

“ บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ ”

ผู้เขียน นางสาวจันทร์ บัวเขียว

สถานที่ทำงาน ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ

ความสำคัญ

หน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นหน่วยงานด่านแรกที่ต้องอยู่ติดกับผู้รับบริการหรืออยู่ใกล้ชิดกับชุมชน การจัดการให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและการมีส่วนร่วมของชุมชน ตลอดจนการแบ่งปันพื้นที่หรือการจัดการในองค์กรให้เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนและเอื้อต่อการให้บริการในหน่วยงาน การสร้างเสริมการมีส่วนร่วมและจิตอาสา จึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการบริการในชุมชน

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม
- เพื่อพัฒนาศักยภาพการมีส่วนร่วมของชุมชน และแกนนำในชุมชน
- เพื่อสร้างเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภายใต้การจัดการบริการ “ บริการใกล้บ้านใกล้ใจ ”

การดำเนินงาน นโยบายหลักมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการจัดการบริการ โดยสร้างเสริมการมีจิตอาสาในทุกกิจกรรมที่ต้องการความร่วมมือจากชุมชน โดยเริ่มต้นจากจุดเล็กๆ ก่อน และพัฒนาศักยภาพตามบริบทและทรัพยากรที่มี

- มีกิจกรรมร่วมกันในโอกาสต่างๆ เช่น งานวันผู้สูงอายุ วัน อสม. การอบรมธรรมะ การร่วมงานบุญในชุมชน ตลอดจนเทศกาลวันสำคัญต่างๆ ที่จัดในชุมชนและองค์กรในพื้นที่
- จัดทำแบบบันทึกเอกสารการทำงานกิจกรรมต่างๆ และภาพการดำเนินงานเชิงประจักษ์ เพื่อการประเมินผล และการทำงานที่ต่อเนื่อง
- จัดการประชุมแกนนำชุมชนร่วมกับองค์กร เพื่อจัดทำแผนงานประจำปี และแนวทางการดำเนินงานที่ต่อเนื่องร่วมกัน
- การจัดกิจกรรมในชุมชนทุกกิจกรรมมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยยึดหลักความสามารถพื้นฐานของชุมชนและแกนนำ

ผลการดำเนินงานและกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ณ. ปัจจุบัน ประกอบด้วย

- จิตอาสาร่วมให้บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี ทุกวันอังคาร สัปดาห์ที่ 1 และ 2 ของเดือน

- จิตอาสาช่วยกิจกรรมเยี่ยมบ้านในชุมชน ทุกวันศุกร์ สัปดาห์สุดท้ายของเดือน
- จิตอาสาเป็นผู้นำ การออกกำลังกายคลินิกโรคเรื้อรัง ก่อนพบแพทย์ตรวจ ทุกวันพฤหัสบดี
- จิตอาสาช่วยกิจกรรมในชุมชน เช่น การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปี การตรวจสุขภาพพระสงฆ์
- จิตอาสาช่วยพัฒนาสำนักงาน เดือนละ 1 ครั้ง สัปดาห์แรกของเดือน
- จิตอาสาชุมชนร่วมทีม EMS ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ จัดบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง
- จิตอาสาช่วยร่วมจัดบริการคลินิกวัยใส ช่วงหลังเลิกเรียนและวันหยุด เสาร์ อาทิตย์

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน จิตอาสา

- จิตอาสา : ทำงานด้วยใจ ไม่หวังค่าตอบแทนและมีจิตใจอยากช่วยเหลือคนอื่น
- จิตอาสา : ได้มีโอกาสได้พบปะเพื่อนๆ กลุ่มข้าราชการบำนาญ และกลุ่มผู้สูงอายุด้วยกัน
- จิตอาสา : ดูแลผู้รับบริการ เสมือนญาติมิตร หรือคนในครอบครัวเดียวกัน
- จิตอาสา : ได้ทำกิจกรรมที่สร้างเสริมการทำชีวิตให้มีคุณค่า เป็นประโยชน์กับตัวเองและคนอื่น
- จิตอาสา : ได้ทำกิจกรรมที่เอื้อเฟื้อต่อเพื่อนมนุษย์ สังคม และองค์กรส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะ

กิจกรรมการจัดบริการ “ บริการใกล้บ้าน ใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ ” จะเกิดขึ้นได้ต้องมีการสร้างสมและใช้เวลา คงไม่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ภายในเวลาอันสั้นหรือเวลาจำกัด เพราะเป็นกิจกรรมที่เกิดจากการทำด้วยใจ ด้วยความศรัทธาในองค์กร ดังนั้น การที่เราจะได้อะไรจากใครก่อน เราต้องรู้จักการให้สิ่งนั้นกับเขาก่อนเสมอ และที่สำคัญการที่จะให้ใครมาทำงานร่วมกับหน่วยงานหรือองค์กรของเรานั้น สิ่งที่เราต้องมีอยู่ในจิตใจ คือ ความเชื่ออาวรและการให้โอกาสคนอื่น เป็นได้ทั้งความเป็นเพื่อนและที่ปรึกษา ในการที่เราจะสอนหรือการที่จะผูกมิตรกับใครนั้นเราควรมี หลัก 3 ต. คือ ” ต้องฝึกให้ทำ ต้องทำให้ดู ต้องอยู่ใกล้ๆ ” ทุกอย่างต้องทำด้วยใจของเราอยากทำ คอยให้คำแนะนำ ดูแลและอยู่เป็นเพื่อน เพื่อสร้างเสริมความมั่นใจ และให้กำลังใจในการที่จะก้าวไปข้างหน้า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเรา ต่อไป

บทเรียนที่ได้จากการศึกษา

“ บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ ” บริการ : ที่ประชาชนทุกคนต้องการ
เป็นการดูแลความเจ็บป่วยขั้นพื้นฐานของคนและอยู่ในใจของคนเราทุกคน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ : การจัดการบริการในชุมชนและในหน่วยบริการ

การประเมิน	เกณฑ์การประเมิน	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
การประเมินความพึงพอใจในชุมชน	มากกว่า 85 %	91.6 %	87.32 %	86 %
การประเมินความพึงพอใจในหน่วยบริการ	มากกว่า 85 %	89.80 %	90.26 %	91.11 %

งานบริการชุมชน คือ งานของเรา

จิตอาสา และ แกนนำ คือ พลังสำคัญและแรงขับเคลื่อนความสำเร็จและความยั่งยืนในชุมชน

การสร้างความสำเร็จในองค์กร คือ จุดเริ่มต้นที่องค์กรต้องมีและเริ่มสร้าง

ภาพประกอบ “ บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ ”



การอบรมธรรมมะ โดยแกนนำ อผส. และ อสม. เป็นหลักในการดำเนินงาน



กิจกรรมวันผู้สูงอายุแห่งชาติ (กิจกรรมประจำหน่วยงาน) : แกนนำชุมชนร่วมด้วยช่วยกันเพื่อกิจกรรมนี้ทุกปี



กิจกรรมเยี่ยมบ้าน : จัดทำแผนและดำเนินงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน แกนนำ อผส. และ อสม.



การตรวจสุขภาพพระสงฆ์ประจำปี : แผนงานที่ดำเนินงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน แกนนำ อผส. และ อสม.



กิจกรรมตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำปี : จัดบริการทุกหมู่บ้านในพื้นที่โดยแกนนำ อสม. และ อผส. มีส่วนร่วม



โครงการสายใยรักแห่งครอบครัว โดยแกนนำ อสม. เป็นพลังขับเคลื่อนในชุมชน



กิจกรรมเยี่ยมบ้าน : แผนงานที่ดำเนินงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงาน แกนนำ อสม.



กิจกรรมการจัดบริการคลินิกสุขภาพเด็กดี : โดยแกนนำ อสม. มีแผนงานและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



การจัดบริการ คลินิกโรคเรื้อรัง : การนำการออกกำลังกายและสร้างสมาธิ ก่อนพบแพทย์ตรวจ โดยแกนนำ อผส.



การจัดบริการ คลินิกวัยใส : กิจกรรมการมีส่วนร่วมแกนนำจิตอาสา นักเรียนและเยาวชนในชุมชน



กิจกรรมร่วมพัฒนาภูมิทัศน์ สำนักงาน ทุกเดือน โดย แกนนนำ อสม.



กิจกรรมบริการ EMS ห่วงเหินือ : โดยทีมงานมีแกนนำชุมชนมีส่วนร่วม จัดบริการประชาชน ตลอด 24 ชั่วโมง



แกนนำ อผส. และ อสม. จิตอาสา มีส่วนร่วมในงานมหกรรมวิชาการของโรงพยาบาลชุมชน



บรรยากาศยิ้มแย้มแจ่มใส คือ โฉมหน้าผู้ให้บริการขององค์กรเรา

CQI

“บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ”



โดย...นางสมจันทร์ บัวเขียว ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ อ.อุ้มผาง จ. ศรีสะเกษ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๕-๒๕๕๖

CQI

“บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมมือให้บริการ”



โดย...นางสมจันทร์ บัวเขียว ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ อ.อุ้มผาง จ. ศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

CQI

“บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมมือให้บริการ”



โดย...นางสมจันทร์ บัวเขียว ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ อ.อุ้มผาง จ. ศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

CQI

“บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมใจให้บริการ”



โดย...นางสมจันทร์ บัวเขียว ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ อ.อุ้มฉ่อง จ. ศรีสะเกษ

ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

CQI

“บริการใกล้บ้านใกล้ใจ จิตอาสาร่วมมือให้บริการ”



โดย...นางสมจันทร์ บัวเขียว ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ศูนย์สุขภาพชุมชนห้วยเหนือ อ.อุ้มฉ่อง จ. ศรีสะเกษ
ปีงบประมาณ ๒๕๕๕

