**การประเมินคุณลักษณะองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพด้วยตนเอง**

หน่วยงานสามารถประเมินตนเองว่ามีคุณลักษณะขององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพแล้วหรือยังได้โดยอาศัยหลักฐานดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 หลักฐานแสดงคุณลักษณะการเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO)**

| **คุณลักษณะ** | **หลักฐาน** |
| --- | --- |
| 1. ผู้บริหารบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพ เข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้างและแผนการดำเนินงาน | 1.1 เอกสารแสดงวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และ แผนการดำเนินงาน ที่บ่งชี้ถึงการบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้างแผนการดำเนินงาน1.2 รายงานการประชุมที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้าง และแผนการดำเนินงาน |
| 2. บูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดและประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ป่วยและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน | 2.1 ผลการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน/ผู้รับบริการในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO)2.2 รายงานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้ป่วย (patient safety)/ปัญหาของผู้ป่วยในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO)2.3 เอกสารที่แสดงถึงผลการประเมินในข้อ 2.1 และ ข้อ 2.2 ไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน (ซึ่งอาจจะเป็น service redesign การสร้างสื่อ โครงการ/โปรแกรม/นวัตกรรม) |
| 3. เตรียมกำลังคนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพและมีการประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้ให้บริการ/บุคลากรของหน่วยงาน | 3.1 รายงานการประชุม โครงการ/กิจกรรม ที่เป็นการเตรียมกำลังคน (เจ้าหน้าที่และ อสม.) เกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ (ก. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ (HL) และองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ (HLO) ข. รูปแบบการให้บริการที่ช่วยสร้างเสริมความรอบรู้ด้านสุขภาพ)3.2 ผลการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของบุคลากรในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO)3.3 รายงานผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม ที่เป็นการเตรียมกำลังคน (เจ้าหน้าที่และ อสม.) เกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ |
| 4. เปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับ บริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบร่วมปฏิบัติการและร่วมประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพและบริการ | 4.1 เอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบ ร่วมปฏิบัติการและร่วมประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพ และบริการ4.2 รายงานผลการประเมินกระบวนการให้บริการในแต่ละงาน (การเข้าถึง ความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา)4.3 รายงานผลการประเมินสื่อสุขภาพ/ข้อมูลสุขภาพในแต่ละงาน (โดยเฉพาะ งานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO)4.4 เอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการปรับปรุงกระบวนการบริการ สื่อสุขภาพ/ข้อมูลสุขภาพในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำHLO) ที่เป็นผลมาจากข้อ 4.2 และข้อ 4.3**(หมายเหตุ! ข้อ 2.3 และข้อ 4.4 สามารถนำมาบูรณาการกันได้)** |
| 5. ต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ตามระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชนอย่างเท่าเทียม | รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามที่ระบุไว้ในข้อ 2.3 และข้อ 4.4 ในประเด็นการเข้าถึง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา) |
| 6. ใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจผู้รับบริการในทุกจุดบริการ | เอกสาร/หลักฐานแสดงถึงการใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจผู้รับบริการในทุกจุดบริการ เช่น Ask me three, Teach me back เป็นต้น |
| 7. ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลการบริการ และมีการช่วยเหลือในการบอกทิศทางการรับบริการได้อย่างง่าย | ใช้หลักฐานข้อ 2.1 ผลการประเมินระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชน/ผู้รับบริการในแต่ละงาน (โดยเฉพาะงานที่เลือกมาเป็นประเด็นฝึกหัดทำ HLO)7.1 ผลการประเมินสิ่งแวดล้อม สอน./สอ.ที่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ7.2 เอกสาร/หลักฐาน ที่แสดงให้เห็นถึงการช่วยเหลือในการบอกทิศทางการรับบริการได้อย่างง่าย |
| 8. ออกแบบและกระจายสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเสียง สื่อภาพ สื่อมีเดียต่าง ๆ ที่มีข้อมูล ที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้ | หลักฐานข้อ 4.1,ข้อ 4.3 และข้อ 4.4 |
| 9. มีการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดูแล/การรักษา การเปลี่ยนยา การใช้ยา ฯลฯ ให้กับผู้รับบริการ | 9.1 รายงานการประเมินความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง9.2 เอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึง กิจกรรม/โครงการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง9.3 รายงานผลการดำเนินงานสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง |
| 10. มีการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน | 10.1 เอกสาร/หลักฐานที่แสดงถึงการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน10.2 รายงานการประเมินผลการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน |

**ขอให้ท่านได้ทำการสำรวจและประเมินหน่วยงานของท่าน ว่ามีการดำเนินการใดที่ตรงกับคุณลักษณะ HLO ทั้ง 10 ข้อ แล้วเขียนรายงานการประเมินตนเองลงในตารางที่ 2 พร้อมทั้งระบุถึงรายการหลักฐาน**

**ตารางที่ 2: รายงานผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับคุณลักษณะการเป็นองค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ**

| **คุณลักษณะ** | **การดำเนินการ** | **หลักฐาน** |
| --- | --- | --- |
| 1. ผู้บริหารบูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพ เข้าไปในวิสัยทัศน์ โครงสร้างและแผนการดำเนินงาน |  |  |
| 2. บูรณาการความรอบรู้ด้านสุขภาพเข้าไปในแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีการวัดและประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพ ความปลอดภัยของผู้ป่วยและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงาน |  |  |
| 3. เตรียมกำลังคนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพและมีการประเมินผลความรอบรู้ด้านสุขภาพของผู้ให้บริการ/บุคลากรของหน่วยงาน |  |  |
| 4. เปิดโอกาสให้ประชาชนที่เป็นผู้รับ บริการเข้ามามีส่วนร่วมออกแบบร่วมปฏิบัติการและร่วมประเมินผลข้อมูลด้านสุขภาพและบริการ |  |  |
| 5. ต้องให้บริการสุขภาพที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการ ตามระดับความรอบรู้ด้านสุขภาพของประชาชนอย่างเท่าเทียม |  |  |
| 6. ใช้วิธีการในการสื่อสารระหว่างบุคคลในการสร้างความรู้ด้านสุขภาพ และมีการตรวจทานความเข้าใจผู้รับบริการในทุกจุดบริการ |  |  |
| 7. ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ข้อมูลการบริการ และมีการช่วยเหลือในการบอกทิศทางการรับบริการได้อย่างง่าย |  |  |
| 8. ออกแบบและกระจายสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเสียง สื่อภาพ สื่อมีเดียต่าง ๆ ที่มีข้อมูล ที่เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้ |  |  |
| 9. มีการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดูแล/การรักษา การเปลี่ยนยา การใช้ยา ฯลฯ ให้กับผู้รับบริการ |  |  |
| 10. มีการสื่อสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และค่าใช้จ่ายในการมารับบริการด้านสุขภาพของผู้รับบริการให้เข้าใจอย่างชัดเจน |  |  |