

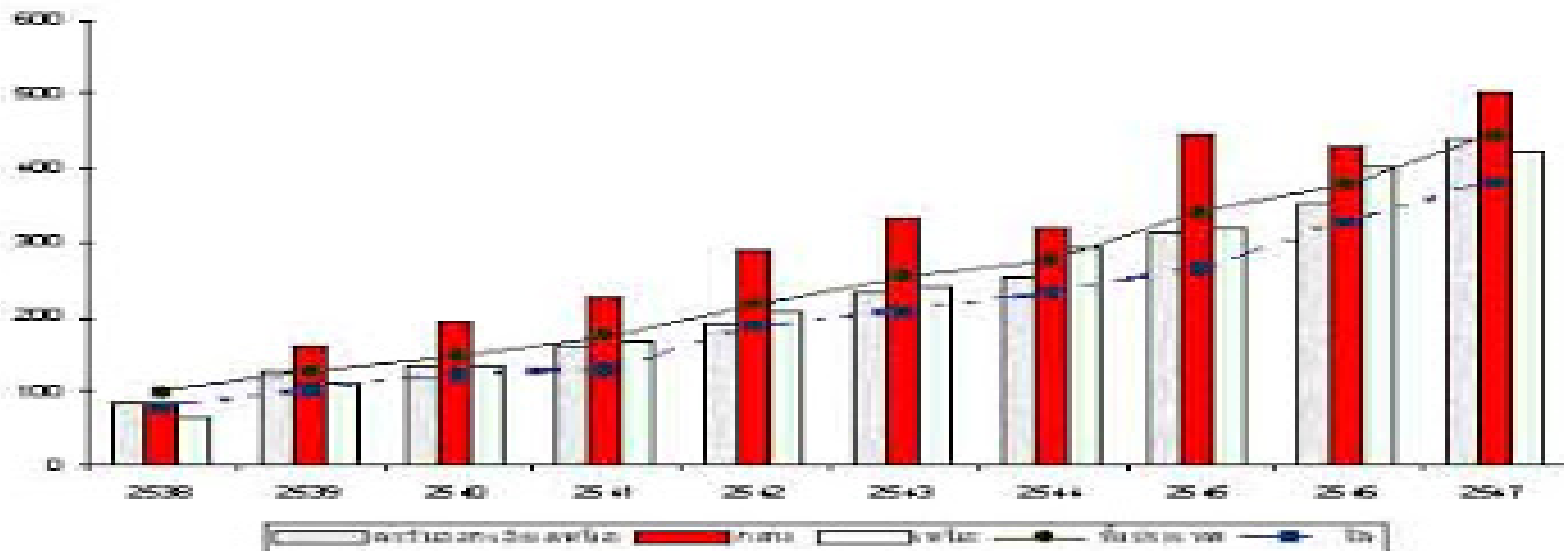
# การปฏิรูป ความรอบรู้ด้านสุขภาพ สู่โรงพยาบาลส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Hospital)

โดยนายแพทย์เกษม เวชสุทธานนท์  
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ  
6 กันยายน 2560



“**ทำไม่**การสร้างเสริมสุขภาพประชากรที่ผ่านมาด้วยโครงการกิจกรรม และการสื่อสารหลากหลายรูปแบบนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างเสริมสุขภาพประชากรจนเกิดผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่พึงประสงค์ได้. โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง มะเร็ง หัวใจล้วนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น”

รูปที่ ๑ อัตราผู้ป่วยโรคเบาหวานต่อประชากรแสนคน จากสถานบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุขส่วนภูมิภาค และรวมทุก ประเทศไทย พ.ศ. 2537-2547



แหล่งข้อมูล สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กระทรวงสาธารณสุข

"...ยังไม่มี  
การทำให้  
ชาวบ้าน  
วิเคราะห์สื่อ  
ต่างๆที่ สื่อมัน  
รุกเข้ามาใน  
ชุมชน ..."



"...การรณรงค์ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ มี  
การปักธงแดง แต่ชาวบ้านก็ยังไม่  
รู้สึก มีพฤติกรรมยังไม่ค่อยปรับเปลี่ยน แต่จะทำ  
เพื่อพบหมอ ทำเฉพาะ 2-3 วันแรกก่อน  
มาพบหมอเพื่อจะได้กรีนการ์ด แต่กลับไปก็  
เหมือนเดิม เราก็เลยต้องเน้นที่จำนวนในการจัด  
เพราะมันเป็นนโยบาย ไม่รู้ว่าเป็นความจำเป็น  
ของใคร ระหว่างเจ้าหน้าที่ หรือชาวบ้าน..."

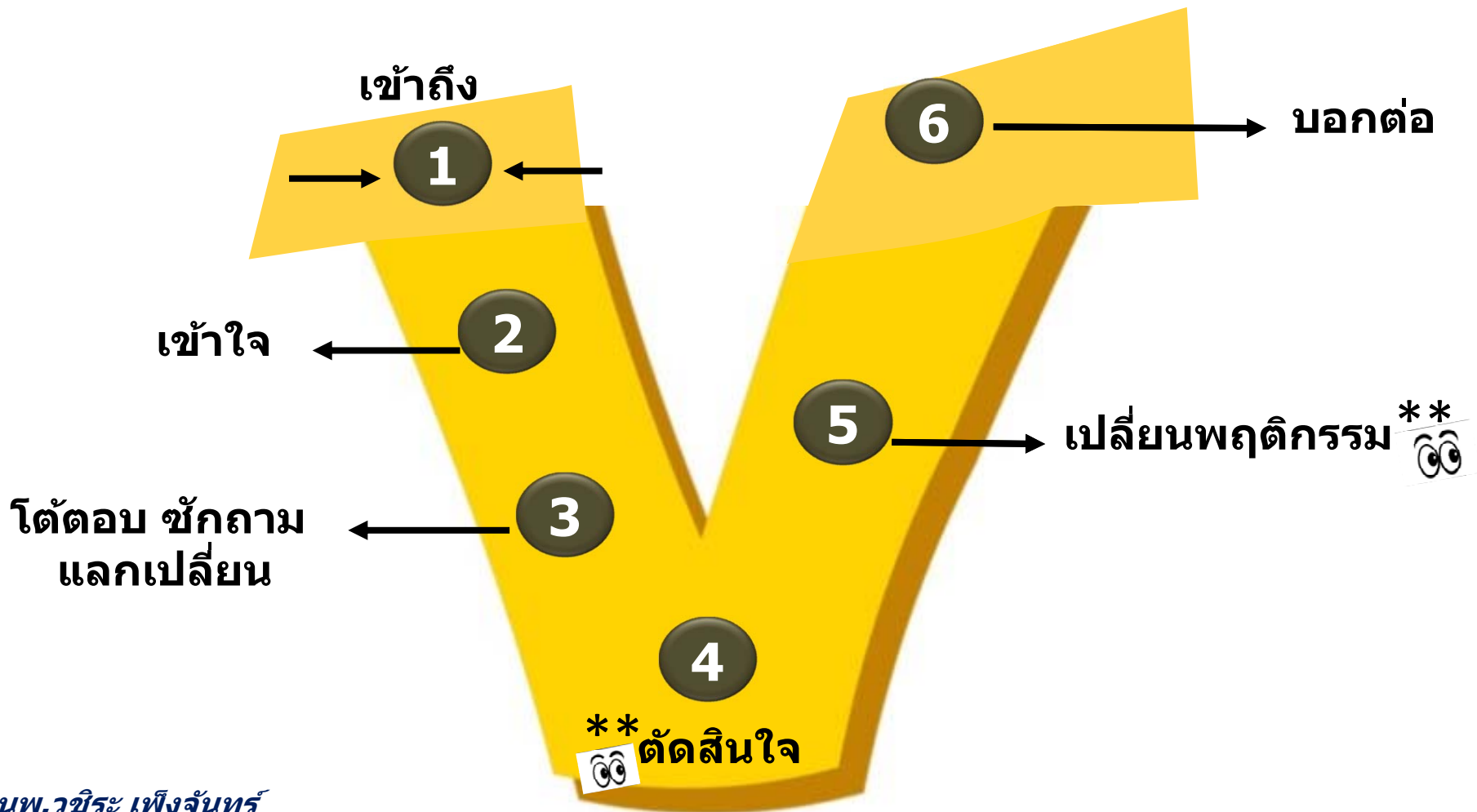
"...แรกๆ จะให้ความร่วมมือ แต่ผ่านไป  
พฤติกรรมก็เหมือนเดิม ไม่สามารถเปลี่ยน  
พฤติกรรมได้ .... ไม่ค่อยเห็น  
ความสำคัญของการปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรม..."

"...ไม่รู้ว่าเราจะจัด  
กิจกรรมให้ชาวบ้าน  
จัดการตนเองได้  
อย่างไร ...สำหรับ  
ชาวบ้าน  
เราต้องให้คิด  
กิจกรรมสำเร็จรูปให้  
ถ้าจะให้ตัดสินใจเอง  
จะช้ามาก..."

# Health Literacy

องค์การอนามัยโลก กล่าวว่า “Health Literacy” หมายถึง  
กระบวนการทางปัญญา และทักษะทางสังคม ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและ  
ความสามารถของปัจเจกบุคคลที่จะเข้าถึง เข้าใจและใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อ  
นำไปสู่การตัดสินใจที่เหมาะสมนำไปสู่สุขภาพ

# กระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

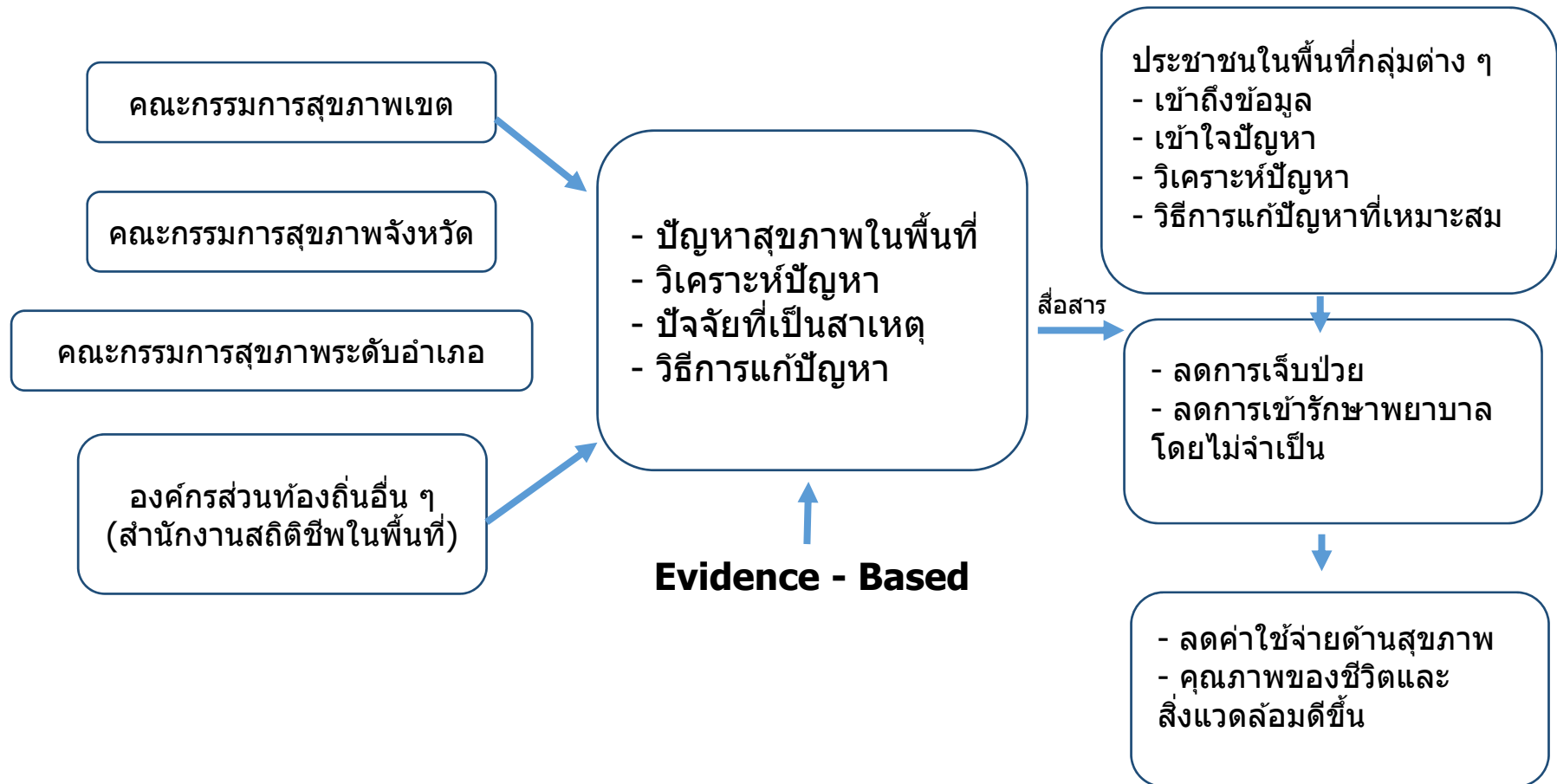


By นพ.วชิระ เพ็งจันทร์  
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข  
25 ม.ค. 60

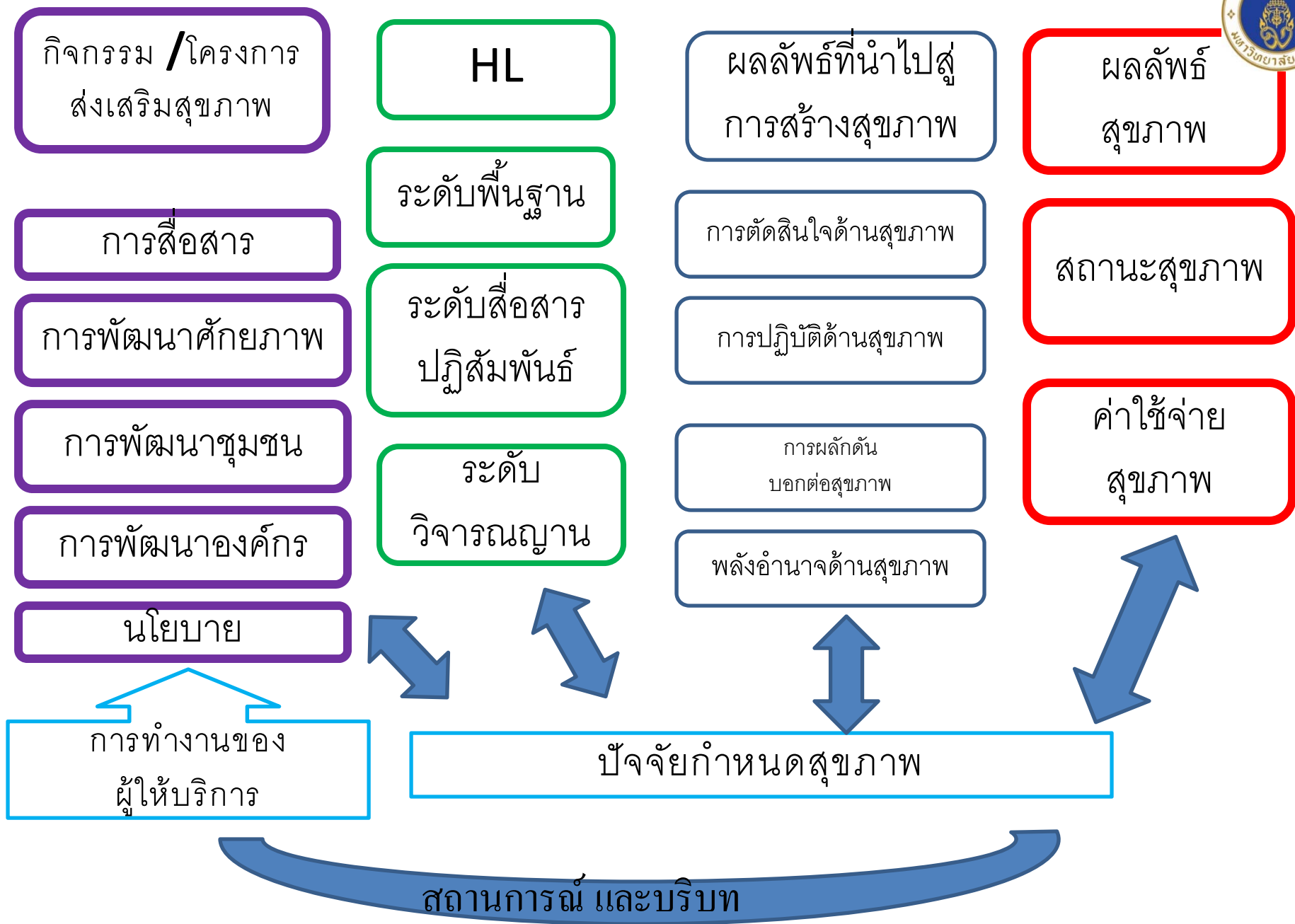
## Health Literacy

# Health Literate Communities

เสนอโดย รศ.พญ.พรพันธ์ บุญยรัตพันธ์\*



\* ประธานกมธ.สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สปท.



# วิสัยทัศน์สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง เป็นสถาบันชั้นนำวิจัยและนวัตกรรม สู่การเป็นเมืองสุขภาพดี ภายในปี 2563

## บทบาทหน้าที่

**ผลักดันนโยบายสาธารณะ** เพื่อปกป้องสุขภาวะของประชาชนในเขตเมือง โดยครอบคลุมประชากรเคลื่อนย้าย แรงงานต่างด้าว

**ดำเนินการตามกฎหมาย** ที่กรมอนามัยรับผิดชอบ รวมทั้งผลักดัน กำกับและติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามมาตรการทางกฎหมายสาธารณสุข และกฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

**พัฒนาองค์ความรู้** หรือเทคโนโลยีการส่งเสริมสุขภาวะและสร้างสมดุลงานามัย สิ่งแวดล้อมและถ่ายทอดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือหลักสูตร ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน

**พัฒนารูปแบบการวิจัยและนวัตกรรม** การส่งเสริมสุขภาวะและสร้างสมดุลงานามัย สิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตเขตเมืองในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้เป็นองค์กรต้นแบบด้านสุขภาพและขยายผลไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่เขตเมืองจังหวัดอื่นๆ



# โครงการพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพและองค์กร นวัตกรรมเสริมสร้างความฉลาดรู้สุขภาพทุกกลุ่ม วัยในเขตเมือง (กทม.)

**โดยความร่วมมือระหว่าง**

**กรมอนามัย (สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับสูง)**

**กรุงเทพมหานคร(สำนักอนามัย)และ**

**สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ(สสส.)**

**ประจำปี งบประมาณ 2560-2562**

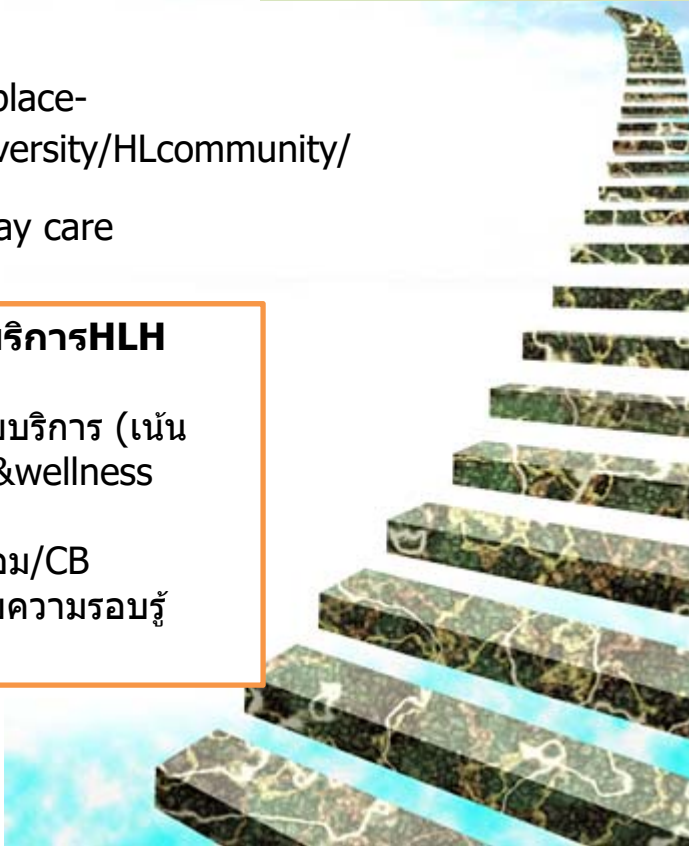


## Health literate society & Smart Thai citizen

**HLO HI** workplace-  
HLSchool/university/HLcommunity/  
HLchild-OA day care

### เตรียมระบบบริการHLH สค-กย 60

- วิเคราะห์ระบบบริการ (เน้น good health & wellness approach
- ปรับสิ่งแวดล้อม/CB
- บริการส่งเสริมความรู้สุขภาพ



Health literate parent/student/monk/worker/people

ร่วมมือกับสังคมด้วยเครือข่ายประชารัฐ 24 หน่วยงาน

วางแผนประเมิน Implementation science research

พัฒนาเจ้าหน้าที่รอบรู้สุขภาพรวม 21 ครั้ง

กำหนดทีมและโครงการHL

ประกาศนโยบายเมื่อวันที่ 9 มีค 60

ประเมิน วิเคราะห์องค์กร

## Urban Health Literacy

### 1.การนำองค์กรเป็นHLH

-นโยบาย/งบ/CB/ส่วนร่วม  
ออกแบบ/Role model/HL  
team-office/EB project/

### 2.Health literate staff

-tailor made model/A<sup>2</sup>IM/  
2 way communication skill

โรงพยาบาลรอบรู้ด้านสุขภาพ(HLH)

### 3.Health literate Media

- tailor made media

### 5.Health literate People (client)

-Self management  
- Group management

### 4.Health literate environment design

-แผนที่ ป้าย  
บริการ/key message  
K/ จิตอาสาบริการ

สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง  
Health Literate Hospital

# ตัวอย่างการพัฒนางาน องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

## 1. ประกาศนโยบายและสื่อสารภายในองค์กร เน้นจุดยืน และเป้าหมายที่ชัดเจน ขององค์กร





# ตัวอย่างการพัฒนางาน องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

2. ต้อง**กำหนดนิยามและคุณลักษณะขององค์กร**  
แห่งความรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อสร้างความเข้าใจ  
ตรงกัน และองค์กรอยู่จุดไหนและต้องทำอะไรต่อ  
ทำอย่างไรจึงจะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้



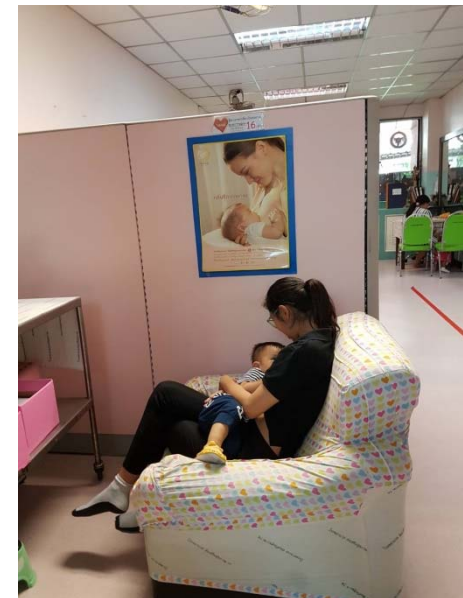
### 3. การประเมินตนเองในการเป็นองค์กรความรู้ ด้านสุขภาพ 45 ข้อ เพื่อดำเนินงานจัดทำแผนพัฒนา หน่วยงาน



# ตัวอย่างการพัฒนางาน องค์กรอบรู้ด้านสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

4.พัฒนา **Key message** ที่แสดงเป็นอัตลักษณ์ที่สื่อ  
ให้กับผู้รับบริการเข้าใจ และเข้าถึงได้ง่าย

5.พัฒนาสื่อที่เน้นการพัฒนาด้านความคิด **รู้เท่าทันสื่อ**  
(Media Literacy Education) ส่งเสริมความรู้ ความ  
เข้าใจและทักษะได้อย่างมีเหตุมีผล





# ตัวอย่างการพัฒนางาน องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

**5. ปรับสิ่งแวดล้อมหน่วยงาน** ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล พร้อม  
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สื่อสารแบบง่ายๆ สำหรับผู้มารับ  
บริการอย่างต่อเนื่องทุกช่องทาง





# ตัวอย่างการพัฒนางาน องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

**6. ปรับกระบวนการในการบริการให้เข้าถึงข้อมูลและทักษะด้านสุขภาพ** โดยเน้นผลิตสื่อ สอดคล้องกับบริบทของผู้รับบริการ และ ทบทวนความเข้าใจของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ





**Smart Care**



**SMART Technology**  
เชื่อมโยงเข้าถึงง่าย เพื่อการมีส่วนร่วม

*Thank you*



# ผู้นำองค์กร

ตัวชี้วัดสำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลักการเป็นองค์กรความรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	ไม่มี
1. มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่จะส่งเสริมองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพที่ให้แก่ผู้รับบริการ โดยการผลักดันให้บรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร	85	15
2. จัดสรรงบประมาณและอัตรากำลังสนับสนุนในการส่งเสริมองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ในระบบบริการ	90	10
3. มีนโยบายเพื่อพัฒนาโครงการที่ส่งเสริมความแตกฉานด้านสุขภาพ ให้แก่ผู้รับบริการ	91	9
4. มีแนวทางการประเมินองค์การว่าเป็นองค์การส่งเสริมความแตกฉานด้านสุขภาพ ให้กับประชาชน	75	25
5. มีการออกแบบระบบบริการและสิ่งแวดล้อมที่ง่าย ต่อการส่งเสริมความแตกฉานด้านสุขภาพ ในระบบบริการ	74	26
6. บรรจุประเด็นความแตกฉานด้านสุขภาพ เข้าไว้ในแผนงานด้านความปลอดภัยขององค์กร	70	30
7. มีการตั้งเป้าหมายในการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับ ให้มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดด้านการส่งเสริมความแตกฉานด้านสุขภาพให้แก่ผู้รับบริการ	80	20
8. มีระบบการรับข้อร้องเรียน เสนอแนะ ในประเด็นความแตกฉานด้านสุขภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบงาน	73	27
9. สร้างวัฒนธรรมการช่วยเหลือผู้รับบริการ ในการเข้าถึงและเข้าใจข้อมูลสุขภาพ ในบุคลากรทุกระดับและทุกหน่วยบริการ	82	18



# บุคลากรผู้ให้บริการผู้ป่วยโดยตรง

ตัวชี้วัดสำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลักการเป็นองค์กรความรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	ไม่มี
1.ได้รับการอบรม เพื่อให้เข้าใจความสำคัญของการส่งเสริมความแตกฉานด้านสุขภาพให้แก่ผู้รับบริการ	71	29
2.สามารถให้ข้อมูลสุขภาพ ช่วยเหลือผู้รับบริการในการกรอกข้อมูลต่างๆในระบบบริการ รวมถึงการบอกทางเส้นทางการรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	74	26
3.สามารถระบุพฤติกรรมของผู้รับบริการ ที่ต้องการความช่วยเหลือ ด้านความต้องการในข้อมูลต่างๆได้	70	30
4.มีวัฒนธรรมในการสอบถามความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการเสมอ	80	20
5.ให้ข้อมูลสุขภาพแก่ผู้รับบริการด้วยคำง่ายๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้ โดยไม่ใช่ศัพท์เฉพาะวิชาชีพ	90	10
6.ให้ข้อมูลสุขภาพแก่ผู้รับบริการแต่ละครั้งไม่เกิน 3 ประเด็นสำคัญ	78	22
7.ใช้ รูปภาพ โมเดล และอื่นๆ ประกอบคำอธิบายเพื่อเพิ่มความเข้าใจและส่งเสริมการซักถามของผู้รับบริการ	65	35
8.มีการทบทวนความเข้าใจของผู้รับบริการภายหลังการให้ข้อมูลทุกครั้ง โดยให้ผู้รับบริการทบทวนความเข้าใจ	70	30
9.กระตุ้นให้ผู้รับบริการถามในสิ่งที่ต้องการ ทุกครั้งที่ให้บริการ	80	20
10.ใช้คำถามปลายเปิดในการทบทวนความเข้าใจของผู้รับบริการ	73	27
11.ให้แผ่นพับหรือสื่อเอกสารต่างๆแก่ผู้รับบริการ โดยมีการเน้นประเด็นสำคัญที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ	82	18
12.สามารถบอกเส้นทางแก่ผู้รับบริการ โดยบอกถึงจุดสังเกตที่สำคัญ	71	29

## สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

ตัวชี้วัดสำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลักการเป็นองค์กรความรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	ไม่มี
1. มีกิจกรรมให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมิน ป้าย สัญลักษณ์ และสื่อต่างๆ ว่ามีความชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือไม่	74	26
2. มีป้ายชื่อโรงพยาบาลหรือองค์กรที่อยู่ภายนอก ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	92	8
3. มีป้ายสัญญาณทางเข้าโรงพยาบาลหรือองค์กร ที่สามารถมองเห็นได้จากถนน	90	10
4. มีป้ายสัญญาณ 'ทางเข้า' และ 'ทางออก' ชัดเจน เป็นภาษาไทย	95	5
5. มีแผนที่โรงพยาบาลหรือองค์กร บอกทุกตำแหน่งที่ตั้งของทุกหน่วยบริการบริเวณล็อบบี้	85	15
6. ในแผนที่บอกว่าขณะนี้ผู้รับบริการ อยู่ตรงจุดไหนของโรงพยาบาลหรือองค์กร	96	4
7. มีแผ่นพับแผนที่ จัดให้กับผู้รับบริการที่ต้องการ	92	8
8. มีโต๊ะและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บริเวณล็อบบี้	90	10
9. มีป้ายชื่อหน่วยบริการต่างๆ มีขนาดใหญ่เพียงพอที่จะมองเห็นชัดเจน	95	5
10. มีป้ายชื่อหน่วยบริการเป็นภาษาไทย	85	15
11. ทุกหน่วยบริการ มีสัญลักษณ์ทางเข้าชัดเจน	96	4
12. รหัสสีบนฝาผนังหรือสีบอกทางบนพื้น ใช้สีที่เหมือนกันทั่วทั้งองค์กร	95	5
13. สัญลักษณ์ที่ใช้ เป็นสัญลักษณ์สากล	85	15
14. สื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ให้บริการ เน้นและสรุปใจความสำคัญ	92	8

## สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

ตัวชี้วัดสำคัญของแต่ละองค์ประกอบหลักการเป็นองค์กรความรอบรู้ด้านสุขภาพ	มี	ไม่มี
15. ข้อมูลที่ให้ผู้รับบริการในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร แบ่งเป็นหมวดหมู่ และมีความหมายชัดเจน	90	10
16. ข้อมูลที่ให้ผู้รับบริการในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสารเป็นคำหรือประโยคที่สั้น ง่าย ใต้ใจความ	75	25
17. ข้อมูลที่ให้ผู้รับบริการในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสารถ้าใช้ภาษาทางการแพทย์ ต้องยกตัวอย่างประกอบ	85	15
18. ภาษาที่ใช้ในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร ผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าประถมสามารถอ่านออกและเข้าใจได้	45	45
19. แต่ละหัวข้อในสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร แสดงถึงเรื่องราวที่อยู่ในหัวข้อนั้นๆ	76	24
20. การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร สามารถอ่านแบบผ่านๆได้เข้าใจ	93	7
21. สื่อสิ่งพิมพ์ใช้สีและแบบตัวอักษรที่ง่ายต่อการอ่าน	87	13
22. สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสารใช้ตัวอักษรมีขนาด 16 ขึ้นไป	73	27
23. สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร ใช้สีกระดาษกับตัวอักษรตัดกัน	82	18
24. รูปภาพที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ แผ่นพับ เอกสาร ไม่เป็นภาพการ์ตูนหรือรูปภาพที่น่ารังเกียจ	71	29