

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา: “การลดระยะเวลารอคอยในคลินิกกระตุ้นพัฒนาการ”

ผู้จัดทำ : นางสาวนราธร ไชยงาม

งานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มงานปฐมภูมิและองค์กรร่วม โรงพยาบาลชุมชน อำเภอบุขัน จังหวัดศรีสะเกษ

โทรศัพท์ 085-8538671 Email chainarapa@gmail.com

2.ความสำคัญ : พัฒนาการของเด็กปฐมวัยเป็นรากฐานสำคัญของชีวิต หากพบความล่าช้า การได้รับการกระตุ้นพัฒนาการ (Early Intervention) ที่รวดเร็วและต่อเนื่องจะช่วยให้เด็กกลับมาพัฒนาการสมวัยได้มากที่สุด คลินิกกระตุ้นพัฒนาการ โรงพยาบาลบุขัน จึงเป็นหน่วยงานหลักในการคัดกรอง ชักประวัติ คัดกรองเด็กที่มาประเมินพัฒนาการ เด็กที่มากระตุ้นพัฒนาการ ด้วยคู่มือ DSPM,DAIM,PDDSQ, M-chart TEDA4I ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ต้องลงรายละเอียดมากในระบบ HosXPIเพื่อให้เกิดความครอบคลุมจึงใช้เวลาลงในแต่ละ case นาน การกระตุ้นพัฒนาการเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการล่าช้าในพื้นที่ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าผู้รับบริการมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดปัญหา "ระยะเวลารอคอยสะสม" ในระบบบริการ โดยเฉพาะขั้นตอนการประเมินโดยพยาบาลกระตุ้นพัฒนาการและกุมารแพทย์ ซึ่งต้องใช้เวลาเฉลี่ยต่อเคสค่อนข้างสูง (ประมาณ 45-60 นาที) ประกอบกับระบบการนัดหมายเดิมที่เป็นรูปแบบการนัดรวม (Batching) ทำให้ผู้รับบริการมาแออัดในช่วงเช้าพร้อมกันคนได้คิวหลังระยะการรอคอยนาน

ผลกระทบที่เกิดขึ้น:

1. **ตัวเด็ก:** การรอนานในสภาพแวดล้อมที่จำกัดทำให้เด็กเกิดความเครียด เหนื่อยล้า ง่วงนอน หรือหิว ส่งผลให้ "ผลการประเมินคลาดเคลื่อน" (Underestimate) เนื่องจากเด็กไม่ยอมทำทดสอบตามศักยภาพจริง
2. **ผู้ปกครอง:** เกิดความวิตกกังวล ความไม่พึงพอใจ และอาจส่งผลต่อการขาดนัดในครั้งถัดไป (Default) เนื่องจากการลงนามมาโรงพยาบาลใช้เวลานานเกินความจำเป็น
3. **เจ้าหน้าที่:** เกิดภาระงานที่กระจุกตัว (Workload Peak) ทำให้เกิดความเร่งรีบในการตรวจเพื่อเร่งระบายคิว ชักประวัติ คัดกรอง DSPM,DAIM TEDA4I ซึ่งเป็นเนื้อหาที่ต้องลงรายละเอียดมากเพื่อให้เกิดความครอบคลุมจึงใช้เวลาลงในแต่ละcase นานซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้คำปรึกษา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การดำเนินงาน CQI ครั้งนี้ มุ่งหวังที่จะลดระยะเวลารอคอยรวม (Total Waiting Time) ลง เพื่อให้เด็กได้รับการตรวจในช่วงเวลาที่พร้อมที่สุด (Optimal Time) เพิ่มประสิทธิภาพในการประเมิน และสร้างประสบการณ์ที่ดี (Patient Experience) ให้แก่ครอบครัว อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการรักษาในระยะยาวต่อไป

3.จุดประสงค์ :

- 1.เพื่อลดระยะเวลารอคอยรวม (Total Waiting Time) ลง 20-30%
- 2.เพื่อให้เด็กมีสมาธิในการฝึกมากขึ้น
- 3.เพื่อให้ผู้ปกครองพึงพอใจในการมารับบริการ
4. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4 เป้าหมาย

ระยะเวลาตั้งแต่ลงทะเบียนชักประวัติกระตุ้นพัฒนาการถึงกลับบ้านในแต่ละ case ใช้เวลา 60 นาที

- 2.เพื่อให้เด็กมีสมาธิในการฝึกมากขึ้น ร้อยละของเด็กที่ได้รับการประเมินตามเกณฑ์เวลาที่กำหนด 100%
- 3.อัตราความพึงพอใจของผู้ปกครอง >80 %
- 4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.ระยะดำเนินการ ตั้งแต่ 1มิถุนายน 2568 - 31 มกราคม 2569

6. กิจกรรมการพัฒนา

- 1 จัดระบบนัดแบบ Slot-based (นัดทุก 1 ชั่วโมง เช่น นัด 8.00 น, 9.00 น, 10.00,11.00) แทนการนัดรวมช่วงเช้า เพื่อลดความแออัดหน้าห้องPre-Screening จัดทำ
- 2 จัดทำTemplate TEDA4I , DSPM, DAIM เพื่อให้สามารถใช้เนื้อหาข้อมูลในการบันทึกในระบบ HosxP เพื่อลดระยะการทำงาน ช่วยให้การงานสะดวก รวดเร็วขึ้น
- 2 Callเจ้าหน้าที่โทรสอบถามล่วงหน้า 1 วัน เพื่อเช็คความพร้อมของเด็ก เพื่อcon firmพร้อมทั้งแนะนำการมารับบริการ เพื่อป้องกันผู้ปกครองเด็กไปตรวจที่ OPD หรือ ไปผิวดคลินิกทำให้ระยะเวลาในการรอคอยนาน
- 3 (One-stop Service) เพื่อลดการเดินทางไปมาVisual Guideทำป้ายบอกขั้นตอนชัดเจน
- 4 มีไลน์ระหว่างจนท.พ.ส.ตและจนทประจำคลินิก เพื่อใช้ในการณิรายใหม่พบเด็กในพื้นที่ล่าช้ามีการประสานงานทางไลน์ระหว่างจนท.พ.ส.ต และจนทประจำคลินิก เพื่อส่งต่อข้อมูลเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการล่าช้าและส่งต่อทันที และนัดวันเวลาให้บริการ
- 5 มีเบอร์ระหว่างจนทประจำคลินิกและผู้ปกครองเด็กเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารเด็กป่วยมาไม่ได้หรือผู้ปกครองมีธุระสามารถโทรมาเลื่อนนัดได้ หรือ จนท.ประชุมโทรเลื่อนนัดคนไข้ เพื่อป้องกันมาแล้วไม่ได้ฝึกพัฒนาการ และเพื่อเป็นการติดตามคนเด็กไม่ให้ขาดนัด

7.สรุปผลงานโดยย่อ : งานคลินิกกระตุ้นพัฒนาการได้ปรับระบบส่งต่อเด็กที่มีปัญหาทางพัฒนาการล่าช้าส่งต่อทันที โดยมีการประสานงานทางไลน์ระหว่างจนท.พ.ส.ต และจนทประจำคลินิก เพื่อส่งต่อข้อมูลเด็กที่มีปัญหาพัฒนาการล่าช้าและส่งต่อทันที เพื่อนัดวันเวลาให้บริการเน้นให้ผู้ปกครองมาตรงเวลานัด(1ชั่วโมง: 1ราย)และ จนทประจำคลินิกประสานไปยังผู้ปกครองเด็กก่อนวันนัด 1 วันเพื่อcon firmพร้อมทั้งแนะนำการมารับบริการเพื่อป้องกันไม่ให้เด็กไปตรวจที่OPD หรือไปผิวดคลินิกลดระยะการรอคอยลง เด็กมีสมาธิในฝึกมากขึ้น พัฒนาการดีขึ้น ผู้ปกครองมีความพึงพอใจ คลินิกสามารถทำการฝึกกระตุ้นพัฒนาการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.การประเมินการเปลี่ยนแปลง

- 1ระยะเวลาดังแต่ลงทะเบียนกระตุ้นพัฒนาการถึงกลับบ้านใช้เวลา 60 นาที
- 2.เด็กที่ได้รับการประเมินตามเกณฑ์เวลาที่กำหนด 100%
- 3.อัตราความพึงพอใจของผู้ปกครอง >80 %
- 4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมีเวลาฝึกเด็กมากขึ้น

แบบเดิม		แบบใหม่	
ข้อดี	ข้อเสีย	ข้อดี	ข้อเสีย

1.ผู้ปกครองได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน 2.ให้ความรู้แบบรายกลุ่ม	1.การจัดการในคลินิกยากเนื่องจากเด็กมาพร้อมกันมาเวลาใกล้เคียงกันทำเด็กคิวหลังๆรอนาน 2. เด็กชน ไม่นั่ง วิ่งไปมา กรีดร้องเป็นพักๆ เครียด ล้า หิว ง่วง การประเมินคลาตเคลื่อน เด็กไม่ยอมทำกิจกรรม 3.ระยะการรอคอยนานเนื่องจากแต่ละcase ใช้เวลานานทำให้เด็กที่มาบางครั้ง หลับพอถึงคิวปลูกเด็กงอแงฝึกไม่ได้ 4.ในห้องฝึกเสียงดังเกินไป เนื่องจากมาพร้อมกันมาใกล้เคียงกันมีทั้งเด็กและผู้ปกครองทำให้รบกวนเด็กที่ฝึกไม่มีสมาธิในการฝึก เด็กที่ไม่ถึงคิวเข้ามาแทรกอยากเล่นด้วย ผู้ปกครองที่มาทีหลังขัดจังหวะการฝึกทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ 5.จนทเร่งรีบเนื่องจากเด็กมารับบริการเยอะทำให้ ฝึกเด็กได้น้อย ไม่มีสมาธิ	1.มีระบบส่งต่อที่ชัดเจน 2.การจัดการในคลินิกดีขึ้นสามารถจัดสรรงานได้ดีขึ้น 3.ระยะการรอคอยลดลง 4 มีเวลาฝึกมากขึ้น 5 เด็กสนใจทำกิจกรรมได้มากขึ้นทำให้พัฒนาการดีขึ้น 6.ผู้ปกครองและจนทมีความพึงพอใจ	1 ผู้ปกครองที่กระตุ้นแล้วเด็กดีขึ้นไม่ได้แชร์ประสบการณ์การเรียนรู้ฝึกทักษะเด็ก
---	--	---	---

9.บทเรียนที่ได้รับ : "ปัญหาหลักไม่ได้เกิดจากเจ้าหน้าที่ทำงานช้า แต่เกิดจาก ความกระจุกตัวของผู้รับบริการ และ ความไม่พร้อมของตัวเด็ก การแก้ปัญหาจึงเน้นไปที่การ กระจายคิว (Load Balancing) และการ เตรียมความพร้อมล่วงหน้า (Pre-Arrival Readiness) ซึ่งช่วยให้เวลาที่ใช้ในโรงพยาบาลเป็น 'เวลาที่มีคุณภาพ' มากกว่าการนั่งรอคอยโดยเปล่าประโยชน์"

10.โอกาสพัฒนา:การใช้ Digital Communication Integration เช่น การใช้โซเชียลเซียลในการสื่อสารกับผู้คน การใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การสื่อสารผ่านแชทหรือการสื่อสารผ่านวิดีโอคอล การใช้ซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันที่เหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำ Template ให้การบ้านผู้ปกครองไปฝึกเด็กต่อที่บ้าน