบริการตามนัดต่อเนื่อง การส่งเสริมพัฒนาการที่บ้านสม่ำเสมอ และประเมินพัฒนาการทุก 3 เดือน เพื่อให้เห็นความเปลี่ยนแปลงของพัฒนาการเด็กในทิศทางที่ดีขึ้น

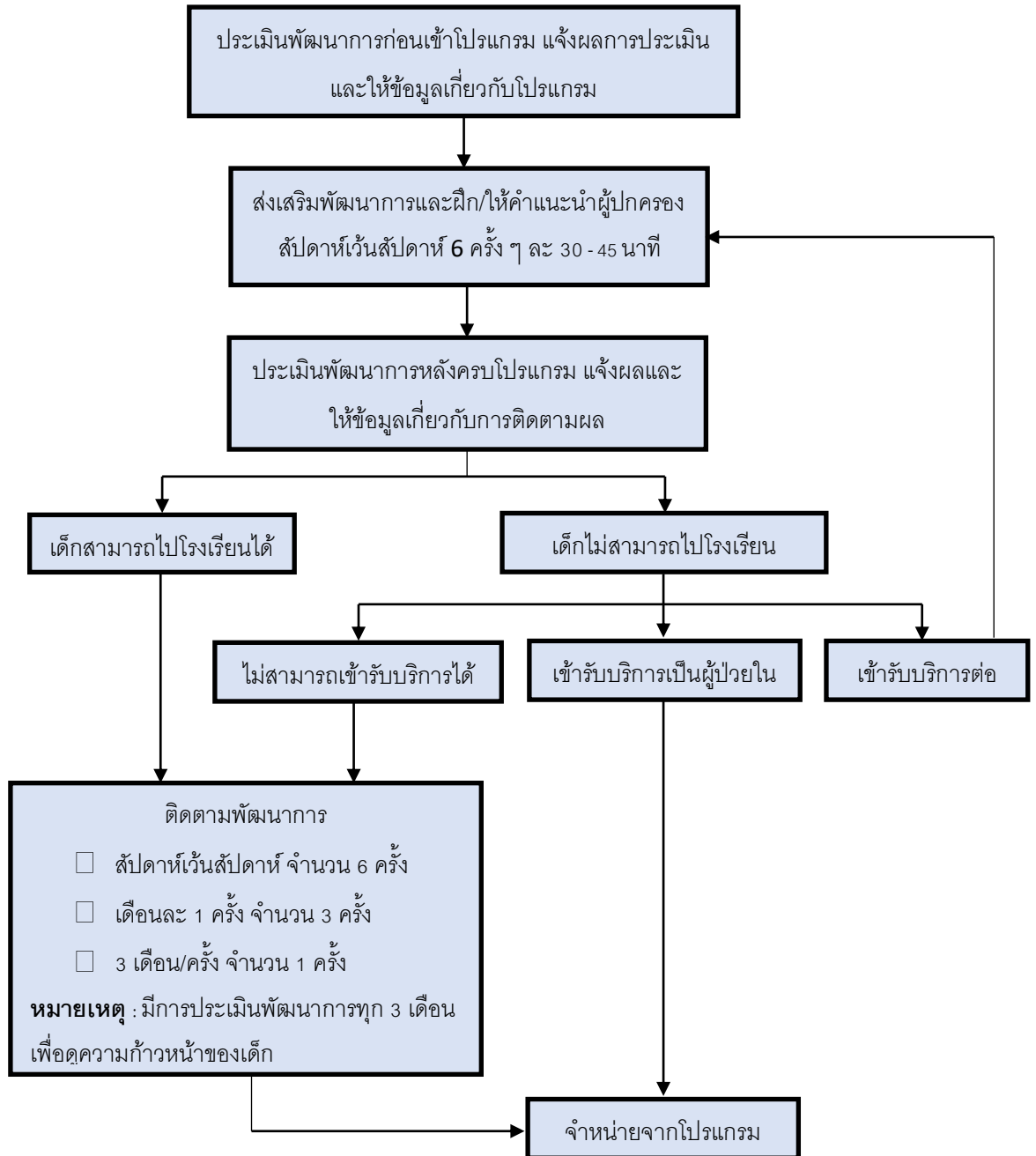
โปรแกรมรัก (สัปดาห์ละครั้ง)

โปรแกรมรัก เหมาะสำหรับเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าระดับปานกลางถึงมาก ผู้ปกครองสะดวกพาเด็กมารับบริการทุกสัปดาห์ นำการบ้านไปฝึกต่อเนืองที่บ้าน การฝึกทุกสัปดาห์เป็นการฝึกส่งเสริมพัฒนาการที่ต่อเนื่อง ผู้ปกครองสามารถสอบถามหรือปรึกษาปัญหาในการดูแลเด็กได้ ส่งผลให้เด็กมีพัฒนาการ/พฤติกรรมที่ดีขึ้น สิ่งสำคัญของการที่เด็กจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้นนั้น จะต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการและปฏิบัติที่บ้านร่วมด้วย



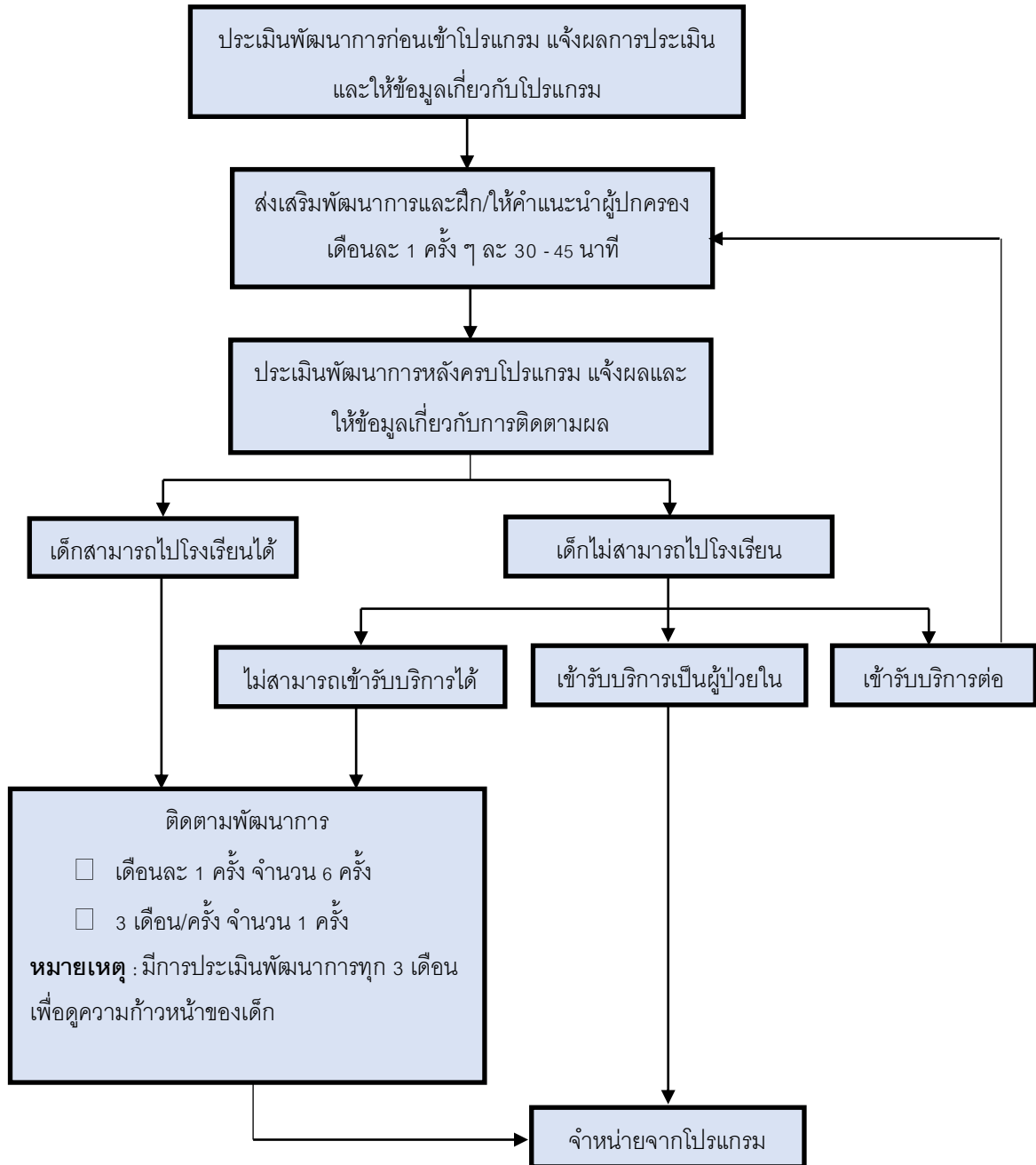
โปรแกรมคิดถึง (สัปดาห์เว้นสัปดาห์)

โปรแกรมคิดถึง เหมาะสำหรับเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าระดับปานกลางขึ้นไป ผู้ปกครองไม่สะดวกมารับบริการทุกสัปดาห์ นำการบ้านไปฝึกต่อเองที่บ้าน ทั้งนี้ผู้ปกครองสามารถสอบถามหรือปรึกษาปัญหาในการดูแลเด็กได้ สิ่งสำคัญของการที่เด็กจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้นนั้น จะต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการและปฏิบัติที่บ้านร่วมด้วย



โปรแกรมห่วงใย (เดือนละครั้ง)

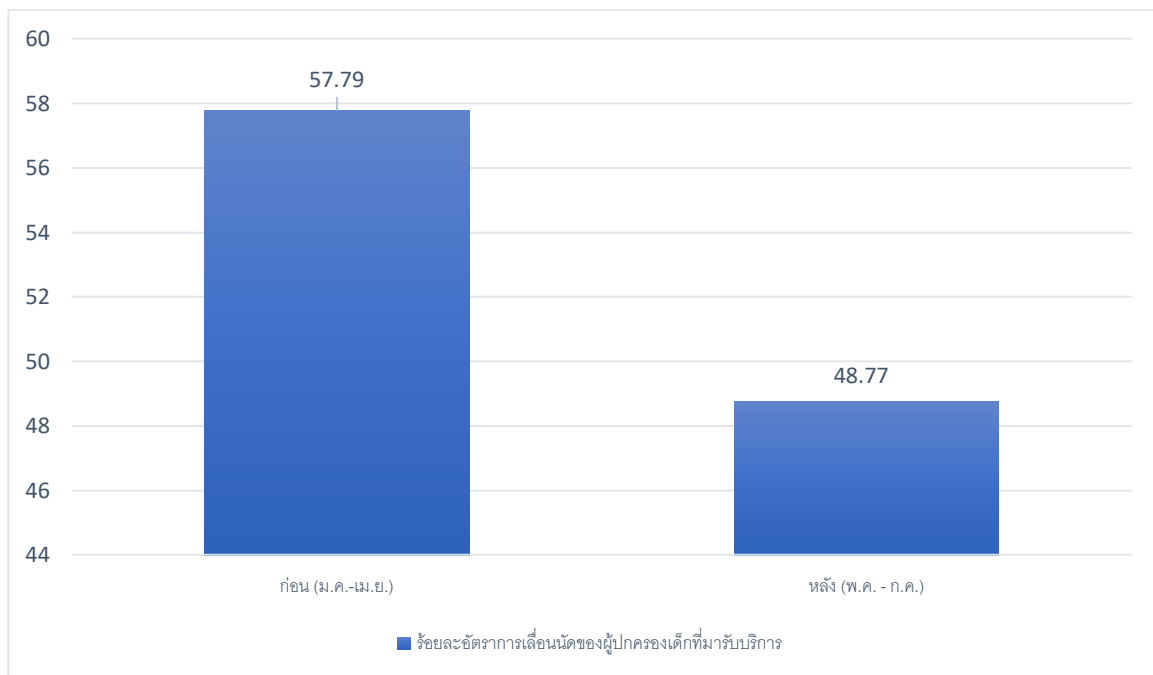
โปรแกรมห่วงใย เหมาะสำหรับเด็กที่มีพัฒนาการล่าช้าระดับเล็กน้อยขึ้นไปหรือผู้ปกครองไม่สะดวกมารับบริการทุกสัปดาห์ แต่มีฝึกสถานบริการใกล้บ้าน หรือหน่วยงานอื่นร่วมด้วย นำการบ้านไปฝึกต่อที่บ้าน ทั้งนี้ผู้ปกครองสามารถสอบถามหรือปรึกษาปัญหาในการดูแลเด็กได้ สิ่งสำคัญของการที่เด็กจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้นนั้น จะต้องมีการส่งเสริมพัฒนาการและปฏิบัติที่บ้านร่วมด้วย



7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง

จากการปรับปรุงกระบวนการนัดหมายและจัดโปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการ สามารถวัดผลจากอัตราการเลื่อนนัดของผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ (TEDA4I) ดังนี้

แผนภูมิแสดงร้อยละอัตราการเลื่อนนัดของผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ (TEDA4I)



จากแผนภูมิแสดงร้อยละอัตราการเลื่อนนัดของผู้ปกครองที่พาเด็กมารับบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการ (TEDA4I) แสดงให้เห็นว่า อัตราการเลื่อนนัดก่อนปรับปรุงกระบวนการนัดหมายและจัดโปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการ ตั้งแต่เดือน มกราคม – เมษายน คิดเป็นร้อยละ 57.79 อัตราการเลื่อนนัดหลังปรับปรุงกระบวนการนัดหมายและจัดโปรแกรมการส่งเสริมพัฒนาการ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม คิดเป็นร้อยละ 48.77 จะเห็นได้ว่า อัตราการเลื่อนนัดลดลง คิดเป็นร้อยละ 9.02

8. บทเรียนที่ได้รับ

1. การที่ผู้ปกครองได้มีโอกาสพูดคุยและเลือกวันนัดหมายบริการ ผู้ปกครองสามารถจัดสรรเวลาได้ล่วงหน้า และเห็นความสำคัญของการส่งเสริมพัฒนาการ ที่มีผลจากการพาเด็กมารับบริการ
2. พยาบาลผู้ดูแลได้มีโอกาสค้นหาสาเหตุ และร่วมวางแผนระยะยาวร่วมกับผู้ปกครองในการกระตุ้นพัฒนาการเด็ก จากการเลือกโปรแกรมการบริการของผู้ปกครอง

9. ปัจจัยความสำเร็จ

1. ผู้ปกครองเห็นความสำคัญของการส่งเสริมพัฒนาการต่อเนื่อง
2. หัวหน้าหน่วยงานมีการจัดสรรบุคลากรในการอบรม/ประชุม/สัมมนาล่วงหน้า

3. ความร่วมมือของบุคลากรในการให้ข้อมูลแก่ผู้ปกครองในการนัดหมายการมารับบริการ

10. การนำผลงานไปใช้ประโยชน์ (ต่อยอด)

1. สามารถนำไปใช้ในการออกแบบการให้บริการนัดหมายของระบบบริการอื่น ๆ ได้
2. สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และออกแบบกิจกรรมเสริมสำหรับผู้ปกครองที่ไม่สะดวกมารับบริการตามโปรแกรม

11. การติดต่อกับทีมงาน

คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก (TEDA4I) อาคารผู้ป่วยนอกใหม่ ชั้น 2

โทรศัพท์ 02-2488900 ต่อ 70381

LINE :



12. รายชื่อคณะทำงาน

- | | |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1. นางสาวนิลชร เย็นยาชั้น | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 2. นางสาวอนัญญา อนุพรวัฒนากิจ | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 3. นางสาวพิกุลทอง กัลยา | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| 4. นางทิพย์เมธี เมฆพันธนาภรณ์ | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |