

1.ชื่อผลงาน CQI : Waiting list is not waste time รออย่างไรให้ไม่สูญเปล่า

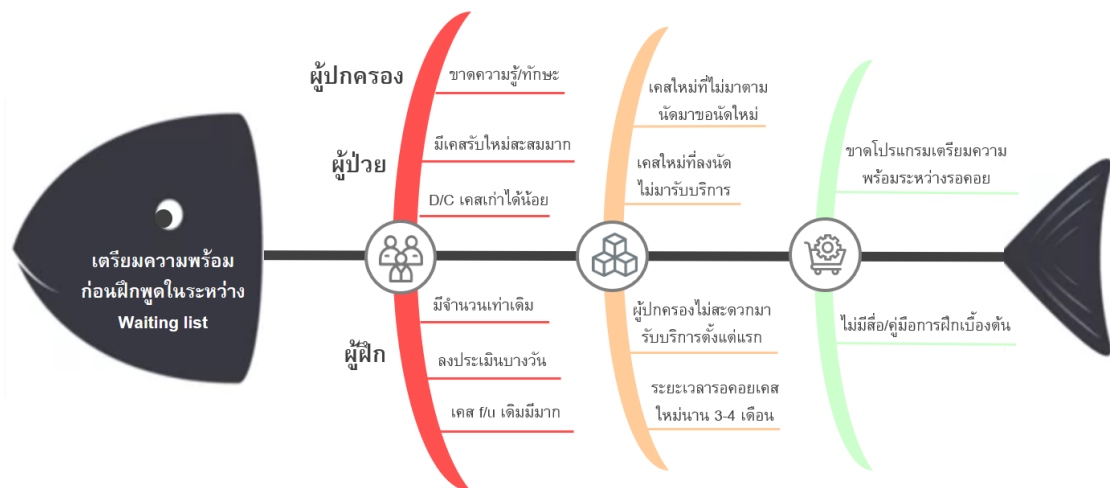
2.หน่วยงาน งานเวชศาสตร์สื่อความหมาย กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู

3.คำสำคัญ : ระยะเวลาการรอคอย, โปรแกรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูด

#### 4.สรุปผลงานโดยย่อ :

การสำรวจความต้องการในระหว่างการรอคอยเข้ารับบริการของผู้ปกครอง การดำเนินงานในครั้งนี้ นักแก้ไขการพูดได้ตระหนักถึงความสำคัญของช่วงเวลาที่ผู้ปกครองและเด็กอยู่ระหว่างการรอคอยเข้ารับบริการประเมินพัฒนาการทางภาษาและการพูดครั้งแรกในช่วง 3-4 เดือนข้างหน้าไม่ควรปล่อยเวลาให้สูญเปล่า ผู้ปกครองควรมีกิจกรรมในการเตรียมความพร้อมเด็กก่อนเข้ารับบริการฝึกพูด นักแก้ไขการพูดจึงได้รวบรวมสื่อในช่องทางต่างๆ และพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดเบื้องต้นสำหรับใช้ในระหว่างการรอคอยเข้ารับบริการให้เป็นช่วงการรอคอยที่มีคุณภาพ

#### 5.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :



จากการรายงานระยะเวลาการรอคอยในการประเมินครั้งแรกของงานเวชศาสตร์สื่อความหมายลดลงเมื่อเทียบกับระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยในปีที่ผ่านมา พบว่างานเวชศาสตร์สื่อความหมายไม่สามารถทำการนัดหมายให้มีระยะเวลาการรอคอยลดลงได้ ในปัจจุบันงานเวชศาสตร์สื่อความหมายมีระยะเวลาการรอคอยเข้ารับบริการประเมินครั้งแรกนาน 3-4 เดือนอันเนื่องมาจากปัจจัยด้านบุคคล เช่น นักแก้ไขการพูดมีจำนวนเท่าเดิมและมีผู้ป่วยที่ติดตามการฝึกมารับบริการต่อเนื่องจำนวนมากรวมทั้งยังไม่สามารถจำหน่ายผู้ฝึกได้ ทำให้ไม่สามารถลงตารางเวลาในการนัดประเมินผู้ป่วยใหม่ได้ทุกวัน หรือปัจจัยจากกระบวนการให้บริการ เช่น นัดหมายแล้วผู้ป่วยไม่มาตามนัดและขอทำการนัดหมายประเมินครั้งแรกใหม่ ส่งผลให้จำนวนผู้ป่วยรอคิวเข้ารับบริการประเมินสะสมเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งปัจจัยด้านสื่ออุปกรณ์ที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้นพัฒนาการทางภาษาและการพูดมีไม่เพียงพอ ขาดโปรแกรมการฝึกในระหว่างการรอคอย 3-4 เดือนก่อนมารับการประเมินพัฒนาการทางภาษาและการพูด จากปัญหาที่กล่าวมานี้ นักแก้ไขการพูดจึงพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงสื่อออนไลน์สำหรับผู้ปกครองเบื้องต้น รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมเตรียมความพร้อมเด็กก่อนการฝึกพูดอีกด้วย

**6.เป้าหมาย :**

1. เพื่อเพิ่มความเข้าใจและทักษะของผู้ปกครองในการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดระหว่างเวลารอคอยเข้ารับบริการ
2. เพื่อเพิ่มกิจกรรมการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดให้แก่เด็กที่มีพัฒนาการทางภาษาและการพูดล่าช้าในช่วงระหว่างเวลารอคอยเข้ารับบริการให้เป็นช่วงเวลาที่มึคุณภาพ

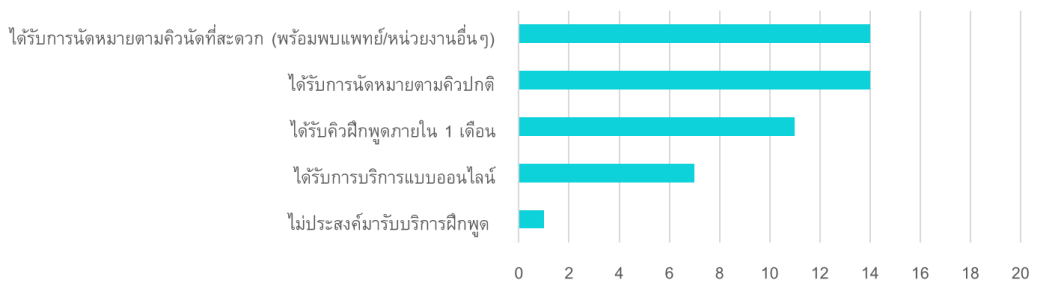
**7.กิจกรรมการพัฒนา (process):**

1. สสำรวจความต้องการของผู้ปกครองผู้ป่วยใหม่ที่มาทำการนัดหมายหลังจากพบแพทย์ จำนวน 20 ครอบครัว ในประเด็นความคาดหวังในการมารับบริการ และสิ่งที่ต้องการให้จัดบริการระหว่างการรอคอย 3-4 เดือนก่อนที่จะมาเข้ารับบริการประเมินครั้งแรก

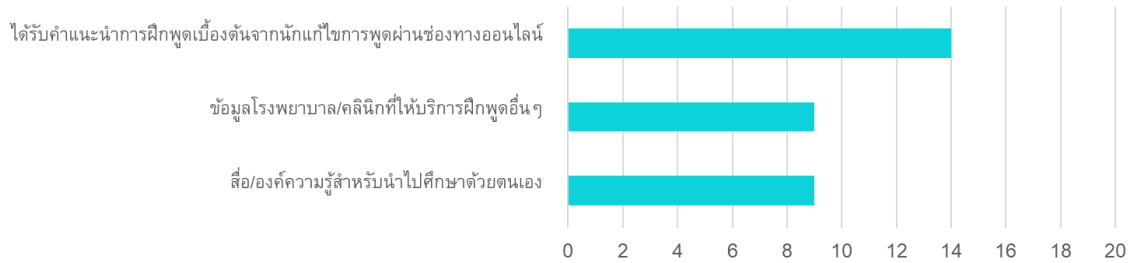
<p><b>ข้อที่ 1</b> ความคาดหวังในการมารับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ได้รับการนัดหมายตามคิวปกติ</li> <li><input type="checkbox"/> ได้รับการนัดหมายตามคิวนัดที่สะดวก (พร้อมพบแพทย์/หน่วยงานอื่นๆ)</li> <li><input type="checkbox"/> ได้รับคิวฝึกพูดภายใน 1 เดือน</li> <li><input type="checkbox"/> ได้รับการบริการแบบออนไลน์</li> <li><input type="checkbox"/> ได้รับคำแนะนำการฝึกพูดเบื้องต้น แต่ไม่สะดวกมารับบริการต่อเนื่อง</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่ประสงค์มารับบริการฝึกพูด เนื่องจาก.....</li> <li><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</li> </ul>	<p><b>ข้อที่ 2</b> ในระหว่างการรอคอยเข้ารับบริการ สิ่งที่ต้องการให้จัดบริการคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ได้รับคำแนะนำการฝึกพูดเบื้องต้นจากนักแก้ไขการพูดผ่านช่องทางออนไลน์</li> <li><input type="checkbox"/> ข้อมูลโรงพยาบาล/คลินิกที่ให้บริการฝึกพูดอื่นๆ</li> <li><input type="checkbox"/> สื่อ/องค์ความรู้สำหรับนำไปศึกษาด้วยตนเอง</li> <li><input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....</li> </ul>
---	--

2. รวบรวมประเด็นที่ได้จากการสำรวจ เพื่อนำมาวางแผนกิจกรรมที่ใช้ในการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดเบื้องต้นในช่วงเวลารอคอย และทำการรวบรวมชุดสื่อต่างๆ

**ข้อที่ 1 ความคาดหวังในการมารับบริการ**



## ข้อที่ 2 ในระหว่างการรอคอยเข้ารับบริการ สิ่งที่ยากให้จัดบริการ



- พัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดในเด็กระยะก่อนมีภาษาพูดเบื้องต้นสำหรับผู้ปกครองใช้ในการกระตุ้นระหว่างเวลารอคอยเข้ารับบริการประเมิน รวมถึงชุดสื่อผ่านช่องทางออนไลน์
- ผู้ปกครองมีช่องทางในการเข้าถึงชุดสื่อออนไลน์และได้รับโปรแกรมการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดในเด็กระยะก่อนมีภาษาพูดเบื้องต้น มีการติดตามและให้คำแนะนำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์

### ตัวอย่างชุดสื่อออนไลน์



### 8. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (performance) :

ผลการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการครั้งแรก นักแก้ไขการพูดได้พัฒนาช่องทางให้ผู้ปกครองเข้าถึงชุดสื่อในการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ สื่อแผ่นพับ คู่มือฝึกพูดเบื้องต้น และสื่อวีดิทัศน์ ช่วยให้ผู้ปกครองสามารถเข้าถึงวิธีการในการเตรียมความพร้อมเด็กก่อนที่จะมาประเมินความสามารถทางภาษาและการพูดที่คลินิกฝึกพูด ชุดสื่อเหล่านี้ช่วยให้ผู้ปกครองมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพัฒนาการทางภาษาและการพูดของเด็ก และมีทักษะในการเตรียมความพร้อมให้กับเด็กก่อนการฝึกพูดเบื้องต้น เช่น การมองหน้าสบตา การเล่นสลับบทบาท การเลียนแบบ การชี้และการใช้ท่าทางต่างๆ เป็นต้น

## 9.บทเรียนที่ได้รับ

การมีโปรแกรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกพูดเบื้องต้นจะเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการด้านภาษาและการพูดโดยเฉพาะเด็กในระยะก่อนมีภาษาพูด ซึ่งผู้ปกครองสามารถกระตุ้นเตรียมความพร้อมและมีกิจกรรมในการใช้เวลาร่วมกับเด็กอย่างมีคุณภาพ ก่อนที่จะมาประเมินพัฒนาการทางภาษาและการพูดตามวันนัดหมายในช่วง 3-4 เดือนข้างหน้า โดยที่นักแก้ไขการพูดมีการโทรสอบถามและติดตามผล เพื่อสอบถามการใช้โปรแกรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาระบบ Chatbot เพื่อตอบคำถามอัตโนมัติผ่าน LINE application ชื่อว่า “POODDEE” เป็นการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ปกครองและนักแก้ไขการพูด(บอท) โดยที่ผู้ปกครองสามารถเข้ามาทำแบบคัดกรองพัฒนาการทางภาษาและการพูดเบื้องต้นของบุตรหลานได้ จากนั้นจะมีการให้โปรแกรมสำหรับการฝึกกระตุ้นพัฒนาการทางภาษาและการพูดเบื้องต้นทั้งด้านการเคลื่อนไหวอวัยวะที่ใช้ในการพูด ด้านความเข้าใจภาษาและด้านการแสดงออกทางภาษา

## 10.สมาชิกทีม

10.1 นางสาวชุตีวรรณ	แก้วไสย	นักเวชศาสตร์การสื่อความหมายชำนาญการพิเศษ
10.2 นายพิชญยุทธ์	สุนทรธิรพงศ์	นักเวชศาสตร์การสื่อความหมายชำนาญการ
10.3 นางสาวสุชาวดี	พัฒนาผลสุขุม	นักเวชศาสตร์การสื่อความหมายปฏิบัติการ
10.4 นางสาวปรียาภรณ์	เกียรติสกุลเขตต์	นักเวชศาสตร์การสื่อความหมาย
10.5 นางสาวณิชาภัทร	จงจิตต์	นักเวชศาสตร์การสื่อความหมาย
10.6 นางสุนตร์	ศรีดามา	พนักงานพิมพ์ ส.4