

ผลงานพัฒนาคุณภาพ “Database Management to Excellence”

ประจำปีงบประมาณ 2563

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : ปรับนิวัติชีวิตเปลี่ยน
2. คำสำคัญ :
3. ประเภทของผลงาน : CQI (การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง)
4. สรุปผลงานโดยย่อ :

การปรับระบบการให้บริการผู้ป่วยที่มารับยา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ให้สะดวกเพิ่มขึ้นพร้อมกับลดความแออัดในส่วนที่เป็นคอขวดของการให้บริการ และการปรับขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในห้องยาให้สะดวกและปลอดภัยเพิ่มขึ้น เพื่อให้การบริการผู้ป่วยได้รวดเร็วขึ้น

5. สมาชิกทีม :

สมาชิก	1. ญ.ฤติธรรมา	ต้นนภ	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
	2. ญ.ปิ่นธนา	เขมะพันธ์มณัส	เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
	3. นางสาวปิยะพร	รักญาติ	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติการ
	4. นาย ชาติชาย	อติราภรณ์เรืองอำไพ	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติการ
	5. นางสาวประภัสสร	นงนุช	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติการ
	6. น.ส. เกวลิน	ทิพย์อรธร	เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติการ
	7. น.ส. ชลธิชา	ไพโรพฤกษ์	พนักงานห้องยา
	8. น.ส. เพียงฤทัย	สิทธิธระ	พนักงานห้องยา

หน่วยงาน งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเภสัชกรรม

6. ตัวชี้วัดและเป้าหมาย:

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1) ขนาดของช่องทางสัญจรในห้องจ่ายยา กว้างขึ้น (เป้าหมาย	กว้างขึ้นมากกว่า ร้อยละ 20
2) ค่าเฉลี่ยเวลารอรับยาในผู้ป่วยนอก ช่วงเวลาเร่งด่วน (10-14 น.) ลดลง	ลดลง 1 นาที
3) ร้อยละผู้ป่วยได้รับยาภายใน 20 นาที ในช่วงเวลาเร่งรีบไม่น้อยกว่าเดิม	(เป้าหมาย $\geq$ ร้อยละ 76.70)
4) ความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ได้รับผลกระทบ	
- เจ้าหน้าที่การเงินผู้ป่วยนอก	มากกว่าร้อยละ 80
- เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2	มากกว่าร้อยละ 80
- เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2	มากกว่าร้อยละ 80
- ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	มากกว่าร้อยละ 80

7. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก พบปัญหาความแออัดและสับสนของผู้ป่วยบริเวณหน้าห้องยาของพื้นที่หน้าห้องบริเวณที่ติดกับงานการเงิน เนื่องจากช่องรับใบสั่งยาของห้องจ่ายยานอก ชั้น2 ตึกสยาม อยู่ระหว่างช่องเก็บเงินของงานการเงิน และช่องจ่ายยาของห้องยา ส่งผลให้ผู้รับบริการแต่ละช่องสับสนและเข้าแถวรับบริการผิดช่อง ทำให้เสียเวลาและเสียความรู้สึก จึงเกิดแนวคิดการปรับเปลี่ยนตำแหน่งช่องรับใบสั่งยาให้ห่างออกจากช่องรอชำระเงิน และช่องจ่ายยา เพื่อลดความแออัดและสับสนของผู้รับบริการ ร่วมกับการปรับหมายเลขช่องที่ให้บริการผู้ป่วย ให้เป็นหมายเลขเรียงตามลำดับ ง่ายแก่การเข้าใจของผู้รับบริการ ซึ่งการปรับดังกล่าวทำให้ส่งผลต่อการปรับแนวทางการทำงานใหม่ในห้องยาด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับช่องบริการที่ปรับเปลี่ยน มีการปรับช่องบริการจ่ายยา 3 ช่องให้อยู่บริเวณเดียวกัน สามารถช่วยการทำงานซึ่งกันและกันได้ และปรับเพิ่มช่องรับใบสั่งยาเป็น 2 ช่อง เพื่อให้การบริการที่รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้มีการระบบการทำงานภายในห้องยาเพื่อให้สะดวกและปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในคราวเดียวกันด้วย

8. กิจกรรมการพัฒนา:

1. ประชุมทีมงาน
2. วิเคราะห์ Flow กระบวนการเดิม เก็บข้อมูลระยะเวลารอยื่นใบสั่งยา ระยะเวลารอรับยา
3. ค้นหาแนวทางกระบวนการทำงานแบบใหม่ ที่ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น
4. นำเสนอแนวทางกระบวนการใหม่ให้ทุกคนทราบ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและปรับปรุงใหม่
เหมาะสมมากขึ้น
5. ปรับปรุงพื้นที่และติดตั้งอุปกรณ์การใช้งานห้องยาผู้ป่วยนอก
6. สื่อสาร Flow กระบวนการใหม่ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงานในกลุ่มงานเภสัชกรรมรับทราบ
7. ประเมินและสรุปผล

9. การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	Output		Outcome
	ก่อน	หลัง	
1) ขนาดของช่องทางสัญจรในห้องจ่ายยา กว้างขึ้น	กว้าง 78 เซนติเมตร	กว้าง 153 เซนติเมตร	เจ้าหน้าที่เข็นยาสะดวกขึ้น มีความปลอดภัยขึ้น
เป้าหมายกว้างขึ้น > ร้อยละ 20	ขนาดของช่องทางกว้างขึ้นร้อยละ 96)		
2) ค่าเฉลี่ยเวลารอยื่นใบสั่งยา ช่วงเวลาเร่งด่วน (10-14 น.) ลดลง	2 นาที 54 วินาที	1 นาที 19 วินาที	ผู้ป่วยยื่นใบสั่งยาได้เร็วขึ้น
เป้าหมาย = ลดลง 1 นาที	ลดลง 1 นาที 35 วินาที		
3) ร้อยละผู้ป่วยได้รับยาภายใน 20 นาที ในช่วงเวลาเร่งรีบไม่น้อยกว่าเดิม	ร้อยละ 76.70 (เฉลี่ย เม.ย-ก.ย.62)	ร้อยละ 79.06 (เฉลี่ย ต.ค.62- เม.ย.63)	ผู้ป่วยได้รับยาเร็วขึ้น และลดความแออัดหน้าห้องการเงินและหน้าห้องยา
เป้าหมาย $\geq$ ร้อยละ 76.70	ร้อยละ 79.06		

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	Output		Outcome
4) ความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ได้รับผลกระทบ			ผู้เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง คือ
- เจ้าหน้าที่การเงินผู้ป่วยนอก	-	ร้อยละ 100	-การเงินลดความแออัด
- เกสซ์กร OPD 2	-	ร้อยละ 100	-ผู้ป่วย ลดความสับสน
- เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา OPD 2	-	ร้อยละ 97.05	ในการเข้ารับบริการ
- ผู้ป่วยที่รับบริการ	-	ร้อยละ 85.83	และเวลาในการรอขึ้น ใบสั่งยาลดลง

10. บทเรียนที่ได้รับ

1. การเปลี่ยนแปลงความเคยชินในช่วงแรกต้องใช้เวลาใช้เวลาในการปรับตัว
2. การสื่อสารให้เห็นเป้าหมายการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน ช่วยให้ทุกคนพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง
3. การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันในการพัฒนา จะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

11. โอกาสพัฒนา

1. พัฒนา LINE official สำหรับผู้รับบริการ เพื่อแจ้งเมื่อยาได้รับการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว และในการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ ขณะนี้กำลังดำเนินการใช้กับผู้รับบริการที่เป็นเจ้าหน้าที่สถาบันฯ
2. ประเมินผลการลดความแออัดหน้าห้องยา เมื่อใช้ Line official

12. การติดต่อกับทีมงาน

ภ.ญ.ฤติรัสมิภา ตันนาภย์ e-mail: qsnich.pharm@gmail.com

โทร. 61149, 2323

ภาคผนวก

เกณฑ์การประเมินตนเองในการส่งผลงานเข้าร่วมงานมหกรรมคุณภาพ (Self Check)

โปรดทำเครื่องหมาย ☐ บนเส้น

เรื่อง.....ปรับนิด ชีวิตเปลี่ยน

หน่วยงาน งานบริหารการเกษตรกรรมผู้ป่วนนอก กลุ่มงานเกษตรกรรม โทร 2206

ประเภทกิจกรรม Change for sustainability (Sus.)

.....เคยส่งผลงานเรื่องนี้เข้าร่วมงาน ..√..ยังไม่เคยส่งผลงานเรื่องนี้เข้าร่วมงาน

No.	รายการ	คะแนนที่ได้รับ				
		1	2	3	4	5
1	ระดับความสำเร็จของผลงาน	อยู่ในกระบวนการคิด	กำลังดำเนินการ	ต่อยอดจากของเดิม	√_สำเร็จแล้ว	มีการขยายผลไปหน่วยงานอื่น
2	รูปแบบการทำกิจกรรม	ยังไม่ชัดเจน	พัฒนาจากแนวทางที่มีอยู่แล้ว	ทดลองทำขึ้นใหม่	√_มีลักษณะของ PDCA ที่ชัดเจน	ยังไม่มีการทำมาก่อนในประเทศไทย
3	ผลลัพธ์ของการพัฒนา	ยังไม่ชัดเจน	มีความชัดเจน	ใช้ประโยชน์ได้ดี	√_ประหยัดทรัพยากร	ขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น/หรือภายนอก
4	ระดับความร่วมมือ	ทำคนเดียว	.._วิชาชีพเดียว	2 วิชาชีพ	..√....ทีมสหสาขาภายในหน่วยงาน	เป็นทีมสหสาขาระหว่างหน่วยงาน
5	ผลกระทบของการพัฒนา	.._ใช้ในหน่วยงาน	..√...ใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่น	.._ใช้ร่วมกับนอกสถาบัน	สามารถเปรียบเทียบกับภายนอกได้	ได้รับรางวัลระดับประเทศ

คะแนนรวม

18

หากท่านได้คะแนน ตั้งแต่ 15 ขึ้นไป จะได้รับการวิพากษ์จากคณะกรรมการ หากได้น้อยกว่าจะได้รับการส่งปรึกษาต่อทีม R2R



QR Code แบบฟอร์มการเขียนผลงานพัฒนา

คุณภาพ ประจำปี 2563

โดยส่งผลงานในรูปแบบ File Word มายัง Email: haqsnich@gmail.com ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2563