งานมหกรรมคุณภาพ
(Quality Conference) ครั้งที่ 30
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่เส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

100 min

ลดระยะเวลารอคอยยา ห้องยาชั้น 1 SDMC

30 min

หน่วยบริการผู้ป่วยนอก อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ 1งานบริการเภสัชกรรม 2 ฝ่ายเภสัชกรรม

ที่มาและเหตุผล

ห้องยาชั้น 1 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีผู้ป่วยที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยสูงอายุ, ผู้ป่วยที่มีโรคร่วมซับซ้อน, ผู้ป่วยบกพร่องทางภูมิคุ้มกันรวมถึงผู้ป่วยที่ใช้ยากดภูมิคุ้มกันหลังจากปลูกถ่ายอวัยวะ หากผู้ป่วยอยู่ในบริเวณโรงพยาบาลเป็นเวลานานโดยไม่จาเป็นอาจเพิ่มความเสี่ยงในการติดเชื้อ อีกทั้งการรอคอยยาเป็นระยะเวลานานส่งผลต่อสภาวะจิตใจ ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนในการบริการจานวนมาก จากข้อมูลทางสารสนเทศ พบว่าระยะเวลารอคอยยาของผู้ป่วยสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยในช่วงเดือนตุลาคม 2565 ระยะเวลารอคอยยานับตั้งแต่ห้องยารับคาสั่งแพทย์จนกระทั่งส่งยอดราคายาไปการเงิน มีค่าเฉลี่ย 50.12 นาทีในระบบ Prescription และ 102.42 นาทีในระบบ CPOE

ผู้จัดทาโครงการมองเห็นความสาคัญของการรอคอยยาของผู้ป่วยรวมถึงต้องการให้ผู้ป่วยสามารถรับยาได้ภายใน 30 นาที ตามตัวชี้วัดของฝ่ายเภสัชกรรม จึงร่วมกันวิเคราะห์ระบบงานของห้องยาชั้น 1 โดยเกิดแนวคิดพัฒนาเชิงระบบโดยการปรับหมายเลขรับยา และการปรับกระบวนการภายใน อาทิ การปรับรอบพักเภสัชกร การโอนงานเอกสารให้ผู้ช่วยเภสัชกร การมี เภสัชตาแหน่งแก้เคส (Contact Person) เป็นต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยยาของผู้ป่วย
2. เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้ป่วยในการรอรับยา

ลักษณะโครงการ

เริ่ม 18/1/2566

ปรับเวลารอบพักกลางวัน

ปรับรอบพักจาก 5 รอบ เป็น 3 รอบ เพื่อลดการขาดเภสัชกรหน้างานในช่วงพักกลางวัน

เริ่ม 13/2/2566

ถ่ายโอนภาระงานเอกสารของเภสัชกรไปยังผู้ช่วยเภสัชกร

- -เตรียมข้อมูลนับยาประจำวัน
- -แก้เคสส่งยาทางไปรษณีย์
- -เบิกยาด่วน
- -ตรวจสอบยาแบ่งบรรจุ
- -โทรศัพท์เคสยาค้างจ่ายเกิน 7 วัน

เริ่ม 15/2/2566

แยกระบบหมายเลขรับยาที่น้อย/มากรายการ แบบ manual

ปรับ Flow การจัดยาใหม่ ผู้ช่วยเภสัชกรคัดแยกใบสั่งยาที่มีรายการยา 1-2 รายการ แยกสีตะกร้า

เริ่ม 27/2/2566

จัดตำแหน่ง contact person แก้เคส

จัดตำแหน่งเภสัชกรแก้เคสรอบเช้าและบ่าย จำนวน 1-2 คนเพื่อลดการขาดเภสัชกรหน้างาน

เริ่ม 3/3/2566

แยกระบบหมายเลขรับยาที่น้อย/มากรายการ แบบ Auto

สารสนเทศแยกระบบหมายเลขรับยาให้สำหรับยาด่วน (STAT) ยา 1-2 รายการ และยาที่มากกว่า 2 รายการ เพื่อให้ยาน้อยรายการและยาด่วนสามารถจ่ายผู้ป่วยได้ก่อน

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

1.ค่าเฉลี่ยระยะเวลารอคอยยา (เป้าหมายระบบ CPOE และ Prescription < 40 นาที)

2.ร้อยละของผู้ป่วยที่สามารถรับยาได้ภายในเวลา 30 นาที (เป้าหมายทั้งระบบ CPOE และ Prescription > 80 %)

3.จานวนข้อร้องเรียนการรอรับยา (เป้าหมาย 0 เคส)

ผู้นาเสนอ

1. ภญ. พิภัทรา รอดวรรณะ
2. ภญ. อรวิมล ตันธนวัฒน์
3. ภญ. พรเพ็ญ ดรุนัยธร

ผลการปฏิบัติการ

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)	แยกใบยามากน้อย รายการ Manual (15 ก.พ.66-26 ก.พ.66)	Contact Person (27 ก.พ.66-2 มี.ค.66)	ปรับระบบหมายเลขรับยาแยกยามากน้อยรายการ(3 มี.ค.66-31 มี.ค.66)
Average Waiting Time CPOE (min)	89.43	< 40	63.36	67.03	47.17	37.46	51.69
ร้อยละของผู้ป่วยที่รับยาภายใน 30 นาที ระบบ 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 นาที ระบบ Prescription (%)	48.64	> 80	64.83	49.41	76.52	75.95	67.60
ข้อร้องเรียนเรื่องรอคอยยานาน (จำนวนเคส)	3	0	0	0	0	0	0

ประโยชน์และการเรียนรู้ที่ได้รับจากการทาโครงการ

ทางคณะผู้ดาเนินโครงการได้เห็นผลลัพธ์ที่น่าชื่นชมจากการคิดนอกกรอบ การแบ่งหมายเลขรับยาใหม่ ถือเป็นความท้าทายอย่างมาก แต่จากความร่วมมือของหลายๆหน่วยงานในองค์กร อาทิ สารสนเทศ พยาบาล ผู้ป่วยสัมพันธ์ ทาให้การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้เป็นไปอย่างราบรื่น และยังแสดงให้เห็นว่าทางห้องยามีความตั้งใจที่จะพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ติดตามเพื่อปรับระบบ Flow ต่างๆภายในห้องยาอยู่เสมอ โดยยึดหลักการมองผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

การขยายผล

คอยติดตามระยะเวลารอคอยยาและร้อยละที่ผู้ป่วยได้รับยาภายใน 30 นาที ในทุกๆเดือนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กาหนด

สรุป

ผู้ป่วยได้รับยาภายในระยะเวลารอคอยยา ใกล้เคียงเป้าหมายที่กาหนดไว้ ถึงแม้จะยังไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กาหนด แต่ก็ถือเป็นการพัฒนาขึ้นอย่างมีนัยสาคัญ และไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากในช่วงเวลาที่กาหนด หากเปรียบเทียบผลในช่วงเดือน มี.ค. 66 กับเดือน ต.ค. 65 พบว่าผู้ป่วยได้รับยาเร็วขึ้นเฉลี่ยถึง 37.74 นาทีในระบบ CPOE และ 15.34 นาทีในระบบ Prescription