

รายงานข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ
(Health Literate Organization)
ประจำปีงบประมาณ 2564

ศุทธา อุ่นกาศ

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบแลแรงงานข้ามชาติ
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

คำนำ

Regina M. Benjamin กล่าวไว้ว่า “สุขภาพดีขึ้นโดยการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ” “Improving health by improving health literacy” (Benjamin R.M., 2010) หากเป้าหมายของหน่วยบริการสุขภาพ คือ การ “สร้างนาซอม” แล้ว การพัฒนาหน่วยงานด้านสุขภาพให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ สิ่งแรกที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง คือ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy: HL) ในความเป็นจริงนั้น ความรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นคุณลักษณะของตัวบุคคล ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากยืนยันว่า หากประชาชนมีระดับความรู้ด้านสุขภาพดีแล้ว จะสามารถลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพได้ นอกจากนี้ ความรอบรู้ด้านสุขภาพ ยังเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และยังส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการรักษา จนทำให้เกิดผลลัพธ์ทางคลินิกที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และผู้ดำเนินงานต้องเข้าใจว่า การสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในระดับบุคคล (Health Literate Person: HLP) ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนที่จะต้องทำตนเองให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดความรู้ด้านสุขภาพในระดับบุคคลด้วย นั่นคือการเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization: HLO) ที่ร่วมสร้างบุคคลรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Person: HLP) ครอบครัวรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Family: HLF) ชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Community: HLC) ในท้ายที่สุดจะทำให้เกิดสังคมรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Society: HLS)

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) ของหน่วยงานด้านสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัดน่าน

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน นักวิชาการ นักวิจัย ตลอดจนผู้ที่สนใจ และผู้ใช้อ้างอิง จะได้ใช้ประโยชน์ของข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ให้เข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นต่อไป

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

บทสรุปผู้บริหาร

การขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของหน่วยงานด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัดน่าน

การดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัดน่าน ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองน่าน และสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ได้ประเด็นสำคัญและข้อเสนอแนะที่จะนำมาพัฒนางานความรอบรู้ด้านสุขภาพ ดังนี้

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

ดำเนินการขับเคลื่อนงานความรอบรู้ด้านสุขภาพผ่านกลุ่มงานต่างๆ ของหน่วยงาน แต่ยังไม่เคยมีแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพหรือเครื่องมือประเมินองค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนงาน จึงเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้แก่บุคลากรผ่านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ โดยทั่วไป เช่น การออกกำลังกาย การกินอาหาร เป็นต้น

2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองน่าน

ยังไม่เคยดำเนินงานความรอบรู้ด้านสุขภาพ หรือองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ แต่เป็นการส่งเสริมสุขภาพตามตัวชี้วัดที่ได้รับ และการส่งเสริมสุขภาพตามบริบทปัญหาของพื้นที่ที่เกิดขึ้นเท่านั้น

3. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน

ยังไม่เคยดำเนินงานเกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพหรือองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพมาก่อน แต่จะมีการขับเคลื่อนงานในปีงบประมาณ 2564 ตามนโยบายของคณะกรรมการสร้างความรู้สู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ (HLO) ภายใต้มูลนิธิพัฒนาสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ที่จะเริ่มขยายให้สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพให้ครบ 90 แห่งทั่วประเทศ

ในปีงบประมาณ 2564 นี้ ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ร่วมกับหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง โดยเป็นผู้สนับสนุนเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของกรมอนามัย และให้คำชี้แนะแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนางานไปพร้อมกัน

การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในพื้นที่จังหวัดน่าน เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ โดยเริ่มโครงการมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มชาติพันธุ์เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นหญิงตั้งครรภ์ที่ไม่มาฝากครรภ์ครบ 5 ครั้ง เด็กไม่มารับวัคซีน หรือแม้กระทั่งการเจ็บป่วยต่างๆ ของกลุ่มชาติพันธุ์

รูปแบบการศึกษา (design) โดยผ่านการสัมภาษณ์ของผู้บริหารหรือผู้ขับเคลื่อนระดับนโยบาย หัวหน้าหน่วยบริการสุขภาพ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการส่งเสริมสุขภาพ และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา การเข้ามาใช้บริการหรือไม่เข้ามาใช้บริการของกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่ จึงได้ประเด็นปัญหาที่พบของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดน่าน ดังนี้

1. ในระดับนโยบาย ยังไม่มีการขับเคลื่อนงานความรอบรู้ด้านสุขภาพหรือองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในกลุ่มคนพื้นเมืองหรือกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรง ซึ่งการดำเนินงานมาจากนโยบายระดับกระทรวงที่ขับเคลื่อนผ่านหน่วยงานระดับภูมิภาคสู่ผู้ปฏิบัติ จึงเน้นไปที่การส่งเสริมสุขภาพในประชาชนในภาพรวม จึงไม่ได้มีโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์โดยเฉพาะ การดำเนินงานที่ผ่านมา

พบว่า ปัญหาของกลุ่มชาติพันธุ์ที่เกิดขึ้นมาจากความห่างไกล ทำให้ไม่สามารถเข้ารับบริการในหน่วยบริการของรัฐได้ รวมถึงการสื่อสารของกลุ่มชาติพันธุ์กับเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มชาติพันธุ์

2. การได้รับมอบนโยบายในระดับจังหวัด ยังไม่มีนโยบายเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพหรือองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพโดยตรง จะเป็นการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เช่น สูงดีสมส่วน พัฒนาการเด็ก การพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่มี การขับเคลื่อนงานในรูปแบบของการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ แต่เป็นการส่งเสริมสุขภาพ การปรับพฤติกรรมสุขภาพในกลุ่มวัยต่างๆ ซึ่งปัญหาที่พบคือ วัฒนธรรม ความเชื่อ ของชนเผ่าเกี่ยวกับอภิทธิพลของผู้นำในพื้นที่ และการให้ความสำคัญในการทำมาหากินมากกว่าปัญหาสุขภาพ

3. การดำเนินงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ขับเคลื่อนงานผ่านกลุ่มงานต่างๆ ของหน่วยงาน แต่ยังไม่ได้นำมาดำเนินงานความรู้ด้านสุขภาพโดยตรง สสจ.น่าน จึงยังไม่ได้มีกิจกรรมที่ขับเคลื่อนงานความรู้ด้านสุขภาพที่ดำเนินการเอง ในส่วนของการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ จะเป็นการดำเนินงานตามโครงการพระราชดำรินในพื้นที่ห่างไกล เช่น สุขศาลาพระราชการ ตามพระราชดำริ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธรฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นต้น ซึ่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ก็ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการ จึงใช้วิธีการเชิงรุกเข้าหาชุมชน หากมีเครื่องมือไหนที่สามารถอำนวยความสะดวก หรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติในกลุ่มชาติพันธุ์โดยตรงจะเป็นสิ่งที่ดีที่จะทำให้การปฏิบัติงานง่ายขึ้น และอาจจะทำให้กลุ่มชาติพันธุ์มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นกว่าเดิม

จากการเข้าสัมภาษณ์หัวหน้าสาธารณสุขอำเภอนาน้อย และเจ้าหน้าที่ พบว่า พื้นที่รับผิดชอบของอำเภอนาน้อยมีหมู่บ้านที่เป็นชนเผ่าคือ ม้ง ซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพในชุมชนนี้ได้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นนี้มาจากอภิทธิพลของผู้นำชนเผ่า ความเชื่อ และวัฒนธรรม และการให้ความสำคัญด้านเศรษฐกิจมากกว่าสุขภาพ และการไม่เข้ารับบริการในหน่วยบริการในพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ จึงเป็นเพียงการส่งเสริมสุขภาพตามปัญหาของพื้นที่เท่านั้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
รายงานข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization)	
ประจำปีงบประมาณ 2564	
ที่มา	1
วัตถุประสงค์	2
แนวทางการดำเนินงาน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
การศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ	3
แนวคิดการทำงานสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ	3
กรอบแนวคิดการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ	3
กรอบแนวคิดการดำเนินงานพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของประเทศไทย	4
กระบวนการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ	6
เป้าหมายการพัฒนาความรอบรู้ด้านสุขภาพ	6
เทคนิคสำคัญในการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ	7
การพัฒนาหน่วยบริการสุขภาพให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ	8
คุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ	8
การประเมินคุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพด้วยตนเอง	8
กระบวนการ (Process) สร้างองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO) 13 ขั้นตอน	10
คุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ในการสร้าง HLO ที่มีประสิทธิภาพ	11
ผลการดำเนินงาน	14
การส่งเสริมองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) จังหวัดน่าน	14
การดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัดน่าน	18
การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ	20
บทสรุปเพื่อการเริ่มงานสร้างองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO)	22

รายงานข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) ประจำปีงบประมาณ 2564

ที่มา

ข้อเสนอปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข กล่าวถึงการปฏิรูปให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีส่วนร่วมในการวางระบบในการดูแลสุขภาพ ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็นสู่การเป็นประเทศที่มีระบบสาธารณสุข การศึกษา สวัสดิการสังคม และสิ่งแวดล้อม ที่เอื้อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และปรับใช้ข้อมูลและบริการต่างๆในสังคม เพื่อตัดสินใจดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม “ความรอบรู้ด้านสุขภาพ” เป็นประเด็นเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการให้เป็นฐานรากที่สำคัญของระบบสุขภาพ (ประชาชนมีความรู้ ดูแลสุขภาพตนเองได้) และมอบหมายให้กรมอนามัย เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนความรอบรู้ด้านสุขภาพของประเทศ กรมอนามัยได้ร่วมจัดทำข้อเสนอต่อสภาพัฒน์ 10 ข้อ โดย 1 ใน 10 ข้อนั้นคือ การจัดการให้สถาบันการศึกษาทุกระดับสถานบริการสุขภาพ สถานที่ทำงานและโรงงานต่างๆ เป็นองค์กรแห่งความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) ทั้งนี้ กรมอนามัยได้กำหนดให้ภายในปี 2560 – 2564 พัฒนาหน่วยงานกรมอนามัย และหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นต้นแบบองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization)

จังหวัดน่าน เป็นจังหวัด 1 ใน 8 จังหวัดของเขตสุขภาพที่ 1 มีหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) ตั้งแต่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลงไป มีบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุข กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย “มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มุ่งสู่การองค์กรหลักด้านสุขภาพ ให้คนน่านมีสุขภาพดีด้วยการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน” เป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยที่ผ่านมาสํานักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้ดำเนินการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพภายในหน่วยงาน สร้างความสามารถ และทักษะของบุคคลในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในระดับหนึ่ง ทั้งนี้การพัฒนาให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ไม่เพียงแต่พัฒนาในภาคส่วนของหน่วยงานเท่านั้น หากแต่เป็นการตอบสนองภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ที่เน้นให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากขึ้น นำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์และและมีสุขภาพสมบูรณ์ในทุกมิติ องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) จึงเป็นโครงสร้างที่สำคัญในการขับเคลื่อนความรอบรู้ด้านสุขภาพระดับองค์กรทุกระดับ

ด้วยเหตุดังกล่าว เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้หน่วยงานด้านสาธารณสุขของจังหวัดน่าน ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล มีการดำเนินงานและพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ อย่างครบด้าน ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ได้ดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ขึ้นที่จังหวัดน่าน ภายใต้โครงการส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพและสุขภาพสำหรับหน่วยงานและประชากรกลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง เขตสุขภาพที่ 1 อันเป็นการร่วมสนับสนุน และจัดการให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ดำเนินการพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นต้นแบบองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ตอบสนองการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ที่ต้องพัฒนาศักยภาพของประชาชนและองค์กรอย่างเป็นระบบ เน้นการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรขององค์กรและเครือข่ายของทุกหน่วยในสังคม จนเกิดเป็นสังคมเมืองน่านรอบรู้ด้านสุขภาพในที่สุด

วัตถุประสงค์

ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการภาคส่วนสุขภาพ (Health sectors) ดำเนินการเรื่ององค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization: HLO)

แนวทางการดำเนินงาน

- กำหนดกรอบปัจจัยที่ต้องการวัดจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้จัดการบริการ และผู้กำหนดนโยบาย และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อกลุ่มชาติพันธุ์ในกลุ่มหน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนาข้อคำถาม รูปแบบเครื่องมือ วิธีการใช้งาน และกรอบการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งฝั่งผู้รับบริการและผู้จัดการบริการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงเครื่องมือฯ
- ทดสอบเครื่องมือฯ กับหน่วยบริการนำร่องและนำเสนอผลการดำเนินงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความรอบรู้ด้านสุขภาพของหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) ทั้งในระดับบุคคล และองค์กร ได้รับการยกระดับสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization)
2. ส่วนปฏิบัติการได้รับองค์ความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization)
3. ได้แนวทางการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) อันจะนำไปสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้กับหน่วยงานไม่ใช่ภาคส่วนสุขภาพ (Non Health sector) ต่อไป

การศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ

องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง องค์กรที่ถือว่า การรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องสุขภาพของทุกคนในองค์กร การจัดระบบ การระบุนการ และบริการให้ความสำคัญกับเรื่องข้อมูลและการสื่อสาร และเอื้อให้ผู้รับบริการเกิดการเข้าถึง เข้าใจ นำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินชีวิตได้ ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร และมีลักษณะประชากรเป็นอย่างไร

1. แนวคิดการทำงานสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ

ที่ผ่านมาการทำให้กลุ่มเป้าหมายปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ หลักการต่างๆ เช่น การให้ความรู้ การสร้างการรับรู้หรือสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล แต่จากแนวคิดการเกิดพฤติกรรม Kurt Lewin บิดาของพฤติกรรมศาสตร์ที่อธิบายว่า พฤติกรรม เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Behavior = Person × Environment) ซึ่งหมายความว่า พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายในของคน กับสิ่งแวดล้อม จากสมการ $\times$ หมายถึงการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งแปรเปลี่ยนตามองค์ประกอบของบุคคล และแปรเปลี่ยนตามบริบทของสิ่งแวดล้อม ซึ่งในที่นี้ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ บรรยากาศทางสังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี ที่มีอยู่ในองค์กรหรือสังคม ชุมชนใดๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สถานประกอบการ ฯลฯ

ความพยายามในการพัฒนาองค์กรแห่งการรอบรู้ด้านสุขภาพเริ่มที่ ระบบบริการสาธารณสุข หรือ โรงพยาบาลเป็นแห่งแรก แล้วจึงมีการเสนอให้ประยุกต์ไปสู่องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาลในเวลาต่อมา ตามกรอบขององค์การอนามัยโลกภาคพื้นทวีปยุโรป (Solid Fact: The Health Literacy)

(อ้างอิง : WHO European Region, Health Literacy : The Solid Fact. 2014)

2. กรอบแนวคิดการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

กรอบแนวคิดของ Brach และคณะ เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลักและคำถามในการประเมินตนเองเพื่อหาโอกาสการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพดังนี้

(อ้างอิง : Brach C.et al. Ten attributes of health care organization. Institute of Medicine. 2012)

องค์ประกอบหลัก	คำถามในการประเมินตนเอง
1. ผู้นำและการนำองค์กร	ผู้บริหารมีการผนวกเรื่องความรอบรู้ด้านสุขภาพลงในพันธกิจ โครงสร้าง และการจัดบริการขององค์กรและหน่วยงานย่อยหรือไม่
2. วางแผน ประเมินผลผลิต และผลลัพธ์	มีการระบุความรอบรู้ด้านสุขภาพแผนยุทธศาสตร์ กิจกรรมการประเมินผล และผลลัพธ์ขององค์กรหรือไม่
3. พัฒนาบุคลากร	มีการเตรียมพัฒนาทักษะ และกำกับติดตามการทำงานของบุคลากรในการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพหรือไม่
4. การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย	มีการให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการออกแบบ บริการการดำเนินงาน การประเมินผลการทำงานและ บริการหรือไม่

5.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	มีการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและหลีกเลี่ยงการตีตรา ผู้รับบริการ
6. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	มีการใช้กลยุทธ์การสร้างความรู้ด้านสุขภาพด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคล และมีการประเมินผลลัพท์ การสื่อสารในทุกหน่วยงานหรือกิจกรรมบริการที่องค์กรจัดขึ้น
7. การเข้าถึงข้อมูลและบริการ	มีการนำเสนอข้อมูลสุขภาพและข้อมูลบริการที่เข้าถึงง่ายและเข้าใจง่าย นำไปใช้ได้
8. การออกแบบสื่อที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการทำความเข้าใจ	มีการออกแบบทุกชนิดที่มีช่องทางหลากหลายทุกกลุ่มเป้าหมายและง่ายต่อความเข้าใจ
9. การมุ่งเน้นกลุ่มเสี่ยงสูงหรือกลุ่มที่เรียนรู้ช้า มีข้อจำกัดของการเรียนรู้ หรือมีระดับความรู้ด้านสุขภาพต่ำ	มีการเน้นวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ด้านสุขภาพ โดยเฉพาะกลุ่มเสี่ยงหรือผู้ที่มีข้อจำกัดของการเรียนรู้
10. มีการสรุปผลการดำเนินงาน ทั้งด้านความครอบคลุม ด้านค่าใช้จ่ายการสร้างสุขภาพ	มีการสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุม กิจกรรมบริการและค่าใช้จ่าย

3. กรอบแนวคิดการดำเนินงานพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของประเทศไทย

ประเทศไทยเผชิญวิกฤติสุขภาพและประชาชนสับสนข้อมูลสุขภาพที่ยากต่อการตัดสินใจเลือก ประจักษ์ชัดว่าประชาชนไทยป่วยเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคอ้วน ความดันโลหิตสูง เบาหวาน มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และมีความรอบรู้ด้านสุขภาพในระดับไม่ดีพอ อย่างเช่นเรื่อง 3อ. 2ส. (ออกกำลังกาย อาหาร อารมณ์ สุรา และสูบบุหรี่) พบว่าคนไทยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพระดับดีมากเพียงร้อยละ 1.6 อีกทั้งระบบบริการทางการแพทย์มีความซับซ้อน ในภาวะที่ยังไม่ได้เตรียมประชาชนที่ดีพอที่จะเลือกทางเลือกสุขภาพที่มีความหลากหลายนั้นได้ ประชาชนจึงต้องเผชิญกับความสับสนในการตัดสินใจทางด้านสุขภาพที่มีข้อมูลข่าวสารทางสุขภาพที่หลากหลายมีตลาดสินค้าที่มี ทั้งส่งเสริมและบั่นทอนสุขภาพ มีช่องทางการสื่อสารกันเองเป็นวงกว้างมากขึ้น ทำให้มีข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพเป็นจำนวนมาก จากหลากหลายช่องทางขาดระบบการคัดกรอง และการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล

3.1 ความรอบรู้ด้านสุขภาพ เสริมศักยภาพประชาชนให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ได้อย่างไร

หลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า การขาดความรู้ด้านสุขภาพจะส่งผลต่อสุขภาพ และความรู้ด้านสุขภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่งที่จะทำนายสถานะสุขภาพ เช่นเดียวกับอายุ รายได้ การมีงานทำ ระดับการศึกษา เชื้อชาติ การสร้างสังคมที่เป็นมิตรต่อการรอบรู้ด้านสุขภาพใน setting ต่างๆ ที่ประชาชนอยู่ เล่น หรือทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยความรู้ด้านสุขภาพนั้นเป็นวิธีการและผลลัพธ์ รวมถึงบุคลากรในระบบสุขภาพ

การสร้างความรู้ด้านสุขภาพนั้นจึงเป็นการพัฒนาศักยภาพของประชาชน และองค์กรอย่างเป็นระบบ องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization) เป็นโครงการที่สำคัญในการขับเคลื่อนความรู้ด้านสุขภาพในระดับองค์กร โดยเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรขององค์กร และเครือข่ายของทุกหน่วยงานในสังคม จนเกิดเป็นสังคมไทยรอบรู้ด้านสุขภาพ

3.2 กรอบการดำเนินงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพและพัฒนาศักยภาพรอบรู้ด้านสุขภาพ

การสร้างความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) เป็นทักษะใหม่ที่สำคัญและจำเป็นในการสร้างพฤติกรรมสุขภาพส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาขีดความสามารถในระดับบุคคล เพื่อการรักษาสุขภาพตนเองอย่างยั่งยืน กระบวนการส่งเสริมความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพด้วย วีเซฟ (V-shape) แบบจำลอง V-shape มี 6 องค์ประกอบ คือ การเข้าถึง เข้าใจ การตอบโต้ซักถามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การตัดสินใจ การเปลี่ยนพฤติกรรม และการบอกต่อ (นพ.วชิระ เพ็งจันทร์, และ รศ.ดร.ชนวนทอง ธนสุกาญจน์, 2560) มากกว่าการสอนให้รู้ (สถานการณ์ปัจจุบัน คือ รู้แต่ไม่ทำ) แต่เป็นการสร้างทักษะให้แสวงหา “เนื้อหา” หรือข้อมูลจากช่องทางการเผยแพร่ต่างๆ ได้ จนสามารถแยกแยะข้อมูลที่เป็นจริง ข้อมูลที่เป็นเท็จบางส่วนหรือข้อมูลที่ลวงได้ และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลที่เป็นจริงสอดคล้องกับวิถีชีวิตของตนเองไปประกอบการตัดสินใจวางแผนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมร่วมกับผู้ให้บริการจนสำเร็จผลดังตั้งใจ และสามารถเล่าความสำเร็จให้ผู้อื่นได้

- | | |
|-----------|---|
| V1 | เข้าถึง มีความสามารถในการเข้าถึงข้อเท็จจริงจากแหล่งข้อมูลสุขภาพ ที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะสม และถูกต้อง |
| V2 | เข้าใจ สามารถศึกษาข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือต่างๆ จนเข้าใจในประเด็นปัญหาสุขภาพที่ตนต้องการ |
| V3 | แลกเปลี่ยนซักถาม สามารถนำข้อมูลสุขภาพเหล่านั้นมาซักถาม แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรด้านสุขภาพที่มีความรู้ ความสามารถในการเรื่องนั้นๆ เพื่อยืนยันข้อมูลและความเข้าใจของตนอีกครั้ง |
| V4 | ตัดสินใจ มีความเข้าใจที่ถูกต้องและสามารถใช้ข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมสุขภาพของตน |
| V5 | เปลี่ยนพฤติกรรม สามารถจัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพของตนเองไปในทิศทางที่ดีขึ้น |
| V6 | บอกต่อ สามารถเผยแพร่ประสบการณ์การเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้กับบุคคล องค์กร หรือชุมชนให้ได้รับรู้ |



แผนภาพกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้

กระบวนการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

เป้าหมายการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ

“สังคมแห่งความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy Society)” เป็นสังคมรอบรู้ด้านสุขภาพที่เน้นสิทธิ ความเท่าเทียม และคุณภาพชีวิต ของประชาชนที่ถูกกำหนดด้วยปัจจัยกำหนดสุขภาพที่จะต้องปรับการทำงานของบุคลากรให้เรียนรู้เป็น เรียนรู้ใหม่ และเรียนรู้เพิ่ม ต่อยอดได้ ตามระบบในองค์กรต่างๆ ที่เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ จนมีผลลัพธ์การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลตามระดับความรู้ด้านสุขภาพ 3 ระดับ คือ ความรอบรู้ด้านสุขภาพพื้นฐาน (function health literacy) ความรอบรู้ด้านสุขภาพเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactive health literacy) และความรอบรู้ด้านสุขภาพเชิงวิจักษ์ญาณ (critical health literacy) เพื่อมุ่งเน้นให้สังคมไทยเป็นสังคมที่รอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy societies) ซึ่งคือสังคมที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ถูกต้องและสามารถนำไปปฏิบัติได้

“ชุมชนรอบรู้ด้านสุขภาพ” (Health Literate Community: HLC) คือ บุคคลทุกกลุ่มวัย และทุกครอบครัว ที่เป็นสมาชิกของชุมชน สามารถตัดสินใจเลือกรับสื่อ เรียนรู้สาร วิเคราะห์และใช้ข้อมูลสุขภาพได้อย่างเหมาะสมตามกลุ่มวัย นาไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพและพฤติกรรมการใช้และเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างเหมาะสม และเข้ามามีส่วนร่วมในการจัด การสุขภาพและสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และเครือข่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ เรียกว่าเป็นชุมชนที่สามารถจัดการสุขภาพของสมาชิกในชุมชนได้อย่างเหมาะสมในระดับที่ควรจะเป็น

เทคนิคสำคัญในการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ

1. **Teach back** เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ให้บริการแน่ใจว่าได้ว่าตนเองอธิบายให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ไม่ใช่เป็นการทดสอบความรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายโดยการให้ประชาชน ครอบครัว อธิบาย บอกเล่าด้วยภาษาพูดของตนเอง ในสิ่งที่เขาเข้าใจ ทำเป็น เป็นการตรวจสอบความเข้าใจ หากไม่เข้าใจก็สามารถอธิบายและเติมข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นและให้ประชาชนบอกเล่าได้อีก ด้วยเทคนิค 10 ประการ ดังนี้

1. ใช้เสียงที่ใสใจ ห่วงใย
2. แสดงภาษากายที่ผ่อนคลายและสบตาผู้รับบริการ
3. ใช้ภาษาพูดมากกว่าวิชาการหรือภาษาแพทย์
4. ถามผู้รับบริการให้ตอบด้วยภาษาของตนเอง ตามที่เข้าใจ เช่น “ช่วยบอกหน่อยว่าจะทำอะไรเมื่ออยู่ที่บ้าน”
5. ใช้คำถามที่ไม่ตีตราว่าเขาไม่รู้ และเป็นคำถามปลายเปิด เช่น “เป็นเพราะว่าคุณมียาใหม่ต้องกินหลายตัว ช่วยบอกได้ไหมว่าจะหากลิ้มกินเมื่อเข้าไปแล้วจะอย่างไร”
6. หลีกเลี่ยงคำถามที่จะได้คำตอบเพียงว่า ใช่หรือไม่ใช่ เช่น “คุณใช้ปรอทวัดไข้เป็นไหม”
7. หากผู้รับบริการทวนความไม่ได้ ก็อธิบายใหม่และสอบถามอีก
8. เน้นย้ำว่าความเข้าใจอาการตนเองเป็นความรับผิดชอบของผู้รับบริการ เช่น “อะไรเป็นอาการแสดงที่ต้องสังเกตและบอกตนเองได้ว่าเมื่อไหร่ที่ต้องพบแพทย์”
9. ใช้เอกสารที่เป็นมิตรต่อการเรียนรู้ของผู้รับบริการสำหรับอ่านประกอบการขยายการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาสั้น กระชับ และมีจุดเน้น เน้นประเด็นเดียว เช่น พูดเรื่องระบบการทำงานและอวัยวะของร่างกายแบบพื้นฐานง่ายๆ และแสดงเนื้อหาด้วยภาพ เพื่อสร้างการพูดคุยแลกเปลี่ยน เป็นต้น

10. ใช้เอกสารที่ผู้รับบริการสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย เช่น รูปภาพ วีดีโอสาธิต แบบจำลอง อวัยวะต่างๆ เป็นต้น

2. **Ask me 3** เป็นเทคนิคการประเมินการจัดบริการหรือการทำงานโครงการต่างๆ แบบง่ายๆ ด้วยคำถามที่ประชาชนพูดด้วยภาษาของเขาเองหลังการได้รับบริการใดๆ หรือโครงการจากการดำเนินงานของชุมชน/ ท้องถิ่น

- 2.1 สุขภาพของฉันเป็นอย่างไร
- 2.2 ฉันต้องทำอะไร อย่างไรให้มีสุขภาพดี
- 2.3 ทำไมจึงต้องทำเช่นนั้น

3. วิธีการสื่อสารและสื่อ

การกระจายข่าวสารเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของคนในสังคม และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการตัดสินใจ ปฏิบัติตนเพื่อการมีสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี แต่สื่อและเทคโนโลยีที่ใช้จำเป็นต้องปรับให้สอดคล้องกับ บริบทและความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น การสื่อสารจึงให้ความสำคัญกับ 1. ประเด็น ข้อมูล เนื้อหาสาระ ที่สอดคล้องกับความต้องการ และบริการของกลุ่มเป้าหมาย 2. ช่องทางและรูปแบบการ สื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย 3. สร้างความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมายจนเกิด 4. ปัญหา 5. เกิดการสื่อสาร สัมพันธ์ในสังคมจนทำให้ 6. ตัดสินใจได้ และนำไปใช้จนเกิดผล และสื่อสารกับผู้อื่นด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นจริงได้

วิธีการสื่อสารเพิ่มระดับความรู้ด้านสุขภาพ

- ใช้ขั้นตอนการสื่อสาร ดังนี้
 1. พูดช้าลงและชัดเจนมากขึ้น
 2. สอบทานความเข้าใจ
 3. กระตุ้นให้ซักถาม โต้ตอบ แลกเปลี่ยน
 4. ใช้ภาษาง่ายๆ เป็นภาษาพูด หลีกเลี่ยงภาษาวิชาการ
 5. มีตัวอย่าง เรื่องเล่า ภาพประกอบ
- แปลงข้อมูลและวิธีการให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้
 1. แปลงข้อมูลวิชาการ แนวคิด เป็นข้อมูลที่เข้าใจง่าย เป็นภาษาพูด
 2. ใช้ภาษาของผู้รับสาร
 3. ให้ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น 3-5 ประเด็น (tailor key message)
 4. สอบทานความเข้าใจด้วยเทคนิค Teach back
 5. ใช้สื่อรูปภาพที่เข้าใจง่าย
 6. ให้ลูกและญาติเข้ามาฟังด้วย
 7. กระตุ้นให้ผู้รับข่าวสารถามด้วย Ask me 3
- นำเสนอชี้แจงข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- มีการทดสอบสื่อ โดยสุ่มถามผู้รับบริการ

การพัฒนาหน่วยบริการสุขภาพให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy Organization : HLO) เป็นองค์กรที่สามารถจัดการสร้างให้คนมีระดับความรู้ได้ทั้งในตัวบุคคล (Health Literacy People : HLP) ครอบครัว (Health Literacy Family : HLF) จนถึงชุมชน (Health Literacy Community : HLC) และเมื่อเกิดทั้งสามส่วนนี้จะสามารถเรียกพื้นที่ของตนได้ว่าเป็น สังคมแห่งความรู้ (Health Literacy Society)

คุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

- คุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้
1. ผู้บริหารบูรณาการความรู้ด้านสุขภาพ เข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้างและแผนการดำเนินงาน
 2. บูรณาการความรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดและประเมินผลความรู้ด้านสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ป่วยและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน
 3. เตรียมกำลังคนให้มีความรู้ด้านสุขภาพและมีการประเมินผลความรู้ด้านสุขภาพของผู้ให้บริการ/ บุคลากรของหน่วยงาน
 4. เปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบ ร่วมปฏิบัติการและร่วมประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพ และบริการ
 5. ต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ตามระดับความรู้ด้านสุขภาพของประชาชนอย่างเท่าเทียม
 6. ใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจให้ผู้รับบริการทุกจุดบริการ
 7. ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลบริการ และมีการช่วยเหลือในการบอกทิศทาง การรับบริการได้อย่างง่าย
 8. ออกแบบและกระจายสื่อสิ่งพิมพ์ เสียง ภาพ สื่อมีเดียต่างๆ ที่มีข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้
 9. มีการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดูแล/ การรักษาการเปลี่ยนยา การใช้ยา ฯลฯ ให้กับผู้รับบริการ
 10. มีการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน

การประเมินคุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพด้วยตนเอง

หน่วยงานสามารถประเมินตนเองว่ามีคุณลักษณะขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพแล้วหรือยัง ได้โดยอาศัยหลักฐานดังตารางต่อไปนี้

ตารางแสดงหลักฐานแสดงคุณลักษณะการเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO)

คุณลักษณะ	หลักฐาน
1. ผู้บริหารบูรณาการความรู้ด้านสุขภาพ เข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และแผนการดำเนินงาน	1.1 เอกสารแสดงวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และแผนการดำเนินงานที่บ่งชี้ถึงการบูรณาการความรู้ด้านสุขภาพ เข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้าง แผนการดำเนินงาน

	1.2 รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และแผน
2. บูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดและประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ป่วยและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ	2.1 ผลการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชนหรือผู้รับบริการในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) 2.2 รายงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย (patient safety) หรือปัญหาของผู้ป่วยในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) 2.3 เอกสารที่แสดงถึงผลการประเมิน ในข้อ 2.1 และข้อ 2.2 ไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน (ซึ่งอาจจะเป็น service redesign การสร้างสื่อโครงการหรือ โปรแกรมหรือนวัตกรรม)
3. เตรียมกำลังคนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และมีการประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้ให้บริการ/ บุคลากรของหน่วยงาน	3.1 รายงานการประชุมโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นการเตรียมกำลังคน (เจ้าหน้าที่ และ อสม.) เกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ (ก. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ (HL) และองค์รรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO) ข. รูปแบบการให้บริการที่ช่วยสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ) 3.2 ผลการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของบุคลากรในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) 3.3 รายงานผลการประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นการเตรียมกำลังคน (เจ้าหน้าที่ และ อสม.) เกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบ ร่วมปฏิบัติการและร่วมประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพ และบริการ	4.1 เอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบปฏิบัติการและประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพและบริการ 4.2 รายงานผลการประเมินกระบวนการ ให้บริการในแต่ละงาน (การเข้าถึงความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา) 4.3 รายงานผลการประเมินสื่อสุขภาพหรือข้อมูลสุขภาพในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) 4.4 เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงถึงการปรับปรุงกระบวนการบริการสื่อสุขภาพหรือข้อมูลสุขภาพในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) ที่เป็นผลมาจากข้อ 4.2 และข้อ 4.3 (หมายเหตุ ข้อ 2.3 และข้อ 4.4 สามารถนำมาบูรณาการกันได้)

5. ต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ตามระดับความรู้ด้านสุขภาพของประชาชนอย่างเท่าเทียม	รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.3 และข้อ 4.4 ในประเด็นการเข้าถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา)
6. ใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจให้ผู้รับบริการทุกจุดบริการ	เอกสาร/หลักฐานแสดงถึงการใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจผู้รับบริการในทุกจุดบริการ เช่น Ask me three, Teach me back เป็นต้น
7. ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลบริการ และมีการช่วยเหลือในการบอกทิศทางกรรับบริการได้อย่างง่าย	ใช้หลักฐานข้อ 2.1 ผลการประเมินระดับความรู้ด้านสุขภาพของประชาชนหรือผู้รับบริการในแต่ละงาน โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO) 7.1 ผลการประเมินสิ่งแวดล้อม สอน.หรือ สอ. ที่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ 7.2 เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือในการบอกทิศทางกรรับบริการได้อย่างง่าย
8. ออกแบบและกระจายสื่อสิ่งพิมพ์ เสียง ภาพ สื่อมีเดียต่างๆ ที่มีข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้	หลักฐานข้อ 4.1,ข้อ 4.3 และข้อ 4.4
9. มีการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดูแล/ การรักษาการเปลี่ยนยา การใช้ยา ฯลฯ ให้กับผู้รับบริการ	9.1 รายงานการประเมินความรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง 9.2 เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงถึงกิจกรรมหรือโครงการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง 9.3 รายงานผลการดำเนินงานสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง
10. มีการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน	10.1 เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงถึงการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน 10.2 รายงานการประเมินผลการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน

กระบวนการ (Process) สร้างองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO) 13 ขั้นตอน

ในกระบวนการสร้าง HLO ที่ผ่านมา ได้ยึด 9 ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อสร้าง HLO แต่ผลจากการถอดบทเรียนสำหรับหน่วยสุขภาพหน้าใหม่ที่ต้องการพัฒนาหน่วยงานตนเองให้เป็น HLO นั้น จึงขอเสนอแนะ 13 ขั้นตอนเพื่อการสร้าง HLO ดังนี้

1. เรียนรู้บริบทเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในพื้นที่
2. รวบรวมเครือข่าย สร้างความเข้าใจ สร้างนโยบายร่วม
3. ค้นหาทุนมนุษย์และทุนสังคม เพื่อสร้างทีมงานและระดมทรัพยากร
4. ค้นหาคนรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีลักษณะ V shape แล้วเสริมพลัง เพื่อสร้างคนต้นแบบและทีมสื่อสาร

5. กระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชน
6. ร่วมกันค้นหา ข้อความสำคัญ (Key message) และสร้างสื่อที่ทุกคนเข้าใจ
7. ตัดสินใจร่วมกัน
8. จัดทำกลไกการทำงานร่วมกัน
9. ดำเนินการร่วมกัน แก้ไขปัญหาาร่วมกัน
10. รับผิดชอบเชื่อมโยงเสริมจากทีมวิชาการและส่วนกลาง
11. ประเมินการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ
12. ถอดบทเรียนและสรุปประเมินผลลัพธ์
13. วางแผนการพัฒนาต่อเนื่อง

คุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ในการสร้าง HLO ที่มีประสิทธิภาพ

“คุณลักษณะที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ ที่จะสร้าง health Literacy ให้ประชาชนได้นั้น ต้องเป็นคนพร้อมที่จะเรียนรู้และยอมรับพื้นฐานของคนว่า มีความเข้าใจ ในเรื่องสุขภาพแตกต่างกัน”

ในการสร้างความรอบรู้ให้กับประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องทบทวนบทบาทของ Facilitator คือ การเป็นผู้อำนวยความสะดวก ช่วยสร้างโอกาส จัดการสิ่งแวดล้อมที่ช่วยสร้างความรอบรู้ทางสุขภาพให้กับประชาชนในพื้นที่และผู้รับบริการได้ การปรับปรุงครั้งยิ่งใหญ่นี้ คือ การปรับทัศนคติ (mind set) และบุคลิกการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

รูปแบบการทำงานเดิม	ทัศนคติ (Mind set) ใหม่	บทบาท facilitator
- ทำงานด้วยระบบถูกสั่งการจากนโยบาย (Top down) - เป้าหมายของงานเป็นเพียงเป้าหมายระยะสั้นตามกรอบการกำกับติดตาม ตามตัวชี้วัด (KPI) แต่ละระดับทำให้ขาดการบูรณาการเพื่อการงานที่ต่อเนื่องที่จะส่งผลดีในระยะยาว	- เรียนรู้สถานการณ์แวดล้อมทุกมิติก่อนออกออกแบบดำเนินงาน แม้จะเป็นงาน นโยบายก็ตาม จะทำให้เห็นทิศทางของแผนปฏิบัติงาน (Active Plan) ที่มีคุณภาพ ตัวอย่างของวิธี การที่ใช้ คือ SWOT analysis - การทำงานเน้นการมีส่วนร่วมกับชุมชนจะทำให้เกิดทิศทางการทำงานแบบ bottom-up โดยมีประชาชนเป็นผู้ร่วมกำหนดทิศทางสุขภาพ	- เจ้าหน้าที่ทุกคนควรพัฒนาทักษะการเป็น Facilitator - ดำเนินการเก็บและใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์เชิงสังคม สภาพแวดล้อมทางสังคม รวมถึงระบบสนับสนุน - ฝึกทักษะการฟัง หากต้องการทำงานได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุมทุกด้าน คนทำงานต้องเป็นผู้ฟังที่ดี เปิดใจรับข้อมูลทุกมุมมอง - ฝึกทักษะการถาม นั่นคือตั้งคำถามตรงประเด็น สามารถใช้ (การตั้งคำถามที่ทรงพลัง) powerful question
เครือข่าย ระบบการเชื่อมโยงเน้นภาครัฐเป็นหลัก ภาครัฐประกอบด้วย อสม. เจ้าหน้าที่ รพช. ท้องถิ่น	- วิเคราะห์ต้นทุนศักยภาพ ทั้งต้นทุนมนุษย์ ต้นทุนทางสังคมและต้นทุนสิ่งแวดล้อม ในทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน เช่น	สร้างเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนข้อมูล สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย เพื่อการ

	ปราชญ์ คนรอบรู้ด้านสุขภาพหรือคนต้นแบบฯ ที่มีผลต่องานที่ดำเนินการอยู่ จากนั้นส่งเสริมการดำเนินการแบบมีส่วนร่วมที่เน้นการเรียนรู้ ภายใต้อำนาจเฉพาะตามบริบทของพื้นที่ - ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมคือ การมีความต้องการร่วมกัน	ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายสำคัญที่ตั้งไว้
ครู ก ส่วนใหญ่ คือบุคคลที่ถูกอบรม ได้รับความรู้ทางทฤษฎี เพื่อสื่อสารขยายผลสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรม	ครู ก คือคนที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนเองสำเร็จ (คน V Shape: HLP) จนได้ความเข้าใจลึกซึ้ง (tacit knowledge) ที่เกิดจากการปฏิบัติจริง คนกลุ่มนี้จะสามารถสื่อสารบอกต่อเทคนิคแห่งความสำเร็จผ่านประสบการณ์ตรงของตนเองได้อย่าง insight และมีพลังมากกว่า	ใช้ทักษะการตั้งคำถามที่ดี ใช้ powerful question เพื่อเปิดโอกาสให้คน V Shape (HLP) สะท้อนบทเรียนที่ได้จากความสำเร็จของตน ออกมาแล้ว facilitator ก็รวบรวม จัดระบบ และสังเคราะห์เป็นชุดความรู้เพื่อนำไปใช้ขยายผลได้
เครื่องมือในการสร้างการมีส่วนร่วมไม่สามารถสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงได้ ส่วนใหญ่เป็นแค่สร้างการรับรู้โดยอาศัยการประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น sport โฆษณา หอกระจายข่าว	การจัดโอกาสแห่งการสื่อสารข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลสถานการณ์ต่างๆ ที่เก็บรวบรวมไว้แล้ว มาสะท้อนกลับเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความตระหนักกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือคนใช้ ให้เห็นความสำคัญของประเด็นสุขภาพ จนเกิดการตกลงกำหนดทิศทางร่วมกัน	Facilitator ควรมีทักษะกระบวนการ สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
การตัดสินใจในการจัดบริการต่างๆ เป็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นส่วนใหญ่	เปิดโอกาสสร้างเวทีให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้มากำหนดเป้าหมายและวางแผนปฏิบัติการร่วมกัน	ให้ข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับสถานการณ์ สะท้อนข้อดีข้อเสีย ในแต่ละประเด็น รวมทั้งสอดแทรกความรู้ทางวิชาการเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายได้ตัดสินใจร่วมกัน
เจ้าหน้าที่นิยมใช้ชุดเครื่องมือสำเร็จรูปในการดำเนินงานรวมถึงกำกับกิจกรรมการดำเนินงานให้ทันปีงบประมาณนั้นๆ	- ชุดเครื่องมือ ขั้นตอนการดำเนินงาน ถูกออกแบบอย่างมีส่วนร่วม โดยใช้ประโยชน์จากต้นทุนศักยภาพที่มีอยู่ - กลไกการดำเนินงานที่ออกแบบร่วมกันนั้น จะกลายเป็นแรงหนุนเสริมการใช้จุดแข็ง (Strong, S) และ	เป็นที่ปรึกษาที่ดี ตลอดกระบวนการ

	โอกาสในพัฒนา (Opportunity, O) โดยใช้ข้อมูลของพื้นที่เป็นฐาน	
ระบบการประเมินโครงการเป็น ความสำเร็จในงบประมาณ	ระบบการประเมินโครงการที่เป็น พลวัต ซึ่งได้จากการประเมิน ความก้าวหน้าในการขับเคลื่อน กระบวนการสร้าง HLO การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพที่ ก่อเกิดสุขภาพดีของทีม HLP (คนรอบรู้สุขภาพที่มีลักษณะตาม V shape)	เป็นที่ปรึกษาที่ดีตลอด กระบวนการ
ผลลัพธ์ของงานเป็นผลผลิต (Output) จากกิจกรรมใน โครงการในงบประมาณนั้นๆ	ผลลัพธ์ของงานนอกจากจะเป็น ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จากกิจกรรมใน โครงการต่างๆ แล้ว ยังมีความเข้าใจ ลึกซึ้ง (tacit knowledge) จำนวน มากที่ได้รับการถ่ายทอดออกมา เกิดเป็นชุดความรู้ใหม่ๆ ที่ เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และ บริบทแวดล้อม	ติดตามข้อมูลดำเนินการเก็บ ข้อมูลผลลัพธ์ในรูปแบบทาง สถิติที่เหมาะสม รวมไปถึง ผลกระทบต่างๆ ที่เกิดขึ้น - เครื่องมือสำคัญที่ทีมงานนำ ร่องใช้ คือ “Teach me back”, “ask me three” รายบุคคล เพื่อสอบถามความ เข้าใจของผู้รับ บริการที่สะท้อน ถึงคุณภาพของการสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ รวมไปถึงการ ประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพ ของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ในประเด็นเฉพาะต่างๆ
โครงการต่างๆ จะมีการ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหรือไม่ นั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายในแต่ละปี ถ้าไม่ใช่งานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย หลักในปีนั้นๆ โครงการดังกล่าว ก็จะสิ้นสุดภายในปีงบประมาณ ไม่มีการดำเนินงานต่อเนื่อง	กระบวนการ (Process) ของการสร้าง HLO จะเป็น กระบวนการแห่งการพัฒนา ที่เริ่มต้นจาก การพัฒนาสุขภาพของ คนกลุ่มเล็กๆ (Health Literate People) ที่สามารถขยายผลไปถึง ครอบครัว (Health Literate Family) ชุมชน (Health Literate Community) และ สังคม (Health Literate Society)	กระตุ้น ท้าทาย และเสริม ศักยภาพกลุ่มแกนนำด้าน สุขภาพ ซึ่งก็คือกลุ่มของคน ต้นแบบ (V shape) ไปสู่การ เป็น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่สามารถพัฒนาให้เกิด ความสำเร็จในระดับที่สูงขึ้น และขยายผลไปสู่สังคมได้

จากบริบทเดิม การทำงานการสร้างความรู้ทางสุขภาพด้วยการให้สุขศึกษา สร้างความสับสนในใจ
คนทำงานว่านั่นคือการสร้างความรอบรู้ ซึ่งก็ไม่แปลก เพราะว่า มีกระบวนการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จึงเป็น
การยากที่จะอธิบายด้วยวาจาให้เข้าใจการดำเนินงานด้วยทัศนคติ (mindset) ใหม่ ในแบบบุคคลากรที่สร้าง
ความรอบรู้ด้านสุขภาพ และสิ่งที่เป็นภาพลวงที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การทำงานในลักษณะเวทีที่มุ่งใช้ในการ

ออกแบบสุขภาพแบบมีส่วนร่วมในการดำเนินงานรูปแบบเดิมที่มีกรอบตัวชี้วัดกำกับไว้ ส่งผลให้เกิดการยึดติดทางความคิด (fix idea) ในการออกแบบกลไกการดำเนินงานให้เพียงเพื่อสนองความต้องการของบุคลากรสุขภาพ จนกลายเป็นบุคลิกของเจ้าหน้าที่และเป็นวัฒนธรรมการทำงานที่ปรับได้ยาก

วิธีการปรับทัศนคติ (mind set) การสร้าง HLO ลองใช้แล้วได้ผลคือ **กระบวนการสื่อสารเชิงวิเคราะห์ สถานการณ์จากงานจริง (authentic analytical communication)** เพื่อสร้างความเข้าใจในรูปแบบการทำงานที่สามารถสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพได้ ที่ต้องอธิบายพร้อมยกตัวอย่าง โครงสร้างเครื่องมือ 13 ขั้นตอน ในการสร้าง HLO และ 10 คุณลักษณะของ HLO ให้ชัดเจนว่ากลไกของแต่ละขั้นตอน มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันและกันอย่างไร เนื้อหาสาระที่ต้องเน้นจุดแตกต่างและกลไกที่ทำให้เกิดความรอบรู้โดยตรงไหนของแต่ละขั้นตอน ซึ่งวิธีการนี้เป็นบทบาทที่สำคัญของคณบดีสนับสนุนวิชาการ (Academic supporter) ที่ต้องทำให้เกิดในขั้นตอนของการติดตามเยี่ยมเสริมพลัง (Appreciative appraisal visit)

ผลการดำเนินงาน

การส่งเสริมองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) จังหวัดน่าน

เนื้อหาสาระของโครงการ

ความรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง ระดับของบุคคล ประชาชน ที่ได้รับหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สุขภาพ และสามารถเข้าใจข้อมูลพื้นฐานด้านสุขภาพ และบริการสุขภาพที่จำเป็น เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และ ตัดสินใจด้านสุขภาพที่เหมาะสม จากการศึกษาวิจัยในสหรัฐอเมริกา (Healthy People, 2010) พบว่า การไม่รอบรู้ด้านสุขภาพ ส่งผลให้พฤติกรรมเสี่ยงต่อโรคเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมป้องกันโรคน้อยลง การเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลบ่อยครั้งขึ้น ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องตามที่แพทย์แนะนำ จึงต้องมีการขับเคลื่อนด้านความรอบรู้ด้านสุขภาพและการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ โดยเน้นผลลัพธ์ที่ประชาชนมีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเองและมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ในทุกกลุ่มวัย นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดการความรอบรู้ด้านสุขภาพในระดับองค์กรมีศักยภาพที่จะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการด้านสุขภาพในระบบสุขภาพมากกว่าการจัดการความรอบรู้ด้านสุขภาพในระดับบุคคล (Healthy People, 2020)

กลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่ในการใช้ชีวิตประจำวัน สมาชิกของครอบครัวกลุ่มชาติพันธุ์ที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน ประมาณ 1 ใน 3 คน ยังคงไม่รู้หนังสือภาษาไทย (องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, 2018) กลุ่มชาติพันธุ์จึงเป็นกลุ่มเสี่ยงที่มีปัญหาในด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะพื้นที่ทุรกันดารและห่างไกล จึงมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการส่งเสริมสุขภาพ การให้สุขศึกษา ตลอดจนความเข้าใจต่อแนวทางการปฏิบัติตนได้ถูกต้อง อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนมีระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพไม่เพียงพอยังสามารถสะท้อนได้ว่า ระบบบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านสุขภาพมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ประชาชนจำนวนหนึ่งจะสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (วิลล โรมา และคณะ, 2561) สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการและระบบบริการสุขภาพจึงมีผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการและระบบบริการที่ซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดและวัฒนธรรมของผู้มารับบริการเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้อัตราการเข้าถึงบริการสุขภาพในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ต่ำ นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิพื้นฐานที่ควรได้รับ จึงส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น การเสียชีวิตของสตรีมีครรภ์ ภาวะขาดสารอาหารในเด็ก ภาวะเตี้ยแคระแกร็น ผอมแห้ง และน้ำหนักเกิน เป็นต้น ความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพตาม

สิทธิที่ตนเองควรได้รับเป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพที่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้บุคคลดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสมตลอดทุกช่วงวัย

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ ผู้จัดบริการสุขภาพ และผู้กำหนดนโยบายขาดข้อมูลและไม่ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามารับบริการหรือไม่รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ และขั้นตอนการรับบริการสุขภาพส่วนใหญ่จึงเน้นไปที่ผู้มารับบริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปที่อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยปกติของสังคม อาจสร้างภาระและแรงกดดันให้กับผู้มารับบริการที่อยู่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของสังคม ได้แก่ ประชาชนกลุ่มเปราะบาง กลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ ซึ่งมีความต้องการเฉพาะและมีปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพที่ร้ายแรงกว่า

การประเมินสถานการณ์ การวางแผน และการวัดความสำเร็จของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ และระบบบริการสุขภาพที่ผ่านกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ จึงเป็นตัวช่วยที่สำคัญสำหรับผู้ออกแบบและพัฒนา ผู้จัดบริการ และผู้กำหนดนโยบาย ในการยกระดับการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิพื้นฐาน ความรอบรู้ด้านสุขภาพ และคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

วัตถุประสงค์

เพื่อสนับสนุนและยกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) จังหวัดน่าน ทั้งในระดับบุคคล และองค์กร สู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO)

เป้าหมายการดำเนินงานเพื่อให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

1. หน่วยงานราชการภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) 3 ระดับ (ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล) เป็นองค์กรตัวอย่างด้านการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization: HLO)
2. สร้างความตระหนักในความสำคัญของ “สุขภาพ” ให้กับคนในองค์กรและผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายด้วยการทำให้รอบรู้ ว่า
 - 2.1 วิธีการทำงานขององค์กร เป็นอย่างไร
 - 2.2 ส่งผลต่อสุขภาพของตนเองในด้านใด
 - 2.3 ช่วยให้ผู้รับบริการหรือสังคมโดยรวม มีสุขภาพดีอย่างไร

ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตเนื้อหา เป็นการสนับสนุนองค์ความรู้ และวิธีดำเนินการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ที่หมายถึงองค์กรที่ถือว่าความรอบรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคนในองค์กร มีการจัดระบบ กระบวนการ และบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้คนในองค์กรและผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจ เข้าถึง และตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูลและบริการสุขภาพได้ตามความต้องการและจำเป็นได้อย่างง่ายและเหมาะสม ครอบคลุมประเด็นนโยบาย – การสื่อสาร – สภาพแวดล้อม และการสื่อสาร

ขอบเขตพื้นที่ หน่วยงานราชการภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) 3 ระดับ (ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล) ได้แก่

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย
3. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนามินทราชินี ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้นำองค์กร
2. บุคลากรของหน่วยงาน และหน่วยบริการสาธารณสุข
3. ผู้รับบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. อัตราการเข้าถึงบริการสุขภาพพื้นฐานที่จำเป็นในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์เพิ่มขึ้น
2. ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์มีความพึงพอใจต่อหน่วยบริการสุขภาพมากขึ้น
3. ผลลัพธ์สุขภาพจากการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องดีขึ้น
4. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงจุดบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์
5. เจ้าหน้าที่ มีเครื่องมือสำหรับกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมและระบบบริการสุขภาพสำหรับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

การเข้าร่วมโครงการ

1. ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีส่วนช่วยกำหนดกรอบปัจจัยที่จะปรากฏในเครื่องมือฯ
 2. ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลหลักจะถูกนำมารวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลในภาพรวม
 3. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกเปิดเผยหรือส่งต่อให้กับบุคคลอื่น
 4. การให้ข้อมูลในโครงการฯ นี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายของผู้ให้ข้อมูล
 5. ผู้ให้ข้อมูลสามารถยุติการเข้าร่วมได้ตลอดเวลา
- การให้ข้อมูลจะเกิดขึ้นผ่านการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 30 – 60 นาที โดยผู้สัมภาษณ์จะมีตัวอย่างคำถามเพื่อถามนำและอาจมีคำถามย่อยๆ เพื่อเจาะลึกเฉพาะประเด็น เนื้อหาในการสัมภาษณ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การจัดระบบบริการสุขภาพในหน่วยงาน และแนวทางการเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ บทสนทนาระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลหลักจะถูกบันทึกเสียงไว้ (ถ้าได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล)

รูปแบบการศึกษา

การศึกษา (design) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผ่านการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพ และการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยแบบสอบถาม

การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพสำหรับการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ ในศึกษานี้ แบ่งเป็น 2 ช่วง คือ 1) ช่วงการค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบของเครื่องมือฯ และ 2) การทดสอบการใช้เครื่องมือฯ กับหน่วยบริการสุขภาพ

การค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพเพื่อกำหนดองค์ประกอบของเครื่องมือฯ

การค้นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพใช้การสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 15 คน ที่จัดบริการสุขภาพให้กับกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่จังหวัดน่าน เพื่อได้กรอบลักษณะการจัดบริการสุขภาพ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการ และปัจจัยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดบริการที่เข้าถึงกลุ่มชาติพันธุ์ได้ และการสำรวจความเห็นต่อลักษณะการจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อกลุ่มชาติพันธุ์ในประชาชนกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยแบบสำรวจความคิดเห็น จำนวน 100 คน เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อมุมมองของกลุ่มชาติพันธุ์ต่อการบริการที่เป็นมิตร

เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ให้ข้อมูลสำหรับการสัมภาษณ์ มาจากหน่วยงานต่อไปนี้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน	จำนวน	5 คน
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพาน้อย	จำนวน	6 คน
สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนามวินทราชินี ตำบลสถาน อำเภอพาน้อย จังหวัดน่าน	จำนวน	4 คน

ร่างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย

1. ข้อคำถามสำหรับผู้บริหาร ได้แก่
 - 1.1 มีนโยบายหรือการส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ที่ผ่านมา ใน 1 ปีที่ผ่านมา อย่างไรบ้าง
 - 1.2 ปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานในกลุ่มชาติพันธุ์
 - 1.3 การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ ปีงบประมาณ 2564 ได้มีการวางแผนการดำเนินงานไว้อย่างไรบ้าง
2. ข้อคำถามสำหรับหัวหน้าหน่วยบริการสาธารณสุข ระดับอำเภอ และระดับตำบล
 - 2.1 มีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ ใน 1 ปีที่ผ่านมาอย่างไรบ้าง
 - 2.2 ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ มีอะไรบ้าง
 - 2.3 มีการบริหารจัดการโครงสร้างองค์กร เช่น กำลังคน ระบบสนับสนุน และ ระบบข้อมูลอย่างไรบ้าง
 - 2.4 มีการวางแผนทางการส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนอย่างไรบ้าง
 - 2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร มีความต้องการให้เป็นแบบใด
(เล่าถึงเครื่องมือที่นำมาใช้แล้วเกิดความประทับใจหรือใช้แล้วประสบความสำเร็จในงาน)
 - 2.6 ข้อมูลที่ใช้ประกอบการดำเนินงานให้สำเร็จเป็นแบบใด (เช่น ตัวเลข, กราฟ)
 - 2.7 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีการนำเสนอในรูปแบบไหน (เช่น เอกสาร)
3. ข้อคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการสุขภาพ
 - 3.1 มีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ ใน 1 ปีที่ผ่านมาอย่างไรบ้าง
 - 3.2 ปัญหาอุปสรรคที่พบเจอจากการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ มีอะไรบ้าง
 - 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาองค์กร มีความต้องการให้เป็นแบบใด
(เล่าถึงเครื่องมือที่นำมาใช้แล้วเกิดความประทับใจหรือใช้แล้วประสบความสำเร็จในงาน)
 - 3.4 ข้อมูลที่ใช้ประกอบการดำเนินงานให้สำเร็จเป็นแบบใด (เช่น ตัวเลข, กราฟ)
 - 3.5 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ควรมีการนำเสนอในรูปแบบไหน (เช่น เอกสาร)

การดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในพื้นที่จังหวัดน่าน

การดำเนินงานในพื้นที่จังหวัดน่าน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับจังหวัดคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ระดับอำเภอคือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย และระดับตำบลคือ สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน โดยผ่านการสัมภาษณ์ของผู้บริหารหรือผู้ขับเคลื่อนระดับนโยบาย เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพ ดังนี้

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้ดำเนินงานขับเคลื่อนงานความรู้ด้านสุขภาพผ่านกลุ่มงานต่างๆ ของหน่วยงาน และในปีงบประมาณ 2564 จะเพิ่มการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพแทรกในแต่ละกิจกรรมของกลุ่มวัยต่างๆ ตามตัวชี้วัดของหน่วยงาน แต่ในส่วนของการขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพนั้น ยังไม่เคยนำกระบวนการองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพหรือเครื่องมือประเมินองค์การมาใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนงาน โดยจะเป็นการขับเคลื่อนผ่านกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร เช่น การออกกำลังกาย การเชิญชวนเข้าร่วมแข่งขันกิจกรรมระยะทาง 500 กิโลเมตร ด้วยความสมัครใจ และการตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร เป็นต้น

จากการเข้าพูดคุยชี้แจงรายละเอียด และเชิญชวนให้เข้าร่วมดำเนินงานองค์กรรอบรู้สุขภาพในระดับจังหวัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้ให้ความสนใจที่จะเข้าร่วมและขอนำเข้าที่ประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดให้แก่กลุ่มงานต่างๆ ให้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน เกี่ยวกับการพัฒนาสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดี ในปี 2564 ผู้รับผิดชอบงานความรู้ด้านสุขภาพ ของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ จึงได้นำเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพของกรมอนามัย จำนวน 3 เครื่อง ให้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ได้แก่

- 1) แบบประเมินองค์ประกอบขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ
- 2) แบบประเมินตนเองในการเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ
- 3) แบบสำรวจสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นมิตรต่อความรู้ด้านสุขภาพ

และในปีงบประมาณ 2564 ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ จะเป็นหน่วยงานวิชาการที่จะร่วมขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ให้แก่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ซึ่งจะมีการติดตามผลและรายงานการขับเคลื่อนงานทุก 3 เดือน ตามแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน น่าน ที่ได้ตกลงกันไว้กับผู้รับผิดชอบงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน จะเริ่มดำเนินการขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพในเดือนมกราคม 2564 เป็นต้นไป พร้อมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย และสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย ยังไม่เคยดำเนินงานความรู้ด้านสุขภาพ หรือองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ แต่เป็นการส่งเสริมสุขภาพตามตัวชี้วัดที่ได้รับ และการส่งเสริมสุขภาพตามบริบทปัญหาของพื้นที่ที่เกิดขึ้น จึงยังไม่มีเคยนำกระบวนการความรู้ด้านสุขภาพมาขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ แต่ให้ความสนใจที่จะนำแนวทางการขับเคลื่อนความรู้ด้านสุขภาพมาพัฒนากระบวนการและการส่งเสริมสุขภาพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ในส่วนของการขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ จะเริ่มดำเนินการในปี 2564 ตามแผนงานโครงการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านที่สั่งการลงมา และขับเคลื่อนต่อไปในสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

3. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนามินทราชนิ ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย จังหวัดน่าน

สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ตำบลสถาน อำเภอนาน้อย ปัจจุบันมีนายกักกิตติ์ เชื้อนคำ เป็นผู้อำนวยการสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ตำบลสถาน ผ่านการประเมิน รพ.สต.ติดดาว พ.ศ.2560 และผ่านการประเมินแพทย์แผนไทย ระดับดี โดยมีจำนวนผู้มารับบริการ ประมาณ 48 คน/วัน และ 17,600 ครั้ง/ปี มีการบริหารจัดการสถานบริการแบบมีส่วนร่วม และมีการกระจายอำนาจสู่ชุมชน เพื่อสนองความต้องการ และการมีส่วนร่วมในแก้ไขปัญหาของประชาชน เป็นสถานพยาบาลใกล้บ้าน โดยมีการจัดตั้ง คณะกรรมการพัฒนาสถานบริการ มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและเวทีการเรียนรู้ร่วมกันของผู้สูงอายุ ตำบลสถาน การดำเนินงานศูนย์ฟื้นฟูและดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ พัฒนาการแพทย์แผนไทยแพทย์ทางเลือก ในการตรวจวินิจฉัยโรค ให้คำปรึกษา และรักษาด้วยการใช้ยาสมุนไพรที่ผลิตเอง เช่น สมุนไพรลูกประคบ ยาอบสมุนไพร ยาหม่อง พิมเสน น้ำมันไพร เป็นต้น นอกจากนั้นยังดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภค และวิทยาศาสตร์การแพทย์ชุมชน โรงพยาบาลคุณธรรม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพติดดาว การดำเนินงาน Green & Clean Hospital ในสถานบริการ การขับเคลื่อนนโยบายองค์การแห่งการสร้างความรอบรู้สู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ (HLO) อีกด้วย ซึ่งจะเริ่มดำเนินการขับเคลื่อนงานในปีงบประมาณ 2564 โดยมี นางวิมล โรม่า หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ สำนักผู้ทรงคุณวุฒิ กรมอนามัย เป็นที่ปรึกษา ภายใต้มูลนิธิพัฒนาสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ ๖๐ พรรชนามินทราชนิ ที่จะเริ่มขยายให้สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพให้ครบ ๙๐ แห่งทั่วประเทศ

โดยศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ จะร่วมขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพไปพร้อมกับสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติฯ ตำบลสถาน ซึ่งจะสนับสนุนเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพให้เป็นแนวทางการขับเคลื่อนงาน

การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ เกิดขึ้นจากการปัญหาที่พบเจอจากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ยังเข้าไม่ถึงบริการสุขภาพหรือการไม่มารับบริการสุขภาพ อาจเนื่องมาจากความห่างไกล วัฒนธรรม ความเชื่อ หรือแม้กระทั่งปัญหาด้านเศรษฐกิจของครอบครัว หรือปัญหาด้านอื่นๆ ที่ส่งผลให้กลุ่มชาติพันธุ์ไม่สามารถเข้ารับบริการหรือไม่มารับบริการที่ควรได้รับ เช่น การฝากครรภ์ครบ 5 ครั้ง การคลอดที่ปลอดภัย การประเมินพัฒนาการเด็ก การรักษาโรค และอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีเครื่องมือหรือแนวทางในการขับเคลื่อนงานองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพที่สนับสนุนให้ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์เข้าถึงบริการสุขภาพ จึงเป็นเหตุผลในการพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนงานความรอบรู้ด้านสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ให้สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพ การสื่อสารสุขภาพที่เกิดจากความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในด้านข้อจำกัดทางภาษา หรือแม้กระทั่งสถานบริการที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น

การดำเนินงานพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ จัดทำในรูปแบบของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) ในพื้นที่จังหวัดน่าน เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ โดยเริ่มต้นจากการเข้าสัมภาษณ์นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน เกี่ยวกับนโยบายที่ใช้ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ สาธารณสุขอำเภอนาน้อยและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการสุขภาพของหน่วยบริการสุขภาพในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ สำหรับการออกแบบ วางแผน และจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรมากขึ้นแก่ผู้มารับบริการกลุ่มชาติพันธุ์ตามประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ประเด็นการสัมภาษณ์นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดน่าน

นโยบายหรือการส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ที่ผ่านมา ไม่ได้มีนโยบายหรือการส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์โดยเฉพาะเจาะจง แต่จะเป็นการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของประชาชนในภาพรวมทั้งหมดในแต่ละพื้นที่ โครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินงานมาจากการขับเคลื่อนตามตัวชี้วัดหรือนโยบายระดับกระทรวง ซึ่งปัญหาที่พบจากการดำเนินงานของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่มาจากการที่กลุ่มชาติพันธุ์ ยังเข้าไม่ถึงบริการสุขภาพที่เกิดจากความห่างไกล และการสื่อสารระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไข รวมถึงตัวของเจ้าหน้าที่ที่ต้องปรับทัศนคติในการให้บริการในกลุ่มชาติพันธุ์ที่มีข้อจำกัดด้านการสื่อสารภาษาไทย ในปีงบประมาณ 2564 ก็ยังคงดำเนินงานในลักษณะเดิมที่ยังคงอิงตัวชี้วัดของกระทรวง และดูบริบทปัญหาของพื้นที่ไปพร้อมกัน แต่อาจเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลต่อการให้บริการในกลุ่มชาติพันธุ์

2. ประเด็นการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

หัวหน้าสาธารณสุขอำเภออาน้อยและเจ้าหน้าที่

สำนักงานสาธารณสุขอำเภออาน้อย ให้ความเห็นเกี่ยวกับการเข้าไม่ถึงบริการสุขภาพของกลุ่มชาติพันธุ์ว่าเกิดจากความห่างไกลของชุมชนในบางพื้นที่ ความเชื่อและวัฒนธรรมของแต่ละชนเผ่า เศรษฐกิจของครอบครัว รวมถึงอิทธิพลของผู้นำแต่ละชนเผ่าอาจส่งผลต่อการเข้ารับบริการของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ ซึ่งการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ที่ผ่านมา เป็นการส่งเสริมเกี่ยวกับหญิงตั้งครรภ์ พัฒนาการเด็ก ปัญหาสุขภาพจิต และคุณภาพชีวิตด้านอื่นๆ ซึ่งยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร หรืออาจพูดได้ว่าเป็นพื้นที่ที่ตัวชี้วัดตกเกณฑ์ ซึ่งก็เป็นผลจากการไม่เข้ามารับบริการสุขภาพด้านต่างๆ

ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ใช้วิธีการลงพื้นที่เชิงรุก เข้าพื้นที่พูดคุย คัดกรอง ประเมิน พัฒนาการเด็ก แต่ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ออกทำงาน ทำนาทำไร่ จึงมีส่วนน้อยที่ยังคงจุดนัดพบ ในปีงบประมาณ 2564 จะมีการวางแผนกิจกรรมผ่านแผนงานโครงการ ลงพื้นที่เชิงรุกมากขึ้น และนำปัญหาที่พบเข้าในที่ประชุมประจำเดือน เพื่อร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมถึงการสร้างตระหนักรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วย การรักษา ให้แก่คนในชุมชนที่ไม่สามารถทำกันเองได้ เช่น การฝากครรภ์ การคลอด การฉีดวัคซีน จนถึงการของบประมาณสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนนมกล่อง ไข่ไก่ ให้แก่เด็กในพื้นที่ ซึ่งปัญหาโดยรวมส่วนใหญ่ก็ยังคงมุ่งไปถึงการที่หน่วยงานด้านสุขภาพยังไม่สามารถทำให้คนในชุมชนเข้ามารับบริการได้เท่าที่ควรจะเป็น

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ อยากให้อยู่ในรูปแบบของการประเมินสมรรถนะของบุคคลหรือองค์กร จะทำให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองและเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการด้านสุขภาพ ซึ่งอาจจะเป็นตัวกระตุ้นและลดการเพิ่มภาระงานของเจ้าหน้าที่ โดยให้มองว่าเป็นภารกิจหลักของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน

การส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ เป็นการทำงานตามโครงการพระราชดำริในพื้นที่ห่างไกล เช่น สุขศาลาพระราชทาน ตามพระราชดำริ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรีสิรินธรฯ สยามบรมราชกุมารี โดยหน่วยงานด้านสาธารณสุขเป็นเจ้าภาพหลักของโครงการ และมีหน่วยงานอื่นๆ ที่คอยให้การสนับสนุน ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รับผิดชอบเกี่ยวกับค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่สุขศาลา ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ที่ได้รับการอบรมทางด้านสาธารณสุข สามารถทำการรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้ แล้วสร้างภาคเครือข่าย ชวนทำ แล้วแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ อาทิเช่น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการอบรมต่างๆ

ตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) รับผิดชอบการสร้างอาคารสุขศาลาให้แก่ชุมชน นอกจากนี้ กศน. ในพื้นที่ยังคอยให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและให้คำปรึกษาด้านต่างๆ เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และองค์กรเอกชน ให้การสนับสนุนภาคเกษตรกรรม เช่น เมล็ดพืชผลต่างๆ ที่สามารถนำมาปลูกเป็นอาหารและสร้างอาชีพให้แก่ชุมชน ซึ่งการดำเนินงานนี้เริ่มต้นจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่านเสนอโครงการไปยังจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาและร่วมดำเนินงานร่วมกันตามหน้าที่ที่แตกต่างกัน จากนั้นคั่นหน้าคนในชุมชนที่ให้ความสนใจและมีศักยภาพด้านงานสาธารณสุข เพื่อส่งอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีส่วยย่อยอื่นๆ ที่คอยหมุนเวียนมาดูแลอยู่เวร ได้แก่ อสม. และเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในพื้นที่ การดำเนินงานนี้เป็นการทำงานเชิงรุก โดยอาศัยคนในชุมชน ครู กศน. ศสช. สสช. ศูนย์ภูฟ้าฯ และโรงพยาบาลใกล้เคียงเป็นตัวกลางในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาความห่างไกล รวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชน

นอกจากนี้ยังมีการทำแผนวิเคราะห์ชุมชน โดยคนในชุมชนเป็นผู้คิดปัญหาของตนเอง โดยใช้อาคารสุขศาลาเป็นจุดนัดพบ ซึ่งจะมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล และสาริตด้านการเกษตร เป็นการพาทำพาคิด ทำให้เห็น ช่วยกันคิดช่วยกันทำ และดูความต้องการของชุมชน ซึ่งหน่วยงานต่างๆ จะลงพื้นที่พร้อมกัน 1 ครั้ง แต่สามารถทำงานได้หลายอย่างๆ เช่น การส่งเสริมพัฒนาการเด็ก โดยมี ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข พ่อแม่ และเด็กเข้าร่วมด้วย ไม่เพียงเท่านั้น ยังมีการศึกษาวัฒนธรรมแต่ละชนเผ่า โดยมีผู้นำชุมชน และผู้นำทางจิตวิญญาณเป็นแกนนำหลักให้คนในชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม โดยใช้รูปแบบในการสื่อสารกับประชาชนผ่านไลน์ของ อสม. ทางหอกระจายข่าวของหมู่บ้าน ปากต่อปาก (ผ่านคน) และรูปภาพที่ต้องสื่อให้ชัดเจน แต่ต้องใช้คนในการสื่อ

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเครื่องมือประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพ อยากให้เครื่องมือต้องไม่จำกัดให้ขึ้นอยู่กับแต่ละพื้นที่ที่จะนำไปใช้ และตามสิ่งที่ชุมชนมีอยู่ หากเป็นสื่อรูปภาพต้องชัดเจน คือภาพชัดเจน สื่อสารออกมาเข้าใจง่าย อาจสื่อสารได้โดยไม่ต้องมีคนกลางในการสื่อได้จะดี และที่สำคัญการดำเนินงานที่ผ่านมาทำให้รู้ว่าการพัฒนาศักยภาพของคนในพื้นที่เพื่อมาดูแลคนในพื้นที่สามารถทำได้ง่ายกว่า แต่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนในชุมชน เนื่องจากคนที่ได้รับการคัดเลือกส่วนใหญ่เป็นเด็กวัยรุ่น ซึ่งต้องมีคนคอยกำกับดูแลสร้างทักษะให้สามารถดูแลให้คำปรึกษาด้านสุขภาพให้คนในชุมชนได้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key success factor) ในการดำเนินงานสร้าง HLO ประกอบด้วย

1. ผู้นำที่ทรงพลัง กัดไม่ปล่อย และทำงานอย่างต่อเนื่อง (Powerful leader)
2. การมีเป้าหมายขององค์กร
3. หน่วยงานและชุมชนถือเป็นปัญหาร่วม หากประเด็นที่เลือกมาทำนาร่องในการสร้าง HLO นั้น กลายเป็น “ทุกข์หน้าหมู่” เป็นปัญหา/ผลประโยชน์ร่วมของชุมชนแล้ว ความร่วมมือจะเกิดอย่างแท้จริง ทำให้เกิดพลังในการเคลื่อนไหวงาน
4. การมีผู้ช่วยเชิงวิชาการทำให้ไม่หลงทาง ไม่สับสน และเป็นผู้ช่วยในการทำให้งานประจำกลายเป็นงานวิชาการและงานสร้างสรรค์ที่สามารถเผยแพร่ไปสู่สังคมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ (Academic supporter)
5. จุดประสานงานร่วมที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการ ประสานงาน และ สื่อสารเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ (Administrative center)
6. การเยี่ยมเสริมพลังอย่างสร้างสรรค์จะเป็นตัวกระตุ้นงานที่ดีและยังสามารถก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงวิชาการเพื่อการปฏิบัติการที่ไม่สับสน ไม่หลงทาง (Appreciative appraisal visit)
7. การดำเนินการอย่างต่อเนื่อง กัดไม่ปล่อย และบูรณาการเข้าไปในงานประจำ (Continuous activities)

บทสรุปเพื่อการทำงานสร้างองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO)

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่น่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของหน่วยงาน ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ HL และ HLO เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และดำเนินการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

นอกจากนี้ในภาพรวมของหน่วยงานพบว่า การสร้าง HLO ของหน่วยงานนั้น จะเริ่มที่การจัดการกับวิสัยทัศน์ โครงสร้างและแผนของหน่วยงานเพื่อเป็นร่องรอยหลักฐานที่แสดงเจตนารมณ์ของการสร้าง HLO แล้วจัดการกับสภาพแวดล้อมเชิงโครงสร้างของหน่วยงานให้เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็กและสตรีมีครรภ์ รวมถึงกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีบริบทเฉพาะ เช่น แรงงานต่างด้าวที่ไม่รู้ภาษาไทย คนที่อ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ หลังจากนั้นก็หยิบงานบางงานที่มีต้นทุนศักยภาพสูงอยู่แล้วมาเป็นแบบฝึกหัดในการออกแบบบริการ การสื่อสารเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความรอบรู้ (literacy) ในผู้รับบริการเพื่อเป็นงานนำร่องในการสร้าง HLO

จากนั้นระดมทีมงานรวบรวมข้อมูล สถานการณ์ เรียนรู้บริบท เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ในพื้นที่แล้วย่อยสกัดข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ได้ เตรียมความพร้อมไปให้ข้อมูลป้อนกลับกับเครือข่ายสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้เห็นความสำคัญของการดำเนินการในครั้งนี้ (win-win situation) ที่สามารถนำไปสู่การสร้างนโยบายร่วม จากนั้นทีมงานย่อยๆ ในแต่ละงาน ควรดำเนินการประเมินองค์ร่อยของตนเองเทียบเคียงกับคุณลักษณะ HLO โดยให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนผลการให้บริการทั้งด้านกระบวนการให้บริการ การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ สื่อสุขภาพต่างๆ ที่ใช้รวมไปถึงความยากง่ายในการเข้าถึงบริการ จะทำให้ผู้ให้บริการพบจุดที่ต้องพัฒนา ส่วนในการค้นหาวิธีการปรับปรุงพัฒนางานนั้น ก็ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้เสนอแนะรูปแบบวิธีการที่เขาคิดว่าเหมาะสมและดีกับเขาที่สุด

ในการดำเนินการเพื่อพัฒนางานต่างๆ นั้น ควรค้นหาทุนมนุษย์และทุนสังคมเพื่อสร้างทีมงานและระดมทรัพยากร ค้นหากรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีลักษณะ V shape แล้วเสริมพลัง เพื่อสร้างคนต้นแบบและทีมสื่อสาร และไม่ควรลืมว่าการดำเนินงานทุกอย่างควรเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด ดังนั้น จึงควรค้นหาวิธีที่เหมาะสมในบริบทของตน เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการร่วมกันค้นหา key message และสร้างสื่อที่ทุกคนเข้าใจ ตัดสินใจในประเด็นต่างๆ จัดทบทวนการทำงาน ดำเนินการและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน จนสามารถพูดได้ว่า “ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ”

การเยี่ยมเสริมพลัง (Appreciative appraisal visiting) จากทีมวิชาการและส่วนกลางนั้น เป็นแรงกระตุ้นการสร้าง HLO ที่ดี อีกทั้งยังช่วยให้เห็นแนวทางการดำเนินงานที่ควรจะเป็น ช่วยเสริมพลังสร้างความมั่นใจในการดำเนินงาน เพื่อสร้าง HLO ซึ่งบทเรียน ที่ถอดมาแสดงให้เห็นว่า ควรเปิดรับการตรวจเยี่ยม 3 ระยะ ตั้งแต่ระยะ 1) การวางแผนการดำเนินงาน 2) ดำเนินงานไปได้ระยะหนึ่งแล้วรู้สึกต้องการข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาหรือต้องการเสริมสร้างความเชื่อมั่น และ 3) เมื่อต้องการประเมินผลการดำเนินงานไปสู่การปฏิบัติ ถอดบทเรียนและสรุปประเมินผลลัพธ์ รวมไปถึงการวางแผนการพัฒนาต่อเนื่อง

ภาคผนวก

ชื่อโครงการวิจัย: การพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์การรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

ชื่อผู้วิจัย: นางสาวศุทธา อุ๋นกาศ **ตำแหน่ง:** นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ชื่อผู้วิจัยร่วม: นายสายชล คล้อยเอี่ยม **ตำแหน่ง:** นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

สถานที่ปฏิบัติงาน: ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

การติดต่อที่สะดวก:

โทรศัพท์เคลื่อนที่: ๐๘๒ ๒๓๖ ๓๕๕๖ **เวลาติดต่อ:** ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ (ทุกวัน)

E-mail address: suttatha29@gmail.com

เนื้อหาสาระของโครงการและความเกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล

ความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง ระดับของบุคคล ประชาชน ที่ได้รับหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สุขภาพ และสามารถเข้าใจข้อมูลพื้นฐานด้านสุขภาพ และบริการสุขภาพที่จำเป็น เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และ ตัดสินใจด้านสุขภาพที่เหมาะสม จากการศึกษาวิจัยในสหรัฐอเมริกา (Healthy People, 2010) พบว่า การไม่รอบรู้ด้านสุขภาพ ส่งผลให้พฤติกรรมเสี่ยงต่อโรคเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมป้องกันโรคน้อยลง การเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลบ่อยครั้งขึ้น ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องตามที่แพทย์แนะนำ จึงต้องมีการขับเคลื่อนด้านความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพและการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพ โดยเน้นผลลัพธ์ที่ประชาชนมีความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเองและมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ในทุกกลุ่มวัย นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดการความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพในระดับองค์กรมีศักยภาพที่จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้านสุขภาพในระบบสุขภาพมากกว่าการจัดการความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพในระดับบุคคล (Healthy People, 2020)

กลุ่มชาติพันธุ์ส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยเป็นภาษาแม่ในการใช้ชีวิตประจำวัน สมาชิกของครอบครัวกลุ่มชาติพันธุ์ที่ไม่ได้ใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน ประมาณ 1 ใน 3 คน ยังคงไม่รู้หนังสือภาษาไทย (องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย, 2018) กลุ่มชาติพันธุ์จึงเป็นกลุ่มเสี่ยงที่มีปัญหาในการสื่อสาร โดยเฉพาะพื้นที่ทุรกันดารและห่างไกล จึงมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการส่งเสริมสุขภาพ การให้สุศึกษา ตลอดจนความเข้าใจต่อแนวทางการปฏิบัติตนได้ถูกต้อง อย่างไรก็ตามการที่ประชาชนมีระดับความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพไม่เพียงพอยังสามารถสะท้อนได้ว่า ระบบบริการและการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านสุขภาพมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ประชาชนจำนวนหนึ่งจะสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ (วิลล โรมา และคณะ, 2561) สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการและระบบบริการสุขภาพจึงมีผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการและระบบบริการที่ซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับข้อจำกัดและวัฒนธรรมของผู้มารับบริการเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลให้อัตราการเข้าถึงบริการสุขภาพในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ต่ำ นำไปสู่ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิพื้นฐานที่ควรได้รับ จึงส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาสุขภาพ เช่น การเสียชีวิตของสตรีมีครรภ์ ภาวะขาดสารอาหารในเด็ก ภาวะเตี้ยแคระแกร็น ผอมแห้ง และน้ำหนักเกิน เป็นต้น ความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพตามสิทธิที่ตนเองควรได้รับเป็นองค์ประกอบสำคัญของการมีความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพที่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้บุคคลดูแลสุขภาพของตนเองและคนรอบข้างได้อย่างเหมาะสมตลอดทุกช่วงวัย

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่ผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ ผู้จัดการบริการสุขภาพ และผู้กำหนดนโยบายขาดข้อมูลและไม่ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการหรือไม่รับบริการของกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ และขั้นตอนการรับบริการสุขภาพส่วนใหญ่จึงเน้นไปที่ผู้มารับบริการซึ่งเป็นประชาชนทั่วไปที่อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยปกติของสังคม อาจสร้างภาระและแรงกดดันให้กับผู้มารับบริการที่อยู่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของสังคม ได้แก่ ประชาชนกลุ่มเปราะบาง กลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ ซึ่งมีความต้องการเฉพาะและมีปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพที่ร้ายแรงกว่า

เครื่องมือประเมินสถานการณ์ การวางแผน และการวัดความสำเร็จของการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ และระบบบริการสุขภาพที่ผ่านกระบวนการพัฒนาอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ จึงเป็นตัวช่วยที่สำคัญสำหรับผู้ออกแบบและพัฒนา ผู้จัดการบริการ และผู้กำหนดนโยบาย ในการยกระดับการเข้าถึงบริการสุขภาพตามสิทธิพื้นฐาน ความรอบรู้ด้านสุขภาพ และคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาเครื่องมือประเมินองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพเพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อประชากรกลุ่มชาติพันธุ์
- เพื่อรวบรวมข้อมูลสถานการณ์ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเข้ารับบริการสุขภาพของหน่วยบริการสุขภาพในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์ สำหรับการออกแบบ วางแผน และจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรมากขึ้นแก่ผู้มารับบริการกลุ่มชาติพันธุ์

ขอบเขตการดำเนินงานของโครงการ

กลุ่มผู้รับบริการหลัก: ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

หน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง: สสจ. สสอ. รพ. รพสต.

พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง: จ.น่าน

การบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้อง: คลินิกนมแม่ คลินิก ANC คลินิกส่งเสริมสุขภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

- กำหนดกรอบปัจจัยที่ต้องการวัดจากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการกลุ่มชาติพันธุ์ ผู้จัดการบริการ และผู้กำหนดนโยบาย และสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรต่อกลุ่มชาติพันธุ์ในกลุ่มหน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนาข้อคำถาม รูปแบบเครื่องมือ วิธีการใช้งาน และกรอบการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งฝั่งผู้รับบริการและผู้จัดการบริการในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงเครื่องมือฯ
- ทดสอบเครื่องมือฯ กับหน่วยบริการนำร่องและนำเสนอผลการดำเนินงาน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- อัตราการเข้าถึงบริการสุขภาพพื้นฐานที่จำเป็นในประชากรกลุ่มชาติพันธุ์เพิ่มขึ้น
- ประชากรกลุ่มชาติพันธุ์มีความพึงพอใจต่อหน่วยบริการสุขภาพมากขึ้น
- ผลลัพธ์สุขภาพจากการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องดีขึ้น

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงจุดบริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชากรกลุ่มชาติพันธุ์
- เจ้าหน้าที่ มีเครื่องมือสำหรับกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการออกแบบสภาพแวดล้อมและระบบบริการสุขภาพสำหรับประชากรกลุ่มชาติพันธุ์

การเข้าร่วมโครงการ

๑. ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักมีส่วนช่วยกำหนดกรอบปัจจัยที่จะปรากฏในเครื่องมือฯ
 ๒. ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลหลักจะถูกนำมารวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลในภาพรวม
 ๓. ข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกเปิดเผยหรือส่งต่อให้กับบุคคลอื่น
 ๔. การให้ข้อมูลในโครงการฯ นี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อจิตใจและร่างกายของผู้ให้ข้อมูล
 ๕. ผู้ให้ข้อมูลสามารถยุติการเข้าร่วมได้ตลอดเวลา
- การให้ข้อมูลจะเกิดขึ้นผ่านการสัมภาษณ์ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ ๓๐ – ๖๐ นาที โดยผู้สัมภาษณ์จะมีตัวอย่างคำถามเพื่อถามนำและอาจมีคำถามย่อยๆ เพื่อเจาะลึกเฉพาะประเด็น เนื้อหาในการสัมภาษณ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในกลุ่มชาติพันธุ์ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย การจัดระบบบริการสุขภาพในหน่วยงาน และแนวทางการเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพ บทสนทนาระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้ข้อมูลหลักจะถูกบันทึกเสียงไว้ (ถ้าได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูล)

การส่งเสริมองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) จังหวัดน่าน
ภายใต้โครงการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพและสุขภาวะ
สำหรับหน่วยงานและประชากรกลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง เขตสุขภาพที่ 1
ของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ กรมอนามัย

ที่มา

ข้อเสนอปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข กล่าวถึงการปฏิรูปให้ประชาชนทุกภาคส่วนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีส่วนร่วมในการวางระบบในการดูแลสุขภาพ ได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็นสู่การเป็นประเทศที่มีระบบสาธารณสุข การศึกษา สวัสดิการสังคม และสิ่งแวดล้อม ที่เอื้อให้ประชาชนสามารถเข้าถึง เข้าใจ ประเมิน และปรับใช้ข้อมูลและบริการต่างๆ ในสังคม เพื่อตัดสินใจดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม “ความรู้ด้านสุขภาพ” เป็นประเด็นเร่งด่วนที่จะต้องดำเนินการให้เป็นฐานรากที่สำคัญของระบบสุขภาพ (ประชาชนมีความรู้ ดูแลสุขภาพตนเองได้) และมอบหมายให้กรมอนามัย เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนความรู้ด้านสุขภาพของประเทศ กรมอนามัยได้ร่วมจัดทำข้อเสนอต่อสภาพัฒนาการ 10 ข้อ โดย 1 ใน 10 ข้อนั้นคือ การจัดการให้สถาบันการศึกษาทุกระดับสถานบริการสุขภาพ สถานที่ทำงานและโรงงานต่างๆ เป็นองค์กรแห่งความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ทั้งนี้ กรมอนามัยได้กำหนดให้ภายในปี 2560 – 2564 พัฒนาหน่วยงานกรมอนามัย และหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นต้นแบบขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO)

จังหวัดน่าน เป็นจังหวัด 1 ใน 8 จังหวัดของเขตสุขภาพที่ 1 มีหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) ตั้งแต่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลงไป มีบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพ ดำเนินการและประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุข กำกับ ดูแล ประเมินผลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย “มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มุ่งสู่การองค์กรหลักด้านสุขภาพ ให้คนน่านมีสุขภาพดีด้วยการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน” เป็นวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยที่ผ่านมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ได้ดำเนินการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพภายในหน่วยงาน สร้างความสามารถ และทักษะของบุคคลในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในระดับหนึ่ง ทั้งนี้การพัฒนาให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ไม่เพียงแต่พัฒนาในภาคส่วนของหน่วยงานเท่านั้น หากแต่เป็นการตอบสนองภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ที่เน้นให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากขึ้น นำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์และมีสุขภาวะสมบูรณ์ในทุกมิติ องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) จึงเป็นโครงสร้างที่สำคัญในการขับเคลื่อนความรู้ด้านสุขภาพระดับองค์กรทุกระดับ

ด้วยเหตุดังกล่าว เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้หน่วยงานด้านสาธารณสุขของจังหวัดน่าน ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล มีการดำเนินงานและพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพอย่างครบถ้วน ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ได้ดำเนินงานโครงการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ขึ้นที่จังหวัดน่าน ภายใต้โครงการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพและสุขภาวะสำหรับหน่วยงานและประชากรกลุ่มชาติพันธุ์บนพื้นที่สูง เขตสุขภาพที่ 1 อันเป็นการร่วมสนับสนุน และจัดการให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวันมหาจักรี พัฒนากลุ่มหน่วยงานสู่การเป็นต้นแบบองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ตอบสนองการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ที่ต้องพัฒนาศักยภาพของประชาชนและองค์กรอย่างเป็นระบบ เน้นการเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรขององค์กรและเครือข่ายของทุกหน่วยในสังคม จนเกิดเป็นสังคมเมืองน่านรอบรู้ด้านสุขภาพในที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อสนับสนุนและยกระดับความรู้ด้านสุขภาพของหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) จังหวัดน่าน ทั้งในระดับบุคคล และองค์กร สู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO)

เป้าหมายการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

1. หน่วยงานราชการภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) 3 ระดับ (ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล) เป็นองค์กรตัวอย่างด้านการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization: HLO)
2. สร้างความตระหนักในความสำคัญของ “สุขภาพ” ให้กับคนในองค์กรและผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายด้วยการทำให้รอบรู้ ว่า
 - 2.1 วิธีการทำงานขององค์กร เป็นอย่างไร
 - 2.2 ส่งผลต่อสุขภาพของตนเองในด้านใด
 - 2.3 ช่วยให้ผู้รับบริการหรือสังคมโดยรวม มีสุขภาพดีอย่างไร

ขอบเขตการดำเนินงาน

ขอบเขตเนื้อหา เป็นการสนับสนุนองค์ความรู้ และวิธีดำเนินการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization :HLO) ที่หมายถึงองค์กรที่ถือว่าความรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องของทุกคน ในองค์กร มีการจัดระบบ กระบวนการ และบริการต่างๆ เพื่อช่วยให้คนในองค์กรและผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใจ เข้าถึง และตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูลและบริการสุขภาพได้ตามความต้องการและจำเป็น ได้อย่างง่ายและเหมาะสม ครอบคลุมประเด็นนโยบาย – การสื่อสาร – สภาพแวดล้อม และการสื่อสาร

ขอบเขตพื้นที่ หน่วยงานราชการภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) 3 ระดับ (ระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล) ได้แก่

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน
2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอนาน้อย
3. สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ตำบลสถาน

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้นำองค์กร
2. บุคลากรของหน่วยงาน
3. ผู้รับบริการ

ผลผลิตของการดำเนินงาน

1. องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล
2. เครื่องมือวิเคราะห์สถานการณ์องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ จำนวน 1 เครื่องมือ (ศึกษาวิจัย)

วิธีดำเนินการ

1. สนับสนุนการประเมินตนเองเพื่อหาโอกาสการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพระดับต่างๆ
2. สนับสนุนทางวิชาการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ
3. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และถอดบทเรียนการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพระดับต่างๆ

4. ศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์สถานการณ์องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ
5. นำผลงานเข้าสู่การประชุมวิชาการส่งเสริมสุขภาพด้วยความรอบรู้ด้านสุขภาพ ระดับชาติ (ครั้งที่ 2)

ระยะเวลา งบประมาณพ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564)

ผู้รับผิดชอบ กลุ่มยุทธศาสตร์และกำลังคน ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความรอบรู้ด้านสุขภาพของหน่วยงานภาคส่วนสุขภาพ (Health sector) จังหวัดน่าน ทั้งในระดับบุคคล และองค์กร ได้รับการยกระดับสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Organization: HLO)
2. ส่วนปฏิบัติการ ได้รับองค์ความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ((Health Literate Organization: HLO)
3. ได้แนวทางการพัฒนาองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ ((Health Literate Organization: HLO) อันจะนำไปสู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้กับหน่วยงานไม่ใช่ภาคส่วนสุขภาพ (Non Health sector) ต่อไป