



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

สสส

สำนักงานกองทุนสนับสนุน
การสร้างเสริมสุขภาพ



Health

คู่มือแนวทาง
การพัฒนาโรงพยาบาล
รอบรู้ด้านสุขภาพ





คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาล รอบรู้ด้านสุขภาพ



คำนำ

ครั้งที่ 2

คู่มือแนวทางพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Hospital) ฉบับนี้ เป็นฉบับที่จัดพิมพ์ครั้งที่ 2 โดยสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง กรมอนามัย ที่ได้รับบสนับสนุนการจัดพิมพ์จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ตามโครงการการพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพและองค์กรนวัตกรรมเสริมสร้างความฉลาดรู้สุขภาพประชากรเขตเมือง (กทม.) มีวัตถุประสงค์และเนื้อหาสำคัญ เช่นเดียวกับการจัดพิมพ์ครั้งที่ 1 ที่เพียงรับรองค้ประกอบอื่นๆ เช่น ที่ปรึกษา ผู้จัดพิมพ์ ผู้สนับสนุนงบประมาณให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการจัดพิมพ์คู่มือครั้งนี้พร้อมมี QR code เอกสารทั้งหมดให้ศึกษาได้

ถึงอย่างไรก็ตามคู่มือแนวทางพัฒนาฉบับนี้เป็นแนวทางทำงาน ที่มีการปรับกระบวนการทัศน์เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้ให้ความรู้ (doer) เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้รับบริการและญาติสามารถตัดสินใจ เลือกและใช้ข้อมูล เพื่อจัดการสุขภาพตนเองได้ ให้มีศักยภาพจากภายในตนเอง (health coach)

คณะผู้จัดทำหวังว่าคู่มือที่จัดพิมพ์เป็นครั้งที่ 2 ฉบับนี้จะเป็แนวทางพื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพไปพร้อมๆ กันทั้งประเทศและเกิดมีนวัตกรรมจากประสบการณ์การใช้และร่วมกันต่อยอดแนวทางฉบับนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

นายแพทย์เกษม เวชสุทธานนท์

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
กรมอนามัย



**คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาล
รอบรู้ด้านสุขภาพ**

ที่ปรึกษา

พญ.พรรณพิมล วิบุลากร
พญ.อัมพร เบญจพลพิทักษ์
นพ.दनัย ธีวันดา
นพ.อรรถพล แก้วสัมฤทธิ์
นพ.บัญชา ค้าของ
นพ.วิษระ เพ็งจันทร์

อธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
รองอธิบดีกรมอนามัย
นายกสมาคมส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพไทย

หัวหน้ากองบรรณาธิการ

นางวิมล โรมา

ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการขับเคลื่อน
กรมอนามัย 4.0
เพื่อความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน

กองบรรณาธิการ

นางชะนวนทอง ธนสุกาญจน์
นางมุกดา ลำนวนกลาง
นางแรกขวัญ สระวาสี
นายสายชล คล้อยเอี่ยม
น.ส.กมลวรรณ สุขประเสริฐ

คณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
นักวิชาการอิสระ
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ
นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
นักวิชาการสาธารณสุข

ศิลปกรรม / ภาพ

นางศุภรัตน์ อสุพงษ์พัฒนา
น.ส.กรกนก สายทอง
นายณัฐพงศ์ พันธุ์ศาสตร์

นักวิชาการเผยแพร่ชำนาญการพิเศษ
นักประชาสัมพันธ์
เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์กราฟิก

ชื่อหนังสือ

คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ

จัดพิมพ์โดย

สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง พิมพ์ครั้งที่ 2 : จำนวน 2,400 เล่ม
สำนักงานโครงการขับเคลื่อนกรมอนามัย 4.0 เพื่อความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน (สขรส.)
พิมพ์ครั้งที่ 1 : จำนวน 2,000 เล่ม

คำนำ

คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นักวิชาการ ผู้ปฏิบัติงานทั้งในและนอกระบบสุขภาพได้ใช้เป็นกรอบคิดและการปฏิบัติในการทำงานที่สัปดาห์มาจากประสบการณ์ทำงานจริง ที่ประกอบด้วยเนื้อหาสำคัญ คือ แนวคิดหลักการที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ กระบวนการพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ รูปแบบบริการด้วยกระบวนการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ วิธีการสื่อสารและสื่อสารส่งเสริมความรู้

คู่มือแนวทางฉบับนี้เป็นแนวทางทำงานที่ปรับกระบวนการทัศน์ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงจากการเป็นผู้ให้ความรู้ เป็นผู้เติมความรู้ พาทำ สนับสนุนประชาชน องค์กรกลุ่มเป้าหมายให้มีศักยภาพจากภายในตนเองและขับเคลื่อนงาน (driver)

คณะผู้จัดทำหวังว่าแนวทางฉบับนี้จะเป็นแนวทางพื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพไปพร้อมๆ กันทั้งประเทศ และเกิดมีนวัตกรรมจากประสบการณ์การทำงานและร่วมกันต่อยอดแนวทางฉบับนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้จัดทำ

รศ.ดร.ชชนวนทอง ธนสุกาญจน์

นางวิมล โรมา

ดร.มุกดา สำนวนกลาง

สิงหาคม 2561

CONTENT

สารบัญ



07

แนวทางการพัฒนาโรงพยาบาล
รอบรู้ด้านสุขภาพ



08

ขั้นตอนการพัฒนา
โรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ



23

รูปแบบบริการด้วยกระบวนการ
ส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ



26

เทคนิคสำคัญในการส่งเสริม
ความรอบรู้ด้านสุขภาพ



29

วิธีการสื่อสาร
และประเภทสื่อที่คนเลือกใช้





**คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาล
รอบรู้ด้านสุขภาพ**



แนวทาง

การพัฒนาโรงพยาบาล รอบรู้ด้านสุขภาพ

โรงพยาบาล หรือสถานบริการสาธารณสุข เป็นสถาบันแรก ที่ผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของสหรัฐอเมริกา ให้ความสำคัญในเรื่อง “ความรอบรู้ด้านสุขภาพ” ของผู้ป่วย ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น หากผู้ป่วยไม่สามารถปฏิบัติตนเองได้ถูกต้อง และเมื่อวิเคราะห์เชิงลึกพบว่า ความสามารถต้องเกิดจากการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าใจง่าย

ดังนั้นโรงพยาบาลจึงสนใจและพัฒนาเทคนิค วิธีการ ในการสื่อสารทั้งในรูปแบบตัวอักษร รูปภาพ แผนที่และกิจกรรม ที่จะช่วยให้ประชาชนใช้ก่อนกลับบ้าน เพื่อให้แน่ใจว่าคนไข้ เข้าใจข้อมูลและจะนำไปปฏิบัติเองได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย หรือที่รู้จักกันในชื่อ teach back หรือสาธิตกลับ และ ask me 3 หรือคำถาม 3 ข้อนั่นเอง

ขั้นตอนการพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ

ขั้นที่ 1 เรียนรู้โรงพยาบาลและผู้รับบริการ มองคนและสิ่งแวดล้อมให้เห็นความสัมพันธ์ โดยเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ในการออกแบบกิจกรรม โครงการดำเนินงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการและบริบทของโรงพยาบาลนั้น

1.1 ศึกษาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (a shame-free care environment) เป็นสถานที่ที่ผู้รับบริการไม่รู้สึกว่าคุณเองด้อย ต่ำต้อย แต่เป็นสถานที่ที่สนับสนุน อำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยและครอบครัว มีศักยภาพในการจัดการสุขภาพตนเองได้ โดย grandtour ไปเดินรอบโรงพยาบาล สัมภาษณ์ มีที่ป้าย ป้ายสื่อข้อมูลต่างๆ ที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ปรัชญาต่างๆ ว่าอ่านกันใหม่ รู้เรื่องใหม่ อ่านออกใหม่ (ดู สิ่งเกิด ถ่ายรูป คุยกับผู้ป่วย ญาติ) แผนที่บอกทาง ลักษณะการตั้งของแผนกต่างๆ และการใช้ประโยชน์ สนามกีฬา โรงอาหาร ฯลฯ ที่มีทั้งหมดของโรงพยาบาล แต่ละแผนกมีข้อมูลอะไรให้ผู้ป่วย และญาติบ้าง ใช้ได้ดีไหม ถูกกลุ่มไหม หรือดูจาก HA guideline บอกไหมว่าให้ข้อมูลอะไรกับผู้ป่วยและญาติ มีเอกสารอะไรบ้าง หากถามประชาสัมพันธ์โรงพยาบาล มีคนมาใช้บริการสอบถามข้อมูลมากไหม เรื่องอะไร มีคนถามไหม เป็นการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ





1.2 พูดคุยกับผู้ประสานงาน ผู้บริหาร ผู้ป่วยและญาติ พ่อค้า แม่ค้า โรงอาหาร ภารโรง ฯลฯ ว่าเป็นใคร อยู่ที่ไหน ต้องการอะไร ใช้ชีวิตหรือมีความเป็นอยู่แต่ละวันเป็นอย่างไร ความสามารถในการรับข้อมูลเป็นอย่างไร มีบุคลากรที่คน เป็นคนรุ่นไหน มีความสามารถอย่างไร การพูดคุยเรื่อง ได้เข้าใจกันไหม เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคนเหล่านั้นกับสิ่งแวดล้อมว่าเอื้อให้ผู้รับบริการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพได้อย่างไรในประเด็นจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เราได้ศึกษาและชวนพูดคุยต่อประเด็นต่อไป

1. มีนโยบาย นโยบายเรื่องอะไรบ้างที่เน้นการให้ข้อมูล เป็นข้อมูลอะไรบ้าง ภาวะการณนำของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ ทบทวนวิธีการทำงานเป็นอย่างไร (กลไก กระบวนการทำงาน) ทำงานกับใครบ้าง กลุ่มคนต่างๆ ที่มีในโรงพยาบาล ทำอะไร ใช้เครื่องมืออะไรในการทำงาน ลูกค้ำสำคัญคือผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยและญาติ จึงต้องรับผิดชอบอะไรบ้างเพื่อเชื่อมโยงสู่ความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีภาวะการณนำที่แสดงให้เห้นว่ามีควมรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งในพันธกิจ โครงสร้างและการดำเนินงาน โดยให้ถือเป็นค่านิยมของโรงพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจหลักของโรงพยาบาล ความสำเร็จ และความภาคภูมิใจของโรงพยาบาล จุดเน้นหรือความเชี่ยวชาญของโรงพยาบาล



2. มีการบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพในการวางแผน การประเมินผล ความปลอดภัยของผู้รับบริการและการพัฒนา คุณภาพบริการ

3. บุคลากรและที่เกี่ยวข้องต่างๆ นั้น ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ให้เป็นผู้ส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ ประเด็นข้อมูลที่ให้และทักษะ การให้ข้อมูล กล่าวคือ สามารถระบุประเด็นที่ต้องใช้สื่อสาร ระบุความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมาย เลือกกิจกรรม การเรียนรู้ สื่อ วิธีการ ขั้นตอนที่ควรใช้จัดกิจกรรมที่สอดคล้อง กับความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม การรับรู้ทัศนคติ ของกลุ่มเป้าหมาย ได้ประเมิน ตรวจสอบผลความเข้าใจด้วย Teach back และ ask me 3 และเจ้าหน้าที่มีข้อมูลอะไรบ้างที่จะดูสุขภาพตนเองและมีความปลอดภัย จากการทำงาน





4. มีการให้ผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นญาติ ร่วมออกแบบ การดำเนินงานและการประเมินบริการและข้อมูล ด้านสุขภาพ

5. โครงการหรือบริการ ข้อมูลสำคัญ จำเป็นที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการด้วยทักษะและกระบวนการเสริมสร้าง ความรอบรู้ด้านสุขภาพ โดยตรวจสอบได้ว่าบริการใดที่ผู้รับบริการ พบข้อจำกัดในการเข้าถึง เช่น เริ่มต้นจากการกรอกประวัติด้วยข้อมูล มากมาย แต่ควรเป็นแบบง่ายๆ หรือการช่วยกรอกการตรวจ และคัดกรองต่างๆ การแจ้งผลการตรวจผลเลือดที่ใช้ภาษาหมอ การวางแผนการรักษา ดูแล การใช้ยา ที่ขาดการเน้นย้ำความเข้าใจ และให้ผู้ป่วยอธิบายกลับด้วยภาษาของเขาเอง และกลับบ้าน โดยไม่มีข้อแนะนำและการติดตาม เอกสารภาษาปาก รูปภาพ และการติดตาม

6. กลวิธีกระบวนการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ ในการสื่อสารระหว่างบุคคลและมั่นใจว่าแต่ละบุคคลที่ได้รับข้อมูล เกิดความเข้าใจและสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับพฤติกรรม สุขภาพได้

7. การจัดบริการข้อมูลและบริการสุขภาพก็เป็นบริการ และข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย สามารถช่วยเหลือได้ในช่วงที่ผู้รับบริการ และกลุ่มต่างๆ มีการปรับพฤติกรรมสุขภาพ

8. มีสื่อที่มีการออกแบบและกระจายสื่อสู่สังคมด้วย วัสดุ สื่อสิ่งพิมพ์ที่ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตัวของประชาชนทั่วไป

9. มีการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลง สภาวะสุขภาพหรือพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่

10. มีการวางแผนการพัฒนาโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง





1.3 กลุ่มเป้าหมายสำคัญ ผู้รับบริการ มีจำนวนเท่าไร มีกี่กลุ่ม มีการใช้ชีวิตอย่างไรที่บ้าน สถานะสุขภาพ การปฏิบัติตัวและความรอบรู้ ด้านสุขภาพ พฤติกรรมที่แสดงถึงความรอบรู้ด้านสุขภาพต่ำ เช่น มีพฤติกรรมการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพน้อย เช่น การไม่ไปรับวัคซีน ป้องกันไข้หวัดใหญ่ ยังสูบบุหรี่ รู้จักการดูแลตนเองน้อย กินยาไม่ต่อเนื่อง ไม่อ่านฉลากยา หรือฉลากโภชนาการ ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับการรักษา ที่ตนเองได้รับ ใช้บริการฉุกเฉินบ่อยๆ เข้าโรงพยาบาล หรือไปหาหมอ บ่อยๆ มีสภาวะสุขภาพด้วยโรคเรื้อรัง ควบคุมไม่ได้ และรู้ได้ใจว่า ผู้รับบริการ low literate ต้องการความช่วยเหลือ กล่าวคือ กรอกแบบฟอร์มนาน กรอกไม่ครบ ไม่ถูกต้อง ไม่มีแว่น บอกชื่อยาไม่ได้ ขาดนัดบ่อย บอกกินยา แต่อาการไม่ดีขึ้น เจ็บ บอกรักษาตนเอง ลำบาก ไม่มีคำถาม

ขั้นที่ 2 ค้นหาทุนมนุษย์ ทุนสังคม

ในการดำเนินงานสำคัญตามขั้นที่ 1 สิ่งที่จะได้ก็คือ

2.1 ทุนมนุษย์ หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ ภาครอง แม่บ้าน ฯลฯ ต่างๆ นั้น เป็นใครบ้าง เก่งและมีความชำนาญเชี่ยวชาญอะไร มีความสนใจ และร่วมให้ข้อมูลและเป็นข้อมูลที่สามารช้เป้้าการดำเนินงานได้ เพื่อระบุแกนนำ ผู้นำ การอยู่ร่วมกัน ข้อตกลง วัฒนธรรม ของโรงพยาบาล/แผนกต่างๆ เป็นการหามนุษย์ที่มีต้นทุนเข้าใจ การทำงานด้านการให้ข้อมูลที่จะมาช่วยกันให้ระบบการส่งเสริม ความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้ป่วยได้สำเร็จ

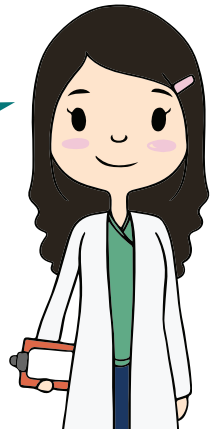
2.2 ทุนสังคม หมายถึง การปฏิบัติ ขั้นตอนหรือวัฒนธรรม ความช่วยเหลือจากภาคีเครือข่าย เป็นใครบ้างนั้นมีในรูปแบบ การกิจวัฒนธรรมการทำงานอย่างไร วิธีการอยู่ร่วมกันและมีข้อตกลง การทำงานกันอย่างไร





ขั้นที่ 3 ค้นหาผู้ใช้ที่รอบรู้ด้านสุขภาพที่มีลักษณะตามตัว V-Shape

นำข้อมูลขั้นที่ 2 มาพิจารณาร่วมกับการพูดคุยกลุ่มต่างๆ ว่ามีใครบ้างที่มีคุณลักษณะตามตัว V หากพบเป็นระดับ V1 และ V2 เป็นกลุ่มที่ต้องเติมข้อมูล และใช้กลุ่มช่วยในการทำงานหรือหาคนที่ มีลักษณะ V3 และ V4 หรือ V5 มาเป็นเพื่อนร่วมงานและหากมีลักษณะ V3 และ V4 หรือ V5 ก็จะสามารถกระตุ้น สนับสนุน หรือเสริมแรงในการดำเนินงานในการพัฒนาโรงพยาบาล ด้วยกระบวนการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพได้



ขั้นที่ 4 กระตุ้นการมีส่วนร่วม

ด้วยแบบประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO) 10 ประเด็น และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การเจ็บป่วย อาชีพ ผลการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพกลุ่มเป้าหมาย

เมื่อมีข้อมูลพร้อมหรือค่อนข้างเห็นหนทางการพัฒนาได้แล้วก็นำข้อมูลเหล่านั้นจากขั้นที่ 1-3 ที่ทำให้รู้จักโรงพยาบาลและกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการ นำผลการตรวจสอบสุขภาพและสภาวะสุขภาพกลุ่มเป้าหมาย นำมาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดกิจกรรม โครงการในการส่งเสริมสุขภาพ หรือการดูแลได้แล้วก็นำมาวิเคราะห์ให้เห็นความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ที่ต้องนำไปพูดคุยบุคคลต่างๆ จนประเมินได้ว่ากลุ่มต่างๆ ของโรงพยาบาล/แผนกมีแนวโน้มที่ยอมรับข้อมูล และมีแนวคิดต่อที่จะพัฒนาจนเห็นว่าตัวเองยังขาดอะไรและบอกตนเองได้บ้างว่าเป็นโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพขนาดไหน จึงนำแบบประเมิน HLO มาเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเพื่อหาโอกาสการพัฒนาเป็นโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพและเจาะลึกเป็นรายข้อให้สามารถมองเห็นถึงกระบวนการ กิจกรรม โครงการที่จะดำเนินการร่วมกัน



ขั้นที่ 5 ตัดสินใจร่วมกันว่าจะทำอะไร และบอกได้อย่างไร ว่าสำเร็จ

เป็นการพูดคุย ปรัชญาหรือ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลที่ได้มา
ทั้งนี้ข้อมูลเหล่านั้นต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นข้อมูลที่สื่อสาร
ให้เห็นปัญหาและความต้องการได้เข้าใจได้ง่าย เช่น เป็นแผนภาพ
ตาราง ภาพ flow chart อธิบายเป็นกรณีศึกษา เป็นต้น พร้อมข้อมูล
ตัวหนังสือที่สำคัญๆ เท่านั้น ร่วมกับการนำเสนอที่มีหลักฐาน
และความเป็นวิชาการที่เชื่อถือได้ เช่น การเลือกบริโภคอาหาร
ออกกำลังกายแบบเก็บรอบ สปริงตัว การนอนหลับลึก กระตุ้นความสูง
สมส่วนของกลุ่มวัยเรียน เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันด้วยข้อมูลนำไปสู่
การตัดสินใจร่วมและสามารถบอกได้ว่าจะวัดความสำเร็จได้อย่างไร
เช่น เมื่อเด็กมีสายตาสั้น เมื่อบริหารกล้ามเนื้อสายตาแล้วสายตาสั้นเทียม
ในเด็กก็จะลดลง เป็นการเห็นภาพรวมการทำงานร่วมกัน

(ดั่งภาพ)

Depending on their perspective and interests people approach the
application of health literacy in many different ways



Source: <http://www.healthliteracy.com/2011/11/05/health-literacy-101/>



สิ่งที่จะได้จากกระบวนการตัดสินใจร่วมกันนี้ ก็คือ ข้อตกลงการทำงานร่วมกัน แนวทาง/แผนการทำงานร่วมกันในการปรับข้อมูล และทักษะการสื่อสารซึ่งมีความสำคัญจำเป็นสำหรับผู้รับบริการ (tailored key message) แต่ละกลุ่มวัย และสถานะสุขภาพ โครงการความร่วมมือการดำเนินงาน และบทบาทของผู้เกี่ยวข้อง นั่นคือ “ยิ่งเรียนรู้กลุ่มเป้าหมายได้มากเท่าไร กิจกรรมดำเนินงานที่สอดคล้องตรงกับความต้องการและความสามารถของผู้รับบริการ เกิดผลลัพธ์ที่ดีแน่นอน”



ขั้นที่ 6 จัดทำกลไกในการทำงานร่วมกัน

เป็นกลุ่มคน คณะทำงานที่เป็นมนุษย์จากขั้นที่ 2 และ 3 ที่เข้าถึงข้อมูล เข้าใจข้อมูลผ่านการเรียนรู้และการตัดสินใจร่วมกัน ที่จะพัฒนาโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ มาร่วมวางแผนตนเอง ในการดำเนินงานตามข้อตกลงนั้น โดยแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลนั้น เป็นตัวตั้งตัวตีในการทำงานและมีภาคีเครือข่ายต่างๆ สนับสนุน ตามบทบาทตามที่ตกลงกันไว้

ขั้นที่ 7 ประเมินการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

เป็นการทบทวนการดำเนินงานหลากหลายแง่มุมหรือทั้งโครงการ เป็นระยะๆ ด้วยกระบวนการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งกลุ่มย่อย และกลุ่มใหญ่ตามประเด็นการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงาน ที่เกิดขึ้นแต่ละกิจกรรมส่งผลต่อกิจกรรมที่จะดำเนินงานต่อไป ตามนโยบาย แผนงานที่กำหนดไว้





ขั้นที่ 8 ถอดบทเรียนและสรุปประเมินผลลัพธ์

เป็นการถอดบทเรียนเพื่อนำไปสู่การพัฒนางานที่ต่อ ยอดความสำเร็จในการดำเนินงานที่ผ่านมาหรือเป็นตัวอย่างการพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ พร้อมการประเมินผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายและผู้เกี่ยวข้อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามองค์ประกอบการเป็นโรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ และระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของกลุ่มเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลรอบรู้สุขภาพ

ขั้นที่ 9 พัฒนาต่อเนื่อง

การมีผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพที่ดี ไม่ได้เกิดจากการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการอ่านและเข้าใจตัวเลขเท่านั้น แต่จะต้องมีความสามารถในการเข้าใจ พิจารณา และแสวงหาข้อมูลทางสุขภาพ เพื่อการตัดสินใจ ใช้ข้อมูลสุขภาพในการดูแลสุขภาพของตนเอง ซึ่งจะแสดงถึง ความรอบรู้ด้านสุขภาพขั้นปฏิสัมพันธ์และขั้นวิจารณ์ญาณที่ต้องมีการสืบค้นข้อมูล ชักถามโต้ตอบและนำไปใช้ตัดสินใจได้



การพัฒนาต่อเนื่องเป็นการฝึกทำ และต่อยอดจากหลายหน่วยงาน/แผนกที่ผู้รับบริการไปรับบริการ เป็นการทำงานและขับเคลื่อนและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง CQI ไปเรื่อยๆ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กร

“การพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ไม่ใช่เน้นว่ามีกึ่งองค์กร แต่ทุกองค์กรต้องมีความเคลื่อนไหว และยอมรับนวัตกรรม diffusion of health literacy innovation นี้ต่างหาก”

นั่นคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจะมองเห็นว่าเมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาล หรือได้รับบริการใดใดแล้วเขาเหล่านั้นเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลขึ้น และเกิดแรงบันดาลใจตัดสินใจว่าจะทำ และปฏิบัติได้อย่างไรให้มีสุขภาพดี ดังภาพจำลองโรงพยาบาลที่เป็นหน่วยรักษาให้บรรเทาหรือหายจากอาการเจ็บป่วยแล้วยังเป็นปัจจัยคุ้มครองผู้รับบริการด้วย



รูปแบบบริการด้วยกระบวนการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ

กระบวนการเริ่มตั้งแต่ก้าวเท้าเข้าประตูโรงพยาบาล

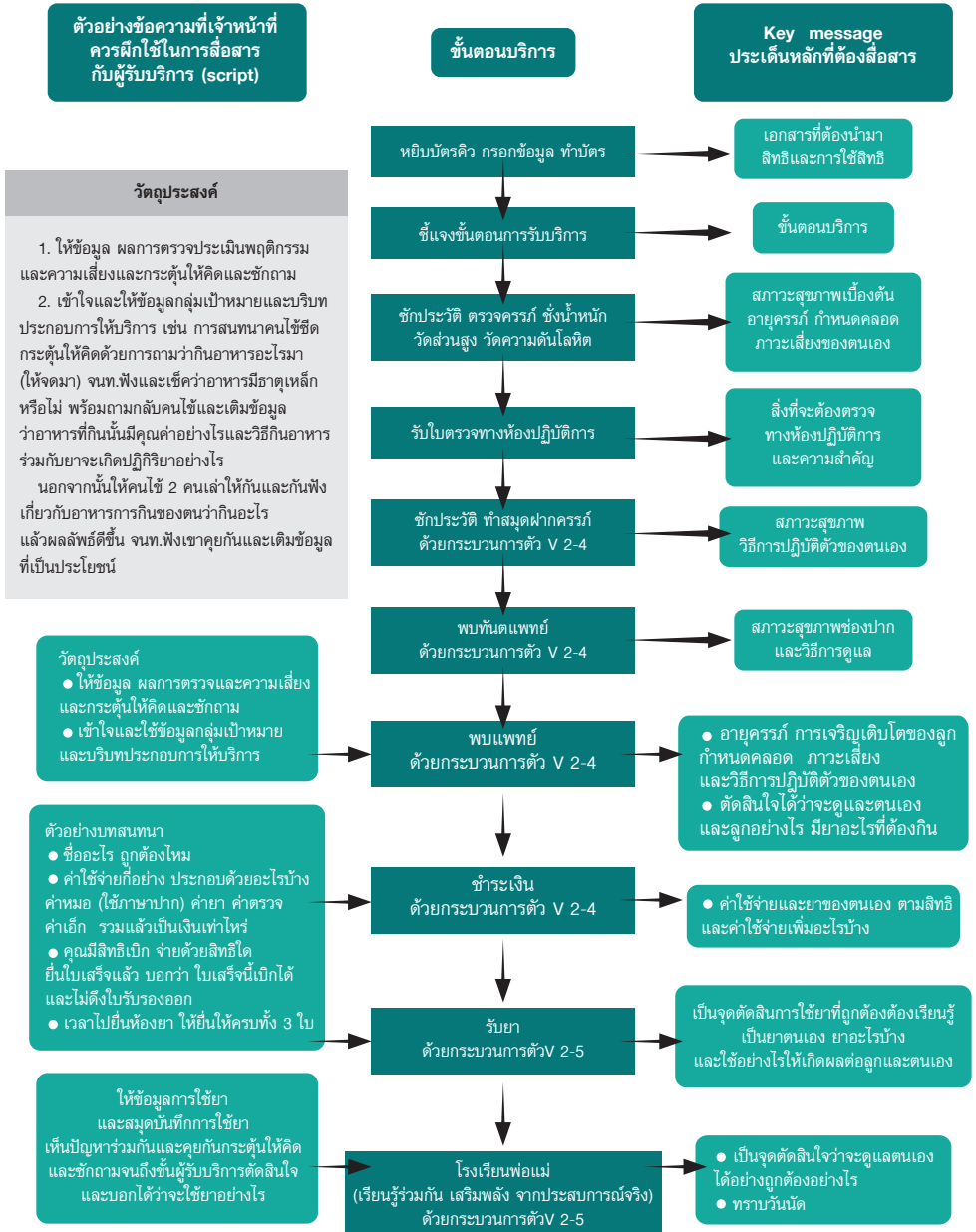
1. ปรับสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ

แผนที่ตั้งโรงพยาบาล ป้ายบอกทิศทาง เป็นแผนที่นำทางไปสู่บริการและสถานที่ต่างๆ ของโรงพยาบาล สื่อจนผู้รับบริการได้รายละเอียดตัดสินใจได้ว่าจะไปใช้บริการใด โดยไม่หลง

ข้อมูลที่จำเป็นแต่ละจุดบริการตาม key message แต่ละกลุ่มวัยโรค เป็นภาพมากกว่าตัวหนังสือ นั่นคือ ในทุกจุดบริการจะมี key message จะบอกผู้รับบริการเรื่องอะไร ทำบัตร คัดกรองให้คนรู้เรื่องอะไร จุดวัดความดันจะยื่นใบสีชมพู ถ้ามีคำถามคนไข้จะไม่ถามเพราะคนไข้ก้าว ไม่ถามเพราะอ่านไม่ออกหรือเปล่า ดังนั้นจึงต้องมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้ถาม

บริการข้อมูลที่จำเป็นต้องเรียนรู้ ปรับสู่ Photonovella คือเล่าเรื่องราวด้วยภาพที่จะเสริมให้ผู้รับบริการมาโรงพยาบาลแล้วบอกว่าตัวเองสามารถดูแลสุขภาพได้อย่างไร นอกจากความสำคัญที่ต้องมารับบริการ

2. ขั้นตอนการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพในโรงพยาบาล (flow)



ประเมินก่อนกลับบ้านด้วยคำถามหลัก 3 ข้อ (ASK me 3)

หรือการสาธิตกลับ (Teach back)

รู้ว่าเป็นอะไร/จะทำอะไรอย่างไร /ทำไม

พร้อมข้อมูลสำคัญและจำเป็นก่อนกลับบ้าน

ตัวอย่างบทสนทนา

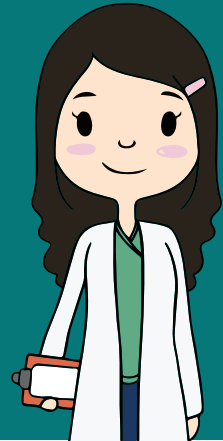
ข้อมูลนัดหมาย ช่วยบอกหน่อยว่านัดหมายหมอนัดครั้งต่อไปเมื่อไหร่

การกินยา ช่วยบอกหน่อยว่าเมื่อกลับไปบ้านต้องกินยาอะไรบ้าง กินเมื่อไหร่
อย่างไร

การสังเกตอาการผิดปกติ จัดการอาการปวดอย่างไร

การดูแลสุขภาพตนเอง ต้องดูแลตนเองอะไรบ้างคะ

จุด Exit ในที่สุด จะที่บ้านเตือนให้ผู้ป่วย
รู้เมื่อเดินออกจากโรงพยาบาลไปแล้ว ฉันรู้แล้วว่า
เป็นอะไร ต้องทำอะไร ทำไมจึงต้องทำเช่นนั้น
พร้อมบอกได้ว่าตนเองอยู่ในระดับใด
ของ V-shape นั้น



หมายเหตุ : ตัวอย่างบทสนทนา จัดทำเป็นคำพูดภาษาพูดที่ใช้พูดจริง
กับผู้รับบริการ



เทคนิคสำคัญ ในการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ

1. สาสิตกลับ (Teach back) เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ให้บริการแน่ใจได้ว่าเจ้าหน้าที่อธิบายให้ข้อมูลที่ได้อย่างชัดเจน เพียงพอที่จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ไม่ใช่เป็นการทดสอบความรู้ของผู้รับบริการ โดยการให้ผู้รับบริการผู้ป่วยและญาติ ครอบครัว อธิบาย บอกล่าด้วยภาษา คำพูดของผู้รับบริการเอง ในสิ่งที่เขาเข้าใจ ทำเป็น เป็นการตรวจสอบความเข้าใจ หากไม่เข้าใจก็สามารถอธิบายและเติมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นและให้ผู้รับบริการบอกล่าได้อีก

ดั่งภาพ



ด้วยเทคนิค 10 ประการ ดังนี้

1. ใช้น้ำเสียงและท่วงท่าที่ใส่ใจ ห่วงใย
2. แสดงภาษากายที่ผ่อนคลายและสบตาผู้รับบริการ
3. ใช้ภาษาปากมากกว่าวิชาการหรือภาษาแพทย์
4. ถามผู้รับบริการให้ตอบด้วยภาษาของเขาเอง ตามที่เข้าใจ
“ช่วยบอกหน่อยค่ะว่าจะทำอะไรเมื่อกลับไปบ้านแล้ว”
5. ใช้คำถามที่ไม่ตีตราว่าเขาไม่รู้ และเป็นคำถามปลายเปิด
“เป็นเพราะว่าคุณมียาใหม่ต้องกินหลายตัว ช่วยบอกได้ไหมคะว่าหากลืมกินมือเข้าไปแล้วจะอย่างไร”
6. หลีกเลี่ยงคำถามที่จะได้คำตอบเพียงว่า ใช่หรือไม่ใช่
“คุณใช้ปรอทวัดไข้เป็นไหม”
7. หากผู้รับบริการทวนความไม่ได้ ก็อธิบายใหม่และสอบถามอีกครั้ง
8. เน้นย้ำว่าความเข้าใจอาการตนเองเป็นความรับผิดชอบของผู้รับบริการ “อะไรเป็นอาการแสดงที่ต้องสังเกตและบอกตนเองได้ว่าเมื่อไหร่ที่ต้องพบแพทย์”
9. ใช้เอกสารที่เป็นมิตรต่อการเรียนรู้ของผู้รับบริการสำหรับอ่านประกอบขยายการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาล้น กระชับ และมีจุดเน้น เน้นประเด็นเดียว ถ้าทำได้ในแต่ละเรื่องหากพูดเรื่องระบบร่างกาย anatomy and physiology แบบพื้นฐาน ง่ายๆ และแสดงเนื้อหาด้วยภาพ เพื่อสร้างการพูดคุย แลกเปลี่ยน
10. ใช้เอกสารที่ผู้รับบริการสามารถทวนความได้ ดังตัวอย่าง

เอกสารแนวทางการจัดการสุขภาพตนเองช่วยในการรายงานอาการหรือผู้ดูแลได้
รายงานอาการเป็นๆช่วยให้ออกไกลจากโรค จากโรงพยาบาล
คุณมีประวัติแล้วหากมีอาการ
- มีน้ำหนักตัวลดลงที่
- หายใจลำบาก
- ทำกิจกรรมประจำวันลำบาก
- ไม่มีอาการใดเปลี่ยนแปลงที่แสดง
เรียกใช้บริการใน 24 ชั่วโมงหน้า หากมีอาการ
- มีน้ำหนักเพิ่มขึ้น
- มีอาการรวมทั้งเท้า มีข้อ บวม
- มีอาการไอแห้งบ่อยครั้ง
- ใช้หมอนสองใบหรือมากกว่าหมอนรองจึงจะรู้สึกสบาย หายใจสะดวก
- รู้สึกเหนื่อยง่ายกว่าปกติหรือ ไม่มีแรง
- พบอาการข้างเคียงจากการใช้ยา
เรียกใช้บริการเมื่อ
- หายใจลำบากหรือคิดชัด เริ่ม 1669
- รู้สึกเหนื่อย กระวนกระวาย
- เจ็บหน้าอก เริ่ม 1669



2. คำถาม 3 ข้อ (Ask me 3)

ตัวอย่าง ASK ME - 3 กรณีน้องอาท อายุ 4 ปี ฟันผุ

ASK ME - 3

- วันนี้ลูกชายมีปัญหาสุขภาพอะไร
- ฉันจะต้องทำอะไร
- ทำไมต้องทำเช่นนั้น

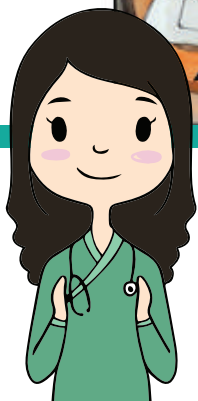
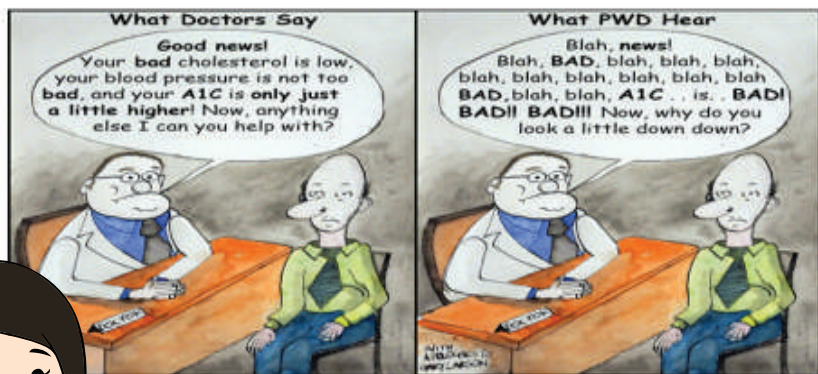
สิ่งที่ผู้ปกครองเข้าใจเมื่อสิ้นสุดการตรวจ

- น้องอาทฟันผุ
- ฉันต้องหยุดให้ลูกดูคนม
- ดูแลให้ลูกแปรงฟันสองครั้งต่อวัน ทุกวัน
- ลดเครื่องดื่มหวานและน้ำผลไม้
- พามาตามนัด
- ถ้าลูกฟันผุมากขึ้นเขาจะเจ็บปวดมาก อาจต้องถอนฟัน



วิธีการสื่อสาร และประเภทสื่อที่คนเลือกใช้

แม้ว่าวัตถุประสงค์การสื่อสารยังคงเดิม คือการกระจายข่าวสาร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของคนในสังคม และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจ ปฏิบัติตนเพื่อการมีสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดีแต่สื่อและเทคโนโลยีที่ใช้จำเป็นต้องปรับให้สอดคล้องกับบริบทและความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น การสื่อสารจึงให้ความสำคัญกับ 1. ประเด็นข้อมูล เนื้อหาสาระ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และ บริบทของกลุ่มเป้าหมาย 2. ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 3. สร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย จนเกิด 4. ปัญหา 5. เกิดการสื่อสารสัมพันธ์ในสังคม จนทำให้ 6. ตัดสินใจได้ และ นำไปใช้ได้จนเกิดผล และสื่อสารกับผู้อื่น ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นจริงได้ ดังภาพตัวอย่างสะท้อนให้เห็น สิ่งที่แพทย์ เจ้าหน้าที่พยายามบอก แต่สิ่งที่ผู้รับบริการได้ยินนั้นแตกต่างกัน



1. วิธีการสื่อสารเพิ่มระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ

1.1. ใช้ขั้นตอนการสื่อสารดังนี้

1. พูดช้าลงและชัดเจนมากขึ้น
2. สอบทานความเข้าใจ
3. กระตุ้นให้ซักถาม ได้ตอบ แลกเปลี่ยน
4. ใช้ภาษาง่ายๆ เป็นภาษาพูด หลีกเลี่ยงภาษาวิชาการ
5. มีตัวอย่าง เรื่องเล่า ภาพประกอบ

1.2. แปลงข้อมูลและวิธีการให้ผู้รับสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้

1. แปลงข้อมูลวิชาการ แนวคิด เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่ายเป็นภาษาพูด
2. ใช้ภาษาคนใช้
3. ใช้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น 3-5 ประเด็น (tailor key message)
4. ตรวจสอบความเข้าใจด้วยเทคนิค teach back (ใช้เวลาเพียง

1.8 นาที)

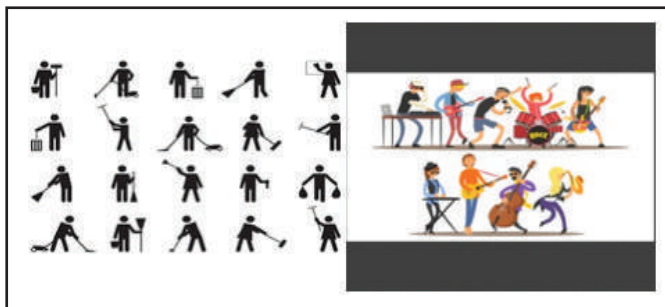
5. สื่อที่เข้าใจง่ายด้วยภาพ
6. ต้องการให้ลูก ญาติเข้ามาฟังด้วย
7. กระตุ้นให้คนไข้ถาม ด้วย ask me3

1.3. นำเสนอชี้แจงข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้

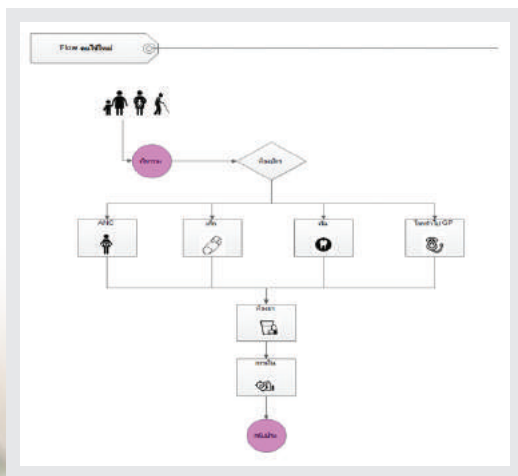
1.4. มีการทดสอบสื่อ โดยสุ่มถามผู้รับบริการ



2. สื่อสัญลักษณ์ (Pictogram) ใช้สื่อด้วยภาพที่เป็นสากล เข้าใจได้ง่าย



ตัวอย่างสื่อ Pictogram



กรอบคิดความรอบรู้ด้านสุขภาพ



ผู้นำทาง พาทำ



เจ้าหน้าที่รอบรู้ด้านสุขภาพ
เป็นผู้ให้ข้อมูลและบริการที่ประชาชนเข้าถึงได้ เข้าใจได้ง่ายด้วยภาษาปาก

Health



สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
Metropolitan Health and Wellness Institution