



การวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการจ่ายยาทางไปรษณีย์

กรณีศึกษา: โรงพยาบาลสวนปรุง

นางสาวธรา วีรพันธุ์ นางสาวพิญชนะ อัจฉริยาภรณ์

ผศ.ดร.กรกฎ ไยบัวเทศ ทิพย์าวงค์

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทนำ

ปัจจุบันอัตราการเข้าถึงบริการยาและการได้รับยาของผู้ป่วยจิตเวชพบว่าเป็นประเด็นที่ต้องพัฒนา จึงเกิดเป็นโครงการระหว่างโรงพยาบาลสวนปรุงร่วมกับคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาระบบยาจากโรงพยาบาลสู่ร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง สำหรับผู้ป่วยจิตเวช 5 กลุ่มโรค เพื่อลดเวลาการรอรับยา การเดินทางของผู้ป่วย และความแออัดในโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดที่จะทำการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการจ่ายยาของโรงพยาบาลสวนปรุง ผ่านทางไปรษณีย์ไปสู่ร้านยาที่ได้มาตรฐาน

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อลดความแออัดของผู้ป่วยภายในโรงพยาบาลสวนปรุง
- 2 เพื่อพัฒนาระบบบริการยา โดยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงยาของผู้ป่วย
- 3 เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับยาของผู้ป่วย

1 ห่วงโซ่อุปทานของการรับบริการผ่านร้านยาเครือข่าย

- 1) เภสัชกรเบิกเพิ่มผู้ป่วยจากเวชระเบียน จัดทำใบข้อมูลการรักษา นำส่งห้องเวชระเบียน เพื่อทำการจัดคิวและส่งไปห้องรับยาเดิม
- 2) เภสัชกรห้องรับยาเดิมบันทึกข้อมูลของผู้ป่วย พิมพ์ใบสั่งยา และส่งชุดเอกสารไปห้องจ่ายยา
- 3) จัดยาและนำส่ง พร้อมบันทึกข้อมูลใน Google Form ให้กับร้านยาเครือข่าย
- 4) ไปรษณีย์นำส่งไปยังร้านยาเครือข่าย
- 5) ผู้ป่วยมารับบริการที่ร้านยา เภสัชกรประเมินอาการ จ่ายยาและให้คำแนะนำการใช้จ่ายยา
- 6) บันทึกข้อมูลของผู้ป่วยใน Google Form และส่งข้อมูลการให้บริการแก่สปสข.

2 กระบวนการในห้องจ่ายยา

- 1 พิมพ์ใบข้อมูลการรักษา
- 2 พิมพ์ผลึกยา
- 3 จัดยา

- บันทึกข้อมูล
- บรรจุลงกล่อง
- ตรวจสอบ
- 4

4 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

	รับยาที่ โรงพยาบาล	รับยาที่ ร้านยา	ส่วนต่าง (บาท)	ส่วนต่าง (%)
ผู้ป่วย	931	356	575	61.76
โรงพยาบาล	1430	531	872	62.86

“ การประหยัดค่าใช้จ่ายจาก
กระบวนการที่เปลี่ยนแปลงไป ”

6 การบริหารความเสี่ยงโครงการ

- 1 การค้นหาและชี้บ่งความเสี่ยง : 5 ด้าน ได้แก่ การดำเนินงาน การเงิน กลยุทธ์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และธุรกิจ
- 2 การวิเคราะห์ความเสี่ยง : โดยการสัมภาษณ์เภสัชกรในโรงพยาบาลและร้านยาเครือข่ายในหัวข้อความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ
- 3 การประเมินความเสี่ยง : วิเคราะห์โอกาสและความรุนแรงของความเสี่ยง พบว่ามีความเสี่ยงสูงเกินกว่าช่วงที่ยอมรับได้ 3 รายการ ได้แก่ ผู้ป่วยฝากญาติมารับยาแทน ผู้ป่วยปิดบังอาการของโรค และไม่รับประทานยาตามคำสั่งแพทย์
- 4 การจัดการความเสี่ยง : เสนอแนวทางจัดการความเสี่ยงโดยการจัดทำบัญชีความเสี่ยง (Risk Profile)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

- โรงพยาบาลสวนปรุง :** จัดอบรมสำหรับการดูแลผู้ป่วยจิตเวช
- ร้านยาเครือข่าย :** เก็บรักษา ยา จ่ายยา ให้คำแนะนำและประเมิน อาการของผู้ป่วย ส่งข้อมูลผู้ป่วยให้กับผู้เกี่ยวข้อง
- เภสัชกร :** เป็นวิทยากรในการอบรมและวางแผนการจัดส่งยา
- สปสข. :** ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข
- คณะเภสัชฯ :** ให้ความรู้แก่เภสัชกร ออกแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

ขั้นตอนปฏิบัติการเป็นร้านยาเครือข่าย

- สมัครร้านยาคุณภาพ
- การจัดเตรียมมาตรฐานร้านยา ทั้ง 5 ด้าน
 - การบริหารคุณภาพ
 - การมีส่วนร่วมในสังคม
 - สถานที่ อุปกรณ์
 - กฎระเบียบจรรยาบรรณ
 - การบริการที่ดี
- การจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่เภสัชกรร้านยา
 - 1) โครงการจัดการเรียนรู้เรื่องยาจิตเวชและการให้คำปรึกษาเบื้องต้นในโรคจิตเวชสำหรับเภสัชกร
 - 2) ทำแบบทดสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อทดสอบความรู้ ความเข้าใจ

สรุปผลการดำเนินงาน

จากผลโครงการฯ ทำให้มีช่องทางการเข้าถึงระบบบริการยาของผู้ป่วยจิตเวชเพิ่มขึ้น โดยมีร้านยาเครือข่ายที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 4 ร้าน

สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในกระบวนการเท่ากับ 62.01% เมื่อรับยาผ่านร้านยาเครือข่าย

สามารถลดความแออัด ณ ห้องจ่ายยาได้ 5.38% เมื่อผู้ป่วยที่ผ่านคุณสมบัติเข้าร่วมโครงการทั้งหมด