



การพัฒนาระบบฝึกพูดออนไลน์

น.ส. ทศพร โอภาสเสริมตุง, น.ส. ทิพวารี เอื้อวรคุณานันท์, น.ส. ณัฐริดา ชูเดช, นางปรางอร ท้าวประยูร, น.ส. ปรางทิพย์ ศิริชื่นวิจิตร, น.ส. พิษณุธำภา เดชเกตุ, น.ส. กุลวดี ยลวงค์, น.ส. พรสรวง เหลืองทวีกุล, น.ส. สุรัตน์ ภัคโชค, น.ส. นิชาธิย์ โชคบุญดี และนายเฉลิมชัย นิลสุวรรณโฆษิต

หน่วยแก้ไขการพูด ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของการสื่อความหมาย

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

งานด้านแก้ไขการพูด เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวินิจฉัยความผิดปกติทางภาษาและการพูด โดยประเมินความผิดปกติ บำบัดรักษา แก้ไข พื้นฟูสมรรถภาพในกลุ่มผู้ป่วย เช่น พัฒนาการทางภาษาและการพูดล่าช้า พูดไม่ชัด เสี่ยงผิดปกติ เป็นต้น ทุกช่วงวัยตั้งแต่เด็กก่อนวัยเรียนไปจนถึงผู้สูงอายุ โดยใช้เวลาประมาณ 30-60 นาที/ครั้ง ซึ่งทั้งการประเมินและการฝึกต้องใช้นโยบายการเคลื่อนไหววัยๆที่ใช้ในการพูด และมีการติดตามนัดการฝึกอย่างต่อเนื่อง แต่จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ตั้งแต่มีนาคม 2563 ถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่องานแก้ไขการพูด ทำให้ผู้ป่วยมีการติดตามนัดไม่ต่อเนื่อง รวมถึงมีจำนวนการติดตามนัดลดลงจากเดิม ทีมนักแก้ไขการพูดจึงได้ศึกษารูปแบบการฝึกพูดออนไลน์ และพัฒนาให้สามารถให้บริการผู้ป่วยทุกกลุ่มที่มีความผิดปกติด้านภาษาและการพูดอย่างมีมาตรฐานและเป็นต้นแบบในการฝึกพูดออนไลน์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์

1. จำนวนการเข้ารับบริการติดตามนัดฝึกพูดในสถานการณโรคระบาดเฉลี่ยรายเดือนมากกว่าหรือเท่ากับ 500 ครั้งต่อเดือน (กำหนดตัวเทียบจากจำนวนผู้ป่วยเฉลี่ยต่อเดือนในสถานการณปกติปี 2562)
2. จำนวนผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจใน 2 ระดับสูงสุดต่อการเข้ารับบริการฝึกพูดออนไลน์ในภาพรวมอย่างน้อยร้อยละ 80

วิเคราะห์ปัญหา

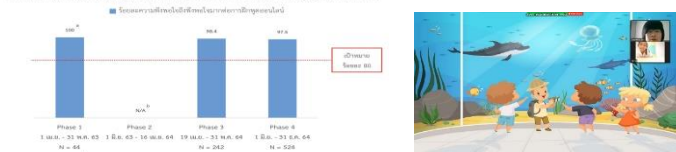


Work flow และการวิเคราะห์ SIPOC

ผลลัพธ์ของการดำเนินการ



แผนภาพแสดงการเปรียบเทียบจำนวนผู้ป่วยเข้ารับบริการฝึกพูดรูปแบบปกติกับรูปแบบออนไลน์



กระบวนการปรับปรุง

PHASE 1 15 เม.ย. - 31 พ.ค. 63 (ระยะเวลา 90 วัน)	ประชุมวางแผนการพัฒนาระบบการฝึกพูดออนไลน์ โดยเลือกกลุ่มทดลองที่สามารถให้ความร่วมมือได้ดี และยังไม่ติดคาบริการ
PHASE 2 1 มิ.ย. 63 - 16 เม.ย. 64 (ระยะเวลา 10 เดือน)	ประสานงานกับหน่วยสิทธิประโยชน์ผู้ป่วย การเงิน และหน่วย Telecare ทำให้สามารถคิดค่าบริการตามสิทธิการรักษาได้ โดยยังให้บริการได้เฉพาะกลุ่มผู้ป่วยติดตามต่อเนื่องที่สามารถให้ความร่วมมือได้ดี
PHASE 3 19 เม.ย. - 31 พ.ค. 64 (ระยะเวลา 42 วัน)	ให้บริการโดยใช้รูปแบบการฝึกพูดออนไลน์ตามนิยามของ Telepractice (ASHA, 2020) ซึ่งให้บริการผู้ป่วยได้ทุกกลุ่มโรคทั้งกลุ่มผู้ป่วยใหม่และกลุ่มผู้ป่วยติดตามต่อเนื่อง โดยการใช้บริการ Telepractice มี 3 รูปแบบ ดังนี้ 1. แบบประสานเวลา (Synchronous): ผู้ป่วยร่วมมื่อได้ด้วยตนเอง 2. แบบไม่ประสานเวลา (Asynchronous): ให้คำแนะนำและฝึกสอนผู้ดูแลให้เป็นผู้กระตุ้นผู้ป่วยเป็นหลัก 3. แบบผสมผสาน (Hybrids): เป็นการฝึกผสมผสานระหว่าง 2 รูปแบบข้างต้น

สิ่งที่ได้เรียนรู้และการขยายผลการดำเนินการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การทำงานเป็นทีมอย่างเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยมีความยืดหยุ่นปรับตัวตามสถานการณ์ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ

การขยายผลการดำเนินการ ดำเนินการทำ R2R, โครงการอบรมนักแก้ไขการพูด รวมถึงโครงการอบรมผู้ปกครองเกี่ยวกับการฝึกพูดออนไลน์

สรุป

- Access** ผู้ป่วยสามารถรับบริการฝึกพูดออนไลน์ได้ในสถานการณโรคระบาด
- Appropriate** ฝึกพูดออนไลน์เหมาะสมกับสถานการณโรคระบาด, มีการจัดรูปแบบการฝึกพูดออนไลน์ 3 รูปแบบมีความเหมาะสมกับลักษณะของผู้ป่วย
- Cost** ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ
- Continuity** สามารถติดตามนัดหมายการฝึกพูดอย่างต่อเนื่องในสถานการณโรคระบาด
- Effectiveness** จำนวนผู้ป่วยเข้ารับบริการฝึกพูดเฉลี่ยรายเดือนไม่แตกต่างจากสถานการณปกติ
- Efficiency** ลดระยะเวลาการเข้าถึงบริการที่ล่าช้าจากสถานการณโรคระบาด
- Patient Center** ผู้ป่วยสามารถเลือกรูปแบบการเข้ารับบริการฝึกพูดได้ มีการรับฟังความคิดเห็นผ่านการประเมินความพึงพอใจและทัศนคติต่อการฝึกพูดออนไลน์เพื่อปรับปรุงบริการ
- Safety** การฝึกพูดออนไลน์เป็นบริการที่ปฏิบัติตามมาตรการการรักษาระยะห่างทางสังคม
- Timely** สามารถพัฒนารูปแบบบริการฝึกพูดออนไลน์ได้ทันต่อสถานการณ์