



แบบฟอร์มสมัครประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้ (กรุณา ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมให้ครบถ้วน)

- เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการที่แตกต่างไปจากเดิม หรือเป็นผลงานการให้บริการที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานในเชิงบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน
- ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับที่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลมาแล้ว
- ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)
 - ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด.....
 -
- เป็นผลงานที่นำไปใช้แล้วจริง และมีผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมที่สามารถตรวจสอบได้ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
 - เริ่มพัฒนาเมื่อ 1 มิถุนายน 2562
 - นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ 1 ธันวาคม 2562

ชื่อผลงาน : ดูแลด้วยใจ ห่วงใย ใส่ใจ โดยใช้เทคโนโลยี

ชื่อส่วนราชการ : โรงพยาบาลเลิดสิน กรมการแพทย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
ภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน

ชื่อผู้ประสานงาน นายพิพัฒน์ นานนท์ ทารี ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

สำนัก/กอง โรงพยาบาลเลิดสิน กรมการแพทย์ เบอร์โทรศัพท์ 02-3539667

เบอร์โทรศัพท์มือถือ 097-3593968 เบอร์โทรสาร 02-3539756

e – Mail meenpp2520@gmail.com



รายงานผลการดำเนินการ

โปรดสรุปรายงานผลการดำเนินการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4 ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 และอยู่ในรูปแบบ .doc หรือ .docx เท่านั้น โดยครอบคลุมประเด็นการประเมิน 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) (ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ A4)

ผู้ป่วยเอดส์เป็นกลุ่มผู้ป่วยที่มีความทุกข์ทรมาน ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยเฉพาะความทุกข์ด้านจิตใจ อันเนื่องมาจากเป็นโรคเรื้อรังที่รักษาไม่หาย ไม่สามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้เหมือนปกติ และเป็นโรคที่สังคมรังเกียจ ตีตรา แยกแยะ ส่งผลให้ผู้ป่วยเอดส์รู้สึกด้อยคุณค่าในตนเอง พยายามเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเผชิญกับปัญหาสุขภาพ สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมร่วมกับผู้อื่นได้ โดยคงความมีคุณค่า และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

พยาบาล ภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มารับบริการทั้งทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม จึงได้พัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยีตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องพร้อมและช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ Line official Facebook Page หรือการรักษาผ่านระบบวีดีโอ (Telemedicine) มาประยุกต์ในการให้บริการ

- ด้านกระบวนการ พัฒนาระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันที่ เช่น ระบบ Fast Track เมื่อมารับบริการตรวจเลือดเอชไอวีหรือให้คำปรึกษา การส่งยาช่องทางที่ผู้รับบริการร้องขอ เช่น ไปรษณีย์ บริษัทขนส่งเอกชน การส่งยาไปต่างประเทศในสถานการณ์ที่ผู้รับบริการไม่สามารถกลับมาใช้บริการได้ การลดการตีตราและเลือกปฏิบัติในโรงพยาบาล ระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One stop service)

- ด้านบุคลากร ส่งเสริมการพัฒนาตนเองด้านความรู้ของบุคลากร การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน เช่น การรักษาความลับของผู้ป่วย ความเป็นมิตร การตระหนักถึงปัญหาของผู้รับบริการ มีใจรักในการให้บริการ ความเห็นอกเห็นใจ การให้คำปรึกษา ตอบคำถามออนไลน์ผ่าน Line official การตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมทั้งการมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น

- มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนมีทิศทางเดินไปสู่จุดหมายให้เห็น เช่น ความพึงพอใจ รอยยิ้ม สุขภาพที่แข็งแรงของผู้รับบริการ การอยู่ร่วมในครอบครัว สังคม อย่างมีความสุข คือ เป้าหมายของบุคลากรทุกคน

จากการพัฒนาดังกล่าวส่งผลให้ผู้รับบริการมีระดับคะแนนประเมินความพึงพอใจปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 94.8 และข้อมูลผู้ติดเชื้อรายใหม่เข้าสู่กระบวนการรักษาด้วยยาต้านไวรัสเอดส์ร้อยละ 88 อีกทั้งยังเป็นหน่วยบริการตัวอย่างในการจัดบริการแก่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี ของ กองควบคุมโรคเอดส์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานแพทย์ และหน่วยบริการกระทรวงสาธารณสุขเขตบริการสุขภาพที่ 13



มิติที่ 1 การวิเคราะห์ปัญหา

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามแผนนโยบายยุทธศาสตร์เอดส์ชาติ ที่ต้องการให้คนไทยทราบสถานะผลเลือดของตนเอง โดยส่งเสริมให้มีการตรวจเลือดเพื่อคัดกรองการติดเชื้อเอชไอวีฟรีปีละ 2 ครั้ง เมื่อตรวจพบการติดเชื้อเอชไอวี สามารถเริ่มยาต้านไวรัสเอดส์ได้โดยตามแผนยุทธศาสตร์ที่ว่า “Any CD4” ได้ 100 % หากสามารถจัดบริการที่เหมาะสม บุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เป็นมิตร มีช่องทางเลือกในการเข้ารับบริการ ความสะดวก สบาย ลดการตีตราและเลือกปฏิบัติ บังคับต่างๆ ดังกล่าวจะทำให้ผู้รับบริการกล้าเข้ามาใช้บริการ ลดภาวะภูมิคุ้มกันของร่างกายต่ำอันจะส่งผลให้เกิดภาวะการเจ็บป่วยในระยะเอดส์ ซึ่งระยะนี้ผู้ป่วยเอดส์ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลหรือสถานบริการอื่นๆ อันจะส่งผลให้เกิดการสูญเสียรายได้ของผู้ป่วย เป็นภาระของครอบครัว ภาครัฐต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการรักษาเพิ่มขึ้น อีกทั้งหากผู้ติดเชื้อเอชไอวี มารับบริการที่ไม่ต่อเนื่องด้วยภาวะที่จำกัด ทำให้ขาดยา จะทำให้ผู้ติดเชื้อมีภาวะดื้อยา ต้องปรับเปลี่ยนยา ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล และรัฐบาลเพิ่มขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรที่มีคุณค่าในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อขับเคลื่อนพัฒนาองค์กรและประเทศชาติต่อไป

ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา กลุ่มงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ภารกิจด้านการพยาบาล โรงพยาบาลเลิดสิน เป็นห้องตรวจที่จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) สำหรับผู้ป่วยติดเชื้อเอชไอวี (HIV) ผู้ที่สัมผัสสารคัดหลั่งของผู้ที่ติดเชื้อ รวมถึงผู้ที่สงสัยจะมีการติดเชื้อเอชไอวี การให้คำปรึกษา ก่อน-หลังการตรวจเลือดหาเชื้อเอชไอวี การจ่ายยาต้านไวรัสเอดส์ การให้คำแนะนำปรึกษา การดำรงชีวิตของผู้ติดเชื้อเอชไอวีหรือผู้ติดเชื้อที่มีคู่ผลเลือดต่าง (Serodiscordant) การจ่ายยาป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี (PrEP: Pre Exposure Prophylaxis) การให้คำปรึกษาคู่และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ที่สัมผัสสารคัดหลั่งและสัมผัสของมีคม การจ่ายยาฉุกเฉินป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี (PEP : Post Exposure Prophylaxis) และการสนับสนุนให้ความร่วมมือหน่วยงาน องค์กร ต่างๆ เช่น ศูนย์ความร่วมมือไทย-สหรัฐด้านสาธารณสุข (Thailand MoPH-US.CDC Collaboration-TUC) สำนักโรคเอดส์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข เพื่อดำเนินการควบคุมป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี และศึกษาวิจัย ให้บรรลุยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา มีผู้รับบริการทั้งหมด 3,890 ราย มีผู้มารับบริการให้คำปรึกษาก่อน-หลังการตรวจเลือดเฉลี่ย 30 รายต่อวัน ผู้รับบริการรับยาต้านไวรัสเอดส์ 3 วันต่อสัปดาห์ เฉลี่ยวันละ 90 รายต่อวัน และผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายใหม่ที่ต้องรับยาต้านไวรัสเอดส์ 3 รายต่อวัน ไม่จำกัดเชื้อชาติและสิทธิการรักษา

เดิมห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ปฏิบัติงานแข่งขันกับเวลาและจำนวนของผู้รับบริการ ด้วยภาระงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และบุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนจำกัด ไม่มีเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเหมือนห้องตรวจทั่วไป ให้บริการเฉพาะทางกายเท่านั้น จากการทำแบบสอบถามการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ (Patient Experience Program:PEP) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ปีงบประมาณ 2561 หัวข้อแบบสอบถามที่คะแนนประเมินน้อยที่สุด 3 ข้อ คือ มีโอกาสได้พูดคุยกับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ เรื่องการเจ็บป่วย ได้รับคำแนะนำ ขั้นตอนในการรับบริการของโรงพยาบาล และได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ถึงอาการผิดปกติที่ต้องกลับมาพบแพทย์และการมาตรวจตามนัด ตามลำดับ ทีมบุคลากรในห้องตรวจจึงมาช่วยกัน คิดวิเคราะห์ พัฒนาระบบ



การให้บริการ หาเครื่องมือต่างๆ เช่น เทคโนโลยี เพื่อลดกระบวนการทำงาน คงไว้ซึ่งการให้บริการ ที่มีคุณภาพแบบองค์รวม (Holistic care) คือ กาย จิต สังคม



จากขั้นตอนการรับบริการดังกล่าว เมื่อผู้ติดเชื้อมารับบริการ ต้องคอยหลบๆ ซ่อนๆ ตามซอกพื้นที่มุมอับของโรงพยาบาล เนื่องจากกลัวคนรู้จักพบเจอที่โรงพยาบาล จึงเป็นเหตุให้การเข้าถึงบริการมีจำนวนน้อย ทำให้ไม่ได้เริ่มการรักษาด้วยยาต้านไวรัส หรือขาดการรักษาในการรับยาต้านไวรัสเอ็ดส์ ผลกระทบที่ตามมาคือ มีภาวะดื้อยาในรายที่ขาดการรักษา ขาดยา รับประทานยาไม่ต่อเนื่อง อัตราการดื้อยาของผู้รับบริการ ในปี 2561 - 2562 เท่ากับร้อยละ 8 และ 6 เมื่อระดับภูมิคุ้มกันต่ำลง สุขภาพทรุดลงจนติดเชื้อ หรือแสดงอาการของโรคเอดส์ออกมาจนไม่สามารถรักษาได้ทัน สถิติผู้เสียชีวิตจากโรคเอดส์ ในปี 2561 - 2562 จำนวน 7 และ 5 ราย ข้อมูลตัวชี้วัดปี 2562 พบอัตราการขาดนัดร้อยละ 6 ผู้ป่วยดื้อยาด้านไวรัสเอ็ดส์คิดเป็นร้อยละ 8 และจากแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการปีงบประมาณ 2562 มีข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการต้องการ คือ ห้องตรวจหรือจุดบริการที่มีขีดจำกัด เป็นส่วนตัว ไม่รวมปะปนกับแผนกอื่น เพื่อความเป็นสัดส่วน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความกล้าที่จะเข้ารับบริการได้ตามนัดหมาย ไม่ขาดยา มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เจ็บป่วย รวมถึงช่องทางการติดต่อรับบริการที่เพิ่มขึ้น ความยืดหยุ่นของบุคลากรประกอบกับผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เป็นวัยทำงาน จึงต้องการการบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาน้อย สั้น สามารถกลับไปปฏิบัติงานต่อได้โดยไม่ต้องลางาน และไม่เสียรายได้

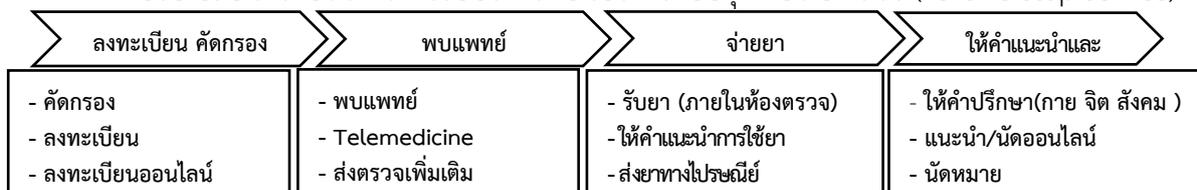
มิติที่ 2 แนวทางการแก้ไขปัญหาและการนำไปปฏิบัติ

2. แนวคิดการพัฒนาและการนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา

ที่ผ่านมาของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ยึดหลักการทำงานที่ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (Patient center) ทำให้เจ้าหน้าที่ในห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ตระหนักถึงปัญหาของผู้ติดเชื้อเอช ไอ วี และการพัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหา โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูล รวมขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนเปิดใจ เล่าถึงภาระงานที่ตนเองรับผิดชอบ วิเคราะห์กระบวนการในการทำงานแต่ละจุด นำปัญหามาจัดลำดับความสำคัญจากปัญหาที่พบบ่อยไปสู่ปัญหาที่พบน้อย จนมาได้ต้นแบบการให้บริการแบบองค์รวม (Holistic care) จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (Lerdsin-One stop service) ภายในห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายคือผู้ติดเชื้อเอช ไอ วี ซึ่งต้องการความเป็นส่วนตัว ไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลสุขภาพ สามารถปรึกษาปัญหาสุขภาพ ครอบครัว สังคม กับบุคลากรทีมสุขภาพ ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ความสะดวกสบายในการมารับบริการ ช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ หรือการมารับบริการ รวมถึงลดระยะเวลารอคอยในการมารับบริการ ให้กระชับและสั้นที่สุด แต่ไม่เกิดความเสี่ยงและผลเสียต่อภาวะสุขภาพโดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการ

3. ขั้นตอน/กระบวนการการให้บริการหลังปรับปรุง/พัฒนา

3.1 ปรับเปลี่ยนกระบวนการการรับบริการ เป็นบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (LS-One stop service)



LS-One Stop Service model

การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (LS-One stop service) ที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษาสามารถแยกกระบวนการบริการเป็น 4 กระบวนการหลักในแต่ละจุดให้บริการ ดังนี้

3.1.1 ลงทะเบียนและคัดกรอง เป็นจุดบริการที่ผู้รับบริการมายื่นใบนัดหมาย และลงทะเบียนลำดับคิวตรวจรักษา พบพยาบาลเพื่อคัดกรองปัญหา (Triage) โดยการซักประวัติ ประเมินอาการก่อนพบแพทย์ ให้คำแนะนำการบริการ จากนั้นลงทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ (Register)

3.1.2 พบแพทย์ เป็นกระบวนการที่ผู้ป่วยพบแพทย์เพื่อตรวจรักษา ได้แก่ การตรวจร่างกาย ซักประวัติ การรับประทานยา อาการผิดปกติ ปัญหาสุขภาพ การส่งตรวจพิเศษ ได้แก่ ตรวจเลือด เอกซเรย์ และส่งยากลับบ้าน

3.1.3 จ่ายยา เมื่อผู้รับบริการพบแพทย์ตรวจรักษาแล้ว พยาบาลตรวจสอบคำสั่งการรักษา จากนั้นยื่นใบแสดงตัวที่ห้องยาซึ่งอยู่ภายในห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา โดยมีเภสัชกรจัดยาและให้คำแนะนำวิธีการใช้ยา

3.1.4 ให้คำปรึกษา ณ จุดบริการนี้จะให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาทางออกกับปัญหา ให้คำแนะนำสร้างเสริมพลังกำลังใจก่อนจำหน่ายกลับ และลงทะเบียนนัดหมายครั้งต่อไป โดยนำเทคโนโลยีไลน์ LINE official มาใช้ในการนัดหมาย ช่วยลดระยะเวลาการคอยรับใบนัดที่คลินิก ลดการใช้กระดาษ และการให้คำปรึกษาอย่างทันการณ์ ซึ่งช่องทางนี้เป็นช่องทางที่สำคัญสำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวีเมื่อต้องการคำปรึกษา สามารถสื่อสารกับแอดมิน 1:1 โดยที่แต่ละคนไม่รู้ว่ามีใครบ้างที่ได้รับทราบข้อมูลนั้นๆ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เรื่อง ความเป็นสัดส่วนและพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยได้ โดยใช้ชื่อไลน์กลุ่มว่า “Counseling 502” เมื่อผู้รับบริการพบแพทย์ ปรึกษา และรับคำแนะนำจากพยาบาลเสร็จแล้ว สามารถกลับบ้านได้เลยโดยไม่ต้องรอรับใบนัดหมาย สามารถสอบถามวันนัดหมายครั้งถัดไปได้ทางไลน์แอดนี้

ขั้นตอนกระบวนการรับบริการที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา



ผู้รับบริการลงทะเบียนในสมุด



พบพยาบาลคัดกรอง (Screening)



พบแพทย์ตรวจรักษา (Visit doctor)



รับยาจากเภสัชกร (Pharmacy)



รับคำแนะนำ/แนะนำนัดหมาย



ห้องให้คำปรึกษา (Counseling)



หน้าห้องตรวจ502 และให้คำปรึกษา



3.2 ระบบการตีตรา (Stigma) และเลือกปฏิบัติ

เดิมในผู้ติดเชื้อเอชไอวี ที่มีการตรวจและลงทะเบียนที่โรงพยาบาลเลิดสิน จะมีการตีตรา โดยการป้อนคำว่า “Precaution” ปกหน้าด้านในของเวชระเบียนโรงพยาบาลเลิดสิน เพื่อเป็นการสื่อสารระหว่างทีมสุขภาพ ซึ่งพอผู้ติดเชื้อเห็นสัญลักษณ์นี้ต่างรู้สึกหดหู่ รู้สึกตนเองเป็นคนกลุ่มพิเศษ จากปัญหาดังกล่าวที่บุคลากรมองเห็นความสำคัญ เนื่องจากการทำร้ายความรู้สึกของผู้ติดเชื้อ จึงขออนุมัติงดการตีตราผู้ติดเชื้อเอชไอวี โดยการไม่ป้อนคำว่า “Precaution” ปกหน้าด้านในของเวชระเบียนโรงพยาบาลเลิดสิน

3.3 การพบแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine)

ในผู้ที่รับยาต่อเนื่องหรือมีวินัยในการกินยาที่ดี ทีมพัฒนา พัฒนาบริการโดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดูแลรักษาผ่านระบบวิดีโอคอล (Telemedicine) เพื่อลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย ลดการมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น ลดการเสียเวลาของผู้ป่วย ในส่วนของโรงพยาบาลสามารถลดความแออัดลดภาระงานของบุคลากร และลดการระบาดของโรคอุบัติใหม่ อุตุน้ำดื่ม

3.4 การส่งยาทางไปรษณีย์ หรือบริษัทขนส่งเอกชน

เนื่องด้วยผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่รับยาต้านที่โรงพยาบาลเลิดสิน บางส่วนพักอาศัยในกรุงเทพฯ โดยไปทำงานที่ต่างจังหวัด หรือต่างจังหวัดเลือกเข้ามารับยาต้านไวรัสที่โรงพยาบาลเลิดสิน เนื่องจากไม่ต้องการให้คนในภูมิลำเนาทราบการเจ็บป่วย ทีมได้ร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดเงื่อนไขสำหรับผู้ติดเชื้อที่มีพฤติกรรมมารับประทานยา และพฤติกรรมดูแลสุขภาพที่ดีสามารถรับบริการส่งยาทางไปรษณีย์หรือบริษัทขนส่งเอกชนที่ผู้ติดเชื้อเอชไอวีสะดวก เพื่อป้องกันการขาดยา ขาดการรักษา การขาดงาน หรือประสพอุบัติเหตุระหว่างเดินทางมารับการรักษา

3.5 การให้คำปรึกษาออนไลน์ (Line official)

จากปัญหาที่มีผู้รับบริการจำนวนมากทำให้บุคลากรให้คำปรึกษาได้ในระยะเวลาที่สั้นลง ปัญหาบางประเด็นต้องการได้รับการแก้ไขโดยเร็ว เช่น ปรึกษาปัญหาแพ้ยาลดน้ำหนัก ปัญหาอาการข้างเคียงจากการใช้ยาต้านไวรัส หรือปัญหาที่ไม่เร่งด่วน เช่น ปัญหาสุขภาพอื่นๆ การเลื่อนนัดหมาย การสอบถามบริการ ทีมจึงได้เพิ่มช่องทางการรับบริการปรึกษาออนไลน์ ซึ่งสามารถรับบริการได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยการจัดเวรเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละวัน

3.6 การส่งต่อการรักษา/การช่วยเหลือในสถานการณ์ต่างๆ

ในผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่มีปัญหาสุขภาพอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่าย การส่งต่อการรักษา หรือด้านครอบครัว สังคม ทีมมีแนวปฏิบัติในการประสานงาน ขอความช่วยเหลือ การสนับสนุนกับ Case Manager/องค์กร/Community Base Organization/Foundation ศูนย์สาธารณสุข โรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.7 โครงการเพื่อนช่วยเพื่อนเพื่อพวกเราและสังคม

โครงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ของผู้ติดเชื้อเอชไอวี เช่น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การติดเชื้อเอชไอวี การดำรงชีวิต การเผชิญปัญหา และการเป็นจิตอาสาช่วยเหลือผู้รับบริการ การเป็นตัวแทนในทีมการเยี่ยมบ้าน หรือติดตามการรักษากรณีหายจากการรักษา

3.8 กิจกรรมสุขศึกษา

กิจกรรมการให้สุขศึกษารายบุคคล รายกลุ่ม ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ หรือทันสถานการณ์เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น อาหารลดไขมัน อาหารเพิ่มภูมิคุ้มกัน การป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์



4. กลุ่มหรือภาคส่วนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาผลงาน

การพัฒนารูปแบบการให้บริการโดยการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และรูปแบบ One stop service มีหน่วยงาน กลุ่มงานที่มีส่วนร่วมดังนี้

1. หน่วยงานภายในโรงพยาบาล

1.1 บุคลากรภายในหน่วยงาน

ถือเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งบุคลากรภายในหน่วยงานจะต้องเห็นปัญหา ร่วมกันก่อน มองเห็นโอกาสพัฒนา มีอุดมคติและวิสัยทัศน์เดียวกัน

1.2 ผู้บริหาร

หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน คณะผู้บริหาร ผู้อำนวยการ ให้อิสระในการคิด และการพัฒนา รูปแบบการทำงานและสนับสนุนในด้านทรัพยากร เพื่อประโยชน์กับผู้รับบริการเป็นหลัก

2. หน่วยงานภายนอกโรงพยาบาล

2.1 กองควบคุมโรคเอดส์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนในด้านงานวิชาการต่างๆที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ และยังเป็น หน่วยงานที่ช่วยเหลือสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ให้หน่วยงานอื่นๆ ที่มีความสนใจ ร่วมศึกษาเรียนรู้รูปแบบบริการ

2.2 Community Base Organization/Foundation/องค์กรภาครัฐและเอกชนอื่น ให้ความ

ร่วมมือ ช่วยเหลือในบางกิจกรรมที่หน่วยงานไม่สามารถดำเนินการ หรือช่วยเหลือผู้ติดเชื้อเอชไอวีได้ด้วยตนเอง เช่น การเยี่ยมบ้าน การส่งต่อสถานพยาบาลอื่น (พาไป) การขอรับสวัสดิการบางอย่าง และการสนับสนุนอื่นๆ

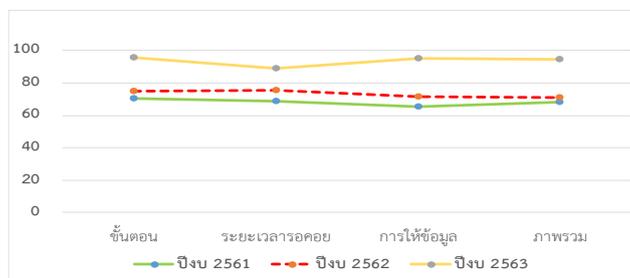
มิติที่ 3 ผลผลิต/ผลลัพธ์ เชิงประจักษ์

5. ผลผลิตและผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ

ที่สำคัญจากการดำเนินการ สามารถวัดได้จาก 1.ตัวชี้วัดของหน่วยงาน และ 2. แบบประเมินความพึงพอใจ ในการรับบริการ คือ ผู้รับบริการพึงพอใจเพิ่มขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน และสิ่งที่ได้ตามมา คือ ระยะเวลารอคอยลดลง กระบวนการลดขั้นตอนบริการขยะ (LEAN) ที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการทั้งไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นจากเดิม หลังการใช้ระบบใหม่ ซึ่งผลการสำรวจเปรียบเทียบ ความพึงพอใจผู้รับบริการห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ก่อนและหลังการพัฒนา ดังกราฟแสดง

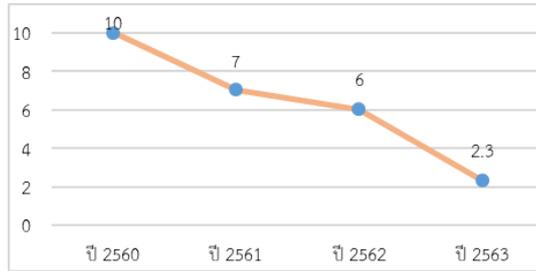
การประเมินความพึงพอใจของห้องตรวจ502 และให้คำปรึกษา ปีงบประมาณ 2562 - 2563



และจากปัญหาความกลัวคนรู้จักพบเจอที่โรงพยาบาล ต้องขาดการรักษาไม่ได้รับยาต้านไวรัสเอดส์จนเกิด ปัญหาการดื้อยา และเจ็บป่วยเป็นโรคเอดส์จนไม่สามารถรักษาได้ทัน จึงได้พัฒนารูปแบบบริการ และกำหนด ตัวชี้วัดเพื่อเฝ้าติดตาม ค้นหาปัญหา และปรับปรุงแก้ไขให้ได้ งานบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่า

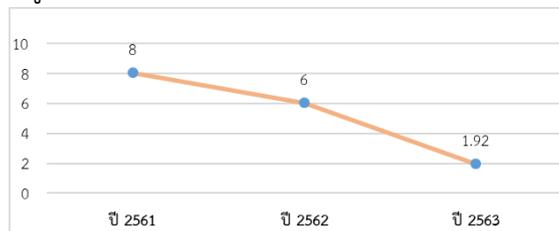


1. อัตราการขาดนัดลดลงจากปีงบประมาณ 2560 – 2563 เท่ากับร้อยละ 10, 7, 6 และ 2.3 ตามลำดับ



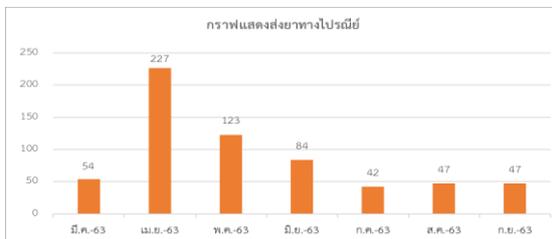
กราฟแสดงอัตราการขาดนัด

2. อัตราการดี้อย่างของผู้รับบริการลดลง ในปี 2561 - 2563 เท่ากับร้อยละ 8, 6 และ 1.92 ตามลำดับ

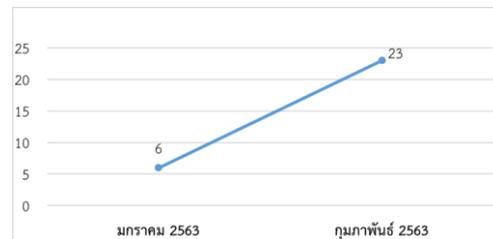


กราฟแสดงอัตราการดี้อย่าง

3. ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่ลงทะเบียนถึงจำหน่ายกลับบ้านใช้เวลาสั้นลง จากการบริการแบบเดิมใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 230 นาทีต่อผู้รับบริการ 1 คน เมื่อนำรูปแบบ LS-One stop service มาใช้ พบว่าระยะเวลาให้บริการเฉลี่ยลดลงเหลือ 65 นาทีต่อผู้รับบริการ 1 คน



ตารางแสดงส่งยาทางไปรษณีย์



กราฟแสดงการพบแพทย์ออนไลน์ (Telemedicine)

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ

จากโครงการ One stop service ในห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ หน่วยงาน และองค์กร เป็นอย่างมากดังนี้

6.1 ด้านผู้รับบริการ

1. ผู้รับบริการรายใหม่ที่มีประวัติการติดเชื้อเอชไอวี จากสถานพยาบาลอื่นสามารถลงทะเบียนที่จุดลงทะเบียนและขึ้นมารับบริการที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษาได้เลย จัดเป็นช่องทางด่วน (Fast track) เพื่อป้องกันการเปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการและการละเมิดสิทธิ
2. ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษาให้บริการที่ชั้น 5 อาคารผู้ป่วยนอก ให้บริการภายในคลินิกแบบครบวงจร มีความเป็นส่วนตัว ผู้คนไม่พลุกพล่าน
3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ระยะเวลารอคอยลดลง ซึ่งผู้รับบริการสามารถลงทะเบียนตรวจรักษาและรับยาแบบเบ็ดเสร็จที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา



4. การใช้ Line official จะไม่สามารถเห็นสมาชิกท่านอื่น ทั้งในการสนทนา การปรึกษาปัญหาสุขภาพ เป็นการสนทนาแบบ 1:1 ระหว่างผู้รับบริการ และ admin ซึ่งเป็นการพิทักษ์สิทธิ ป้องกันการละเมิดสิทธิ และการรักษาความลับของผู้รับบริการ ซึ่งแตกต่างจาก Line อื่นๆ

5. ผู้รับบริการที่เข้าร่วม Line official จะได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ พร้อมกัน เช่น กรณีแพทย์ไม่ออกตรวจ การนัดวัคซีนตามฤดูกาล เมื่อ admin ทำการโพสต์ข้อความประชาสัมพันธ์ ผู้ที่เข้าร่วมไลน์ จะได้รับข้อมูลพร้อมกัน

6. ผู้รับบริการสามารถปรึกษาปัญหาสุขภาพที่ชัดเจน ไม่สับสน ด้วยการถ่ายภาพ ให้เห็นชัด เช่น การเปลี่ยนแปลงของอาการ เมื่อเกิดผื่นขึ้นตามร่างกาย การถ่ายรูปขูดตา โดยไม่ต้องระบุตัวตนเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการส่งมาปรึกษา ทำให้ admin ได้ข้อมูลที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ ให้คำแนะนำได้ถูกต้อง

7. ลดระยะเวลารอคอยในการรอรับใบนัดหมาย เมื่อรับการตรวจรักษา ฟังคำแนะนำ จากพยาบาลเสร็จแล้วสามารถกลับบ้านได้เลย ไม่ต้องรอรับใบนัดหมาย และสามารถสอบถามวันนัดหมายได้ภายหลังจากช่องทาง Line official

8. ผู้รับบริการสามารถใช้ Line official ในการขอเลื่อนนัด ตรวจสอบวันนัด หรือทำการจองนัดหมาย ในการตรวจรักษาได้ เป็นการลดการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ผู้รับบริการได้ต่อเนื่องมากขึ้น

9. ลดความเสี่ยงต่อการเปิดเผยข้อมูลแก่ครอบครัว คนใกล้ชิดเมื่อผู้รับบริการยังไม่พร้อม และความวิตกกังวลของผู้รับบริการ กล่าวคือ ระบบเดิมผู้รับบริการจะได้รับใบกระดาษพิมพ์วันนัดหมายกลับบ้าน ต้องเก็บซ่อน และปกปิดข้อมูลไม่ให้ครอบครัวทราบ สร้างความกังวลและระแวงให้กับผู้รับบริการ เมื่อนำ Line official มาช่วยในการนัดหมาย ผู้รับบริการใช้วิธีสอบถามข้อมูลซึ่งจะอยู่ในระบบ Line official ส่วนตัวและสามารถลบข้อความได้

10. กรณีที่ผู้รับบริการขอรับคำปรึกษาเรื่องอาการ อาการผิดปกติ ผู้รับบริการได้รับการตอบกลับ คำแนะนำจาก Admin ตามลำดับความเร่งด่วนทันทีทำให้ผู้รับบริการรักษาได้ทันที่ ลดความรุนแรงของอาการหรือการสูญเสียอวัยวะและชีวิตได้

11. ช่องทาง Line official มีการประชาสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ เช่น คลินิกนิรนาม โรงพยาบาลองค์กร ต่างๆ เพื่อผู้รับบริการที่ประสงค์มารับบริการที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา สามารถสอบถามข้อมูลก่อนมารับบริการได้

6.2 ด้านบุคลากร

1. ลดความกดดันของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเมื่อผู้รับบริการไม่รอใบนัดหมาย และช่วยให้เจ้าหน้าที่มีเวลาตรวจสอบคำสั่งแพทย์อย่างละเอียด รอบคอบ

2. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เช่น กรณีที่แพทย์ติตราขการด่วนไม่สามารถออกตรวจได้ ระบบเดิมเจ้าหน้าที่ต้องโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการเพื่อเลื่อนนัดหมายเป็นรายๆ ระบบใหม่เมื่อได้รับการแจ้งงดตรวจจากแพทย์ admin (เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ) โพสต์ข้อความลงใน Line official ผู้รับบริการที่มีนัดหมายตรงกับวันที่แพทย์แจ้งงดตรวจ ไลน์กลับมาขอแจ้งเลื่อนนัด

3. Admin (เจ้าหน้าที่) ได้รับข้อมูลเชิงประจักษ์ (รูปภาพ) กรณีที่ผู้รับบริการส่งมาปรึกษาขอคำแนะนำ ป้องกันการให้คำแนะนำที่ผิดพลาด



4. การใช้ Line official ของผู้รับบริการทำให้ลดการติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการหรือปฏิบัติหน้าที่อื่นๆได้มากขึ้น

5. Admin (เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรายวัน) สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำในทุกจุดบริการ หรือแม้แต่นอกเวลาราชการกรณีที่เร่งด่วนหรือมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ โดยมีการจัดตารางปฏิบัติหน้าที่การตอบคำถามของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา

6.3 ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจกับการปฏิบัติงาน ผลการสำรวจความพึงพอใจของโรงพยาบาลเลิดสินในปี 2561 - 2563 คิดเป็นร้อยละ 70,72.5 และ 85.08 ตามลำดับ

2. ลดความเสี่ยงเรื่องร้องเรียนต่างๆ ลง เช่น สถานที่คับแคบ อึดอัดต้องอยู่รวมกับผู้รับบริการรายอื่น รอรับบริการนาน ภายหลังจากพัฒนา ลดระยะเวลารอคอย เพิ่มความพึงพอใจ อัตราการขาดนัดลดลง และได้รับหนังสือคำชมเชยเรื่องการพัฒนาบริการจากผู้รับบริการในปี 2563 จำนวน 5 ฉบับ

3. หน่วยงานสามารถบริหารอัตรากำลังที่จำกัดได้ ในแต่ละวันจะมีบุคลากรให้บริการต่อผู้รับบริการเฉลี่ย 90 รายต่อวัน ได้แก่ แพทย์อายุรกรรมโรคติดเชื้อ 2 คน พยาบาลวิชาชีพ 3 คน เภสัชกร 1 คน พยาบาลเทคนิค 1 คน เจ้าพนักงานเภสัชกร 1 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการ 2 คน จิตอาสา 1 คน และจัดเป็น admin ในการตอบคำถามวันละ 1 คนตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

4. เป็นแบบอย่างของการจัดบริการรูปแบบ One Stop Service สำหรับหน่วยงานอื่นภายในโรงพยาบาล ให้กับกลุ่มผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนาของโรงพยาบาล และในปี 2562 เป็นสถานที่ศึกษาดูงานของสำนักงานโรคเอดส์ และสำนักงานอนามัยกรุงเทพมหานคร และเป็นตัวอย่างให้กับสถานบริการอื่นต่อไป

6.4 ประโยชน์ต่อประเทศชาติ

การจัดบริการสำหรับผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา เป็นการจัดการแบบผสมผสานต่อเนื่องกับการรักษา (Reach Recruit Test Treat Retain) โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Patient center) และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งหน่วยงานหรือสถานพยาบาลต่างๆทั่วประเทศ สามารถนำไปเป็นต้นแบบในการจัดบริการ One Stop Service การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้สำหรับการจัดบริการแก่ผู้ติดเชื้อ HIV อันจะส่งผลให้บรรลุยุทธศาสตร์แห่งชาติว่าด้วยการยุติปัญหาเอดส์ พ.ศ. 2560-2576 ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาและเร่งรัดการรักษาดูแล และช่วยเหลือทางสังคมให้มีคุณภาพและยั่งยืน รวมถึงการประหยังบประมาณในการดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่มีภาวะเจ็บป่วยด้วยโรคเอดส์

7. การประเมินผลที่เป็นทางการจากหน่วยงานภายนอก

7.1 หน่วยงานภายใน ระบบการให้บริการแบบ One stop service ของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา และการใช้เทคโนโลยี Line official ในการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นห้องตรวจตัวอย่างของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ดึงให้เห็นได้จากคะแนนการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในจากระบบเดิมเป็น 76% เมื่อเปลี่ยนเป็นระบบ One stop service คะแนนเป็น 94.8% จากเป้าหมาย 85% และยังได้รับรางวัลรองชนะเลิศในงานมหกรรมคุณภาพโรงพยาบาลเลิดสิน ในปี 2562



7.2 หน่วยงานภายนอก

1. มีการสัมภาษณ์การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้คำปรึกษา และการดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอชไอวี เพื่อเขียนบทความเผยแพร่ ในหัวข้อ AHF Thailand Effect the series : โรงพยาบาลผลิตสินค้าเสียงแห่งความเข้าใจเพื่อผู้อยู่ร่วมกับเชื้อเอชไอวีทางเว็บไซต์ในประเทศไทยและต่างประเทศ <https://www.aidshealth.org/about/careers/> และ www.ahfthailand.com (เผยแพร่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓)
2. ได้รับการแต่งตั้งจากกรมควบคุมโรคเป็น Demonstration site และ Above site ตามลำดับ ส่งผลให้เป็นสถานที่ศึกษาดูงานด้านงานเอชไอวีของโรงพยาบาล ศูนย์สาธารณสุข หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 2562 มีหน่วยงานที่ศึกษาดูงาน 4 แห่ง ได้แก่ องค์กรภาครัฐ 2 แห่ง องค์กรภาคเอกชน 1 แห่ง และองค์กรต่างประเทศ 1 แห่ง
3. ในการประชุมคณะกรรมการคุณภาพเขตบริการสุขภาพที่ 13 สาขา OPD คุณภาพ ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา นำเสนอ One stop service และการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการเพื่อแก้ปัญหา อัตรากำลังไม่เพียงพอและเป็นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการการเริ่มต้นสู่ Digital hospital ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข และมีการเยี่ยมชมการให้บริการจากคณะกรรมการคุณภาพเขตบริการสุขภาพที่ 13
4. ระบบการให้บริการแบบ One stop service และการนำ Line official มาใช้ ของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษาเคยได้รับการนำเสนอในการประชุมวิชาการของกรมควบคุมโรคเอดส์ และได้รับการเยี่ยมชมระบบการให้บริการ และมีการนำไปเป็นแบบอย่างในการจัดบริการของศูนย์สาธารณสุข ของสำนักงานแพทย กรุงเทพมหานคร

8. แนวทางการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากโครงการ

บทบาทสำคัญของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษาคือ ต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการผ่านการอบรมตามเกณฑ์สมรรถนะหลักของผู้ให้คำปรึกษาทุกคน ทั้งนี้ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นสามารถแบ่งได้ดังนี้

- 8.1 ผู้เข้าร่วมระบบ Line official จะมีการตกลงบริการก่อนการตัดสินใจเข้าร่วม และจะใช้ Hospital Number (HN) แทนชื่อ สกุล ในการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ
- 8.2 ระบบ Line official จะมี Admin คือเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา ซึ่งมีการประชุมตกลงกันก่อนการจัดตั้งระบบ Line official ขึ้นเรื่องความลับของผู้รับบริการและมีการจัดตารางการปฏิบัติหน้าที่ในการตอบคำถาม
- 8.3 การตอบคำถาม Line official จะพิจารณาจากความเร่งด่วนที่มีผลกับชีวิตก่อน เช่น อาการผิดปกติ การแพ้ยา หากไม่เร่งด่วนจะตอบหลังจากการปฏิบัติงานหลักเสร็จสิ้น
- 8.4 ผู้รับบริการที่ไม่ได้เข้าร่วมคิดเป็นร้อยละ 25 จากปัจจัยต่างๆ เช่น ไม่มีสมาร์ตโฟน ผู้รับบริการแรงงานข้ามชาติ สามารถรับบริการผ่านช่องทางอื่นๆได้เช่น เบอร์โทรศัพท์สายตรงของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา หรือระบบบริการสนับสนุนปกติ
- 8.5 มีระบบจำกัดผู้เข้าถึงข้อมูลสุขภาพบางอย่าง เช่น ผลการตรวจเลือด HIV การรวบรวมข้อมูลสุขภาพ หรือภาวะการเจ็บป่วยที่ไม่ได้อนุญาตจากผู้ติดเชื้อ



มิติที่ 4 ความยั่งยืนของโครงการ

9. การนำผลงานไปประยุกต์กับหน่วยงาน/วางแผนในการขยายผลโครงการ

โรงพยาบาลเลิดสินได้กำหนดให้รูปแบบการจัดบริการแบบ LS-One stop service ของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา เป็นต้นแบบของการจัดบริการแบบ One stop service และได้นำไปขยายผลไปที่คลินิก สืบเสาะรักษาผู้ป่วยติดเชื้อวัณโรค (TB clinic) เป็นการจัดบริการแบบ One stop service แห่งที่ 2 และมีการวางแผนที่จะขยายผลไปยังห้องตรวจต่างๆ ได้แก่ คลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Non-Communicable diseases - NCD clinic) และเครือข่ายคลินิกของโรงพยาบาลเลิดสินทั้ง 8 แห่ง โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ และเขตสุขภาพที่ 13 ที่ให้บริการกลุ่มผู้ป่วยติดเชื้อเอช ไอ วี และโรคติดเชื้อ เช่น วัณโรค

10. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs)

รูปแบบการให้บริการแบบ One stop service และการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ของห้องตรวจ 502 และให้คำปรึกษา มีการนำเทคโนโลยี Line official และ Telemedicine เข้ามาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการจัดบริการซึ่งตอบสนองกับนโยบายประเทศไทย 4.0 เป็นการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานแบบเดิม โดยการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการโดยมีเป้าหมายสูงสุดในการตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 3 สร้างหลักประกันสุขภาพและส่งเสริมสุขภาวะของทุกคน ทุกวัน