

การดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง Continuous Quality Improvement (CQI)

ประเด็นพัฒนา: พัฒนาระบบการให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องมีรายการยารอรับ

หน่วยงาน: หน่วยงานเภสัชกรรม, การเงิน, ห้องคัดกรอง

หลักการ และเหตุผล: จากความคลาดเคลื่อนทางยา เรื่องการจ่ายยาไม่ครบรายการยา ช่วงเดือน พ.ย. ๒๕๖๗ พบความเสี่ยงระดับ E ๑ เรื่อง โดยสาเหตุเกิดจาก ๑.คนไข้ไม่ทราบว่ามียาที่ต้องรอรับ ทำให้คนไข้ติดต่อห้องการเงิน และไปพ่นยาต่อที่ห้องคัดกรอง ไม่ได้รอรับยารักษาโรคหลอดลมอักเสบ ๒.เจ้าหน้าที่ห้องปฐมพยาบาลไม่ได้ตรวจสอบถุงน้ำเกลือยาพ่นที่ต้องได้จากห้องจ่ายยา และใบนำทาง(ดูใบเสร็จจากคนไข้อย่างเดียว) ทำให้ไม่ได้สอบถามคนไข้ว่าได้รับยาจากห้องยาแล้วหรือไม่ และพาคนไข้ไปพ่นยาก่อนคนไข้กลับจากโรงพยาบาล ๓.มีการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ห้องยา และเจ้าหน้าที่การเงินให้ผู้ป่วยทราบว่าต้องมีรายการยาที่ต้องกลับมารอรับยาน้อยเกินไป

วัตถุประสงค์: ๑.ปรับปรุงกระบวนการรับใบสั่งยา โดยการป้อนตราปั๊มตัวหนังสือสีน้ำเงิน เขียนว่า “มียา” และ “ไม่มียา” พร้อมทั้งบอกคนไข้ให้ทราบว่ามียาหรือไม่มีรายการยา ๒.การป้อนตราปั๊มสีน้ำเงินจะแจ้งให้เจ้าหน้าที่การเงินทราบว่าคนไข้มี/ไม่มีรายการยา และแจ้งคนไข้ให้กลับมารอรับยาที่ห้องจ่ายยา รวมถึงหากคนไข้ไม่ผ่านห้องยา(ไม่มีตราปั๊มสีน้ำเงิน) ต้องตีกลับมายังห้องจ่ายยาเพื่อทำการตรวจสอบใบสั่งยา

ตัวชี้วัดความสำเร็จ: ไม่พบความคลาดเคลื่อนเรื่องการจ่ายยาไม่ครบรายการ ในรอบ ๓ เดือน
หลังจากทดลองการปรับกระบวนการ

วิธีการดำเนินงาน :

ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(หน่วยงานเภสัชกรรม, หน่วยงานห้องปฐมพยาบาล และการเงิน)เพื่อหาสาเหตุ และปรับปรุงกระบวนการในการสื่อสารให้เข้าใจกระบวนการร่วมกัน



จากการประชุมพบสาเหตุเกิดจาก

คนไข้เห็นใบเสร็จชำระเงินค่าหน้ากากพ่นยา ทำให้คิดว่ามีแต่การพ่นยา จึงถือใบเสร็จไปติดต่อห้องปฐมพยาบาลเพื่อทำการพ่นยา วิธีการแก้ไข

-ห้องจ่ายยาจัดซื้อตราปั๊มสีน้ำเงิน คำว่า “มียา” ๑ อัน และคำว่า “ไม่มียา” ๑ อัน ปั๊มตราปั๊มระบุลงในใบนำทาง หากคนไข้มียา ให้ปั๊มคำว่า “มียา” หากคนไข้ไม่มีรายการยา ให้ปั๊มระบุ “ไม่มียา”

-การเงินสังเกตตัวอักษรสีน้ำเงินจากห้องจ่ายยาว่า “มียา” หรือ “ไม่มียา” เพื่อช่วยแจ้งให้คนไข้กลับมารอรับยา หรือไม่มีรายการยาสามารถกลับบ้านได้

-ห้องปฐมพยาบาลตรวจสอบถุงยาน้ำเกลือที่ไว้ใช้ผสมยาพ่น(คนไข้จะได้รับหากรับยาจากห้องจ่ายยาแล้ว) และเมื่อคนไข้ยื่นใบเสร็จจึงพาคนไข้ไปพ่นยา โดยใช้ น้ำเกลือจากที่เหลือในห้องปฐมพยาบาล พ่นยากับคนไข้แทน วิธีการแก้ไข ๑.เจ้าหน้าที่ห้องปฐมพยาบาลตรวจสอบถุงยาน้ำเกลือที่ได้จากคนไข้ทุกครั้งก่อนนำผู้ป่วยไปพ่นยา รวมทั้งขอใบนำทางจากคนไข้เพื่อตรวจสอบการชำระเงิน และตราปั๊มคำว่า “มียา” หรือ “ไม่มียา” จากห้องจ่ายยา



ทำการเก็บข้อมูลหลังการปรับกระบวนการเป็นระยะเวลา ๓ เดือน

๑ อาทิตย์หลังการปรับกระบวนการ การเงินแจ้งตัวอักษรคำว่า “มียา” และ “ไม่มียา” เล็กไป และมีสีไม่ชัดเจนกลมเกลี้ยงกับปากกาที่มีเจ้าหน้าที่เขียน จึงปรับตราปั๊มให้มีขนาดใหญ่ขึ้น และมีสีแดงชัดเจน เพื่อความแตกต่าง

ห้องจ่ายยาขอจัดซื้อตราปั๊มใหม่ ให้มีขนาดตัวอักษรใหญ่ขึ้น และมีสีแดง เพื่อความชัดเจน



ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มหลังการปรับกระบวนการเป็นระยะเวลา ๓ เดือน



สรุปผลการดำเนินการปรับปรุง

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการปรับปรุงกระบวนการ ๓ เดือนพบว่ายังไม่พบการเกิดความคลาดเคลื่อนด้านยาเรื่องการจ่ายยาไม่ครบรายการ และผู้รับบริการเข้าใจในกระบวนการ กลับมานั่งรอยา ไม่พบยาเหลือ หรือ การจ่ายยาไม่ครบของผู้ป่วยในแต่ละวัน