



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม เลขกลุ่ม 216 ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด	
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Patient Care Process ☐ Infection Control ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Medication Safety ☐ Emergency Response ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย ☐ คุณภาพ / สิ่งสูญเสีย [Safety] [Quality (waste)*] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า ☒ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Cost] [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบและแบบฟอร์มตารางการเดินยารูปแบบใหม่

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบการเบิกยาที่ไม่ได้มีการจัดเก็บในห้อยยาหรือมีจำนวนไม่เพียงพอตามใบสั่งยาของผู้ป่วยแต่ละคน จะใช้เจ้าหน้าที่ห้องยาที่มีตำแหน่งเดินยา (logistic) ในการเดินเบิกยา โดยจะมีตารางในการเดินยา (เดินภายในอาคารหลัก เดินทุก 20 นาที กรณีเดินไปที่อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ เดินทุก 30 นาที) และใช้แบบฟอร์มการเดินเบิกยาเพื่อลงเวลาในการไปและกลับของเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่าแบบฟอร์มเดิมยากต่อการติดตามสถานะการเบิกยาของเจ้าหน้าที่ ไม่ทราบว่าไปเบิกของผู้ป่วยรายใด และไม่มีการลงเวลาที่ชัดเจนแน่นอน ทำให้บางครั้งมีผู้ป่วยที่รอเบิกยานานกว่าปกติ หรือตะกร้ายาที่ลืมทำเบิกยา การปรับปรุงและพัฒนาแบบฟอร์มการเดินเบิกยานี้ จะช่วยให้มีความเป็นระบบในการเดินเบิกยามากขึ้น เภสัชกรสามารถทราบว่าเจ้าหน้าที่เดินไปเบิกยาของผู้ป่วยรายใด ใช้เวลาเท่าไร เหมาะสมหรือไม่ และลดโอกาสผิดพลาดในการลืมเบิกยา เพื่อลดระยะเวลาการรอเบิกยาของผู้ป่วย

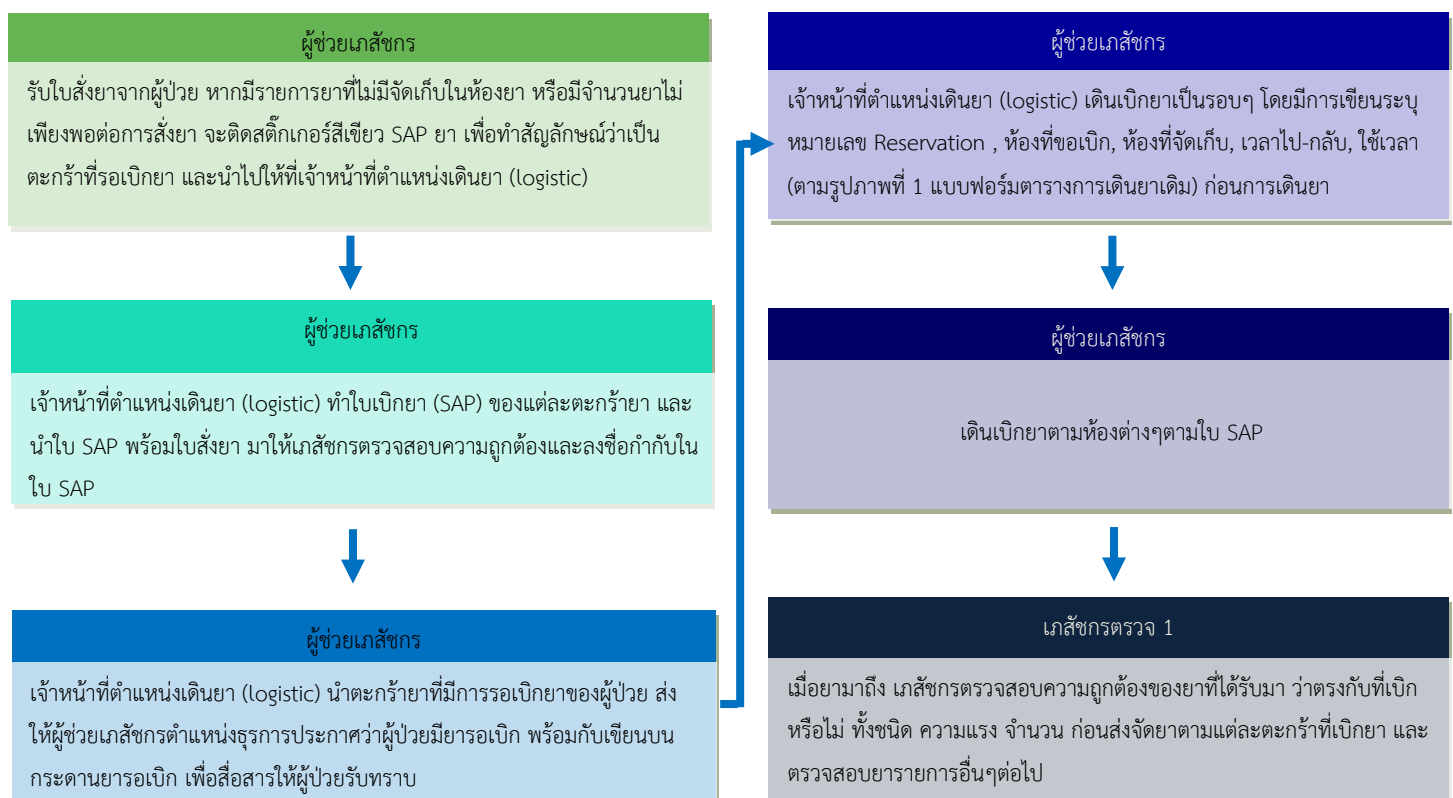
2. กรอบแนวคิดหรือการวิเคราะห์สาเหตุ

2.1 กรอบแนวคิด

เนื่องจากพบปัญหาหลายประการของระบบการเดินเบิกยาของห้องยา เช่น ไม่ทราบว่าเจ้าหน้าที่เดินเบิกยาของผู้ป่วยรายใด ยาอะไร ใช้เวลาเท่าใด เหมาะสมหรือไม่กับระยะทางระหว่างห้องยา ตลอดจนบางครั้งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการลืมเบิกยาของผู้ป่วยบางคน จนทำให้ต้องรีบเดินยาด่วนให้ผู้ป่วย ผู้จัดทำจึงเห็นถึงปัญหานี้ทำให้มีความต้องการที่จะพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติในระบบการเดินเบิกยาของเจ้าหน้าที่ โดยเพิ่มกระบวนการที่สามารถตรวจสอบการเบิกยาได้โดยเภสัชกร และพัฒนาแบบฟอร์มเก่าที่ค่อนข้างตรวจสอบยากเป็นแบบฟอร์มการเดินยาแบบใหม่ ที่เข้าใจง่ายขึ้น ไม่ซับซ้อน ทราบระยะเวลาในการเบิกที่แน่นอน และลดความผิดพลาดในการลืมเบิกยา เพื่อมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ ผู้ป่วยมีระยะเวลาในการรอเบิกยาที่ลดลง

2.2 การวิเคราะห์สาเหตุ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิมของเจ้าหน้าที่ในการเดินเบิกยาของห้องยาใหญ่ OPD



จากระบบการเดินเบิกยาเดิม เมื่อมีการวิเคราะห์สาเหตุพบว่าสาเหตุที่อาจทำให้คลาดเคลื่อนได้หลายอย่าง คือ

1. ไม่ได้มีการระบุรายละเอียดที่ชัดเจนในแบบฟอร์มตารางการเดินยา ทำให้ยากต่อการติดตามหรือตรวจสอบย้อนหลังของเภสัชกรในกรณีที่ผู้ป่วยมียาที่ใช้เวลาเบิกนานกว่าปกติ เช่น มีการระบุหมายเลข Reservation ของใบ SAP แต่ไม่ได้ระบุเลขคิวของตะกร้าที่รอเบิกยา ทำให้ไม่ทราบว่เจ้าหน้าที่กำลังเบิกยาของผู้ป่วยรายใด
2. ไม่ได้มีการระบุลงไปใใบยาว่า ใบยานี้มีการทำใบ SAP ไปเบิกยาแล้วหรือไม่ ทำให้บางครั้งมีโอกาสผิดพลาด ส้มทำใบเบิกยาของแต่ละตะกร้ายา ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลาในการรอรับยานานกว่าปกติ

ตารางเดินยา Logistic ฟังอาคารพรหมพร								วันที่
รายนวน	Reservation	ฟังที่ฟังเบิก	ฟังที่ฟังเบิก	เวลาไป	เวลาเบิก	เวลา	สฟ้Logistic	พจนนญ
8.45น.								
9.15น.								
9.45น.								
10.15น.								
10.45น.								
11.15น.								
11.45น.								
12.15น.								
12.45น.								
13.15น.								
13.45น.								
14.15น.								
14.45น.								

ตารางเดินยา Logistic ฟังอาคารหลัก								วันที่
รายนวน	Reservation	ฟังที่ฟังเบิก	ฟังที่ฟังเบิก	เวลาไป	เวลาเบิก	เวลา	สฟ้Logistic	พจนนญ
8.40น.								
9.00น.								
9.30น.								
9.40น.								
10.00น.								
10.30น.								
10.40น.								
11.00น.								
11.30น.								
11.40น.								
12.00น.								
12.30น.								
12.40น.								

รูปภาพที่ 1 แบบฟอร์มตารางการเดินยา logistic ฟังอาคารหลัก และ ฟังอาคารสมเด็จพระพรตน์ แบบเดิม (ตามลำดับ)

แนวความคิดการพัฒนาระบบ: พัฒนาระบบขั้นตอนปฏิบัติการเดินเบิกยาของเจ้าหน้าที่ และแบบฟอร์มบันทึก ตารางการเดินยา ให้มีความชัดเจนมากขึ้น และง่ายต่อการตรวจสอบ

3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

- 3.1 เพื่อให้เภสัชกรสามารถตรวจสอบตารางการเดินยาของเจ้าหน้าที่ได้ และง่ายต่อการติดตามสถานะการเบิกยาของผู้ป่วยตลอดจนสามารถแจ้งผู้ป่วยที่รอเบิกยาได้ว่า ตอนนั้ยากำลังอยู่ในขั้นตอนใด
- 3.2 เพื่อลดข้อผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนต่างๆในการเบิกยา เช่น ส้มเบิกยา เบิกยาผิดชนิด เป็นต้น
- 3.3 เพื่อลดระยะเวลาในการรอเบิกยาของผู้ป่วย ลดความแออัดในการรอรับยาหน้าห้องยา

4. กระบวนการปรับปรุง

4.1. ระยะเวลาดำเนินงาน : มีนาคม – เมษายน 2563

4.2. แนวทางการปรับปรุง

ระยะที่ 1 : ก่อนพัฒนา

วิธีการ : ผู้ช่วยเภสัชกรปฏิบัติตามกระบวนการเดิมตามขั้นตอนและแบบฟอร์มที่ระบุไว้ข้างต้น ปัญหาที่พบ คือ

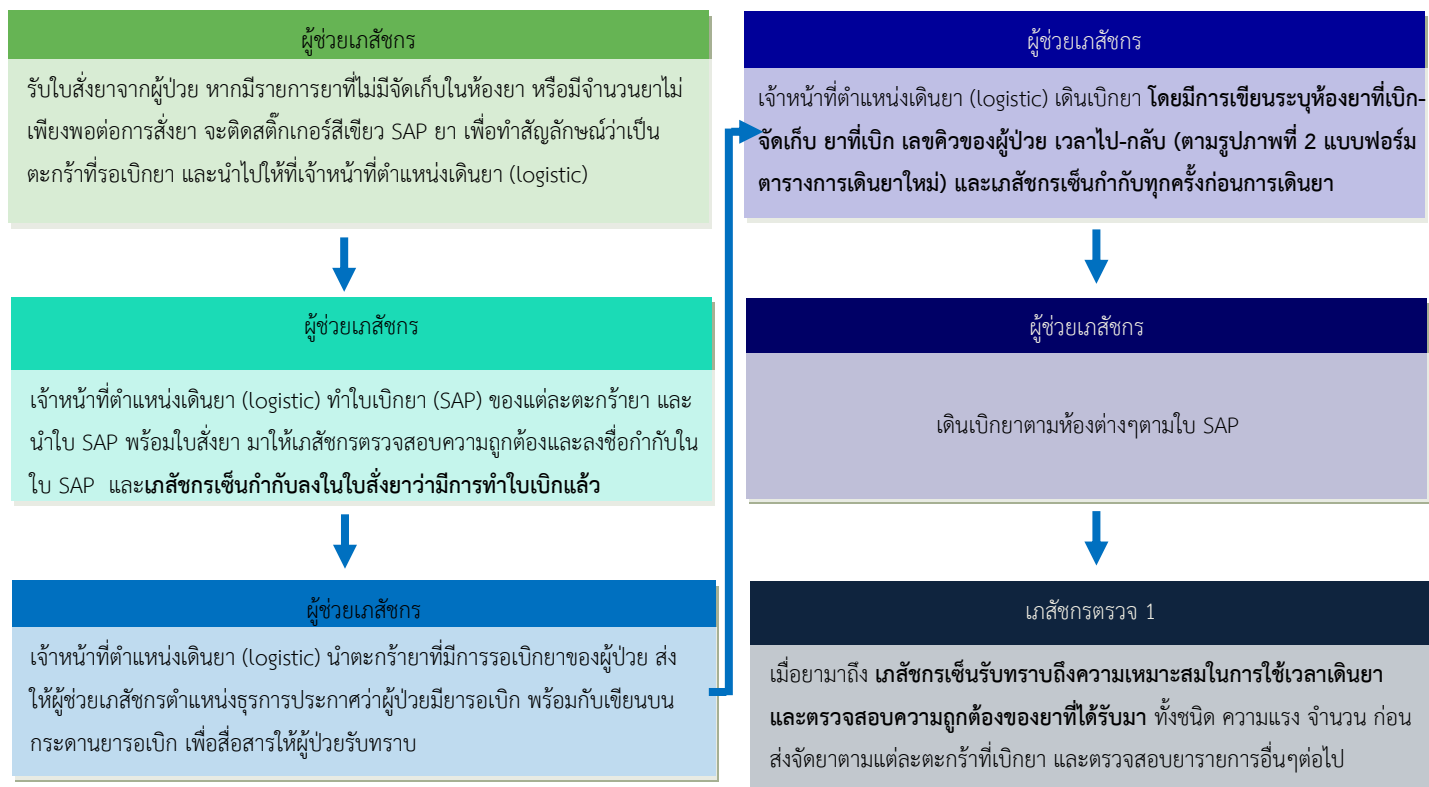
- มีตะกร้ายาที่ส้มทำใบ SAP เบิกยา ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเดินยาด่วน และผู้ป่วยเสียเวลาในการรอรับยานาน
- ไม่สามารถตรวจสอบหรือติดตามย้อนหลังได้ว่า มีการเดินเบิกยาใด ของผู้ป่วยรายใด

ระยะที่ 2 : หลังพัฒนา

วิธีการ

1. ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนระบบการเดินเบิกยาเดิม โดยให้มีการบันทึกลงบนใบยาที่ต้องการเบิกยาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบว่าใบยานี้มีการทำใบ SAP เบิกยาแล้ว ให้ง่ายต่อการตรวจสอบและป้องกันข้อผิดพลาดในการส้มทำใบเบิกยา
2. ปรับปรุงแบบฟอร์มตารางการเดินยาของเจ้าหน้าที่ ให้มีรายละเอียดที่จำเป็นมากขึ้น และง่ายต่อการตรวจสอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบใหม่ของเจ้าหน้าที่ในการเดินเบิกยาของห้องยาใหญ่ OPD



ตารางเดินยา Logistic ผังอาคารหลัก วันที่ _____

รอบการเดินยา	ห้องยาที่ขอเบิก	ห้องยาที่จัดเก็บ	ยาที่เบิก		หมายเลขคิวที่เบิก (ถ้ามี)	เวลาไป		ลงชื่อเจ้าหน้าที่เดินยา	หมายเหตุ
			มีอยู่หรือไม่	เบิกเก็บ		เภสัชกร	เภสัชกร		
8.40									
9.00									
9.20									
10.00									
10.20									
10.40									
11.00									
11.20									
11.40									

หมายเหตุ: กรณีมีรายการยาจำนวนมากหรือเป็นการเบิกเก็บ stock ยาตามระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ สัญญาในรูปแบบนามธรรม reservation แบบใด

ตารางเดินยา Logistic ผังอาคารพระเทพ วันที่ _____

รอบการเดินยา	ห้องยาที่ขอเบิก	ห้องยาที่จัดเก็บ	ยาที่เบิก		หมายเลขคิวที่เบิก (ถ้ามี)	เวลาไป		ลงชื่อเจ้าหน้าที่เดินยา	หมายเหตุ
			มีอยู่หรือไม่	เบิกเก็บ		เภสัชกร	เภสัชกร		
8.45									
9.15									
9.45									
10.15									
10.45									
11.15									
11.45									
12.15									
12.45									

หมายเหตุ: กรณีมีรายการยาจำนวนมากหรือเป็นการเบิกเก็บ stock ยาตามระบบคอมพิวเตอร์อัตโนมัติ สัญญาในรูปแบบนามธรรม reservation แบบใด

รูปภาพที่ 2 แบบฟอร์มตารางการเดินยา logistic ผังอาคารหลัก และ ผังอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ แบบใหม่ (ตามลำดับ)

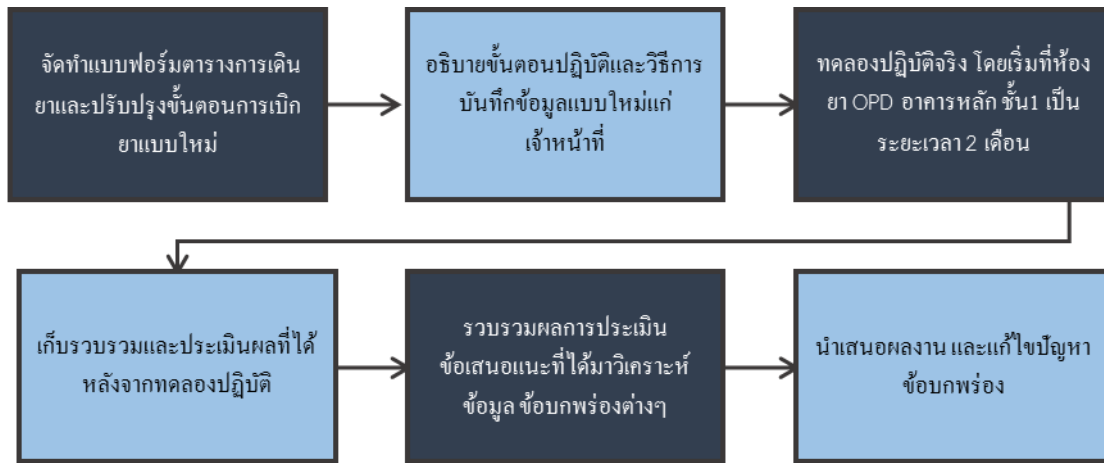
จุดเด่น : แบบฟอร์มตารางการเดินยาแบบใหม่สามารถเข้าใจง่ายขึ้น ลงข้อมูลสะดวก ทำให้สามารถตรวจสอบหรือติดตามสถานะการเบิกยาของผู้ป่วยได้ และลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการเบิกยา ทั้งยังใช้เก็บข้อมูลย้อนหลังเพื่อทำนายระยะเวลาการรอคอยเบิกยาในอนาคตได้

จุดด้อย : การเพิ่มรายละเอียดในส่วนแบบฟอร์มตารางการเดินยา และเพิ่มจุดตรวจสอบโดยเภสัชกร อาจทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการกรอกรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น

4.3. เปรียบเทียบก่อนและหลังปรับปรุง

ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
พบปัญหาบางครั้งมีการลืมเบิกยา , ใช้เวลานานในการเดินเบิกยา และยากต่อการตรวจสอบสถานะการเบิกยา ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลาในการรอเบิกรยา	ลดระยะเวลาการรอคอยในการรอเบิกยา เภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบการเดินเบิกยาของเจ้าหน้าที่ได้ว่ามีการเบิกยาแล้วหรือไม่ และอยู่ในขั้นตอนใด

5.แผนการดำเนินงานกิจกรรม



6. ตัวชี้วัดผลการดำเนินโครงการ

หัวข้อตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ (ม.ค.- ก.พ. 63)		หลังดำเนินการ (มี.ค.- เม.ย.63)	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1. ระยะเวลาที่ใช้ในยาเบิกยาแต่ละรอบของผู้ป่วย (วัดความต่างของเวลาไป-กลับของเจ้าหน้าที่เดินยาเฉลี่ยทั้ง2อาคาร)	ใช้เวลาน้อยกว่า ระบบการเบิกยาแบบเดิม	30 นาที	26 นาที	21 นาที	17 นาที
2. ความผิดพลาดในการลิ้มเบิกยาหรือเบิกยาผิดของผู้ป่วยแต่ละคน (วัดจากการบันทึกจำนวนใบยาที่มีการลิ้มทำเบิกยาหรือเบิกผิด)	ไม่มีใบยาใด ที่มีการลิ้ม ทำใบ SAP เบิกยา	3 ใบ	1 ใบ	0 ใบ	0 ใบ
3. คะแนนความพึงพอใจของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ต่อแบบฟอร์มใหม่ และขั้นตอนการปฏิบัติแบบใหม่ (วัดจากแบบประเมินความพึงพอใจ)	ได้คะแนนมากกว่าหรือ เท่ากับ 3 คะแนนขึ้นไป	ไม่มีการบันทึกข้อมูล		4 คะแนน	

6.1 ตัวอย่างแบบประเมินความพึงพอใจต่อแบบฟอร์มการเดินยาแบบใหม่ ของผู้ช่วยเภสัชกร และเภสัชกร

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.หัวข้อที่ให้กรอกในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.ความสะดวกในการกรอกข้อมูล					
3.สามารถตรวจสอบและติดตามการเบิกยาแต่ละใบได้ดีขึ้น					
4.สามารถตอบคำถามหรือแจ้งผู้ป่วยถึงสถานะการเบิกยา					
5.สามารถลดความผิดพลาดของการเบิกยา					
รวมคะแนนเฉลี่ย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

7.ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่องานเสร็จสิ้น

7.1 ระยะเวลาในการรอคอยเบิกยาของผู้ป่วยน้อยลง ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

7.2 เภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการเบิกยาของใบยาแต่ละใบได้มากขึ้นและสามารถชี้แจงรายละเอียดการเบิกยาและประมาณเวลาที่ใช้ในการรอคอยยาเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยได้ดีขึ้น

7.3 ลดข้อผิดพลาดจากการเบิกยา เช่น ลิ้มเบิกยา เบิกยาผิด

7.4 ลดความแออัดของผู้ป่วยที่รอรับยาหน้าห้องยา

7.5 สามารถตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่เดินยา เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการทำงานของรายบุคคล

7.6 สามารถนำข้อมูลที่บันทึกลงในแบบฟอร์มใหม่นี้ ไปใช้เป็นฐานข้อมูลเบื้องต้นในการคำนวณปริมาณยาที่ใช้ในการสำรองยาเพื่อจัดเก็บในห้องยาต่อไป

8. การขยายผลการดำเนินการ

8.1 ปัญหาและอุปสรรคของการทำโครงการ

8.1.1 ความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในช่วงแรกของโครงการยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น กรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากต้องใช้ความเข้าใจในวิธีการกรอกข้อมูลรายละเอียดแบบใหม่ ซึ่งแก้ไขโดยจัดให้มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและการลงข้อมูล

8.1.2 ระบบการเบิกยาและแบบฟอร์มการเบิกยานี้สามารถใช้ได้เฉพาะการปฏิบัติงานในเวลาราชการเท่านั้น เนื่องจากการเบิกยานอกเวลาราชการมีน้อยกว่า และเจ้าหน้าที่มีการหมุนเวียนมาปฏิบัติงานทำให้อธิบายขั้นตอนการทำงานได้ยาก

8.2 ข้อเสนอแนะ

ในอนาคตข้างหน้า อาจพัฒนาเพิ่มเติม โดยให้มีระบบแจ้งใน Rama App หรือบนหน้าจอสีเหลืองแสดงคิวยา ระบุสถานะยวากำลังรอเบิกแทนการขึ้นข้อความบนกระดาน และคำนวณว่าจากสถิติแล้วจะใช้เวลาประมาณกี่นาที เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตรวจสอบสถานะของใบยาและสามารถคำนวณเวลาที่จะใช้รอล่วงหน้าได้ ไม่เสียเวลาในการนั่งรอที่หน้าห้องยา เพื่อลดความแออัดในการรอรับยา โดยอาจจะต้องประสานกับทางหน่วย IT ต่อไป

9. การติดตามและประเมินผล

9.1 มีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือนหลังจากเริ่มใช้ระบบเดินยาและแบบฟอร์มใหม่ โดยพิจารณาตามตัวชี้วัด 3 หัวข้อ ได้แก่

1. ระยะเวลาที่ใช้ในยาเบิกยาแต่ละรอบของผู้ป่วย
2. ความผิดพลาดในการลิ้มเบิกยาหรือเบิกยาผิดของผู้ป่วยแต่ละคน
3. คะแนนความพึงพอใจของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ต่อแบบฟอร์มใหม่

โดยนำผลการประเมินที่รวบรวมได้มาเปรียบเทียบกับข้อมูลก่อนและหลังการใช้ระบบเดินยาและแบบฟอร์มใหม่

9.2 นำข้อมูลที่รวบรวมได้ ข้อเสนอแนะและปัญหาที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานให้พัฒนาและมีประสิทธิภาพต่อไป