

แบบการเสนอข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน
เรื่อง พัฒนารูปแบบให้การปรึกษาให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย

ของ

นางอัจฉรา มาเปียง
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ (ด้านการพยาบาล)
ตำแหน่งเลขที่ 278 งานให้คำปรึกษา
กลุ่มงานการพยาบาลให้คำปรึกษา (Counseling)
กลุ่มการพยาบาล สถาบันบำราศนราดูร
กรมควบคุมโรค

ขอประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ (ด้านการพยาบาล)
ตำแหน่งเลขที่ 278 งานให้คำปรึกษา
กลุ่มงานการพยาบาลให้คำปรึกษา (Counseling)
กลุ่มการพยาบาล สถาบันบำราศนราดูร
กรมควบคุมโรค

รายละเอียดแบบการเสนอข้อเสนอแนวคิดการพัฒนาปรับปรุงงาน

1. ข้อเสนอแนวคิด เรื่อง พัฒนารูปแบบให้การปรึกษาให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย

2. หลักการและเหตุผล

สถาบันบำราศนราดูรเป็นหน่วยงานภายใต้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ที่มีบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อและภัยสุขภาพ ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ภายใต้บริบทที่สังคมเผชิญกับการเกิดโรคอุบัติใหม่และโรคอุบัติซ้ำอย่างต่อเนื่อง บทบาทของสถาบันฯ จึงไม่ได้จำกัดเพียงการรักษาพยาบาลเท่านั้น หากยังต้องปรับตัวเพื่อรองรับความท้าทายด้านสุขภาพที่ซับซ้อนและหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยมีพันธกิจที่มุ่งเน้นการผลิตผลงานวิจัยและนวัตกรรมด้านโรคติดต่อที่มีมาตรฐาน และทันสมัย สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดูแลผู้ป่วยได้จริง การให้บริการตรวจวินิจฉัย รักษา และฟื้นฟูที่ครบวงจรและได้มาตรฐานสากล การถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านโรคติดต่อแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนการปฏิบัติงานด้านการกักกันโรคอันตรายตามพันธกรณีระหว่างประเทศ ภายใต้การดำเนินงานของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง งานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม ของสถาบันบำราศนราดูร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้การปรึกษาและการดูแลด้านจิตวิทยา ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเข้าใจ เสริมสร้างพลังใจ และช่วยให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวต่อปัญหาสุขภาพได้อย่างเหมาะสม การให้บริการปรึกษารอบคลุมทั้งประเด็นด้านสุขภาพกาย การดูแลสุขภาพจิตขั้นต้น การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพในกลุ่มผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ตลอดจนการจัดการกับโรคอุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ โดยมีการให้บริการทั้งในแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมถึงคลินิกเฉพาะทางต่าง ๆ เช่น แผนกสูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวชกรรม อายุรกรรม คลินิกปรึกษาสุขภาพ คลินิกกัญชาทางการแพทย์ และศูนย์สุขภาพดีวัยทำงาน ให้บริการผู้ป่วยมากกว่า 4,000 รายต่อปี การดำเนินงานในลักษณะนี้อาศัยการบูรณาการร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ครบถ้วนและเหมาะสมกับบริบทของปัญหาสุขภาพ

งานด้านการให้การปรึกษายังมีบทบาทสำคัญในเชิงวิชาการ ทั้งการเป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ในหลักสูตรให้การปรึกษาก่อนและหลังการตรวจเลือดเอชไอวี มากกว่า 10 ครั้ง ต่อปีให้กับบุคลากรสาธารณสุขและอาสาสมัครภาคประชาชน ให้ความรู้เรื่องโรคและภัยสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป ร่วมพัฒนาองค์ความรู้ โดยมีการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรการอบรม การเข้าร่วมโครงการวิจัย รวมถึงการจัดกิจกรรมถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ อีกทั้งยังต้องมีการประสานงานกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการปัญหาทางจิตสังคมที่ซับซ้อน ตลอดจนการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในประเด็นโรคติดต่อและโรคอุบัติใหม่ เช่น โรคโควิด-19 โรคไข้หวัดใหญ่ และสถานการณ์ภัยสุขภาพต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมและศักยภาพของสถาบันฯ ในการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในภาวะวิกฤต

แม้ว่าสถาบันบำราศนราดูรจะมีระบบบริการที่ครอบคลุมและมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่ายังมีข้อจำกัดที่ส่งผลให้ผู้รับบริการบางกลุ่มเข้าถึงการให้คำปรึกษาได้ไม่สะดวกเพียงพอ ไม่สะดวกในเวลาราชการของสถาบันฯ ความซับซ้อนของระบบบริการและขั้นตอนการเข้ารับบริการอาจทำให้ผู้ป่วยบางรายรู้สึกสับสน ภาระงานที่มากของบุคลากรส่งผลให้เวลาในการให้การปรึกษามีข้อจำกัด ในขณะที่

ช่องทางการสื่อสารและการติดตามผลยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดูแล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และประสิทธิภาพโดยรวมของระบบบริการ

เกณฑ์ที่ใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานและวัดความสำเร็จของสถานพยาบาล ในการจัดการคุณภาพ รวมทั้งพฤติกรรมสุขภาพ ประกอบด้วย ด้านบริหารจัดการและบริการ ด้านอาคารสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านวิศวกรรมและข้อมูลในสถานพยาบาล และด้านการดำเนินงานสุขศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งเป็น ระบบบริการสุขภาพที่จัดให้แก่ประชาชนและส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่ไว้วางใจของประชาชนและสังคม เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพเอื้อให้เกิดความปลอดภัย สวัสดิภาพของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ ชุมชนและสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานเพื่อพัฒนางานต้องอาศัยความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยบุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาเป้าหมาย นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานขององค์กรและการจัดการด้านคุณภาพในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง มีการสื่อสารแบบ 360 องศาที่ทั่วถึงในองค์กร เพื่อให้การจัดการด้านคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การพัฒนา บุคลากรเป็นไปอย่างเหมาะสม ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการพัฒนาของสถานพยาบาล นอกจากนี้ยังต้องการมีส่วนร่วมของชุมชน/ผู้รับบริการ สถานพยาบาล มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนหรือผู้รับบริการ ในการเสนอนโยบาย กิจกรรม การสื่อสาร ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการในสถานพยาบาล

กระบวนการในการดูแลผู้ป่วย ประเมินจากการเข้าถึงและเข้ารับบริการ (Access & Entry) กล่าวคือ ทีมผู้ให้บริการควรสร้างความมั่นใจว่า ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการที่จำเป็นได้ง่าย กระบวนการรับผู้ป่วยเหมาะกับปัญหาสุขภาพ ความต้องการของผู้ป่วยทันเวลา มีการประสานงานที่ดีภายใต้ระบบและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล การประเมินผู้ป่วย (Patient Assessment) โดยการประเมินในระหว่างกระบวนการว่าผู้ป่วย ทุกรายได้รับการประเมินความต้องการและปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและเหมาะสม การวางแผนการดูแลผู้ป่วย (Planning of Care) ทีมผู้ให้บริการมีการจัดทำแผนการดูแลผู้ป่วย ที่มีการประสานกันอย่างดีและมีเป้าหมายที่ชัดเจนสอดคล้องกับปัญหา ความต้องการด้านสุขภาพของผู้ป่วย การวางแผนจำหน่าย (Discharge Planning) มีระบบการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วย หรือญาติและครอบครัว สามารถดูแลตนเองหรือได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการ หลังจากจำหน่ายจากโรงพยาบาล การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ รวมทั้ง การ ให้สุขศึกษาเพื่อการ มีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี เป็นต้น การให้ข้อมูลและเสริมพลังแก่ผู้ป่วยและครอบครัว (Information and Empowerment for Patients/Families) โดยทีมผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะสุขภาพแก่ผู้ป่วยและครอบครัว และจัดกิจกรรม ที่เชื่อมโยงการสร้างเสริมสุขภาพเข้าในทุกขั้นตอนของการดูแล

3. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

บทวิเคราะห์

งานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม มีภารกิจสำคัญ คือ ให้บริการด้านให้การปรึกษา ทั้งผู้รับบริการภายนอกและภายในสถาบันฯ โดยมีงานในความรับผิดชอบเป็นคลินิกย่อย คือ คลินิกให้การปรึกษาสุขภาพ คลินิกชะลอไตเสื่อม คลินิกให้การปรึกษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง คลินิกฝากครรภ์ คลินิกกุมารเวช คลินิก กัญชาทางการแพทย์ และคลินิกจิตวิทยา เนื่องจากการให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล สองฝ่ายด้วยกันคือ ผู้ให้การปรึกษาซึ่งต้องได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี กับผู้ขอรับการปรึกษา ซึ่งกำลังเผชิญ ปัญหาอยู่ในขณะนั้น โดยที่ทั้งสองฝ่ายได้มาพบปะ พูดคุยกันโดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญร่วมกันด้วยความสมัครใจ มุ่งเน้นไปที่ผู้ขอรับการปรึกษาเป็นหลัก เพื่อให้ผู้ขอรับการปรึกษาเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ เกิด

แรงจูงใจ และมีศักยภาพในการเลือกแนวทาง ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาที่ตนเผชิญอยู่ได้ด้วยตนเองอย่างเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ให้มากที่สุด อันจะทำให้สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างมีความสุข

จากการดำเนินการให้บริการดังกล่าว พบว่ายังมีอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลให้การดูแลผู้รับบริการไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยกระบวนการให้บริการต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก อีกทั้งในบางกรณีผู้รับบริการอาจให้ความร่วมมือหรือให้ความสนใจต่อกระบวนการดูแลไม่เพียงพอ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการ คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อระบบบริการโดยรวม ทั้งนี้ ปัญหาหลักที่พบสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้:

1) **ผู้ป่วยมีความอ่อนล้าเพราะต้องรับบริการหลายแผนก:** นอกจากการรพพบแพทย์แล้ว ผู้ป่วยบางรายต้องผ่านการให้บริการหลายแผนกกว่าจะมาถึงจุดให้บริการปรึกษา ซึ่งอาจเป็นเวลาใกล้เวลาอาหารกลางวัน ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ขาดสมาธิในการรับฟังข้อมูล และบางรายอาจล้มเลิกการรับบริการกลางคัน

2) **ไม่ทราบขั้นตอนการเข้ารับบริการ:** ผู้ป่วยใหม่ส่วนใหญ่ไม่ทราบขั้นตอนการเข้ารับบริการ คลินิกเฉพาะทางและเวลาการให้บริการ ทำให้ใช้เวลารอคอยนาน อาจไม่ได้รับความสะดวกหรือต้องเดินทางมาโรงพยาบาลหลายครั้ง หากมาไม่ตรงช่วงเวลาของการให้บริการ

3) **การสื่อสารไม่ชัดเจน:** ข้อมูลที่ให้กับผู้รับบริการมีหลายแผนก ข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน เข้าใจยาก และไม่มีการแจ้งเตือนอย่างต่อเนื่อง หรืออธิบายซ้ำ ส่งผลให้เกิดความสับสนหรือจดจำได้ไม่ครบถ้วน

4) **ขาดการดูแลกลุ่มเปราะบาง:** กลุ่มที่มีข้อจำกัด เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีภาวะซึมเศร้า มักได้รับการที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เช่น การเดิน การใช้รถนั่ง หรือรถนอน การขึ้นลงลิฟท์ ระยะเวลารอคอย และการนัดระยะยาวทำให้ผู้ป่วยจดจำข้อมูลที่สำคัญหรือขั้นตอนการรับบริการไม่ได้

5) **การเข้าถึงเทคโนโลยีที่สนับสนุนยังไม่มากพอ:** ผู้ป่วยส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงบริการข้อมูลในสื่อออนไลน์ต่างๆ ของสถาบันฯ ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น แอปพลิเคชันระบบวิดีโอคอล หรือระบบการโทรเตือนนัด ซึ่งสถาบันฯ ได้นำสื่อออนไลน์มาใช้ประมาณ เดือนพฤศจิกายน 2566 มีสถิติผู้ใช้งานประมาณ 119 ราย

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเข้ามาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่งผลให้สภาพแวดล้อม และพฤติกรรมของประชาชนเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน ทำให้ทุกองค์กรต้องตื่นตัวอยู่ตลอด การดำเนินงานต้องง่ายและรวดเร็วมากกว่าเดิม เพื่อจะสามารถปรับตัวให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายได้ทันทั่วทั้ง เพราะหากยังใช้วิธีการแบบเดิม ๆ อาจนำไปสู่การเสียโอกาสในการแข่งขันและภาพลักษณ์องค์กร เพราะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการที่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ด้านสุขภาพ (Need & Experience of Patients) มีมาตรฐานผู้ให้บริการตามวิชาชีพ ความปลอดภัยในสถานพยาบาล รวมทั้งการจัดการด้านสุขอนามัยและความเสี่ยงด้านสุขภาพ การดูแลต่อเนื่อง (Continuity of Care) ทีมผู้ให้บริการสร้างความร่วมมือและประสานงาน เพื่อให้มีการติดตามและดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่ส่งผลดีสร้างความประทับใจแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

แนวความคิด

การให้การปรึกษาเป็นกระบวนการที่อาศัยสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาด้วยการสื่อสารสองทาง จนเกิดความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยผู้ให้การปรึกษาเป็นผู้ช่วยเหลือด้วยการใช้คุณสมบัติของผู้ให้การปรึกษาและทักษะต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้รับการปรึกษาได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการสำรวจตัวเองเพื่อทำความเข้าใจ สามารถค้นหาปัญหาที่แท้จริง สาเหตุของปัญหา

และความต้องการของตนเอง ตลอดจนสามารถหาวิธีการ แก้ไขปัญหาและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจนปรับตัวให้ดีขึ้นได้ด้วยตนเอง ในข้อเสนอแนวคิดพัฒนาปรับปรุงงานนี้ ใช้หลักการให้การปรึกษาแบบยึดผู้รับบริการปรึกษาเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) ตามทฤษฎีของ Carl R. Rogers ที่เน้นให้ความสำคัญแก่ผู้มารับบริการตามแนวคิดแบบ มนุษยนิยม (Humanistic Approach) ที่ให้ความสำคัญแก่ความเป็นปัจเจกบุคคล และเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง องค์กรที่สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ผ่านการปรับเปลี่ยนแนวคิดและสร้างทัศนคติใหม่ (New Mindset) เพื่อการทำงานที่รวดเร็ว และคล่องตัว จึงจะเป็นองค์กรที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งการพัฒนา (Development) หมายความว่า การทำให้ดีกว่าเดิม การปรับปรุง การเปลี่ยนจากระดับหนึ่ง ไปสู่ระดับหนึ่งที่ดีกว่า จึงเสนอแนวคิดการจัดรูปแบบองค์กรเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย โดยยึดหลักการดังนี้

- ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Client Centered) ให้ผู้รับบริการมีทางเลือกในการรับบริการ
- ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป(Lean Management) ยึดหยุ่นในการให้บริการเพื่อการทำงานที่ง่าย และรวดเร็วกว่าเดิม เช่น งานเอกสารต่างๆ การเข้ารับบริการปรึกษาได้ตามความต้องการ
- ผลักดันให้เกิดการทำงานในดิจิทัลมากขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วม เปิดกว้างให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น หรือนำเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ

ข้อเสนอ

แนวทางการดำเนินงานพัฒนารูปแบบให้การปรึกษาให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย เกี่ยวข้องกับบุคลากรสถาบันฯในหลายมิติ ตั้งแต่ทีมผู้บริหาร การบริการด้านหน้า ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ เนื่องจากการขับเคลื่อนทั้งองค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม ได้ปรับรูปแบบการทำงาน ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
3. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ
4. ส่งเสริมการให้คำปรึกษา/ความรู้ เชิงรุก
5. ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์องค์กร

1. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจุบันประชาชนมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันหลากหลายมาก ตั้งแต่โทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชัน(โซเชียลมีเดีย, GPS, ช้อปปิงออนไลน์), AI อัจฉริยะ ไปจนถึง การชำระเงินดิจิทัล (E-payment) และความบันเทิงออนไลน์ (Streaming, เกม)ที่ผสมรวม AI และ IT เข้ามาช่วยให้ชีวิตสะดวกสบาย ง่ายขึ้น และเชื่อมต่อกันมากขึ้น.ดิจิทัลการให้บริการสุขภาพผ่านระบบออนไลน์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยลดข้อจำกัดด้านการเดินทางและเวลา

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ประชุมชี้แจงแนวนโยบายและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านการสื่อสารดิจิทัลในแต่ละแพลตฟอร์มในแผนกให้การปรึกษา
2. จัดตั้งและพัฒนา LINE Official Account ของงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม ภายใต้ชื่อ “คลินิกปรึกษาสุขภาพ” พร้อมออกแบบอัตลักษณ์องค์กร

3. พัฒนาเมนูบริการ ระบบนัดหมาย การเลื่อนนัด และระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ
4. พัฒนาและฝังระบบ AI Chatbot เพื่อให้ข้อมูลและให้คำปรึกษาเบื้องต้นตลอด 24 ชั่วโมง
5. ทดสอบระบบและอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ
6. ประชาสัมพันธ์การใช้งานแก่ผู้รับบริการและญาติ
7. ขยายช่องทางบริการผ่าน Facebook Messenger โทรศัพท์สายด่วน และการให้คำปรึกษาผ่านวิดีโอคอล

2. ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ กิจกรรมปรับปรุงกระบวนการให้คำปรึกษาให้รวดเร็ว ยืดหยุ่น และตอบสนองความต้องการเฉพาะราย

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการให้คำปรึกษาและการสื่อสาร
2. จัดอัตรากำลังให้บริการเชิงรุกในคลินิกอายุรกรรมและแผนกผู้ป่วยใน
3. จัดลำดับความสำคัญของผู้รับบริการตามระดับความเร่งด่วน
4. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแบบ Walk-in รับการปรึกษาเบื้องต้นก่อนการทำเวชระเบียน
5. ให้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพที่ประชาชนพึงได้รับ
6. ใช้ระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) เพื่อบริหารจัดการคิว ลดระยะเวลารอคอยไม่เกิน 30 นาที

3. การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ กิจกรรมพัฒนาสภาพแวดล้อมการให้บริการให้เหมาะสม ปลอดภัย และเป็นส่วนตัว

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ปรับพื้นที่บริการให้เป็นมิตรต่อผู้รับบริการทุกกลุ่ม
2. จัดพื้นที่รองรับผู้ใช้วีลแชร์และผู้มีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว
3. ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์และแผนที่ภายในให้ชัดเจน
4. จัดพื้นที่รอคอยที่เป็นระเบียบและมีความเป็นส่วนตัว
5. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างการรอรับบริการ
6. ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการผ่อนคลาย

4. การส่งเสริมการให้คำปรึกษาและความรู้เชิงรุก กิจกรรมจัดบริการให้คำปรึกษาและให้ความรู้ด้านสุขภาพเชิงรุกทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. จัดกิจกรรมให้คำปรึกษาและคัดกรองสุขภาพในวันสำคัญด้านสาธารณสุข
2. บูรณาการการทำงานร่วมกับทีมสหวิชาชีพ
3. สนับสนุนกิจกรรมสื่อสารความรู้โรคและภัยสุขภาพร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย

5. การประชาสัมพันธ์องค์กร กิจกรรมเผยแพร่ข้อมูลบริการและสร้างการรับรู้ผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบวิดีโอ อินโฟกราฟิก และบทความสุขภาพ
2. จัดกิจกรรมสื่อสารออนไลน์และ Live Streaming
3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ให้บริการ
4. ผลิตสื่อเสียงตามสายและสื่อโทรศัพท์
5. สร้างเครือข่ายผู้รับบริการและพัฒนา “ทูตสุขภาพ”

6. การพัฒนาทีมบุคลากรที่พร้อมและเชี่ยวชาญ

กิจกรรม

พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะการให้บริการและเทคโนโลยี

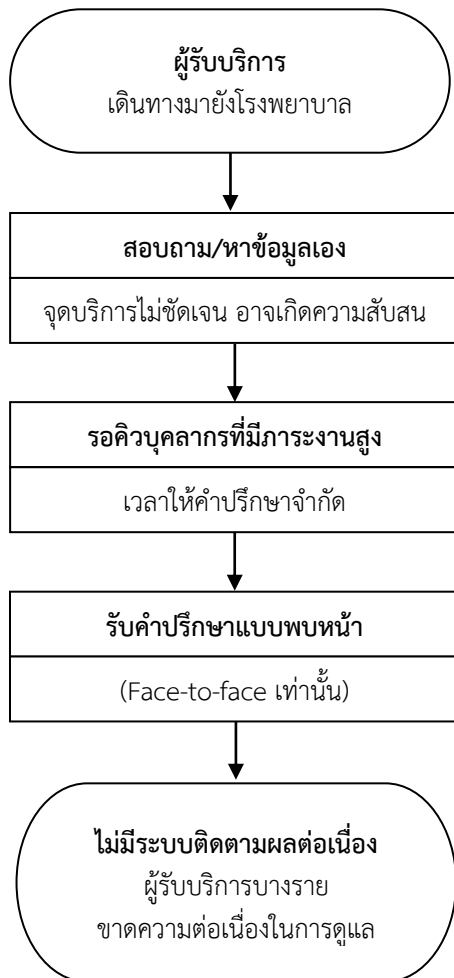
ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. อบรมทักษะการสื่อสารและการฟังอย่างตั้งใจ
2. พัฒนาความรู้ในการดูแลกลุ่มเปราะบาง
3. เสริมทักษะการใช้ระบบดิจิทัลและเทคโนโลยีสุขภาพ
4. พัฒนาชุดข้อมูลความรู้สำหรับ AI Chatbot
5. จัดระบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจ
6. วิเคราะห์ Feedback และนำผลการปฏิบัติงานไปปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

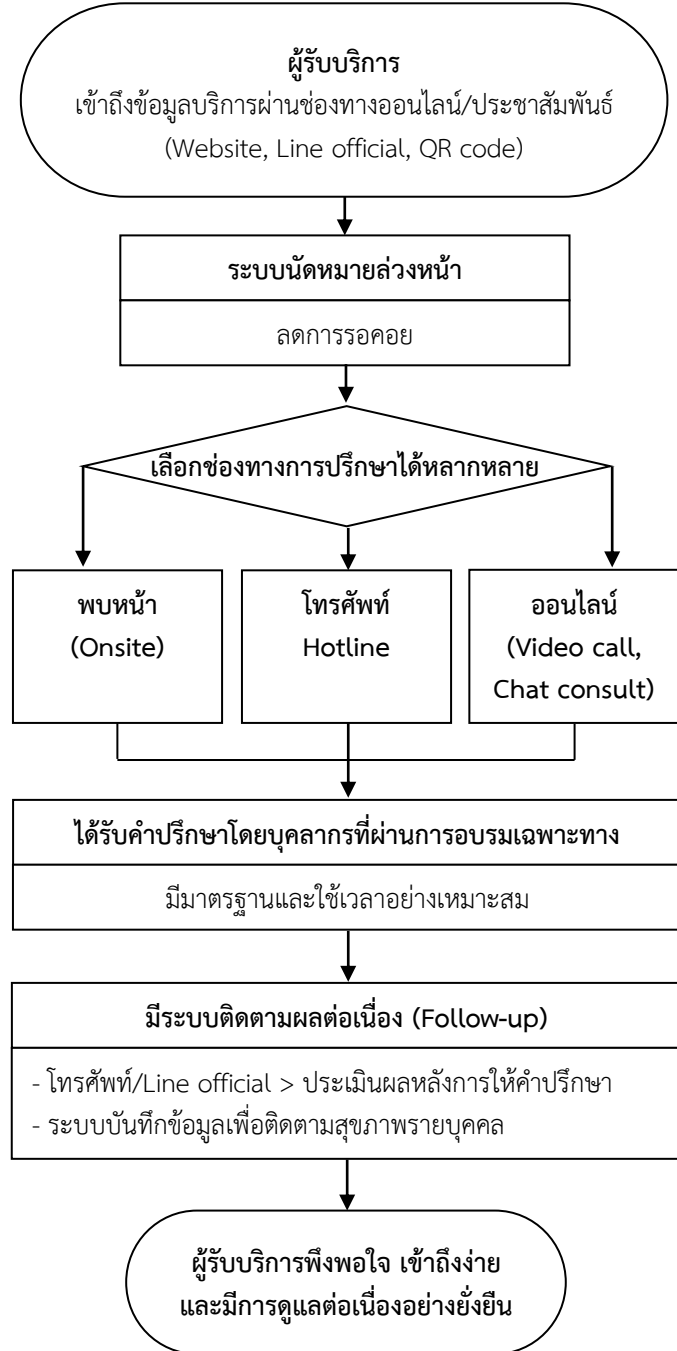
สรุปการพัฒนารูปแบบให้การปรึกษาให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย

รูปแบบการพัฒนา	กิจกรรมหลัก	ตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI)	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ
ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	1. พัฒนาช่องทางการให้คำปรึกษาผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (LINE OA, Facebook, โทรศัพท์, AI Chatbot)	- มีช่องทางดิจิทัลที่ใช้งานได้จริงอย่างน้อย 3 ช่องทาง - จำนวนผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้นร้อยละ 20 ต่อปี	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้คำปรึกษาได้สะดวก รวดเร็ว และลดข้อจำกัดด้านเวลาและการเดินทาง
ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ	2. พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้คำปรึกษา	- ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ยไม่เกิน 30 นาที - ผู้รับบริการได้รับการให้คำปรึกษาตามระดับความเร่งด่วน	กระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพ ลดความแออัด และตอบสนองความต้องการเฉพาะรายได้ดีขึ้น
	3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการให้คำปรึกษาและเทคโนโลยี	- บุคลากรผ่านการอบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร - บุคลากรสามารถใช้ระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรมีความพร้อม มีทักษะที่เหมาะสม และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ	4. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมการให้บริการ	- มีพื้นที่บริการที่เป็นมิตรและเป็นส่วนตัว - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ในระดับดีขึ้น	ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ รู้สึกปลอดภัย และลดความกังวลในการเข้ารับบริการ
ส่งเสริมการให้คำปรึกษา/ความรู้เชิงรุก	5. จัดบริการให้คำปรึกษาเชิงรุกในจุดบริการและคลินิกเฉพาะทาง	- จำนวนผู้รับบริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น - ผู้สูงอายุและกลุ่มเปราะบางเข้าถึงบริการมากขึ้น	กลุ่มเป้าหมายที่มีข้อจำกัดสามารถเข้าถึงการให้คำปรึกษาได้อย่างทั่วถึง
	6. จัดกิจกรรมให้คำปรึกษาและให้ความรู้เชิงรุกในวันสำคัญด้านสาธารณสุข	- จำนวนกิจกรรมเชิงรุกอย่างน้อยปีละ 6 ครั้ง - จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้น	ประชาชนมีความรู้และตระหนักในการดูแลสุขภาพ สามารถป้องกันโรคได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น
ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์องค์กร	7. ประชาสัมพันธ์บริการและภารกิจของสถาบันผ่านสื่อหลากหลายช่องทาง	- มีสื่อประชาสัมพันธ์อย่างน้อยเดือนละ 2 เรื่อง - อัตราการเข้าถึงสื่อออนไลน์เพิ่มขึ้น	ประชาชนรับรู้ข่าวสารโรคและภัยสุขภาพรวมทั้งการบริการของสถาบันมากขึ้น และเกิดการตัดสินใจเข้ารับบริการ
	8. จัดระบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจ	- มีการประเมินความพึงพอใจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง - นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการบริการ	การพัฒนาบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขั้นตอนการทำงานก่อนการปรับรูปแบบ



ขั้นตอนการทำงานหลังการปรับรูปแบบ (พัฒนาแล้ว)



ข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น

ปัจจุบันประชาชนต้องระวังภัยจาก กลุ่มมิจฉาชีพหรือแก๊งคอลเซ็นเตอร์ ทำให้ไม่กล้าใช้โซเชียลมีเดียที่มีอยู่ จึงต้องมีการบริการที่หลากหลาย ให้เหมาะสมกับผู้ป่วยที่แตกต่างกัน รวมทั้งการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act :PDPA)เป็นกฎหมายที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลธรรมดา เพื่อป้องกันการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับความยินยอม โซเชียลมีเดีย จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ คือ เครื่องโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ และการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ต มีค่าบริการที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งผู้ใช้ก็ต้องมีทักษะในการทำงานเป็นด้วย อาจไม่เหมาะกับผู้มีงบประมาณน้อย และผู้ที่มีข้อจำกัดทางด้านความรู้และข้อจำกัดทางด้านร่างกาย

แนวทางแก้ไข

1. การสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการให้เป็นไป ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) อย่างเคร่งครัด ใช้ระบบที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูง เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การยืนยันตัวตน 2 ชั้น (Two-Factor Authentication)
 2. ร่วมอบรมหรือจัดทำคู่มือให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานเกี่ยวกับ PDPA และแนวทางการป้องกันข้อมูลส่วนตัวไม่ให้รั่วไหล ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไข้เข้าใจว่าระบบมีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้งาน
 3. ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องภัยจากมิจฉาชีพ เช่น การจำแนกข้อความหลอกลวงวิธีตรวจสอบแหล่งที่มาของการติดต่อ
 4. เมื่อมีการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ให้การปรึกษาทางโทรศัพท์ มีการแจ้งรหัสที่ตกลงบริการกันไว้ก่อนหน้า เพื่อให้มั่นใจว่าติดต่อกับผู้รับบริการคนเดียวกัน
 5. การเข้าถึงบริการสำหรับผู้มีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ต ประสานผ่านญาติหรือผู้ดูแล หรือ ส่งต่อข้อมูลผ่านสถานพยาบาลใกล้บ้านแทน
 6. สร้างสื่อการเรียนรู้ เช่น คลิปวิดีโอสั้น อินโฟกราฟิก หรือคู่มือฉบับเข้าใจง่าย การออกแบบบริการให้ครอบคลุมผู้ใช้งานหลากหลายกลุ่ม เช่น สำหรับผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย ขนาดตัวอักษรใหญ่ การอ่านออกเสียง หรือการใช้เสียงสั่งการ
 7. ส่งเสริมการใช้ Social Media ทุกช่องทางการสื่อสารของสถาบันฯ เช่น Application Line OA Facebook Twitter TikTok โทรศัพท์ Hotline เพื่อให้ผู้รับบริการเลือกช่องทางการรับข่าวสารที่เหมาะสม ง่ายและสะดวกกับผู้รับบริการรายบุคคล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ติดตาม ประเมินผล ทุกช่องทาง
 8. ให้ความร่วมมือปฏิบัติงานตามแนวนโยบายของสถาบันฯในการปรับตัวเข้าสู่ Smart Hospital มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับระบบการตรวจรักษาทางไกล
- การพัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษาและบริการที่ง่ายต่อการเข้าถึง ไม่ใช่แค่เรื่องของโครงสร้างหรือเทคโนโลยี แต่เป็นเรื่องของความใส่ใจ ที่ต้องมีในทุกมิติ ทั้งจากบุคลากร ระบบงาน และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการเอง หากดำเนินการตามแนวทางที่เสนอไว้อย่างต่อเนื่อง จะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ และสร้างประสบการณ์ที่ดีได้อย่างยั่งยืน ทั้งในมุมของสุขภาพ ความสะดวก และความไว้วางใจในระบบบริการ

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วและตรงตามความต้องการ ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องการบริการและการรอรับบริการนาน
2. ผู้ป่วย/ญาติ สามารถดูแล สุขภาพได้ด้วยตนเอง อย่างมั่นใจ ปลอดภัย ตามเกณฑ์ มาตรฐานของโรค HIV NCDs และ CKD
3. เป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสุขภาพร่วมกันอย่างเหมาะสม คุ่มค่า
4. สถาบัน ฯ มีระบบการให้คำปรึกษาที่ชัดเจน ตอบสนองต่อความต้องการในยุคดิจิทัล มีระบบในการบริหารจัดการ การให้บริการที่ดีต่อคนไข้ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ป่วย/ญาติ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจจากแบบสอบถาม มากกว่าร้อยละ 90
2. ระยะเวลาการรอคอยรับบริการปรึกษาเฉลี่ยไม่เกิน 30 นาที มากกว่าร้อยละ 90

(ลงชื่อ).....

(นางอัจฉรา มาเปียง)

ผู้ขอประเมิน

(วันที่)/...../.....