ตัวชี้วัดภารกิจหลักของกลุ่มงาน ; ระดับความสำเร็จการดำเนินงานเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19)

<u>หลักฐานระดับ</u> <u>1</u> รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ (Assesment)
-สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19) และประชุมคณะทำงาน (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย)
-เข้าถึง เข้าใจ ด้วยกระบวนการกลุ่ม

1.รายงานผลการวิเคราะห์สถานการณ์และผลการดำเนินงานด้านคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพเมษายน 2563
คลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ

การประเมินคุณลักษณะคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	มีแต่ไม่ชัดเจน	ไม่มี	แหล่งข้อมูล
1.ผู้นำนำแนวคิดเรื่องการความรอบรู้ด้านสุขภาพบูรณาการไว้ในพันธกิจ โครงสร้าง และแผนปฏิบัติการของคลินิก (ผู้นำต้องส่งเสริม)	/			-รายการประชุมองค์กร -แผนปฏิบัติงานของคลินิก
2.คลินิกนำแนวคิดและหลักการเรื่องความรอบรู้ด้านสุขภาพออกแบบแผนงาน โครงการ การประเมินและการวัดเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน (แผนงาน การประเมินและการพัฒนา)	/			-โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ หลักสูตรการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในผู้ป่วย NCDs
3.คลินิกมีการจัดทีมงานหรือคณะทำงานที่มีความรอบรู้ทำหน้าที่กำกับติดตามงาน (การจัดเตรียมองค์กร)	/			-การมอบหมายงาน (ASSIGNMENT) -คณะทำงานทดลองหลักสูตรการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในผู้ป่วย NCDs
4.คลินิกคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดในการออกแบบ ดำเนินการ และประเมินข้อมูล ข่าวสารและบริการสุขภาพขององค์กร (ใส่ใจผู้รับบริการ)	/			-แบบประเมิน BA -แบบประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ
5.คลินิกคำนึงถึงทักษะสำคัญที่ต้องพัฒนา ขณะเดียวกันพึงหลีกเลี่ยงสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ต้องการ (รู้ความต้องการผู้รับบริการ)	/			-แบบประเมิน BA -แบบประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ

การประเมินคุณลักษณะคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	มีแต่ไม่ชัดเจน	ไม่มี	แหล่งข้อมูล
6.คลินิกเลือกใช้กลยุทธ์สร้างเสริมความรู้ด้านสุขภาพในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล และการยืนยันความเข้าใจของผู้รับบริการในทุกจุดบริการ (มั่นใจระบบการเข้าถึง)	/			1.การใช้ภาษาพูดในการสื่อสาร 2.ตรวจสอบความเข้าใจด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น teach back ,show me เป็นต้น 3.การเสริมทักษะด้านเข้าถึง การสร้างความเข้าใจและฝึกเทคนิคการจดจำ การเตรียมคำถามและการใช้คำถาม การวางแผนในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ
7.คลินิกมีรูปแบบวิธีการ ช่องทางที่ใช้ในการให้ข้อมูลของคลินิกเอื้อให้ผู้รับบริการเข้าถึง เข้าใจข้อมูลได้อย่างง่ายดาย (สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ)	/			-ใช้ภาษาสื่อสารที่เข้าใจง่าย -ใช้ท่าทางและภาษาพูดที่เข้าใจง่ายสำหรับคนหลากหลายภาษา -จัดบริการที่ผสมผสานในจุดบริการเดียว -ให้ความรู้แต่ละครั้งไม่เกิน 2 ประเด็น
8.คลินิกมีการออกแบบและเผยแพร่เนื้อหาสาระที่ง่ายต่อการสร้างความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ ทั้งในสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อสังคมออนไลน์ (ออกแบบสื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม)	/			- สื่อ Fotonovela -คู่มือฉลาดอยู่กับเบาหวานและความดันโลหิตสูง
9. คลินิกมุ่งสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง การส่งต่อ และการสื่อสารเรื่องการแพทย์และการใช้ยา (รู้ว่ากลุ่มใดมีความเสี่ยงสูง)	/			-คลินิกมีกระบวนงานและขั้นตอนในการแบ่งระดับความเสี่ยงและมีขั้นตอนสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในผู้รับบริการที่มีความเสี่ยงสูงทุกราย
10. คลินิกใช้การสื่อสารที่ชัดเจนในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับแผนการรักษาและค่าใช้จ่ายที่ผู้รับบริการจะต้อง (อธิบายชัดเจนเรื่องบริการและค่าใช้จ่าย)	/			-แฟ้มระบุค่าบริการและค่าใช้จ่ายของการตรวจรักษา -ขั้นตอนพบพยาบาลหลังการตรวจ

2.รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์สถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19) ในบริบทคลินิกคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ

ประเด็น	สถานการณ์
1.สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในบริบทคลินิกคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ	-ยังไม่พบผู้ติดเชื้อ
2.,มาตรการที่จัดทำเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในบริบทคลินิกคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ	-คนไข้ทุกรายได้รับการคัดกรองโรคและวัดอุณหภูมิร่างกาย -จัดหาหน้ากากผ้าไว้สำหรับผู้รับบริการที่ไม่สวมหน้ากาก -เจ้าหน้าที่ทุกคน สวมหน้ากากเวลาปฏิบัติงาน -จัดที่นั่งรอโดยเว้นระยะห่างตามหลักการ social distancing -มีการทำความสะอาดพื้นที่สัมผัสของคนไข้ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคที่มีประสิทธิภาพและวิธีการทำความสะอาดที่ได้มาตรฐาน -จัดให้มีแอลกอฮอล์เจลสำหรับทำความสะอาดฆ่าเชื้อโรคที่มือให้ผู้ใช้บริการ
3.ข้อควรปฏิบัติและคำแนะนำสำหรับผู้รับบริการ	-ให้อยู่แต่ในบ้าน ออกจากบ้านเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น (เช่น เพื่อไปรับการรักษาพยาบาล หรือเพื่อไปซื้ออาหาร) -พยายามรักษาระยะห่างอย่างน้อย 1.5เมตรระหว่างตนเองและบุคคลอื่นตลอดเวลา - ล้างมือบ่อยๆเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือก็ใช้ได้ผล -อย่าสัมผัสดวงตา จมูก หรือปาก -หากไม่สบาย ให้สวมหน้ากาก แต่อย่าใช้หน้ากาก N95 เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างจำกัด และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อบุคลากร ด้านสาธารณสุข -ไอหรือจามใส่ข้อศอกตัวเอง หรือใช้กระดาษทิชชูสะอาด และให้ทิ้งทิชชูนั้นทันที และล้างมือบ่อย ๆ

ประเด็น	สถานการณ์
	-อย่าจับมือ สวมกอด ใช้อุปกรณ์รับประทานอาหารหรืออุปกรณ์ในการสูบบุหรี่ร่วมกับผู้อื่น -ทำความสะอาดพื้นผิวในบ้านที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ ให้สะอาดอยู่เสมอ สามารถอ่านคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติและการตกค้างของเชื้อไวรัสโรคซาร์สบนพื ้นผิวในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

3.สรุปผลการประชุมคณะทำงาน แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย ในกลุ่มงานเพื่อทบทวนแผนปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะปี 2563 และวิเคราะห์สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19) ได้ดังนี้

รายงานการประชุมการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019

กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ

วันที่ 16 เมษายน 2563 เวลา 13.30 – 16.00 น.

ผู้เข้าร่วมประชุม

- บุคลากรของกลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ

ประเด็นการประชุม

การปรับแผนการดำเนินงานในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 และทบทวนการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. ประเมินความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID -19 ของผู้รับบริการ
2. การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ
   - การจัดสถานที่เพื่อคัดกรองที่มีภาวะเสี่ยง บริเวณประตูกลางก่อนเข้าสสม.
   - การจัดบริการแบบ social distancing
     + จัดเก้าอี้สำหรับผู้รับบริการหน้าห้องตรวจและในห้องตรวจ
     + ลดจำนวนผู้รับบริการในโรงพยาบาล โดยปรับระบบการให้บริการกลุ่มโรคเรื้อรังที่มีใบนัดในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2563 โทรประสานให้ญาติสามารถมารับยาแทนได้ และ งดเจาะเลือดทุกรายเพื่อลดเวลาที่อยู่ในโรงพยาบาล
   - จัดจุดตรวจผู้ป่วย URI หน้าประตูก่อนเข้าสสม.

3. ตรวจคัดกรองผู้รับบริการก่อนเข้าสสม. โดยจัดเวรเจ้าที่กลุ่มงานบริการทุกกลุ่มเวียนสลับทุกสัปดาห์
    - ผู้ช่วยเจ้าที่อนามัยห้องบัตรและคลินิกตรวจโรคทั่วไป 1 คนตรวจคัดกรองเวลา 6.15 -7.45 น.
    - พยาบาลกลุ่มงานบริการ 1 คน ตรวจคัดกรองเวลา 7.45 - 8.45 น.
    - พยาบาลของกลุ่มงานกลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ 1 คน ตรวจคัดกรองเวลา 8.45 – 16.00 น.
4. จัดทำสื่อเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพผู้รับบริการในสถานการณ์ COVID-19
    - สื่อตามแผนเดิม 3 เรื่อง
    - สื่อวิดิทัศน์เกี่ยวกับ COVID-19 3 เรื่อง
5. ทบทวนระบบการทำงานที่ปฏิบัติเดิม
    - ปรับ flow chart การช่วยฟื้นคืนชีพในสถานการณ์COVID 19 และฝึกปฏิบัติจริง
    - เตรียมความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในห้องตรวจและรถ Refer ได้แก่ ชุด PPE ผ้ายางกันเปื้อน face shield
    - จัดทำโปสเตอร์วิธีการ ใส่ และถอดชุด PPE

ภาพกิจกรรม

4. สรุปผลการจัดกระบวนการกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเพื่อสร้างการเข้าถึง เข้าใจและกำหนด Key massage

ลำดับที่	วิถีชีวิต,ปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพ	ความต้องการ	Key massage
1	อาหารส่วนมากซื้อทานไม่ได้ปรุงอาหารทานเอง ไม่ได้มีกิจกรรมออกกำลังกาย	ถ้านัด 1 เดือนก็เร็วไปไม่มีเวลาและต้องจ่ายเงินเองทุกรอบ เข้ากลุ่มน่าจะดีเพราะมีแต่ผู้ป่วยโรคเดียวกันจะได้มาพูดคุยกันต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยสมาชิกในกลุ่ม โดยให้เหตุผลว่า ไม่ชอบทำสมาธิเนื่องจากเวลานั่งสมาธิแล้วมักจะคิดฟุ้งซ่าน	การเลือกซื้ออาหารและการปรุงที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ
2	รอบๆหมู่บ้านไม่มีสถานที่ออกกำลังกาย และมีหมาจรจัดเยอะจึงไม่กล้าไปเดินหรือไปวิ่ง ทำได้แค่ แกว่งแขนนิดๆเหนื่อยแล้วก็พัก อาหารเลี่ยงขนมหวาน แต่มีเติมบ้างเป็นบางครั้ง ของมันส่วนมากที่กินจะเป็นแกงกะทิแต่นานๆครั้ง	ผู้รับบริการสนใจโปรแกรมเข้ากลุ่มแลกเปลี่ยน SHG เพราะอยากมีเพื่อน อยากมาแลกเปลี่ยนพูดคุยประสบการ์ณในการดูแลตนเอง แต่เนื่องจากมาตามนัดแต่ละครั้งกำหนดไม่ได้ว่าจะได้มาวันไหนเพราะจะต้องรอให้สามีสะดวกไปรับถึงจะมาพบหมอได้ ผู้รับบริการจึงตัดสินใจเข้าโปรแกรมสนทนาเพื่อสร้างแรงจูงใจ (BA) 3- 5 นาที	การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับบริบทและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล
3	ไม่ค่อยได้ออกกำลังกายเพราะต้องเลี้ยงหลาน	ขอเข้าร่วมกิจกรรมที่ใช้เวลาน้อยที่สุดเพราะไม่สะดวกและไม่มีเวลาเพราะต้องดูแลหลานตัวเล็ก	การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับบริบทและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล
4	กับข้าวส่วนมากถ้าเป็นเมนูผัดทอดจะทำกินเองส่วนเมนูแกงเช่นแกงส้มแกงจืดจะซื้อทานเพราะจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากขึ้น		การเลือกซื้ออาหารและการปรุงที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ
5	แต่ทุกครั้งที่มาพบแพทย์ตามนัดค่าความดันโลหิตจะอยู่ในช่วง 153/85,159/85 ผู้ป่วยแจ้งว่าเนื่องจาก	ผู้รับบริการแจ้งว่าขอเลือกโปรแกรมอันที่ 3 เพราะเป็นคนชอบพูดชอบคุยแบบเป็นส่วนตัวไม่ชอบเข้าร่วมกลุ่มสนทนาและไม่ชอบนั่งสมาธิ แต่มักจะยึก	การจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม , จัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการพักผ่อน

ลำดับที่	วิถีชีวิต,ปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพ	ความต้องการ	Key massage
	นอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอหลับๆตื่นๆเป็นกังวลเรื่องรถติดกลัวมาพบแพทย์ไม่ทัน	หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาคือ คือการไม่เบียดเบียนคนอื่น	
6	ไม่พบวิถีชีวิต,ปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพ	อยากจะพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อที่จะสามารถบอกต่อกับบุคคลอื่นในการดูแลตนเอง	องค์ความรู้ในการดูแลตนเองเรื่อง 3 อ. และเทคนิคการพูดโน้มน้าวใจในการบอกต่อบุคคลอื่น
7	คุณลุงยังกินเหล้ากินเบียร์อยู่เนื่องจากคลายเครียดและเพื่อนชวน	ไม่ชอบอะไรที่มันนานๆ คุณลุงจึงเลือกการสนทนาแบบสั้น	การจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม
8	ดื่มกาแฟเย็นเป็นประจำเนื่องจากติดวันไหนไม่ได้กินจะอยู่ไม่ได้ , ทำอาหารกินเองกับข้าวส่วนมากเป็นประเภทผัดทอด	ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกเข้าร่วมสติบำบัด เนื่องจากว่ามีความสนใจในการฝึกสติ ฝึกสมาธิ	การปรุงอาหารและเลือกซื้ออาหารที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ , การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ
9	แต่ยังมีการเผลอเรอกินของหวานหลังจากหลังรับประทานเช่น ไอติม ผลไม้ กล้วยเชื่อม	ด้วยความเผลอเรอกินอาหารรสหวานอยู่บ่อยครั้งจึงคิดว่าสติบำบัดน่าจะช่วยได้	การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ
10	แต่บางครั้งก็แอบไปซื้อกล้วยทอดมันทอดกินบ้างเพราะความยาก	ผู้รับบริการสนใจเข้าร่วมโปรแกรมสติบำบัด โดยให้เหตุผลว่า ชอบนั่งสมาธิอยู่แล้วอยากให้ผลเลือดกลับมาปกติ และด้วยความเผลอเรอกินของทอดจึงคิดว่าสติบำบัดน่าจะช่วยได้	การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ
11	มีปัญหาเรื่องปวดเข่า เลิกงานก็ต้องเลี้ยงหลานเรื่องอาหารมีบ้างที่คุมเช่นเริ่มลดข้าวมื้อเย็นลง เลี่ยงของมัน ของหวาน มากขึ้น ชอบกินตามใจปากควบคุมตัวเองไม่ค่อยได้ มีเผลออยู่บ่อยๆคือกินอาหารของหวานและของทอด	ผู้รับบริการสนใจเข้าร่วมโปรแกรมสติบำบัดโดยให้เหตุผลว่า อยากให้ผลเลือดกลับมาปกติไม่อยากรับประทานยา และคิดว่าสติบำบัดคงช่วยได้	การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ,การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง
12	มีปรุงอาหารรสจัดเป็นส่วนมาก	ซึ่งใช้เวลาน้อยไม่ต้องรอนานและเกรงใจลูกเขยที่มารับมาส่งไม่อยากให้ลูกเขยมานาน	การเลือกซื้ออาหารและการปรุงที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ

ลำดับที่	วิถีชีวิต,ปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพ	ความต้องการ	Key massage
13	แต่มีมื้อกลางวันส่วนมากจะเป็นเมนูผัดทอด เช่นผัดผัก มื้อว่างจะชอบทานผลไม้ และผักดอง,ส่วนอารมณ์นั่นช่วงนี้เป็นช่วงที่เปลี่ยนตำแหน่งใหม่ต้องปรับอะไรหลายๆอย่างจะมีอารมณ์เครียดอยู่ประจำและบ่อยครั้ง	เหตุผลถ้าให้มาบ่อยคงไม่ได้เพราะในแต่ละปีสามารถใช้วันลาพักร้อนได้แค่ 10 วันและถ้ากระบวนการเสร็จเร็วจะได้ไปทำธุระอื่นๆต่อ	การจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม , การปรุงอาหารและเลือกซื้ออาหารที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ ,การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ
14	ชอบทำปลาแดดเดียวไว้กินเอง กับข้าวส่วนมากจะเป็นประเภท น้ำพริกปลาต้ม	ผู้รับบริการสนใจเข้าร่วมโปรแกรมเรียนรู้แบบกลุ่มโดยให้เหตุผลว่าอยากจะให้ระดับน้ำตาลลด และจะได้พูดคุยกับเพื่อนๆ คนอื่นๆ ดูว่าเขาดูแลตนเองอย่างไรบ้าง	การปรุงอาหารและเลือกซื้ออาหารที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ
15	มีบางครั้งต้องซื้อกับข้าวถุงทาน ก็จะมีเมนูผัดทอดและแกงกะทิบ้าง	ผู้รับบริการสนใจเข้าร่วมโปรแกรมเรียนรู้แบบกลุ่มโดยให้เหตุผลว่าอยากจะให้ระดับน้ำตาลลด และจะได้พูดคุยกับเพื่อนๆ คนอื่นๆ ดูว่าเขาดูแลตนเองอย่างไรบ้าง	การปรุงอาหารและเลือกซื้ออาหารที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ
16	การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรน่า-19	ผู้รับบริการต้องการวิธีปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ	

สรุป key massage

1.การเลือกซื้ออาหารและการปรุงที่ถูกต้อง ตามหลักโภชนาการ

2.การออกกำลังกายที่เหมาะสมกับบริบทและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

3.องค์ความรู้ในการดูแลตนเองเรื่อง 3 อ. และเทคนิคการพูดโน้มน้าวใจในการบอกต่อบุคคลอื่น / ในกรณีที่ปฏิบัติตัวดีแล้ว

4.การจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม

5.การควบคุมความคิดและอารมณ์ของตนเองที่ส่งผลต่อสุขภาพ

6.การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรน่า-19

หลักฐานระดับ 2 จัดทำแผนการพัฒนาคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในมิติความปกติใหม่(New Normal) (กิจกรรม ผู้รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินงาน)

หลักฐาน เชิงประจักษ์

แผนปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19)
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะปี 2563

นโยบาย/ แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ความรู้ให้บุคลากรของหน่วยงานในการเสริมสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง HL	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
1.ผู้นำต้องส่งเสริม	จัดทำแผนการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของคลินิก/ มอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	เพื่อกำหนดนโยบายและมอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	นโยบายการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของคลินิก	ตุลาคม 2562	พิกุล	แผนปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	บุคลากรในคลินิกเข้าใจนโยบายการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของคลินิก
2. แผนงาน การประเมินและการพัฒนา	- ออกแบบการสำรวจ การประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อค้นหาความต้องการผู้รับบริการ	การสร้างสัมพันธภาพและการเรียนรู้กลุ่มเป้าหมาย	พฤศจิกายน 2562	วิภาดา	แบบการสำรวจการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ	การให้ข้อมูลและจัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
3.การจัดเตรียมองค์กร	-กำหนดตัวผู้ให้ความรู้และพัฒนาเป็นต้นแบบในเรื่องทักษะการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อพัฒนาและยกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ	การพัฒนาความสามารถและทักษะในการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพตาม V-shape	ธันวาคม 2562	พิกุล	การมอบหมายงาน	บุคลากรในคลินิกมีความสามารถและทักษะในการสร้างเสริมความ

นโยบาย/ แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ความรู้ให้บุคลากรของหน่วยงานในการเสริมสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง HL	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
							รอบรู้ด้านสุขภาพตาม V-shape
4..ใส่ใจผู้รับบริการ	1.ประเมินผลทางสุขภาพ การบริการและสื่อ ด้วยวิธีการเชิญชวนให้ผู้รับบริการสะท้อนถึงบริการที่ได้รับ 2. การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ	1.เพื่อประเมินผลการดูแลผู้ป่วย การจัดบริการและการจัดทำสื่อ 2.ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ COVID 19	การจัดทำสื่อสุขภาพ	เมษายน-กันยายน 2563	พิกุล ณิชนันทน์ บุษบา อัญชลี มนตรี วิภาดา นภัสนันท์ ณัฐนันท์	ผลการประเมินผลทางสุขภาพ การบริการและสื่อ	ได้แนวทางในการดูแลผู้ป่วย การจัดบริการและการจัดทำสื่อที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
5.รู้ความต้องการผู้รับบริการ	1.สร้างสภาพแวดล้อมในคลินิกที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.สร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลสุขภาพที่จำเป็นในการปฏิบัติตัวเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	เพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะในการเข้าถึง	-การสติสนทนาเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (MI) -กลวิธีสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพมาใช้กับผู้รับบริการ -การสื่อสารสุขภาพ	เมษายน-กันยายน 2563	พิกุล ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์	ผลของการสร้างสภาพแวดล้อมในคลินิก	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย/ แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ความรู้ให้บุคลากรของหน่วยงานในการเสริมสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง HL	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
			(Health communication)				
6.มั่นใจระบบการเข้าถึง	-รณรงค์และส่งเสริมการใช้เทคนิคการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ การใช้คำถามเพื่อการเรียนรู้และการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนทุกครั้ง ด้วยการใช้เทคนิค teach back showme	เพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะในการโต้ตอบซักถาม	เทคนิคการสื่อสารสองทาง การใช้คำถามเพื่อการเรียนรู้ การใช้เทคนิค teach back showme	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์	มีการใช้คำถามเพื่อการเรียนรู้และการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนทุกจุดบริการ	เพิ่มความสามารถของบุคลากรในการสร้างการเรียนรู้
7.สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อจัดบริการข้อมูลข่าวสารและบริการด้านสุขภาพที่ง่ายต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ	การพัฒนาด้านการสื่อสารเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	เมษายน-กันยายน 2563	ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์ พงศา	ป้าย แผนผังเพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารและบริการด้านสุขภาพครบถ้วน
8.ออกแบบสื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม	โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อออกแบบสื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม	การออกแบบสื่อเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ COVID 19	เมษายน-กันยายน 2563	ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์ พงศา	สื่อเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพอย่างน้อย 2 ชิ้น	ได้สื่อที่มีคุณภาพและสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ

นโยบาย/ แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ความรู้ให้บุคลากรของหน่วยงานในการเสริมสร้างสุขภาพอย่างต่อเนื่อง HL	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
9.รู้ว่ากลุ่มใดมีความเสี่ยงสูง	-จัดทำประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและข้อปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง	เพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง	การสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่COVID 19	เมษายน-กันยายน 2563	ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์	ประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและข้อปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง	การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
10.อธิบายชัดเจนเรื่องบริการและค่าใช้จ่าย	-จัดทำสื่อเพื่อสื่อสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษาให้กับผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน	เพื่อให้คำอธิบายที่ชัดเจนเรื่องบริการและค่าใช้จ่าย		เมษายน-กันยายน 2563	ณิชนันทน์ วิภาดา อัญชลี นภัสนันท์	เอกสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษา	ลดปัญหาข้อร้องเรียน

หลักฐานระดับ 3 ดำเนินงานตามแผน

นโยบาย/แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานเชิงประจักษ์
1.ผู้นำต้องส่งเสริม	จัดทำแผนการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของคลินิก/มอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	เพื่อกำหนดนโยบายและมอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	ตุลาคม 2563	ได้จัดทำแผนการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพของคลินิก/ มอบหมายผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ (ตามหลักฐานระดับ 2)
2. แผนงาน การประเมินและการพัฒนา	- ออกแบบการสำรวจการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อค้นหาความต้องการผู้รับบริการ	พฤศจิกายน 2563	ได้ออกแบบการสำรวจการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ	แบบการสำรวจการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ
3.การจัดเตรียมองค์กร	-กำหนดตัวผู้ให้ความรู้และพัฒนาเป็นต้นแบบในเรื่องทักษะการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อพัฒนาและยกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพ	ธันวาคม 2562	ได้จัดทำการมอบหมายงานกำหนดตัวผู้ให้ความรู้และพัฒนาเป็นต้นแบบในเรื่องทักษะการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	การมอบหมายงาน

นโยบาย/แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานเชิงประจักษ์
4..ใส่ใจผู้รับบริการ	1.ประเมินผลทางสุขภาพการบริการและสื่อ ด้วยวิธีการเชิญชวนให้ผู้รับบริการสะท้อนถึงบริการที่ได้รับ 2. การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ	1.เพื่อประเมินผลการดูแลผู้ป่วย การจัดบริการและการจัดทำสื่อ 2.ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ COVID 19	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	การจัดทำสื่อ การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ	ภาพถ่ายการจัดทำสื่อ การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ
5.รู้ความต้องการผู้รับบริการ	1.สร้างสภาพแวดล้อมในคลินิกที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.สร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลสุขภาพที่จำเป็นใน	เพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะในการเข้าถึง	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	ผลของการสร้างสภาพแวดล้อมในคลินิก	ภาพถ่ายผลของการสร้างสภาพแวดล้อมในคลินิก

นโยบาย/แนวทาง/ มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานเชิงประจักษ์
	การปฏิบัติตัวเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม				
6.มั่นใจระบบการเข้าถึง	-รณรงค์และส่งเสริมการใช้เทคนิคการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ การใช้คำถามเพื่อการเรียนรู้และการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนทุก ครั้ง ด้วยการใช้เทคนิค teach back showme	เพื่อพัฒนาความสามารถและทักษะในการโต้ตอบซักถาม	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	มีการใช้คำถามเพื่อการเรียนรู้และการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างชัดเจนทุกจุดบริการและเสริมทักษะให้ผู้รับบริการใช้คำถาม	ภาพถ่ายตัวอย่างการใช้บัตรคำเพื่อเสริมทักษะให้ผู้รับบริการใช้คำถาม
7.สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อจัดบริการข้อมูลข่าวสารและบริการด้านสุขภาพที่ง่ายต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	จัดทำป้าย แผนผังเพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	ภาพถ่ายจัดทำป้ายแผนผังเพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
8.ออกแบบสื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม	โครงการขับเคลื่อนการดำเนินงานคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ	เพื่อออกแบบสื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจและการปฏิบัติตาม	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	จัดทำสื่อเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	สื่อเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ
9.รู้ว่ากลุ่มใดมีความเสี่ยงสูง	-จัดทำประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและข้อ	เพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพใน	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	จัดทำตัวอย่างประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและ	ตัวอย่างประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและข้อ

นโยบาย/แนวทาง/มาตรการสำคัญ (Key activity)	โครงการ/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลการดำเนินงาน	หลักฐานเชิงประจักษ์
	ปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง	สถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง		ข้อปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง	ปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง
10.อธิบายชัดเจนเรื่องบริการและค่าใช้จ่าย	-จัดทำสื่อเพื่อสื่อสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษาให้กับผู้ใช้บริการอย่างครบถ้วน	เพื่อให้คำอธิบายที่ชัดเจนเรื่องบริการและค่าใช้จ่าย	ตุลาคม 2562-กันยายน 2563	ได้จัดทำเอกสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษา	เอกสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษา

<u>หลักฐานเชิงประจักษ์</u>

1.แผนปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ (ตามหลักฐานระดับ 2)

2.แบบการสำรวจการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ

https://drive.google.com/file/d/1Y_f-UUZs6In_xVk3TPwZ6KQJ86VjfMuc/view?usp=sharing

3.การมอบหมายงาน

แบบมอบหมายงานเพื่อพัฒนาเป็นต้นแบบในเรื่องทักษะการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ

งาน	ผู้รับผิดชอบ
1.การประเมินระดับความรอบรู้ผู้รับบริการ	ณิชนันท์-นภัสนันท์-อัญชลี-วิภาดา
2.การพัฒนาเป็นต้นแบบในเรื่องทักษะการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	พิกุล-วิภาดา

4.ภาพถ่ายการจัดทำสื่อการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ

4.1 จัดทำสื่อวิดิทัศน์เพื่อเสริมสร้างความรอบรู้ การปฏิบัติตัวในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (covid -19) สำหรับผู้รับบริการ 3 เรื่อง

เรื่องที่ 1.การถอดหน้ากากอนามัยเพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อ

Link : https://www.facebook.com/MetropolitanHealthAndWellness/posts/1575057979313807

เรื่องที่ 2 การเว้นระยะห่างเพื่อป้องกันCOVID 19

Link: https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1128334940841229&id=100009942002815

เรื่องที่ 3 DO Don’t ในสถานการณ์โควิด

Link : https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=1129203200754403&id=100009942002815

4.2 จัดทำโปสเตอร์ ขั้นตอน วิธีการใส่และถอด ชุด PPE

4.3 การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ป้องกันและควบคุมการแพร่กระจายเชื้อของผู้รับบริการ

ภาพกิจกรรม

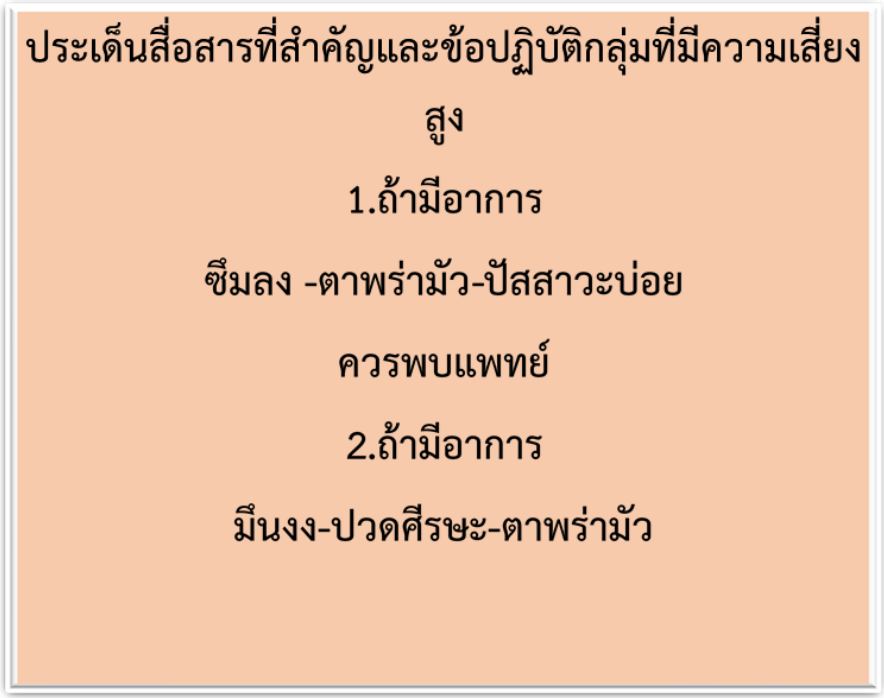
5. ภาพถ่ายผลของการสร้างสภาพแวดล้อมในคลินิก

6. ภาพถ่ายตัวอย่างการใช้บัตรคำเพื่อเสริมทักษะให้ผู้รับบริการใช้คำถาม

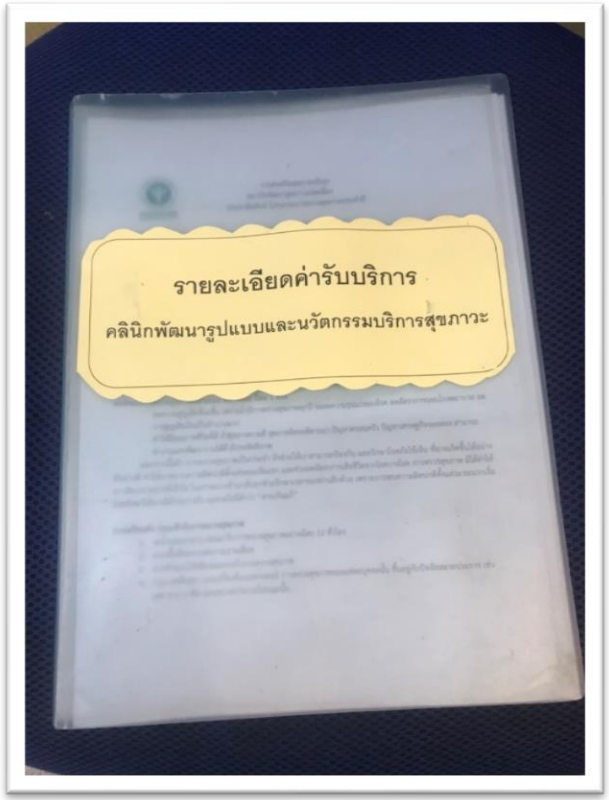
7. ภาพถ่ายจัดทำป้าย แผนผังเพื่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

8. สื่อเพื่อสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ

9. ตัวอย่างประเด็นการสื่อสารที่สำคัญและข้อปฏิบัติกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูง



10.เอกสารเรื่องค่าจ่ายในการรักษา



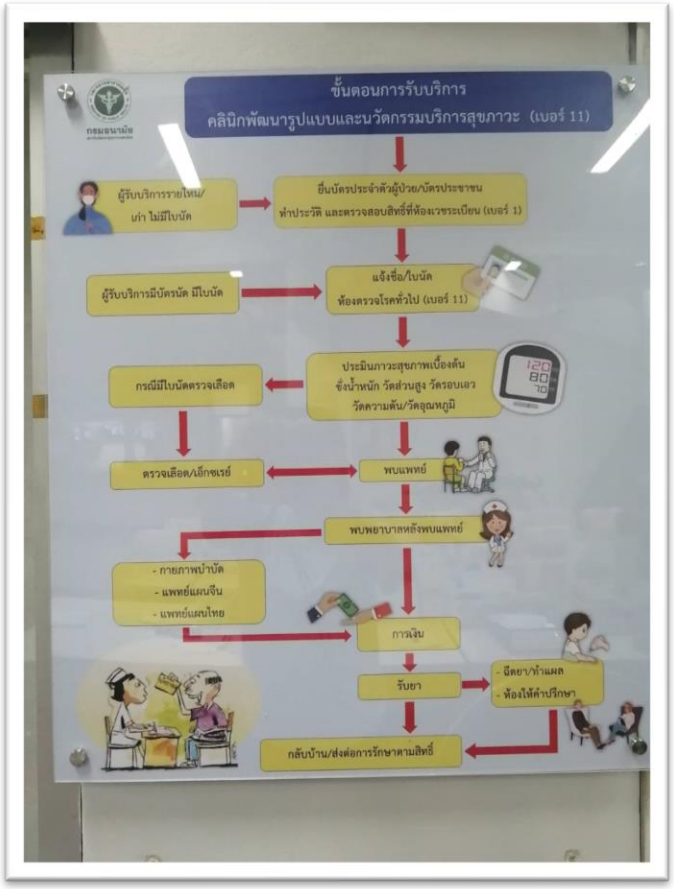
หลักฐานระดับ 4 Output (New Normal) ของสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

ผลลัพธ์การดำเนินงาน

รายการ	หลักฐาน
1. Flowchart กระบวนการบริการเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพผู้รับบริการคลินิกตรวจโรคทั่วไป	ภาพ flowchart
2.สื่อการสอนตามkey messageสำหรับ ผู้รับบริการNCD จำนวน 1 ชุด	ภาพสื่อการสอน
3.สื่อ วีดิทัศน์ เสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์covid-19 จำนวน 3 เรื่อง	หลักฐานเหมือนระดับ 3
4.โปสเตอร์การถอดและใส่ชุด PPE จำนวน 1 เรื่อง	หลักฐานเหมือนระดับ 3
5. ผู้รับบริการNCD ในช่วง เม.ย. - พ.ค..2563 มารับยาโดยใช้เวลาอยู่ในโรงพยาบาลไม่เกิน 30 นาทีต่อราย	หลักฐานการรับบริการของผู้ป่วย NCDในระบบ hospital os
6.ประชุมประเมินผลการดำเนินงานการเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพผู้รับบริการในสถานการณ์ COVID -19 ใน วันที่ 27 สิงหาคม 2563 และวันที่ 31 สิงหาคม 2563	

หลักฐานเชิงประจักษ์

1. Flowchart



2. สื่อการสอนตามkey messageสำหรับ ผู้รับบริการ NCD จำนวน 1 ชุด

3. สื่อ วีดิทัศน์ เสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพในสถานการณ์covid-19 จำนวน 3 เรื่อง (หลักฐานเหมือนระดับ 3 ข้อ 4.1เรื่องที่1-เรื่องที่2-เรื่องที่ 3)

4. โปสเตอร์การถอดและใส่ชุด PPE จำนวน 1 เรื่อง (หลักฐานเหมือนระดับ 3 ข้อ 4.2)

5. ผู้รับบริการNCD ในช่วง เม.ย. - พ.ค..2563 มารับยาโดยใช้เวลาอยู่ในโรงพยาบาลไม่เกิน 30 นาทีต่อราย(หลักฐานการรับบริการของผู้ป่วย NCDในระบบ hospital os)

6. ประชุมประเมินผลการดำเนินงานการเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพผู้รับบริการในสถานการณ์ COVID -19 ใน วันที่ 27 สิงหาคม 2563 และวันที่ 31 สิงหาคม 2563

ภาพกิจกรรม

สรุปประเด็นการผลการดำเนินงานการเสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพผู้รับบริการในสถานการณ์ COVID -19

ประเด็นที่วางแผนพัฒนาเพิ่มเติม มีดังนี้

1. ปรับสื่อบริเวณรอตรวจและจุดชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตที่ผู้รับบริการเข้าใจง่ายขึ้น

2. จัดหาวัสดุ เวชภัณฑ์ ที่เสริมสร้างความรอบรู้สุขภาพผู้รับบริการที่อ่านง่าย เช่นเครื่องชั่งน้ำหนักและวัดส่วนสูงที่อ่านง่ายและชัดเจน
3. พัฒนาระบบบริการให้ผู้รับบริการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากขึ้น เช่น การใช้บัตรคำ กระตุ้นผู้รับบริการตั้งคำถามกับบุคลากรในคลินิก

หลักฐานระดับ 5 Outcome ประเมินความพึงพอใจจัดทำระบบบริการ โดยเน้นให้ผู้รับบริการปลอดภัยจาก COVID -19 โดยมีระดับความพึงพอใจ ระดับดีขึ้นไป อย่างน้อยร้อยละ 80

หลักฐาน เชิงประจักษ์

สรุปผลการความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการตรวจโรคทั่วไป ตรวจโรคเรื้อรังและตรวจสุขภาพ
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวตกรรมบริการสุขภาวะ
สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง
สำรวจเดือนสิงหาคม ปี 2563

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการที่มารับบริการคลินิกตรวจโรคทั่วไป ในช่วง เดือน สิงหาคม จำนวน 52 ราย เพศชาย 22 คน (ร้อยละ 42.43) เพศหญิง 30 คน (ร้อยละ 57.69) อายุเฉลี่ย 48.02 ปีพบผลการประเมินความพึงพอใจดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจรายข้อ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซนต์เฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
1. ท่านได้รับความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค	31	59.6	21	40.4	-	-	-	-	-	-	4.59	91.92
2. ท่านได้รับข้อมูล คำแนะนำ วิธีการและทางเลือกในการรักษาจากแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกตรวจโรคทั่วไป	34	65.4	16	30.8	2	3.8	-	-	-	-	4.61	92.30
3. ท่านได้รับการตอบคำถามและข้อสงสัยที่ชัดเจน จากบุคลากรทางการแพทย์ของคลินิกตรวจโรคทั่วไป	33	63.5	18	34.6	1	1.9	-	-	-	-	4.61	92.30

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซนต์เฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
4. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่รับฟัง พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย	33	63.5	17	32.7	2	3.8	-	-	-	-	4.59	91.92
5. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุยหรือเล่าเรื่องอาการเจ็บป่วย	34	65.4	17	32.7	1	1.9	-	-	-	-	4.63	92.69
6. แพทย์ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน	35	67.3	16	30.8	1	1.9	-	-	-	-	4.65	93.07
7. ท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่คลินิกตรวจโรคทั่วไป	38	73.1	14	26.9	-	-	-	-	-	-	4.73	94.61
8. ท่านมีส่วนร่วมในการการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา	26	50	24	46.2	2	3.8	-	-	-	-	4.46	89.23
9. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม	36	69.2	15	28.8	1	1.9	-	-	-	-	4.67	93.46
10. ท่านได้รับคำแนะนำและขั้นตอนในการรับบริการของคลินิก	33	63.5	18	34.6	1	1.9	-	-	-	-	4.61	92.30
11. อาการเจ็บป่วยทั้งทางกายและทางใจของท่านหรือญาติได้รับการดูแลใส่ใจจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี	30	57.7	22	42.3	-	-	-	-			4.57	91.53
12. แพทย์ผู้ทำการรักษาเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติได้ซักถาม	37	71.2	14	26.9	1	1.9	-	-			4.69	93.84
13. ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้	31	59.6	20	38.5	1	1.9	-	-			4.57	91.53
14. ท่านได้รับข้อมูลเรื่องการใช้ยา ผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน	30	57.7	21	40.4	1	1	1.9				4.63	92.61

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ										คะแนนเฉลี่ย	เปอร์เซนต์เฉลี่ย
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%		
15. ท่านได้รับข้อมูลที่ชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และมาตรวจตามนัด	33	63.5	17	32.7	2	3.8	-	-	-	-	4.59	91.92
16. ท่านพึงพอใจต่อความสะอาดโดยรวมของคลินิกตรวจโรคทั่วไป	38	73.1	13	25	1	1.9	-	-	-	-	4.71	94.23
17. ท่านพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการที่ได้รับของคลินิกตรวจโรคทั่วไป	38	73.1	14	26.9	-	-	-	-	-	-	4.73	94.61
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ											4.62	92.59

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 92.59 ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเรียงตามอันดับมีดังนี้

อันดับ 1 มี 2 ประเด็นคือ 1.การได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่คลินิกตรวจโรคทั่วไปและ 2.ความพึงพอใจต่อความสะอาดโดยรวมของคลินิกตรวจโรคทั่วไป ทั้ง 2 ประเด็นผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 94.61

อันดับ 2 ความพึงพอใจต่อความสะอาดโดยรวมของคลินิกตรวจโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 94.23

อันดับ 3 แพทย์ผู้ทำการรักษาเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติได้ซักถาม คิดเป็นร้อยละ 93.84

อันดับ 4 ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 93.46

อันดับ 5 แพทย์ พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามและข้อสงสัยได้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 93.07

อันดับ 6 แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุยหรือเล่าเรื่องอาการเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 92.69

อันดับ 7 ท่านได้รับข้อมูลเรื่องการใช้ยา ผลข้างเคียงและอาการที่ต้องเฝ้าระวังอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 92.61

อันดับ 8 มี 3 ประเด็นคือ 1. ได้รับข้อมูล คำแนะนำ วิธีการและทางเลือกในการรักษาจากแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกตรวจโรคทั่วไป 2. ท่านได้รับการตอบคำถามและข้อสงสัยที่ชัดเจน จากบุคลากรทางการแพทย์ของคลินิกตรวจโรคทั่วไป 3. ได้รับคำแนะนำและขั้นตอนในการรับบริการของคลินิก คิดเป็นร้อยละ 92.30

อันดับ 9 มี 3 ประเด็นคือ 1.ได้รับความสำคัญกับการตรวจร่างกายเพื่อการวินิจฉัยโรค 2. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่รับฟัง พูดคุยให้ท่านคลายความกังวลในอาการเจ็บป่วย 3.ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และมาตรวจตามนัด คิดเป็นร้อยละ 91.92

อันดับ 10 มี 3 ประเด็นคือ 1. ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถดูแลตนเองได้ คิดเป็นร้อยละ 91.53

อันดับ 11 มีส่วนร่วมในการการตัดสินใจ ในเรื่องการรักษา คิดเป็นร้อยละ 89.23

ภาพรวมหลักฐานเชิงประจักษ์ในแต่ละตัวชี้วัดคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ
ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ : ๖ เดือนหลัง (มีนาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๓)

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัดระดับกลุ่มงาน	คะแนน	หลักฐานเชิงประจักษ์
๗.	**ตัวชี้วัดภารกิจหลักของกลุ่มงาน ระดับความสำเร็จการดำเนินงานเป็นคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-๒๐๑๙ (covid -๑๙)**		
	ระดับ ๑ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ (Assesment) -สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-๒๐๑๙ (covid -๑๙) และประชุมคณะทำงาน (แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่อนามัย) -เข้าถึง เข้าใจ ด้วยกระบวนการกลุ่ม	๑	สรุปรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์สถานการณ์การระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-๒๐๑๙ (covid -๑๙) ในบริบทคลินิกคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ (เติมคะแนน)
	ระดับ ๒ จัดทำแผนการพัฒนาคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพในมิติความปกติใหม่(New Normal) (กิจกรรม ผู้รับผิดชอบระยะเวลาดำเนินงาน)	๑	-สรุปผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Key massage) แผนพัฒนาคลินิกรอบรู้ด้านสุขภาพ เพื่อป้องกันการติดเชื้อ COVID -๑๙
	ระดับ ๓ ดำเนินงานตามแผน	๑	ผลการดำเนินงาน
	ระดับ ๔ -Output (New Normal) ของสถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง -ผลการดำเนินงานตามวิถีชีวิตแนวใหม่ (New Normal)	๑	-ขั้นตอนการให้บริการ (Flow Chart) การให้บริการในสถานการณ์ COVID -๑๙ ของสสม. -แผนการสอน HL ๓ เรื่องที่ปรับใหม่ -รายงานผลการดำเนินงาน ตามกิจกรรมที่ปรับใหม่ เช่น ระบบ SD , สื่อสารออนไลน์
	ระดับ ๕ Outcome -ประเมินความพึงพอใจจัดทำระบบบริการ โดยเน้นให้ผู้รับบริการปลอดภัยจาก COVID -๑๙ โดยมีระดับความพึงพอใจอย่างน้อยร้อยละ ๘๐	๑	ประเมินความพึงพอใจจัดทำระบบบริการ โดยเน้นให้ผู้รับบริการปลอดภัยจาก COVID -๑๙