

สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ

HEALTH LITERATE ENVIRONMENT

เข้าใจง่าย สะดวก ปลอดภัย และเป็นมิตร ต่อผู้รับบริการ

1. ด้านอาคารสถานที่ / ซ่อมบำรุง

เป้าหมาย : พัฒนาโครงสร้างทางกายภาพให้เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย เข้าใจง่าย และปลอดภัย

แนวทางการดำเนินงาน :

- 1.ปรับปรุงป้ายสัญลักษณ์ จุดให้บริการให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
- 2.ออกแบบพื้นที่บริการให้เข้าถึงได้ (**Accessibility**) เช่น ทางลาด, ห้องน้ำผู้พิการ, เก้าอี้นั่งพัก
- 3.มีสัญลักษณ์เตือนพื้นที่เสี่ยง เช่น มีป้ายบอกพื้นที่ต่างระดับและซ่อมบำรุงจุดเสี่ยง เช่น พื้นลื่น บันไดไม่มีราวจับ ป้ายชำรุด
- 4.ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ในจุดที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เช่น ติดสติ๊กเกอร์บันไดเคลลอรี่ สื่อความรู้(ป้ายนับคาร์บ)
- 5.สื่อประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

2. งานเวชระเบียน / อำนวยบริการ OPD

เป้าหมาย: ให้ผู้มารับบริการเข้าใจขั้นตอนบริการ ลดความสับสน เพิ่มความพึงพอใจ

แนวทางการดำเนินงาน :

- 1.จัดทำคู่มือบริการ (สำหรับผู้รับบริการ) และแผ่นพับแนะนำขั้นตอนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- 2.จัดทำ ป้ายแนะนำขั้นตอนบริการแบบ **Step-by-Step** ตั้งแต่จุดลงทะเบียนถึงจ่ายยา
- 3.จัดมุม “**Health Literacy Corner**” ให้ความรู้สุขภาพที่เหมาะสมกับบริบทของชุมชน
- 4.จัดระบบ คิวบริการอัจฉริยะ (**Smart Queue**) ที่แสดงข้อมูลรอคอยแบบเรียลไทม์

3. งานคุณภาพ / ความปลอดภัย / IC

เป้าหมาย: พัฒนามาตรฐานบริการให้ปลอดภัย เข้าใจง่าย และสอดคล้องกับหลัก **Health Literacy**

แนวทางการดำเนินงาน :

1. ทบทวนแบบฟอร์ม/เอกสารให้ผู้ป่วยลงชื่อ **Consent from** เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย
2. สื่อสารความปลอดภัยกับผู้ป่วย (เช่น การล้างมือ 7 ขั้นตอน, การฉีดยา) ด้วย สื่อภาพหรืออินโฟกราฟิก
3. การคัดแยกขยะ ติดป้ายชนิดขยะแต่ละประเภท
4. ส่งเสริมแนวคิด พุดให้เข้าใจ (**Teach-back**) ให้การอธิบายขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ป้องกันร่างกายที่ปลอดภัย

4. งานยานพาหนะ / รักษาความปลอดภัย / แม่บ้าน

เป้าหมาย: สร้างประสบการณ์การมาใช้บริการที่ปลอดภัยและเป็นมิตรตั้งแต่ทางเข้า

แนวทางการดำเนินงาน :

1. จัดระเบียบ จุดรับ-ส่งผู้ป่วย ให้ปลอดภัยและไม่แออัดและทำป้ายให้ความรู้เรื่องจุดรับส่งและขั้นตอนการบริการ
2. ทำป้ายจราจรภายในโรงพยาบาลที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
3. กำหนดเส้นทางขนส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน/รถพยาบาลและแยกเส้นทางทั่วไปอย่างชัดเจน
4. ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและแม่บ้าน ให้มีทักษะการสื่อสารเชิงบวกและช่วยเหลือผู้รับบริการ

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

- ผู้รับบริการรู้สึกว่าการพยาบาล “เข้าใจง่าย เดินทางสะดวก ปลอดภัย และเป็นมิตร”
- เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าใจบทบาทของตนในการสร้าง **Health Literate Environment**
- โรงพยาบาลเป็นต้นแบบด้าน “สภาพแวดล้อมรอบรู้สุขภาพ” ในระดับอำเภอ