

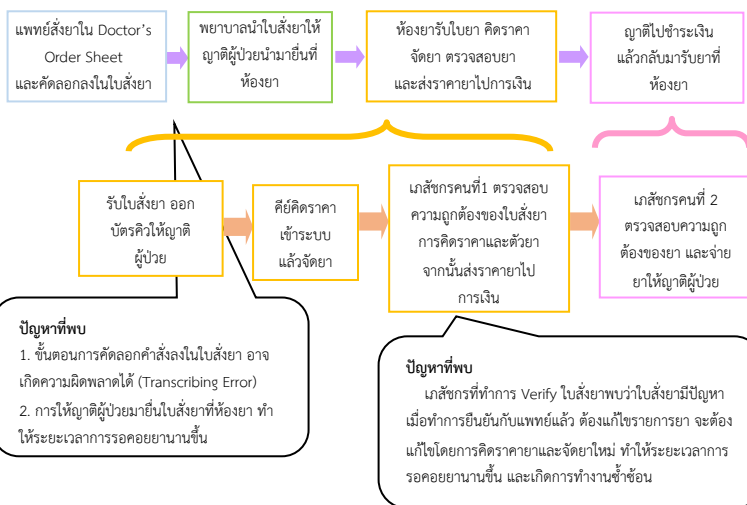
## ER ระบบใหม่ ปลอดภัย ทันท่วงที

ภญ.ศิวภา บุญกลมสวัสดิ์ ภญ.โสรวีร์ วนิชกุลพิทักษ์  
งานบริการเวชภัณฑ์ ฝ่ายเภสัชกรรม

### หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

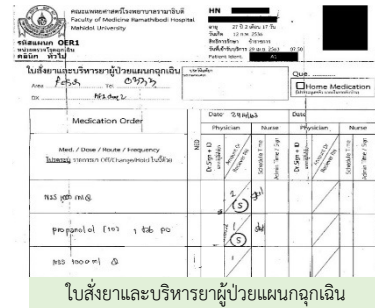
ปัจจุบันการส่งต่อข้อมูลและการแก้ไขปัญหาในใบสั่งยา มีความยุ่งยาก และมีปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งแผนกฉุกเฉินเป็นแผนกที่ต้องการความรวดเร็ว และทันเวลาภายใน 30 นาที โดยการทำงานที่ผ่านมาของห้องยา สามารถจัดเตรียมยาได้ทันเวลาภายใน 30 นาที ร้อยละ 78 ซึ่งยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือร้อยละ 80

จึงเกิดแนวคิดที่จะใช้แบบฟอร์มที่ใช้งานร่วมกันระหว่างสาขาวิชาชีพ เพื่อประสานการทำงานให้สมบูรณ์ และลดความผิดพลาดระหว่างการส่งต่องานทั้งกระบวนการ Prescribing, Transcribing, Dispensing และ Administration โดยมีกระบวนการ (Workflow) ซึ่งเป็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน (Work Process) ดังนี้



### 2. กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการ

- จัดทำ "ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน" โดยร่วมกันออกแบบระหว่างสหสาขาวิชาชีพ
- ปรับปรุงระบบการสั่งยาของแผนกฉุกเฉิน โดยใช้แบบฟอร์ม "ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน" แทนใบสั่งยาแบบเดิม และใช้ระบบ scan ส่งข้อมูลมาให้ห้องยาทำการคัดราคาและจัดยา และพยาบาลจะใช้แบบฟอร์มนี้ในการบริหารยา
- กรณีที่ใบสั่งยามีปัญหา ใช้การโทรศัพท์ เพื่อยืนยันคำสั่งใช้ยากับแพทย์ผู้สั่งยา
- เจ้าหน้าที่นำส่งยา จะมารับยาจากห้องยา ทุก 15 นาที และแผนกสามารถจ่ายยาได้โดยไม่ต้องรอญาติชำระค่ายา แต่กำหนดให้ญาติชำระค่าใช้จ่ายที่การเงินวันละ 1 ครั้ง



ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน

### ผลการดำเนินโครงการ

| หัวข้อตัวชี้วัด                       | เป้าหมาย                    | สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ | ก่อนการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย/เดือน) | หลังดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย/เดือน) |         |                     |
|---------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------|---------|---------------------|
|                                       |                             |                         |                                    | ปี 2562 (พ.ย.-ธ.ค.)             | ปี 2563 | ปี 2564 (ม.ค.-ก.พ.) |
| ร้อยละของการจัดเตรียมยาภายใน 30 นาที  | ≥ 80                        | 1                       | 78                                 | 84                              | 86      | 87                  |
| จำนวนครั้งในการตรวจพบปัญหาในการสั่งยา | สามารถตรวจพบปัญหาได้มากขึ้น | 2                       | 30                                 | 52                              | 121     | 142                 |

### ประโยชน์จากการดำเนินโครงการ

- ผู้ป่วยได้รับยาเร็วมากขึ้น โดยลดระยะเวลาของการประสานงานแก้ไขปัญหาที่พบในใบยา และกระบวนการซื้อขาย โดยไม่ต้องผ่านญาติผู้ป่วย
- เภสัชกรตรวจสอบพบปัญหาในการสั่งยาได้มากขึ้น
- แพทย์ พยาบาล และเภสัชกร ส่งต่อข้อมูลระหว่างวิชาชีพได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น และลดความคลาดเคลื่อนในการส่งต่องานแต่ละกระบวนการ สร้างความเข้าใจให้ตรงกันในทุกสหสาขาวิชาชีพ

### สรุป

จากการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยมีปัจจัยสำคัญ คือ การใช้แบบฟอร์ม "ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน" และปรับเป็น "ระบบ Scan ER" เพื่อส่งต่อข้อมูลระหว่างแผนกฉุกเฉินและห้องยา พบว่าทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ป่วย ทำให้ได้รับยาเร็วและทันเวลาภายใน 30 นาทีมากยิ่งขึ้น ตรวจสอบพบปัญหาในการสั่งยาได้มากขึ้น และเพิ่มความปลอดภัยของผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

แต่ยังพบปัญหา ในเรื่องความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละวิชาชีพ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มและกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานของทุกฝ่าย ซึ่งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเป็นอย่างดี ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์

- เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยยา ให้ผู้ป่วยได้รับยาทันเวลา โดยแผนกฉุกเฉินต้องได้รับยาภายใน 30 นาที ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้อง ปลอดภัย โดยใช้การตรวจสอบ (Verify) ใบสั่งยาผ่านแบบฟอร์ม "ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน" เพื่อลดปัญหาการสั่งยา DRPs (Drug Related Problems)

### แนวทางการดำเนินงาน

#### 1. แผนการดำเนินงาน

| กิจกรรม                                                                    | ระยะเวลาดำเนินการ |         |         |         | ผู้รับผิดชอบ ** |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|---------|---------|-----------------|
|                                                                            | ปี 2562           | ปี 2563 | ปี 2564 | ปี 2565 |                 |
| ร่วมกันระหว่างสหสาขาวิชาชีพออกแบบ "ใบสั่งยาและบริหารยาผู้ป่วยแผนกฉุกเฉิน"  | ←→                |         |         |         | 1 2 3           |
| ทดสอบระบบการเขียนคำสั่งใช้ยากับแพทย์ และส่งต่อข้อมูลโดยระบบ FAX            | ←→                |         |         |         | 1 2 3 4         |
| ประชุมเพื่อประมวลปัญหาของการใช้งานระบบ Scan ER                             | ←→                |         |         |         | 1 2 3 4         |
| พัฒนาโปรแกรม Scan ER                                                       | ←→                |         |         |         | 4               |
| ใช้งานโปรแกรม Scan ER ทดสอบระบบ FAX                                        | ←→                |         |         |         | 1 2 3 5         |
| ประชุมเพื่อประมวลปัญหาของการใช้งานระบบ Scan ER                             | ←→                |         |         |         | 1 2 3 4         |
| นำปัญหาจากการประชุม มาสร้างข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกันระหว่างสหสาขาวิชาชีพ | ←→                |         |         |         | 1 2 3           |
| ทำงานตามข้อตกลง และเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อแก้ไขปรับปรุงแก้ไข      | ←→                |         |         |         | 1 2 3 5         |

←→ วางแผนงาน

←--> ปฏิบัติจริง

\*\* 1. แพทย์ 2. พยาบาล 3. เภสัชกร 4. ธุรการ 5. เจ้าหน้าที่ช่วยงาน