



ถอดบทเรียนการขับเคลื่อน Health Literacy ใน Austria

นพ.ชลทิศ อุไรฤกษ์กุล

MD., MPH. , MBA.

เนื้อหาในการถอดบทเรียน



1. ขั้นตอนในการพัฒนานโยบาย Health Literacy ใน Austria
2. Key Success Factors
3. The Austrian Health Literacy Alliance (ÖPGK)
4. A national strategy for improving the quality of personal communication in healthcare
5. Lesson Learned

6 ขั้นตอนในการพัฒนานโยบาย



1. การเตรียมข้อมูลอย่างกว้างขวางที่จะใช้ในการสื่อสารเพื่อจัดทำนโยบาย (สุขภาพ)
2. กำหนดการดำเนินการ Health Literacy โดยใช้ intersectoral approach โดยบูรณาการเข้าไปในส่วนหนึ่งของ กระบวนการกำหนดปัญหาสุขภาพของประเทศ โดยเข้าไปอยู่ในเป้าหมายสุขภาพที่ 3 คือ การเสริมสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพให้ประชาชน ซึ่งประกอบด้วยเป้าหมายย่อย ดังนี้
 1. ทำให้ระบบสุขภาพมีความรอบรู้ด้านสุขภาพมากขึ้นโดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมรวมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเรื่องความรอบรู้ด้านสุขภาพด้วย (ตัวอย่างเช่น การพัฒนาสถานบริการสุขภาพให้เป็น HLHCO)
 2. ยกกระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพส่วนบุคคล โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง (เช่น ประสานร่วมมือกับระบบการศึกษา)
 3. นำเรื่องความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปอยู่ในภาคส่วนอื่นๆ เช่นภาคบริการและการผลิต

6 ขั้นตอนในการพัฒนานโยบาย (ต่อ)



3. พัฒนาให้สถานบริการสุขภาพ เป็น HL-sensitive healthcare โดยการกำหนดเป้าหมายเฉพาะของเรื่อง HL เข้าไปอยู่ในกระบวนการปฏิรูประบบบริการสุขภาพของประเทศ มีการดำเนินการดังนี้
 - ระบุ HL เข้าไปอยู่ในวิสัยทัศน์ และเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะนำไปสู่เรื่อง self-determination, citizen and patient participation และ better health-related decisions.
 - เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ประกอบด้วย การพัฒนาการสื่อสารและข้อมูลเพื่อยกระดับ HL ร่วมกับการ HL Survey
 - Intervention ที่จะดำเนินการมี 4 เรื่องได้แก่ (1) การพัฒนา National health information website (2) การนำ HL สู่อการปฏิบัติโดยรวมเข้าไปกระบวนการกำหนดเป้าหมายทางสุขภาพระดับชาติ (3) ใช้ Austrian electronic patient record system ในการยกระดับ HL; (4) มีส่วนร่วมในการทำการสำรวจ HL ในอนาคต

6 ขั้นตอนในการพัฒนานโยบาย (ต่อ)



- พัฒนาและยกระดับ Austrian Health Literacy Alliance (ÖPGK) ให้มีความเป็นสถาบันมากขึ้น
 - นำ interventions สู่การปฏิบัติ เพื่อให้การสื่อสารในสถานบริการสุขภาพเป็น HL-sensitive มากขึ้น ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ วิดีโอ และข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ รวมถึงการยกระดับให้เป็น HLHCO
4. การพัฒนาสมรรถนะของโครงสร้างการประสานงานและสนับสนุน HL ระดับชาติ ซึ่ง WHO จะเป็นองค์กรนำ และสนับสนุนในด้านการเงิน ?
 5. การพัฒนานโยบาย การพัฒนาคุณภาพของการสื่อสารของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพ รวมถึงการพัฒนาสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ
 6. พัฒนาการติดตามและประเมินผล และข้อมูลข่าวสารเพื่อการเปลี่ยนแปลง

Key Success Factors

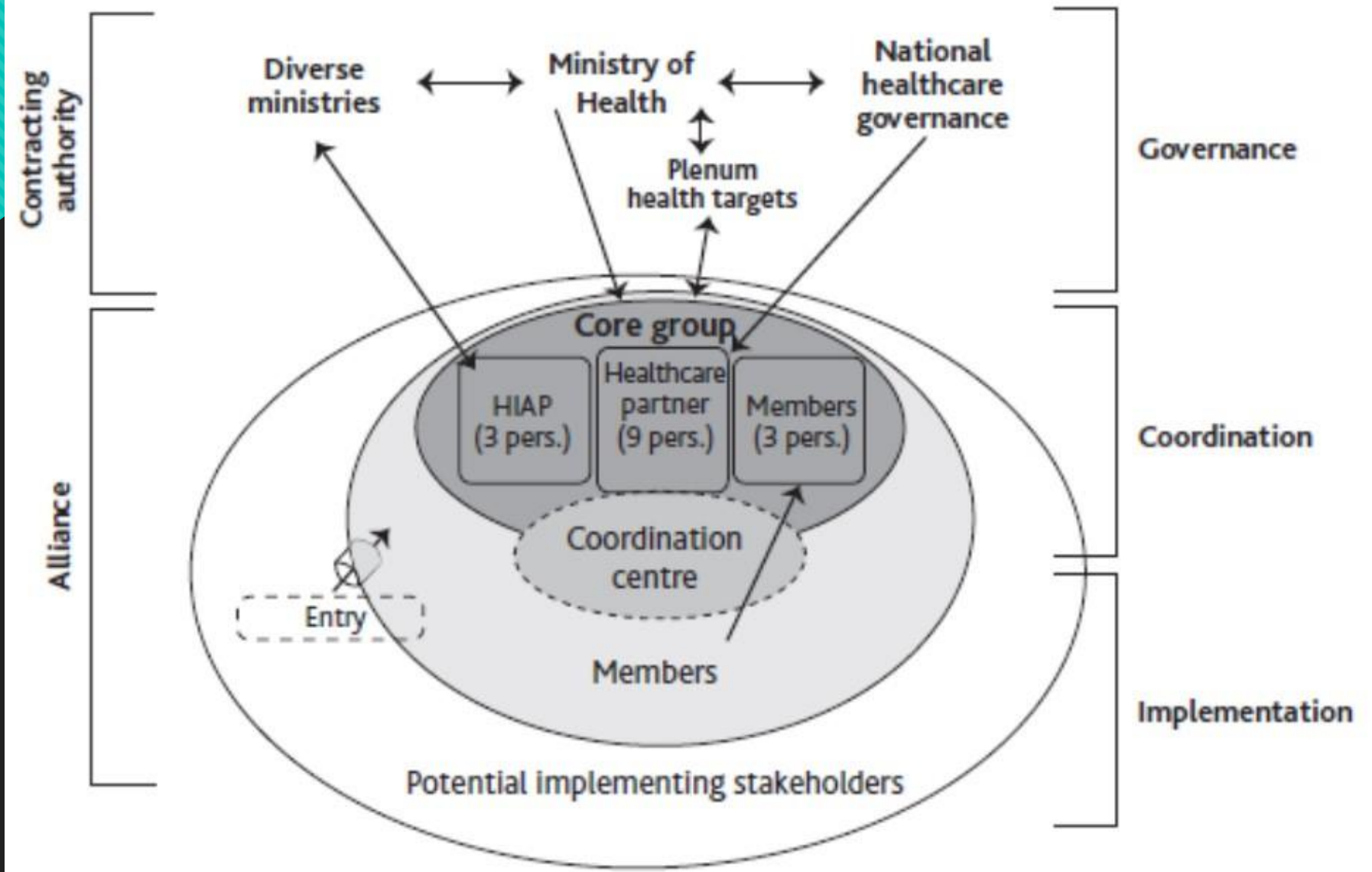


1. การพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกัน (Coproducting knowledge)
2. การจัดทำเป้าหมายและ Intervention ร่วมกัน (Establishing shared goals and shared interventions)
3. ความสามารถและการนำของผู้บริหาร (Enabling and supporting leadership)
4. มีทรัพยากรที่เพียงพอ (Ensuring adequate resourcing)
5. เปลี่ยนองค์ความรู้ให้เป็น Action (Contributing to the science of knowledge-to-action)
6. การสื่อสารอย่างมีกลยุทธ์ (Being strategic with communication)

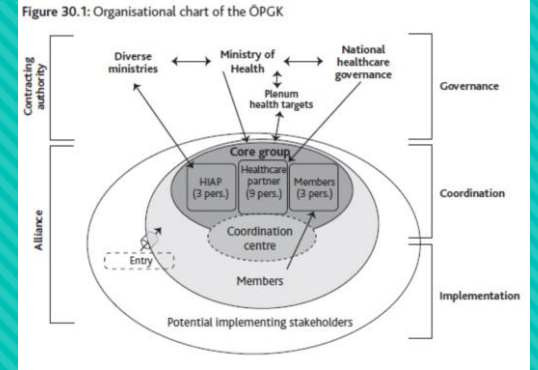
ÖPGK

Austrian
Health Literacy
Alliance

Figure 30.1: Organisational chart of the ÖPGK

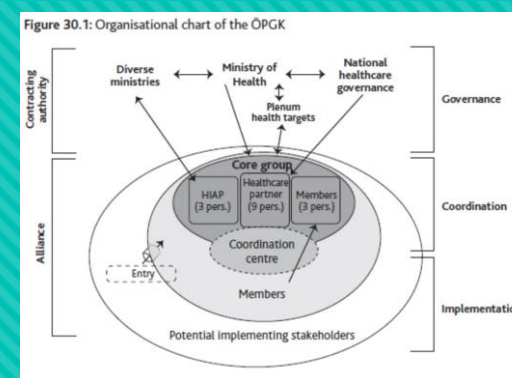


วัตถุประสงค์ของ Austrian Health Literacy Alliance.



1. สนับสนุนการพัฒนา HL อย่างยั่งยืนใน
2. ส่งเสริมการประสานความร่วมมือของภาคีเครือข่าย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเรียนรู้ร่วมกัน
3. ทำให้เกิดการประสานของมาตรการ (measure) ในระดับนโยบาย (policy areas) และระดับพื้นที่ (social areas)
4. พัฒนาให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การเผยแพร่องค์ความรู้ และการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
5. กำหนดระบบการติดตามกำกับและการรายงาน รวมถึงการพัฒนาให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีคุณภาพ

กิจกรรมของ Austrian Health Literacy Alliance



1. พันธมิตรความร่วมมือได้จัด National HL Conference ทุกปี
2. กระตุ้นการดำเนินการ HL
3. ติดตามผลการดำเนินการตามมาตรการต่างๆโดยใช้ membership process
4. การแลกเปลี่ยนของภาคีเครือข่ายในเรื่องการสื่อสารอย่างมีคุณภาพในสถานบริการสุขภาพ

National strategy for improving the quality of personal communication in healthcare



1. การพัฒนาบุคลากรหรือวิชาชีพในสถานบริการสุขภาพ มีการฝึกอบรมที่เรียกว่า communication skills training (CST). โดยมี International Association for Communication in Healthcare เป็นผู้ประสานงานหลัก
2. การเสริมพลังผู้ป่วยและครอบครัว Empowering patients and families เพื่อ
 1. ออกแบบเครื่องมือที่จะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ป่วยโดยใช้ข้อมูลข่าวสาร
 2. ดำเนิน patient education programmes (ที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าได้ผล)
 3. รณรงค์และเผยแพร่คำถามที่ถามบ่อยและแนวคำตอบ

National strategy for improving the quality of personal communication in healthcare



3. การพัฒนาองค์กรเพื่อให้เป็น Health Literate Healthcare Organization of the quality of healthcare communication and of local communication processes and challenges),
4. การพัฒนาองค์กรและการประเมินผลคุณภาพการสื่อสารขององค์กร ในสถานบริการสุขภาพ
5. การพัฒนาระบบสุขภาพให้เป็น patient-centred healthcare communication ประกอบด้วย
 1. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
 2. สร้างเครือข่ายวิชาชีพ นักวิจัย และผู้กำหนดนโยบาย
 3. พัฒนาระบบการสร้างแรงจูงใจในการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ

Lesson Learned from Austria



1. ระบบบริการสุขภาพมีบทบาทที่สำคัญในการขับเคลื่อน HL ผ่านการพัฒนาให้เป็น HLHCO
2. ควรมีสถาบันระดับชาติทำบทบาทเหมือน ÖPGK ซึ่งเข้ามาเป็นตัวกลางในการประสานความร่วมมือ โดยมี HiAP partners สนับสนุน และ ÖPGK ให้การสนับสนุน HiAP partners ในการกำหนดกลยุทธ์ หรือใช้กระบวนการเชิงกลยุทธ์นั้นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุน HL ตามภารกิจขององค์กรเหล่านั้น
3. ÖPGK สนับสนุนการสื่อสารเกี่ยวกับ กิจกรรมหรือมาตรการที่มีประสิทธิผลให้แก่ภาคีเครือข่าย ผ่านหลายช่องทาง (website, newsletter, conferences). และในอนาคตจะพัฒนาเครื่องมือใหม่
4. ข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ การ update ข้อมูลระดับประชากรเกี่ยวกับ HL รวมถึงการจัดตั้ง Measuring – Population and Organization HL (M-POHL) action network เพื่อรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดทำนโยบายที่อิงหลักฐานเชิงประจักษ์



สวัสดีค่ะ



สวัสดีครับ

The End :