

## การพัฒนากระบวนการและการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า

นางภัศรา นรารักษ์

ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

### 1.ความเป็นมาและแนวคิดการให้บริการในศูนย์การค้า

เมื่อย้อนเวลากลับไปประมาณ 15 กว่าปีที่ผ่านมา หรือช่วงปี พ.ศ.2544-2545 ประเทศไทยประสบปัญหาในวัยรุ่นเพิ่มมากขึ้นในหลายๆด้าน ได้แก่ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ การตั้งครภไม่พร้อม ยาเสพติด ฯลฯ กรมอนามัยจึงมีนโยบายให้ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต(ศูนย์อนามัย)ต่างๆมีการดูแลและแก้ไขปัญหาดังกล่าว นายแพทย์สุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต5และนายแพทย์เอกชัย เพียรศรีวัชรา ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่และเด็ก ในขณะนั้น ได้ตอบสนองนโยบายโดยจัดตั้ง “มุมเพื่อนใจวัยรุ่น” ณ ห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์นครราชสีมาโดยมีแนวคิดในการดำเนินงานด้านการแพทย์และสาธารณสุขแบบองค์รวม ผสมผสาน เชื่อมโยงมิติทางการแพทย์ให้เข้ากับสังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ก้าวเข้าสู่สังคมเมืองมากขึ้น มีการขยายระบบบริการสู่ชุมชนทั้งเชิงรุกและเชิงรับ โดยมีหลักการทำงานภายใต้พันธกิจของกรมอนามัยคือด้านการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มอายุ รวมถึงการดูแลด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดีของประชาชน ได้รับการสนับสนุนจากคณะผู้บริหารศูนย์การค้าโดยมีคุณปริษา ลิ้มอ้ว ผู้จัดการทั่วไป บริษัท เดอะมอลล์ราชสีมา จำกัด ให้การสนับสนุนด้านสถานที่มาโดยตลอด วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานเพื่อให้บริการให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆแก่วัยรุ่นและเสริมด้วยบริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนกลุ่มวัยอื่นๆเพื่อดึงคนเข้ามารู้จักให้มากขึ้น ในระยะแรกๆมีทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน ของ เช่น พยาบาลหมุนเวียนกันมาให้บริการ1-2คนเพื่อให้บริการตรวจโรคเบื้องต้นและจ่ายยาเล็กน้อยแต่เน้นบริการให้การปรึกษา มีทันตแพทย์ 1 คนคือ ทันตแพทย์ตติยา เตชะสุข ซึ่งเป็นผู้ที่ริเริ่มขยายกิจกรรมการให้บริการที่ครอบคลุมมากขึ้น พร้อมกับ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1คน โดยเพิ่มกิจกรรมบริการด้านทันตกรรม เช่น อุดฟัน ขูดหินปูนและถอนฟัน การจัดจุดให้บริการเป็นมุมเล็กๆสำหรับเคาน์เตอร์พยาบาลเพื่อคัดกรองซ้กประวัติ มีห้องสำหรับหัตถการทั่วไปเช่น ล้างแผล มีห้องทันตกรรม 1 ห้องและมีพื้นที่โล่งๆที่อยู่ใต้บันไดทางขึ้นลงของห้างฯ สำหรับให้วัยรุ่นเข้ามาทำกิจกรรม ในระยะต่อมาในปีงบประมาณ 2546-2548 ได้รับการจัดสรรให้มีบุคลากรประจำเพิ่มมากขึ้น ประกอบด้วย ทันตแพทย์ 1 คน พยาบาล 3 คนและผู้ช่วยเหลือคนไข้ 1 คน และได้เพิ่มกิจกรรมการให้บริการตรวจโรค บริการทางทันตกรรม การตรวจพัฒนาการเด็ก ให้บริการปรึกษาทุกกลุ่มวัย ตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก ตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม บริการคุมกำเนิด วิทยากรให้ความรู้เพศศึกษา ฯลฯ ภายใต้ชื่อใหม่ของคลินิกว่า “ศูนย์สาธิตรูปแบบบริการส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่พิเศษ” มีการเพิ่มระยะเวลาให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 11.00-16.00น.และถึง 20.00น.เฉพาะบางวันและบางกิจกรรม โดยมีแพทย์ออกตรวจในวันอาทิตย์ ต่อมาในปี2549 มีการปรับปรุงสถานที่ให้สวยงามมากขึ้น การจัดห้องและมุมต่างๆตามพันธกิจขององค์กรปีงบประมาณ 2550-2551มีการเพิ่มระยะเวลาให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา11.00-20.00น. ส่งเสริมให้ประชาชนทุกกลุ่มวัยสามารถเข้าถึงระบบบริการสุขภาพโดยสะดวกมากยิ่งขึ้นไม่ต้องรอคิวที่โรงพยาบาล ซึ่ง นายแพทย์ สุเทพ เพชรมาศ ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 5 ได้สานต่อนโยบายให้มีความครอบคลุมมากขึ้นโดยสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัยหลายอย่างนอกเหนือจากงาน

บริการ เช่น การส่งเสริมพัฒนาการเด็ก กิจกรรมอุ่นไอรักจากอกแม่ กิจกรรมเรียนรู้เรื่องอาหารปลอดภัยของเด็ก วัยเรียน การเรียนรู้เรื่องเพศศึกษาในวัยรุ่น การตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านมและมะเร็งปากมดลูกในสตรี การเรียนรู้เรื่องโรคอ้วน การบริโภคอาหารและการออกกำลังกายในวัยทำงาน กิจกรรมเลิกบุหรี่ซีวีเอสไอ การส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุโดยให้แก่นำผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมบริการสุขภาพ สนับสนุนการเป็นวิทยากรเรื่องเพศศึกษา โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และยาเสพติดให้กับสถาบันการศึกษาภายในจังหวัด นครราชสีมาและจังหวัดใกล้เคียง พร้อมทั้งยังสนับสนุนการเปิดศูนย์บริการโลหิตของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาและทีมกาชาดจังหวัด โดยใช้พื้นที่ร่วมกัน จัดให้มีกิจกรรมการบริจาคโลหิตส่งผลให้มีกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานเข้ามามากขึ้น ด้วยการเติบโตที่เกิดขึ้นนี้ ได้รับความร่วมมือจากทีมสหวิชาชีพที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งทีมประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุข ทีมบริหารงานทั่วไป ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานขับรถ คนงานและบุคลากรอื่นๆที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและบุคลากรภายนอก หน่วยงานที่มาจากโรงพยาบาลต่างๆภายในจังหวัดนครราชสีมา ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในรอบ 15 กว่าปีที่ผ่านมา คือ จำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น จนขณะนี้ผู้รับบริการมากกว่า 38,900 ราย มีกลุ่มผู้รับบริการหลากหลายกลุ่มวัย มีหน่วยงานเข้ามาศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้มากกว่า 10 แห่ง โดยหน่วยงานบางแห่งสามารถนำรูปแบบกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในห้างสรรพสินค้าเช่นเดียวกัน ซึ่งต่อมาได้เพิ่มเวลาให้บริการทุกวัน ได้แก่วันจันทร์-วันศุกร์ เปิดเวลา 11.00-20.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดราชการเปิดเวลา 13.00-20.00น. มีแพทย์ออกตรวจทุกวันตั้งแต่เวลา 17.00-20.00 น. เพิ่มบริการที่หลากหลาย มีกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพตามพันธกิจขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีพ.ศ.2555 จนถึงปี พ.ศ.2558 ได้เปลี่ยนชื่อศูนย์ฯเป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สาขาเดอะมอลล์ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา” และในปี 2559 ได้เปลี่ยนชื่อศูนย์ฯเป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ สาขาเดอะมอลล์ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา” ภายใต้การบริหารงานของนางสาวนพวรรณ หมั่นน้อย หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล นายแพทย์นิธิรัตน์ บุญตานนท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และนายแพทย์เอกชัย เพียรศรีวัชราผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

## 2.กระบวนการขับเคลื่อนงาน

ณ ปัจจุบันปีงบประมาณ2559 – 2560 นี้เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง DOH CHANGE เป็นองค์กรคุณภาพคู่คุณธรรม มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานตามหลัก 3L ซึ่งประกอบด้วย

1)Lead คือ การยกระดับการทำงาน ทางทีมงานได้มีการทบทวนและพูดคุยกันว่าเราจะยกระดับเพื่อให้เกิดการยอมรับของประชาชนและเป็นต้นแบบการทำงานให้กับที่อื่นได้อย่างไร โดยใช้กระบวนการ A<sup>2</sup>IM ดังนี้

**Assessment :** กลุ่มลูกค้าที่จะมาหาเราคือใคร ความต้องการที่แท้จริงคืออะไรและสิ่งที่เราจะให้กับประชาชนเพื่อให้มีภาวะสุขภาพที่ดีคืออะไร จึงมีการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ผลที่ได้คือความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ การรับบริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มวัย สะดวกรวดเร็ว ไม่รอนาน ค่าใช้จ่ายเหมาะสม ใช้สิทธิ์ได้ ส่วนสิ่งที่เราจะทำให้ประชาชนมีภาวะสุขภาพที่ดีและเป็นรูปแบบการให้บริการที่สร้างความแตกต่างไม่เหมือนกับโรงพยาบาลหรือคลินิกเอกชนทั่วไป คืองานส่งเสริมสุขภาพ และอยู่ในศูนย์การค้า เช่น คลินิกนมแม่ คลินิกวัยรุ่น คลินิกวัยทำงานและผู้สูงอายุ ฯลฯ

**Advocacy:** เราในฐานะตัวแทนกรมอนามัยมีบทบาทในการเชื่อมประสานภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ เช่น การชักชวนศูนย์การค้าจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงานตลอดทั้งปี การเข้าไปเป็นบุคลากรของศูนย์การค้ามีส่วนร่วมทั้งกิจกรรม

ต่างๆที่ทางศูนย์การค้าจัดการและการเชิญผู้บริหารศูนย์การค้าเข้ามาเป็นที่ปรึกษา สนับสนุนและผลักดัน การดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น สนับสนุนด้านสถานที่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การส่งต่อพนักงานหรือ ลูกค้าที่เจ็บป่วยและนอกจากนี้ยังเชิญหน่วยงานภายนอกมาจัดกิจกรรมด้านสุขภาพร่วมกับศูนย์การค้า เช่น กิจกรรมอุ่นไอรัก ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ ชักชวนโรงเรียนให้มาเรียนรู้เรื่องอาหารปลอดภัย ในศูนย์การค้าการประกวดแข่งขันต่างๆของวัยรุ่นในช่วงวาเลนไทน์ ชักชวนกลุ่มวัยรุ่นเข้ามาบริจาค โลหิตและเรียนรู้เรื่องเพศศึกษาไปพร้อมๆกัน ฯลฯ

**Intervention:**หน่วยบริการสาธารณสุขแม้จะอยู่ในศูนย์การค้าก็ควรจะหลีกเลี่ยงงาน **Promotion Prevention**และ**Protection** ไม่ได้ เพราะกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาทุกคนต้องได้รับบริการที่ได้อย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ดังนี้ ถ้าเป็นกลุ่มปกติ ก็จะเน้นให้ความรู้เพื่อมีศักยภาพในการดูแลตนเองให้ถูกต้อง ถ้าเป็นกลุ่มเสี่ยงก็จะต้องมีความรู้และทักษะการดูแลตนเองเพื่อลดปัจจัยเสี่ยงต่างๆและถ้าป่วยก็ต้อง ได้รับการช่วยเหลือแก้ไขให้กลับมาปกติหรือคงสภาพให้เร็วที่สุด

**Management Governance :** การสร้างความยั่งยืนและมั่นคงโดยการยึดมั่นในนโยบายขององค์กร สร้างรูปแบบการพัฒนากระบวนการต่อเนื่องมีความทันสมัย สอดคล้องกับวิถีชีวิตและความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเครือข่ายที่ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทำตน ให้มีคุณค่าในสายตาของเครือข่าย

2) Lean คือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้ไปสู่คุณภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส และ ตรวจสอบได้ โดยมีกรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มีการศึกษข้อมูลผู้รับบริการผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในโรงพยาบาลและสาขาเดอะมอลล์ ได้ตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออกไปลดการใช้ กระดาษ ออกใบเสร็จโดยระบบคอมพิวเตอร์แทนการเขียนใบเสร็จ ลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการจากเดิม 68-89นาที เหลือ 30-41 นาที

3) Learn คือการสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะที่จำเป็นให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้สามารถให้การดูแล สุขภาพทั้ง 5 กลุ่มวัย เริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการที่ตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเรียนวัยรุ่น วัยทำงานและผู้สูงอายุ ในระบบ บริการส่งเสริมสุขภาพครอบคลุมทุกกลุ่มวัยนี้มีความจำเป็นต้องขยายเวลาให้บริการเป็น10.00-20.30น.ตามคำ เรียกร้องของศูนย์การค้าที่ต้องการพัฒนาห้างฯและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น สามารถ เลือกใช้บริการตามเวลาที่ตนเองสะดวก โดยอาจกล่าวได้ว่า เป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกในประเทศไทยที่ เกิดขึ้นในศูนย์การค้าโดยมีระบบการให้บริการแบบ One stop service ที่มีอายุยาวนานจวบจนปัจจุบัน

#### **ผลลัพธ์ต่อองค์กรและประชาชน**

1) ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการส่งเสริมสุขภาพด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และ สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน

2) เผยแพร่งานด้านการส่งเสริมสุขภาพตามพันธกิจของกรมอนามัย ได้แก่ นมแม่ พัฒนาการเด็ก วัยเรียนวัยรุ่น วัยทำงานและผู้สูงอายุ ฯลฯ