



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

แนวคิด หลักการ องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

Health Literate Organization



ดร.กัญยรัตน์ กุญสุวรรณ
กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
(Health Education Division
Department of Health Service Support)

องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

Health Literate Organization : HLO

องค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ หมายถึง องค์กรที่ยึดถือหลักการว่า การพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพเป็นเรื่องของ **ทุกคน** ในองค์กร การจัดระบบ กระบวนการ และบริการ ที่ให้ความสำคัญกับเรื่อง **ข้อมูล และการสื่อสาร** ที่เอื้อให้บุคลากรทุกคน มีความสามารถในการสื่อสาร การให้ข้อมูลสุขภาพ กิจกรรมสุขศึกษา ที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดการ **เข้าถึง เข้าใจ และนำข้อมูลไปใช้** ในการดูแลตนเองทางด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะเป็นใคร และมีลักษณะทางประชากรเป็นอย่างไร



ความหมาย ความรอบรู้ด้านสุขภาพของบุคคล (HL)

ความรอบรู้ด้านสุขภาพของบุคคล (WHO, 1998) หมายถึง การกระทำอย่างต่อเนื่องของบุคคล ที่เป็นการใช้ ทักษะทางปัญญา (ด้านการคิด) และทักษะทางสังคม (การสื่อสาร 2ทาง-สนทนาแลกเปลี่ยนร่วมกัน) ในการเข้าถึง ทำความเข้าใจ และ ประเมินข้อมูลและบริการทางสุขภาพ ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะเป็น **แรงจูงใจในตนเองให้มีการตัดสินใจ** เลือกวิถีทางในการ **ดูแล จัดการสุขภาพตนเองได้** เพื่อป้องกันและ **คงรักษา** **สุขภาพที่ดี** ของตนเองไว้เสมอ

การพัฒนาองค์กรแห่งความรอบรู้ด้านสุขภาพ
เริ่มที่ระบบบริการสาธารณสุข หรือ โรงพยาบาล
เป็นแห่งแรก แล้วจึงได้มีการเสนอให้ประยุกต์
ไปสู่องค์กรอื่นที่ไม่ใช่โรงพยาบาลในเวลาต่อมา
ตามกรอบขององค์การอนามัยโลกภาคพื้นทวีป
ยุโรป

*อ้างอิง : WHO European Region, Health
Literacy : The Solid Fact. 2014

เป้าหมายของการพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ

“สังคมแห่งความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literate Society)”

เป็นสังคมรอบรู้ด้านสุขภาพที่เน้นสิทธิและความเท่าเทียมกัน และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ถูกกำหนดด้วยปัจจัยกำหนดทางสุขภาพที่จะต้องปรับการทำงานของบุคลากรในระบบบริการสุขภาพให้เรียนรู้รูปแบบในการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ให้แก่ผู้ป่วย ญาติ และผู้ดูแล และเรียนเพิ่มต่อยอดได้ตามระบบในองค์กรต่างๆ ที่เป็น**องค์กรความรู้ด้านสุขภาพ** จนมีผลลัพธ์ในการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลตามระดับความรู้ด้านสุขภาพ **3** ระดับ คือ ความรู้ด้านสุขภาพพื้นฐาน ความรู้ด้านสุขภาพเชิงปฏิสัมพันธ์ และความรู้ด้านสุขภาพเชิงวิitarณญาณ

องค์ประกอบหลักขององค์กรความรู้ด้านสุขภาพ

อ้างอิง : Brach C. et al. Ten attributes of health care organizations. Institute of Medicine. 2012.



This graphic reflects the views of the authors of the Discussion Paper "Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations" and not necessarily of the authors' organizations or of the IOM. The paper has not been subjected to the review procedures of the IOM and is not a report of the IOM or of the National Research Council.

INSTITUTE OF MEDICINE
OF THE NATIONAL ACADEMIES
Advancing the nation • Improving health

1. ผู้นำและการนำองค์กร
2. วางแผนและประเมินผลผลิตในทุกผลลัพธ์
3. พัฒนาบุคลากร
4. การมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมาย
5. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมุ่งเน้นไปที่ประชากรกลุ่มเสี่ยง
7. การเข้าถึงข้อมูลและบริการ
8. การออกแบบสื่อที่ง่ายต่อการเข้าถึงและการทำความเข้าใจ
9. การมุ่งเน้นกลุ่มเสี่ยงสูงหรือกลุ่มที่เรียนรู้ได้ช้า มีข้อจำกัดของการเรียนรู้ หรือมีระดับความรู้ทางสุขภาพต่ำ
10. มีการสรุปผลการทำงาน ทั้งด้านการสื่อสารที่ชัดเจน ครอบคลุม และด้านค่าใช้จ่ายในการสร้างสุขภาพ

แบบประเมินตนเององค์กรรอบรู้ด้านสุขภาพ

10 ข้อ

- นโยบาย พันธกิจ โครงสร้าง และแผนปฏิบัติการขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรอบรู้ฯ
- มีการวางแผน ประเมินผล กำกับติดตาม และพัฒนาคุณภาพ
- การพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ
- ข้อมูลสุขภาพ มีความหลากหลาย ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- รูปแบบ ช่องทาง วิธีการ ต้องเอื้อต่อการเข้าถึงของผู้รับบริการ

ที่มา: กรมอนามัย

45 ข้อ

ผู้นำองค์กร

- วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย HLO
- การบริหารจัดการ (คน เงิน)
- การพัฒนาบุคลากร
- การสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- การออกแบบระบบบริการ

บุคลากรผู้ให้บริการ

- การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการให้บริการข้อมูล การสื่อสาร วัฒนธรรม

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

- สื่อต่างๆ ที่ใช้ในการให้ข้อมูล
- สัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

สมรรถนะของบุคลากรสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม HL

- จากการทำ Delphi 3 รอบ กับผู้เชี่ยวชาญด้าน HL จำนวน 20 คน เชี่ยวชาญดูแลสุขภาพ 10 คน จาก 13 ประเทศในยุโรป เพื่อค้นหา สมรรถนะด้านความรู้ด้านสุขภาพของบุคลากรสุขภาพที่ควรมี ประกอบด้วย 94 สมรรถนะ (Competencies) แบ่งเป็น ด้านความรู้ 20 ข้อ 2) เจตคติด้านสุขภาพ 11 ข้อ 3) ทักษะการปฏิบัติอีก 38 ข้อ เช่น ความรู้ความเข้าใจ HL - ทักษะการประเมินความเข้าใจของประชาชน
- ทักษะการทำงานเชิงรุก (Pro-active) - เทคนิคการใช้เทคนิค Teach back
 - ความไวเชิงวัฒนธรรม (Cultural sensitivity)
 - เสนอทางเลือกไม่ตัดสินใจ (Nonjudgmental approach)
 - การจัดบริการที่เน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person-centered approaches)
 - การสร้างพลังใจภายใต้ให้บริการเพื่อไปพัฒนาตนเอง/ผู้อื่นต่อ (Asset Empowerment)
 - **สมรรถนะด้านการสื่อสารเชิงบวก (Positive communication competency)**
 - **ให้ความสำคัญกับ HL ด้านการสื่อสารกับวิจาร์ณญาณ (Communication and Critical HL)**
 - คุณลักษณะของบุคคลขั้นสูง (Advanced personal skills) **อาจจะเป็นทักษะศตวรรษที่ 21**
 - ทักษะการเสนอข้อมูล (Information skills) เพื่อตัดสินใจ (informed decision-making)
 - ทักษะการปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ (Effective interaction)

(Karuranga, Sorensen & Coleman, 2017; Health Literacy Competencies for European Health Care Personnel)

The Health Literacy Toolkit : A Toolkit for communicators

(กองสุขศึกษา 2562)

HL toolkit เป็น ชุดเครื่องมือการปฏิบัติขั้นพื้นฐาน ที่แนะนำแนวทางปฏิบัติเป็นขั้นตอน (**step-by-step guidance**) สำหรับผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และผู้ให้บริการสุขภาพในชุมชน

HL Toolkit ถูกออกแบบให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับ

- ผู้ให้บริการสุขภาพทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ จนกระทั่งถึงระดับตติยภูมิ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้สำหรับผู้รับบริการทุกคน
- รวมถึง ผู้ดูแล (**care giver**)

อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำครอบครัว (อสค.)

และประชาชนทั่วไป



ประโยชน์ HL Toolkit

สำหรับผู้ให้บริการ

- **เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร** ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ป่วย/ผู้รับบริการ
- **ลดความเสี่ยง**จากผู้รับบริการได้รับบริการข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ไม่ครบถ้วน หรือ ความไม่เข้าใจข้อมูลสุขภาพ ไม่สามารถนำไป จัดการสุขภาพตนเองได้
- **สร้างความพร้อม และความมั่นใจของผู้ให้บริการ** ที่จะนำเครื่องมือไปใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการให้เข้าใจข้อมูลสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้ให้บริการที่ไม่ค่อยมีเวลาช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ และการนำไปใช้ในสภาพปัจจุบัน

สำหรับผู้รับบริการ

1. **เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร** ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ สร้างเสริมพันธภาพที่ดี และความไว้วางใจในการรับบริการ
2. **สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ**ที่เชื่อถือได้ ชัดเจน และเพียงพอ เกิดความเข้าใจข้อมูลที่ได้รับอย่างถูกต้อง
3. **สามารถนำข้อมูลสุขภาพไปใช้ในการปฏิบัติตัว**ในการจัดการสุขภาพของตนเองได้

องค์ประกอบ **HL Toolkit**

มี 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

- การสื่อสารทางวาจา (**Spoken Communication**)
- การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร
- (**Written Communication**)
- การพัฒนาการจัดการตนเองและการเสริมพลัง
(**Improve Self-Management and Empowerment**)

ขั้นตอนการพัฒนา 'HL Toolkit'

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ วิเคราะห์บริบทบริการสุขภาพ ศึกษา ศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ผู้ให้บริการสุขภาพ และ ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลและในชุมชน ผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือและสื่อ

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการทดสอบสื่อ กับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด เพื่อ ตรวจสอบความเข้าใจ การใช้ภาษา การเลือกภาพประกอบ ระยะเวลา วิธีการใช้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงให้มีคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุง / เผยแพร่

แนวทางการนำ HL Toolkit สู่การปฏิบัติ

1.สร้างทีม (Form a Team)

2.สร้างเส้นทางการปรับปรุงคุณภาพ (The Path to Improvement)

3.สร้างความตระหนัก (Raise Awareness)

4.ระบบสนับสนุนและจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม (Improve Supportive System)

5.ประเมินผล (Evaluation)

ร่าง แบบประเมินสภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพเพื่อสนับสนุน

การดำเนินงานพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพ (กongsukศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ)

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินสภาพแวดล้อมของสถานบริการสุขภาพ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 การให้ข้อมูล ได้แก่ ระบบโทรศัพท์ ทางเข้า-ออก ห้องรับรอง ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ โถงทางเดิน พื้นที่บริการและพื้นที่พิเศษ (เวชระเบียน ห้องจ่ายยา ห้องตรวจเอ็กซเรย์คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (MRI) ฯลฯ

ด้านที่ 2 การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์ ได้แก่ รูปแบบการเขียน การจัดองค์ประกอบและการออกแบบ รูปแบบการพิมพ์ ขนาดของตัวหนังสือ และการตัดกันของสีกระดาษ งบ. รูปถ่าย ภาพประกอบ สัญลักษณ์ และความหลากหลาย

ด้านที่ 3 การสื่อสารโต้ตอบด้วยวาจา ได้แก่ ลักษณะการโต้ตอบด้วยวาจาของเจ้าหน้าที่

ด้านที่ 4 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการสื่อสารสุขภาพ ได้แก่ โทรทัศน์ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ ตู้บริการข้อมูล (Kiosks)

ด้านที่ 5 นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ได้แก่ การใช้สิ่งพิมพ์ การโต้ตอบด้วยวาจา การปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ การเสริมสร้างทักษะของเจ้าหน้าที่ (การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์และการโต้ตอบด้วยวาจา)

ตัวอย่างแบบประเมินการ HLO

ตอนที่ 2 การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์

ส่วน ก รูปแบบการเขียน และส่วน ข การจัดองค์ประกอบและการออกแบบ

โปรดทำเครื่องหมาย เพื่อ
เลือกคำตอบที่บรรยายลักษณะ
นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ใช้ใน
โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของ
ท่านในปัจจุบันได้ถูกต้องที่สุด โดยใช้
มาตรวัดค่าโดยประมาณดังต่อไปนี้

1. นี่คือนสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ
2. นี่คือนสิ่งที่ทำแล้ว แต่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม
3. นี่คือนสิ่งที่ทำได้ดีแล้ว

ก. รูปแบบการเขียน	นี่คือนสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ	นี่คือนสิ่งที่ทำแล้วแต่ต้องปรับปรุง	นี่คือนสิ่งที่ทำได้ดีแล้ว
	1	2	3
1. เอกสารเน้นและสรุปประเด็นสำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. มีการจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่อย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. เอกสารเขียนในรูปแบบประโยคที่ประธานเป็นผู้กระทำการ (Active Voice) และเป็นรูปแบบการสนทนา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. เอกสารใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสนใจและมีส่วนร่วม เช่น รูปแบบถาม-ตอบ ให้ตอบถูกหรือผิด เป็นเรื่องเล่า หรือบทสนทนา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. คำและประโยคโดยทั่วไปสั้น เข้าใจง่าย และตรงประเด็น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ถ้าใช้ศัพท์ทางการแพทย์ (เช่น “ขนาดไส้ยา” หรือ “การติดตามผล”) จะมีการอธิบายอย่างชัดเจนพร้อมยกตัวอย่างที่จะช่วยให้เข้าใจได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ระดับความยากง่ายในการอ่านที่ใช้เป็นระดับเฉลี่ยของผู้ใหญ่อเมริกัน (ระดับการศึกษาเกรด 8 (เทียบเท่า ม 2 ของไทย-ผู้แปล) หรือต่ำกว่า)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. การแปลใช้คำง่าย ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และใช้ประโยคสั้น ๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ข. การจัดองค์ประกอบและการออกแบบ			
9. เอกสารต้องมีหัวข้อใหญ่ หัวข้อย่อย หรือวิธีการอื่น ๆ เพื่อส่งสัญญาณว่ากำลังจะพูดถึงอะไร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เครื่องหมายบอกหมวดหมู่ หัวข้อใหญ่ และหัวข้อย่อย จะต้องชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. เอกสารจะต้องดูไม่ยุ่งเหยิง เว้นขอบกระดาษให้กว้างและให้มีพื้นที่ว่างมาก	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. การออกแบบกราฟิกให้ใช้วิธีการต่างๆ เช่น ใช้สีตัดกัน มีจุดนำ และย่อหน้า เพื่อบอกถึงประเด็นหลักและทำให้การอ่านข้อความอย่างคร่าว ๆ ทำได้ง่ายขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. เอกสารจะต้องใช้จุดนำอย่างมีประสิทธิภาพ (ขนาด รูปร่าง ระยะห่าง และสี)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ภาพประกอบการบรรยาย แผนภาพ ตาราง แผนภูมิ และกราฟ จะต้องมีย่ออธิบายอย่างชัดเจนและอยู่ใกล้ข้อความที่ระบุถึง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตัวอย่างแบบประเมินการ HLO

ตอนที่ 5 การให้คะแนนด้าน นโยบายและระเบียบปฏิบัติ ส่วน ง. การเสริมสร้างทักษะของ เจ้าหน้าที่ (การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์ และการโต้ตอบด้วยวาจา)

โปรดทำเครื่องหมาย เพื่อ เลือกคำตอบที่บรรยายลักษณะ นโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ใช้ใน โรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล ของท่านในปัจจุบันได้ถูกต้องที่สุด โดยใช้มาตรวัดค่าโดยประมาณ ดังต่อไปนี้

1. นี่คือนสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ
2. นี่คือนสิ่งที่ทำแล้ว แต่จำเป็นต้อง มีการปรับปรุงเพิ่มเติม
3. นี่คือนสิ่งที่ทำได้ดีแล้ว

ง. การเสริมสร้างทักษะของเจ้าหน้าที่ (การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์และการโต้ตอบด้วยวาจา)	นี่คือนสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ	นคอสงททาแล้วแต่ต้องปรับปรุง	นี่คือนสิ่งที่ทำได้ดีแล้ว
	1	2	3
13. สถานพยาบาลมีการจัดฝึกอบรม ณ สถานที่จริงหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพที่เกี่ยวกับการสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์ให้กับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. สถานพยาบาลมีการจัดฝึกอบรม ณ สถานที่จริงหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพที่เกี่ยวกับการโต้ตอบด้วยวาจาให้กับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. สถานพยาบาลมีการจัดฝึกอบรม ณ สถานที่จริงหรือการประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับวิธีใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันและเทคโนโลยีใหม่ ๆ (เช่น คอมพิวเตอร์ในห้องตรวจ การใช้ประวัติการรักษาที่จัดเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์) ให้กับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. สถานพยาบาลมีหลักสูตรการศึกษาต่อเนื่องของแพทย์ (CME) ที่คิดเป็นหน่วยกิต เกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพและการสื่อสาร สำหรับเจ้าหน้าที่วิชาชีพทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. สถานพยาบาลมีหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่สำหรับลูกจ้างและภาษาอังกฤษสำหรับผู้พูดภาษาอื่น เพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้ภาษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. เจ้าหน้าที่ทุกคนรู้เรื่องทรัพยากรที่เป็นความรู้ด้านสุขภาพของผู้ใหญ่ในชุมชน ซึ่งถ้ามีคำถาม คนเหล่านี้สามารถบอกผู้ป่วยหรือเพื่อนพนักงานได้ว่า จะขอรับความช่วยเหลือเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านสุขภาพได้ที่ใด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. สถานพยาบาลมีห้องเสริมวิชาการสำหรับเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครทุกคน โดยห้องดังกล่าวมี ดีวีดี จุลสาร เว็บไซต์ ฯลฯ เกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การคำนวณคะแนนและการตีความจากคะแนนในแต่ละด้าน

การคำนวณคะแนนของท่านด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติ			
คำตอบ	คะแนนที่ได้	คูณด้วย	คะแนนรวม
1. นี่คือนโยบายที่ยังไม่ได้ทำ		$\times 1 =$	
2. นี่คือนโยบายที่ทำแล้ว แต่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติม		$\times 2 =$	
3. นี่คือนโยบายที่ทำได้ดีแล้ว		$\times 3 =$	
คะแนนรวมทั้งหมด			
การตีความคะแนนของท่านด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติ			
ช่วงคะแนน	ขั้นตอนต่อไป		
0-18	เริ่มมุ่งเน้นความคิดริเริ่มที่จะขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องด้านระเบียบปฏิบัติ		
19-37	มีความพยายามมากขึ้น ในการขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องด้านระเบียบปฏิบัติ		
38-57	มีการติดตามตรวจสอบและขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องด้านระเบียบปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง		

ใบสรุปเพื่อการทบทวนและการวิเคราะห์

การคำนวณคะแนนโดยรวมของท่านเพื่อทบทวนสภาพแวดล้อมของการรอบรู้ด้านสุขภาพ	
หมวดที่ทบทวน	คะแนนสำหรับแต่ละหมวด
1. การบอกทาง	
2. การสื่อสารด้วยสิ่งพิมพ์	
3. การโต้ตอบด้วยวาจา	
4. เทคโนโลยี	
5. นโยบายและระเบียบปฏิบัติ	
คะแนนรวม =	

การตีความคะแนนทั้งหมดของท่านเพื่อทบทวนสภาพแวดล้อมของความรอบรู้ด้านสุขภาพ	
ช่วงคะแนน	ขั้นตอนต่อไป
0-100	เริ่มมีความคิดริเริ่มที่มุ่งเน้นจะขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ
101-200	มีความพยายามมากขึ้น ในการขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพ
201-300	มีการติดตามตรวจสอบและขจัดอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับความรอบรู้ด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
คะแนนรวม =	

QUESTIONS

