

**การศึกษาปัจจัยและความพึงพอใจในการมารับบริการการฉีดวัคซีน
ที่แผนกตรวจผู้ป่วยนอก และคลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง ภาควิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช
สุธิดา บุญพิทักษ์สกุล**

บทนำ : บริการการตรวจและให้คำแนะนำสุขภาพเด็กในด้านต่างๆ เป็นการดูแลรักษาผู้ป่วยเด็กแบบองค์รวม นอกเหนือไปจากการให้บริการการฉีดวัคซีนที่เป็นประจำทั่วไป ในประเทศไทยมีการให้บริการการฉีดวัคซีนที่ครอบคลุมทั่วถึงโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในพื้นที่บริการระดับท้องถิ่น แต่ผู้ป่วยส่วนใหญ่ยังคงเลือกที่จะมารับบริการการฉีดวัคซีนในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ดังเช่น โรงพยาบาลศิริราชซึ่งมีผู้ป่วยจำนวนเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี ภาควิชากุมารเวชศาสตร์โรงพยาบาลศิริราชเปิดให้บริการการตรวจและให้บริการคำแนะนำสุขภาพแก่ผู้ป่วยเด็กเป็น 2 แผนกได้แก่ แผนกตรวจผู้ป่วยนอกและคลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องของแพทย์ประจำบ้านกุมารเวชศาสตร์ คลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องถูกพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนแพทย์ประจำบ้านกุมารเวชศาสตร์ ในขณะที่แผนกผู้ป่วยนอกเน้นการบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยที่มาพบแพทย์ จึงเป็นที่มาถึงการหาเหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกมารับบริการการดูแลรักษาที่โรงพยาบาลศิริราชรวมทั้งความคาดหวังถึงชนิดและคุณภาพของการบริการที่ได้รับจากการตรวจและได้รับคำแนะนำสุขภาพเด็ก

วัตถุประสงค์ : วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อหาเหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกมารับบริการการตรวจและให้คำแนะนำสุขภาพเด็กที่โรงพยาบาลศิริราช และระดับความคาดหวังของผู้ดูแลเด็กต่อชนิดของคำแนะนำที่ต้องการได้รับการตรวจและสุขภาพเด็กในด้านต่างๆ

วิธีการศึกษา : ผู้ป่วยเด็กที่ได้รับบริการคำแนะนำสุขภาพเด็กที่คลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องและแผนกผู้ป่วยนอก โดยผู้ดูแลเด็กจะได้รับแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ก่อนได้รับการรักษาโดยให้ตอบคำถามถึงเหตุผลที่เลือกมารับบริการคำแนะนำสุขภาพเด็กที่โรงพยาบาลศิริราชและให้เรียงลำดับความต้องการด้านคำแนะนำสุขภาพ 6 อันดับก่อนได้รับการตรวจจากแพทย์ในครั้งนี้ ส่วนที่ 2 ให้ทำหลังจากที่ได้รับการตรวจจากแพทย์โดยถามถึงระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการต่อคำแนะนำสุขภาพทั้ง 6 หัวข้อข้างต้น การคิดคะแนนความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กจะให้คะแนนสูงตามอันดับของคำแนะนำสุขภาพในหัวข้อที่ผู้ดูแลเด็กเลือกไว้ ประชากรศึกษาแต่ละกลุ่มมี 80 ราย

ผลการศึกษา : เหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลศิริราชมากที่สุดคือ ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ (ร้อยละ 49) , สอบถามคำแนะนำเกี่ยวกับการเลี้ยงดูเด็ก (ร้อยละ 25) ,เชื่อมั่นในคุณภาพวัคซีน (ร้อยละ 24) ส่วนอันดับที่ต้องการมากที่สุดจากแพทย์ในคำแนะนำการดูแลเด็กคือคำแนะนำด้านประเมินพัฒนาการและภาวะโภชนาการ คะแนนรวมความพึงพอใจต่อคำแนะนำที่ได้รับจากแพทย์ของผู้ดูแลเด็กมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างแผนกผู้ป่วยนอกและคลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่อง (89 และ 71, p value ≤ 0.05) เช่นเดียวกับคะแนนในด้านกริยามารยาทและการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ที่สูงกว่าในคลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องเมื่อเทียบกับแผนกผู้ป่วยนอก (93 และ 68, p value ≤ 0.05 ในด้านการดูแลเอาใจใส่ , 95 และ 67, p value ≤ 0.05 ในด้านกริยามารยาท)

สรุป : แพทย์ที่ให้บริการการดูแลรักษาที่คลินิกดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องสามารถเข้าถึงความคาดหวังต่อบริการคำแนะนำสุขภาพเด็กจากผู้ดูแลเด็กได้ดีกว่า ทั้งนี้มีหลายปัจจัยที่มีส่วนร่วมได้แก่ การจัดการให้มีการติดตามการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่มากกว่า รวมถึงระยะเวลาที่มีมากกว่าให้ผู้ป่วย และความตั้งใจของแพทย์ขณะให้บริการ

FACTORS THAT INFLUENCE THE CHOICE FOR CHILD HEALTH SUPERVISION CARE AT SIRIRAJ HOSPITAL AND SATISFACTION WITH CARE RECEIVED

Suthida Bunpitaksakul

Introduction: Child Health Supervision (CHS) service is an integral part of pediatric practice which goes beyond providing routine vaccinations. Despite the fact that, in Thailand such service is made widely available and often free of charge in local clinics, patients still choose to receive care in a tertiary facility such as Siriraj Hospital in growing number each year. At The Department of Pediatrics Siriraj Hospital, there are two ways with which to access health supervision services, the regular outpatient department clinic (OPD) and the pediatric residents' Continuity Clinic (COC). The COC is considered to be a part of the pediatric residency education while the OPD focuses more on meeting the service needs of the patients. To date, we have only speculated on the reasons patients continue seek care at our facility and their expectations of the types and quality of CHS services being provided.

Objectives: The objective of this study is to determine the reasons for seeking CHS services at Siriraj Hospital and the level of expectation of caretakers for the types of CHS advices the physicians should provide.

Method: Patients receiving CHS services at the COC and OPD are included. Questionnaires are administered to patients at the OPD and COC in 2 parts. In part one, the parents and care takers were asked questions regarding their reason for choosing Siriraj Hospital as their CHS service provider. They are also asked to rank 6 different aspects of health supervision according to they perceive to be their priority for the present visit. Part two is done after the visit. The caretakers are asked to rate their satisfaction with the actual service received regarding all 6 aspects of CHS service. A patient satisfaction scoring system is devised that gives scoring priority to the items ranked high on patient's visit priority. There were 80 subjects in each group.

Result: The most common reasons patients listed as the reason for choosing to receive care at Siriraj hospital was having the physical examination done by a physician (49 %), being able to ask advice about child rearing(25 %) and having confidence in quality of vaccines being provided (24 %). Overall, patients ranked advices on growth assessment and nutritional status as the highest priority for the visit. The total patient satisfaction scores showed statistically significant difference between patients in the OPD and COC (89 and 71: $p \leq 0.05$). The patients receiving care at COC also rated their physicians higher in mannerism and attentiveness (93 and 68: $p \leq 0.05$ in attentiveness, 95 and 67 : $p \leq 0.05$ in mannerism).

Conclusion: Physicians providing care in the COC setting are able to better meet their patient's expectation for CHS service. Several factors may be at work, including the setting that encourage for more continuity of care, time allotted for each patient, and the mind set of the physician while providing the services.