



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-RA-QS-201/01)

ส่วนที่ 1

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☒ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม..... วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

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

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

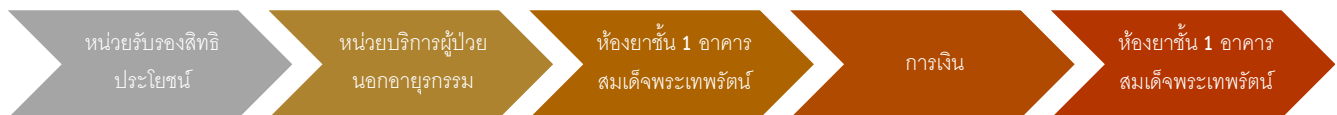
ห้องยาชั้น 1 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มีจำนวนผู้ป่วยมารับบริการเฉลี่ยไม่น้อยกว่าหนึ่งพันรายต่อวัน เป็นผู้ป่วยจากหน่วยตรวจอายุกรรม และหน่วยหัตถการเฉพาะทาง โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยสูงอายุ, ผู้ป่วยที่มีโรคร่วมซับซ้อน, ผู้ป่วยบกพร่องทางภูมิคุ้มกันรวมถึงผู้ป่วยที่ใช้ยากดภูมิคุ้มกันหลังจากปลูกถ่ายอวัยวะ เป็นต้น หากผู้ป่วยอยู่ในบริเวณโรงพยาบาลเป็นเวลานานโดยไม่จำเป็นอาจเพิ่มความเสี่ยงในการติดเชื้อ อีกทั้งการรอคอยยาเป็นระยะเวลานานส่งผลต่อสภาวะจิตใจ ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเครียดสะสมมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

จากข้อมูลทางสารสนเทศ พบว่าระยะเวลาการรอคอยยาของผู้ป่วยสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยในช่วงเดือน ตุลาคม 2565 ระยะเวลาการรอคอยยานับตั้งแต่ห้องยารับคำสั่งแพทย์จนกระทั่งส่งยอตราคาไปการเงิน มีค่าเฉลี่ย 50.12 นาทีในระบบ Prescription และ 102.42 นาทีในระบบ CPOE ซึ่งเป็นระยะเวลาการรอคอยยาที่นานที่สุดเมื่อเทียบกับห้องยาผู้ป่วยนอกห้องอื่นๆ ในโรงพยาบาลรามาธิบดี ประกอบกับช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่ขาดแคลนเภสัชกรอีกด้วย ส่งผลให้ห้องยาชั้น 1 ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยอยู่เป็นประจำ

ห้องยาชั้น 1 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี เล็งเห็นความสำคัญของการรอคอยยาของผู้ป่วย รวมถึงต้องการให้ผู้ป่วยสามารถรับยาได้ภายใน 30 นาที ตามตัวชี้วัดของฝ่ายเภสัชกรรม จึงร่วมกันวิเคราะห์ระบบงานของห้องยาชั้น 1 เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเดินทางกลับบ้านได้โดยเร็วที่สุด โดยเกิดแนวคิดพัฒนาเชิงระบบโดยการปรับหมายเลขรับยา และการปรับกระบวนการภายใน อาทิ การปรับรอบพักเภสัชกร การโอนงานเอกสารให้ผู้ช่วยเภสัชกร การมี Contact person แก่เคส เป็นต้น

2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram

2.1 ระบบงาน (Work System)



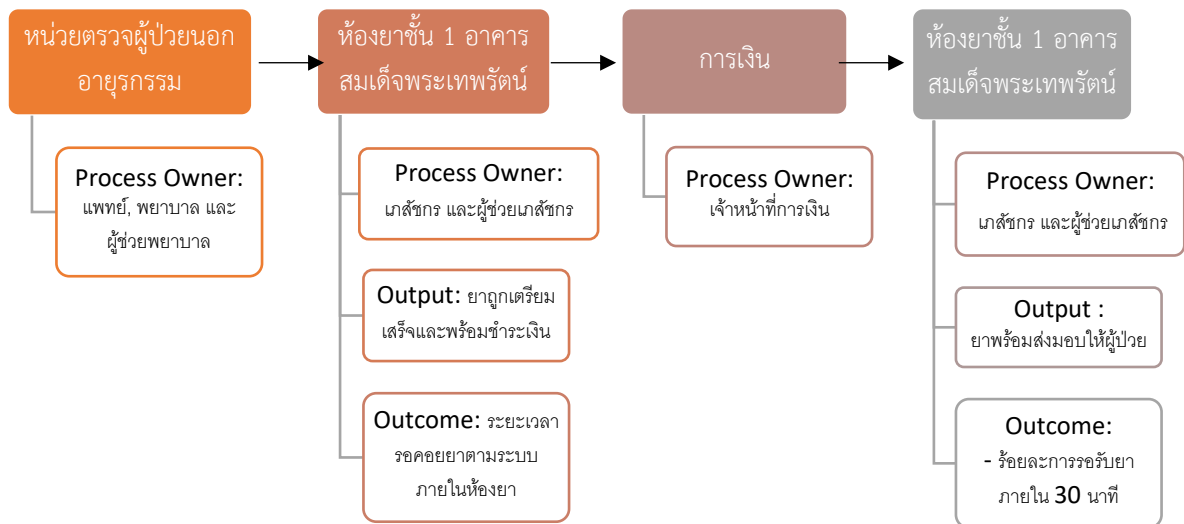
2.2 กระแสงาน (Workflow) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ในหน่วยงานโดยยึดผู้ป่วย / ผู้รับบริการ / ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



2.3 SIPOC Diagram/Model ของกระบวนการทำงาน



2.4 Output(s) ของกระบวนการที่ตนเองเป็น Process Owner และ Outcome ในมุมมองลูกค้าที่เป็นผู้รับ Output(s)

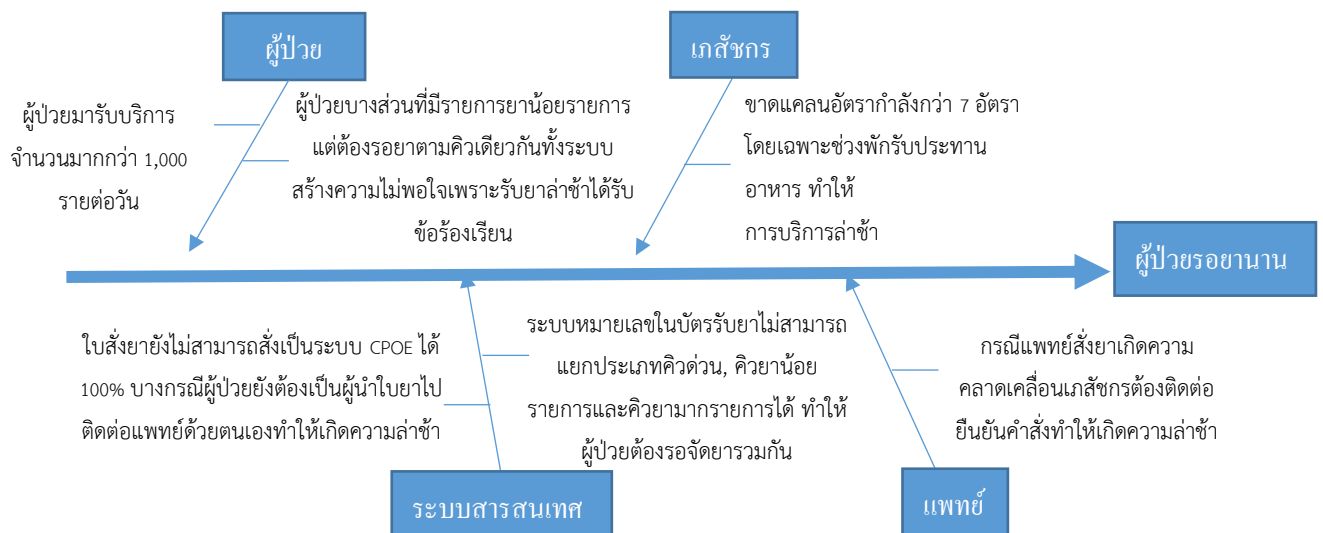


3. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

3.1 ที่มาสาเหตุของปัญหา ตามแนวทางของมิติคุณภาพ STEEP

สืบเนื่องจากสถานการณ์ขาดแคลนเภสัชกรของโรงพยาบาล ในปัจจุบันห้องยาชั้น 1 อาคารสมเด็จพระเทพรัตนมีตำแหน่งเภสัชกรว่างถึง 7 อัตรา ซึ่งคิดเป็น 25% จากอัตรากำลังในปัจจุบัน ส่งผลให้การบริการล่าช้า สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

3.2 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) (แผนภูมिरูปก้างปลา)



3.3 วัตถุประสงค์ กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย

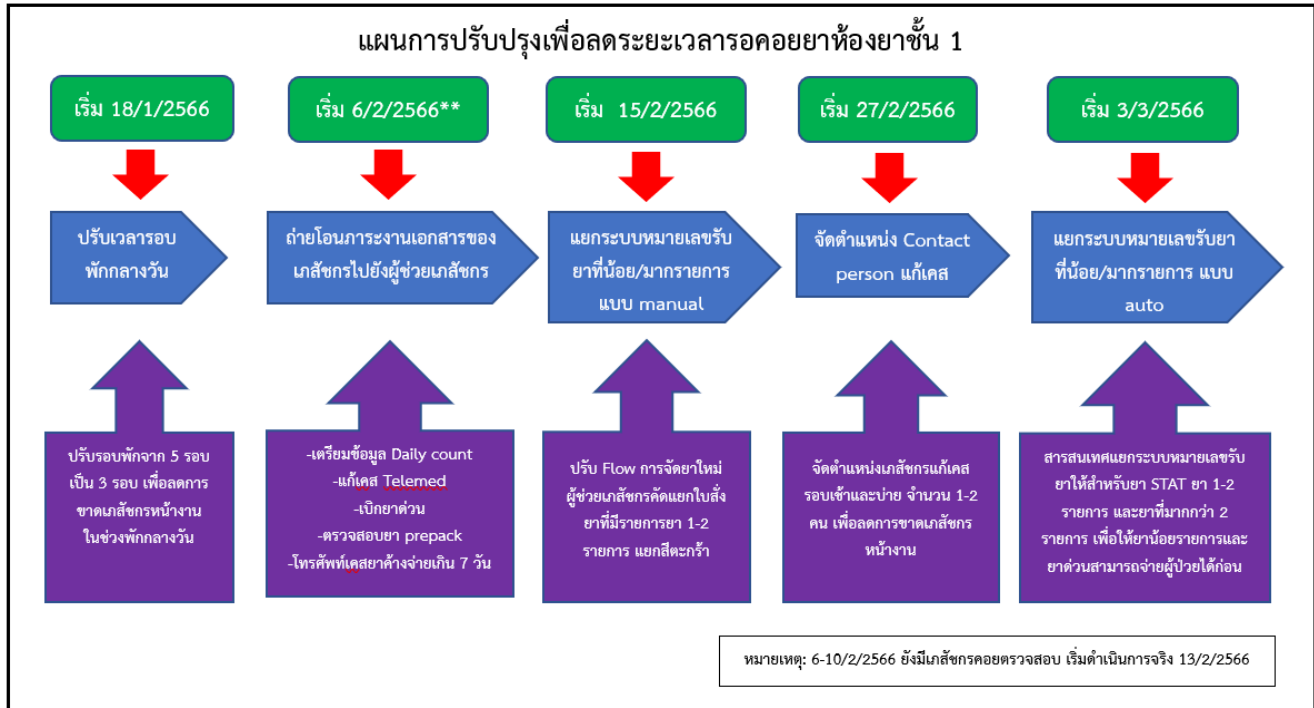
วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยยาของผู้ป่วย
2. เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยในการรอรับยา

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

1. ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการรอคอยยา (เป้าหมายระบบ CPOE และ Prescription < 40 นาที)
2. ร้อยละของผู้ป่วยที่สามารถรับยาได้ภายในเวลา 30 นาที (เป้าหมายทั้งระบบ CPOE และ Prescription > 80 %)
3. จำนวนข้อร้องเรียนการรอรับยา (เป้าหมาย 0 เคส)

4.กระบวนการปรับปรุง/วิธีการแก้ไขปรับปรุง ตามแผนภาพด้านล่าง รายละเอียดเพิ่มเติมตามเอกสารภาคผนวกที่ 1



5. การดำเนินการตามแผน (Gantt's Chart)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 66							ผู้รับผิดชอบ/บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ษ.	
ติดตามข้อมูลระยะเวลาการรอคอยยา วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไข กรณี waiting time การรอคอยยาเพิ่มสูงขึ้น								พญ.อดิพร, ภญ.พาขวัญ, ภญ.พัชรินทร์, ภญ.สุดาวดี, ภญ.อุมกร, ภญ.พิภัทรา, ภญ.อาภัสณี, ภญ.อรวิมล และ ภญ.พรเพ็ญ
ปรับรอบพักเภสัชกรจาก 5 รอบเป็น 3 รอบ								ภญ.อรวิมล
ผู้ช่วยเภสัชกรเรียนงานเอกสารที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเภสัชกรกำกับดูแลในช่วงแรก								เภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกรที่ได้รับมอบหมาย
ทีมเภสัชกรประชุมเพื่อหาข้อสรุปเรื่องการปรับระบบหมายเลขรับยาของทั้งโรงพยาบาล และทำความเข้าใจกับเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกรเพื่อรองรับการปรับหมายเลขรับยาแบบใหม่								พญ.อดิพร, ภญ.พาขวัญ, ภญ.พัชรินทร์, ภญ.สุดาวดี, ภญ.อุมกร, ภญ.พิภัทรา, ภญ.อาภัสณี, ภญ.อรวิมล, ภญ.พรเพ็ญ, ทีมสารสนเทศ, เภสัชกรและผู้ช่วยชั้น 1

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ ปี 66							ผู้รับผิดชอบ/บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ษ.	
ทำสื่อประชาสัมพันธ์ได้จ้ดที่วี ป้ายไฟและหน้าห้องยา เพื่อสื่อว่าหมายเลขรับยา ไม่สัมพันธ์กับลำดับการรับบริการ					↔			ภญ.พิภัทรา,ภญ.อรวิมล
ดำเนินการแยกจัดรายการยามากน้อย, ปรับหมายเลขรับยา Prescription และแยกสัตะกร้าตาม flow แบบ Manual					↔			เจ้าหน้าที่ห้องยาชั้น 1 ทุกคน
ปรับตารางเภสัชกรให้มีตำแหน่ง Contact Person					↔			ภญ.อรวิมล
สารสนเทศปรับเลขรับยา CPOE และ Prescription เป็นแบบใหม่ ห้องยาปรับ Flow ภายในให้สอดคล้องกัน					↔			เจ้าหน้าที่ห้องยาชั้น 1 ทุกคน
วิเคราะห์สรุปผลการดำเนินโครงการ						↔		ภญ.พัชรินทร์,ภญ.สุดาวดี, ภญ.พิภัทรา,ภญ.อรวิมล



6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ (1 พ.ย. 65-17 ม.ค. 66)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				
			ปรับรอบพัก (18 ม.ค. 66-12 ก.พ. 66)	ถ่ายโอนงานเอกสาร (13 ก.พ. 66-14 ก.พ. 66)	แยกใบยามากน้อยรายการ Manual (15 ก.พ. 66-26 ก.พ. 66)	Contact Person (27 ก.พ. 66-2 มี.ค. 66)	ปรับระบบหมายเลขรับยาแยกยามากน้อยรายการ (3 มี.ค. 65-31 มี.ค. 66)
Average Waiting Time CPOE (min)	89.43	< 40	63.36	67.03	47.17	37.46	51.69
ร้อยละของผู้ป่วยที่รับยาภายใน 30 นาทีระบบ CPOE (%)	13.92	> 80	23.17	16.58	46.80	50.77	41.96
Average Waiting Time Prescription (min)	46.71	< 40	34.93	41.45	24.77	24.37	31.37
ร้อยละของผู้ป่วยที่รับยาภายใน 30 นาทีระบบ Prescription (%)	48.64	> 80	64.83	49.41	76.52	75.95	67.60
ข้อร้องเรียนเรื่องรอคอยยาวนาน (จำนวนเคส)	3	0	0	0	0	0	0

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

ผู้ป่วยได้รับยาภายในระยะเวลารอคอยยา ใกล้เคียงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถึงแม้จะยังไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด แต่ก็ถือเป็นการพัฒนาขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ และไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากในเวลาที่กำหนด หากเปรียบเทียบผลในช่วงเดือน มี.ค. 66 กับเดือน ต.ค. 65 พบว่าผู้ป่วยได้รับยาเร็วขึ้นเฉลี่ยถึง 37.74 นาทีในระบบ CPOE และ 15.34 นาทีในระบบ Prescription

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

คอยติดตามระยะเวลารอคอยยาและร้อยละที่ผู้ป่วยได้รับยาภายใน 30 นาที ในทุกๆเดือนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

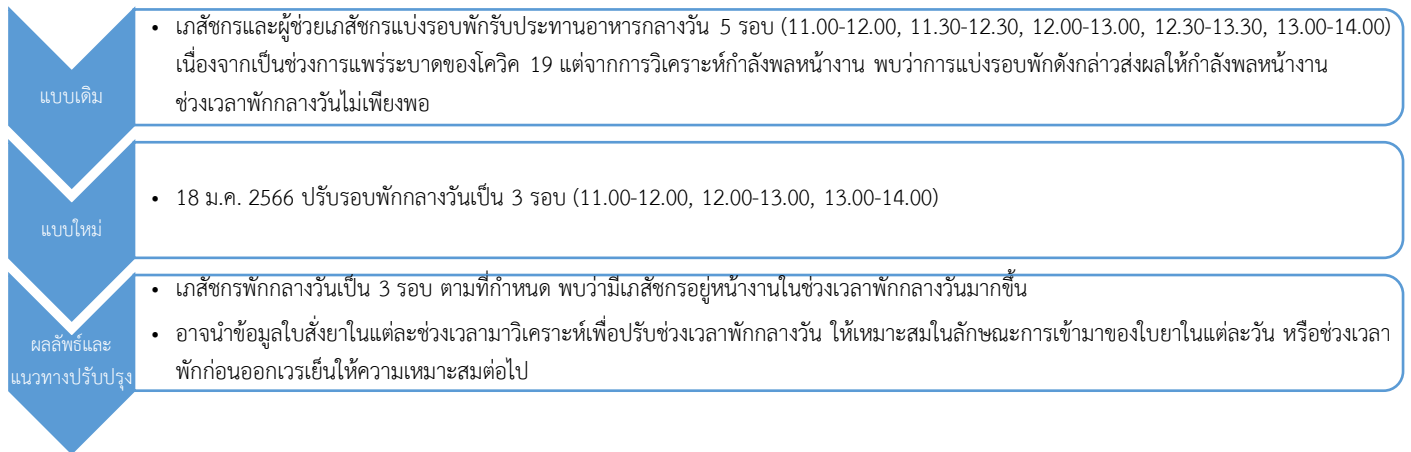
ทางคณะผู้ดำเนินโครงการได้เห็นผลลัพธ์ที่น่าชื่นชมจากการคิดนอกกรอบ การแบ่งหมายเลขรับยาใหม่ ถือเป็นความท้าทายอย่างมาก แต่จากความร่วมมือของหลายๆหน่วยงานในองค์กร อาทิ สารสนเทศ พยาบาล ผู้ป่วยสัมพันธ์ ทำให้การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น และยังแสดงให้เห็นว่าทางห้องยามีความตั้งใจที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ติดตามเพื่อปรับระบบ Flow ต่างๆภายในห้องยาอยู่เสมอ โดยยึดหลักการมองผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

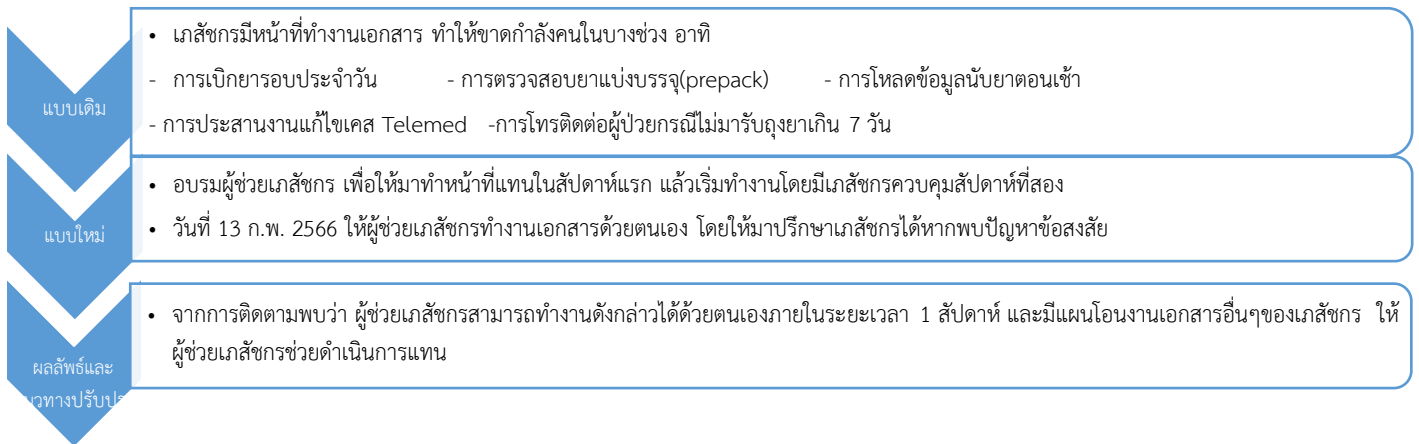
จัดสรวโยกย้ายกำลังคนระหว่างหน่วยงานในฝ่ายเภสัชกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับภาระงานในแต่ละช่วงเวลา

เอกสารภาคผนวก ที่ 1 รายละเอียดกระบวนการปรับปรุง ตามหลัก PDCA

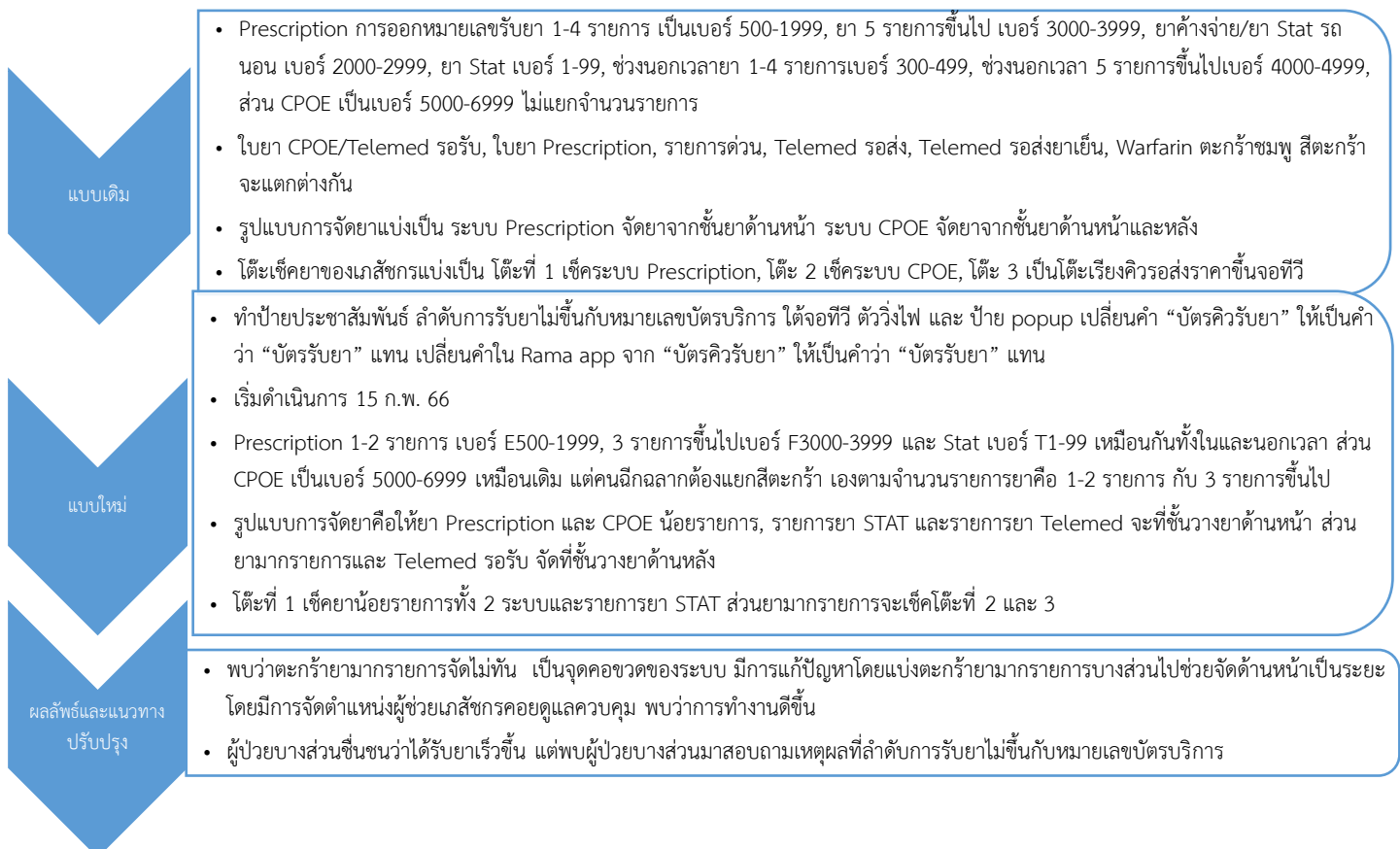
กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 1 – การปรับรอบพักเภสัชกรและผู้ช่วยเภสัชกร



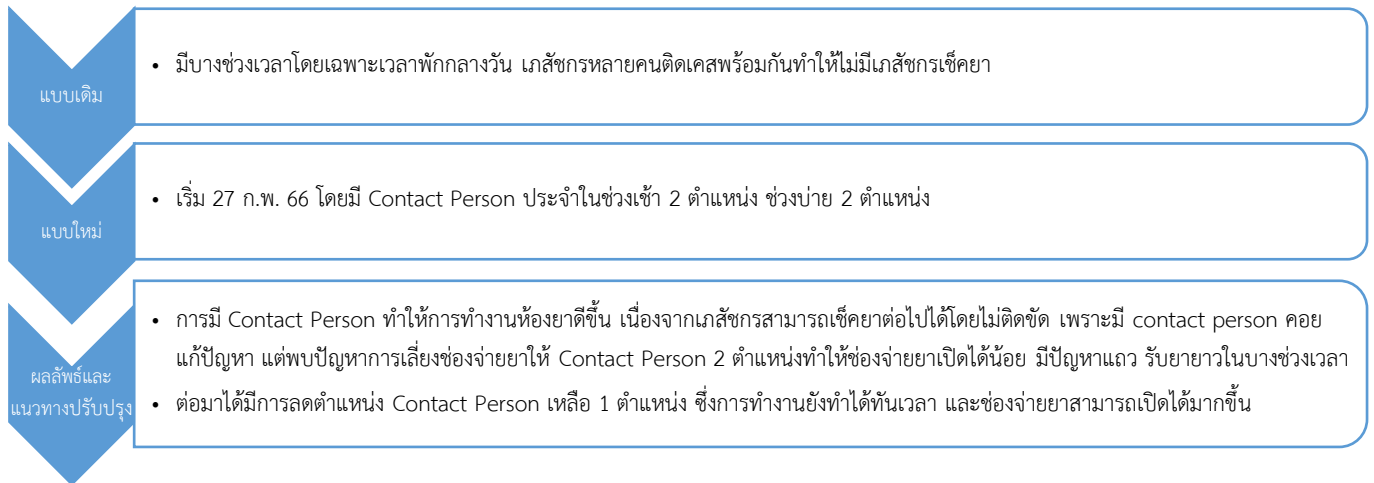
กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 2 – ส่งต่องานเอกสาร ให้ผู้ช่วยเภสัชกร



กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 3 – ปรับการจัดยาด้วยระบบ Manual



กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 4 – เพิ่ม Contact Person



กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 5 – สารสนเทศแยกหมายเลขบัตรรับยาในระบบ

