

การพัฒนาช่องทางสื่อสารความรู้สุขภาพสู่กลุ่มเป้าหมายอย่างเท่าเทียม

ธนพร จิตตะวิกุล, มนตรี วังพฤกษ์
ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ กรมอนามัย

ปัจจุบันโลกเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมโดยเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงสู่สังคมออนไลน์ ดังนั้นการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพให้ถึงกลุ่มเป้าหมายจึงควรปรับเปลี่ยนไปตามแนวโน้มของสังคม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 1 เชียงใหม่ ให้บริการทางการแพทย์และสนับสนุนข้อมูลด้านสุขภาพในทุกกลุ่มวัย และให้บริการภายใต้ความหลากหลายทางเชื้อชาติ และภาษา โดยพบว่าประมาณร้อยละ 30 ของผู้รับบริการทั้งหมดเป็นสัญชาติไทยใหญ่ เนื่องจากเข้ามาเป็นแรงงานเป็นจำนวนมากซึ่งมีความท้าทายเนื่องจากมีความยากในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ การให้บริการข้อมูลสุขภาพทำโดยบุคลากร และการสร้างเครื่องมือเพื่อช่วยให้ข้อมูลด้านสุขภาพ เช่น วิดีโอ แผ่นพับ เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวโน้มสังคมปัจจุบัน และไม่รองรับกับผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป ประกอบกับพบรายงานความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยาผิดชนิดและความคลาดเคลื่อนของผู้ป่วยนอกในการรับประทานยา ซึ่งส่งผลกระทบต่อการรักษาและความปลอดภัยของผู้ป่วย งานเภสัชกรรมจึงมีแนวคิดสร้างช่องทางเพื่อสนับสนุนข้อมูลสุขภาพให้ผู้รับบริการ โดยให้มีความ สอดคล้องกับบริบทผู้รับบริการ และแนวโน้มสังคมปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ข้อมูลมีความน่าสนใจ และครอบคลุมภาวะสุขภาพของผู้รับบริการ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการรอบรู้สุขภาพ โดยเริ่มจากสุขภาพตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบบริการเพื่อให้ผู้รับบริการรอบรู้สุขภาพตนเอง ดำเนินการโดยใช้เครื่องมือของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(สธพ.) คือ DALI (PDCA) เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนคือ

กระบวนการเดิม ข้อมูลเรื่องสุขภาพของผู้รับบริการมีการให้บริการโดยบุคลากร ร่วมกับการใช้เครื่องมือ เช่น แผ่นพับ วิดีโอ และข้อมูลด้านยา มีเพียงบนฉลากยาเท่านั้น อีกทั้งมีเฉพาะข้อมูลภาษาไทยเท่านั้น

กระบวนการใหม่ ข้อมูลด้านยาและสุขภาพ อยู่ในรูปแบบ QR code ซึ่งนำเสนอบนฉลากยา โดยภายในมีข้อมูลตัวอักษร ข้อมูลเสียงในประเด็นที่สำคัญทั้งภาษาไทย และภาษาไทยใหญ่ และได้พัฒนาโดยการเพิ่มเติมข้อมูลสุขภาพด้านอื่นๆ เช่นการออกกำลังกาย อาหาร เพื่อให้ผู้ป่วยรอบรู้สุขภาพตนเอง

บทเรียนที่ได้รับจากการจัดการความรู้ บทเรียนที่ได้รับคือในการพัฒนางานควรมองให้รอบด้านมากที่สุด พัฒนาให้ทันสมัย ครอบคลุม ทัวถึง และเท่าเทียมเพื่อการวางแผนอย่างเป็นระบบส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จ และใช้ระยะเวลาสั้นลง

ข้อสรุปและแนวทางการขยายผล ขยายผลในยาทุกกลุ่ม เพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการที่มารับบริการทั้งหมด

ข้อเสนอแนะและวิธีการนำไปใช้ประโยชน์ในวงกว้าง การใช้ช่องทางเดียวในการสื่อสารข้อมูลสุขภาพอย่างเบ็ดเสร็จส่งผลให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถเป็นช่องทางสื่อสารต่างๆที่ปรับเปลี่ยนได้โดยที่ใช้ QR code เดิม