

รายงานผลการเรียนรู้และข้อเสนอการประยุกต์ใช้ในระบบราชการไทย

วรมน อัครสุด

ทันตแพทย์ชำนาญการ

กรมอนามัย

ความรู้และประสบการณ์จากการ ฝึกรอบรม (การใช้นวัตกรรมด้านสุขภาพ) Singapore's experience in Smart Nation

นโยบาย “Smart Nation” ของสิงคโปร์มีเป้าหมายสำคัญ เพื่อสร้างให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมน่าอยู่ ปลอดภัย และที่สำคัญคือสร้างโอกาสทางธุรกิจและส่งเสริมความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจให้ประเทศ เป้าหมายในการพัฒนามี 5 ด้าน คือ 1.การขนส่ง 2.ที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม 3.ธุรกิจ 4.สุขภาพและสังคมผู้สูงอายุ 5.สาธารณูปโภค โดยอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี Connecting Everyone, Everything, Everywhere and All the time (E3A) หรือ “เชื่อมต่อทุกคน ทุกสิ่งทุกที่ และทุกเวลา” จัดตั้งสำนักงาน Smart Nation and Digital Government Office ขึ้นตรงต่อสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่ประสานงานและกำกับดูแลองค์กรที่สังกัดกระทรวงต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยแนวคิดที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาด้านดิจิทัล คือ

Design Thinking คือ กระบวนการคิดที่ใช้การทำความเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง โดยเอาผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง รวมความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากหลาย ๆ ฝ่าย มาหาแนวทางการแก้ไข และนำแนวทางต่าง ๆ นั้นมาทดสอบและพัฒนาต่อไป เพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้และสถานการณ์นั้น ๆ



Maslow's Hierarchy of Needs

การสร้างนวัตกรรมที่ประชาชนเป็นศูนย์กลางคือการออกแบบที่ตอบโจทย์ความต้องการของมนุษย์ เช่น หากต้องการให้ผู้สูงอายุใช้โทรศัพท์มือถือ โดยมีแนวคิดในการพัฒนาเพื่อให้ก้าวทันโลกยุคใหม่นั้น อาจจะไม่ตอบสนองความต้องการ แต่ถ้าคิดในรูปแบบการใช้เพื่อติดต่อกับลูกหลานและคนในครอบครัว จะตอบสนองความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love needs) ของผู้สูงอายุได้มากกว่า

เนื่องจากสุขภาพเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญของการพัฒนา จึงได้มีการนำ

เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการส่งเสริมสุขภาพประชาชนของสาธารณสุขรัฐสิงคโปร์ โดยมีองค์กรที่รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ

คณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ
(Health Promotion Board)

เป็นองค์กรภายใต้กระทรวงสาธารณสุข ก่อตั้งเมื่อพ.ศ. 2544 ทำหน้าที่เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคของประเทศ มีวิสัยทัศน์เพื่อสร้างประเทศที่ประชากรสุขภาพดี มีพันธกิจในการเสริมสร้างพลังให้แต่ละบุคคลมีความเป็นเจ้าของสุขภาพของตนเอง เน้นเป้าหมายในการเพิ่มคุณภาพและระยะเวลาของชีวิตที่มีสุขภาพดี ป้องกันโรคและความพิการ รวมทั้งการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร โดยมีค่านิยมขององค์กรคือ 1.ประชาชนเป็นศูนย์กลาง : ดูแลประชาชนและสร้างแรงบันดาลใจในการใช้ชีวิตอย่างมีสุขภาพดี 2.นวัตกรรม : กล้าที่จะลอง และเรียนรู้อย่างรวดเร็ว 3.ความเป็นเลิศ : ทำให้ดีที่สุด และพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพประกอบด้วยกลุ่มงานต่าง ๆ ดังนี้

งานวิจัย นโยบาย และการวางแผน (Research, Policy and Planning) ประกอบด้วยงานด้านข้อมูลเชิงลึก นวัตกรรมและการวางแผน (Insights, Innovation and Planning

Division) กับ งานนโยบาย วิจัย และการเฝ้าระวัง (Policy, Research and Surveillance Division)

งานพัฒนาโครงการ (Programmes Development) เช่น โครงการป้องกันภาวะอ้วน อาหารและโภชนาการเพื่อสุขภาพ การออกกำลังกาย และสุขภาพผู้สูงอายุ

งานให้บริการ และการออกหน่วย (Outreach and Services) เช่น งานให้บริการส่งเสริมป้องกันสุขภาพเยาวชน งานทันตกรรมโรงเรียน งานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ และการออกหน่วยให้บริการในชุมชนที่ห่างไกล

งานอำนวยความสะดวก (Enablers) รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล จัดการข้อมูลด้านสารสนเทศและแอปพลิเคชัน

งานด้านการตลาดและความร่วมมือ (Marketing and Partnerships) รับผิดชอบในการสื่อสารองค์กร สร้างภาพลักษณ์ ดูแลการตลาดดิจิทัล สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ HealthHub และโครงการพิเศษ

โดยหนึ่งในตัวอย่างของการใช้นวัตกรรมในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ คือ HealthHub

HealthHub

HealthHub เป็นช่องทางแบบครบวงจร (one-stop portal) และแอปพลิเคชันในมือถือ ที่พัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อเข้าถึงเนื้อหาด้านสุขภาพที่เชื่อถือได้ การสะสมรางวัล และบริการ e-services มากมาย ซึ่งจะช่วยให้ชาวสิงคโปร์มีสุขภาพที่ดีขึ้น

เดือนมกราคม พ.ศ. 2560 มีชาวสิงคโปร์ 84,000 รายดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน HealthHub และมีจำนวนการดูเว็บไซต์ HealthHub (www.healthhub.sg) เฉลี่ย 530,000 ครั้งต่อเดือน

HealthHub ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ชาวสิงคโปร์ได้มีความเป็นเจ้าของสุขภาพของตนเองได้มากขึ้น ผ่านการเข้าถึงบันทึกข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคล มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) ที่ดีขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ให้มีการใช้ชีวิตอย่างมีสุขภาพดีได้โดยสามารถจัดกลุ่มเนื้อหาใน HealthHub ได้ดังนี้

ข้อมูลในการดูแลสุขภาพ

HealthHub จะมีเนื้อหาด้านสุขภาพที่เชื่อถือได้มากมาย เช่น โรคและการเจ็บป่วยต่าง ๆ การช้ยา วิธีการรักษา รวมถึงสถานบริการทางการแพทย์และอัตราค่าบริการต่าง ๆ

บันทึกข้อมูลสุขภาพส่วนบุคคล

นอกจากผู้ป่วยจะสามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพของตนเองได้แล้ว ในพ.ศ. 2559 HealthHub อนุญาตให้ผู้ดูแล (caregiver) ที่ได้รับอนุญาตจากผู้ป่วย สามารถเข้าถึงบันทึกการรักษาพยาบาลและการนัดหมายของผู้ป่วยได้ ทำให้ผู้ดูแลสามารถช่วยติดตามการรักษา วิธีการปฏิบัติตัว การดูแลและการนัดหมายของผู้ป่วยได้

นอกจากนี้ ในพ.ศ. 2560 ยังได้เพิ่มช่องทาง HealthHub Track ซึ่งจะช่วยในการติดตามและจัดการสุขภาพของตนเอง เช่น ในระหว่างช่วงตั้งครรภ์ จะมีการให้ข้อมูลสำหรับการตั้งครรภ์ที่เหมาะสมเฉพาะบุคคลในแต่ละช่วงอายุครรภ์ นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงต่อโรคเบาหวานด้วย

กิจกรรม และการสะสมรางวัล

HealthHub จะร่วมมือกับห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ แจกข้อมูลเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมในการส่งเสริมสุขภาพ เช่น วัน เวลา และสถานที่ในการเดินแอโรบิก รวมทั้งช่องทางสำหรับสะสมรางวัลจากกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ เพื่อมาแลกของรางวัล ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้ประชาชนหันมาดูแลสุขภาพ เช่น Healthy Food Reward Card ให้ประชาชนสะสมคะแนนจากการซื้ออาหารเพื่อสุขภาพ National Steps Challenge™

สนับสนุนให้ประชาชนมีกิจกรรมทางกาย โดยการสะสมจำนวนก้าวเดิน

ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง

เทคโนโลยีและนวัตกรรมถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในโลกยุคปัจจุบัน หากใช้ให้ถูกวิธีแล้ว นวัตกรรมจะเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคอย่างมาก แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ข้อมูลในการดูแลสุขภาพที่มีมากมาย หลากหลายแหล่งข้อมูล แอปพลิเคชันด้านสุขภาพเฉพาะที่พัฒนาจากหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุขมีมากมาย ข้อมูลสุขภาพแต่ละเรื่องหรือแต่ละกลุ่มวัย เช่น เรื่องการออกกำลังกาย เรื่องการดูแลสุขภาพช่องปาก การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ และเรื่องการใช้ยาต่าง ๆ ก็มักจะไม่ได้อยู่ในแหล่งเดียวกัน ทำให้ประชาชนเกิดความสับสน จนอาจเกิดความเบื่อหน่ายในการหาข้อมูล

HealthHub เป็นตัวอย่างในการรวมข้อมูลด้านสุขภาพสำหรับประชาชน ซึ่งไม่ใช่เฉพาะเรื่องส่งเสริมสุขภาพเท่านั้น แต่ยังมีเรื่องการรักษาความเจ็บป่วย และการรับบริการทางการแพทย์ โดยเกิดจากร่วมมือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากมาย ทั้งหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชนต่าง ๆ ที่จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอีกด้วย โดยจะเกิดได้นั้นต้องหลักการพื้นฐานเรื่อง Design Thinking ที่

เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง รวมความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ตอบโจทย์กับผู้ใช้และสถานการณ์นั้น ๆ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีช่องทางสำหรับความรู้ด้านสุขภาพสำหรับประชาชน โดยกระทรวงสาธารณสุขเพียงช่องทางเดียว โดยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่เฉพาะทุกกรมในกระทรวงสาธารณสุข เช่น กรมอนามัย กรมควบคุมโรค องค์การอาหารและยา กรมการแพทย์ และกรมสุขภาพจิต แต่ต้องสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานเอกชน และกระทรวงอื่น ๆ ด้วย เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับร้านอาหารที่มีอาหารที่ดีต่อสุขภาพ ห้างสรรพสินค้าที่มีกิจกรรมออกกำลังกาย และกิจกรรมเกี่ยวกับสุขภาพต่าง ๆ เช่น งานเดิน-วิ่ง อาจมีการตั้งหน่วยงาน เพื่อเป็นแกนหลักในการประสานข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ดังเช่น กลุ่มงานด้านการตลาดและความร่วมมือ (Marketing and Partnerships) ในคณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพของสิงคโปร์ ที่รับผิดชอบ HealthHub นอกจากนี้ กลุ่มงานนี้ยังรับผิดชอบในการสื่อสารองค์กร สร้างภาพลักษณ์ให้ทันสมัย ดูแลการตลาดดิจิทัลให้เข้าถึงความต้องการของประชาชน สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งยังเป็นประเด็นที่กระทรวงสาธารณสุขยังต้องพัฒนา