

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

๑. เรื่อง การจัดการระบบการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษ

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ

วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ทางโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้เตรียมความพร้อมรับมือโดยมีการประชุมที่นำคณะกรรมการการพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center, EOC) ของโรงพยาบาล ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เกสัชกร และทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อวางแผนเตรียมความพร้อมและวางระบบเกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยอาศัยหลักการลดความแออัดในโรงพยาบาล รักษาระยะห่างทางสังคม เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มุ่งเน้นกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีอาการคงที่และจำเป็นต้องใช้ยาอย่างต่อเนื่อง โดยพยาบาลทำหน้าที่คัดกรองและแพทย์เป็นผู้ประเมิน แบ่งผู้ป่วยออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่ ผู้ป่วยที่มีอาการไม่คงที่ ให้มาโรงพยาบาลพบแพทย์ตามนัดรรับยาตามระบบปกติ และผู้ป่วยที่มีอาการคงที่สามารถประสงค์รับยาช่องทางพิเศษได้ ซึ่งยาช่องทางพิเศษมี ๒ ช่องทาง ได้แก่ ยาช่องเบอร์ ๘ สามารถให้ญาติสุขภาพดีมาติดต่อรับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกช่องเบอร์ ๘ ในวันเวลาราชการ และยาไปรษณีย์ มีค่าบริการเก็บเงินปลายทาง ๑๐๐ บาท แต่มีข้อจำกัดคือต้องไม่เป็นยาแข็ง ยาเสพติด และยามูลค่าสูง ซึ่งงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการลงทะเบียนผู้ป่วยในระบบของห้องยาตามประเภทยาช่องทางพิเศษ จากนั้นต้องจัดยา ตรวจสอบยา บรรจุยาสำหรับส่งมอบให้ผู้ป่วยตามช่องทางต่าง ๆ

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน และเป้าหมายของงาน

ที่มาและความสำคัญ

จากผลการดำเนินงานการส่งมอบยาทางช่องทางพิเศษในระยะเวลาตั้งแต่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ มีการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ทั้งหมด ๑,๙๑๓ ราย และญาติสุขภาพดีติดต่อรับยาช่องเบอร์ ๘ ทั้งหมด ๑,๑๘๗ ราย และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่ยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การรับยาช่องทางพิเศษไม่ว่าจะเป็น การรับยาทางไปรษณีย์และการรับยาช่องเบอร์ ๘ ยังคงมีความสำคัญในการลดความแออัดภายในโรงพยาบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ส่งผลให้จำนวนยาช่องทางพิเศษเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกเสร็จไม่ทันเวลา จากการดำเนินงานดังกล่าวพบปัญหาหลักคือขั้นตอนการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษมีหลายขั้นตอนเกิดความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูล ใช้ระยะเวลานาน และเกิดความคลาดเคลื่อนในการลงข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ประชุมทีมเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกเพื่อค้นหาปัญหา
๒. ดำเนินการปรับระบบการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษ
๓. ติดตาม ประเมินผล ค้นหาปัญหา และสรุปผลการดำเนินงาน

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

เป้าหมายของงาน

๑. ระยะเวลาการลงทะเบียนรับยาช่องทางพิเศษลดลง
๒. จำนวนครั้งของการตีกลับยาจากไปรษณีย์เนื่องมาจากที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ไม่เป็นปัจจุบันลดลง
๓. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก

๕. ผลสำเร็จของงาน

จากการจัดการระบบการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษโดยการลงทะเบียนผ่าน UE form ในโปรแกรม HOSxP พบว่าระยะเวลาเฉลี่ยของการลงทะเบียนรับยาช่องทางพิเศษลดลง สามารถลดระยะเวลาเฉลี่ยในการลงทะเบียนรับยาทางไปรษณีย์ได้ ๒๔.๘๐ วินาที ลดระยะเวลาเฉลี่ยในการลงทะเบียนรับยาช่องทางเบอร์ ๘ ได้ ๒๑.๙๘ วินาที เจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ยังสามารถลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดปัญหาการตีกลับยาจากไปรษณีย์อันเนื่องมาจากที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ไม่เป็นปัจจุบันได้

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๑. งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษ ได้แก่ ยาไปรษณีย์ และยาช่องทางเบอร์ ๘ สามารถลดความคลาดเคลื่อนในการกรอกข้อมูลได้
๒. สามารถตั้งสรุปรายงาน ง่ายต่อการติดตามผู้ป่วย และสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง
๓. เจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จลุล่วงทันเวลาและมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

ขั้นตอนการสร้าง UE form เพื่อบันทึกการลงทะเบียนยาช่องทางพิเศษ การส่งพิมพ์ใบจำหน่ายของ และการตั้งรายงานใบนำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์โดยชำระเป็นเงินเชื่อ (COD) ผ่านโปรแกรม HOSxP ต้องประสานเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีความรู้ความชำนาญจัดทำให้ใช้ในการปฏิบัติงาน

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

ขั้นตอนการลงทะเบียนรับยาไปรษณีย์พบปัญหาผู้ป่วยมียาที่เป็นข้อจำกัด เช่น ยาแชนัน ไม่สามารถส่งมอบทางไปรษณีย์ได้ จึงต้องใช้เวลาประสานงานกับพยาบาลประจำจุดตรวจให้โทรชี้แจงกับผู้ป่วยและเปลี่ยนเป็นยาช่องทางเบอร์ ๘ แทน

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. ขั้นตอนการลงทะเบียนรับยาไปรษณีย์ หากสามารถส่งพิมพ์ใบจำหน่ายของของผู้ป่วยผ่าน UE form หน้าลงทะเบียนได้ จะเพิ่มความสะดวกต่อการใช้งาน ลดความยุ่งยาก ลดขั้นตอนและสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานได้
๒. ควรมีระบบการติดตามผู้ป่วยหลังจากได้รับไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจ สามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง และสามารถซักถามเมื่อเกิดความสงสัยได้

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

๑. ได้รับรางวัล ดีเด่น ๑ ประเภท CQI ในงานประชุมวิชาการการพัฒนาระบบการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วย ๔๔ ปี ระหว่างวันที่ ๑๑ - ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ณ ห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ ๔๘ พรรษา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว
๒. ได้รับรางวัลรองชนะเลิศ อันดับที่ ๒ การนำเสนอผลงาน Oral Presentation ประเภทผลงานเด่น (Best Practice) ในงานประชุมวิชาการสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ ๖ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ “ล้มแล้วเรียนรู้ พร้อมรุกไปข้างหน้า” ระหว่างวันที่ ๒๓-๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)

นางสาวนริศรา มานาค สัดส่วนของผลงาน ๑๐๐%

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) นริศรา มานาค

(นางสาวนริศรา มานาค)

เภสัชกรปฏิบัติการ

(วันที่)/...../.....

ผู้ขอประเมิน

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ปิ่น ภูสาคัท
(นางสาวปิ่น ภูสาคัท)
เภสัชกรชำนาญการ

(วันที่)/...../.....
ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล

(ลงชื่อ) เสาวณี ยถาภูรานนท์
(นางสาวเสาวณี ยถาภูรานนท์)
เภสัชกรเชี่ยวชาญ

(วันที่)/...../.....
ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล

(ลงชื่อ) สมคิด ยืนประโคน
(นายสมคิด ยืนประโคน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

(วันที่) 15 พ.ย. 2565
ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป

(ลงชื่อ) ประภาส ผูกดวง พ.ร. ๑๓๑
(นายประภาส ผูกดวง)
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว

ตำแหน่ง
(วันที่) 16 พ.ย. 2565
ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป

หมายเหตุ : คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาน้อยสองระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ
เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้มีคำรับรองหนึ่งระดับได้

แบบเสนอแนวความคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน
(ระดับชำนาญการ)

๑. เรื่อง ระบบติดตามการใช้ยาของผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์ (ถึงมือ ปลอดภัย ถูกใจ ครบถ้วน)
๒. หลักการและเหตุผล

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ที่ยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันตนเองจากเชื้อ การรักษา ระยะห่างทางสังคม ผู้ป่วยหลายรายไม่มาพบแพทย์เพื่อทำการตรวจรักษาและรับยาตามนัด เนื่องจากกลัวการแพร่ระบาดของเชื้อ ยาไปรษณีย์จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยลดความแออัดภายในโรงพยาบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ เน้นให้ผู้ป่วยที่มีอาการคงที่อยู่กับบ้าน ลดการเดินทาง แต่ยังคงได้รับยาอย่างต่อเนื่อง

เภสัชกรงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีหน้าที่หลักในการจ่ายยาให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามระบบปกติ โดยมีการส่งมอบยาพร้อมทั้งให้คำแนะนำเรื่องการใช้ยาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ เภสัชกรรม ประกอบด้วย ซื่อสัตย์ ซื่อตรง ใช้วิธีการรับประทานและการบริหารยา อาการข้างเคียง แนวทางแก้ไข ปัญหา ข้อควรระวัง และข้อห้ามใช้ มีการสืบค้นปัญหาจากการใช้ยาในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ตั้งแต่ทบทวนวิธีการรับประทานยา การบริหารยา ผลข้างเคียงหรือปัญหาในการใช้ยาในผู้ป่วยโรคเรื้อรังแต่ละราย เพื่อเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยาและประสิทธิภาพในการรักษา นอกจากนี้ให้บริการผู้ป่วยตามระบบปกติแล้วยังมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบยาตามคำสั่งแพทย์ ค้นหาปัญหาจากยาและส่งมอบยาให้กับเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ นำไปส่งมอบให้กับผู้ป่วย ดังนั้นการติดตามผู้ป่วยหลังจากได้รับยาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์ เกิดความรู้ความเข้าใจ และใช้ยาได้อย่างถูกต้องปลอดภัย

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

จากผลการดำเนินงานการส่งมอบยาทางช่องทางพิเศษในระยะเวลาตั้งแต่ ๑ มกราคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ทั้งหมด ๙,๔๘๐ ราย และญาติสุขภาพดีติดต่อบริษัทขนส่งเบอร์ ๘ ทั้งหมด ๒,๗๙๔ ราย ซึ่งจำนวนยาช่องทางพิเศษได้เพิ่มขึ้นจาก พ.ศ. ๒๕๖๓ หลายเท่า โดยเฉพาะยาไปรษณีย์เพิ่มขึ้นจากเดิม ๕ เท่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่มีระบบติดตามการใช้ยาของผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์ ทราบเพียงแต่ยาถูกส่งมอบสำเร็จ จากการตรวจสอบเลขพัสดุ (EMS) มีการระบุชื่อผู้รับที่ชัดเจน หากเจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ส่งมอบยาไม่สำเร็จ ไม่สามารถติดต่อผู้ป่วยตามเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุตามใบจ่ายของ จะทำการแจ้งมาที่ห้องยาและตีพัสดุกลับมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องยาดำเนินการประสานกับพยาบาลประจำจุดตรวจเพื่อติดต่อกลับไปหาผู้ป่วยอีกครั้ง ทั้งนี้ผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ได้รับยาโรคเรื้อรัง และมีอาการคงที่ ยาที่แพทย์สั่งให้จะเป็นยาเดิมที่ผู้ป่วยเคยได้รับ แต่อาจมีบางรายการเป็นยาตามอาการที่แพทย์สั่งเพิ่มให้ตามที่พยาบาลคัดกรองซักประวัติสอบถามอาการจากผู้ป่วยเพิ่มเติม นอกจากนี้มีโรคเรื้อรังบางรายการที่ผู้ป่วยเคยได้รับมีการเปลี่ยนบริษัทยา ทำให้รูปแบบแผงยาหรือเม็ดยาต่างไปจากเดิม เบื้องต้นมีการติดฉลากยาเดิมเปลี่ยนบริษัทที่หน้าของยาให้ทราบ ป้องกันการใช้ยาซ้ำซ้อน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์มีความรู้ ความเข้าใจ ใช้ยาได้อย่างถูกต้องปลอดภัย และเกิดประสิทธิภาพจากการรักษาสูงสุด จึงเกิดแนวความคิดในการติดตามการใช้ยาในผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเกิดประสิทธิผลสูงสุดจากการใช้ยา
๒. สามารถสืบค้นปัญหาจากการใช้ยาหรือผลข้างเคียงจากการใช้ยาเพื่อหาวิธีป้องกันและแก้ไขได้อย่างทันเวลา
๓. ผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์มีความพึงพอใจกับระบบการติดตามการใช้ยา

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑. ค้นพบปัญหาจากการติดตามการใช้ยาในผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์
๒. ร้อยละของการแก้ไขปัญหาจากการติดตามการใช้ยาในผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์
๓. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์

(ลงชื่อ) น.จิศรา มานาค.....

(นางสาวนริศรา มานาค)

เภสัชกรปฏิบัติการ

(วันที่)/...../.....

ผู้ขอประเมิน