งานมหกรรมคุณภาพและนวัตกรรม ครั้งที่ 32
QUALITY & INNOVATION CONFERENCE
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
วันที่ 28 - 29 สิงหาคม 2568
รามาธิบดียกระดับการพัฒนาคุณภาพ
และการเปลี่ยนแปลงด้วย Ai
CQI 080

พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านยาของผู้ป่วยที่บ้านผ่าน Line Official Account โดยสหวิชาชีพเพื่อลดการบริหารยาผิดที่บ้าน

น.ส.อารีย์ วงศ์อนุ, น.ส.ศิวพร คาดบัว, น.ส.ศศินา ชวนขุนทด, ภญ.เบ็ญจาภา สุปินะ

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 2 ฝ่ายการพยาบาลร่วมกับเภสัชกรเยี่ยมบ้าน

ที่มาและเหตุผล

หน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 2 โรงพยาบาลรามาธิบดี มีการติดตามผู้ป่วยหลังจำหน่ายด้วยระบบการตรวจทางไกล (Telecare) โดยใช้ Line Official Account หรือโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เพื่อทบทวนการดูแลตนเองที่บ้าน และให้คำปรึกษาปัญหาที่บ้านของผู้ป่วย จากข้อมูลทางสถิติของหน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 2 ในปี พ.ศ. 2565-2567 มีจำนวนผู้ได้รับการบริการตรวจทางไกล (Telecare) จำนวน 1677,1192 และ 2120 ครั้งตามลำดับ และพบปัญหาส่วนใหญ่ร้อยละ 98 คือ การบริหารยาคลาดเคลื่อนที่บ้าน เช่น จัดยาคลาดเคลื่อน อ่านฉลากไม่ถูกต้อง ไม่อ่านฉลากยา แพทย์มีการปรับเปลี่ยนยาใหม่ แต่ยังบริหารยาตามเดิม ใช้ยาผิดวิธี เป็นต้น จึงส่งผลต่อการรักษาของผู้ป่วย อาจจะทำให้ผู้ป่วยต้องมาโรงพยาบาลก่อนนัด และส่งผลต่อการฟื้นหายของโรค

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวทางหน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 2 และเภสัชกรเยี่ยมบ้านที่ร่วมดูแลผู้ป่วย ได้ตระหนักถึงความรุนแรงและความปลอดภัยของผู้ป่วยในการบริหารยาให้ถูกต้องที่บ้าน จึงได้มีแนวคิดพัฒนาระบบให้คำปรึกษาเรื่องยาของผู้ป่วยที่บ้านเพื่อลดการบริหารยาคลาดเคลื่อนที่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล ลดระยะเวลาการเข้าถึงระบบขอรับคำปรึกษาและได้รับการจัดการเรื่องยาของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องที่บ้าน
2. เพื่อให้ผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล มีความพึงพอใจในรูปแบบการให้คำปรึกษาเรื่องยาที่บ้าน

แนวทางการดำเนินการ

ขาดระบบ การให้คำปรึกษาเรื่องยาที่บ้าน

ปรับปรุงครั้งที่ 1

ผู้ป่วยมีคำถามเรื่องยาหรือพบการบริหารยาคลาดเคลื่อนที่บ้าน พยาบาลแนะนำให้โทรปรึกษากับเภสัชกรคลินิกที่เบอร์โทร 02-201-1270 ที่โทรศัพท์กลางของโรงพยาบาลด้วยตนเอง

ปรับปรุงครั้งที่ 2

จัดทำช่องทาง Line Official Account ของทีมพยาบาลเยี่ยมบ้านในการให้ปรึกษาเรื่องยา เพื่อให้ผู้ป่วยส่งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อสงสัยเรื่องยา โดยพยาบาลจะปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกรคลินิกให้ผู้ป่วย

Home Care Rama

LINE Official Account

ปรับปรุงครั้งที่ 3

จัดทำ Line HHC pharmacy สำหรับพยาบาลและทีมเภสัชกรเยี่ยมบ้าน เพื่อเป็นช่องทางให้คำปรึกษาเรื่องยา และให้ความรู้ Update เรื่องยากับพยาบาล หากผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล ปรึกษาเรื่องยา ทีมพยาบาลเยี่ยมบ้านสามารถปรึกษากับเภสัชกรได้โดยตรงทาง Line

HHC pharmacy SDMC

LINE

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)		ก่อนดำเนินการ (ร้อยละ)	ผลดำเนินการ (เดือน / ปี)			
				เป้าหมาย (ร้อยละ)	หลัง(ร้อยละ)		
	1	2			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. อัตราระยะเวลาในการให้คำปรึกษาเรื่องยาต่อผู้ป่วย 1 ราย < 30 นาที	√		10	95	25	75	100
2. อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล > 80%		√	0	100	0	85	100

ผลลัพธ์

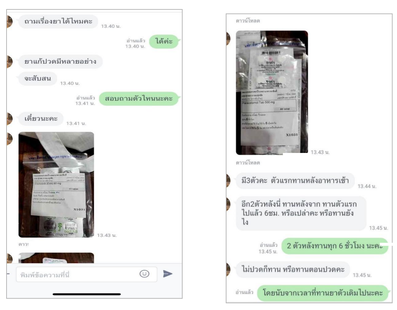
ผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแลลดระยะเวลาการเข้าถึงระบบขอรับคำปรึกษา น้อยกว่า 30 นาที และได้รับการจัดการเรื่องยาของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องที่บ้าน และมีอัตราความพึงพอใจ 100%

ประโยชน์/การขยายผล

ประโยชน์

- **ระดับบุคคล :** ผู้ป่วย/ครอบครัว/ผู้ดูแล เข้าถึงการปรึกษาปัญหาเรื่องยาได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การบริหารยาที่บ้านได้ถูกต้อง ปลอดภัย รวมถึงเกิดความพึงพอใจในรูปแบบการให้คำปรึกษายาที่บ้าน
- **ระดับหน่วยงาน :** มีระบบการให้คำปรึกษาเรื่องยาที่บ้านที่รวดเร็ว มีระบบการทำงานระหว่างทีมสหวิชาชีพ

ภาพแสดงไลน์: การปรึกษาระหว่างทีมพยาบาลเยี่ยมบ้านกับเภสัชกรเยี่ยมบ้าน



ระบบการให้คำปรึกษาผ่าน Line official account ระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล

การขยายผล

พัฒนาระบบการให้คำปรึกษาเรื่องยา จัดทำชุดความรู้คำถามเรื่องยาที่พบบ่อย โดยใช้เทคโนโลยี AI ใช้ในการจัดทำสื่อความรู้ใน Line Official Account เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงข้อมูลเรื่องยาได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว และเผยแพร่ข้อมูลไปยังหน่วยพยาบาลบริการผู้ป่วยที่บ้าน 1