



แบบรายงานการจัดการความรู้  
 การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน  
 ในทารกภาวะวิกฤต  
 ศูนย์อนามัยที่ 8 นครสวรรค์

## แบบรายงานการจัดการความรู้

**ชื่อเรื่อง** การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน

**ผู้จัดทำ** 1.นางนริศา ทิมศิลป์  
2.นางณัฐนันท์ วงษ์มามี  
3.นางสาวปิยนุช อ่อนสด  
4.นางสาวนิตยา ธงชัย  
5.นางสาวสำนวน คำแฝง

### ความเป็นมา (BAR)

ทารกที่มีภาวะวิกฤต และมีข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจการมองเห็นและการได้ยิน จะได้รับการนัดให้ไปตรวจฯ แต่จากทะเบียนสถิติใบส่งต่อพบว่า มีทารกไม่ได้รับการตรวจ ซึ่งเป็นการสูญเสียโอกาสในการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคจอตาในทารกเกิดก่อนกำหนด (ROP) ทำให้เกิดผลข้างเคียงรุนแรงตามมา จนสูญเสียการมองเห็นหรือตาบอดในที่สุด และภาวะสูญเสียการได้ยินในทารกแรกเกิดเป็นปัญหาที่พบได้บ่อย 1-2 ใน 1,000 ของทารกที่เกิดมีชีพต่อปี ซึ่งการไปตรวจตามนัด จะทำให้ทราบผลการตรวจ คัดกรองและวินิจฉัยในระยะแรกเริ่ม ส่งผลต่อการวางแผนรักษาฟื้นฟูสุขภาพ ในระยะเวลาที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**วัตถุประสงค์** : ทารกแรกเกิดที่มีภาวะวิกฤตได้รับการดูแลที่ปลอดภัยและครอบครัวพึงพอใจ

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มที่ 1 การบ่งชี้องค์ความรู้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| ชื่อหน่วยงาน : งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| ประเด็นภารกิจ/ยุทธศาสตร์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าประสงค์                                                         | ตัวชี้วัดความสำเร็จ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                    | องค์ความรู้ที่จำเป็น                                                                                                                                                                              |
| ส่งเสริมสุขภาพทารกแรกเกิดที่มีภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ทารกแรกเกิดที่มีภาวะวิกฤต ได้รับการดูแลที่ปลอดภัยและครอบครัวพึงพอใจ | - ร้อยละของครอบครัวทารก ภาวะวิกฤต ได้รับการติดตามการตรวจตามนัด<br>- ร้อยละของทารกภาวะวิกฤต ได้รับการตรวจตามนัดของ การมองเห็นและการได้ยิน<br>- ร้อยละของคะแนนความ พึงพอใจของ ครอบครัวต่อ การติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน | $\geq 80$<br><br>$\geq 80$<br><br>$\geq 80$ | 1. แนวปฏิบัติการติดตามการตรวจตามนัด<br>2. แนวปฏิบัติการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต<br>3. การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต |
| องค์ความรู้ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ ทารกที่มีภาวะวิกฤต และมีข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจการมองเห็นและการได้ยิน จะได้รับการนัดให้ไปตรวจฯ แต่จากทะเบียนสถิติใบส่งต่อพบว่ามีทารกไม่ได้รับการตรวจ ซึ่งเป็นการสูญเสียโอกาสในการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคจอตาในทารกเกิดก่อนกำหนด (ROP) ทำให้เกิดผลข้างเคียงรุนแรงตามมา จนสูญเสียการมองเห็นหรือตาบอดในที่สุด และภาวะสูญเสียการได้ยินในทารกแรกเกิดเป็นปัญหาที่พบได้บ่อย 1-2 ใน 1,000 ของทารกที่เกิดมีชีพต่อปี ซึ่งการไปตรวจตามนัด จะทำให้ทราบผลการตรวจ คัดกรองและวินิจฉัยในระยะแรกเริ่ม ส่งผลต่อการวางแผนรักษาฟื้นฟูสุขภาพ ในระยะเวลาที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| รายชื่อสมาชิกกลุ่ม 1. นางนริศา ทิมศิลป์ 2. นางณัฐนันท์ วงษ์มามี 3. นางสาวปิยนุช อ่อนสด 4. นางสาวนิตยา ธงชัย 5. นางสาวสำนวน คำแฝง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| ผู้จัดการความรู้ .....<br>(นางนริศา ทิมศิลป์)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     | หัวหน้ากลุ่มงาน .....<br>(นางสาวพิมพ์ชนก แพสุวรรณ)                                                                                                                                                                                      |                                             |                                                                                                                                                                                                   |
| ผู้ทบทวน .....<br>(ประธาน/เลขาธิการคณะกรรมการจัดการความรู้)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                     | ผู้อนุมัติ .....<br>( ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 8 / ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ)                                                                                                                                                 |                                             |                                                                                                                                                                                                   |

| แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                 |             |                                                                      |                  |                                                                                    |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ชื่อหน่วยงาน : งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 |             |                                                                      |                  |                                                                                    |              |
| องค์ความรู้ที่เลือก การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |             |                                                                      |                  |                                                                                    |              |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน                    |                                                                                                 |             |                                                                      |                  |                                                                                    |              |
| เป้าหมาย           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด $\geq 80$<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$ |                                                                                                 |             |                                                                      |                  |                                                                                    |              |
| ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กิจกรรม                                                                                         | ระยะเวลา    | ตัวชี้วัด                                                            | เป้าหมาย         | ผู้รับผิดชอบ                                                                       | เอกสาร       |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การบ่งชี้ความรู้<br>1.1 ประชุมสมาชิกกลุ่มเพื่อคัดเลือกองค์ความรู้ที่จะนำมาทำแผนการจัดการความรู้ | 1-5 ธ.ค.54  | - จำนวนสมาชิกกลุ่ม<br>- จำนวนองค์ความรู้ที่นำมาทำแผนการจัดการความรู้ | 5 คน<br>1 เรื่อง | นริศา ทิมศิลป์<br>ณัฐนันท์ วงษ์มามี<br>ปิยนุช อ่อนสด<br>นิตยา ธงชัย<br>สำนวน คำแฝง | - แบบฟอร์ม 1 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.2 จัดทำแผนการจัดการความรู้                                                                    | 6-10 ธ.ค.54 | - แผนการจัดการความรู้                                                | 1 แผน            | นริศา ทิมศิลป์                                                                     | - แบบฟอร์ม 2 |

| แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                |              |                                                                                                                                |                                       |                                                                                        |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                |              |                                                                                                                                |                                       |                                                                                        |                                                        |
| องค์ความรู้ที่เลือก การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                |              |                                                                                                                                |                                       |                                                                                        |                                                        |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน                    |                                                                                                                                |              |                                                                                                                                |                                       |                                                                                        |                                                        |
| เป้าหมาย           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด $\geq 80$<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$ |                                                                                                                                |              |                                                                                                                                |                                       |                                                                                        |                                                        |
| ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กิจกรรม                                                                                                                        | ระยะเวลา     | ตัวชี้วัด                                                                                                                      | เป้าหมาย                              | ผู้รับผิดชอบ                                                                           | เอกสาร                                                 |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การสร้างและแสวงหาความรู้<br>2.1 การทบทวนองค์ความรู้<br>ในเรื่องการพัฒนาระบบ<br>ติดตามการตรวจตามนัดฯ<br>ก่อนจัดการความรู้ (BAR) | 11-15 ธ.ค.54 | - คัดเลือกและหาแหล่งความรู้<br>- ทบทวนองค์ความรู้<br><br>- สรุปความรู้ที่ได้จากแหล่งต่างๆ                                      | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง<br><br>1 ครั้ง     | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช<br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช<br>นิตยา,สำนวน<br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช    | - แบบบันทึกความรู้                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2.2 การสรรหาสมาชิกกลุ่ม<br>การจัดการความรู้                                                                                    | 16-31 ธ.ค.54 | - คัดเลือก และหาสมาชิกกลุ่ม<br>การเรียนรู้<br>- จัดตั้ง คุณเอื้อ คุณอำนวย และ<br>คุณกิจ<br>- แบ่งหน้าที่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ | 1 ครั้ง<br><br>1 ครั้ง<br><br>1 ครั้ง | นริศ<br><br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช<br>นิตยา,สำนวน<br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช<br>นิตยา,สำนวน | - แบบบันทึกความรู้<br><br>- mind map<br><br>- mind map |

| 3   | การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ<br>3.1 การจัดระบบความรู้<br>ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้<br>ง่ายต่อการจัดการความรู้<br>และสกัดความรู้ทั้งหมด | 1-31 ม.ค. 55     | - รวบรวมองค์ความรู้ทั้งหมด<br><br>- จัดหมวดหมู่องค์ความรู้<br>- บันทึกและจัดเก็บองค์ความรู้<br>ในคลังความรู้ของหน่วยงาน | 1 ครั้ง<br><br>1 เรื่อง<br>1 ครั้ง | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช<br>นิตยา,สำนวน<br>ณัฐนันท์,นริศ,ปิยนุช<br>ปิยนุช,ณัฐนันท์,นริศ | - แบบบันทึกความรู้<br><br>- mind map<br>- คลังความรู้ของ<br>หน่วยงาน, |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|     | 3.2 การคัดเลือกองค์ความรู้<br>ที่จะช่วยให้การทำงานสำเร็จ                                                                             | 1-28 ก.พ. 55     | - ทบทวนองค์ความรู้ที่จำแนก<br>เป็นหมวดหมู่<br>- คัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นเพื่อ<br>จัดทำแนวปฏิบัติ                    | 1 ครั้ง<br><br>1 ครั้ง             | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน<br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน        | - แบบบันทึกความรู้                                                    |
| ที่ | กิจกรรม                                                                                                                              | ระยะเวลา         | ตัวชี้วัด                                                                                                               | เป้าหมาย                           | ผู้รับผิดชอบ                                                                        | เอกสาร                                                                |
| 4   | การประมวลและกลั่นกรองความรู้<br>4.1 การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยน<br>เรียนรู้                                                           | 1 มี.ค.-31ส.ค.55 | - ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>สมาชิกกลุ่ม<br>- นำองค์ความรู้ไปทดลองใช้                                                  | 1 ครั้ง/เดือน<br><br>1 ครั้ง/เดือน | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน<br>นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช                        | - แบบฟอร์ม 3<br>รายงานกิจกรรม<br>การจัดการความรู้                     |
|     | 4.2 การทบทวนระหว่างการจัด<br>การความรู้                                                                                              | 1 มี.ค.-31ส.ค.55 | - ทบทวนระหว่างการทดลองใช้<br>แนวปฏิบัติ                                                                                 | 1 ครั้ง/เดือน                      | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน                                                | - แบบฟอร์ม 3<br>รายงานกิจกรรม<br>การจัดการควา มรู้                    |
|     | 4.3 การกลั่นกรองความรู้<br>โดยถอดบทเรียนหลัง                                                                                         | 1-7 ก.ย.55       | - สรุปและกลั่นกรองเป็นองค์ความรู้<br>(ระบบติดตามการตรวจตามนัดฯ)                                                         | 1 ครั้ง                            | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน                                                | - แบบฟอร์ม 3<br>รายงานกิจกรรม                                         |

| แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                         |                 |                                                                                   |                     |                                      |                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |                 |                                                                                   |                     |                                      |                                                                                                                                                  |
| องค์ความรู้ที่เลือก การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                         |                                                                                                         |                 |                                                                                   |                     |                                      |                                                                                                                                                  |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน                    |                                                                                                         |                 |                                                                                   |                     |                                      |                                                                                                                                                  |
| เป้าหมาย           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด $\geq 80$<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$ |                                                                                                         |                 |                                                                                   |                     |                                      |                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | จัดกิจกรรม                                                                                              |                 |                                                                                   |                     |                                      | การจัดการความรู้                                                                                                                                 |
| ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กิจกรรม                                                                                                 | ระยะเวลา        | ตัวชี้วัด                                                                         | เป้าหมาย            | ผู้รับผิดชอบ                         | เอกสาร                                                                                                                                           |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การเข้าถึงความรู้<br>- กระบวนการนำความรู้ไปสู่<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้<br>ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ | 1 ก.พ.-15ส.ค.55 | - นำกิจกรรมการจัดการความรู้<br>ทั้งหมด บันทึกและนำเสนอ<br>ผ่านแฟ้มเอกสาร, drive K | 1 ครั้ง/<br>สัปดาห์ | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน | - แฟ้มเอกสาร<br>- บอร์ดความรู้<br>- Drive K:\ 4803 \<br>คลังความรู้<br>- G2K ของหน่วยงาน<br>- facebook KM-HP8<br>- ชุมทรัพย์ความรู้<br>กรมอนามัย |

| แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ                                                                                                                                                                                                      |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
| องค์ความรู้ที่เลือก การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                                                         |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน                    |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
| เป้าหมาย           1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด $\geq 80$<br>2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$<br>3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน $\geq 80$ |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         |                |                                                       |          |                                      |                                                                                           |
| ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                  | กิจกรรม                                                                 | ระยะเวลา       | ตัวชี้วัด                                             | เป้าหมาย | ผู้รับผิดชอบ                         | เอกสาร                                                                                    |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้<br>6.1 การเผยแพร่องค์ความรู้<br>ในหน่วยงาน | 16- 30 ส.ค. 55 | - นำเสนอผลการจัดการความรู้ ใน<br>drive K , แฟ้มเอกสาร | 2 ครั้ง  | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน | - แฟ้มเอกสาร<br>- บอร์ดความรู้<br>- Drive K:\ 4803 \<br>คลังความรู้<br>- facebook KM-HPC8 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6.2 การเผยแพร่องค์ความรู้<br>นอกหน่วยงาน                                | 16- 30 ส.ค. 55 | - จำนวนครั้งของการเผยแพร่                             | 1 ครั้ง  | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน | - ชุมทรัพย์ความรู้<br>กรมอนามัย                                                           |



| <p>เป้าหมาย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด <math>\geq 80</math></li> <li>ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน <math>\geq 80</math></li> <li>ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน <math>\geq 80</math></li> </ol> |                                       |              |                                                                      |                    |                                      |                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------|
| ที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | กิจกรรม                               | ระยะเวลา     | ตัวชี้วัด                                                            | เป้าหมาย           | ผู้รับผิดชอบ                         | เอกสาร                                       |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | การเรียนรู้<br>7.1 การนำไปใช้ประโยชน์ | 1-15 ก.ย. 55 | - จัดทำแผนการนำไปใช้ประโยชน์                                         | 1 ครั้ง            | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน | - แผนการนำไปใช้<br>ประโยชน์                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 7.2 การประเมินผล<br>ต่อยอดองค์ความรู้ | 1-15 ก.ย. 55 | - สรุปผลการจัดการความรู้<br>- วางแผนการต่อยอดกิจกรรมการจัดการความรู้ | 1 ครั้ง<br>1 ครั้ง | นริศ,ณัฐนันท์,ปิยนุช,<br>นิตยา,สำนวน | - แบบฟอร์ม 4<br>รายงานผลการจัดการ<br>ความรู้ |



| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 1 BAR ทบทวน ค้นหาปัญหา)       |                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 12 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                      |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                   | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                |
| 1                                                                                                                                      | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จากการทบทวนการไปตรวจการมองเห็นและการได้ยิน พบว่าผลการตรวจ ส่งกลับ<br>มาไม่ครบ และจากการบอกกล่าวของพ่อแม่แจ้งว่าไม่ได้พาลูกไปตรวจ พวกเราจะ<br>แก้ไขปัญหากันอย่างไรดี ที่จะทำให้พ่อแม่พาลูกไปตรวจได้มากขึ้น | - ค้นหาปัญหา                                                                                                         |
| 2.                                                                                                                                     | คุณปิยนุช อ่อนสด     | อาจเป็นเพราะพ่อแม่ไม่ตระหนัก ไม่เห็นความสำคัญ                                                                                                                                                             | - ผู้รับบริการไม่เห็นความสำคัญ                                                                                       |
| 3.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์    | ตอนที่แนะนำให้พ่อแม่พาลูกไปตรวจตามนัด ไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่แจ้งความสำคัญของ<br>การไปตรวจตามนัดหรือเปล่า เพราะเรายังไม่มีคู่มือ เป็นลายลักษณ์อักษรหรือ OJT<br>เจ้าหน้าที่เลย                                | - ไม่มีคู่มือ และไม่มี OJT การให้ข้อมูลการ<br>ส่งตรวจการมองเห็นและการได้ยิน                                          |
| 4.                                                                                                                                     | คุณนิตยา ธงชัย       | ปูเห็นด้วย จะได้สร้างความตระหนักให้แก่พ่อแม่ได้ แล้วอีกอย่าง ตอนนี้เราก็ไม่มีสื่อ<br>ภาพพลิก หรือเอกสารให้ความรู้ อาจทำให้พ่อแม่ไม่เห็นความสำคัญก็ได้                                                     | - ไม่มีสื่อ หรือเอกสารให้ความรู้                                                                                     |
| 5.                                                                                                                                     | คุณสำนวน คำแฝง       | แล้วในบางรายก็อาจลืม พ่อไม่มีคนกระตุ้นเตือน ก็เลยไม่ไป                                                                                                                                                    | - ผู้รับบริการลืม                                                                                                    |
| 6.                                                                                                                                     | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | พี่เห็นด้วย และตอนนี้ในระบบเดิมของเรา จะรู้ว่าพ่อแม่พาไปตรวจหรือเปล่า ต้องรอ<br>การตอบกลับของใบส่งต่อ กว่าจะรู้ผลโดยเฉลี่ยก็เมื่อเด็กอายุประมาณ 3 เดือน เป็น<br>การรู้ผลการไปตรวจตามนัดที่ช้ามาก          | - เจ้าหน้าที่ทราบผลการไปตรวจช้า                                                                                      |
| 7.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์    | แล้วถ้าเขาไปตรวจผิดนัด เราก็จะรู้ผลช้าไปอีก                                                                                                                                                               | - ผู้รับบริการไปผิดนัด                                                                                               |
| 8.                                                                                                                                     | คุณปิยนุช อ่อนสด     | แต่ถ้าเขาไม่ได้นำใบส่งต่อ ไปด้วย เราก็ไม่ได้รับการตอบกลับของใบส่งต่อ ทำให้เรา<br>คิดว่าเขาไม่ได้ไปก็ได้                                                                                                   | - ผู้รับบริการไม่ได้นำใบส่งต่อไปด้วย จึง<br>ไม่ได้รับการตอบกลับของใบส่งต่อ ทำให้<br>เจ้าหน้าที่เข้าใจว่าไม่ได้ไปตรวจ |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 1 BAR ทบทวน ค้นหาปัญหา)       |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 12 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                                                                      |
| 9.                                                                                                                                     | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | แล้วถ้าเขาไปตรวจโรงพยาบาลอื่น หรือใบส่งต่อสูญหายจากระบบ เราก็ไม่รู้ผลเหมือนกัน                                                                                                                                                                                                                                | - ผู้รับบริการไปตรวจโรงพยาบาลอื่น หรือใบส่งต่อสูญหายจากระบบ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจว่าไม่ได้ไปตรวจ                                                                                                          |
| 10.                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | กรณีที่เรารู้ผลจากการตอบกลับของใบส่งต่อ ว่ามีการนัดตรวจซ้ำ เราก็ไม่ได้ติดตามว่าเขาไปตรวจอีกหรือเปล่า                                                                                                                                                                                                          | - เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดตามว่าผู้รับบริการไปตรวจตามนัดทุกครั้งหรือไม่                                                                                                                                        |
| 11.                                                                                                                                    | คุณนิตยา ธงชัย       | แล้วถ้าเรารู้ผลจากการตอบกลับของใบส่งต่อ ว่าผลผิดปกติ เราก็ไม่ได้ดำเนินการอะไรกับครอบครัว                                                                                                                                                                                                                      | - เมื่อทราบผลการตรวจว่าผิดปกติ ไม่มีการสื่อสารกับครอบครัว                                                                                                                                                  |
| 12.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | ดีมากเลย..ตอนนี้เรารู้ปัญหาทั้งทางผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ วิธีการติดตาม และสื่อต่างๆ..ใครจะเพิ่มเติมอีกไหม.....ถ้าไม่มีเพิ่ม พี่ขอถามประเด็นต่อไปเลยว่า สิ่งที่เราจะแก้ไขปรับปรุง มีอะไรบ้าง                                                                                                                | - ค้นหาสิ่งที่ต้องการพัฒนา                                                                                                                                                                                 |
| 13.                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | จะเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่แก้ไขได้โดยเปลี่ยนวิธีการติดตาม จากรอใบตอบกลับของใบส่งต่อ เป็นการโทรศัพท์ในวันนัดเลย จะได้ว่าพ่อแม่พาไปตรวจหรือเปล่า แล้วก็รู้ผลการตรวจด้วย พอดีใจได้ idea จากการโทรเตือนของธนาคารหรือของโทรศัพท์มือถือ นำนามาประยุกต์ของเราเป็นการติดตามการไปตรวจโทรศัพท์ ซึ่งจะให้ผู้รับบริการพึงพอใจ | - พัฒนาวิธีการติดตามฯ โดยทราบจากการติดตามลูกค้าของธนาคารหรือของโทรศัพท์มือถือ ด้วยการโทรเตือน นำนามาประยุกต์ใช้โดยเปลี่ยนวิธีการติดตามจากรอผลการตอบกลับของใบ Refer เป็นสอบถามในวันไปตรวจตามนัด ทางโทรศัพท์ |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 1 BAR ทบทวน ค้นหาปัญหา)       |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 12 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                               |
| 14.                                                                                                                                    | คุณสำนวน คำแฝง       | พี่เห็นด้วย..แต่ต้องถามเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้จริงๆ เพราะบางครั้งเบอร์โทรที่มีในคอมฯ อาจเป็นเบอร์ที่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ติดต่อไม่ได้ เราควรสอบถามกับพ่อแม่เองไว้ก่อนกลับบ้าน                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - สอบถามเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้จริง                                                                                                                               |
| 15.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | พี่ก็เห็นด้วยจากที่พี่ไปค้นหา พบว่ามีโครงการการบริหารจัดการ การดูแลรักษาโรคเบาหวาน และภาวะที่เกี่ยวข้องกับเบาหวานอย่างครบวงจร ในระดับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (Smart DM) ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) เค้าเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการสุขภาพ ในกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่ต้องดูแล เช่นกลุ่มเบาหวานเข้าตา โดยเตือนญาติให้มาดูแลรักษาตามกำหนดเวลาแล้วได้ผลดี พี่ว่าของเราก็่น่ามีการติดตามการไปตรวจตามนัด เพราะที่ผ่านมา เราได้แต่นัด แต่ไม่เคยติดตามเลยว่าเขาไปตามนัดหรือเปล่า | - จากโครงการ Smart DM ของสปสช มีการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการสุขภาพ โดยเตือนญาติให้มาดูแลรักษาตามกำหนดเวลา สามารถนำมาประยุกต์ใช้โดยโทรศัพท์ติดตามการไปตรวจตามนัดได้ |
| 16.                                                                                                                                    | คุณนิตยา ธงชัย       | เห็นด้วยค่ะ ที่จะทำให้เรารู้ว่าพ่อแม่พาไปตรวจหรือเปล่าได้ แล้วถ้าพ่อแม่ไม่ได้พาไปตรวจตามนัด เราควรให้ข้อมูลที่กระตุ้นให้เค้าเห็นความสำคัญในการต้องพาไปตรวจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - ถ้าพ่อแม่ไม่ได้พาไปตรวจ ให้ข้อมูลที่กระตุ้นให้เห็นความสำคัญในการพาไปตรวจ                                                                                          |
| 17.                                                                                                                                    | คุณปิยนุช อ่อนสด     | เป็นความคิดที่ดี พี่เห็นด้วย แล้วถ้ารู้ว่าพ่อแม่พาไปตรวจ แล้วผลปกติ เราก็แสดงความยินดีกับเขาด้วย จะได้ตรง idea เรื่อง Happy call แต่ถ้าผลตรวจผิดปกติ เราควรให้กำลังใจหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - ถ้าพ่อแม่พาไปตรวจ และผลตรวจปกติ แสดงความยินดี<br>- ผลตรวจผิดปกติ ให้กำลังใจหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม                                                                 |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 1 BAR ทบทวน ค้นหาปัญหา)       |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 12 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                                                      |
| 18.                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | จากผลการตรวจ ถ้าผิดปกติหรือไม่แน่ใจ จะมีการนัดจากจักษุแพทย์ให้ไปตรวจซ้ำ เก่งได้อ่านเรื่องการตรวจคัดกรองการได้ยิน ของจันทร์ชัยและคณะ โรงพยาบาลรามามาจากวารสารหุ คอ จมูก และไพบีฬา ผลการวิจัยพบว่าผลตรวจไม่ผ่านครั้งแรก แต่ผ่านครั้งที่ 2 ร้อยละ 73.47 และในครั้งที่ 3 ร้อยละ 79.49 แสดงว่าถ้าผลไม่ผ่านจะมีการนัดตรวจซ้ำ และมีโอกาสผ่านได้ ฉะนั้นเราควรติดตามการไปตรวจซ้ำด้วย โดยถามวันนัดและก็ให้กำลังใจในการพาไปตรวจใหม่ | - จากผลการวิจัยของคุณจันทร์ชัยและคณะ โรงพยาบาลรามานิธิดี พบว่าผลตรวจไม่ผ่านครั้งแรก มีโอกาสผ่านในครั้งที่ 2 หรือที่ 3 สามารถนำมาปรับใช้ได้ ถ้าต้องไปตรวจซ้ำ ควรให้กำลังใจในการพาไปตรวจใหม่ |
| 19.                                                                                                                                    | คุณนิตยา ธงชัย       | ขอเสนอการพัฒนาสื่อ เพราะตอนนี้เราไม่มีสื่อแนะนำเกี่ยวกับการมองเห็นหรือการได้ยินเลย ทั้งเอกสารแผ่นพับ การจัดบอร์ด หรือการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสาย                                                                                                                                                                                                                                                                      | - พัฒนาสื่อการสอน                                                                                                                                                                          |
| 20.                                                                                                                                    | คุณสำนวน คำแฝง       | เรื่องเจ้าหน้าที่ที่สำคัญ ถ้ามีการอบรม หรือมีคู่มือการให้ข้อมูล จะทำได้เหมือนกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | - พัฒนาความรู้และทักษะแก่เจ้าหน้าที่                                                                                                                                                       |
| 21.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | พี่ก็เห็นด้วย แล้วเราจะหาแหล่งความรู้ได้จากที่ไหนบ้าง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | - ค้นหาแหล่งความรู้                                                                                                                                                                        |
| 22.                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | จากเอกสารวิชาการ จาก Internet ตามเว็บไซต์ต่างๆ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - แหล่งความรู้จากเอกสารวิชาการ จาก Internet ตามเว็บไซต์ต่างๆ                                                                                                                               |
| 23.                                                                                                                                    | คุณปิยนุช อ่อนสด     | จากผู้มีประสบการณ์หรือผู้เกี่ยวข้อง เช่นเจ้าหน้าที่ NICU แพทย์ ผู้รับบริการจากหน่วยงานที่มีระบบบันทึกได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - แหล่งความรู้จากเอกสารวิชาการ จาก ผู้มีประสบการณ์หรือผู้เกี่ยวข้อง                                                                                                                        |
| 24.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | เราก็ได้หัวข้อการพัฒนา 3 เรื่องแล้ว ใครจะเพิ่มเติมอีก ..ถ้าไม่มี พี่ขอให้พวกเราพิจารณาคัดเลือกเรื่องที่จะนำไปพัฒนาโดยการถ่วงน้ำหนัก จากตารางที่พี่เตรียมไว้ให้                                                                                                                                                                                                                                                           | - คัดเลือกเรื่องที่จะพัฒนาโดยการถ่วงน้ำหนัก                                                                                                                                                |

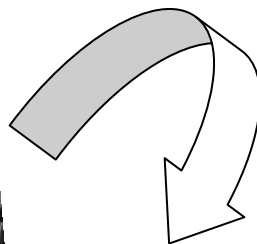
| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                    |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 1 BAR ทบทวน ค้นหาปัญหา)       |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                    |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 12 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                    |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                              |
| 25.                                                                                                                                    | คุณปิยนุช อ่อนสด     | ดีจัง..ทำให้เร็วขึ้น เดี่ยวๆเป็นคนรวมคะแนนให้ ผลสรุปจากคะแนนสูงสุดคือเรื่อง ..พัฒนากระบวนการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต                                                                                                                                                               | - ได้โอกาสพัฒนา จากปัญหาที่ได้คะแนนสูงสุด                          |
| 26.                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | เก่งกว่า เราควรมีการแบ่งหน้าที่ มอบหมายงาน จะได้ช่วยกันทำงานได้เร็วขึ้น                                                                                                                                                                                                                                               | - DAR ควรมีการแบ่งหน้าที่ มอบหมายงาน                               |
| 27.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | สรุปว่า วันนี้เราได้ทบทวนระบบเดิม ค้นหาปัญหา หาแนวทางแก้ไข หาแหล่งความรู้ พิจารณาคัดเลือกปัญหาแล้ว ครั้งต่อไปเราจะมาพิจารณาการมอบหมายหน้าที่ พวกเราสะดวกจะมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันเมื่อไหร่ดี...ขอเป็นวันที่ 16 ธันวาคม 2554 เพราะพี่ตรวจสอบตารางแล้ว พวกเราจะเจอกันครบช่วงต่อเวรเข้ากับบ่าย..จะได้ไม่เสียเวลามาประชุม | - สรุปการประชุม<br>- แจ้งวาระการประชุม<br>- นัดการประชุมครั้งต่อไป |

## สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1

- สิ่งที่ได้
1. ปัญหา แนวทางแก้ไข แหล่งความรู้ ของระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต
  2. เรื่องที่เลือกจากการพิจารณาโดยการถ่วงน้ำหนัก ได้คะแนนสูงสุดมาดำเนินการ คือเรื่องการพัฒนากระบวนการติดตาม การตรวจตามนัดฯ
  3. บันทึกการจัดการความรู้แบบฟอร์มที่3 ครั้งที่ 1 เรื่อง การทบทวนก่อนปฏิบัติงาน โดยการเล่าเรื่องและสรุปเป็นแผนผังความคิด (Mind Map)

## ทบทวนระหว่างกิจกรรมครั้งที่ 1

1. การเลือกวันเวลาประชุมที่สะดวกและมีประสิทธิผลสำหรับผู้ปฏิบัติงานเวรบ่ายดึก คือช่วงเวรดึกต่อเวรเช้า และช่วงเวรเช้าต่อเวรบ่าย และระยะเวลาในการประชุมควรประมาณ 30 นาที เพราะรู้สึกไม่เป็นภาระในการเสียเวลาส่วนตัวไปมาก (นำไปใช้กับทุกครั้งที่ประชุม)
  2. ควรมอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจนเพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานและความครอบคลุมในการดำเนินกิจกรรม (กำหนดเป็นวาระในการประชุมครั้งต่อไป)
- โดยมีรูปการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 ดังนี้



## เกณฑ์การคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้

| หัวข้อเรื่อง                     | พบบ่อย | ความเสี่ยงสูง | ค่าใช้จ่ายมาก | หลากหลายวิธี | มีวิธีตรวจพบ/ป้องกันได้เร็วขึ้น |
|----------------------------------|--------|---------------|---------------|--------------|---------------------------------|
| 1.กระบวนการติดตามฯ รู้ผลช้า      |        |               |               |              |                                 |
| 2.ผู้ให้บริการขาดความรู้และทักษะ |        |               |               |              |                                 |
| 3.ไม่มีสื่อการสอน                |        |               |               |              |                                 |
| รวมคะแนน                         |        |               |               |              |                                 |



| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต ครั้งที่ 2 สรรหาสมาชิกกลุ่ม             |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 16 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                 |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                           |
| 1.                                                                                                                                     | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่แล้ว เรา BAR แล้วเลือกกระบวนการ ในการพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดฯ วันนี้เรามาช่วยกันพิจารณาว่าใครเหมาะสมที่จะทำงานบทบาทอะไร จะได้มอบหมายหน้าที่ได้เหมาะสม เพื่อให้รวดเร็วขึ้น พี่ได้รวบรวมหน้าที่ของแต่ละบทบาทมาจากเรื่องการจัดการความรู้ - จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติของคุณบุญดี บุญญากิจ และการจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ ของอาจารย์วิจารณ์ พานิช มาให้พวกเราช่วยกันพิจารณา | - พิจารณาสรรหาสมาชิกกลุ่ม                                       |
| 2.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์    | ดีจัง..เก่งว่าสำหรับบทบาทของคุณเอื้อ ที่ต้องจัดกระบวนการให้เกิดตรงร่วม จัดการบริหาร KM ให้เป็นแนวราบ และEmpowerment แล้วก็จับภาพ KM ให้องค์กรเห็นภาพร่วมกัน เราน่าจะยกหน้าที่นี้ให้หมอก้อง เน้นอนเลย                                                                                                                                                                                                         | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณเอื้อ คือ ทพ.ก้องเกียรติ เต็มเกษมศานต์ |
| 3.                                                                                                                                     | คุณนิตยา ธงชัย       | เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วสำหรับบทบาทคุณอำนวย ที่พี่จอมรวบรวมหน้าที่มาให้ดู ปูว่าน่าจะเป็นพี่จอมเพราะเท่าที่ทำอยู่ พี่จอมก็เป็นแบบนี้อยู่แล้ว ทั้งการสร้างบรรยากาศ การเชื่อมโยงกิจกรรมKM และการจัดพื้นที่เหมือนแลกเปลี่ยนเรียนรู้                                                                                                                                                                                | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณอำนวย คือ คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี         |
| 4.                                                                                                                                     | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | พี่ก็ OK นะ..ส่วนการเชิญเพื่อนมาช่วยเพื่อน หรือการส่งเสริมให้เกิด COP ในบทบาทของคุณอำนวย พี่จะพยายามทำในองค์ความรู้นี้เพราะทบทวนสมาชิกไว้แล้ว ส่วนบทบาทของคุณประสาน..พี่ขอเสนอ..เก่ง เพราะเป็น KMB แล้วก็รู้กลไกการเชื่อมโยงเครือข่าย KM เพราะมีประสบการณ์การทำ KM มาหลายปีแล้ว                                                                                                                              | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณประสาน คือ คุณนริศา ทิมศิลป์           |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                   |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต ครั้งที่ 2 สรรหาสมาชิกกลุ่ม             |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                   |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 16 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                   |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้      | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                             |
| 5.                                                                                                                                     | คุณสำนวน คำแฝง    | พี่ไม่แน่ใจหน้าที่ของคนอื่น แต่ที่รู้แน่ๆคือคุณกิจ..เป็นทีมเราเนียแหละ เพราะเป็นเจ้าของ “ห้วปลา” ผู้ปฏิบัติงานตัวจริงของการจัดการความรู้ ต้องดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้เกือบทั้งหมด                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณกิจ คือ ทีมงานการจัดการความรู้ ได้แก่ คุณนริศา ทิมศิลป์, คุณนิตยา ธงชัย, คุณสำนวน คำแฝง, |
| 6.                                                                                                                                     | คุณนิตยา ธงชัย    | ใช่แล้ว..พี่นวล แล้วตามที่ปูฟังมาจากการประชุม Face to Face KM เค้าบอกว่าหน้าที่ของคุณกิจคือผู้ที่ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ใช้ หา สร้าง แปลง ความรู้เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึง “เป้าหมาย/ห้วปลา” ที่ตั้งไว้ สำหรับครั้งนี้ในฐานะที่พี่เก่งเป็นหลักในเรื่องนี้มาตลอด ก็ขอมอบให้พี่เก่งเป็นชื่อแรกที่จะเป็นหลักนะคะ แล้วปูว่าน่าจะรวมถึงผู้มีประสบการณ์คนอื่นด้วย อย่างเช่นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของเรา เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์การทำงานระบบการติดตามนัดมาก่อน | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณกิจ คือผู้มีประสบการณ์ในการทำงานระบบการติดตามนัด                                         |
| 7.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์ | เก่งมาก..ปู ไปฟัง KM ครั้งเดียวจับประเด็นมาได้เยอะเลย ส่วนหน้าที่คุณลิขิต เป็นใครไปไม่ได้เลย นอกจากเพื่อนนุช เพราะคราวที่แล้วนุชทำได้ดีมาก แล้วก็เก่งอยากให้นุชช่วยเชื่อมโยง KM กับเครือข่ายต่างๆด้วยนะ                                                                                                                                                                                                                                                                  | - ผู้รับผิดชอบบทบาทของคุณลิขิต คือ คุณปิยนุช อ่อนสด                                                               |
| 8.                                                                                                                                     | คุณปิยนุช อ่อนสด  | ตกลง..นุชขอเสนอว่าในบทบาทของคุณกิจ..เราน่าจะนำแผนหรือกิจกรรมที่เราคิดไว้มามอบหมายก่อน เพราะสมาชิก 5 คนต้องทำหลายหน้าที่ จะได้ป้องกันการงานซ้ำซ้อนหรือไม่ได้ทำ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | - กำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบในกิจกรรมของคุณกิจ เพื่อป้องกันการงานซ้ำซ้อนหรือไม่ได้ทำ                                |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต ครั้งที่ 2 สรรหาสมาชิกกลุ่ม             |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 16 ธันวาคม 2554 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                         |
| 9.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์    | <p>เยี่ยมมาก เพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลา เก่งขอเสนอกิจกรรมที่ต้องทำในช่วงแรกและเสนอรายชื่อผู้รับผิดชอบที่เก่งทาบตามมาก่อนแล้วนะคะ แต่ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมค่ะ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดระบบไบนัด...เก่ง</li> <li>2. สอบถามเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้จริง...เก่ง ปู นุช พี่จ๋อม</li> <li>3. มีแนวทางการสนทนาในการติดตามการตรวจตามนัด...เก่ง</li> <li>4. ติดตามบันทึกวันที่นัดตรวจทุกครั้ง...เก่ง ปู นุช พี่จ๋อม</li> <li>5. แบบบันทึกผลการติดตาม...ปู</li> <li>6. แบบประเมินพึงพอใจ..พี่จ๋อม</li> <li>7. การวิเคราะห์ตามตัวชี้วัด..เก่ง</li> </ol> | - สรุปรายชื่อผู้รับผิดชอบในกิจกรรมของคุณกิจ                                                                                   |
| 10.                                                                                                                                    | คุณปิยนุช อ่อนสด     | <p>มีใครเพิ่มเติมอีกไหมคะ...ถ้าไม่มี นุชสรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังนี้ละคะ</p> <p>วันนี้เราได้ทบทวนถึงบทบาทของคุณเอื้อ คุณอำนวย คุณลิขิต และ คุณกิจ และได้กำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบในแต่ละบทบาทและกิจกรรมของคุณกิจไว้ด้วย</p> <p>นัดครั้งต่อไป นุชขอเป็นวันที่ 4 มกราคม 2555 นะคะ เราจะได้เรียบเรียงและสกัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการความรู้</p>                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปการประชุม</li> <li>- นัดการประชุมครั้งต่อไป</li> <li>- แจ้งวาระประชุม</li> </ul> |
| 11.                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | <p>พี่จะจัดบอร์ดและบัตรคำไว้ให้ พวกเราจะได้จัดหมวดหมู่ได้สะดวก หลากหลาย-แนวคิด ไม่เสียเวลา และประเด็นสำคัญคือได้คนอื่นมาแบ่งปันแนวคิดให้เราได้อีก</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - จัดพื้นที่ลปรร. ก่อนประชุมเพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย และลดเวลาประชุม                                                         |

## สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 2

สิ่งที่ได้ 1. รายชื่อผู้รับผิดชอบในแต่ละบทบาทของคุณเอื้อ คุณอำนวย คุณประสาน คุณลิขิต และ คุณกิจ

2. กิจกรรมคุณกิจ และรายชื่อผู้รับผิดชอบ

3. บันทึกการจัดการความรู้แบบฟอร์มที่ 3 ครั้งที่ 2 เรื่องสรรหาสมาชิกกลุ่ม โดยการเล่าเรื่องและสรุปเป็นแผนผังความคิด (Mind Map)

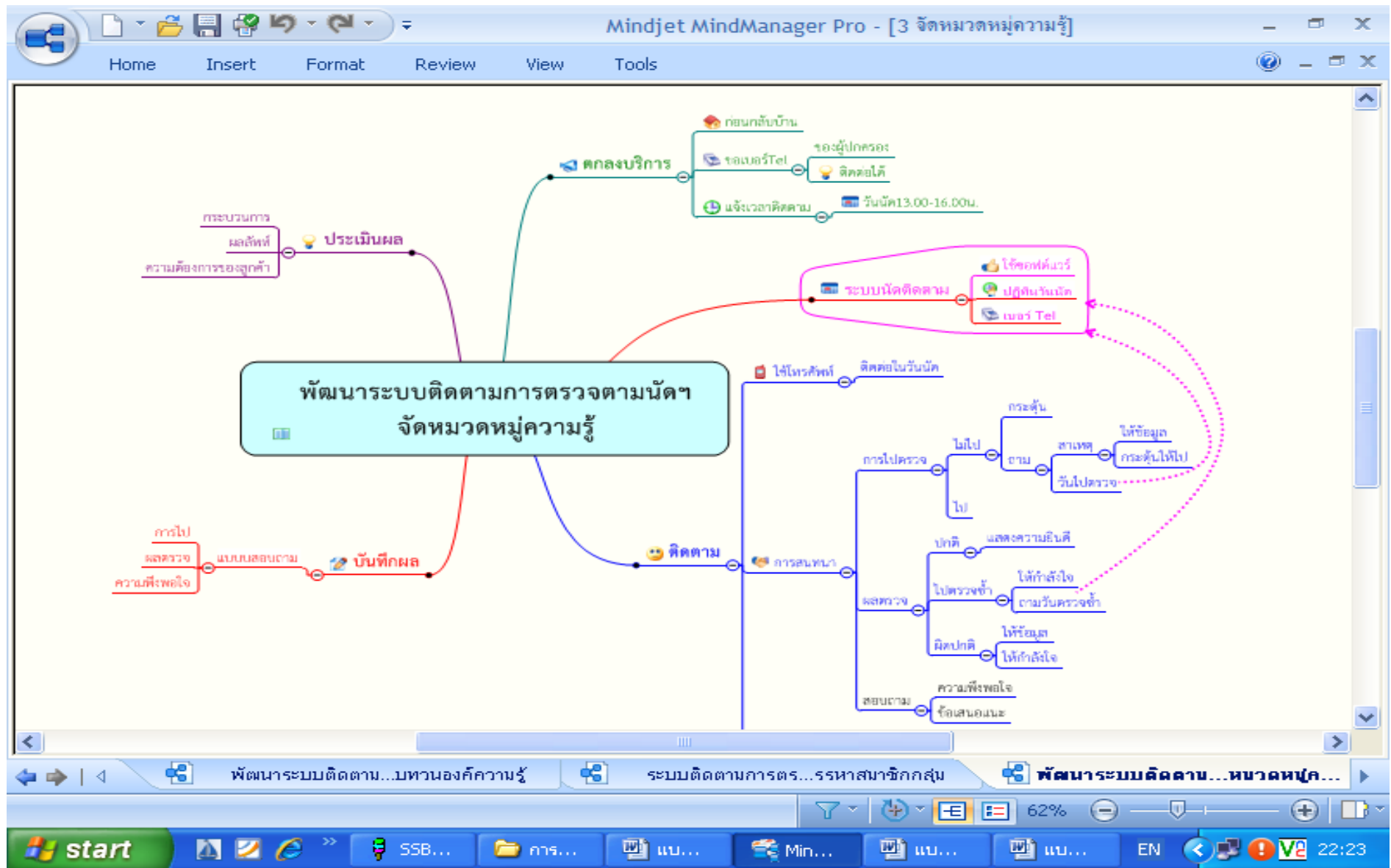
## บทวนระหว่างกิจกรรมครั้งที่ 2

1. ควรวางแผนในการเตรียมข้อมูลก่อนการประชุมทุกครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม (นำไปใช้กับทุกครั้งที่ประชุม)

2. ควรรวบรวมความรู้แล้วจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการความรู้ (กำหนดเป็นวาระในการประชุมครั้งต่อไป)

โดยมีรูปการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 2 ดังนี้





| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 3 หมวดหมู่ความรู้)          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 4 มกราคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                  |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                            |
| 1.                                                                                                                                   | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จากประชุมครั้งที่1 เราเลือกพัฒนากระบวนการของระบบติดตามการตรวจตามนัด แล้วพี่ทำบอร์ดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไว้ เพื่อให้ทีมเราเขียนขั้นตอนของกระบวนการไว้ล่วงหน้า ปรากฏว่าเราได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะทีมอื่นก็มาร่วม ลปรร.กับเราด้วย เราลองมาพิจารณาและช่วยกันเติมเต็มกระบวนการกันดูนะ                                | - ค้นหาความรู้ที่ต้องการ                                                         |
| 2.                                                                                                                                   | คุณนริศา ทิมศิลป์    | จากบอร์ดลปรร. มี 4 ขั้นตอนคือ จัดทำระบบนัด ติดตาม บันทึกผล และประเมินผล เก่งขอเพิ่มอีกขั้นตอนคือการตกลงบริการ โดยเราต้องตกลงบริการกับครอบครัวก่อนว่าเราจะโทรศัพท์ติดตามการตรวจตามนัด ซึ่งเราจะโทรถามในวันนัดตอน 13.00 - 16.00น. แต่ถ้าผู้ปกครองคิดว่าไม่สะดวก จะให้เราโทรถามตอนไหนจะได้ตกลงร่วมกัน                      | - ขั้นตอนที่ 1 ตกลงบริการ แจ้งครอบครัว เกี่ยวกับการโทรศัพท์ติดตามการไปตรวจตามนัด |
| 3.                                                                                                                                   | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | พี่เห็นด้วย เป็นการให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในระบบบริการของเรา แล้วจากการที่พี่เคยอ่านในขุมความรู้ของศูนย์ฯ พบว่ากลุ่มงานทันตกรรม เคยเคยทำการพัฒนาระบบนัด และมีขั้นตอนว่าขอเบอร์โทรศัพท์ต้องเน้นย้ำว่าเป็นเบอร์โทรที่ติดต่อได้จริง แล้วก็เค้าโทรเตือนก่อนวันนัด พวกเรามีความคิดเห็นอย่างไร                  | - ขอเบอร์โทรของผู้ปกครองที่สามารถติดต่อได้จริง                                   |
| 4.                                                                                                                                   | คุณนริศา ทิมศิลป์    | ของเราไม่เหมือนของห้องฟัน ของเค้านัดให้มา ถ้ามาหรือไม่มาเค้ารู้เลย แต่ของเรานัดให้ไปตรวจที่อื่น ถ้าเราโทรเตือนก่อนวันนัด เรายังไม่รู้ว่าเขาจะไปหรือไม่ไป ทำให้เราต้องโทรอีกครั้งในวันนัดหรือหลังวันนัด แบบนี้ต้องโทร 2 ครั้ง เก่งขอเสนอว่าเราควรโทรครั้งเดียวไปเลยโดยโทรในวันนัดจะได้ข้อมูลหลายอย่าง สอบถามว่าไปหรือไม่ | - นัดหมายเวลาโทรติดตาม โดยกำหนดให้ตรงกับวันนัดตรวจ เวลา13.00-16.00น.             |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                            |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 3 หมวดหมู่ความรู้)          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                            |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 4 มกราคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                            |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                      |                      | ถ้าไม่ไปก็ถามสาเหตุว่าทำไมไปเพราะอะไร แล้วกระตุ้นเตือนให้เค้าไป แต่ถ้าเค้าไปมาแล้ว ก็ถามผลการตรวจ เราก็จะได้หลายอย่างในการโทรครั้งเดียว ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ แล้วอีกอย่างเวลาโทรควรเป็นในวันนัดช่วงบ่ายเวลาประมาณ 13.00 - 16.00น. เพราะเค้าตรวจเสร็จแล้ว รู้ผลตรวจ แล้วก็เพื่อมีข้อเสนอแนะอะไรจะได้จำได้                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                            |
| 5.                                                                                                                                   | คุณสำนวน คำแฝง       | ส่วนระบบนัด ที่เก่งทำมามีกล่องระบุวันนัดติดตามไว้ ทำให้สะดวกในการติดตาม แต่จากคราวที่แล้วที่พี่จอมบอกว่าอาจมีการตรวจซ้ำ แสดงว่าใน 1 คนอาจมีวันนัดหลายครั้ง ฉะนั้น ทุกครั้งที่รู้ว่าเขามีนัดตรวจซ้ำ เราต้องถามวันทีนัดครั้งใหม่ด้วย แล้วบันทึกใหม่ในระบบนัด..ใช่ไหมพี่                                                                                                                                                                                                                       | - ขั้นตอนที่ 2 ระบบนัดติดตาม โดยจัดทำปฏิทินเตือนระบุวันที่ติดตาม และมีข้อมูลของทารกที่นัดไปส่งตรวจ<br>กรณีที่มีการตรวจซ้ำ เจ้าหน้าที่ต้องถามวันทีนัดตรวจซ้ำ เพื่อจากระบบนัดติดตามครั้งใหม่ |
| 6.                                                                                                                                   | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | เยี่ยมมาก..แสดงว่านวลเอาใจใส่ต่อการจัดการความรู้ในครั้งนี้ เพราะเดิมเราไม่ได้ให้พี่เลี้ยงเด็กดูแลระบบติดตามเลย แล้วนวลเข้าใจ สามารถแนะนำเพิ่มเติมให้ระบบพัฒนาขึ้นได้ถือว่าเยี่ยมมาก พี่เคยเห็น ซอฟต์แวร์ระบบบริหารงานนัดคนไข้ (Smart Appointment) เป็นแฟ้มคนไข้นัดแสดงรายชื่อคนไข้แต่ละวันให้อัตโนมัติ เมื่อเปิดซอฟต์แวร์ จะแสดงรายชื่อคนไข้ในวันนั้น สามารถติดต่อคนไข้ได้ทางโทรศัพท์ หรืออีเมล ได้ทันทีจากปุ่มที่แสดง พี่จะลองปรึกษา กับ ICTเพื่อที่จะได้นำเทคโนโลยีมาทำให้งานคล่องตัวขึ้น | - จาก Smart Appointment ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ระบบบริหารงานนัดคนไข้ จะแสดงรายชื่อคนไข้ในวันนั้น และติดต่อคนไข้ได้ทันทีจากปุ่มที่แสดง สามารถนำมาปรับใช้โดยพัฒนาระบบนัดแบบเอกสารเป็นใช้ซอฟต์แวร์  |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 3 หมวดหมู่ความรู้)          |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 4 มกราคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้      | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                                                                                                              |
| 7.                                                                                                                                   | คุณปิยนุช อ่อนสด  | แล้วขั้นตอนต่อไป เป็นขั้นตอนการติดตาม ที่เราติดตามทางโทรศัพท์ตามวันนัด ช่วงป่วย การสนทนากับผู้ปกครอง มีประเด็นสำคัญคือ สอบถามผู้ปกครองว่าพาทารกไปตรวจหรือเปล่า แล้วก็ไปตรวจแล้วผลเป็นอย่างไร                                                                                                                                | - <u>ขั้นตอนที่ 3</u> ติดตาม โดยโทรศัพท์ตามวันนัดช่วงป่วย และสนทนากับผู้ปกครองเกี่ยวกับการพาไปตรวจและผลตรวจ                                                                                                                                        |
| 8.                                                                                                                                   | คุณนิตยา ธงชัย    | การสนทนาเนี่ย..มีรายละเอียดและเงื่อนไขหลายอย่าง อย่างเช่นถ้าไม่ไป เราก็ต้องถามว่าเขาไม่ไปเพราะอะไร ชี้แจงผลดีผลเสียของการไม่ไปตรวจ แนะนำให้เขาเห็นความสำคัญของการไปตรวจ แล้วถามเขาว่าเขาจะไปเมื่อไร เราจะได้มาจัดระบบนัดติดตามใหม่                                                                                          | - กิจกรรมสนทนามีหลายเงื่อนไข<br>1) กรณีที่ไม่ได้พาไปตรวจ ต้องสอบถามสาเหตุ ชี้แจงผลดีผลเสีย แนะนำให้เห็นความสำคัญ และถามวันที่ไปตรวจเพื่อตกลงบริการการติดตามการตรวจ                                                                                 |
| 9.                                                                                                                                   | คุณนริศา ทิมศิลป์ | ส่วนถ้าเขาพาไปตรวจ ก็จะมี 3 แบบคือผลตรวจปกติ ผลตรวจผิดปกติ และยังไม่วินิจฉัย ให้ไปตรวจซ้ำ ซึ่งแต่ละแบบก็สนทนาต่างกัน เช่นถ้าผลตรวจปกติเราก็แสดงความยินดีกับเขา ถ้ายังไม่วินิจฉัย ให้ไปตรวจซ้ำ เราก็ให้ข้อมูลและให้กำลังใจ แล้วถามวันที่ตรวจซ้ำ จะได้มาจัดระบบนัดติดตามใหม่ ส่วนถ้าผลตรวจผิดปกติ เราก็ให้ข้อมูลและให้กำลังใจ | 2) กรณีที่พาไปตรวจ<br>2.1 ผลตรวจปกติ เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีกับผลการตรวจ<br>2.2 นัดตรวจซ้ำ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลให้กำลังใจ ถามวันที่ตรวจซ้ำ เพื่อนำมาจัดระบบนัดติดตามใหม่<br>2.3 ผลตรวจผิดปกติ เจ้าหน้าที่แสดงความเสียใจ ให้กำลังใจ และตอบข้อสงสัย |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 3 หมวดหมู่ความรู้)          |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 4 มกราคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                                                                    |
| 10.                                                                                                                                  | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | มีรายละเอียดดีมาก แสดงว่าเก่งเป็นผู้มีทักษะการสื่อสารสองทาง เพราะทุกครั้งที่สนทนาจะมีทั้งการรับและให้ข้อมูลซึ่งกันและกัน เช่นการแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ เป็นการสื่อสารที่อบอุ่นทำให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน พี่เสนอว่าเราควรถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะด้วยจะได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป แล้วก็มีคู่มือการติดตามที่มีตัวอย่างบทสนทนาเป็นแม่แบบไว้ด้วย เพื่อให้ได้มาตรฐาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป</li> <li>- จัดทำคู่มือการติดตาม การตรวจตามนัด โดยมีตัวอย่างบทสนทนาด้วย</li> </ul> |
| 11.                                                                                                                                  | คุณนิตยา ธงชัย       | ต่อไปเป็นการบันทึกผล ปูเสนอว่าควรมีแบบบันทึกที่สะดวกในการบันทึกคือพิมพ์แบบไว้เลย จะได้ไม่เสียเวลา เช่นมีแบบสอบถามการไปตรวจ กับแบบสอบถามผลการตรวจ โดยแยกตามเงื่อนไขที่พี่เก่งพูด และแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                                                                                                                                            | - <u>ขั้นตอนที่ 4</u> บันทึกการติดตาม โดยใช้แบบสอบถาม                                                                                                                                    |
| 12.                                                                                                                                  | คุณนริศา ทิมศิลป์    | พี่เห็นด้วย..ส่วนการประเมินผล เก่งเสนอว่าควรประเมิน ความครอบคลุม ในการติดตาม การที่ ทารกได้รับการตรวจตามนัด และ ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจ                                                                                                                                                                                                                          | - <u>ขั้นตอนที่ 5</u> ประเมินผล โดยประเมินความครอบคลุมของการติดตาม อัตราการไปตรวจ และ ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจ                                                          |
| 13.                                                                                                                                  | คุณปิยนุช อ่อนสด     | มีใครเพิ่มเติมอีกไหมคะ...ถ้าไม่มี นุชขอสรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดังนี้ วันนี้เราได้ทบทวนองค์ความรู้ และจัดหมวดหมู่องค์ความรู้ได้ 5 กลุ่มคือการตกลงบริการ การจัดทำระบบนัดติดตาม การติดตาม การบันทึกผล และการประเมินผลนัดครั้งต่อไป เป็นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 15.00 น.เราจะมาทบทวนองค์ความรู้ที่แยกเป็นหมวดหมู่ แล้วคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปการประชุม</li> <li>- นัดการประชุมครั้งต่อไป</li> <li>- แจ้งวาระประชุม</li> </ul>                                                            |

### สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 3

- สิ่งที่ได้ 1. จัดหมวดหมู่องค์ความรู้ได้ 5 กลุ่มคือการตกลงบริการ การจัดทำระบบนัดติดตาม การติดตาม การบันทึกผล และการประเมินผล
2. บันทึกการจัดการความรู้แบบฟอร์มที่ 3 ครั้งที่ 3 เรื่องจัดหมวดหมู่องค์ความรู้ โดยการเล่าเรื่องและสรุปเป็นแผนผังความคิด (Mind Map)

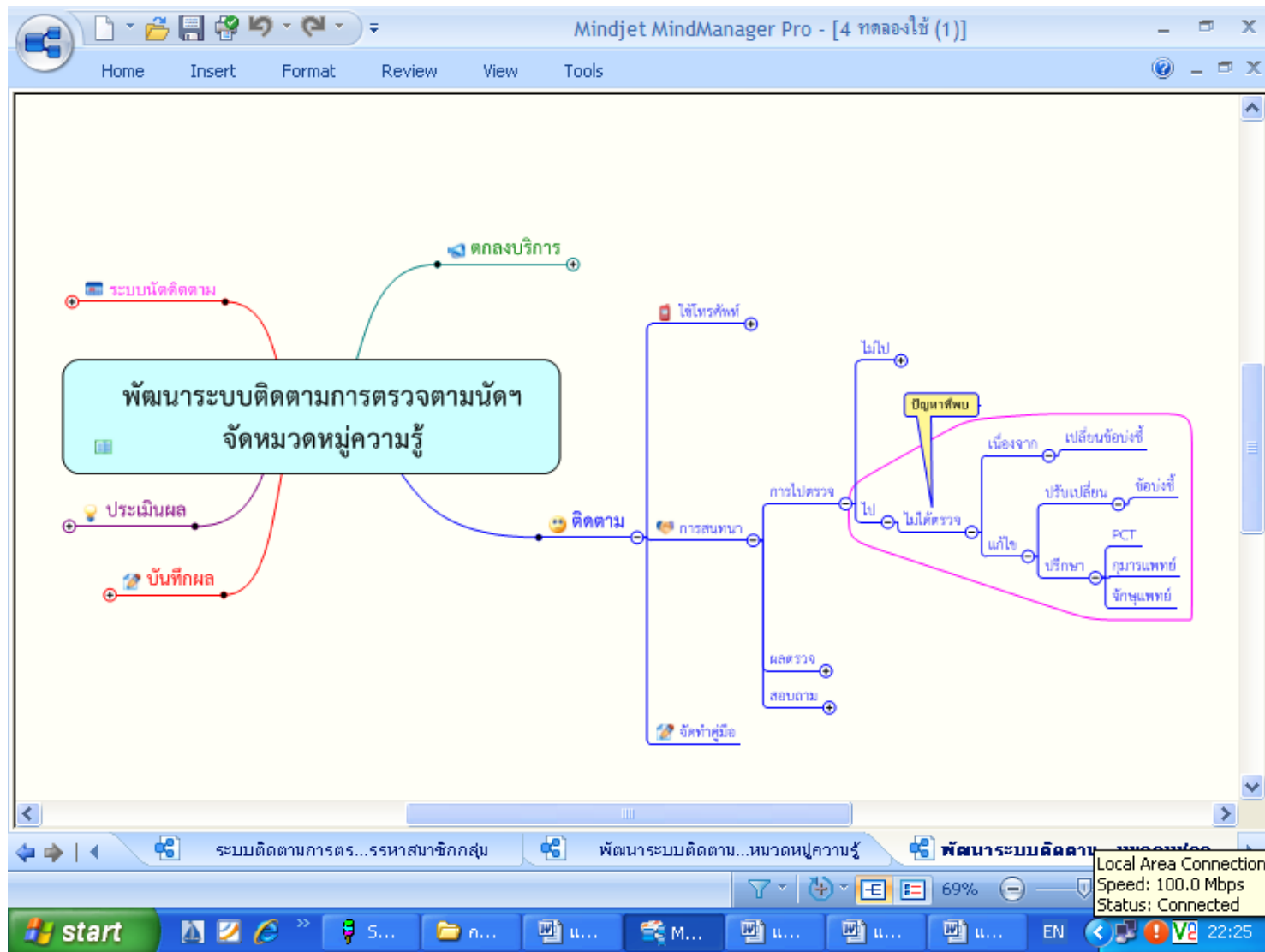
### บทพบนระหว่างกิจกรรมครั้งที่ 3

1. การใช้บัตรคำในการจัดการความรู้ทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีความยืดหยุ่น ไม่ติดยึดกับความคิดเดิม และเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ได้ง่ายจากการย้ายบัตรคำหรือรวมบัตรคำ

2. ควรนำความรู้ที่จัดเป็นหมวดหมู่ มาบทพบนอีกครั้ง เพื่อนำไปจัดทำแนวทางปฏิบัติเพื่อให้่ง่ายต่อการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล (กำหนดเป็นวาระในการประชุมครั้งต่อไป)

โดยมีรูปการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 3 ดังนี้





| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 4แนวทางปฏิบัติ)                 |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |
| ที่                                                                                                                                      | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                  |
| 1.                                                                                                                                       | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จากประชุมครั้งที่แล้ว เราได้จัดองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ไปแล้ว วันนี้เราจะมาทบทวนองค์ความรู้ที่จัดเป็นหมวดหมู่ โดยการคัดเลือกในส่วนที่จำเป็นที่จะทำให้การทำงานของเรสำเร็จ มาสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                       | - ทบทวนองค์ความรู้ที่จำแนกเป็นหมวดหมู่                                                                                                 |
| 2.                                                                                                                                       | คุณนริศา ทิมศิลป์    | สำหรับขั้นตอนที่1 การตกลงบริการ เก่งขอเพิ่มรายละเอียดว่าเบอร์โทรศัพท์ขอเป็นผู้ปกครองที่พาไป จะรู้ผลการตรวจที่ถูกต้องด้วย                                                                                                                                                                                                                                              | - ขั้นตอนที่ 1 ตกลงบริการ เพิ่มรายละเอียดของกิจกรรมการขอเบอร์โทรศัพท์ ให้เป็นเบอร์โทรศัพท์ของผู้ปกครองที่พาไป จะรู้ผลการตรวจที่ถูกต้อง |
| 3.                                                                                                                                       | คุณสำนวน คำแฝง       | เวลานัดช่วง 13.00-16.00 น. ขอขยายเวลาถึง 18.00น. ได้ไหม เพราะว่าเราเฝ้าเข้ายุ่ง ไม่มีเวลาโทรถาม เราจะได้ OK ให้เราบ่ายช่วยติดตามให้                                                                                                                                                                                                                                   | - ขยายเวลาการโทรศัพท์ติดตามจาก 13.00-16.00น. เป็น13.00-18.00 น.                                                                        |
| 4.                                                                                                                                       | คุณนิตยา ธงชัย       | ส่วนที่ประเมินผล เราสรุปว่าประเมินกระบวนการก็คือร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตาม การตรวจตามนัด ส่วนประเมินผลผลลัพธ์ก็คือร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน ส่วนประเมินผลความต้องการของลูกค้าก็คือร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน แล้วเกณฑ์เราก็ใช้เกณฑ์ $\geq 80$ | - ระบุความชัดเจนของตัวชี้วัดในการสรุปผล                                                                                                |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                   |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 4 แนวทางปฏิบัติ)                |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                 |
| ที่                                                                                                                                      | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                           |
| 5.                                                                                                                                       | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | ส่วนเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์มาใช้ในการบริหารระบบติดตามการตรวจตามนัด พี่ไปปรึกษากับ ICT แล้ว เคื่อบอกว่าน่าสนใจ แต่ขอผลัดไว้ก่อน เนื่องจากปีนี้ไม่มีแผนพัฒนา ICT หลายเรื่อง ฉะนั้นตอนนี้เราก้ใช้ปฏิทินวันนัดแบบเอกสารไปก่อน                                                                                                                                                                                | - ใช้ปฏิทินวันนัดแบบเอกสาร                                      |
| 6.                                                                                                                                       | คุณปิยนุช อ่อนสด     | มีใครเพิ่มเติมอีกไหมคะ...ถ้าไม่มีนุชจะ Print เก็บไว้ในคลังความรู้ เพราะเราจะเริ่มนำแนวปฏิบัตินี้ไปทดลองใช้ จะได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน<br>ไว้ใช้ทบทวนขณะและนำไป ลปรร.                                                                                                                                                                                                                                     | - บันทึกและจัดเก็บแนวปฏิบัติไว้ในคลังความรู้                    |
| 7.                                                                                                                                       | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | แล้วก็พวกเราสามารถ ลปรร.กันได้ทุกอาทิตย์หรือทุกครั้งที่มึเรื่องราวที่ต้องการสื่อสาร เราจะสื่อสารกันช่วงทำงานด้วยกัน ช่วงต่อเวร หรือถ้าไม่มีเวลาพูดคุย จะเขียน note ติดไว้ที่กระดานลปรร.ที่พี่จอมทำไว้ให้ก็ได้                                                                                                                                                                                          | - ช่องทางการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้                       |
| 8.                                                                                                                                       | คุณปิยนุช อ่อนสด     | นุชขอสรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันนี้คือเราได้แนวปฏิบัติไปทดลองใช้ เราจะเริ่มทดลองใช้ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2555 นัดครั้งต่อไป เป็นวันที่ 1 มีนาคม 2555 เวลา 15.00 น.เราจะมาทบทวนกันว่าการพัฒนาการติดตามการตรวจตามนัดตามกระบวนการใหม่ของเรา มีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เราประสบความสำเร็จ มีปัจจัยหรือกิจกรรมอะไรที่เราต้องมาช่วยกันปรับเปลี่ยนโดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แล้วถอดบทเรียนออกมา | - สรุปการประชุม<br>- นัดการประชุมครั้งต่อไป<br>- แจ้งวาระประชุม |

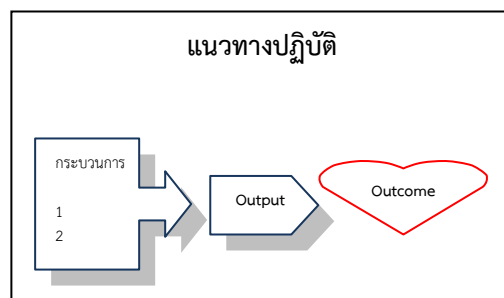
#### สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 4

สิ่งที่ได้ 1. บันทึกและจัดเก็บแนวทางปฏิบัติไว้ในคลังความรู้

2. บันทึกการจัดการความรู้แบบฟอร์มที่ 3 ครั้งที่ 4 เรืองจัดทำแนวทางปฏิบัติ โดยการเล่าเรื่องและสรุปเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

บทพวนระหว่างกิจกรรมครั้งที่ 3

1. การวางแผน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน ทำให้มีการขยายองค์ความรู้ในขอบเขตที่จำกัด ควรมีการทดลองปฏิบัติ หรือเชื่อมโยงกับเครือข่าย เพื่อให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขยายวงกว้างมากขึ้น



แนวปฏิบัติการติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ของทารกวิกฤต  
งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 8 นครสวรรค์

แนวปฏิบัติการติดตาม

1. ตกลงบริการ

- 1.1 แจ้งครอบครัวเกี่ยวกับการโทรศัพท์ติดตามการไปตรวจตามนัด (ตรงกับวันนัดตรวจ เวลา 13.00-18.00 น.)
- 1.2 สอบถามเบอร์โทรศัพท์จากผู้ปกครองที่เป็นผู้พาทารกไปตรวจ โดยเน้นย้ำว่าเป็นเบอร์ที่สามารถติดต่อได้จริง

2. จัดระบบนัด

- 2.1 จัดทำปฏิทินเตือนวันนัดติดตาม
- 2.2 จัดทำแฟ้มข้อมูลการติดตาม แบบบันทึกการนัด (วันที่นัดตรวจ และวันที่ติดตาม) แบบสอบถามการไปตรวจ แบบสอบถามผลตรวจ และแบบสอบถามความพึงพอใจ
- 2.3 กรณีที่มีการตรวจซ้ำ เจ้าหน้าที่ต้องถามวันที่นัดตรวจซ้ำ เพื่อจัดระบบนัดติดตามครั้งใหม่

3. ดำเนินการติดตาม

- 3.1 โทรศัพท์ติดตาม โดยตรวจสอบจากปฏิทินวันนัด
- 3.2 สนทนากับผู้ปกครองเกี่ยวกับการพาไปตรวจและผลตรวจ
  - 1) กรณีที่ผู้ปกครองไม่ได้พาไปตรวจ ต้องสอบถามสาเหตุ ชี้แจงผลดีผลเสีย แนะนำให้เห็นความสำคัญ และสอบถามวันที่ไปตรวจเพื่อตกลงบริการการติดตามการตรวจ
  - 2) กรณีที่พาไปตรวจ
    - 2.1) ผลตรวจปกติ เจ้าหน้าที่แสดงความยินดีกับผลการตรวจ
    - 2.2) นัดตรวจซ้ำ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ให้กำลังใจ ถามวันที่ตรวจซ้ำ เพื่อนำมาจัดระบบนัดติดตามใหม่
    - 2.3) ผลตรวจผิดปกติ เจ้าหน้าที่แสดงความเสียใจ ให้กำลังใจ และตอบข้อสงสัย
- 3.3 สอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

4. บันทึกการติดตาม

5. ประเมินผล

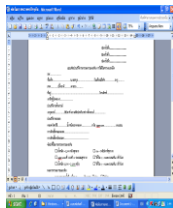
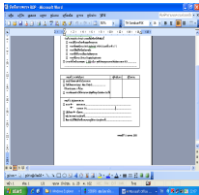
Output

1. ร้อยละของครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด  $\geq 80$
2. ร้อยละของทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน  $\geq 80$
3. ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน  $\geq 80$

Outcome

ทารกได้รับการดูแลที่ปลอดภัย  
และครอบครัวพึงพอใจ

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 5 ทดลองใช้ครั้งที่1)        |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 1 มีนาคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                              |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                        |
| 1                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | หลังจากประชุมครั้งที่แล้ว เราได้นำแนวทางปฏิบัติไปทดลองใช้ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2555 เราก็ได้สื่อสาร ลปรร. กันช่วงทำงานด้วยกันในเวร หรือช่วงต่อเวร บางครั้งถ้าไม่เจอกัน ก็ติดต่อที่กระดาน ลปรร. ก็ถือว่าเรา ลปรร. กันเกือบทุกวันเลย วันนี้ถือเป็นโอกาสดีที่เราจะมาประชุมจะได้ ลปรร. ร่วมกัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - ช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้แก่ การรวมตัวพูดคุยกัน หรือจัดพื้นที่เสมือนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่นกระดานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |
| 2                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์    | หลังจากนำแนวปฏิบัติไปทดลองใช้ เก่งโทรติดตามกับแม่เด็ก แม่เด็กบอกว่าพาลูกไปตรวจตามนัดแล้ว แต่เขาไม่ตรวจให้ เก่งเลยมาเล่าให้พี่จอมฟัง พี่จอมบอกว่าจะไปติดต่อสอบถามห้องตาตุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - จากการสนทนากับมารดาของทารกที่นัดไปตรวจการมองเห็น มารดาแจ้งว่าเมื่อพาลูกไปตรวจตามนัดแล้ว ไม่ได้รับการตรวจ                   |
| 3                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จะ...พอเก่งบอกว่าห้องตาไม่ตรวจให้ พี่ก็สงสัย เลยโทรศัพท์ไปสอบถามพินิตยา หัวหน้าแผนกตา ที่สปร. พี่เค้าบอกว่า หมอเด็กกับหมอตาค่าประชุมร่วมกันแล้ว ปรับข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจการมองเห็นในทารกแรกเกิด ปรับมาตั้งแต่เดือนมกราคมแล้ว พี่เลยขอข้อบ่งชี้แบบใหม่ที่ห้องตา พินิตยาบอกว่าของห้องตาไม่มี ต้องไปขอที่ NICU สปร. พี่เลยโทรไปหาเพื่อนพี่ที่ NICU พี่นิษฐาบอกว่าเค้าก็เพิ่งเริ่มใช้ มีเปลี่ยนหลายข้อเหมือนกัน พี่ก็เลยชวนน้องปูไปสปร.ด้วยกัน จะได้รู้จักกับเครือข่ายของเราไว้ เวลาติดต่อประสานงานกันจะได้สะดวก เพื่อนพินิารักมาก เตรียมเอกสารมาให้ดู พี่จึงขอสำเนา แต่เขายังไม่ได้พิมพ์ มีเพียงชุดเดียวที่จดมาจากการประชุม พี่จึงขอลอกเขามา ช่วงนั้นน้องปูจึงขออนุญาตพี่เค้าถ่ายรูปเยี่ยมจริงๆ..เนียนไปเลย | - จากการสอบถามจากโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ ทราบว่ามีการเปลี่ยนแปลงข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจการมองเห็น                            |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 5 ทดลองใช้ครั้งที่1)        |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 1 มีนาคม 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้                                                                  | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                          |
| 4                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์                                                             | ถ้าอย่างนั้น..เก่งพิมพ์ใบ Request แบบใหม่ไปเลยนะคะ เราจะได้ใช้เลยเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | - แก้ไขโดยปรับเปลี่ยนใบ Request ใหม่ให้สอดคล้องกับของโรงพยาบาลที่เราส่งตรวจ                                                    |
| 5                                                                                                                                    | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี                                                          | พี่ได้นำข้อมูลนี้ ไปเล่าให้หมออาสาฟัง หมอเค้าก็ OK นะ ปรึกษากับหมอไหว หมอให้นำเรื่องนี้เข้าที่ประชุม PCTเด็ก เพื่อจะได้รับรู้ทั่วกัน และเผื่อมีใครแนะนำเพิ่มอีกจะได้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติให้ใช้เหมือนกัน พี่ประสานเลขา PCT เพื่อขอเป็นวาระประชุมในการประชุมครั้งต่อไปแล้ว                                                                                                                                                                                     | - นำข้อมูลไปชี้แจงต่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพคร่อมสายงาน (PCT) เพื่อลปรร. ในวงที่กว้างขึ้น                                        |
| 6                                                                                                                                    | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณสำนวน คำแฝง<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | เก่งพิมพ์ใบ Request แล้วหน้าตาเป็นแบบนี้<br><div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>แบบ1</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>แบบ2</p> </div> </div> <p>(หลังคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสปร.)</p> | -สรุปใบส่งตรวจตา หู ในรูปแบบของNICU แบบ 1 เป็นรูปแบบใหม่ ปรับจากอันเก่า แบบ 2 เป็นแบบที่นิ่งแล้วนำมาใช้ในแผนกเป็นผลลัพธ์ที่ได้ |

## สรุปผลการทดลองใช้แนวปฏิบัติครั้งที่1

สิ่งที่ได้ 1. สมาชิกร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การนำแนวปฏิบัติไปทดลองใช้

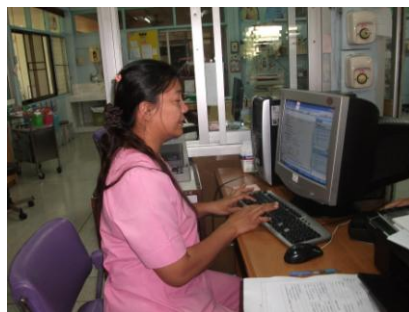
2. สมาชิกได้รับทราบปัญหาที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ของการจัดการความรู้ คือข้อบ่งชี้ของการรับตรวจมีการเปลี่ยนแปลง

3. สมาชิกร่วมกันแก้ไขปัญหเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ โดยการปรับเปลี่ยนใบปรึกษาในการส่งตรวจ โดยมีข้อบ่งชี้ที่สอดคล้องกับข้อบ่งชี้ของโรงพยาบาลที่รับการตรวจ

### บทพวนระหว่างกิจกรรม ( DAR )

1. การพิจารณาการแก้ไขปัญหขณะจัดการความรู้ นั้น ถึงแม้ว่าไม่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ แต่อาจมีผลกระทบต่อเป้าประสงค์ได้ จึงควรนำมาพิจารณาจัดลำดับในการแก้ไขปัญหาด้วย

สำหรับกรณีนี้ ถ้าพิจารณาว่าการที่ผู้รับบริการของเราที่นัดไปตรวจที่โรงพยาบาลอื่น แล้วไม่ได้รับการตรวจ ไม่มีผลเสียต่อผลลัพธ์คืออัตราการไปตรวจลดลง จึงไม่เป็นธุระในการแก้ไขปัญห แต่จะมีผลกระทบต่อเป้าประสงค์คือ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจที่ต้องเสียเวลา เสียเงินในการเดินทางและผลกระทบต่อองค์กรคือขาดความน่าเชื่อถือในการนัดส่งตรวจ ผู้รับบริการรายนี้อาจไม่ไปตามนัดการตรวจเรื่องอื่น เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญหรือขาดความเชื่อมั่นในการได้รับการตรวจตามนัด



| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                               |                      |                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 6 ทดลองใช้ครั้งที่2)        |                      |                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 3 เมษายน 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                      |                               |
| ที่                                                                                                                                  | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                              | องค์ความรู้ที่สกัดได้         |
| 1.                                                                                                                                   | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | หลังจากประชุมครั้งที่แล้ว เราได้นำแนวทางปฏิบัติที่ปรับแก้ไข ไปทดลองใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2555 เราก็ได้ปรับเปลี่ยนใบ Request ใหม่ ให้สอดคล้องกับของโรงพยาบาลที่เราส่งตรวจ วันนี้ถือเป็นโอกาสดีที่เราจะมาประชุมจะได้ ลปรร. ร่วมกัน | ค้นหาโอกาสพัฒนา               |
| 2.                                                                                                                                   | คุณนริศา ทิมศิลป์    | สำหรับการไปตรวจ แล้วไม่ได้ตรวจนั้น ขณะนี้ยังไม่พบอุบัติการณ์                                                                                                                                                                         | รอข้อมูลการประเมินผล          |
| 3.                                                                                                                                   | คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | ช่วงนี้พี่ช่วยตามให้ได้บ่อยขึ้น เพื่อให้งานKM สู่งานประจำ พี่จะเป็นผู้ติดตามให้ เพราะอยู่เวรเช้าตลอด ถ้ามีภาระงานพี่จะแจ้งทีมเพื่อตามเก็บตอนเวรบ่าย                                                                                  | นำงาน KM สู่งานประจำ          |
| 4                                                                                                                                    | คุณปิยนุช อ่อนสด     | พี่จอมแจ้งผ่านหัวหน้าเวรก็ได้คะ โดยทำบันทึกติดไว้ที่ส่งเวร                                                                                                                                                                           | ป้องกันความเสี่ยงในการสื่อสาร |

### สรุปผลการทดลองใช้แนวปฏิบัติครั้งที่2

- สิ่งที่ได้
1. สมาชิกร่วมกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการความรู้
  2. นำงาน KM สู่งานประจำ
  3. แก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยป้องกันความเสี่ยงก่อนเกิดเหตุ

### ทบทวนระหว่างกิจกรรม ( DAR )

ระหว่างทดลองใช้แนวทางปฏิบัติ ควรทบทวนอุบัติการณ์เพื่อแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ และให้ดียิ่งขึ้น ควรวิเคราะห์โอกาสเกิดปัญหาเพื่อป้องกันก่อนเกิดเหตุ



| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                             |                      |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                             |                      |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 7 ทดลองใช้ครั้งที่3)      |                      |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์ขำมี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 1 พ.ค. 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                      |                                                                                                                                                                                                                                        |                       |
| ที่                                                                                                                                | แหล่งความรู้         | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                | องค์ความรู้ที่สกัดได้ |
| 1.                                                                                                                                 | คุณณัฐนันท์ วงษ์ขำมี | หลังจากประชุมครั้งที่แล้ว เราได้นำแนวทางปฏิบัติที่ปรับแก้ไข ไปทดลองใช้ตั้งแต่ วันที่ 3 เมษายน 2555 เราก็ได้ปรับเปลี่ยนใบ Request ใหม่ ให้สอดคล้องกับของ โรงพยาบาลที่เราส่งตรวจ วันนี้ถือเป็นโอกาสดีที่เราจะมาประชุมจะได้ ลปรร. ร่วมกัน | ค้นหาโอกาสพัฒนา       |
| 2.                                                                                                                                 | คุณนริศา ทิมศิลป์    | มี case ไปตรวจ แล้วไม่พบอุบัติการณ์อีกเลยหลังจากเปลี่ยนใบ Request                                                                                                                                                                      | ประเมินผล             |
| 3.                                                                                                                                 | คุณณัฐนันท์ วงษ์ขำมี | ช่วงนี้พี่ช่วยตามให้ได้บ่อยขึ้น พบว่ามีบางรายต้องโทรหลายครั้ง สอบถามแล้วพบว่าสัญญาณไม่ดี ฉะนั้นรายที่โทรไม่ติด พี่จะตาม 3 ครั้ง                                                                                                        | แก้ไขปัญหา            |
| 4                                                                                                                                  | คุณปิยนุช อ่อนสด     | พี่จอมช่วยระบุไว้ก็ได้ แล้วหนูจะมาช่วยตาม                                                                                                                                                                                              | ทำงานเป็นทีม          |

### สรุปผลการทดลองใช้แนวปฏิบัติครั้งที่2

สิ่งที่ได้ 1.สมาชิกร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการความรู้

2.นางาน KM สู่งานประจำ

3.แก้ไขปัญหาร่วมกัน

บททวนระหว่างกิจกรรม ( DAR ) ระหว่างการทดลองใช้แนวทางปฏิบัติ ควรทบทวนอุบัติการณ์เพื่อแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 7 วิเคราะห์ผล)                |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 6 มิถุนายน 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                  |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้                                                                    | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                                                                                                            |
| 1                                                                                                                                      | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | การตรวจการคัดกรองการได้ยินในทารกแรกเกิดของ คุณขวัญชนก ยิ้มแต่<br>การได้ยินเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการพูดและพัฒนาการทางภาษา มีผลกระทบต่อ<br>การสื่อสาร ความจำ พฤติกรรม การพัฒนาทางอารมณ์และสังคม ความสามารถในการ<br>การเรียนรู้ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การค้นหาเด็กที่มีการได้ยินบกพร่องตั้งแต่อายุ<br>น้อยและให้การฟื้นฟูสมรรถภาพที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความสามารถในการ<br>ติดต่อสื่อสาร และจะทำให้พัฒนาการทางภาษาดีใกล้เคียงเด็กปกติหากเริ่มฟื้นฟูสมรรถ<br>ภาพได้ก่อนอายุได้ 6 เดือน                                                                    | การค้นหาเด็กที่มีการได้ยินบกพร่องตั้งแต่<br>อายุน้อยและให้การฟื้นฟูสมรรถภาพที่<br>เหมาะสมจะช่วยเพิ่มความสามารถในการ<br>ติดต่อสื่อสาร             |
| 2                                                                                                                                      | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | จากการศึกษาของจันทร์ชัย เจริญประเสริฐและคณะที่ทำการตรวจคัดกรองการได้ยิน<br>ในทารกแรกเกิดจำนวน 6,342 รายเป็นระยะเวลา 1 ปีที่รพ.รามธิบดีพบว่า<br>อุบัติการณ์เกิดภาวะการได้ยินบกพร่องในทารกแรกเกิดเท่ากับ 1.7 ต่อทารกคลอดมี<br>ชีพ 1,000 รายเมื่อส่งตรวจรพ.สวรรค์ประชารักษ์ได้เร็วเจอปัญหาแก้ไขให้ทารก<br>ผศ เนตรทอง นามพรม ความผิดปกติด้านระบบประสาทสัมผัส<br><br>1. การมองเห็น ความไม่สมบูรณ์ของเส้นเลือดไปเลี้ยงจอประสาทตา เปราะบาง<br>เกิดการตีง้าง มีการหลุดลอกของจอประสาทตา<br>2. การได้ยิน การสูญเสียการได้ยินมีผลกระทบต่อพัฒนาการทางด้านภาษา การพูด | การคัดกรองการได้ยินในทารกแรกเกิด<br><br>เมื่อส่งตรวจรพ.สปรได้เร็ว เจอปัญหารีบ<br>แก้ไขได้ทันเหตุการณ์ ทำให้ลดอัตราการ<br>มองไม่เห็น การไม่ได้ยิน |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 7 วิเคราะห์ผล)                |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 6 มิถุนายน 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้                                                                    | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | องค์ความรู้ที่สกัดได้                              |
| 3                                                                                                                                      | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | การคัดกรองการได้ยินในทารกแรกเกิดเมื่อส่งตรวจร.พ.สปรได้เร็ว เจอปัญหาปรับแก้ไขให้ทารกถึงเกี่ยวกับKM ของNICU ในการพัฒนาระบบการติดตามนัด การได้ยินโดยใช้HAPPY CALL ก็เป็นประโยชน์กับทารกได้มากเป็นการตรวจสอบว่าได้ไปตรวจตามนัดหรือเปล่า                                                                                                                                                                                   | การพัฒนาระบบการติดตามนัด การได้ยินโดยใช้HAPPY CALL |
| 4                                                                                                                                      | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | ขั้นตอนการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน<br>1.ตกลงบริการ<br>2.จัดระบบนัด<br>3.ดำเนินงานติดตาม ( Happy call )<br>4.บันทึกการติดตาม<br>5.ประเมินผล<br>ผลลัพธ์ที่ได้<br>1. ครอบครัวทารกภาวะวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัดร้อยละ 73.33<br>2. ทารกภาวะวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดการมองเห็นและการได้ยิน ร้อยละ 78.57<br>3. ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินร้อยละ 85 | ผลลัพธ์ที่ได้ไม่ผ่านตัวชี้วัดข้อ1 และข้อ2          |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 7 วิเคราะห์ผล)                |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 6 มิถุนายน 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้                                                                    | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | องค์ความรู้ที่สกัดได้                                  |
| 5.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | เราส่งตรวจตา 100% แต่เราส่งไปตรวจอย่างเดียวแต่เราไม่เคยรู้มาก่อนว่าบิดา มารดา ไม่พาไปตรวจ3 รายในระยะเวลาการเก็บข้อมูลจำนวน 3 เดือนและผลลัพธ์ที่ได้จากการโทรติดตามนั้นทางโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ไม่ตรวจตาให้เพราะไม่เข้า criteria ในการส่งตรวจตาของเขา ดังนั้นเราจะต้องประสานกับรพ.สปร.เพื่อปรับตัว ข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจ ตาหู ของทารกไปทางเดียวกัน | ปรับตัวข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจ ตาหู ของทารกไปทางเดียวกัน |
| 6.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | เมื่อปรับข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจ ตา หู นั้น ทำให้แนวทางในการส่งตรวจชัดเจนมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการไปตรวจได้ตรวจตามนัดครบ 100% ไม่เสียเวลา ไม่สูญเสียเงินค่าเดินทาง และปรับระบบขั้นตอนการติดตามการตรวจตามนัดของการมองเห็น ได้ยิน                                                                                                                     | แนวทางในการส่งตรวจชัดเจนมากขึ้น                        |

| แบบฟอร์มที่ 3 : บันทึกการจัดการความรู้                                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| ชื่อหน่วยงาน : ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่8 นครสวรรค์                                 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |
| องค์ความรู้ที่เลือก : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต (ครั้งที่ 7 วิเคราะห์ผล)                |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |
| FA คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี note taker คุณปิยนุช อ่อนสด ผู้ถ่ายภาพ คุณสำนวน คำแฝง วันที่ 6 มิถุนายน 2555 สถานที่ งานผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                        |
| ที่                                                                                                                                    | แหล่งความรู้                                                                    | เนื้อหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | องค์ความรู้ที่สกัดได้  |
| 7.                                                                                                                                     | คุณนริศา ทิมศิลป์<br>คุณนิตยา ธงชัย<br>คุณปิยนุช อ่อนสด<br>คุณณัฐนันท์ วงษ์มามี | ได้รับการติดตามและได้รับการตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน ไม่ผ่าน<br>เกณฑ์มาคุยกันว่าเกิดอะไรขึ้นมาปรับในหัวข้อตกลงบริการเน้นเบอร์โทรศัพท์ที่<br>ติดต่อได้ จัดระบบการนัดมอบหมายให้พี่จอม ติดตาม ลงทะเบียน ลงผลการตรวจ<br>ดำเนินการติดตาม happy call จัดทำแผ่นพับ คู่มือการส่งตรวจตา ตรวจหู และ<br>เน้นผลเสียของการไม่ไปตรวจ บันทึกการติดตาม ประเมินผล | ปรับในหัวข้อตกลงบริการ |

## แบบฟอร์ม4 รายงานการจัดการความรู้

1. ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบติดตาม การตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยินในทารกภาวะวิกฤต

2. หัวหน้าโครงการ : นางนริศ ทิมศิลป์

3. สมาชิกกลุ่ม

3.1 นางณัฐนันท์ วงษ์มามี

3.2 นางสาวปิยนุช อ่อนสด

3.3 นางสาวนิตยา ธงชัย

3.4 นางสาวสำนวน คำแฝง



4. การทบทวนการจัดการความรู้

ทารกที่มีภาวะวิกฤต และมีข้อบ่งชี้ในการส่งตรวจการมองเห็นและการได้ยิน จะได้รับการนัดให้ไปตรวจฯ แต่จากทะเบียนสถิติใบส่งต่อพบว่า มีทารกไม่ได้รับการตรวจ ซึ่งเป็นการสูญเสียโอกาสในการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรคจอตาในทารกเกิดก่อนกำหนด (ROP) ทำให้เกิดผลข้างเคียงรุนแรงตามมา จนสูญเสียการมองเห็นหรือตาบอดในที่สุด และภาวะสูญเสียการได้ยินในทารกแรกเกิดเป็นปัญหาที่พบได้บ่อย 1-2 ใน 1,000 ของทารกที่เกิดมีชีพต่อปี ซึ่งการไปตรวจตามนัด จะทำให้ทราบผลการตรวจคัดกรองและวินิจฉัยในระยะแรกเริ่ม ส่งผลต่อการวางแผนรักษาฟื้นฟูสุขภาพ ในระยะเวลาที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. กระบวนการจัดการความรู้

5.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 จัดโดยสมาชิกกลุ่มฯ เพื่อทบทวนระหว่างการจัดการความรู้พบปัญหาและการแก้ไขดังนี้

1) ไม่สามารถติดต่อตามเบอร์โทรศัพท์ที่บ้านทักไว้

แก้ไขโดยเน้นย้ำในการขอเบอร์โทรฯที่สามารถติดต่อได้จริง



- 2) เมื่อมารดาพาบุตรไปตรวจแล้วไม่ได้รับการตรวจเนื่องจาก  
มีข้อบ่งชี้การตรวจไม่ถูกต้อง แก้ไขโดยประสานถาม  
รายละเอียดจากโรงพยาบาลที่รับการตรวจ  
(ทั้งจากหน่วยตรวจตา,หู และ NICU )

5.2 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 2 โดยประชุมร่วมกับ PCT กุมารเวชกรรม ซึ่งมีการนำเสนอแนวทางปฏิบัติฯ ปัญหาที่พบ การแก้ไขเบื้องต้น และเสนอขอมติเพื่อปฏิบัติต่อเนื่องดังนี้

- 1) มีการเปลี่ยนแปลงข้อบ่งชี้ในการรับการตรวจฯ ได้ปรึกษากุมารแพทย์แล้ว ให้เปลี่ยนแปลงข้อบ่งชี้การส่งตรวจให้สอดคล้องกับหน่วยงานที่รับการตรวจ และได้นำแบบร่าง การปรับเปลี่ยนแบบบันทึกการส่งตรวจฯ มาให้ที่ประชุมพิจารณา มติที่ประชุมเห็นด้วย

5.3 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 3 ประชุมร่วมกับบุคลากรในงาน NICU ซึ่งมีการค้นหาแนวทางพัฒนาได้ดังนี้

- 1) มีอุบัติการณ์ไม่ได้ติดตามฯ ตามช่วงเวลาที่กำหนด เนื่องจากติดภาระงานประจำ แก้ไขโดยกำหนดผู้รับผิดชอบ และปรับช่วงเวลาในการติดตาม
- 2) นำเสนอแนวทางปฏิบัติฯ แบบบันทึก และแบบประเมิน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

## 6. การประมวลผล / กลับกรองความรู้

6.1 ได้แนวทางปฏิบัติ การติดตาม การไปตรวจตามนัดของการมองเห็นและการได้ยิน

6.2 มีการพัฒนาแบบบันทึก การส่งตรวจการมองเห็นและการได้ยิน เกี่ยวกับข้อบ่งชี้ของการส่งตรวจ

## 7. กระบวนการนำไปใช้ การเผยแพร่

7.1 นำมาใช้ในหน่วยงาน โดยชี้แจงในการประชุมของหน่วยงาน เดือนกรกฎาคม และสิงหาคม 2555 วาระการพัฒนางาน KM สู่งานประจำ ซึ่งได้มีการพัฒนาระบบงานประจำเกี่ยวกับ การปรับเปลี่ยนทะเบียนของผู้ป่วยให้ระบุเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ และมอบหมายหน้าที่การติดตามการไปตรวจฯ

7.2 ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน เผยแพร่ผ่านแฟ้ม KM ของหน่วยงาน และทางบอร์ดคุณภาพ

7.3 ประชาสัมพันธ์นอกหน่วยงาน

- บันทึกในระบบ LAN ของโรงพยาบาล drive K :\ ผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด\ คลังความรู้
- การเผยแพร่ทาง [www.facebook.com](http://www.facebook.com)

- การเผยแพร่ทาง [www.gotoknow.org](http://www.gotoknow.org)

## 8. การประเมิน การต่อยอดความรู้

### 8.1 ผลลัพธ์

- 1) ร้อยละ 100 ของครอบครัวทหารภวาระวิกฤตได้รับการติดตามการตรวจตามนัด (เกณฑ์  $\geq 80$ )
- 2) ร้อยละ 90.90 ของทหารภวาระวิกฤตได้รับการตรวจตามนัดฯ (เกณฑ์  $\geq 80$ )
- 3) ร้อยละ 85.00 ของคะแนนความพึงพอใจ ของครอบครัวต่อการติดตามการตรวจตามนัดของ

การมองเห็นและการได้ยิน (เกณฑ์  $\geq 80$ )

### 8.2 บทเรียนที่ได้รับ

- 1) การส่งตรวจนอกหน่วยงาน ควรมีการสื่อสารติดตามกับผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้รับบริการและหน่วยงานที่รับการส่งตรวจ เพื่อรับทราบปัญหาต่างๆได้ครอบคลุมรวดเร็วขึ้น และนำมาพัฒนาระบบงานได้ตรงประเด็น
- 2) การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นเรื่องที่สำคัญมากในพัฒนางาน

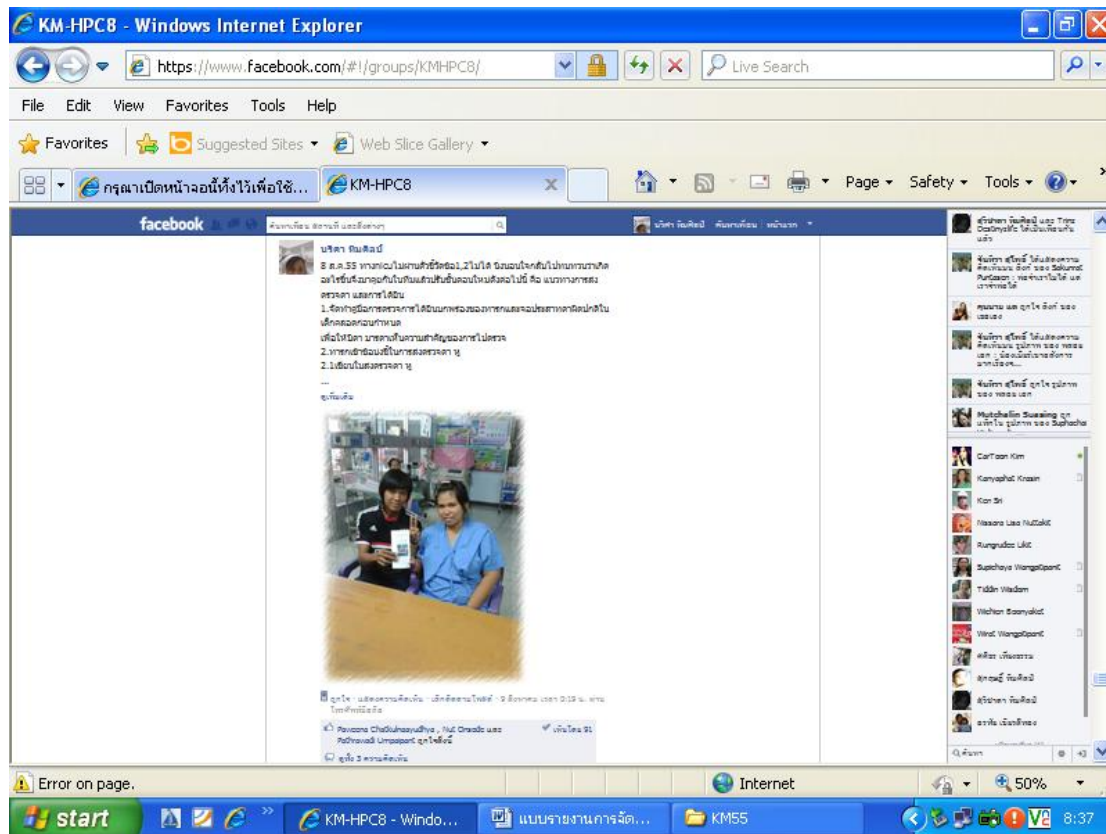
### 8.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 1) ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- 2) การประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน

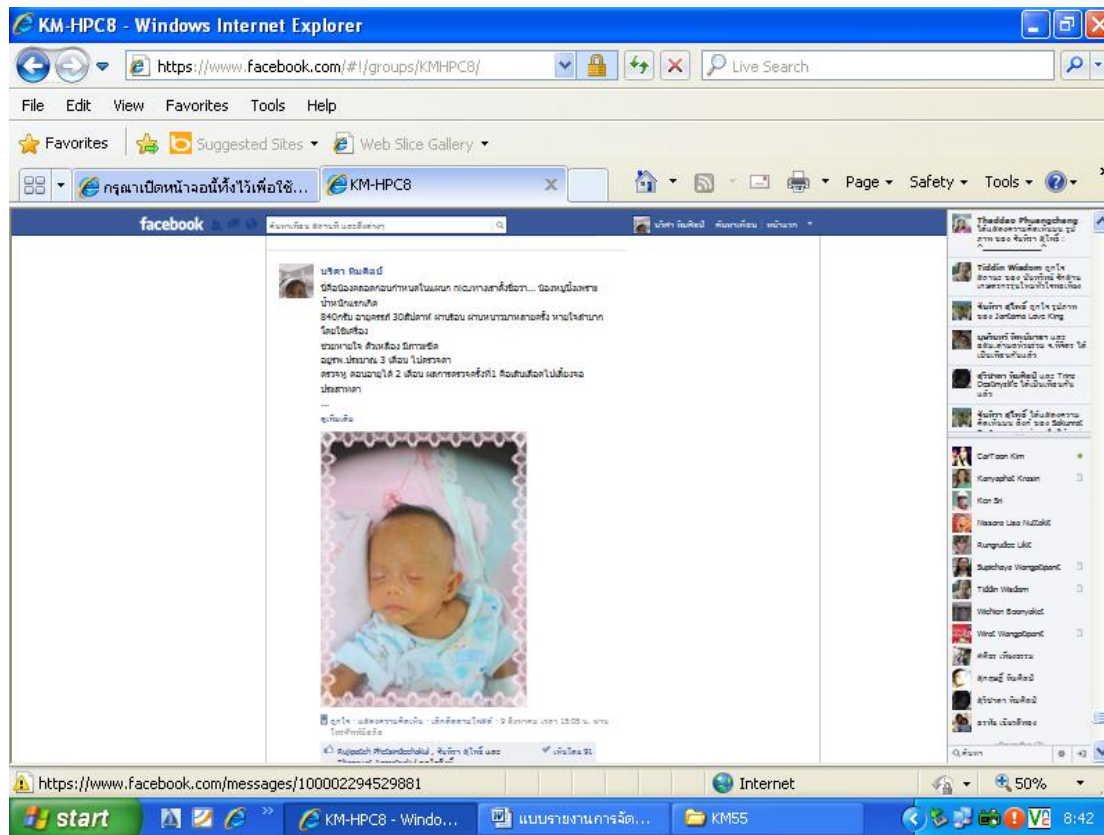
### 8.4 การต่อยอดความรู้

- 1) พัฒนาฐานข้อมูลรายชื่อโรงพยาบาลที่รับการตรวจฯ ใกล้ภูมิลำเนาของบิดามารดา
- 2) พัฒนาการติดตามการส่งตรวจฯ หรือการส่งปรึกษาอื่นๆ เช่น การส่งตรวจคลื่นหัวใจ และการส่งปรึกษาทางทันตกรรม









รูปแบบการโทรศัพท์ (HAPPY CALL) ติดตามการตรวจตา ตรวจหูของทารกในแผนกผู้ป่วยหนักทารกแรกเกิด โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ศูนย์อนามัยที่ 8 นครสวรรค์

1. ถามมารดาว่าไปตรวจตามนั้ดหรือไม่.....
2. ผลการตรวจตา ตรวจหู ผลเป็นอย่างไร.....
3. นั้ดครั้งต่อไปเมื่อไร.....
4. ประเมินความพึงพอใจของมารดาทางโทรศัพท์โดยอ่านข้อมูลด้านล่างนี้และให้ผู้ป่ว้ยตอบ

แบบประเมินความพึงพอใจ ต่อการติดตามการตรวจตามนัด ของการมองเห็นและการได้ยิน

| ข้อมูล                                                       | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                              | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่พึงพอใจ |
|                                                              | (4)              | (3) | (2)     | (1)  | (0)        |
| 1.มีการเตือนการไปตรวจตามนัด                                  |                  |     |         |      |            |
| 2.วิธีการเตือน (ทางโทรศัพท์)                                 |                  |     |         |      |            |
| 3.ความถูกต้อง ชัดเจนของ<br>ข้อมูลการเตือน                    |                  |     |         |      |            |
| 4.ระยะเวลาการเตือน<br>(1วันก่อนวันนัด)                       |                  |     |         |      |            |
| 5.ระยะเวลาการติดตามผล<br>การไปตรวจตามนัด<br>(1วันหลังวันนัด) |                  |     |         |      |            |

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....