

ประสบการณ์ดำเนินงานHLO หน่วยบริการสุขภาพ

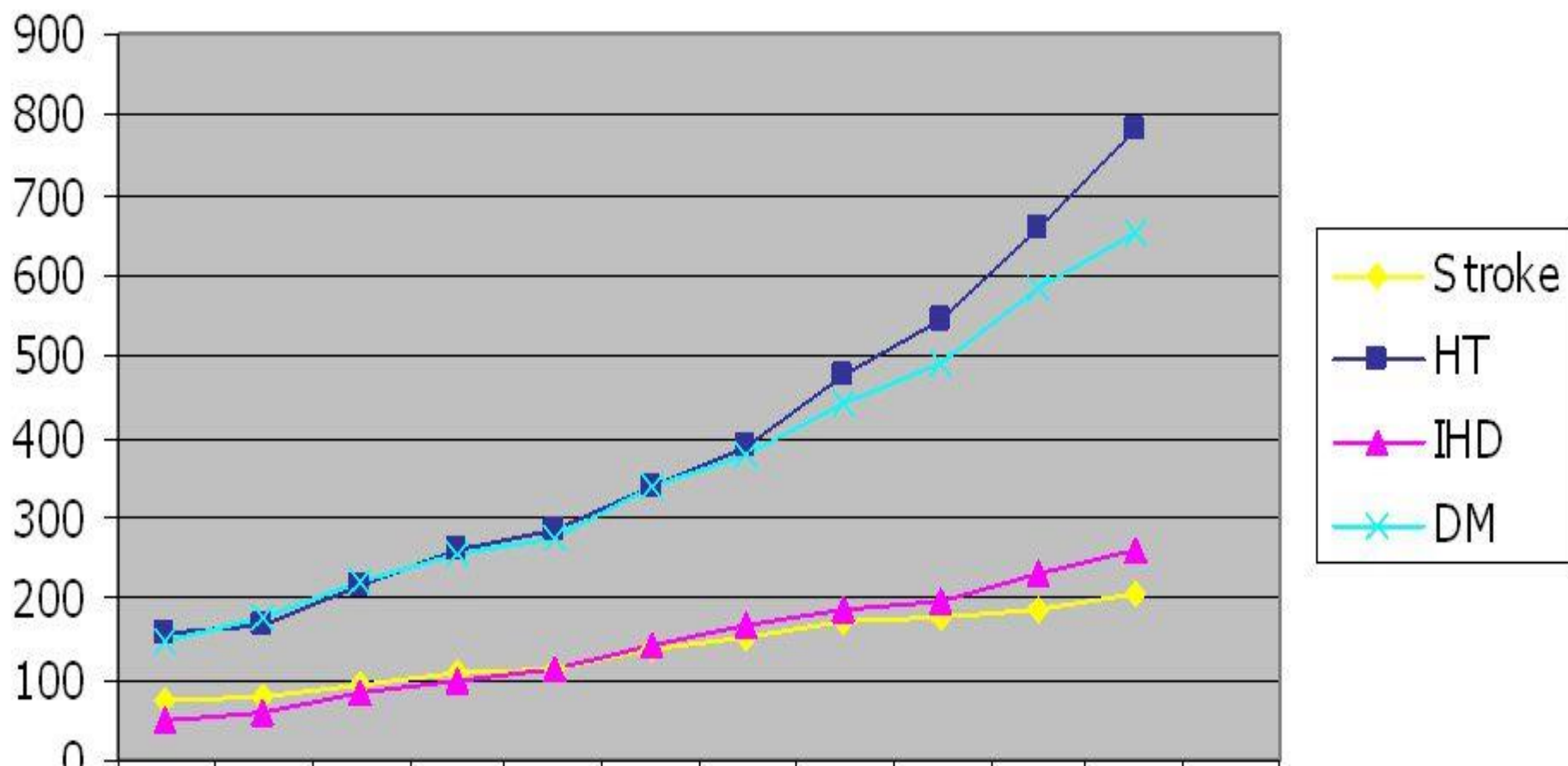


ดร.มุกดา สำนวนกลาง

ผู้จัดการชุดโครงการพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพและองค์กร
นวัตกรรมเสริมสร้างความฉลาดรู้สุขภาพประชากรเขตเมือง

31 พฤษภาคม 2561

อัตราผู้ป่วยในต่อประชากรแสนคน ด้วย โรคไม่ติดต่อที่สำคัญ พ.ศ. 2540 -2550 (ทั้งประเทศ ยกเว้น



สอนไปเถอะ
กลับมา ชีด
เหมือนเดิม



-รู้ แต่ไม่ทำ ไม่มี
เวลา ไม่ว่าง ทำงาน
 ฯลฯ

Health Me

แล้วเราจะสวยสุขภาพดี ไปพร้อมๆ กัน
ทุกวันพุธที่ 1 และ 3 ของเดือน





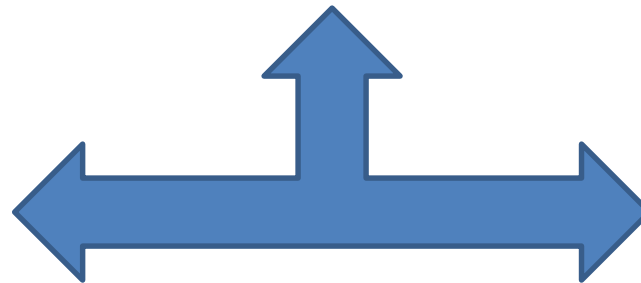
เจ้ามือ



เจ้าภาพ



เจ้าของ



โครงการพัฒนาบริการส่งเสริมสุขภาพและองค์กรนวัตกรรมเสริมสร้างความฉลาดรู้สุขภาพประชากรเขตเมือง (กทม.)
(Innovative Health literate service model and organization)
ระยะเวลา 2 ปี 16 มีนาคม 2560- 15 มีนาคม 2562

Innovative HL Program

BKK-HL Roadmap 2560-2562

กิจกรรม

- ประเมินองค์กร/ปชช. ความรอบรู้สุขภาพ

15 มี.ค. 62

มหานคร
รอบรู้
สุขภาพ

- เยี่ยมประเมิน day care (เด็ก/ผส.)
 - ถอดบทเรียน
 - เวทีขยายผล (A)
- 15 ก.ย.61(18ด.)

- รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

15 มี.ค. 61(12ด.)

- สำรวจสถานการณ์กลไก รูปแบบบริการ day care เด็ก/ผส.
 - เวทีขับเคลื่อนงาน/วิชาการ (A)
- 15 ก.ย.60

- เรียนรู้กลุ่มเป้าหมาย
 - พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาคี
 - พัฒนาสื่อองค์กร/เรียนรู้ (B)
- 15 มี.ย.60

- ฐานข้อมูลองค์กร/ปชช. รอบรู้สุขภาพ (หลังดำเนินการ)
- ต้นแบบบริการส่งเสริมสุขภาพ 5 กลุ่มวัย 5 setting

- RH tools kit
- Tools kit กระตุ้นสมอง
- แบบประเมิน day care (เด็ก/ผส.)
- มาตรฐาน day care (เด็ก/ผส.)

- ฐานข้อมูล day care เด็ก/ผส.
- บทเรียนการดำเนินงาน
- YFHS
- มุมร.ร.พ่อแม่ ที่สนง.เขต/สถานประกอบการ/wedding studio

- แบบสำรวจ
- ฐานข้อมูลองค์กร/ปชช.รอบรู้สุขภาพ (ก่อนดำเนินการ)
- หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่+เครือข่าย
- กลไก/เครือข่ายการทำงาน (P)

- แบบบันทึกสุขภาพ/FF
- เครื่องมือประเมินความฉลาดรู้และองค์กร
- MOU ความร่วมมือ
- โครงการพัฒนา HL

- ลงนามข้อตกลง สสส.

16 มี.ค.60

- งบประมาณโครงการ 17 ล้านบาท (T)



ร่วมรับรู้ แบ่งปัน ขับเคลื่อนตาม
PIRAB

ผลลัพธ์

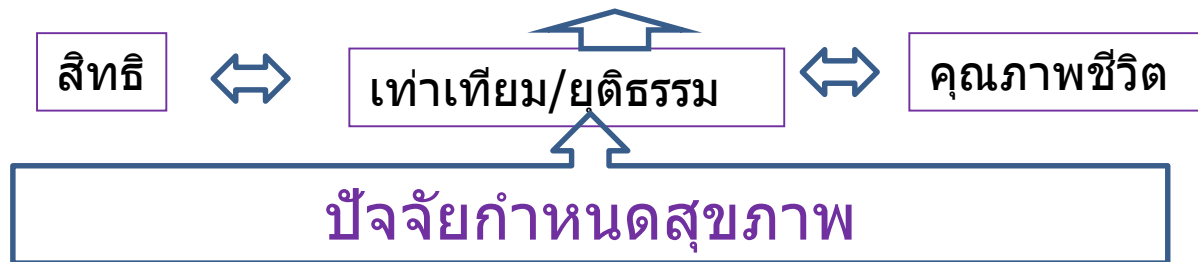


สถาบันรอบรู้ด้าน สุขภาพ (HLO)

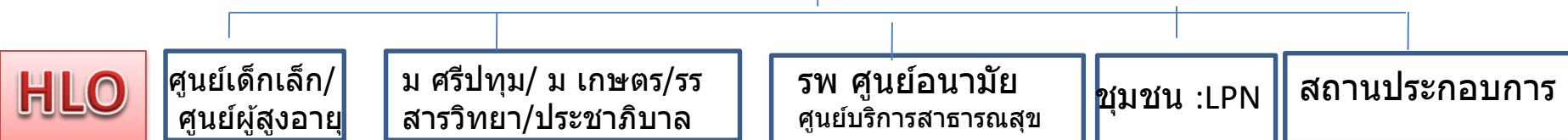


4. กรุงเทพมหานคร สังคมที่เท่าเทียม มีคุณภาพชีวิตที่ดี

Health Literate Society



3.ระบบในองค์กร 7-10 อย่าง



FHL → เข้าถึง/ได้รับ

เข้าใจ

IHL →โต้ตอบ

CHL →เอาไปใช้

2.ผลลัพธ์ของบุคคล

เรียนรู้เป็น
เรียนรู้ใหม่
เรียนรู้เพิ่ม
ต่อยอด

1. การทำงานของเจ้าหน้าที่
2. ผลลัพธ์ของบุคคล
3. ระบบในองค์กร 7-10 อย่าง
4. สังคมที่เท่าเทียม มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีระบบการดูแลปัจจัยกำหนดสุขภาพและสร้างการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

กลุ่มคนตามLCAและองค์การเป้าหมายของโครงการ

เป้าหมาย	จำนวน	settings
ผู้สูงอายุ	> 300	ชมรมผู้สูงอายุของสถาบันฯ และ สมาพันธ์โซนตะวันออก ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุกลางวัน
วัยทำงาน	>1000	-NXP -]ลุมพินีคอนโด รามอินทรา
วัยรุ่น – วัยเรียน	>500	รร.ประชาธิปไตย รร.สารวิทยา, ม.ศรีปทุม, ม.เกษตร
วัยเด็ก 3 – 5 ปี	>500	คลินิกของศูนย์ฯ, รร.พ่อแม่, คลินิกอบอุ้นบางเขน ศูนย์เด็กเล็กทุกสังกัด
0 – 2 ปี	>500	
สตรีแต่งงานแต่ยังไม่ มีลูก	>200 คู่	สนง.เขต บางเขน ดอนเมือง และ wedding studio

grandtourองค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญ

รศ.ดร.ชะนวนทอง ธนสุกาญจน์

- มีวัฒนธรรมการทำงานแบบ specialized/expert
- มีของดี แต่ขายไม่ออก (โรงเรียนพ่อแม่)
- มีการพัฒนาความรู้เกิดขึ้นตลอดเวลา แต่ยังไม่ถึงempowermentและมีสื่อมากมาย
- เป็นHLOที่ผู้รับบริการรู้ แต่ยังไม่ส่งเสริมระดับที่สูงขึ้น
- การสื่อสารถึงรพ.แบบส่งต่อรุ่นต่อรุ่น รุ่นแม่มารุ่นลูกใช้บริการ



เป็นHLH ที่แตกต่างจากรพ.ทั่วไป

1.การนำองค์กรเป็น

-นโยบาย/งบ/CB/ส่วนร่วมออกแบบ
/Role model/HL team-office

2.Health literate staff

-tailor made model/A²IM/ 2
way communication skill
-หลักสูตร เรียนรู้กลุ่มเป้าหมาย

4.Health literate environment design

-แผนที่
-ป้ายบริการ
(pictogram)

3.Health literate Media

- Tailor key message



Health literate People (client)

-Self management
- Group management



นายแพทย์เกษม เวชสุทธานนท์

ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

กรมอนามัย

การประเมินตนเองในการเป็นองค์กรความรอบรู้ด้าน สุขภาพ 45 ข้อ 3 หมวด เพื่อดำเนินงานจัดทำ แผนพัฒนาหน่วยงาน



ค้นพบตนเองว่า

หมวดที่ ๑ ผู้นำองค์กรนั้นมีร้อยละ ๓๓ แต่ยังไม่ได้แปลงสู่การปฏิบัติ

หมวดที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ป่วยโดยตรงนั้น มีร้อยละ ๓๓ ที่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้สุขศึกษา และ

หมวดที่ ๓ สิ่งแวดล้อมภายใน องค์กร มีเพียงร้อยละ ๒๑ โดยเป็น เรื่องการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ หน่วยงานในการให้บริการ แม้มีก็น้อยไม่มีประสิทธิภาพในขณะที่สื่อ ด้านความรู้นั้นก็มีมากเกินไป



นโยบายขับเคลื่อนงานสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ประจำปี 2561



มุ่งมั่นเป็น "องค์กรคุณภาพ คู่คุณธรรม"
ปฏิรูประบบงานสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและมีธรรมาภิบาล



การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ (Health literate staff)



Shift จาก KAP โมเดล
ไปสู่การเรียนรู้เข้าถึงบริบท
ความต้องการของ
กลุ่มเป้าหมายและ

การเรียนรู้ระหว่าง
คนทำงานระหว่างกลุ่มวัยที่
จะเชื่อมโยงให้เห็น
พัฒนาการจากรุ่นสู่รุ่นได้

จาก doer เป็น driver



โครงสร้างเนื้อหา หลักสูตร

เรื่องที่ 1 การเรียนรู้องค์การของผู้เรียนและผู้เรียน
รวม 3 ชั่วโมง

เรื่องที่ 2 รู้จักองค์กรและตนเอง และสร้างสัมพันธภาพ
รวม 7 ชั่วโมง

เรื่องที่ 3 การส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพตามV-shape
และลูกเต๋า รวม 9 ชั่วโมง

เรื่องที่ 4 เรียนรู้กลุ่มคนและองค์กรเป้าหมาย แผนที่
เครื่องมือปรับวิธีคิดและการทำงานจากคิดให้เป็นตาม
ความสนใจ รวม 13 ชั่วโมง

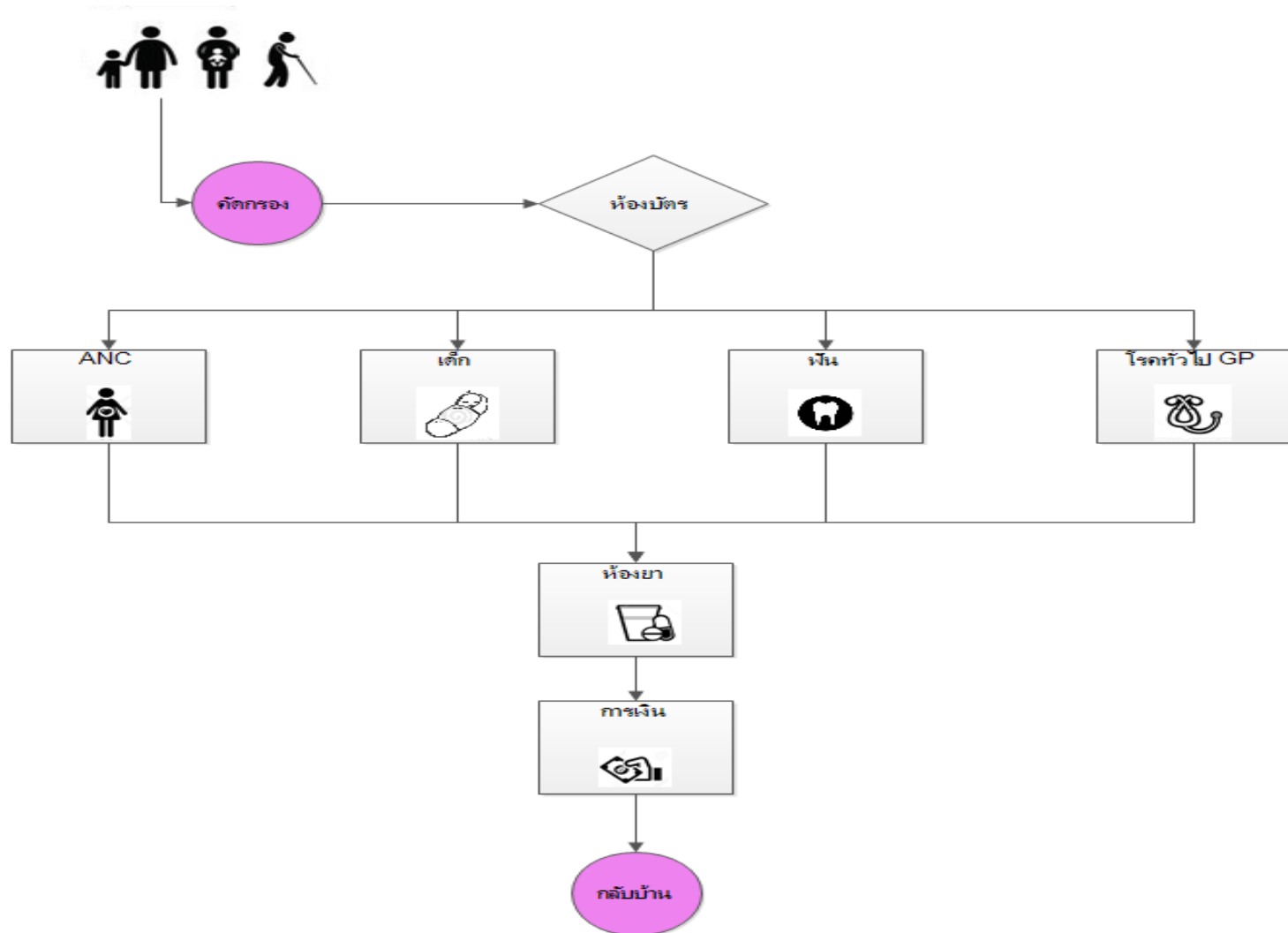
รูปแบบ study tour ตรวจเยี่ยม สัมภาษณ์ ตรวจสอบ
ทุน เล่าเรื่อง และเติมทฤษฎี หลักการ ร่วมกับการฝึก
ปฏิบัติด้วยตนเองและCoachรายบุคคลและรายกลุ่ม

ปรับสิ่งแวดล้อมหน่วยงานให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการ อย่างต่อเนื่องทุกช่องทาง



ปรับสิ่งแวดล้อม(ต่อ) : ผังบริการด้วยpictogram

Flow คนไข้ใหม่



สื่อ สอดคล้องกับบริบทของผู้รับบริการ และทบทวนความเข้าใจ ของผู้รับบริการทุกครั้งที่ได้รับบริการ



วิธีอ่านค่าฉลากอาหาร by CalForLife.com



Nutrition Facts

More detail+

Serving Size Tall (12oz)

Amount Per Serving

Calories 100 **3** Calories from Fat 32

% Daily Value*

Total Fat 3.5 g **5%**

Saturated Fat 2g **10%**

Polyunsaturated Fat __g

Monounsaturated Fat __g

Trans Fat __g

Cholesterol 15mg **5%**

Sodium 80mg **3%**

Potassium __mg **2%**

Total Carbohydrate 10 g **3%**

Dietary Fiber 0g **0%**

Sugar 9g

Protein 6 g **12%**

Vitamin A 6% Vitamin C 0%

Calcium 25% Iron 0%

Caffeine 75mg _ %

* Percent Daily Values are based on a 2000 calorie diet. Your daily value may be higher or lower depending on your calorie needs.

www.CalForLife.com

- 1.) หน่วยบริโภค
- 2.) พลังงาน(แคลอรี)
- 3.) พลังงานจากไขมัน
- 4.) ไขมันรวม (กรัม)
- 5.) ไขมันอิ่มตัว Saturated
- 6.) ไขมันไม่อิ่มตัว
- 7.) ไขมันอิ่มตัว Trans
- 8.) คอเลสเตอรอล
- 9.) เกลือ
- 10.) โพแทสเซียม
- 11.) คาร์โบไฮเดรต (กรัม)
- 12.) ไฟเบอร์
- 13.) น้ำตาล
- 14.) โปรตีน (กรัม)
- 15.) วิตามินและแร่ธาตุอื่นๆ

จุดตัดสินใจ (V4) กรณีคลินิก3อ : Supermarket จำลอง คร่ำ สาธิต และ Exercise studio



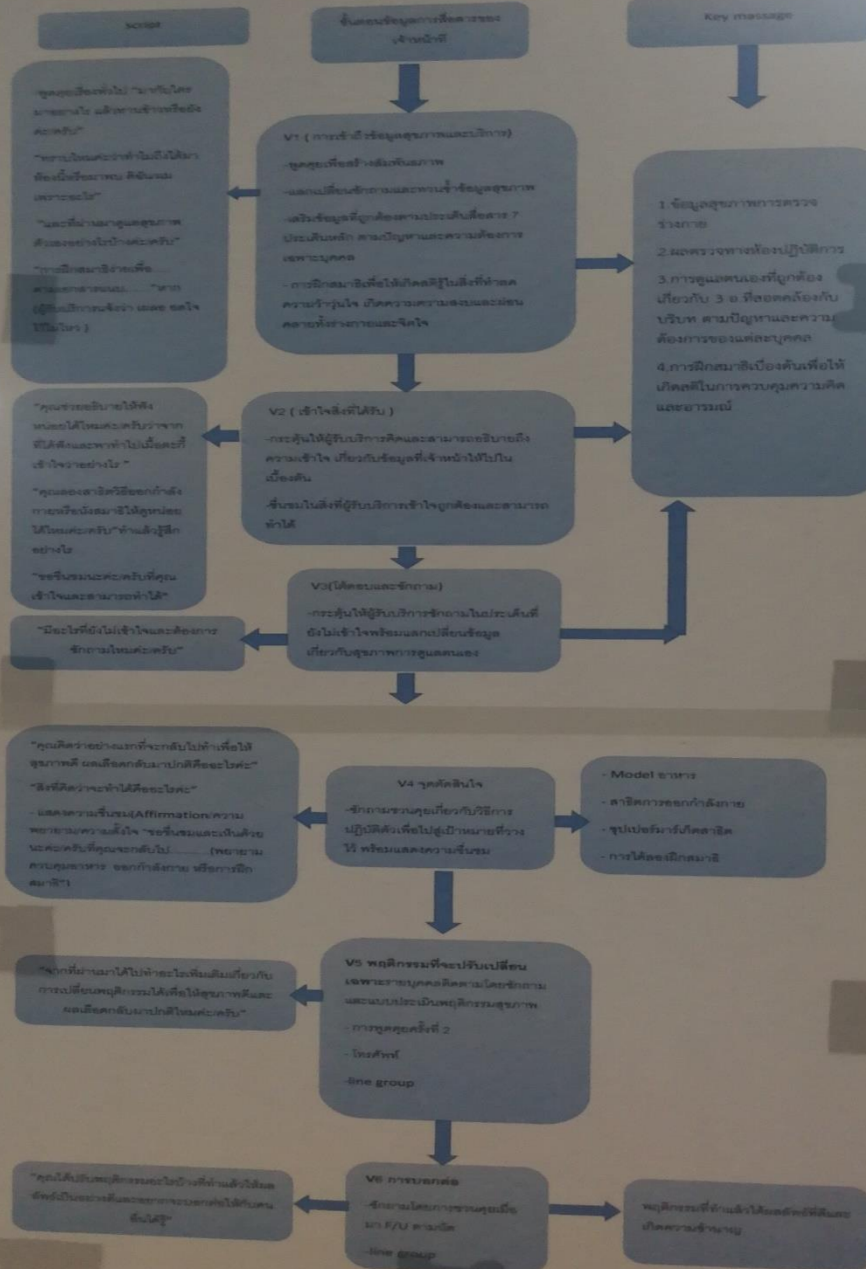
Exercise studio



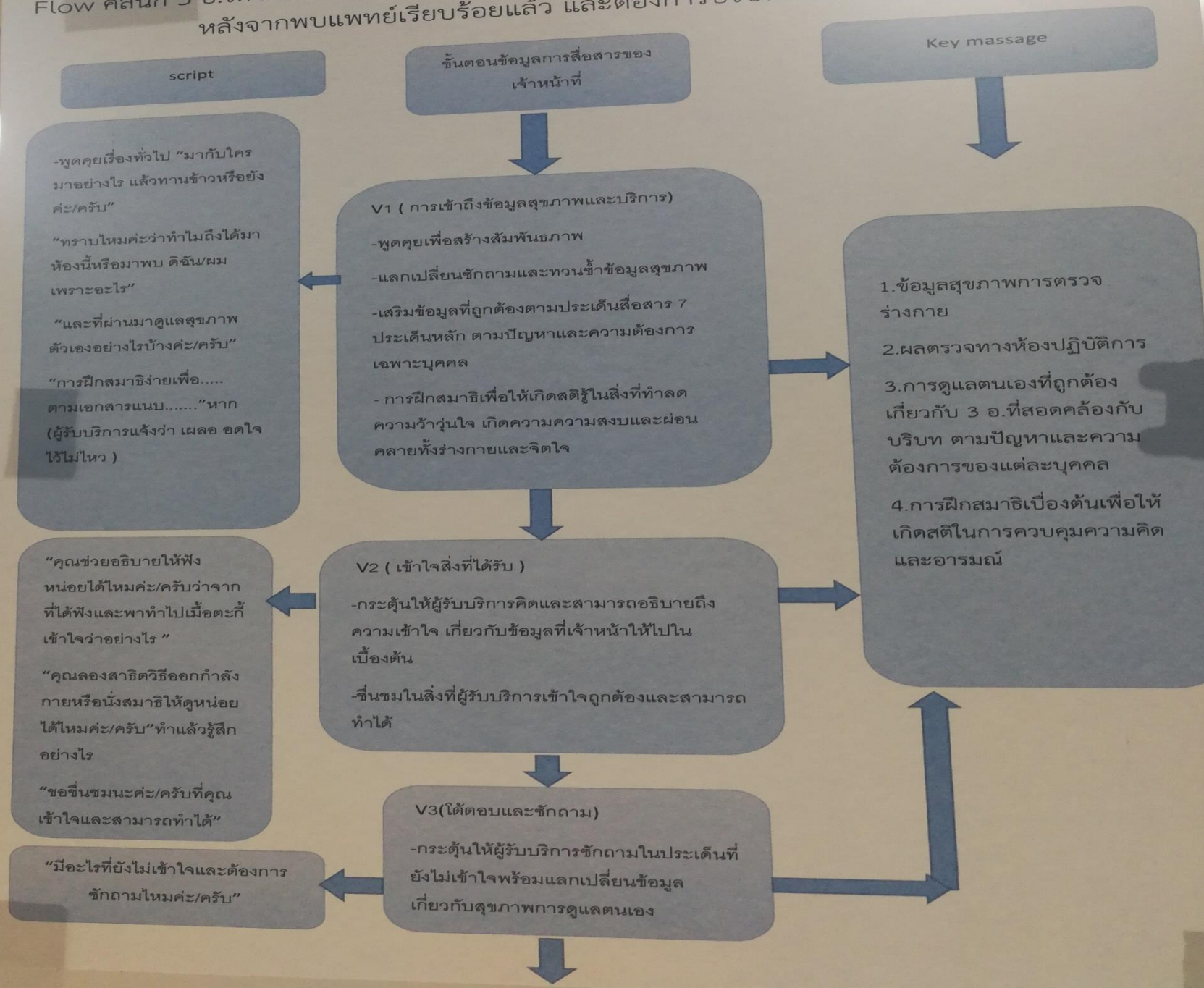
ปรับบริการคลินิก

- เรียนรู้และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย
- พัฒนา tailor key message
- flow บริการพร้อม key message แต่ละขั้นตอน และ script (ภาษาปาก)
- ใช้เทคนิค teach back
- ใช้คำถามกระตุ้นให้คิดและถามหมอ
- Ask me 3 เป็น Ask me 4

Flow คลินิก 3. ให้บริการกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ไม่สามารถควบคุมโรคได้ โดยส่งต่อจากแผนก GP หลังจากพบแพทย์เรียบร้อยแล้ว และต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม



Flow คลินิก 3 อ.ให้บริการกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ไม่สามารถควบคุมโรคได้ โดยส่งต่อจากแพทย์
หลังจากพบแพทย์เรียบร้อยแล้ว และต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม



- ชื่ออะไร ถูกต้องไหม
- ค่าใช้จ่ายก็อย่าง ประกอบด้วยอะไรบ้าง ค่าหมอ (ใช้ภาษาปาก) ค่ายา ค่าตรวจ ค่าเอ็กซเรย์ รวมแล้วเป็นเงินเท่าไหร่
- คุณมีสิทธิเบิก จ่ายด้วยสิทธิใด ยื่นใบเสร็จแล้ว บอกว่า ใบเสร็จนี้เบิกได้ และไม่ดึงใบรับรองออก
- เวลาไปยื่นห้องยา ให้ยื่นให้ครบทั้ง 3 ใบ

ชำระเงิน
ด้วยกระบวนการตัวV 2-4

-เรียนรู้ว่าเป็นค่าใช้จ่ายและยาของตนเอง ตามสิทธิ และค่าใช้จ่ายเพิ่มอะไรบ้าง

รับยา
ด้วยกระบวนการตัวV 2-5

เป็นจุดตัดสินใจการใช้ยาที่ถูกต้องต้องเรียนรู้ เป็นยาตนเอง ยาอะไรบ้าง และใช้อย่างไรให้เกิดผลต่อลูกและตนเอง

โรงเรียนพ่อแม่(เรียนรู้ร่วมกันเสริมพลัง จากประสบการณ์จริง)
ด้วยกระบวนการตัวV 2-5

-เป็นจุดตัดสินใจว่าจะดูแลตนเองได้อย่างถูกต้องอย่างไร
-ทราบวันนัด

ประเมินก่อนกลับบ้านด้วย ASK me 3
รู้ว่วันนี้เป็นอะไร/จะทำอะไรอย่างไร /ทำไม

จุด Exit จะdisplayให้รู้ตนเองว่าเมื่อเดินออกจากโรงพยาบาลไปแล้ว ฉันรู้แล้วว่า เป็นอะไร ต้องทำอะไร อย่างไร และทำไมต้องทำตามโมเดล V-shape



(2) บริการด้วยกระบวนการสร้างความรอบรู้ในระดับกลุ่ม

- กระบวนการ เพิ่มระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพเน้นลักษณะปฏิสัมพันธ์ (Interactive Health literacy)
- เป็นการดำเนินงานโดยสมาชิก เพื่อสมาชิก เป็นกลุ่มประมาณ 10 คน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุน เติมข้อมูลที่จำเป็น ให้เกิดการเรียนรู้ การปฏิบัติจริง
- กลุ่มเผชิญโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง กลุ่มแม่ที่มีภาวะซีดระยะตั้งครรภ์ กลุ่มพ่อแม่ที่ลูกมีพัฒนาการล่าช้า เป็นต้น
- Line group นมแม่ เบาหวาน คู่สมรส LPN settings



สื่อนวัตกรรม



มีแบบประเมินทุกกลุ่มวัย
มี tailor key message



องค์กรร่วมขับเคลื่อนHL



**ปฏิบัติการสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ
คนกรุงในตึกสูง: กรณีอาคารชุดลุมพินี**

1.องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ: บริษัท

**2.HLO ชุมชนแนวตั้งรอบรู้ด้านสุขภาพต้นแบบลุมพินี คอนโด
ทาวน์ รามอินทรา**

HLO:โรงเรียนส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ



โดยการนำของนางสุรรัตน์ สะสุนทร รองผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียน และพญ.วิทยา บุญเลื่อง สสม.

HLS เน้นการพัฒนาโรงเรียนให้มีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อเด็ก ตั้งแต่ระดับนโยบาย วัสดุภัณฑ์ การบริหาร หลักสูตร ครูผู้สอน และผู้ประกอบการร้านอาหาร ฯลฯ ที่จะสร้างเด็กให้เป็นเด็กที่รอบรู้ด้านสุขภาพ(Health literate student)

บทเรียนการทำงานHL 1ปี

- ทีมที่ in ใช้HL ตอบโจทย์การทำงาน คือการทำงานหน้างาน คลินิกต่างๆ และทำงานอย่างมีความสุข ภูมิใจ เช่น คลินิกเด็ก และห้องยา จนบอกตนเองว่าเป็นห้องยารอบรู้ด้านสุขภาพ
- วิธีการทำงานที่เข้าถึง เข้าใจ ค่อยข้อมูลกัน จนตัดสินใจว่าต้องวิเคราะห์ข้อมูลนักเรียนใหม่
- การเรียนรู้กลุ่มเป้าหมายจำเป็นมากกว่ากระโຈนเข้าสู่การทำกิจกรรม
- ปรับจาก โรคเป็น good health model approach
- ต้องการCoach เกาะติด เพื่อถูกทิศ ถูกทาง

Thank you

