

ผลงานประกอบการพิจารณาประเมินบุคคล

เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ

ตำแหน่ง เกษตรชำนาญการ (ด้านเกษตรกรรมคลินิก)

### เรื่อง ที่เสนอให้ประเมิน

1. ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เพื่อลดระยะเวลาในการรอรับยา และรับคำแนะนำการใช้ยาของผู้ป่วยนอกที่ห้องจ่ายยาชั้น 2 ในชั่วโมงเร่งด่วน (10.00-12.30 น.)

2. ข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เรื่อง การให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง

เสนอโดย

นางสาวสิวิกา อยู่สุข

ตำแหน่ง เกษตรปฏิบัติการ

(ตำแหน่งเลขที่ รพจ. 655)

กลุ่มบริการทางการแพทย์ กลุ่มงานเกษตรกรรม

โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักงานแพทย์

## ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. ชื่อผลงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เพื่อลดระยะเวลาในการรอรับยา และรับคำแนะนำการใช้ยาของผู้ป่วยนอกที่ห้องจ่ายยาชั้น 2 ในชั่วโมงเร่งด่วน (10.00-12.30 น.)

2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ เมษายน 2557 – ธันวาคม 2557

3. ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ

หน่วยบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก เป็นหน่วยงานที่สำคัญในงานเภสัชกรรมของโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลักคือ การให้บริการจ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายในการให้บริการ คือ ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีข้อจำกัดทั้งในด้านสถานที่ และอัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่และเภสัชกร ที่ไม่สามารถเพิ่มจำนวนได้ตามภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นตามจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นเพื่อให้งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้มีการนำแนวความคิด Lean มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบ Lean เพื่อลดระยะเวลาในการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยาของผู้ป่วยนอกที่ห้องจ่ายยาชั้น 2 ในชั่วโมงเร่งด่วน (10.00-12.30 น.)

Lean<sup>(1)</sup> คือ การบูรณาการแนวคิด กิจกรรม และวิธีการที่เป็นระบบในการระบุและกำจัดความสูญเปล่า หรือสิ่งที่ไม่เพิ่มคุณค่าภายในกระแสคุณค่าของกระบวนการ โดยอาศัยการดำเนินการตามจังหวะความต้องการของลูกค้าด้วยระบบดึง (Pull System) ทำให้เกิดสภาพการไหลอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างคุณค่าให้แก่ระบบอยู่เสมอ โดยอาศัยแนวคิดการเพิ่มผลผลิตซึ่งมุ่งที่จะผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้นโดยใช้ทรัพยากรการผลิตที่น้อยกว่า (Doing More with less) เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงองค์กร

4. สรุปสาระสำคัญของเรื่องและขั้นตอนการดำเนินการ

4.1 สาระสำคัญของเรื่อง

ระยะเวลาารอรับยา นับเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่งของการให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกในการที่จะบ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม การลดระยะเวลาารอรับยาให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ไม่อาจทำได้ด้วย

การเพิ่มจำนวนเภสัชกรหรือเจ้าหน้าที่ได้เสมอไป และในขณะเดียวกัน ความพยายามลดระยะเวลา รอรับยา โดยไม่ถูกต้อง อาจทำให้ขั้นตอนที่จำเป็นหรือขั้นตอนที่สร้างความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย หายไป

แนวคิด Lean เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวคิดในการมองหาและขจัดความสูญเปล่า (Waste) ออกจากระบบ การนำแนวคิด Lean มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ทำให้ระบบการให้บริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดระยะเวลารอรับยา โดยผู้ป่วยยังคงได้รับยาและคำอธิบายการใช้ยาได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

ปัจจุบันงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2 ให้บริการผู้ป่วย เฉลี่ย 335 ใบสั่งยา และ 1,554 รายการต่อวัน ระยะเวลาการให้บริการมาตรฐาน 60 นาที ต่อใบสั่งยา ซึ่งเป็นระยะเวลาเฉลี่ย ในช่วง 8.00-16.00 น. โดยขั้นตอนการรอรับยาและคำแนะนำการใช้ยามี 3 ขั้นตอนหลัก ดังนี้คือ



จากข้อมูลข้างต้น จำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการรับยา ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2 โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกปี ส่งผลให้ระยะเวลาในการรอรับยา และรับคำแนะนำการใช้ยาของผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน 10.00-12.30 น. ซึ่งมีระยะเวลารอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา เฉลี่ย 68 นาที และจากการเกิดปัญหาการร้องเรียน ด้วยวาจาเรื่องรอรับยานาน ทำให้ความพึงพอใจต่อระยะเวลารอรับยาของโรงพยาบาลอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2 ได้นำแนวคิด Lean มาประยุกต์ใช้วิเคราะห์หากระบวนการทำงานที่ก่อให้เกิดการสูญเปล่าในกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการ ทำให้สามารถลดขั้นตอนที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในกระบวนการลง สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนดได้เพิ่มขึ้น ระยะเวลารวมในการให้บริการเฉลี่ยลดลง

## 4.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน

### 4.2.1 ก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Pre-Lean)

- เขียนกระบวนการทำงานปัจจุบันตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานอย่างละเอียด
- จับเวลาในแต่ละกระบวนการทำงาน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องรอในแต่ละขั้นตอน
- เก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการหลังจากได้รับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา
- นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหา เวลาเฉลี่ยในการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยาร้อยละความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอรับยาในระดับดีขึ้น และประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน
- วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการเกิดความล่าช้า แล้วนำมาวางแผนแก้ไขปัญหา
- วิเคราะห์กระบวนการทำงานทั้งหมด เพื่อหาสิ่งที่จำเป็นต้องทำ (Value)

สิ่งที่ไม่จำเป็นต้องทำ (Waste) เพื่อกำหนดกระบวนการทำงานใหม่

### 4.2.2 หลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Post-Lean)

- ดำเนินการตามกระบวนการทำงานใหม่ (Post-Lean)
- จับเวลาในแต่ละกระบวนการทำงาน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องรอในแต่ละขั้นตอน
- เก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการหลังจากได้รับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา
- นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหา เวลาเฉลี่ยในการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยาร้อยละความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอรับยาในระดับดีขึ้น และประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานหลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Post-Lean)

## 5. ผู้ร่วมดำเนินการ

นางจันทิมา อูทาร์วุฒิพงษ์ สักส่วนของผลงาน ร้อยละ 10

## 6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ

ส่วนของผู้ขอประเมินเป็นผู้ปฏิบัติมีสัดส่วนของผลงาน ร้อยละ 90 ดังนี้คือ

### 6.1 ก่อนการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Pre-Lean)

- เขียนกระบวนการทำงานปัจจุบันตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานอย่างละเอียด ดังปรากฏใน แผนภูมิที่ 1 (ภาคผนวกหน้า 1)
- นำข้อมูลการจับเวลาในแต่ละกระบวนการทำงานรวมถึงระยะเวลาที่ต้องรอ ในแต่ละขั้นตอน จากแบบฟอร์มบันทึกเวลาก่อนปรับปรุงกระบวนการ (Pre-Lean) (ภาคผนวกหน้า 5) และข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการหลังจากได้รับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา ตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 ถึง เดือนกรกฎาคม 2557 มาคำนวณหา เวลาเฉลี่ยในการรอรับยาและ



รับคำแนะนำการใช้ยา รื้อยละความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอรับยาในระดับดีขึ้นไป และประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน โดยรวมเวลาที่เป็นคุณค่า หรือสิ่งที่จำเป็นต้องทำหารด้วยเวลาทั้งหมดของกระบวนการทำงาน คูณด้วย 100

ประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานก่อนปรับปรุงกระบวนการ (Pre-Learn)

$$= \frac{\text{เวลาที่มีคุณค่า} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมด}}$$

$$= (7 \times 100/68)$$

$$= 10.29$$

- วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการเกิดความล่าช้า โดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา (Fish Bone Diagram) แผนภูมิที่ 2 (ภาคผนวกหน้า 2) แล้วนำมาวางแผนแก้ไขปัญหาดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวางแผนการแก้ไขปัญหา (ห้องจ่ายยา)

ปัญหาที่จะแก้ไข	แผนการแก้ไข	วัตถุประสงค์	เครื่องมือ
1. พื้นที่ห้องจ่ายยาคับแคบไม่เอื้อต่อการทำงาน	1. ออกแบบการจัดวางผังตู้ยาใหม่และจัดระบบ 5ส.	1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้สะดวกรวดเร็ว 2. ลดระยะเวลาการรอคอย	-re-arrange -CQI -5ส.
2. เจ้าหน้าที่สืม/ขาดความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับยาและนโยบายต่างๆ	1. จัดอบรมเกี่ยวกับนโยบายยา วิธีปฏิบัติงานต่างๆตามมาตรฐานงานบริการจ่ายยาอย่างสม่ำเสมอ 2. แพทย์สั่งยาทางคอมพิวเตอร์เภสัชกรสามารถตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในระบบคอมพิวเตอร์ได้ทันที	1. ลดความคลาดเคลื่อนของการจัดยา และจ่ายยา 2. ลดระยะเวลาการรอคอย 3. ลดการสื่อสารและการส่งผู้ป่วยกลับไปพบแพทย์ เพื่อขอเอกสารแนบ	-standardized work -IT

ปัญหาที่จะแก้ไข	แผนการแก้ไข	วัตถุประสงค์	เครื่องมือ
3. ขาดการประสานงานที่ดีในทีม	1. กำหนดผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรองในกระบวนการต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนหรือช่องว่าง	1. ลดระยะเวลาการรอคอย	-standardized work
4. ภาระงานมากไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	1. จัดลำดับความสำคัญของการทำงาน 2. มอบหมายงานแต่ละตำแหน่งให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ 3. มอบหมายหน้าที่หลัก และหน้าที่รอง เพื่อสามารถเสริมงานเมื่อเกิดคอขวด	1. ลดระยะเวลาการรอคอย 2. เพิ่มการไหลของงาน	-standardized work -cross training -job rotation
5. ขั้นตอนการติดต่อแพทย์เมื่อไอบามีปัญหาค่อนข้างยุ่งยาก	1. ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น 2. จัดทิศทางการไหลของงานให้คล่องตัวไม่ย้อนไปมา 3. กำหนดตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจนและส่งต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ(seamless)	1. ลดระยะเวลาการรอคอย	-standardized work -CQI -eliminate -pull system -cell concept
6. สำรองยาไม่เพียงพอ	1. เตรียมความพร้อมในการสำรองยาล่วงหน้าโดยดูจากสถิติการสั่งยา 2. มีระบบเบิกยาควมอย่างมีประสิทธิภาพ	1. เพื่อให้มียาพร้อมใช้	-standardized work -visual control

ปัญหาที่จะแก้ไข	แผนการแก้ไข	วัตถุประสงค์	เครื่องมือ
7. จัดยา/ตรวจสอบยาผิด/ไม่ครบ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทบทวนการจัดยาทุกครั้งก่อนส่งขึ้นตอนต่อไป</li> <li>2. มีระบบ double check พร้อมหาสาเหตุและแนวทางป้องกันกรณีเกิดความคลาดเคลื่อน</li> <li>3. จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับยาใหม่และยาที่มีโอกาสเกิดความคลาดเคลื่อนได้บ่อย</li> <li>4. ปรับชื่อยาและข้อมูลที่จำเป็นในฐานทะเบียน ในรายการยาที่เคยมีอุบัติการณ์เกิดความคลาดเคลื่อนได้บ่อย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อลดความคลาดเคลื่อนทางยา</li> <li>2. ลดระยะเวลาการรอคอย</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-standardized work</li> <li>-visual control</li> <li>-CQI</li> <li>-5ส.</li> <li>-double check</li> </ul>
8. ไม่ได้จัดลำดับความสำคัญของใบสั่งยา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดลำดับความสำคัญของใบสั่งยา (การจ่ายยาค่วน)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลดระยะเวลาการรอคอย</li> <li>2. ลดความแออัดของผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนหน้าห้องจ่ายยา</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Decreased Batch</li> <li>-Just in time</li> </ul>

- วิเคราะห์กระบวนการทำงานทั้งหมด แก้ไขปัญหาตามแนวทางที่วางไว้ และกำหนดกระบวนการทำงานใหม่ แผนภูมิที่ 3 (ภาคผนวกหน้า 3) พร้อมทั้งจัดทำแนวทางและปฏิบัติตามแนวทางจ่ายยาค่วน (1-2 รายการ) แผนภูมิที่ 4 (ภาคผนวกหน้า 4)

#### 6.2 หลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Post-Lean)

- ดำเนินการตามกระบวนการทำงานใหม่ พร้อมให้บริการจ่ายยาค่วนสำหรับผู้ป่วยที่มีรายการยาไม่เกิน 2 รายการเพื่อลดความแออัดของผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วนหน้าห้องจ่ายยา

- จับเวลาในแต่ละกระบวนการทำงาน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องรอในแต่ละขั้นตอน โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเวลาหลังปรับปรุงกระบวนการ (Post-Lean) (ภาคผนวกหน้า 6)

- เก็บข้อมูลความพึงพอใจผู้รับบริการหลังจากได้รับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา โดยใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ (ภาคผนวกหน้า 7)

- นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหา เวลาเฉลี่ยในการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา ร้อยละความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอรับยาในระดับดีขึ้น ไป และประสิทธิภาพในการทำงาน ของหน่วยงานหลังปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Post-Lean)

ประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานหลังปรับปรุงกระบวนการ (Post-Lean)

$$= \frac{\text{เวลาที่มีคุณค่า} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมด}}$$

$$= (7 \times 100/45.89)$$

$$= 15.25$$

## 7. ผลสำเร็จของงาน

การจัดระบบการจ่ายยาที่สามารถลดระยะเวลาการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา ของผู้ป่วยนอกในชั่วโมงเร่งด่วนได้ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการ จ่ายยา พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาเร็วขึ้น และพึงพอใจการให้บริการมากขึ้น แต่เดิมห้องจ่ายยานอก ชั้น 2 รับผิดชอบเวลาการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยาในชั่วโมงเร่งด่วน (10.00-12.30 น.) ภายใน 60 นาที จากการเก็บข้อมูลเวลาการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยาหลัง ปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยนำระบบ Lean มาใช้ทำให้เวลาการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา ในชั่วโมงเร่งด่วน ลดลงถึงร้อยละ 32.51 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาการรอรับยาใน ระดับดีขึ้นไปเพิ่มขึ้น ร้อยละ 44.15 และประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 10.29 เป็นร้อยละ 15.25 ดังที่ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสำเร็จของงาน

รายการ	Pre-Lean	Post-Lean	ผลสำเร็จของงาน
1 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรอรับยา และรับคำแนะนำการใช้ยาของผู้ป่วย นอก ที่ห้องจ่ายยาชั้น 2 ในชั่วโมง เร่งด่วน (10.00-12.30 น.)	68 นาที	45.89 นาที	ลดลงร้อยละ 32.51
2 จำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อระยะเวลาการรอรับยาในระดับดีขึ้น ไป	ร้อยละ 61	ร้อยละ 87.93	เพิ่มขึ้นร้อยละ 44.15
3 ประสิทธิภาพในการทำงานของ หน่วยงาน (ในเวลาที่ทำกันสามารถ ทำงานได้ปริมาณงานเพิ่มขึ้น)	ร้อยละ 10.29	ร้อยละ 15.25	เพิ่มขึ้นร้อยละ 48.20



## 8. การนำไปใช้ประโยชน์

8.1 นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าผู้ป่วยนอก

8.2 ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

## 9. ความยุ่งยาก ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ

9.1 มียาบางรายการที่ขั้นตอนในการจ่ายยาต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจลงนาม เช่น ยาในบัญชียา จ(2) ทำให้กระบวนการจ่ายยาล่าช้า

9.2 เจ้าหน้าที่มีภาระงานหลายด้าน ไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร

## 10. ข้อเสนอแนะ

10.1 การลดขั้นตอนการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการรอรับยา ต้องมุ่งเน้นในมุมมองของผู้ป่วย เป็นสำคัญ ขั้นตอนที่หายไปต้องไม่เป็นขั้นตอนที่จำเป็นหรือมีความสำคัญกับผู้ป่วย

10.2 การกำจัดความสูญเปล่าในระบบของตนเอง ต้องไม่เป็นการเพิ่มความสูญเปล่าให้หน่วยงานหรือระบบที่เกี่ยวข้อง

10.3 ในการลดความสูญเปล่าประเภท Defect (ความคลาดเคลื่อนทางยา) จำเป็นต้องหาสาเหตุที่แท้จริงและใช้หลายวิธีร่วมกัน ประเด็นที่สำคัญได้แก่

10.3.1 การจัดให้มีการเรียนรู้ประสบการณ์และวิเคราะห์หาสาเหตุร่วมกันเป็นประจำ และอย่างต่อเนื่อง เป็นวิธีที่จะช่วยลดความคลาดเคลื่อนทางยาได้ดี โดยเฉพาะเมื่อมีเจ้าหน้าที่ใหม่เข้ามาทำงาน

10.3.2 การใช้วิธี Tall man letter ร่วมกับการใช้ชื่อการค้า จะสามารถช่วยลดความคลาดเคลื่อนทางยาในกลุ่ม sound alike ได้มากขึ้น

10.3.3 การลดความคลาดเคลื่อนทางยาประเภทจัดยาผิดความแรง อาจต้องใช้หลายวิธีร่วมกัน แต่พบว่าการใช้ชื่อการค้ามาสร้างความแตกต่าง จะเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด

10.3.4 การทำตารางสูตรคูณ ในบริเวณที่จัดยา ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการคำนวณจำนวนแผงยา และลดความคลาดเคลื่อนในการจัดยา

10.4 หลังจากปรับปรุงกระบวนการแล้ว จะต้องทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดทำมาตรฐานงาน และมีการทบทวนความเหมาะสมของมาตรฐานเป็นประจำ

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....  


(นางสาวสิวิกา อยู่สุข)

ผู้ขอรับการประเมิน

๒๒ ม.ค. ๒๕๕๙

ขอรับรองว่าสัดส่วนหรือลักษณะงานในการดำเนินการของผู้เสนอขอข้างต้นถูกต้อง  
 ตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....  


(นางจันทิมา อูธารวุฒิพงษ์)

ผู้ร่วมดำเนินการ

๒๒ ม.ค. ๒๕๕๙

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....  


(นางชวพร ลีลาเวทพงษ์)

ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ (ด้านเภสัชกรรมคลินิก)

หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม

กลุ่มบริการทางการแพทย์ กลุ่มงานเภสัชกรรม

โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

๒๒ ม.ค. ๒๕๕๙

ลงชื่อ.....  


(นายสมชาย จິมีโชค)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

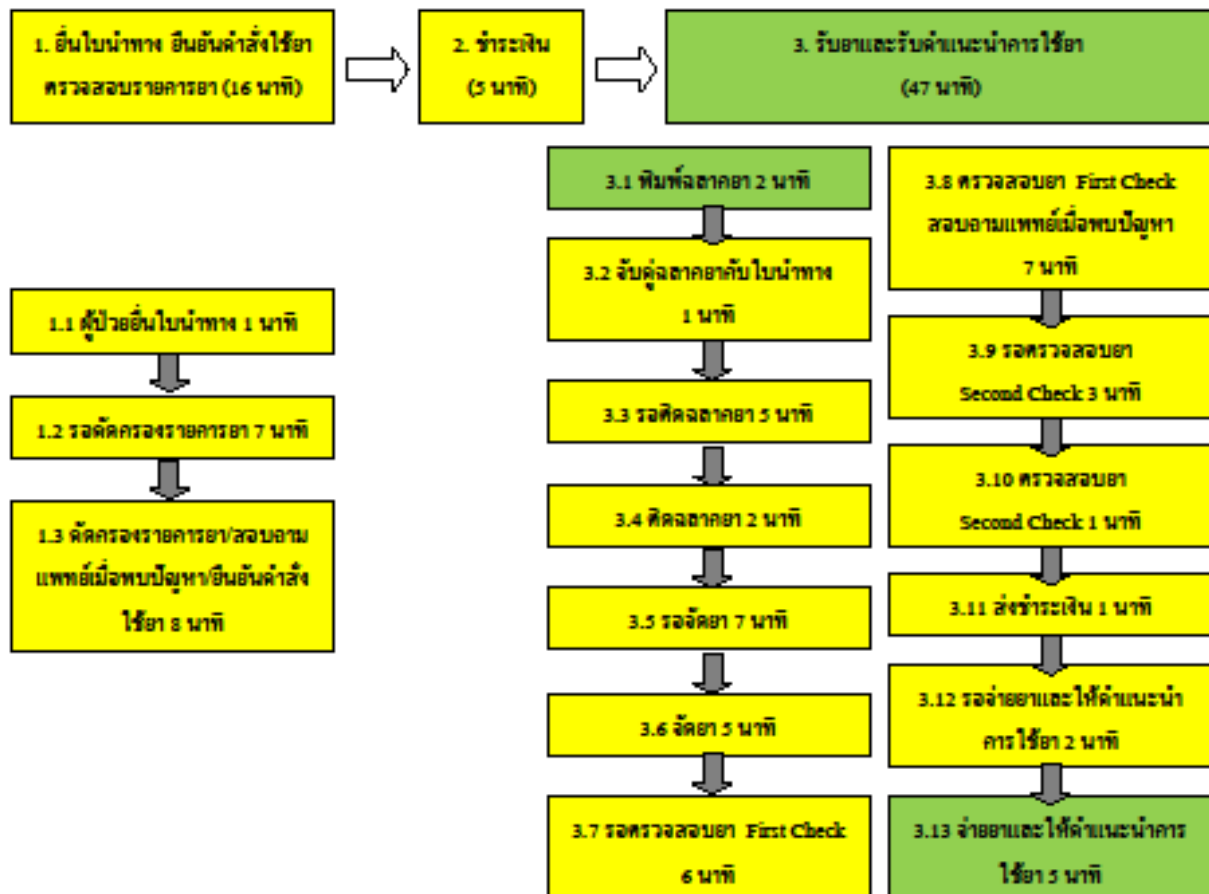
๒๒ ม.ค. ๒๕๕๙

### เอกสารอ้างอิง

- (1) เกียรติขจร โฆมานะสิน, LEAN : วิธีแห่งการสร้างคุณค่าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550 : น.13,14

ภาคผนวก

## แผนภูมิที่ 1 ขั้นตอนรอรับยาก่อนปรับปรุงกระบวนการ (Pre-Lean)



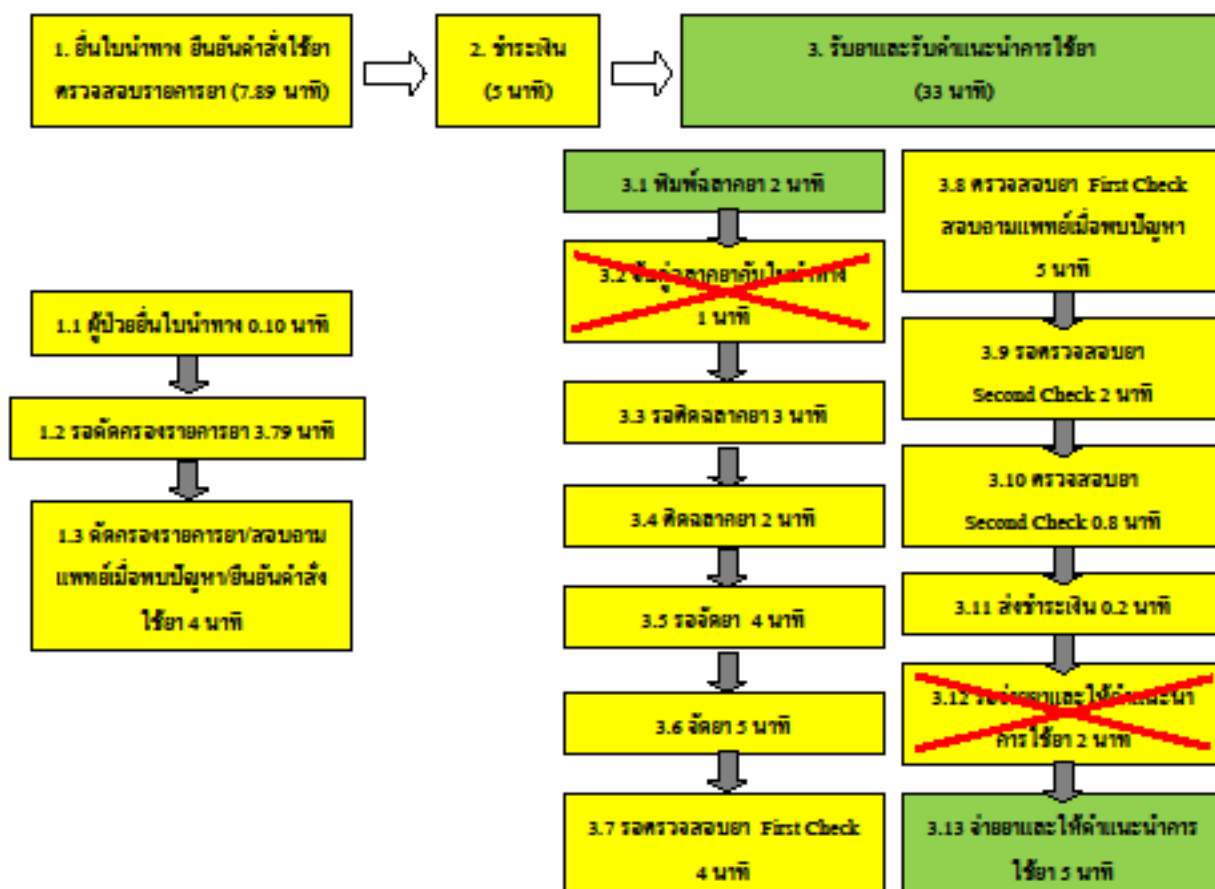
$$\begin{aligned}
 \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลาที่มีคุณค่า} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมด}} \\
 &= (7 \times 100/68) \\
 &= 10.29
 \end{aligned}$$



## แผนภูมิที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิกระดูกปลา (Fish Bone Diagram)

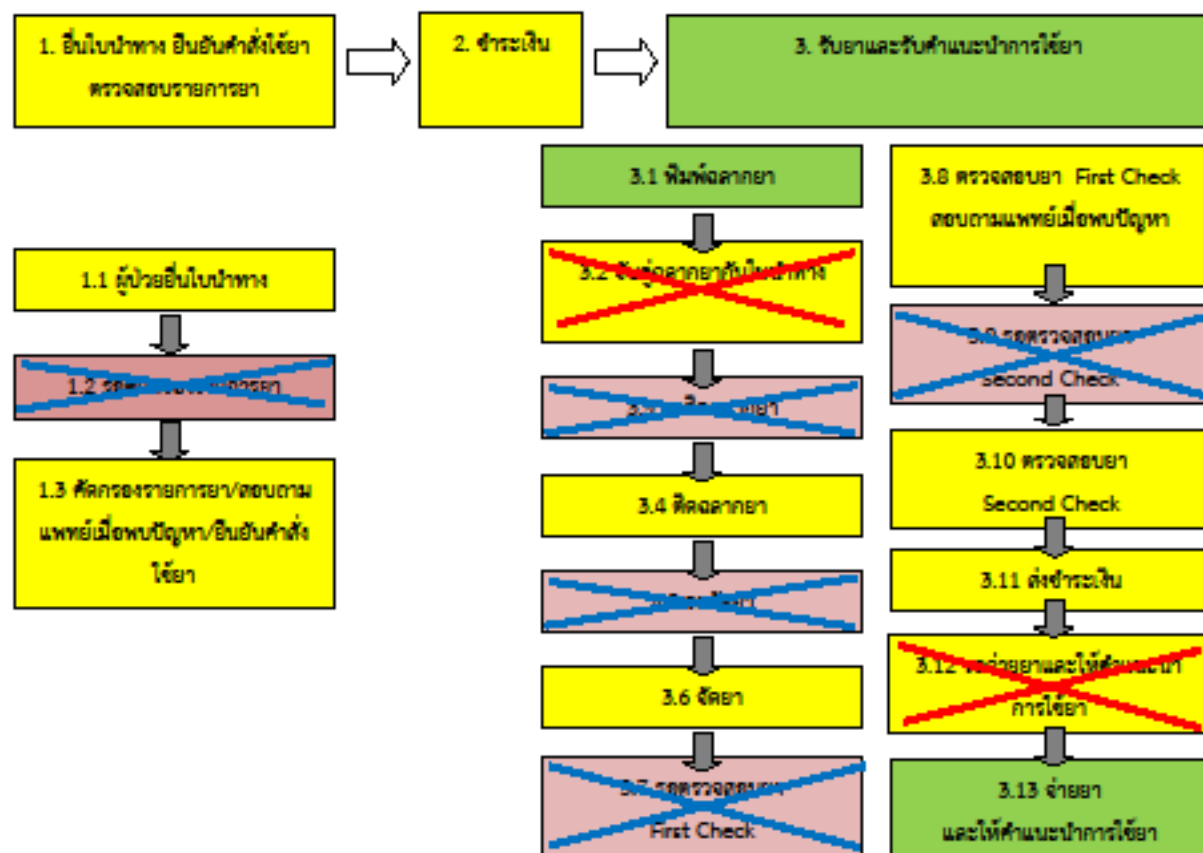


### แผนภูมิที่ 3 ขั้นตอนรอรับยาหลังปรับปรุงกระบวนการ (Post-Lean)



$$\begin{aligned}
 \text{ประสิทธิภาพ} &= \frac{\text{เวลาที่มีคุณค่า} \times 100}{\text{เวลาทั้งหมด}} \\
 &= \frac{7 \times 100}{45.89} \\
 &= 15.25
 \end{aligned}$$

แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนรอรับยาคว่น (1 – 2 รายการ) หลังปรับปรุงกระบวนการ (Post-Lean)



## ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกเวลาก่อนปรับปรุงกระบวนการ (Pre-Lean)

แบบบันทึก Pre-Lean สดเวลาขอรับยา กระบวนการขอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา วัน/เดือน/ปี.....สิทธิผู้ป่วย.....			
ลำดับ	ขั้นตอน	เวลาที่ เริ่ม	เวลาที่ เสร็จ
1	ยื่นใบนำทางและรับบัตรคิว		
2	คัดกรองรายการยา/สอบถาม แพทย์เมื่อพบปัญหา		
3	พิมพ์ฉลากยา		
4	จับคู่ฉลากยากับใบนำทาง		
5	ติดฉลากยา		
6	จัดยา		
7	ตรวจสอบยา 1 <sup>st</sup> check/ สอบถามแพทย์เมื่อพบปัญหา		
8	ตรวจสอบยา 2 <sup>nd</sup> check		
9	ส่งชำระเงิน		
10	จ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยา		
หมายเหตุ..... .....			

## ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกเวลาหลังปรับปรุงกระบวนการ (Post-Lean)

แบบบันทึก Post-Lean ลดเวลารอรับยา กระบวนการรอรับยาและรับคำแนะนำการใช้ยา วัน/เดือน/ปี.....สิทธิ์ผู้ป่วย.....			
ลำดับ	ขั้นตอน	เวลาที่ เริ่ม	เวลาที่ เสร็จ
1	ขึ้นโบนำทางและรับบัตรคิว		
2	คัดกรองรายการยา/สอบถาม แพทย์เมื่อพบปัญหา		
3	พิมพ์ฉลากยา		
4	ติดฉลากยา		
5	จัดยา		
6	ตรวจสอบยา 1 <sup>st</sup> check/ สอบถามแพทย์เมื่อพบปัญหา		
7	ตรวจสอบยา 2 <sup>nd</sup> check		
8	ส่งชำระเงิน		
9	จ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้ยา		
หมายเหตุ..... .....			



ตัวอย่างแบบฟอร์มแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการ ได้รับความบริการ

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการ ได้รับความบริการ

งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

ข้อมูลผู้รับบริการ ณ วันที่..... เวลา.....

สิทธิการรักษา ( ) ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ( ) ประกันสังคม ( ) ข้าราชการ/ต้นสังกัด ( ) อื่นๆ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นชอบของท่าน

(1 = แย่มาก, 2 = แย่, 3 = ปานกลาง, 4 = ดี, 5 = ดีมาก)

การให้บริการ ณ จุดรับยา	1	2	3	4	5	หมายเหตุ
ระยะเวลาในการรอรับยานับจากยื่นใบนำทาง						
เภสัชกรผู้ส่งมอบยาและให้คำแนะนำการใช้ยา						
ความเข้าใจเกี่ยวกับรายการยาที่ได้รับ						

ความคิดเห็นโดยรวม  พึงพอใจ  ไม่พึงพอใจ

คำแนะนำและข้อควรปรับปรุงในการให้บริการ

---



---



---



---

ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

**ข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  
ของ นางสาวสีวิกา อยู่สุข**

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง เกษัชกรชำนาญการ (ด้านเวชกรรมคลินิก)  
(ตำแหน่งเลขที่ รพจ. 655) สังกัด กลุ่มบริการทางการแพทย์ กลุ่มงานเวชกรรม  
โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สำนักการแพทย์  
เรื่อง การให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง

**หลักการและเหตุผล**

โรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง เป็นโรคเรื้อรังทางระบบทางเดินหายใจที่สร้างความทุกข์ทรมานแก่ผู้ป่วย และเป็นสาเหตุที่สำคัญของการเจ็บป่วยที่นำผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาล ปัญหาดังกล่าวก่อให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย โดยทำให้สุขภาพทางด้านร่างกายด้อยลง จากการที่ผู้ป่วยจะหอบเหนื่อย แน่นหน้าอก ทำให้ไม่สามารถออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมประจำวันได้ตามปกติ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อภาวะจิตใจและอารมณ์ของผู้ป่วย และก่อให้เกิดความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจของชาติอีกด้วย โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์เองก็มีผู้ป่วยที่เป็นโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรังจำนวนมาก ในเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม ปี 2557 มีจำนวนผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉินด้วยอาการหอบเหนื่อยพลัน จำนวนประมาณ 650 ราย 1160 ครั้ง

ปัญหาส่วนใหญ่ของผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง คือความไม่ร่วมมือในการใช้ยาตามแพทย์สั่ง ซึ่งเภสัชกรควรมีบทบาทในการดูแลการใช้ยาของผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง โดยช่วยแก้ไขหรือลดปัญหาที่เกิดจากการใช้ยา ทำให้ผู้ป่วยมีความรู้ และสามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง ช่วยส่งเสริมให้การรักษามีประสิทธิภาพ ลดอัตราการเข้ารักษาในห้องฉุกเฉิน รวมทั้งการนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายลงได้

**วัตถุประสงค์และหรือเป้าหมาย**

1. เพื่อให้ผู้ป่วยมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ยาดีขึ้น และเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา
  - ทำให้ผู้ป่วยสามารถควบคุมอาการของโรคให้สงบลงได้
  - ป้องกันไม่ให้เกิดการกำเริบของโรค
  - ผู้ป่วยสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้เช่นเดียวหรือใกล้เคียงกับคนปกติ
  - ลดภาวะแทรกซ้อนจากการใช้ยารักษาโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง
2. เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง ให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งโรงพยาบาล

### กรอบการวิเคราะห์ แนวคิด ข้อเสนอ

การให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง หมายถึง การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง การรักษา และการป้องกันอาการหอบ การหลีกเลี่ยงปัจจัยกระตุ้น การให้ความรู้เรื่องยา ตั้งแต่ชื่อยา สรรพคุณ ขนาด วิธีบริหารยา โดยเฉพาะยาสูดพ่นที่ต้องมีเทคนิคพิเศษ อาการไม่พึงประสงค์ของยา เป็นต้น รวมทั้งการเสนอแนะวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากยา ปัญหาการใช้ยาตามแผนการรักษาแก่ผู้ป่วยเฉพาะราย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ป่วยได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคหืดและหลอดลมอุดกั้นเรื้อรัง การรักษาและป้องกันอาการหอบ การหลีกเลี่ยงปัจจัยกระตุ้น
2. ผู้ป่วยได้รับความรู้เรื่องยา ตั้งแต่ชื่อยา สรรพคุณ ขนาด วิธีบริหารยา โดยเฉพาะยาสูดพ่นที่ต้องมีเทคนิคพิเศษ อาการไม่พึงประสงค์ของยา รวมถึงวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากยา
3. ผู้ป่วยสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ การใช้ยาในขนาด ความถี่ เวลาที่เหมาะสม และการมารับยาตามนัด
4. ผู้ป่วยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถออกกำลังกาย หรือทำกิจวัตรประจำวันได้ตามปกติ

### ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ผู้ป่วยสามารถใช้ยาได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ การใช้ยาในขนาด ความถี่ เวลาที่เหมาะสม และการมารับยาตามนัด เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. ผู้ป่วยที่ใช้ยาสูดพ่นสามารถใช้ยาสูดพ่นได้ถูกต้อง เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3. อัตราการเข้ารับการรักษาที่ห้องฉุกเฉินด้วยอาการหอบเฉียบพลันของผู้ป่วยที่ได้รับคำปรึกษาลดลงไม่น้อยกว่าร้อยละ 20

(ลงชื่อ) .....



(นางสาวสิวิกา อยู่สุข)

ผู้ขอรับการประเมิน

๒๕ ส.ค. ๒๕๕๘

.....