

# แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัครขอรับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ

## แบบฟอร์มใบสมัครรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ (Thailand Public Service Awards)

- ประเภท  รางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลบูรณาการการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลนวัตกรรม  การบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ
- รางวัลพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

ชื่อผลงาน : .....การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี “เอตส์หยุดแน่ แคร์เร็ว”.....

ชื่อส่วนราชการ : กรมควบคุมโรค

หน่วยงาน(สำนัก/กอง/สถาบัน/กลุ่ม) .....สถาบันบำราศนราดูร.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....นางอรวรรณ เอียดทอง.....

กลุ่ม/กลุ่มงาน.....แผนก/แผนกการแพทย์และจิตสังคม

เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....081 913 6075.....

e - Mail.....orawan\_nakamon@hotmail.com.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....นางพันธ์ทิพย์ แก้วดวงใจ.....

กลุ่ม/กลุ่มงาน.....แผนก/แผนกการแพทย์และจิตสังคม

เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....086 750 0485.....

e - Mail.....kpunthip@gmail.com.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....นางสาวสมคิด ศรีโสภา.....

กลุ่ม/กลุ่มงาน.....เทคนิคการแพทย์.....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....089-500 5829.....

e - Mail.....s.srisopha@gmail.com.....

ตำแหน่ง .....พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ.....

เบอร์โทรศัพท์ .....02 590 3519.....

เบอร์โทรสาร.....02 590 3520.....

ตำแหน่ง .....พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ.....

เบอร์โทรศัพท์ .....02 590 3519.....

เบอร์โทรสาร.....02 590 3520.....

ตำแหน่ง .....นักเทคนิคการแพทย์ปฏิบัติการ.....

เบอร์โทรศัพท์ .....02 590 3565.....

เบอร์โทรสาร.....02 590 3561.....

## แบบฟอร์มที่ 2

### แบบฟอร์มประเมินลักษณะของผลงานที่สมัครขอรับรางวัลเบื้องต้น

คำอธิบาย : กรณีหน่วยงานขอรับรางวัลประเภทรางวัลภาพรวมมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ รางวัลบูรณาการ  
การบริการที่เป็นเลิศ รางวัลนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ และรางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ  
โปรดกรอกแบบฟอร์มนี้ตามประเภทรางวัลที่ส่งสมัคร

ชื่อผลงาน : ....การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี “เอตส์หยุดแน่ แคร่รู้เร็ว” ....

ชื่อหน่วยงาน : .....สถาบันบำราศนราดูร.....

#### รางวัลการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ

โปรดทำเครื่องหมาย  ในคุณสมบัติดังต่อไปนี้ที่ตรงกับผลงานของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เป็นผลงานที่พัฒนาการให้บริการ โดยการนำหลักการ แนวคิด เทคนิค เครื่องมือมาประยุกต์ใช้
- เป็นผลงานที่ นำไปใช้แล้วจริงเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- ผลงานไม่เป็นรูปแบบเช่นเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว
- เป็นผลงานที่มีการพัฒนาบริการต่อยอดจากผลงานที่เคยได้รับรางวัล
- เป็นผลงานที่มีลักษณะบูรณาการงานบริการจากหลายหน่วยงานมาให้บริการในสถานที่เดียว
- เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการ  
( e-Service)
- เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ
- เป็นผลงานที่มีลักษณะเป็นการพัฒนาระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและการ  
ให้บริการเชิงรุก
- เป็นผลงานที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

**แบบฟอร์มที่ 3**  
**แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ**

**แบบฟอร์มบทสรุปสาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)**

ประเภทรางวัล : .....รางวัลการพัฒนาระบบบริการที่เป็นเลิศ.....  
ชื่อผลงาน : .การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี “เอ็ดส์หยุดแน่ แคร์เร็ว”.  
ชื่อหน่วยงาน : .....สถาบันบำราศนราดูร .....

สรุปผลงานโดยย่อ :

**1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม**

จากสถิติข้อมูลการให้บริการปรึกษาตรวจเอชไอวี ของคลินิกให้การปรึกษา ปีงบประมาณ 2552-2555 มีผู้มารับบริการตรวจเลือด เฉลี่ยปีละ 1,036 ราย พบอัตราการพึ่งผลเลือดเฉลี่ยร้อยละ 85.47 และมีผู้ที่มารับการตรวจเลือดแล้วไม่ฟังผลยอดสะสม จำนวน 377 ราย ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มีผลเลือดบวก 179 ราย (ร้อยละ 47.48) ในช่วงเวลานั้น คลินิกให้การปรึกษายังคงยึดความพร้อมของผู้รับบริการ เนื่องด้วยการตรวจเลือดเอชไอวีเป็นประเด็นอ่อนไหว อีกทั้งการให้บริการรักษายังไม่ครอบคลุมและมีคุณภาพเหมือนในปัจจุบัน จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความลับของผู้รับบริการเป็นหลัก และผลกระทบทางด้านสังคมจิตใจ จึงไม่มีการแจ้งผลเลือดทางโทรศัพท์ ที่ซึ่งเป็นบริการเชิงตั้งรับเพียงอย่างเดียว โดยผู้รับบริการจะต้องกลับมาฟังผลเลือดด้วยตนเองเท่านั้น ในกลุ่มผู้ที่ไม่กลับมาฟังผลเลือดมีส่วนหนึ่งพบเป็นผลเลือดบวกและเป็นผู้ติดเชื้อรายใหม่ และยังไม่เคยทราบผลการติดเชื้อเอชไอวีมาก่อน ส่งผลให้ขาดโอกาสเข้าถึงการรักษาและการได้รับการปรึกษาเพื่อคลี่คลายปัญหาด้านจิตสังคม รวมทั้งการปรับลดพฤติกรรมเสี่ยงไม่ให้ถ่ายทอดเชื้อ สู้อื่นและป้องกันการรับเชื้อเพิ่ม นอกจากนี้ในกลุ่มที่มีสถานะผลเลือดเป็นลบก็ขาดโอกาสได้รับการปรึกษา เพื่อลดปัญหาด้านจิตสังคม และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้คงสถานะผลเลือดต่อไป

**2. แนวทางในการปรับปรุงบริการ**

จากการทบทวนข้อมูลผู้รับบริการที่ไม่กลับมาฟังผลเลือดของคลินิกให้การปรึกษาซึ่งให้บริการแบบรอผล 3 วันทำการ เพื่อแก้ไขปัญหาผู้รับบริการที่เข้าสู่ระบบแล้วไม่มาฟังผลทำให้ไม่ทราบสถานะการติดเชื้อของตนเอง จากการดำเนินการติดตามทางโทรศัพท์ให้กลับมาฟังผล ผู้รับบริการจำนวน 377 ราย สามารถโทรติดตามได้ร้อยละ 82.7 ทำให้ทราบสาเหตุที่ไม่สามารถมาฟังผลเลือดได้ พบว่าผู้รับบริการ ไม่สะดวกมาฟังผล ร้อยละ 29.2 และกลับไปรักษาตามสิทธิ์ ร้อยละ 18.9 เป็นสาเหตุหลักที่ไม่มาฟังผลเลือด ในบริบทของโรคที่ถูกตีตราอย่างรุนแรงจากสังคม กลัวความลับเปิดเผย จึงไม่ต้องการเข้ารับการรักษาใกล้บ้านตามสิทธิ เนื่องจากสถาบันบำราศนราดูรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เชี่ยวชาญด้านการรักษาโรคเอดส์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่อยู่ในพื้นที่ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจคาดหวังในบริการที่ดีจากสถาบัน นอกจากนี้สาเหตุดังกล่าวข้างต้น ยังพบว่าผู้รับบริการที่ไม่มาฟังผลตรวจเลือดอีกร้อยละ 37.5 เป็นผู้ที่ทราบผลเลือดบวก ต้องการเข้าสู่การรักษาของสถาบันผู้รับบริการทุกคนที่จะเข้าสู่การรักษาต้องมีผลเลือดยืนยัน จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ทีมผู้รับผิดชอบเกิดแรงบันดาลใจคิด ริเริ่มการพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี โดยเสนอรูปแบบบริการให้การปรึกษาและตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีคุณภาพและรวดเร็ว แต่ยังคงมีระบบการให้บริการแบบเดิมในรายที่ต้องการ และพัฒนาระบบการติดตามในรายที่ไม่กลับมาฟังผลเลือด

### 3. สภาพการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงบริการ

สถาบันมีระบบการให้บริการตรวจเลือดหาเชื้อเอชไอวีที่รวดเร็วขึ้น ลดระยะเวลาการรอฟังผลจาก 3 วัน เป็น 1 วัน หรือ 2 ชั่วโมง โดยยึดหลักการให้การปรึกษาและการตรวจเลือดเอชไอวีตามมาตรฐานสากล จากการดำเนินงานการพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวีอย่างมีระบบ โดยการมีส่วนร่วมของทีมผู้ให้บริการผู้เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาฟังผลเลือดผล ลัพธ์ที่ผ่านมา มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่เริ่มดำเนินการจากร้อยละ 85.47 ในปี พ.ศ. 2555 เพิ่มขึ้นร้อยละ 96.40 ในปี พ.ศ.2556 และเพิ่มมากขึ้นอีกเป็นร้อยละ 99.88 ในปี พ.ศ.2557 นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับอัตราการตรวจเลือด เอชไอวีแบบทราบผลภายในวันเดียวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 34.45 ในปี พ.ศ.2556 เป็นร้อยละ 77.96 ในปี พ.ศ.2557

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี ทำให้ ผู้รับการตรวจเอชไอวี ทราบสถานะการติดเชื้อเพิ่มขึ้น และได้รับบริการให้การปรึกษา เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับโรค และการดูแลสุขภาพตนเอง อีกทั้งสามารถป้องกันการถ่ายทอดเชื้อสู่บุคคลอื่น ในรายที่ติดเชื้อเอชไอวี มีโอกาสได้รับการรักษาแต่เนิ่นๆ ลดการเจ็บป่วยด้วยโรคติดเชื้อฉวยโอกาส ลดค่าใช้จ่ายในการรักษา และการสูญเสียรายได้จากการหยุดงาน กรณีผู้รับบริการผลเลือดลบ เปิดโอกาสให้ ได้รับบริการปรึกษา เพื่อปรับลดพฤติกรรมเสี่ยงให้สามารถดูแลตนเองคงสถานะผลลบตลอดไป นอกจากนี้ประโยชน์ที่เกิดกับ ผู้รับบริการแล้วด้วยสถาบันบําราศเป็นแหล่งศึกษาดูงานและเป็นต้นแบบการให้บริการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวี ระดับประเทศ จึงมีโอกาสดำเนินการและขยายผลการพัฒนาบริการให้แก่ผู้มาการอบรมและศึกษาดูงานทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของตนเอง เพื่อเป้าหมาย Getting to zero ลดผู้ติดเชื้อ รายใหม่ ลดการเสียชีวิตจากเอดส์ และยังทำให้การเข้าถึงการตรวจเลือดหาเชื้อเอชไอวีเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนกลายเป็นเรื่องธรรมดา ลดการรังเกียจตีตรา นำไปสู่การมุ่งยุติปัญหาเอดส์

### 5. จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

การพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี ภายใต้มาตรฐานการให้บริการปรึกษา และการตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว เพื่อให้ผู้รับบริการตรวจเลือดเอชไอวี ทราบสถานะการติดเชื้อเพิ่มมากขึ้น และได้รับบริการให้การปรึกษา สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เสี่ยงทางเพศ และสามารถทำให้ผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษา ส่งสำคัญให้ผู้ติดเชื้อมีคุณภาพชีวิตที่ดี และยังเป็น การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันในการทำงานระหว่างทีมวิชาชีพผู้ให้บริการ

ปัจจัยความสำเร็จของโครงการ มีการนำ กลยุทธ์ “ถูก เร็ว ดี” มาใช้ในการดำเนินงาน และขับเคลื่อน กลยุทธ์สู่เป้าหมายเพื่อให้กลุ่มประชากรเป้าหมายที่เข้าสู่ระบบการบริการด้านเอดส์ของสถาบันได้รับการ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่เป็นศูนย์ อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้งานสำเร็จ คือการทำงานเป็นทีมร่วมแรงร่วมใจระหว่าง หน่วยงานภายในองค์กรและภายนอก และมีการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แทรกในงานเกือบทุกขั้นตอน

## แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินการ

### 1. ปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะริเริ่มการปรับปรุง

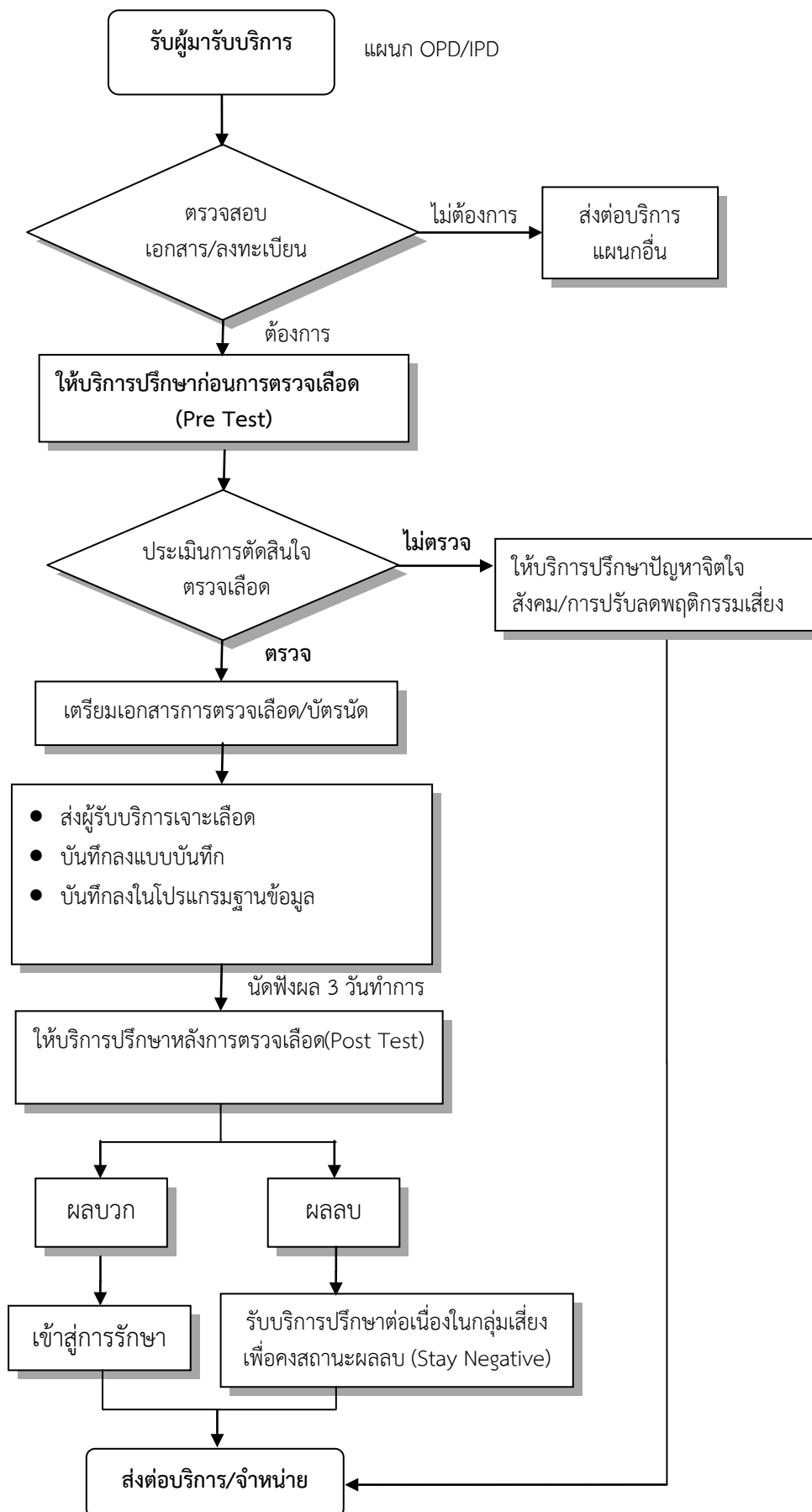
โรคเอดส์ยังคงเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทยและหลายประเทศทั่วโลก นับตั้งแต่รายงานผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายแรกของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2527 สถานการณ์การแพร่ระบาดของการติดเชื้อเอชไอวีดำเนินมาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานานกว่า 25 ปี จากสถิติอัตราการป่วยด้วยเอดส์ของประเทศไทย ในปี 2554 เป็น 31.0 ต่อแสนประชากร สูงเป็นอันดับหนึ่ง ในอาเซียน ซึ่งปัจจุบันมีผู้ติดเชื้อเอชไอวีที่ยังมีชีวิตอยู่มากกว่า 460,000 ราย ด้วยสภาพสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป พบว่าพฤติกรรมทางเพศสัมพันธ์เริ่มตั้งแต่อายุน้อยและมีการเปลี่ยนคู่นอนหลายคน โดยมักมีเพศสัมพันธ์แบบไม่ได้ป้องกัน ส่งผลให้เกิดการติดเชื้อเอชไอวี และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โดยไม่รู้ตัวซึ่งคาดการณ์จำนวนผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายใหม่ โดยใช้ Asian Epidemic Model พบว่าในช่วงปี 2555-2559 จะมีผู้ติดเชื้อรายใหม่ประมาณ 43,040 คน หรือปีละประมาณ 9,000 ราย ซึ่งส่วนใหญ่ติดเชื้อทางเพศสัมพันธ์ โดยร้อยละ 41 เป็นกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชาย รองลงมาคือกลุ่มที่ติดเชื้อจากคู่อุปจารณ์ ร้อยละ 32 และติดจากผู้ขายบริการทางเพศและคู่อุปจารณ์ ร้อยละ 11 และ 8 ตามลำดับ

การดำเนินงานภายใต้นโยบายยุติปัญหาเอดส์ชาติ (Ending AIDS) เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่เป็นศูนย์ (getting to zero) คือ 1) ไม่มีผู้ติดเชื้อรายใหม่ 2) ไม่มีผู้เสียชีวิตจากเอดส์ 3) ไม่มีการตีตราและเลือกปฏิบัติ มีมาตรการที่เป็นหัวใจสำคัญที่ดำเนินการควบคู่กับการปรับภาพลักษณ์เอดส์ให้เป็นเรื่องธรรมดา เพื่อลดการรังเกียจตีตรา คือการส่งเสริมการรู้สถานะการติดเชื้อให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ โดยการเชิญชวนเข้าสู่ระบบตรวจคัดกรองค้นหาผู้ติดเชื้อรายใหม่เพื่อนำเข้าสู่ระบบการดูแลรักษา และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง ซึ่งการให้บริการปรึกษา (Counseling) เป็นบริการหนึ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นในการดำเนินการตามมาตรการ ดังกล่าว

จากข้อมูลโครงการ test and treat สภากาชาดไทย พบว่ามีผู้รับบริการตรวจเลือดเชื้อเอชไอวีได้รับทราบการวินิจฉัย ร้อยละ 79 เข้าสู่การรักษา ร้อยละ 59 คงอยู่ในระบบการดูแล ร้อยละ 40 ได้รับยาต้านไวรัส เพียงร้อยละ 24 แล้วมีเพียงร้อยละ 19 ประสบความสำเร็จการรักษาตามเป้าหมาย การหลุดออกจากระบบในแต่ละจุดส่งผลทำให้การแพร่กระจายเชื้อและการเข้าสู่การรักษาล่าช้าเกิดการเจ็บป่วย ดังข้อมูล ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ติดเชื้อเอชไอวีเข้าถึงบริการล่าช้า และได้การรักษาด้วยยาต้านไวรัส ใน พ.ศ. 2553 ร้อยละ 63 และ ปี 2555 ร้อยละ 57 ซึ่งเป็นผู้ที่มีอาการ หรือมีระดับ CD 4 น้อยกว่า 100 เซลล์/ลบ.มม.ซึ่งกลุ่มที่มีอาการของเอดส์เมื่อเข้ารับการรักษาช้าจะทำให้เกิดโรคติดเชื้อฉวยโอกาส และบางรายเสียชีวิต และยังพบว่าปัญหาการดื้อยามากขึ้นด้วย

สถาบันบำราศนราดูร เป็นหน่วยงานหลักที่จัดบริการดูแลรักษาเอดส์แบบองค์รวม โดยทีมสหวิชาชีพ การให้บริการปรึกษาและการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวีมีบทบาทสำคัญ เนื่องจากเป็นบริการด่านแรก ที่นำผู้ที่มีพฤติกรรมเสี่ยง เข้าสู่ ระบบ การดูแล รักษา จากสภาพปัญหาการหลุดออกจากระบบ พบว่ามีผู้รับบริการตรวจเลือดไม่มาฟังผลเลือด เฉลี่ยร้อยละ 14.53 ส่วนหนึ่งเป็นผู้ติดเชื้อรายใหม่ซึ่งไม่เคยทราบผลการติดเชื้อเอชไอวีมาก่อน ส่งผลให้ขาดโอกาสในการรักษาและการรับบริการปรึกษาเพื่อคลี่คลายปัญหาด้านจิตใจ สังคม รวมทั้งการปรับลดพฤติกรรมเสี่ยงไม่ให้ถ่ายทอดเชื้อสู่ผู้อื่นและป้องกันการรับเชื้อเพิ่ม นอกจากนี้กลุ่มที่มีสถานะผลเลือดเป็นลบก็ขาดโอกาสได้รับการปรึกษาเพื่อลดความวิตกกังวลและการปรับเปลี่ยน

พฤติกรรมเพื่อให้คงสถานะผลเลือดลบต่อไป จึงได้เล็งเห็นความสำคัญเสนอจัดโครงการ การพัฒนาบริการ เพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวีภาคแนวคิดการยุติปัญหาเอดส์คือ “เอดส์หยุดแน่ แครู้เร็ว”  
 .....แผนผังการปฏิบัติงานเดิม.....



## 2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

สถาบันบำราศนราดูร ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค มีหน้าที่ให้บริการป้องกันควบคุมรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคติดต่อ โรคติดเชื้อ โดยเฉพาะผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ โดยได้นำกรอบปฏิบัติงานเชิงยุทธศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ การเข้าสู่ระบบ การตรวจเอชไอวี การรักษา และการคงอยู่ในระบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายยุติปัญหาเอดส์ มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นต้นแบบในการให้บริการแก้ไขปัญหาการไม่มารับฟังผลเลือดเอชไอวีของผู้รับบริการ โดยรูปแบบการให้บริการแบบเดิมใช้เวลารอคอยผล 3 วัน ทำการ โดยกลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม สถาบันบำราศนราดูร ได้ดำเนินการพัฒนา บริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี ร่วมกันกับทีมผู้ให้บริการ ผู้เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

### ภายในองค์กร

กลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคมได้เป็นจุดเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาและนำไปสู่การพัฒนาแบบการให้บริการและการติดตามเพื่อส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้ทราบสถานะผลเลือด ทั้งนี้มีการทำงานร่วมเป็นทีมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์หลังได้รับทราบปัญหาการไม่ทราบผลเลือดแล้ว มีการคิดหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการบริการตรวจเลือดให้มีทางเลือกสำหรับผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและลดปัญหาการไม่ฟังผลเลือด โดยมีบริการเสริมส่งตรวจแบบทราบผลเลือดภายในวันเดียวโดยยังคงมาตรฐานเดิม นอกจากนี้ยังมีบุคลากรแผนกอื่นๆ ในสถาบันบำราศนราดูรที่มีเกี่ยวข้องในการช่วยสนับสนุนทำงานร่วมกันเพื่อให้โครงการสำเร็จ อาทิ เช่น งานเวชนิทัศน์ งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์ช่วยทำสื่อและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการ เจ้าหน้าที่พยาบาลทั้งแผนกผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีร่วมประสานเป็นทีมทางด้านบริการดูแลรักษา ตลอดจนการได้รับสนับสนุนการทำงานจากทีมผู้บริหารสถาบัน รวมถึงแกนนำผู้ติดเชื้อเอชไอวีของชมรมแสงเทียน ที่มีส่วนช่วยดูแล ให้กำลังใจกับผู้รับบริการ ช่วงระหว่างการรอผลการตรวจเลือด

### ภายนอกองค์กร

นอกจากนี้การดำเนินโครงการนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่ายในการตรวจวินิจฉัยหาเชื้อเอชไอวี ฟรี ปีละ 2 ครั้ง และดูแลต่อเนื่องในรายที่ตรวจแล้วผลบวก ให้สามารถเข้าถึงการรักษาด้วยยาต้านไวรัส และสำนักโรคเอดส์ วัณโรคและโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เป็นแกนกลางในการประสานการดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการตรวจเลือดแบบทราบผลในวันเดียวเพื่อเผยแพร่แก่หน่วยงานต่างๆ

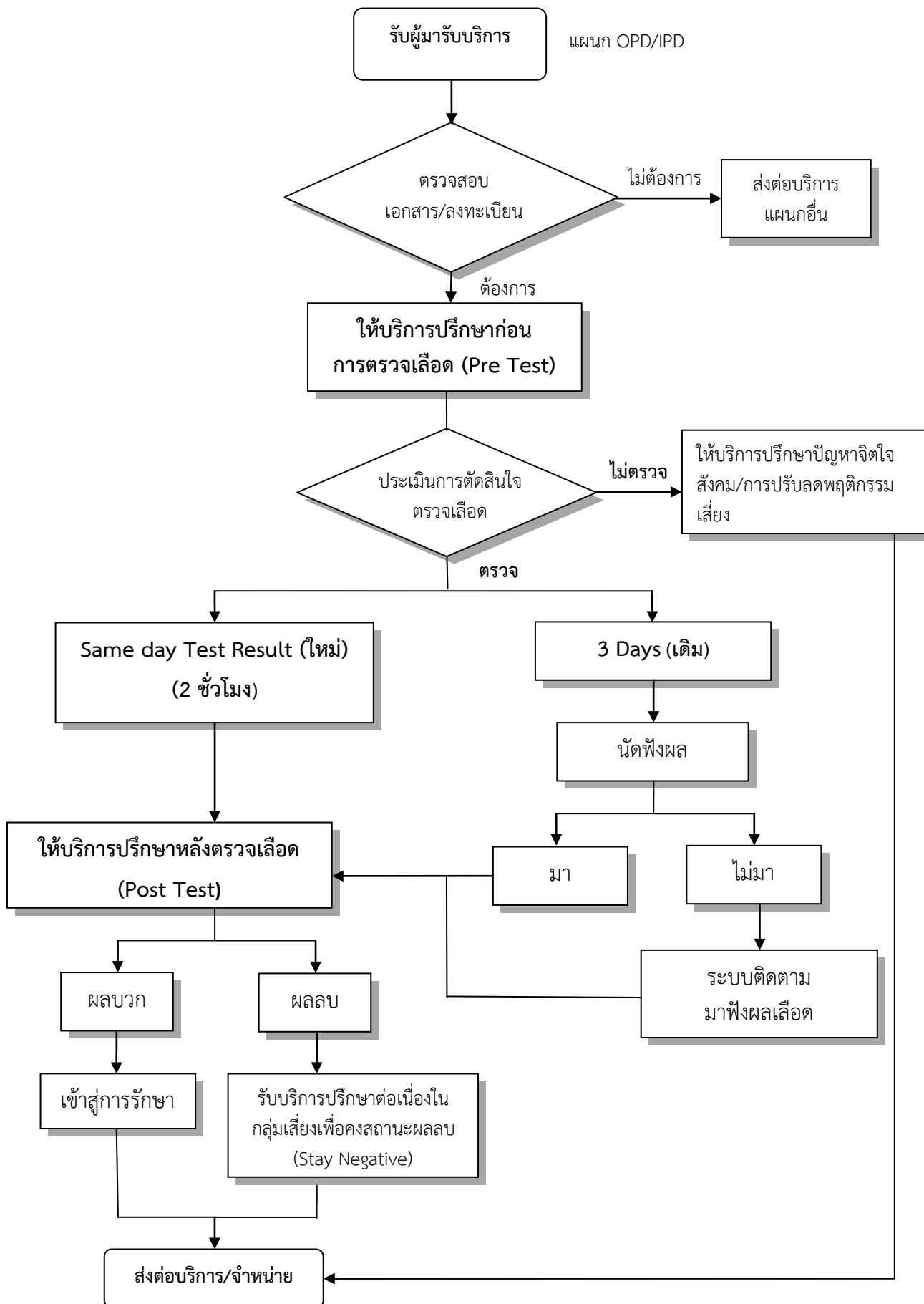
## 3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนข้อมูลผู้รับบริการที่ไม่กลับมาฟังผลเลือดของคลินิกให้การปรึกษาซึ่งให้บริการแบบรอผล 3 วันทำการ ระหว่างปี 2552-2555 มีผู้มารับบริการตรวจเลือดจำนวน 1,061, 1,035, 1,015 และ 1,034 ราย ตามลำดับ เฉลี่ยปีละ 1,036 ราย และมีผู้ที่มารับการตรวจเลือดแล้วไม่ฟังผลยอดสะสมจำนวน 377 ราย พบร้อยละของการไม่ได้ฟังผลเลือดคือร้อยละ 14.53 ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว คลินิกให้การปรึกษาซึ่งมีความพร้อมของผู้รับบริการเป็นหลักด้วยเป็นประเด็นอ่อนไหว สวัสดิการการรักษายังไม่ครอบคลุม และมีมาตรฐานเหมือนในปัจจุบัน จึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและความลับของผู้รับบริการและผลกระทบ ด้านสังคมจิตใจ ไม่มีการแจ้งผลเลือดทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นบริการเชิงตั้งรับเพียงอย่างเดียว ผู้รับบริการต้องกลับมาฟังผลเลือดด้วยตนเองเท่านั้น เมื่อนโยบายการป้องกันแก้ไขเอดส์มีเป้าหมายชัดเจนที่มุ่งสู่การยุติปัญหาเอดส์ โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ ปี 2555 – 2559 หลายภาคส่วนได้ร่วมมือกันดำเนินการสู่เป้าหมายที่เป็นศูนย์ ระบบการดูแล

รักษามีการพัฒนาและเน้นการบริการเชิงรุกมากขึ้น อีกทั้งรูปแบบการสื่อสารมีช่องทางหลากหลายมากขึ้น กลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม จึงนำข้อมูลมาทบทวนเพื่อแก้ไขปัญหาผู้รับบริการที่เข้าสู่ระบบแล้วไม่มาฟังผลทำให้ไม่ทราบสถานะการติดเชื้อของตนเอง จากการดำเนินการติดตามทางโทรศัพท์ให้กลับมาฟังผล ผู้รับบริการที่ไม่มาฟังผล จำนวน 377 ราย ติดตามได้ร้อยละ 82.7 ทำให้ทราบสาเหตุที่ไม่สามารถมาฟังผลเลือดพบว่าผู้รับบริการไม่สะดวกมา ร้อยละ 29.2 และกลับไปรักษาตามสิทธิร้อยละ 18.9 ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ผู้บริการไม่มาฟังผล ทั้งนี้ เนื่องจากสถาบันบำราศนราดูรเป็นองค์กรที่มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญด้านการรักษาโรคเอดส์ ทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่อยู่ในพื้นที่และเป็นผู้ได้รับผลกระทบรุนแรงจากการรังเกียจตีตรา มีความมั่นใจคาดหวังในบริการที่ดีจากสถาบัน อีกทั้งผู้รับบริการส่วนใหญ่กลัวความลับเปิดเผย จึงไม่ต้องการเข้ารักษาในสถานบริการใกล้บ้านตามสิทธิที่มี นอกจากนี้สาเหตุดังกล่าวข้างต้น เจ้าหน้าที่ให้การปรึกษายังพบว่าผู้รับบริการที่ไม่มาฟังผลตรวจเลือดร้อยละ 37.5 เป็นผู้ที่ไม่ทราบผลเลือดบวกแล้วแต่ต้องการเข้าสู่การรักษา ซึ่งตามของระบบของสถาบันผู้รับบริการทุกคน ที่จะเข้าสู่การรักษาต้องมีผลเลือดยืนยันอีกครั้งเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ แต่อาจทำให้ผู้รับบริการเสียเวลารอผลเลือด เดิมต้องรอ 3 วันทำการ แต่ในปัจจุบันให้รอ 2 ชั่วโมง โดยระหว่างรอผลตรวจจะมีแกนนำผู้ติดเชื้อพูดคุยแลกเปลี่ยนให้กำลังใจในลักษณะเพื่อน ช่วยเพื่อน จากข้อค้นพบและปัญหาดังกล่าว ทำให้ทีมผู้รับผิดชอบเกิดแรงบันดาลใจคิดริเริ่มการพัฒนาบริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี โดยเสนอรูปแบบการให้บริการปรึกษาและการตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพและรวดเร็วเป็นทางเลือก แต่ยังคงมีระบบการให้บริการแบบเดิมในรายที่ต้องการ ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบการติดตามในรายที่ไม่กลับมาฟังผลตรวจเลือด ตามรูปแบบบริการใหม่ดังนี้



.....แผนผังการปฏิบัติงานใหม่.....



#### 4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

##### วัตถุประสงค์ของโครงการ

วัตถุประสงค์หลัก คือเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงการ ให้บริการปรึกษาและรับทราบสถานะผล การตรวจเลือด ดอเอชไอวี เพื่อนำไปสู่การเข้าถึงการรักษา รวมทั้งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางเพศที่ปลอดภัย การดูแลปัญหาด้านจิตใจ และส่งผลสำคัญให้ผู้ติดเชื้อมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์รอง คือเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการให้การศึกษา การตรวจเลือดดอเอชไอวีแบบทราบผลภายในวันเดียว ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ภายนอกมาศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

##### กลยุทธ์ที่นำมาใช้ ในการดำเนินงาน ดังนี้

- 1. ถูก** การเข้าถึงบริการ คือ การเข้าถึงบริการการตรวจเลือดดอเอชไอวีตรวจได้ในราคาไม่เพิ่มขึ้น โดยใช้วิธีการตรวจที่สามารถถ่วงค่าใช้จ่ายจากรายที่ผลลบและผลบวกมาคำนวณค่าใช้จ่ายเฉลี่ย ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการใหม่ได้โดยไม่ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายโดยคงมาตรฐานการบริการ  
ตัวชี้วัด อัตราการส่งตรวจเลือดดอเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว
- 2. เร็ว** การรู้ผลเร็ว คือ การพัฒนาระบบการตรวจเลือดที่สามารถลดระยะเวลาการรอคอยจากสามวันทำการเหลือ 2 ชั่วโมง  
ตัวชี้วัด อัตราการฟังผลเลือดดอเอชไอวี (เป้าหมาย 100%)
- 3. ดี** บริการปรึกษา คือการได้รับการให้การศึกษา ด้านการรักษาและด้านปัญหาจิตสังคม ผลกระทบที่อาจจะเกิดหลังการตรวจเลือด โดยการให้การศึกษาก่อนการตรวจเลือดเป็นรายบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้รับบริการในการเผชิญกับการรับรู้สถานะการติดเชื้อเอชไอวี และมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับเรื่องโรคพฤติกรรมเสี่ยง การประเมินผลดี /ผลเสีย ของการตรวจเลือดช่วยให้ผู้รับบริการสามารถที่จะเลือกตัดสินใจด้วยตนเองว่าพร้อมในการตรวจหรือไม่ รวมทั้งสามารถดูแลตนเองและคู่ให้ปลอดภัยมากขึ้นได้
  - มีบริการหลังการตรวจเลือด ทั้งกรณีติดเชื้อและไม่ติดเชื้อ ผู้รับบริการจะได้รับการให้การศึกษาหลังการตรวจเลือด ช่วยเหลือ สนับสนุน แก้ไขปัญหาด้านจิตสังคม และมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัยมากขึ้น กรณีผลบวกผู้ติดเชื้อก็สามารถปรับเปลี่ยนชีวิตตนเองให้อยู่กับเชื้อเอชไอวีได้ และเข้าสู่กระบวนการรักษา
  - กรณีผลลบติดตามคู่เพศสัมพันธ์ของผู้ติดเชื้อ /กลุ่มเสี่ยงเพื่อเฝ้าระวังให้คงสถานะผลเลือดลบ (Stay negative)  
ตัวชี้วัด ร้อยละของผู้รับบริการผลเลือดบวกได้รับการส่งต่อเข้าสู่การรักษา (เป้าหมาย 80)  
ตัวชี้วัด ร้อยละของคู่เพศสัมพันธ์ของผู้ติดเชื้อที่มีสถานะผลเลือดลบมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย และคงสถานะผลลบ (Stay negative) (เป้าหมาย 100%)

#### 5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

ด้านทรัพยากรบุคลากรภายใน ประกอบด้วยมีทีมสหวิชาชีพที่อยู่ในงานประจำ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ กลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์ และจิตสังคม กลุ่มการพยาบาลแพทย์ งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์ และงานเวชนิทัศน์

ด้านทรัพยากรบุคลากรภายนอก ประกอบด้วยแกนนำกลุ่มชายรักชาย แกนนำผู้ติดเชื้อจากชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและโรงพยาบาลเครือข่าย สถานศึกษา สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ด้านงบประมาณ – งบประมาณบำรุงสถาบันบาราศนราครุในการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ในห้องสำหรับ รอพังผลเลือด สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารและค่าตอบแทนแก่นำผู้ติดเชื้อชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต

- งบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สนับสนุน ค่าใช้จ่ายในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ด้านสถานที่ การปรับปรุงห้องชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต เพื่อเป็นสถานที่รอพังผลเลือด มีอาสาสมัคร ผู้ติดเชื้อทำหน้าที่ให้คำปรึกษาช่วงรอพังผลเลือด

## 6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการทำงานในช่วงแรกเป็นการทำงานเชิงตั้งรับและรูปแบบ การให้บริการตรวจเลือดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา ของผู้ติดเชื้อเอชไอวี เข้าถึงระบบบริการแล้ว ได้ครอบคลุม ตามแนวทางนโยบายยุติปัญหาเอดส์ เนื่องจาก มีผู้รับบริการจำนวนหนึ่งไม่ได้รับทราบสถานะการติดเชื้อของตนเอง กลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม ได้วิเคราะห์สาเหตุการไม่ฟังผลเลือด และสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพื่อจัดบริการให้เหมาะสม ข้อมูลที่ได้นำมาวางแผนพัฒนาการบริการร่วมกับกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ในการจัดบริการในรูปแบบใหม่ โดยได้พัฒนารูปแบบการให้การปรึกษาและตรวจเลือดเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียวเป็นทางเลือกควบคู่กับ การพัฒนาระบบการติดตามในกลุ่มที่เลือกบริการแบบเดิมและไม่มาฟังผลการตรวจ

### 6.2 ลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติ

#### 1. พัฒนาบริการให้การปรึกษาและตรวจเลือดแบบทราบผลภายในวันเดียว

##### 1.1 พัฒนาบริการให้การปรึกษาแบบทราบผลภายในวันเดียว

- สำรวจความต้องการของผู้รับบริการตรวจเลือดแบบรู้ผลในวันเดียว โดยใช้แบบสอบถามพบว่า ร้อยละ 73.3 ต้องการให้ตรวจแบบทราบผลในวันเดียวเพราะสะดวกไม่ต้องรอนาน มีร้อยละ 26.7 ต้องการตรวจ แบบเดิม (รพผล 3 วันทำการ) เพราะรู้สึกมั่นใจในผลการตรวจ

- พัฒนาแนวทางการให้การปรึกษาแบบทราบผลในวันเดียว โดยทีมให้การปรึกษาทบทวนแนว ทาง การให้การปรึกษาก่อนและหลังการตรวจเลือดเอชไอวีแบบเดิมเพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการให้การปรึกษา แบบทราบผลในวันเดียว

- เตรียมบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การปรึกษา ให้เข้าใจแนวทางและปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ธุรการ มีบทบาทในการรับผลการตรวจเลือดจากห้องปฏิบัติการตามตารางเวลาที่กำหนด

- เตรียมอุปกรณ์ เช่น ทรายยางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ฐานข้อมูลบันทึกการให้บริการ

- จัดเตรียมสถานที่นั่งรอพังผลเลือดโดยใช้ห้องชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต มีอาสาสมัครผู้ติดเชื้อ

พูดคุยประสบการณ์ตรงกับผู้รับบริการที่รอพังผลการตรวจเพื่อลดความวิตกกังวลและเสริมกำลังใจ แบบเพื่อนช่วยเพื่อน

1.2 การตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ได้ดำเนินการพัฒนาการตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว ดังนี้

- มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการให้บริการจนสามารถสรุประยะเวลารอคอยผลเฉลี่ย 120 นาที มีการประชุมและสรุปร่วมกันในการวางแผนให้บริการตรวจเลือดแบบทราบผลในวันเดียว

- มีการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร เรื่องการส่งเสริมการส่งตรวจแบบทราบผลในวันเดียว แจกเวียนหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และรณรงค์ผ่านกิจกรรม สื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่างๆ

### 3. พัฒนาระบบการติดตามเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะการติดเชื้อเอชไอวี ในผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการแบบเดิมและไม่กลับมาฟังผลเลือด ดำเนินการดังนี้

1. กรณีผลบวกตรวจซ้ำตามระบบ
  - เจ้าหน้าที่ให้การปรึกษา มีการตกลงบริการ ในการให้การปรึกษาก่อนตรวจเลือดโดยนัดให้มีการแจ้งผลเลือดก่อนไปพบแพทย์
  - ถ้าไม่สามารถกลับมาฟังผลให้แจ้งทางโทรศัพท์ได้ โดยระบุตัวบุคคลได้ถูกต้อง
  - หลังแจ้งผลตรวจซ้ำทางโทรศัพท์แล้วติดตามผลเลือดในเวชระเบียน
2. กรณีผู้ป่วยใน
  - เจ้าหน้าที่ให้การปรึกษาระบุให้ส่งผลการ ตรวจมาที่คลินิกให้การปรึกษา เพื่อนำไปแจ้งผลเลือดที่แผนก
  - กรณีไม่ได้ ระบุให้ส่งผลตรวจเลือดที่คลินิกให้การปรึกษา สื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตึกเพื่อแจ้งกับเจ้าหน้าที่ให้การปรึกษาหลังจากที่ได้รับผลเลือดของผู้ป่วย
3. กรณีผู้ป่วยนอกนัด 3 วันทำการ
  - กรณีมีวันนัดชัดเจน ลงวันนัดให้กับเจ้าหน้าที่เมื่อครบกำหนดถ้าไม่มาตามนัด ต้องติดตามภายในวันนั้น
  - กรณีที่ผู้รับบริการไม่มีวันนัดชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ซ้ำเพื่อสื่อสาร ผู้ให้การปรึกษา ให้มีการติดตามมาฟังผลตรวจเลือด

#### 6.3 ระบบการติดตามและประเมินผลการพัฒนาบริการ

มีระบบ การติดตามและประเมินผล จากการพัฒนาบริการ หลังดำเนินการโครงการ โดยมีการกำกับติดตามประเมินการดำเนินงานบันทึกการตรวจเลือดและการฟังผลในฐานข้อมูลของคลินิกให้การปรึกษา โดยใช้โปรแกรม Microsoft Access ซึ่งได้มีการกำหนดตัวชี้วัด ดังนี้

1. อัตราการฟังผลเลือดตรวจเอชไอวี (เป้าหมาย 100%)  
ผลลัพธ์ ผลลัพธ์ที่ผ่านมามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตั้งแต่เริ่มดำเนินการจากร้อยละ 85.47 ในปี พ.ศ.2555 เพิ่มเป็นร้อยละ 96.40 ในปี พ.ศ.2556 และเพิ่มมากขึ้นอีกเป็นร้อยละ 99.88 ในปี พ.ศ.2557
  2. อัตราการส่งตรวจเลือดเอชไอวีแบบทราบผลในวันเดียว  
ผลลัพธ์ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นจากร้อยละ 34.45 ในปีแรกดำเนินการ เพิ่มเป็นร้อยละ 77.96
  3. ร้อยละของผู้รับบริการผลเลือดบวกได้รับการส่งต่อเข้าสู่การรักษา (เป้าหมาย 80%)  
ผลลัพธ์ ผู้รับบริการผลเลือดบวกที่ได้รับการปรึกษาหลังตรวจเลือดเข้าสู่ระบบการรักษา ร้อยละ 87.24
  4. ร้อยละของคู่เพศสัมพันธ์ของผู้ติดเชื้อที่มีสถานะผลเลือดลบมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย และคงสถานะผลลบ (Stay negative) (เป้าหมาย 100%)  
ผลลัพธ์ คู่เพศสัมพันธ์ของผู้ติดเชื้อที่มีผลเลือดลบที่ได้รับการเฝ้าระวังติดตามตั้งแต่ปี 2554-2556 คงสถานะผลเลือดลบ ( Stay Negative) ทุกราย และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางเพศที่ปลอดภัยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 73 เป็น ร้อยละ 100
  5. การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการแก้ไขปัญหาจนสามารถยุติข้อร้องเรียนได้
- ผลจากการดำเนินการพัฒนา บริการเพื่อส่งเสริมการทราบสถานะผลเลือดเอชไอวี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 - 2557 ยังไม่พบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่เกิดจากกระบวนการให้บริการนี้

## 7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

ปัญหาด้านความไม่เชื่อมั่นในผลการตรวจเลือด เนื่องจากการให้บริการประจำวัน รับประทานเวลารายงานผล ที่ 3 วันทำการ แต่สำหรับ SDR รายงานผลภายใน 2.30 ชั่วโมง

แนวทางแก้ไขปัญหา โดยกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ได้จัดทำรายงานเปรียบเทียบวิธีการตรวจ ให้บุคลากรทราบและเข้าใจถึงวิธีการทดสอบและรายงานผล เพื่ออธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจในการตรวจ แบบใหม่ในรายที่ยังไม่เชื่อมั่นในผลการตรวจแบบใหม่ ว่าคงมาตรฐานเดิมเหมือนสามวันทำการแต่ลดเวลารอคอย เพราะจากข้อมูลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในช่วงแรกพบว่า มีบางส่วนร้อยละ 26.7 อยากรวบรวมแบบ 3 วันทำการเพราะมั่นใจผลตรวจ

1. ความวิตกกังวลผู้รับบริการ ระหว่างรอฟังผลเลือด เนื่องจากมีเวลาเตรียมใจน้อย

แนวทางแก้ไขปัญหา มีแกนนำผู้ติดเชื้อเอชไอวี พุดคุยแลกเปลี่ยน ให้กำลังใจในลักษณะ เพื่อนช่วยเพื่อนในบรรยากาศที่ผ่อนคลายเป็นสัดส่วนในชมรมแสงเทียนเพื่อชีวิต

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

1. ด้านการลดการติดเชื้อรายใหม่ โดยการเข้าถึงบริการให้การศึกษา ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องโรคเอดส์ มีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจตรวจเลือดด้วยความสมัครใจ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางเพศ ที่ปลอดภัยได้ ในรายที่ติดเชื้อและไม่ติดเชื้อ เพื่อป้องกัน การถ่ายทอดเชื้อสู่บุคคลอื่น ในส่วนของผู้ที่ไม่มี การติดเชื้อ การทราบสถานะของตนเองเป็นการเปิดโอกาสให้ดูแลป้องกันตนเอง ให้คงสถานะไม่ติดเชื้อ ไว้นอนาคต
2. ด้านลดการตายจากเอดส์ ผู้ติดเชื้อเอชไอวีจะ ได้เข้าสู่การรักษาเร็ว มีความรู้ความเข้าใจ ในการรักษา สามารถใช้ชีวิตและมีอายุยืนยาวลดอัตราการตายจากเอดส์ มีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ลดค่าใช้จ่าย ที่ต้องสูญเสียในการรักษาโรคติดเชื้อฉวยโอกาสและนอนโรงพยาบาล
3. ด้านการลดการรังเกียจตีตรา การตรวจเลือดเอชไอวีฟรี ไร้ผลเร็ว มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคุณภาพ เปลี่ยนทัศนคติว่าการตรวจเป็นเรื่องธรรมดา มองเห็นประโยชน์ของการมาตรวจ ทำให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกที่ดี กล้ามาตรวจอีกครั้ง และยังชักชวนเพื่อนมาตรวจตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เพียงแค่ผ่านการตรวจ ครั้งแรกเข้าถึงบริการได้ง่า ย นอกจากนี้การได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องทำให้ทัศนคติต่อโรคเอดส์ดีขึ้น ลดการตีตราจากสังคม
4. การลดค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการในรายที่เลือกวิธีการ ตรวจ เลือด แบบทราบผลในวันเดียว ผู้รับบริการจะทราบผลการตรวจเลือดภายในวันนั้น ในเวลารวดเร็ว ที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือได้ ทำให้ ไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และเสียค่าแรงที่ต้องลางานมาฟังผล เป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการตรวจวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวี และสามารถใช้ชีวิตตรวจฟรีปีละ 2 ครั้งได้
5. เกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการปรึกษาตรวจเลือดแบบทราบผลในวันเดียว มีขั้นตอน เช่นเดียวกับมาตรฐานการให้การปรึกษาเดิม แต่มีปรับเปลี่ยนในบางประเด็น ดังนี้

ขั้นตอนการให้การปรึกษา	ระบบเดิม	Same day result
สร้างสัมพันธภาพ และตกลงบริการ	✓	เพิ่มการตกลงบริการเรื่องเวลา สำรวจความพร้อมของญาติในการรอ
สำรวจเหตุผลที่มารับการตรวจหากการติดเชื้อ เอชไอวี รวมทั้งพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ	✓	✓
ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการติดเชื้อเอชไอวี	✓	✓

และโรคเอดส์		
อธิบายเกี่ยวกับการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวี	✓	เพิ่มระยะเวลารอผล ความมั่นใจในผลการตรวจตามมาตรฐาน
เตรียมความพร้อมที่จะรับทราบผลการตรวจ	✓ วางแผนการลด พฤติกรรมเสี่ยงช่วง รอฟังผล	-เพิ่มการประเมินความต้องการและความพร้อมจิตใจทั้งตนเองและญาติ -ไม่ต้องวางแผนการลดพฤติกรรมเสี่ยงช่วงรอฟังผล
การตัดสินใจรับการตรวจหาการติดเชื้อเอชไอวี	✓	✓
ยุติบริการ และนัดรับทราบผลการตรวจ		การจัดบริการระหว่างรอฟังผลการตรวจ

## 9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ

การสร้างความยั่งยืนในแง่ของการให้บริการและการเข้าถึงบริการ เนื่องจากมีการให้บริการ ให้การปรึกษาและรายงานผลตรวจเลือดภายในวันเดียว เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักโครงการ ซึ่งการจัดให้บริการ ดังกล่าว ค่าใช้จ่ายการตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ต้องเกิดกับผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการ จะได้รับการสนับสนุนเงินค่าตรวจ ดังกล่าว จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จ่ายค่าตรวจให้ 2 ครั้งต่อปี ดังนั้นผู้รับบริการจึงไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายดังกล่าว นี่เป็นเหตุผลปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความยั่งยืน ในแง่ของการให้บริการ และแง่ของผู้รับบริการ

การขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ เนื่องจากสถาบันบาราศนราตुर เป็น แหล่งศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาบริการด้านการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวี เพื่อเป็นต้นแบบ ให้แก่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ภายนอก มาศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยกลุ่มงานแนะแนวทางการแพทย์และจิตสังคม มีหลักสูตรฝึกอบรมการให้การปรึกษาก่อนและหลังการตรวจเลือดเอชไอวี ซึ่งมีบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขภายนอกสถาบันเข้ารับการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี (ปีละ 2-3 รุ่นเริ่มตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540) จุด นี้ก็เป็นจุดเชื่อมโยงที่สำคัญมากในการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ ให้ตระหนักและเห็นความสำคัญ ของ การให้บริการปรึกษาก่อนและหลังการตรวจเลือดเอชไอวี ในส่วนของการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การ ตรวจและการรายงานผลการติดเชื้อเอชไอวีแบบทราบผลภายในวันเดียว เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ โดย หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ ได้รับเชิญให้เป็นวิทยากร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจ รวมทั้ง วัตถุประสงค์ เหตุผล และความจำเป็น ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกเหนือจากการให้บริการแบบเดิม และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหา ให้กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ ห้องปฏิบัติการนำไปปรับให้เข้ากับลักษณะงาน และโครงสร้างของแต่ละแห่ง ให้การดำเนินงานสามารถปฏิบัติได้ จริง และมีจัดอบรม ศึกษาดูงานการตรวจเลือดเอชไอวีแบบทราบผลภายในวันเดียวให้แก่ เจ้าหน้าที่เทคนิค การแพทย์/พยาบาล โรงพยาบาลในจังหวัดนนทบุรีและจังหวัดปทุมธานี เพื่อขยายผลการให้บริการ ให้ ครอบคลุมทั่วถึงในทุกพื้นที่

## 10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

บทเรียนที่สำคัญที่ได้รับจากการดำเนินงานในครั้งนี้เป็นเครื่องพิสูจน์ให้เห็นว่า การที่จะทำงานใด สักอย่างให้บรรลุสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และคงระบบไว้ได้อย่างยั่งยืนนั้น สิ่งที่ขาดไม่ได้ คือการทำงาน เป็นทีมสหวิชาชีพ ภายใต้การยอมรับและการสนับสนุนจากคณะผู้บริหารของสถาบัน มีความร่วมมือร่วมใจกัน

ของผู้ปฏิบัติการ โดยมีจุดมุ่งหมายที่ยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก และเป็นไปเพื่อรองรับนโยบายเอตส์แห่งชาติ โดยที่ทีมผู้ปฏิบัติงานมีการมอบหมายงานกันอย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือ แม้จะเป็นงานที่เพิ่มขึ้น มีการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย พร้อมทั้งจะเข้าใจและรับฟังปัญหาของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เห็นถึงข้อจำกัดที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานในบางครั้งที่การทำงานกับผู้ป่วยไม่เป็นไปตามแนวทางปกติ แต่ทุกคนก็ช่วยกันแก้ไขปัญหา โดยไม่ปิดความรับผิดชอบ ทำให้รู้ว่านี่คือการทำงานเพื่อประเทศชาติ เพื่อสถาบัน และเพื่อประชาชนอย่างแท้จริง แม้เป็นปัญหาของกลุ่มประชากรเล็กๆ แต่หากบุคลากรให้ความสำคัญในการร่วมมือร่วมใจเพื่อช่วยกันแก้ไขโดยยึดประโยชน์และคำนึงถึงการเคารพสิทธิของผู้รับบริการ ผลการพัฒนากระบวนการนี้มีคุณค่าในการป้องกันผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโรคเอตส์ในวงกว้าง ทั้งแก่ตัวผู้รับบริการและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และต่อกลุ่มบุคลากรที่ได้รับการถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการในการขยายผลสู่การแก้ไขปัญหาเอตส์ในพื้นที่รับผิดชอบทั้งในและต่างประเทศ

\*\*\*\*\*