



ประกาศจังหวัดจันทบุรี

เรื่อง รายชื่อผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ  
ของโรงพยาบาลนายายอาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๔ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในตำแหน่งระดับควบ และมีผู้ครองตำแหน่งนั้นอยู่ โดยให้ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมินบุคคล ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ อ.ก.พ. กรม กำหนด นั้น

จังหวัดจันทบุรี ได้คัดเลือกข้าราชการผู้ผ่านการประเมินบุคคลที่จะเข้ารับการประเมินผลงาน เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น (ตำแหน่งระดับควบ) จำนวน ๑ ราย ดังนี้

<u>ลำดับที่</u>	<u>ชื่อ-สกุล</u>	<u>ตำแหน่งที่ได้รับการคัดเลือก</u>	<u>ส่วนราชการ</u>
๑.	นางสาวเบญจพร บุณยรัตรักษ์	เภสัชกรชำนาญการ (ด้านเภสัชกรรมคลินิก)	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลนายายอาม กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค

รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ผ่านการประเมินบุคคล เพื่อเลื่อนระดับสูงขึ้น จัดส่งผลงานประเมินตามจำนวนและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประเมินผลงานกำหนด ภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคล หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคลยังไม่ส่งผลงานจะต้องขอรับการประเมินบุคคลใหม่ อนึ่ง หากมีผู้ใดจะทักท้วงให้ทักท้วงได้ ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันประกาศ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอภิรักษ์ พิศุทธิอาภรณ์)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดจันทบุรี

บัญชีรายละเอียดแนบท้ายประกาศจังหวัดจันทบุรี  
เรื่อง รายชื่อผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ  
ของโรงพยาบาลนายายอาม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

ลำดับ ที่	ชื่อ - ชื่อสกุล	ส่วนราชการ/ตำแหน่งเดิม	ตำแหน่ง เลขที่	ส่วนราชการ/ตำแหน่ง ที่ได้รับการคัดเลือก	ตำแหน่ง เลขที่	หมายเหตุ
๑	นางสาวเบญจพร บุญรอดรักษ์	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลนายายอาม กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรปฏิบัติการ	๔๑๘๐๕	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลนายายอาม กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชกรชำนาญการ (ด้านเภสัชกรรมคลินิก)	๔๑๘๐๕	เลื่อนระดับ
	ชื่อผลงานที่ส่งประเมิน เรื่อง การพัฒนากระบวนการประสานรายการยา (Medication Reconciliation) แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนายายอาม					๑๐๐%
	ชื่อแนวคิดในการพัฒนางาน เรื่อง การพัฒนาระบบบริการจ่ายยาเพื่อลดระยะเวลารอคอยของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนายายอาม					
	รายละเอียดเค้าโครงผลงาน “แนบท้ายประกาศ”					



### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

1. ชื่อผลงาน การพัฒนากระบวนการประสานรายการยา (Medication Reconciliation) แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนายายอาม

2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ เดือน มกราคม 2563 ถึงเดือน ธันวาคม 2564

#### 3. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1. การประสานรายการยา (Medication reconciliation; MR) เป็นกระบวนการรวบรวมและเปรียบเทียบรายการยาที่ผู้ป่วยใช้ในปัจจุบันเป็นประจำต่อเนื่องก่อนผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาลกับรายการยาของผู้ป่วยเมื่อแรกรับ (admission) รวมทั้งเมื่อย้ายแผนกหรือสถานพยาบาลอื่น (transfer) หรือก่อนจำหน่ายกลับบ้าน (discharge) โดยการสร้างบัญชีรายการยาที่ผู้ป่วยได้รับปัจจุบัน ซึ่งประกอบไปด้วยชื่อยา ขนาดยา ความถี่ วิธีการใช้ยา เพื่อให้แพทย์ใช้ในการตัดสินใจสั่งยาแก่ผู้ป่วยอย่างเหมาะสมครบถ้วน โดยมีจุดประสงค์เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสการเกิดความคลาดเคลื่อนทางยา และป้องกันการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และเพื่อให้เกิดการรักษาด้านยาแก่ผู้ป่วยอย่างถูกต้อง นอกจากนี้การประสานรายการยายังทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ในการสื่อสารประวัติการใช้ยาในทุกรอยต่อของการรักษา (ธิดา นิงสานนท์, 2551)

3.2. การศึกษาเวลายามาตรฐานของกระบวนการประสานรายการยาของผู้ป่วยแรกรับ 1 ราย พบว่า ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 14.54 นาที โดยระยะเวลาที่นานที่สุดในกระบวนการประสานรายการยา คือ ขั้นตอนการทวนสอบ เพื่อสืบค้นแหล่งข้อมูลให้ได้รายการยาที่เป็นปัจจุบันและสมบูรณ์มากที่สุด (รุ่งนภา ชุ่มคำลือ, 2555)

3.3 กระบวนการประสานรายการยา ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (ธิดา นิงสานนท์, 2551) ได้แก่

1) Verification การทวนสอบและการบันทึก รวบรวมข้อมูลยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพทั้งหมดที่ผู้ป่วยใช้ในปัจจุบันก่อนเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล จากแหล่งข้อมูลต่างๆ โดยการสืบค้นแหล่งข้อมูลยาใช้วิธีดังต่อไปนี้

- การซักประวัติจากผู้ป่วยหรือผู้ดูแล เป็นวิธีการที่สำคัญที่สุด เพื่อตรวจสอบว่าผู้ป่วยได้รับยาถูกต้องครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งใช้หรือไม่

- การทบทวนประวัติการใช้ยาจากฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศ หรือใบส่งต่อในการรักษา

2) Clarification การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้องเหมาะสม ในขั้นตอนนี้หากสงสัยควรหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น เช่น เอกสารวิชาการ คู่มือการใช้ยา แนวทางเวชปฏิบัติ เป็นต้น

3) Reconciliation การเปรียบเทียบและประสานรายการยาที่ผู้ป่วยใช้อยู่ในปัจจุบันกับรายการยาที่สั่งใช้ใหม่ เพื่อค้นหาความไม่สอดคล้องของรายการยา พร้อมทั้งบันทึกการเปลี่ยนแปลงคำสั่งใช้ยาและเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงรายการยา ในขั้นตอนนี้หากพบความคลาดเคลื่อนควรมีการสื่อสารกับผู้สั่งใช้ยา เพื่อทบทวนคำสั่งใช้ยา เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่เหมาะสม

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

4) Transmission การส่งต่อสื่อสารข้อมูลรายการยาล่าสุดที่ได้รับให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลเมื่อถูกจำหน่าย หรือเมื่อผู้ป่วยถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่น

3.4 การศึกษาการวัดผลของการดำเนินงานประสานรายการยาในโรงพยาบาลโดยเภสัชกร พบว่า ปัญหาจากการใช้ยาที่พบมากที่สุด คือ ผู้ป่วยไม่ได้รับยาเดิม ซึ่งพบในขั้นตอนแรกรับมากกว่าขั้นตอนจำหน่ายผู้ป่วย ซึ่งปัญหาเหล่านี้เภสัชกรสามารถแก้ไขปัญหาก่อนที่จะไปถึงผู้ป่วยได้ โดยสร้างการประสานรายการยาอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาในการทำงาน (ศิริรัตน์ ไสไทยและคณะ, 2556)

3.5 การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบของ Mueller SK และคณะ (2012) ศึกษากระบวนการประสานรายการยาในโรงพยาบาลที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด พบว่า กระบวนการประสานรายการยาที่ได้ผลดีควรมีเภสัชกรร่วมทำงานอย่างจริงจัง

3.6 การศึกษาการกำหนดระยะเวลาในการประสานรายการยาของ Barnsteiner JH (2008) แนะนำว่า ควรดำเนินการประสานรายการยาตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลและควรทำให้เสร็จสิ้นภายใน 24 ชั่วโมงนับตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัว เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยในด้านความปลอดภัยในการใช้ยา

3.7 การที่จะได้มาซึ่งข้อมูลประวัติยาที่ผู้ป่วยใช้ในปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้จากหลายแหล่ง เช่น ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์โรงพยาบาล, ยาที่ผู้ป่วยนำมา, สมุดประจำตัวผู้ป่วย, ใบส่งตัว, ใบสรุปรายการยา รวมไปถึงการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลจากสถานพยาบาลอื่น แต่อย่างไรก็ดีแม้ว่าการสืบค้นประวัติยาเดิมจะมีหลายวิธี แต่วิธีที่สำคัญที่สุด คือ การสัมภาษณ์ผู้ป่วย หรือผู้ดูแล เพื่อที่จะได้ทราบความร่วมมือในการใช้ยาที่แท้จริงของผู้ป่วยด้วย (เพียงเพ็ญ ชนาเทพพรและคณะ, 2557)

3.8 การศึกษาของ Mekonnen AB และคณะ (2016) พบว่า การประสานรายการยาในรูปแบบทีมสหวิชาชีพสามารถช่วยลดความคลาดเคลื่อนทางยาที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยได้ โดยเฉพาะการประสานรายการยาโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยลดความแตกต่างของรายการยาที่เกิดจากความไม่ตั้งใจของผู้สั่งใช้ได้ถึงร้อยละ 45 ดังนั้นการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มาพัฒนาใช้ร่วมกับระบบการประสานรายการยา เพื่อสนับสนุนในการเพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อลดความผิดพลาด และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น

3.9 การแบ่งประเภทปัญหาจากการใช้ยา (Drug therapy problems; DTPs) อ้างอิงจากทฤษฎีของ Cipolle RJ และคณะ (1998) ซึ่งแบ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ผู้ป่วยควรได้รับยาเพิ่มเติม (Need for additional drug therapy)
- 2) ผู้ป่วยได้รับยาที่ไม่จำเป็น (Unnecessary drug therapy)
- 3) ผู้ป่วยได้รับยาที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective drug)
- 4) ผู้ป่วยได้รับยาขนาดต่ำเกินไป (Dosage too low)
- 5) ผู้ป่วยเกิดอาการพึงประสงค์จากการใช้ยา (Adverse drug reaction)
- 6) ผู้ป่วยได้รับยาขนาดสูงเกินไป (Dosage too high)
- 7) ปัญหาด้านความร่วมมือในการใช้ยา (Non-compliance)

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

3.10 การใช้ยาหลายขนาน (Polypharmacy) คือ การใช้ยามากกว่าแนวปฏิบัติ หรือการใช้ยาพร้อมๆ กันในการรักษาโรค ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาจากการใช้ยาได้ เช่น การเกิดอันตรกิริยาระหว่างยา เกิดอาการไม่พึงประสงค์จากยาได้ การประสานรายการยาในผู้ป่วยที่ใช้ยาร่วมกันหลายขนานจึงมีประโยชน์ในการลดปัญหาจากการใช้ยา และเพิ่มความปลอดภัยจากการใช้ยาได้ (Gallacher KI และคณะ, 2014)

3.11 การนำแนวคิด 3P (Purpose-Process-Performance) มาใช้วางกรอบในการดำเนินงาน เพื่อหาโอกาสพัฒนางาน (จันทรจักริก และคณะ, 2561) ดังนี้

- 1) Purpose: เป้าหมายในการในการทำงาน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาด้วยยาที่ควรได้รับอย่างต่อเนื่อง ถูกต้อง และปลอดภัย
- 2) Process: กำหนด ออกแบบขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัด เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) Performance: วิเคราะห์ผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

### 4. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

#### 4.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนหรือการย้ายหน่วยงานที่ดูแลรักษาผู้ป่วย (transfer) อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง หรือได้รับยาที่ไม่สอดคล้องกับรายการยาในปัจจุบัน ซึ่งปัจจัยที่อาจจะส่งผล คือ แพทย์ไม่ได้รับข้อมูลการใช้ยาของผู้ป่วยเมื่อมีการเปลี่ยนระดับการรักษา เช่น เมื่อผู้ป่วยต้องรับการรักษาในโรงพยาบาล (admission) หรือไม่ได้รับยาที่สมควรจะได้รับต่อเนื่องเมื่อผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล (discharge)

ปัจจุบันผู้ป่วยหลายรายอาจใช้ยานอกเหนือจากยาที่แพทย์สั่งจากโรงพยาบาล หรือผู้ป่วยบางรายอาจรับการรักษาจากสถานพยาบาลมากกว่าหนึ่งแห่ง บางรายมีการซื้อยารับประทานเองจากร้านขายยา หรืออาจรักษาโดยใช้ทางเลือกอื่นๆ เช่น ยาแผนโบราณ ยาสมุนไพร ไม่ว่าจะเป็นการรักษาแบบต่อเนื่อง หรือการรักษาเป็นครั้งคราวก็ตาม สาเหตุเหล่านี้ อาจทำให้เกิดปัญหาจากการใช้ยาขึ้นมาได้ ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายจากการใช้ยา การพัฒนากระบวนการประสานรายการยา (Medication reconciliation) เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง และได้รับความปลอดภัยสูงสุดในการใช้ยา นอกจากนี้กระบวนการประสานรายการยาจะมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเมื่อนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานร่วมด้วย (Mekonnen และคณะ, 2016)

ทั้งนี้ในกระบวนการประสานรายการยา อาจทำให้สามารถพบปัญหาที่เกิดจากการใช้ยา (Drug Therapy problems; DTPs) ได้ เช่น การได้รับยาหลายขนาน ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงในการได้รับยาซ้ำซ้อน หรือเกิดอันตรกิริยาระหว่างยา จนเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากยาได้ การประสานรายการยา จึงเป็นกระบวนการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่จะช่วยลดและป้องกันปัญหาจากยาเหล่านี้ได้

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

การทบทวนปัญหาที่เกิดจากระบบ Medication reconciliation เดิม ซึ่งเป็นการคัดลอกด้วยลายมือ รวมถึงจะทำ Medication reconciliation เมื่อผู้ป่วยนำยาเดิมมาให้ และไม่ได้ใช้โปรแกรม HosXP ในการจัดทำแบบฟอร์มติดตามการประสานรายการยา (Medication reconciliation) ซึ่งปัญหาที่พบจากระบบแบบเดิม มีดังนี้

- 1) มีการคัดลอก dosage regimen ยາบางตัวผิด หรือระบุ dosage regimen ไม่ครบถ้วน
- 2) ลายมืออ่านยากทำให้ผู้รับสารตีความหมายผิดเพี้ยนไปจากเดิม
- 3) ใช้เวลาในการคัดลอกนานในผู้ป่วยบางรายที่มีรายการยาจำนวนมาก
- 4) รอให้ผู้ป่วยนำยาเดิมมาให้ จึงจะมีการทำ Medication reconciliation ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาต่อเนื่อง
- 5) ยังไม่มีการกำหนดรูปแบบอย่างชัดเจนในการดำเนินงาน ทำให้บางครั้งมีการดำเนินงานแตกต่างกันไปตามบริบทและความเข้าใจ ทำให้การดำเนินงานอาจไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ปัญหาเหล่านี้ทำให้มีการริเริ่มที่พัฒนาระบบการประสานรายการยาโดยใช้ประโยชน์จากระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการบันทึกด้วยลายมือ และการจัดทำแบบฟอร์มติดตามการประสานรายการยาผ่านระบบ HosXP เพื่อลดและแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมทั้งเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

#### 4.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบประสานรายการยา (Medication Reconciliation) แผนกผู้ป่วยในโดยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้
2. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ต้องใช้ต่อเนื่องถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ระหว่างเข้ารับรักษาตัวในโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาจากระบบการประสานรายการยา
4. เพื่อบริหารจัดการยาที่ผู้ป่วยนำติดตัวมาอย่างเหมาะสม

#### 4.3 รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study)

#### 4.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา ณ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนายายอาม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือผู้ป่วยที่มียาจำเป็นต้องใช้ต่อเนื่องที่เข้ารับการรักษาตัวในแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนายายอาม ระหว่างเดือนมกราคม 2563 ถึงเดือนธันวาคม 2564

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

##### เกณฑ์การคัดเลือกผู้ป่วย

- เกณฑ์การคัดเลือกผู้ป่วยเข้า (Inclusion criteria)
  - ผู้ป่วยที่ได้รับยาต่อเนื่องก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล
  - ผู้ป่วยที่สามารถสอบถามประวัติการรักษาจากสถานพยาบาลอื่นได้
- เกณฑ์การคัดเลือกผู้ป่วยออก (Exclusion criteria)
  - ผู้ป่วยที่ขาดนัดติดตาม ขาดยา หรือขาดการรักษามากกว่า 2 ปีขึ้นไป
  - ผู้ป่วยที่ไม่สามารถสอบถามประวัติการรักษาได้
  - ผู้ป่วยที่ไม่สามารถจำแนกชนิดและชื่อยาได้
  - ผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อหรือถูกจำหน่ายก่อนที่กระบวนการประสานรายการยาจะเสร็จสิ้น

#### 4.5 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติแบบแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ซึ่งมีตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

1. อัตราส่วนร้อยละของผู้ป่วยที่ทำแบบฟอร์ม Medication reconciliation ต่อจำนวนผู้ป่วยที่เข้าเกณฑ์ทั้งหมด
2. อัตราส่วนร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับแบบฟอร์ม Medication reconciliation ภายใน 24 ชั่วโมงหลังเข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยใน
3. ความถี่ของการพบอุบัติการณ์การเกิดปัญหาจากการใช้ยา (Drug related problems: DRPs)

#### 4.6 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

1. แบบติดตามระบบ Medication reconciliation ซึ่งประกอบไปด้วย
  - ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ป่วย เช่น ชื่อ-สกุลผู้ป่วย, HN, AN, อายุ, ประวัติการแพ้ยา, วันและเวลาที่เข้ารับการรักษา, หมายเลขเตียงที่นอนรักษาปัจจุบัน, วันที่จำหน่ายกลับบ้าน
  - ข้อมูลเกี่ยวกับยา เช่น ประวัติการใช้สมุนไพร/อาหารเสริม, ประวัติรายการยาที่ได้รับในปัจจุบัน ก่อนเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล
  - แบบบันทึกคำสั่งใช้ยาของแพทย์ (สั่งใช้/ไม่สั่งใช้/ปรับเปลี่ยนวิธีใช้) ทั้งในขณะนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และคำสั่งใช้ยาก่อนจำหน่ายกลับบ้าน
  - ข้อมูลเภสัชกรผู้ลงข้อมูล วันเวลาที่ลงข้อมูล และพยาบาลผู้รายงานแพทย์

#### 2. โปรแกรม HosXP

#### 4.8 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบติดตามระบบ Medication reconciliation (MR) ที่ได้รับกลับมาจากแผนกผู้ป่วยใน หลังจากที่แพทย์ลงบันทึกการสั่งใช้ยาขณะที่ผู้ป่วยนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และก่อนผู้ป่วยจะถูกจำหน่าย โดยเภสัชกรจะติดตามผลการเปลี่ยนแปลงคำสั่งใช้ยา เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้องเหมาะสม

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

##### 4.9 นิยามศัพท์

**Medication reconciliation** หมายถึง กระบวนการเปรียบเทียบและประสานรายการยาที่ผู้ป่วยรับประทานอยู่อย่างต่อเนื่องก่อนเข้ามารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลกับรายการยาที่ผู้ป่วยได้รับเมื่อแรกรับ (admission) รวมทั้งเมื่อผู้เปลี่ยนย้ายแผนก (transfer) และเมื่อถูกจำหน่ายกลับบ้าน (discharge) (ธิดา นิงสานนท์, 2551)

**Drug therapy problems** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยเมื่อใช้ยาในการรักษา และส่งผลกระทบต่อหรือมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลการรักษาที่ต้องการ (Cipolle และคณะ, 1998)

##### 4.10 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ทบทวนองค์ความรู้ เรื่อง กระบวนการประสานรายการยาร่วมกับการประยุกต์ใช้ระบบคอมพิวเตอร์
2. ทบทวนปัญหาจากการปฏิบัติงานรูปแบบเดิม เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา/แนวทางการป้องกันปัญหาร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานรูปแบบใหม่
3. วางแผนการดำเนินงาน ออกแบบปรับปรุงแบบบันทึกติดตามระบบ Medication reconciliation ในระบบ HosXP โดยประสานงานร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ประชุมเพื่อชี้แจงรูปแบบและแนวทางการดำเนินงาน Medication reconciliation รูปแบบใหม่ และการลงบันทึกในแบบบันทึกติดตามระบบ Medication reconciliation ให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ โดยมีทางการดำเนินงาน ดังนี้
  - เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลเภสัชกรจะซักประวัติที่จำเป็นจากผู้ป่วย ญาติ หรือผู้ดูแล เช่น ประวัติแพ้ยา โรคประจำตัว ประวัติการใช้ยาในปัจจุบัน สถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษา มื้อยาที่รับประทานล่าสุดก่อนเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล
  - เภสัชกรจัดทำและทบทวนประวัติยาเดิมของผู้ป่วยโดยใช้แบบบันทึกติดตามระบบ Medication reconciliation โดยจัดทำในระบบ HosXP แทนการเขียนด้วยลายมือในรูปแบบเดิม
  - เภสัชกรตรวจสอบความถูกต้อง เปรียบเทียบประวัติยาเดิมกับรายการยาที่แพทย์สั่งใช้เมื่อแรกรับ บันทึกประวัติยาเดิมในระบบ HosXP เพื่อพิมพ์แบบบันทึก ก่อนส่งเข้าไปในหอผู้ป่วย เพื่อให้แพทย์พิจารณาการสั่งใช้ยาระหว่างนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล และก่อนจำหน่าย หากพบปัญหาจากการใช้ยาให้ปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้ทันที
5. เก็บรวบรวมข้อมูล ค้นหาปัญหาจากการใช้ยา พร้อมแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางป้องกัน
6. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสรุปผล และวิเคราะห์ปัญหาที่พบระหว่างดำเนินงาน เพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแก้ไข



### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

#### 5. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ)

##### 5.1 ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

รายการ	ม.ค. - ธ.ค. 2563	ม.ค. - ธ.ค. 2564
จำนวนผู้ป่วยที่มียาต้องใช้ต่อเนื่อง (ราย)	1481	1129
อายุเฉลี่ย (ปี)	77.65	71.24
เพศหญิง (ร้อยละ)	46.51	49.53
เพศชาย (ร้อยละ)	53.49	50.47
<b>โรคที่ได้รับการวินิจฉัย (แยกตามระบบโรค ICD 10):</b>		
<b>จำนวน (ร้อยละ)</b>		
- ระบบไหลเวียนโลหิต	216 (14.59)	168 (14.88)
- ระบบต่อมไร้ท่อ	88 (5.94)	68 (6.02)
- ระบบทางเดินอาหาร	59 (3.98)	73 (6.47)
- ระบบเลือด	42 (2.84)	41 (3.63)
- ระบบประสาท	43 (2.90)	28 (2.48)
- ระบบที่เกี่ยวกับความผิดปกติทางจิต	18 (1.22)	24 (2.13)
- ระบบกล้ามเนื้อโครงร่าง	23 (1.55)	18 (1.59)
- ระบบทางเดินหายใจ	389 (26.27)	229 (20.28)
- ภาวะติดเชื้อ	301 (20.32)	201 (17.81)
- ระบบผิวหนัง และเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	96 (6.48)	90 (7.97)
- ระบบทางเดินปัสสาวะ	83 (5.60)	76 (6.73)
- ภาวะเนื้องอกและมะเร็ง	38 (2.57)	42 (3.72)
- การบาดเจ็บ และอุบัติเหตุ	85 (5.74)	71 (6.29)

ผู้ป่วยที่มียาต้องใช้ต่อเนื่องที่เข้ารับการรักษาตัวในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลนายยามทั้งหมด 2610 ราย แบ่งเป็นช่วงก่อนพัฒนาระบบ (มกราคม 2563 ถึงธันวาคม 2563) จำนวน 1481 ราย และช่วงหลังพัฒนาระบบ (มกราคม 2564 ถึงธันวาคม 2564) จำนวน 1129 ราย ผู้ป่วยทั้งสองกลุ่มมีอายุเฉลี่ย 77.65 และ 71.24 ปี ตามลำดับ โดยพบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ทั้งก่อนและหลังพัฒนาระบบ สาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยเข้ามาได้รับการรักษาในหอผู้ป่วยอันดับแรกทั้งก่อนและหลังพัฒนาระบบ คือ โรคทางระบบทางเดินหายใจ จำนวน 389 ราย (ร้อยละ 26.27) และ 229 ราย (ร้อยละ 20.28) ตามลำดับ ส่วนสาเหตุรองลงมา คือ ภาวะติดเชื้อ จำนวน 301 ราย (ร้อยละ 20.32) และ 201 ราย (ร้อยละ 17.81) ตามลำดับ

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ป่วยที่มียาเดิมต้องใช้ต่อเนื่อง และผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation

รายการ	ม.ค. - ธ.ค. 2563	ม.ค. - ธ.ค. 2564
จำนวนผู้ป่วยที่มียาต้องใช้ต่อเนื่อง (ราย)	1481	1129
จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการทำ medication reconciliation (ราย)	1050	1085
ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับการทำ medication reconciliation	70.90	96.10

การพัฒนากระบวนการประสานรายการยาแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนายายอาม พบว่า มีผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation ทั้งหมด 2135 ราย ช่วงก่อนพัฒนาระบบ (มกราคม 2563 ถึง ธันวาคม 2563) ผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation จำนวนทั้งหมด 1050 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.90 และหลังพัฒนาระบบ (มกราคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564) ผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation ทั้งหมด 1085 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.10 พบว่าเมื่อมีการพัฒนาระบบการประสานรายการยาส่งผลให้มีผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับยาเดิมต่อเนื่องระหว่างเข้ารับการรักษามากขึ้น

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับยาเดิมต่อเนื่องภายใน 24 ชั่วโมง

รายการ	ม.ค. - ธ.ค. 2563	ม.ค. - ธ.ค. 2564
ผู้ป่วยที่ได้รับยาเดิมต่อเนื่องภายใน 24 ชั่วโมง (ราย)	801	1053
ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับยาเดิมต่อเนื่องภายใน 24 ชั่วโมง	76.29	97.05

ร้อยละของผู้ป่วยที่ได้รับยาเดิมต่อเนื่องภายใน 24 ชั่วโมงหลังเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาล มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 76.29 เป็นร้อยละ 97.05 ทั้งนี้ผลลัพธ์เกิดจากความร่วมมือกันระหว่างสหวิชาชีพ ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาที่จำเป็นอย่างต่อเนื่องได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งการพัฒนารูปแบบฟอร์มของใบ Medication reconciliation จากเดิมเป็นการคัดลอกด้วยลายมือ เปลี่ยนมาเป็นการใช้แบบฟอร์ม อิเล็กทรอนิกส์ในระบบ HosXP รวมไปถึงการปรับรูปแบบการทำ Medication reconciliation โดยเภสัชกรจะทำใบ Medication reconciliation ส่งเข้าไปในหอผู้ป่วยก่อน ไม่ต้องรอให้ผู้ป่วยนำยาเดิมมาให้ดังเช่นช่วงก่อนพัฒนาระบบ แต่หากผู้ป่วยนำยาเดิมให้ค่อยระบุจำนวนเพิ่มและแจ้งพยาบาล การปรับรูปแบบนี้ทำให้สามารถทำการประสานรายการยาเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาต่อเนื่องได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

ตารางที่ 4 อุบัติการณ์การเกิดปัญหาจากการใช้ยา (DTPs) ในผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation แยกตามประเภท DTPs

Drug therapy problems (DTPs)	ม.ค. - ธ.ค. 2562	ม.ค. - ธ.ค. 2563	ร้อยละ ปัญหาที่พบ
Need for additional drug therapy	206	44	56.82
Unnecessary drug therapy	22	13	7.95
Ineffective drug	6	2	1.82
Dosage too low	3	1	0.91
Adverse drug reaction	10	5	3.41
Dosage too high	2	1	0.68
Noncompliance	67	58	28.41
รวม	316	124	100

ด้านการเฝ้าระวังและการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ยา (Drug therapy problems; DTPs) พบทั้งหมด 440 ครั้ง คิดเป็นในช่วงก่อนพัฒนาระบบจำนวน 316 ครั้ง และช่วงหลังพัฒนาระบบ 124 ครั้ง ซึ่งในการดำเนินงานครั้งนี้จะแบ่งประเภทปัญหาจากการใช้ยาเป็น 7 ประเภท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. ผู้ป่วยไม่ได้รับยาที่ควรได้รับ (Need for additional drug therapy)

เป็นปัญหาที่พบมากที่สุด พบ 250 ครั้ง (ร้อยละ 56.82) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิมลพรรณ สิริจิ๋ว (2552) พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดในการทำความสอดคล้องต่อเนื่องทางยาแผนกผู้ป่วยใน คือ ไม่ได้รับยาที่สมควรได้รับต่อเนื่อง และการศึกษาของ ศิริรัตน์ ไส้ไทยและคณะ (2556) ศึกษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงที่เริ่มใช้กระบวนการทำ Medication reconciliation พบว่า ประเภทของปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ผู้ป่วยไม่ได้รับยารักษาเต็มขนาดแรกรับ

ทั้งนี้การพบปัญหาในส่วนนี้อาจเนื่องมาจากก่อนพัฒนาระบบ ส่วนใหญ่จะทำ Medication reconciliation เมื่อผู้ป่วยนำยาเดิมมาซึ่งอาจทำให้ข้อมูลบางรายการตกหล่น เพราะ ผู้ป่วยนำยาเดิมมาให้ไม่ครบ เมื่อมีการพัฒนาปรับปรุงระบบพบว่าปัญหาดังกล่าวเริ่มลดน้อยลง เพราะ มีการจัดการที่เป็นระบบมากขึ้น มีการทำแบบบันทึก Medication reconciliation จัดส่งเข้าไปในหอผู้ป่วยทันที ไม่ต้องรอให้ผู้พื่อนำยาเดิมมาให้ โดยใช้วิธีการดึงข้อมูลจากใน HosXp ในผู้ป่วยที่รับยาจากโรงพยาบาลน่ายาอม หากผู้ป่วยไม่ได้นำยาเดิมมาด้วย สามารถใช้ยาจากในโรงพยาบาลได้ ระหว่างรอให้ผู้พื่อนำยาเดิมมาให้ตรวจสอบ ส่วนในผู้ป่วยรับยาสถานพยาบาลอื่น หากผู้ป่วยไม่มีรายการยาเดิมมาหรือนำยาเดิมมาให้ไม่ครบ จะมีการติดต่อสอบถามจากโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยรักษาเพื่อสอบถามประวัติยาเดิม และแจ้งให้ญาตินำยาเดิมมาให้ในภายหลัง

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

##### 2. ผู้ป่วยได้รับยาที่ไม่จำเป็น (Unnecessary drug therapy)

พบทั้งหมด 35 ครั้ง (ร้อยละ 7.95) ส่วนใหญ่มักจะพบในผู้ป่วยที่ได้รับยาจากสถานพยาบาลมากกว่า 1 แห่ง ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดการได้รับยาซ้ำซ้อน ได้รับยามากเกินความจำเป็น ในผู้ป่วยบางรายที่มีญาติช่วยดูแลเรื่องการให้ยา ก็อาจจะไม่พบว่ามีการรับประทานยาซ้ำซ้อน แต่ในผู้ป่วยสูงอายุที่หิบบยา รับประทานเองอาจจะทำให้เกิดปัญหาการรับประทานยาซ้ำซ้อนขึ้นได้ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการได้รับยาเกินขนาดหรือเกิดอาการข้างเคียงจากยาได้ ในกรณีที่ผู้ป่วยได้รับยาชนิดเดียวกันจากต่างสถานพยาบาลแต่วิธีการใช้ยาต่างกันเภสัชกรจะลงรายการยาและวิธีใช้ยาจากทั้งสองสถานพยาบาลในแบบบันทึก Medication reconciliation รวมทั้งเขียน Pharmacist's note บันทึกในใบ Medication reconciliation เพื่อ notify บุคลากรทางแพทย์อื่นให้ทราบ รวมถึงแจ้งแพทย์เจ้าของไข้เพื่อปรับยาให้เหมาะสม รวมทั้งแจ้งผู้ป่วยและญาติ จากนั้นจึงจัดการรวบรวมยาให้อยู่ในซองยาเดียวกันเพื่อส่งมอบเมื่อจำหน่ายผู้ป่วย

##### 3. ผู้ป่วยได้รับยาที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective drug)

พบทั้งหมด 8 ครั้ง (ร้อยละ 1.82) โดยพบว่าผู้ป่วยบางรายเก็บรักษายาไม่ถูกต้อง ทำให้แผงยาบวม เม็ดยาเปลี่ยนสี หรือเม็ดยาละลาย เพราะ สัมผัสความชื้น ในบางรายพบว่ายังใช้ยาที่หมดอายุอยู่ รวมถึงบางรายพบว่ายังใช้ยาที่แพทย์สั่งหยุดไปแล้ว เนื่องจากมียาเก่าเหลือที่บ้าน ซึ่งในผู้ป่วยทุกรายที่พบปัญหาจะมีการลงบันทึกในใบ Medication reconciliation เสมอ เพื่อแจ้งแพทย์และพยาบาลให้ทราบ เพื่อหาแนวทางการแก้ไข และป้องกัน รวมทั้งแจ้งผู้ป่วยหรือญาติ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้อง

##### 4. ผู้ป่วยได้รับยาขนาดต่ำเกินไป (Dosage too low)

พบทั้งหมด 4 ครั้ง (ร้อยละ 0.91) ปัญหาที่พบตัวอย่างเช่น สั่งยาบรรเทาปวด Paracetamol ในขนาดต่ำไป ไม่เหมาะสมกับน้ำหนักตัวผู้ป่วย ซึ่งพบทั้งในผู้ใหญ่และในเด็ก หรือสั่งขนาดยา antibiotics, antivirals และ anti-tuberculosis ไม่เหมาะสมกับน้ำหนักตัว

##### 5. ผู้ป่วยเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (Adverse drug reaction)

พบทั้งหมด 15 ครั้ง (ร้อยละ 3.41) ตัวอย่างปัญหาแบ่งออกเป็นประเภท ดังนี้

- ADR type A: ผู้ป่วย warfarin INR prolong ร่วมกับมีภาวะ Hematuria, เกิดภาวะชาบวมจากยา Amlodipine, ง่วงซึมจากยา Haloperidol, รับประทานยา Enalapril แล้วไอ, Hypokalemia จาก Furosemide, Hypoglycemia จาก insulin

- ADR type B: มีภาวะ Hepatitis หรือ MP rash จากยาด้านวัณโรค, Lactic acidosis จาก Metformin, Urticaria หลังได้รับยา Fluconazole, SJS จากยาด้านไวรัสเอชไอวี

เมื่อเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา จะมีการ notify เภสัชกร เพื่อประเมินอาการ หากมีอาการรุนแรงไม่เหมาะสมในการใช้ยาต่อ จะลงรายละเอียดในระบบ HosXp เพื่อป้องกันการเกิด ADR นั้นซ้ำ

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

##### 6. ผู้ป่วยได้รับยาขนาดสูงเกินไป (Dosage too high)

พบ 3 ครั้ง (ร้อยละ 0.68) โดยส่วนใหญ่จะพบในผู้ป่วยที่ได้รับยาฆ่าเชื้อ เช่น ได้รับยาฆ่าเชื้อนานมากเกินไประยะเวลาที่ควรได้รับ และในกรณีที่ผู้ป่วยเริ่มมีอาการในบางรายน้ำหนักตัวน้อย แต่สั่งขนาดยามากเกินไป

##### 7. ปัญหาด้านความร่วมมือในการใช้ยา (Non-compliance)

พบทั้งหมด 125 ครั้ง (ร้อยละ 28.41) ซึ่งมักจะพบในผู้ป่วยโรคเรื้อรังเนื่องจากผู้ป่วยขาดยา เพราะไม่มาพบแพทย์ตามนัด โดยผู้ป่วยมักจะเข้าใจว่าตนเองไม่ได้มีโรคประจำตัวแล้ว หายจากโรคแล้ว ทำให้ไม่มารักษาต่อ จนเกิดภาวะแทรกซ้อนจากโรคขึ้น ส่วนใหญ่ผู้ป่วยเหล่านี้เภสัชกรจะอธิบายถึงความจำเป็นและความสำคัญของการใช้ยาต่อเนื่อง โดยให้ความรู้ทั้งผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการใช้ยาเพิ่มมากขึ้น อีกสาเหตุหนึ่งที่พบ คือ ผู้ป่วยใช้ยาไม่ถูกต้องตามแพทย์สั่ง มีการปรับขนาดยาเองตามอาการในแต่ละวัน เช่น การปรับยาสูดพ่นในผู้ป่วยโรคหืด หรือปรับลดขนาดยาควบคุมอาการชัก รวมถึงการใช้ยาเทคนิคพิเศษไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะยาสูดพ่น ผู้ป่วยสูงอายุบางรายสับสนในการแยกประเภทยาพ่น ในบางรายเทคนิคในการสูดพ่นไม่ดีแรงสูดน้อย ซึ่งจะได้รับการแก้ไขโดยเภสัชกรจะเข้าไปประเมินการใช้ยาสูดพ่นและสอนพ่นยาซ้ำ นอกจากนี้จากการซักประวัติพบว่าสาเหตุหนึ่งที่พบปัญหานี้เนื่องจากเกิดอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา จึงทำให้ผู้ป่วยไม่ประสงค์จะใช้ยาต่อเนื่อง หยุดใช้ยาเอง ซึ่งหากพบปัญหาเหล่านี้เภสัชกรจะรายงานแพทย์เพื่อหาแนวทางการรักษาที่เหมาะสมต่อไป

#### 5.2 อภิปรายผลการดำเนินงาน

จากดำเนิงานการพัฒนากระบวนการประสานรายการยาแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลน่ายายอามพบว่า มีผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation ทั้งหมด 2135 ราย เป็นช่วงก่อนพัฒนาระบบคิดเป็นร้อยละ 70.90 และหลังพัฒนาระบบร้อยละ 96.10 ช่วงหลังพัฒนาระบบผู้ป่วยที่มียาเดิมต้องใช้อาบน้ำได้รับการทำ Medication reconciliation มากขึ้นคิดเป็นขึ้นร้อยละ 25.20

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นประวัติการใช้ยาในการดำเนินงานครั้งนี้มีทั้งหมด 8 แหล่ง ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้ป่วยหรือผู้ดูแล, ฐานข้อมูลในระบบ HosXP, ยาเดิมที่ผู้ป่วยนำมา, สมุดประจำตัวผู้ป่วย, ใบส่งตัว, ใบสรุปรายการยาเมื่อจำหน่ายผู้ป่วย และการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลจากสถานพยาบาลอื่น ซึ่งจากการดำเนินงานพบว่า ควรใช้การสืบค้นจากหลายแหล่งเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเพื่อให้ได้ประวัติยาที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามในผู้ป่วยบางรายที่มีประวัติการใช้ยาจากหลายแหล่งแพทย์ควรเข้ามามีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูลประวัติยาให้เหมาะสมกับสภาวะผู้ป่วย บทบาทของแพทย์ในลักษณะนี้แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการดำเนินงานประสานรายการยาในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

การดำเนินงานในครั้งนี้พบว่า กระบวนการประสานรายการยาสามารถค้นพบปัญหาจากการใช้ยาทั้งหมด 440 ครั้ง โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ผู้ป่วยไม่ได้รับยาที่ควรได้รับ (250 ครั้ง) ส่วนปัญหารองลงมา คือ ปัญหาความร่วมมือในการใช้ยาของผู้ป่วย (125 ครั้ง) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมสกุล ศิริไชย (2560) ศึกษาการประเมินระบบการประสานรายการยาในโรงพยาบาลเลิดสินพบว่า ปัญหาที่พบจากการประสานรายการยาเมื่อรับเข้าโรงพยาบาล ได้แก่ ปัญหาการใช้ยาของผู้ป่วย (ร้อยละ 74.4) โดยปัญหาจากการใช้ยาที่พบในการดำเนินงานครั้งนี้ พบในระหว่างการประสานรายการยาของเภสัชกรจากการซักประวัติและตรวจสอบฐานข้อมูลการสั่งใช้ยาของแพทย์ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสัมภาษณ์ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลในการสืบค้นประวัติการใช้ยา ทำให้ตระหนักว่ากระบวนการประสานรายการยาที่มีข้อมูลการใช้ยาจากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลสามารถนำไปสู่การค้นพบและแก้ไขปัญหาจากการใช้ยาได้ สอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญเพ็ญ ชนาเทพพร และคณะ (2557) ที่ระบุว่า วิธีสืบค้นประวัติการใช้ยาของผู้ป่วยแม้จะมีหลายวิธี แต่การสัมภาษณ์ผู้ป่วยเป็นวิธีที่สำคัญที่สุด เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งข้อมูลการใช้ยาที่แท้จริง

การพัฒนากระบวนการประสานรายการยาครั้งนี้ ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการลงข้อมูลประวัติการใช้ยา ซึ่งทำให้ลดขั้นตอนในการคัดลอกรายการยาโดยการเขียนด้วยมือ เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของข้อมูลยาเดิมในผู้ป่วยที่ได้รับการทำ Medication reconciliation พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่ได้รับยาจากโรงพยาบาลนายยามอยู่แล้ว ทำให้สามารถดึงรายละเอียดประวัติการใช้ยาจากระบบ HosXp ได้เลย ทำให้ช่วยลดความยุ่งยากในการทวนสอบความถูกต้องของรายการยาเดิม เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องในการจัดทำ Medication reconciliation มากขึ้น สำหรับการส่งต่อข้อมูลจากการพิมพ์ประวัติรายการยาเดิมแทนการคัดลอกด้วยลายมือ ย่อมทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยลง และผู้ได้รับข้อมูลต่อสามารถตรวจสอบรายละเอียดได้ชัดเจนมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Schnipper JL และคณะ (2009) ที่พบว่า การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในกระบวนการประสานรายการยา สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยลดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานได้

จากการดำเนินงานในครั้งนี้จึงสนับสนุนว่าการพัฒนากระบวนการประสานรายการยาสามารถป้องกันและลดปัญหาจากการใช้ยาได้ โดยเภสัชกรสามารถให้คำแนะนำผู้ป่วย และส่งต่อข้อมูลให้ทีมสห-วิชาชีพพร้อมกันแก้ไขและป้องกันปัญหาตามบทบาทของแต่ละวิชาชีพก่อนที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาอื่นๆ ที่พบว่ากระบวนการประสานรายการยา เป็นกระบวนการที่เพิ่มความปลอดภัยด้านยา โดยควรดำเนินการในรูปแบบทีมสหวิชาชีพ (แพทย์, เภสัชกร และพยาบาล) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นั่นคือ การเพิ่มความปลอดภัยในระบบยา ซึ่งการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนางาน สามารถเพิ่มคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำรายการยาให้ดียิ่งขึ้น

### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานครั้งนี้พบว่า ยังมีผู้ป่วยบางรายคิดเป็นร้อยละ 4.9 ไม่ได้รับการทำ Medication reconciliation ซึ่งอาจจะเกิดจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานอกเวลาราชการ ทำให้ผู้ป่วยเข้าหอผู้ป่วยไปก่อนที่เภสัชกรจะได้ซักประวัติเรื่องยา ในบางรายผู้ป่วยถูกจำหน่ายหรือส่งต่อไปสถานพยาบาลอื่นก่อนที่เภสัชกรจะทำ Medication reconciliation นอกจากนี้ผู้ป่วยบางรายเป็นผู้ป่วยที่ไม่รู้สึกตัว ทำให้ซักประวัติเรื่องยาไม่ได้ในทันที ต้องรอซักประวัติจากญาติ รวมทั้งผู้ป่วยที่รับยาจากสถานพยาบาลอื่น ต้องรอสอบถามประวัติยาเดิม เช่น รับยาที่คลินิกซึ่งต้องรอคลินิกเปิดทำการจึงจะสามารถโทรไปสอบถามประวัติยาเดิมได้ ทำให้กระบวนการทำ Medication reconciliation ล่าช้าเกินไป ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งอาจจะเกิดจากปัญหาด้านการสื่อสารในการส่งต่อข้อมูลระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ เช่น แพทย์ไม่สังเกตเห็นใบ Medication reconciliation หรือแพทย์ไม่ได้ลงรายละเอียดคำสั่งใช้ยาในใบ Medication reconciliation หรือการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน สาเหตุเหล่านี้ล้วนทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาเดิมต่อเนื่อง หรือได้รับยาล่าช้ากว่าที่ควรจากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม พบว่าปัญหาจากการสื่อสารข้อมูลระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ เป็นสาเหตุหนึ่งของการทำให้เกิดการไม่ปฏิบัติตามระบบ (สุวรรณี เจริญพิชิตนันท์และคณะ, 2551) โดยปัญหาเหล่านี้ควรได้รับการแก้ไขให้มีการสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานให้เป็นระบบและความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีการแก้ไขปัญหาโดยแจ้งทีมสหวิชาชีพเพื่อให้เข้าใจระบบการทำ Medication reconciliation และเกิดการสื่อสารที่ตรงกันเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

#### 5.3 สรุปผลการดำเนินงาน

การพัฒนากระบวนการประสานรายการยา (Medication reconciliation) โดยการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างเป็นระบบเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานการประสานรายการยาทั้งในการเปรียบเทียบประวัติการใช้ยา ช่วยค้นพบความแตกต่างของรายการยา ทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความถูกต้องในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และเป็นการเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาแก่ผู้ป่วย

### 6. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

1. เกิดการพัฒนาสรุปรูปแบบการประสานรายการยา (Medication reconciliation) อย่างเป็นระบบ โดยทีมสหวิชาชีพเข้าใจแนวทางที่ถูกต้องร่วมกัน ทำให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ป่วยได้รับยาต่อเนื่องเหมาะสม ป้องกันเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากยา และได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยาระหว่างเข้ารับการรักษาตัวในแผนกผู้ป่วยใน รวมถึงก่อนจำหน่ายผู้ป่วย

2. เภสัชกรสามารถปฏิบัติงานเชิงรุกในการดูแลผู้ป่วย ร่วมกับทีมสหวิชาชีพอื่น เพื่อค้นหา แก้ไข และป้องกันปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้ยาของผู้ป่วยขณะรับการรักษาตัวในหอผู้ป่วย จนกระทั่งจำหน่ายผู้ป่วย

### 3. แบบสรุปรายการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

3. การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ดำเนินงานการประสานรายการยาช่วยลดความยุ่งยากในขั้นตอนทวนสอบความถูกต้องของรายการยา ทำให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการยาได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

4. การใช้แบบบันทึก Medication reconciliation รูปแบบพิมพ์จากระบบคอมพิวเตอร์ แทนการคัดลอกด้วยลายมือ ทำให้สื่อสารข้อมูลด้านยาระหว่างสหวิชาชีพได้ชัดเจนถูกต้องมากขึ้น

5. แพทย์สามารถตรวจสอบและลงคำสั่งใช้ยาในแบบบันทึก Medication reconciliation ได้ทันที ไม่ต้องคัดลอกรายการยาเติมลงใน Doctor's order sheet ซ้ำ ทำให้เกิดความรวดเร็วในการสั่งใช้ยา และลดความผิดพลาดในการตัดลอกคำสั่งใช้ยารายการเดิม

6. การประสานรายการยา ทำให้เกิดการตรวจสอบจำนวนยาเดิมคงเหลือของผู้ป่วยที่นำมา เพื่อนำมาพิจารณาจำนวนในการจ่ายยาที่เหมาะสม ลดจำนวนยาเหลือใช้ของผู้ป่วยที่บ้าน เพื่อลดค่าใช้จ่ายด้านยาของผู้ป่วย และลดค่าใช้จ่ายด้านยาของโรงพยาบาลได้

#### 7. ความยุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินการ

1. ความร่วมมือของผู้ป่วยบางรายในการนำยาเดิมมาให้ที่โรงพยาบาล เหตุผลเพราะ ผู้ป่วยเข้าใจผิดคิดว่าหากนำยาเดิมมาเก็บที่ห้องยาแล้ว จะไม่ได้ยากลับเมื่อถูกจำหน่าย จึงจำเป็นต้องอธิบายเหตุผลและความสำคัญในการนำยาเดิมมาให้ที่ห้องยา เพื่อผลประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยและญาติส่วนใหญ่รับทราบและเข้าใจถึงเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว

2. การซักประวัติจากผู้ป่วย ญาติ หรือผู้ดูแล ในแต่ละครั้งได้ข้อมูลมาไม่เหมือนกัน เนื่องจากผู้ป่วยมีญาติหรือผู้ดูแลหลายคน ซึ่งทำให้บางครั้งได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน จึงมีการประสานงานกับพยาบาลเจ้าของไข้เพื่อนัดซักประวัติเพิ่มเติมจากญาติ หรือผู้ดูแลผู้ป่วยเป็นประจำ เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องที่สุด

#### 8. ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

1. เนื่องจากมีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาตัวในหอผู้ป่วยนอกเวลาราชการ (ขณะที่ไม่มีเภสัชกรประจำอยู่ที่ห้องยา) บางรายถูกจำหน่าย หรือส่งต่อไปยังสถานพยาบาลอื่นก่อนที่เภสัชกรจะทำ Medication reconciliation ซึ่งอาจจะส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ได้รับยาต่อเนื่องได้

2. ผู้ป่วยบางรายไม่รู้สีกัตัว ทำให้ซักประวัติไม่ได้ ต้องสอบถามจากผู้ดูแล หรือญาติ ซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำ Medication reconciliation

3. ผู้ป่วยที่รับยาต่างสถานพยาบาล นำยาเดิมมาให้ไม่ครบ หรือไม่ได้นำยาเดิมมาให้ ซึ่งยาเดิมบางรายการเป็นยาที่ไม่มีในโรงพยาบาลนายายอาม แม้ว่าจะโทรสอบถามประวัติยาเดิมมาได้ครบ และแพทย์สั่งใช้ยาเดิมแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นบางรายการยาที่ไม่มีในโรงพยาบาลทำให้ไม่สามารถจ่ายยาให้ผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยจึงได้รับยาบางรายการไม่ต่อเนื่อง หรือขาดยานั้นๆ



### 3. แบบสรุปรูปการเสนอผลงาน (ต่อ)

#### ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

4. ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานในการส่งต่อข้อมูล เช่น แพทย์ไม่สังเกตเห็นแบบบันทึก Medication reconciliation หรือไม่ได้ลงรายละเอียดคำสั่งใช้ยาในแบบบันทึก Medication reconciliation ซึ่งการขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานดังกล่าว ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาล่าช้ากว่าที่ควร

#### 9. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบการประสานรายการยาทุกปี เพื่อนำมาพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานของสหวิชาชีพ

2. ควรนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสนับสนุนและพัฒนาในกระบวนการประสานรายการยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพิ่มเติม เช่น กรณีผู้ป่วยรับยาจากสถานพยาบาลอื่น อาจพัฒนาให้มีระบบบันทึกรายการยาดังกล่าวไว้ในระบบฐานข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยนอกอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อป้องกันการสั่งยาซ้ำซ้อน และการเกิดอันตรกิริยาจากยา

3. อาจมีการพัฒนาการดำเนินงานโดยเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคลาดเคลื่อนทางยา และความรุนแรงของความคลาดเคลื่อนทางยาจากกระบวนการ Medication reconciliation เพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อหาแนวทางการป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยาเพิ่มเติม

4. ผู้ป่วยที่อายุมากกว่า 65 ปี ที่ใช้ยาที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ และอาจเกิดความคลาดเคลื่อนจากยา เช่น antibiotics, inhaled corticosteroids, antidiabetics, anticonvulsants, antiretrovirals ควรมีการจัดทำ Medication reconciliation ให้เสร็จสิ้นภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด่วนในโรงพยาบาล เพื่อลดปัญหาจากการใช้ยาและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาแก่ผู้ป่วย

5. ผู้ป่วยที่มียาเดิมเหลือจำนวนมาก บางรายพบว่าเก็บยาจนหมดอายุ เพื่อลดปัญหายาเหลือจนไม่พอใช้ จึงมีการพูดคุยกับญาติ และประสานงานกับผู้สั่งใช้ยาเพื่อปรับจำนวนยาให้พอดีกับจำนวนวันนัด หรือให้เกินวันนัดไม่เกิน 5 วัน ส่วนยาที่เหลือหากพิจารณาแล้วยังมีสภาพดีสามารถนำกลับมาใช้ต่อได้ อาจจะนำมาหมุนเวียนเพื่อใช้ในระบบต่อไป

6. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบความเข้าใจที่ถูกต้องถึงความสำคัญและประโยชน์ของการนำยามาทุกครั้งที่ได้รับการรักษาตัวในโรงพยาบาล

7. การให้ผู้ป่วย และชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการ Medication reconciliation เพื่อช่วยส่งเสริมในการสื่อสารข้อมูล โดยการให้ความรู้ผู้ป่วยและญาติในการส่งต่อข้อมูลด้านยาผ่านใบสรุปรายการยาที่เป็นปัจจุบันโดยจะมอบให้แก่ผู้ป่วย หรือผู้ดูแลทุกครั้งเมื่อจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล พร้อมทั้งเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญของการใช้ข้อมูลยาดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

10. การเผยแพร่ผลงาน ไม่มี

### 3. แบบสรุปการเสนอผลงาน (ต่อ)

ส่วนที่ 2 ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน (ต่อ)

#### 11. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

1) นางสาวเบญจพร บุญรอดรักษ์ สัดส่วนผลงาน 100%

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

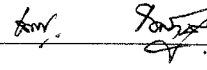
(ลงชื่อ)..........(ผู้ขอประเมิน)

(นางสาวเบญจพร บุญรอดรักษ์)

ตำแหน่ง เกษตรกรปฏิบัติการ

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลงลายมือชื่อ
1. นางสาวเบญจพร บุญรอดรักษ์	



## แบบเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (ระดับ ชำนาญการ)

1. เรื่อง การพัฒนาระบบบริการจ่ายยาเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลน่ายายอาม
2. หลักการและเหตุผล

ระยะเวลาการรอคอย เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรืออาจเป็นเหตุผลของการมารับบริการ ผลกระทบที่เกิดจากการรอคอยนาน อาจส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้รับบริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งการศึกษาของเจริญศรี ชินวรกร (2553) พบว่า การพัฒนาปรับระบบการให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกสามารถลดระยะเวลาการรอคอยได้ โดยเป็นผลมาจากการจัดบทบาทใหม่ของผู้ปฏิบัติงาน การจัดสถานที่ อุปกรณ์ และนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ระบบจ่ายยาค่องตัวขึ้น สอดคล้องกับการการศึกษาของพิชญ์ สลิณี มาเจริญรุ่งเรือง (2555) พบว่า การประยุกต์ใช้ระบบลีน (LEAN) มาพัฒนาระบบการให้บริการบริหารทางเภสัชกรรมแผนกผู้ป่วยนอก สามารถลดระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยของผู้ป่วยที่มารับบริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของ วิชชุดา ภาคพิเศษและคณะ (2562) พบว่า การนำระบบลีนมาใช้ในงานบริการผู้ป่วยนอก สามารถช่วยลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการเฉลี่ยได้

ระบบการส่งจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลน่ายายอาม มีลำดับขั้นตอนโดยเริ่มจากแพทย์สั่งยาในระบบ HosXP โดยใบสั่งยาจะถูกพิมพ์ ณ จุดสั่งยาทุกจุด ผู้ป่วยจะเป็นผู้นำใบสั่งยามาส่งที่ตะกร้ารับใบสั่งยาหน้าห้องยา ซึ่งการจัดเรียงลำดับในการจ่ายยาจะเรียงตามลำดับใบสั่งยาในตะกร้า ใบสั่งยาที่ถูกนำมาส่งในตะกร้าก่อนจะได้รับยา ก่อน ส่วนใบสั่งยาที่ส่งหลังจากนั้นจะได้รับยาในลำดับถัดไปเรียงไปแบบนี้เรื่อยๆ โดยใบสั่งยาทุกใบจะติดบัตรแสดงตัวเลขลำดับคิว แยกประเภทใบสั่งยาที่ต้องชำระเงินจะถูกแยกไปรอให้เจ้าหน้าที่การเงินเก็บเงินก่อนทำการจ่ายยา ส่วนใบสั่งยาที่ไม่ต้องชำระเงินสามารถนำไปให้เภสัชกรตรวจสอบและส่งไปจ่ายยาได้ทันที ทั้งนี้ก่อนที่จะจ่ายยาทุกครั้งต้องผ่านการตรวจสอบใบสั่งยาโดยเภสัชกร 2 ครั้ง กล่าวคือครั้งแรกที่ตำแหน่งตรวจสอบความถูกต้องของใบสั่งยา และครั้งที่สองที่ตำแหน่งจ่ายยา โดยขั้นตอนการตรวจสอบใบสั่งยาและจ่ายยาใช้เภสัชกรอย่างละ 1 ตำแหน่ง ระยะเวลาในการรอรับยาโดยประมาณ คือ 5-30 นาที แต่ถ้าเป็นในช่วงเวลาเร่งด่วน (10:30 น. – 12:00 น.) หรือในวันที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้เกิดปัญหาระยะเวลาการรอคอยระหว่างรอรับยานานเกินไป (มากกว่า 30 นาที) โดยเฉพาะวันที่มีคลินิกเฉพาะโรค เช่น คลินิกโรคเบาหวาน คลินิกโรคไต เรื้อรัง คลินิก Asthma/COPD และคลินิกความดันโลหิตสูง ซึ่งปริมาณผู้ป่วยมีจำนวนมากและแต่ละใบสั่งยามีจำนวนรายการยาหลายรายการ ทำให้ผู้ป่วยนอกทั่วไปซึ่งมีจำนวนรายการยาน้อยกว่า แต่มีลำดับการจัดยาหลังผู้ป่วยที่มีจำนวนรายการยามากกว่าเกิดปัญหาต้องรอรับยาเป็นเวลานาน จึงทำให้เกิดแนวคิดในการพัฒนาระบบจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการให้บริการ และลดปัญหาผู้ป่วยมารอรับยาแอดับริเวณหน้าห้องยา

### 3. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

ระบบลีน (LEAN) เป็นแนวคิดและเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการกระบวนการทำงานให้เป็นระบบแบบแผนมากขึ้น เพื่อลดความสูญเปล่า (wastes) หรือสิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่าที่อาจเกิดขึ้นในทุกกระบวนการ โดยหลักการของระบบลีนมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุคุณค่า (value) ของสินค้าและบริการในมุมมองของผู้รับบริการ ไม่ว่าจะอยู่ในหรือภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. การสร้างกระแสคุณค่า (value stream) ในทุกๆ ขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่การออกแบบแต่ละขั้นตอนการบริการ เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่เพิ่มคุณค่าและเป็นความสูญเปล่า ทำให้การทำงานลดลง สามารถเพิ่มงานอื่นได้ตามกำหนดเวลา
3. การทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่มีคุณค่าเพิ่มดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องโดยปราศจากการอ้อม การย้อนกลับ การคอยหรือการสูญเปล่า ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการขัดขวาง
4. การดึง (pull) เป็นการให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ในที่นี้คือ การบริการที่รวดเร็วและถูกต้อง
5. การสร้างคุณค่าและกำจัดความสูญเปล่า (perfection) โดยค้นหาส่วนเกินที่ถูกซ่อนไว้ซึ่งอาจเป็นความสูญเปล่า และกำจัดสิ่งนั้นออกไปอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพในการให้บริการต่อผู้รับบริการ เป็นนโยบายสำคัญของระบบบริการสาธารณสุข ซึ่งในแต่ละวันพบว่า มีผู้ป่วยเข้ามารับบริการเฉลี่ยประมาณ 100-160 คนต่อวัน ทำให้ผู้ป่วยอาจต้องรอคอยนาน เกิดปัญหาผู้ป่วยแออัดบริเวณหน้าห้องยา จึงนำแนวคิดของระบบลีนมาเป็นเครื่องมือในการช่วยจัดระบบการให้บริการเพื่อลดขั้นตอนและความสูญเปล่าในขั้นตอนบริการจ่ายยา รวมทั้งเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและลดความแออัดในช่วงเวลาเร่งด่วนได้ โดยปรับขั้นตอนการดำเนินงานโดยใช้ระบบลีน ดังนี้

1. จัดเจ้าหน้าที่จัดยาตามจุดต่างๆ เพื่อลดระยะเวลาในการเดินไปมาระหว่างจัดยา
2. จัดวางยาที่มีการจัดบ่อตามกลุ่มทางเภสัชวิทยา แทนการจัดยาตามลำดับอักษร เพื่อให้จัดยาได้รวดเร็วขึ้น เช่น กลุ่มยาลดความดันโลหิต ยาเบาหวาน ยาลดไขมันในเลือด เป็นต้น
3. จัดแยกตะกร้ายาสำหรับผู้ป่วยที่มีรายการยา 1-3 รายการ และเพิ่มช่องจ่ายยาด่วนสำหรับผู้ป่วยที่มีรายการยาน้อยในช่วงเวลาเร่งด่วน
4. เตรียมแบ่งบรรจุและ prepack ยาที่ใช้บ่อย หรือยาที่แพทย์สั่งใช้ในปริมาณมากล่วงหน้าทั้งรูปแบบเม็ดเปลือก และรูปแบบผง เพื่อความรวดเร็วในการจัดยา
5. ผู้สั่งใช้ยาตรวจสอบใบสั่งยาก่อนนำมาส่งมอบที่ห้องยา หากมีการปรับขนาดยาให้ระบุสัญลักษณ์เพิ่ม/ลด หรือ off บนใบสั่งยา
6. เภสัชกรตำแหน่งตรวจใบสั่งยา ตรวจสอบใบสั่งยาอีกครั้งร่วมกับประวัติใช้ยาเดิมและจำนวนวันนัดจากระบบ HosXP ก่อนส่งมอบใบสั่งยาและตะกร้ายาไปยังตำแหน่งจ่ายยา หากใบสั่งยามีปัญหาสามารถปรึกษาแพทย์เจ้าของไข้และแก้ไขใบสั่งยาได้เลย ผู้ป่วยจะได้ไม่ต้องมารอเภสัชกรตำแหน่งจ่ายยาแก้ไขใบสั่งยา

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดขั้นตอนการทำงานที่สูญเปล่า และเพิ่มขั้นตอนการทำงานที่เกิดมีคุณค่า เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการรับบริการมากขึ้น และระยะเวลาในการรอคอยยาของผู้รับบริการลดลง ทำให้ผู้รับบริการได้รับยารวดเร็วขึ้น

2. ลดความแออัดของผู้ป่วยที่มารับบริการหน้าห้องยา

3. นำผลลัพธ์ไปต่อยอด เพื่อออกแบบระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ เช่น ลดความผิดพลาดในการจัดยา ลดความคลาดเคลื่อนทางยา

5. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ระยะเวลาารอรับบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังน้อยกว่า 30 นาที

2. ระยะเวลาารอรับบริการผู้ป่วยนอกทั่วไปน้อยกว่า 20 นาที

3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากกว่า 80

(ลงชื่อ)..... *bnf. [Signature]* ..... (ผู้ขอประเมิน)

(นางสาวเบญจพร บุญรอดรักษ์)

ตำแหน่ง เกสัชกรปฏิบัติการ

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2565