

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา** : โครงการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์ สถาบันราชานุกูล
2. **คำสำคัญ** : ยาไปรษณีย์ สถาบันราชานุกูล
3. **สรุปผลงานโดยย่อ** : พัฒนาระบบการจัดส่งยาทางไปรษณีย์ เพื่อลดความแออัดของผู้รับบริการช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID 19
4. **ชื่อหน่วยงาน/ทีม** : กลุ่มงานเภสัชกรรม และทีมสหวิชาชีพ
5. **สมาชิกทีม** : นางจินตนา ปรัชญาสันติ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
นางพัฒนพัฒน์ พรรณณ์แก้ว เภสัชกรชำนาญการ
นางสาวชมภูษุ สุคนธาวารี เภสัชกรชำนาญการ
นางฉัตรมนตร์ ปิ่นแก้ว เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน
นางสาวกัลยกร แสงจันทร์ นักจัดการงานทั่วไป
นางกรวิภา วิเศษสิงห์ เจ้าพนักงานธุรการ
6. **เป้าหมาย** : ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้อง มียาใช้ต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจในการได้รับบริการ
7. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ** จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทางสถาบันราชานุกูลจึงมีมาตรการลดความแออัดในสถาบัน โดยแพทย์ เภสัชกร พยาบาลและทีมสหวิชาชีพได้กำหนดแนวทางการดูแลและขั้นตอนการรับยาทางไปรษณีย์
8. **การเปลี่ยนแปลง** :
 - เกิดขั้นตอนการให้บริการจัดส่งยาให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์
9. **การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง** :

การจัดบริการรับยาทางไปรษณีย์ โดยพยาบาลจะสอบถามอาการของผู้ป่วย ยาที่มีเหลือ กรณีที่ผู้ป่วยอาการคงที่หรือดีขึ้นและมียาเหลืออย่างน้อย 2 สัปดาห์และผู้ปกครองประสงค์จะรับยาทางไปรษณีย์ ทางทีมสหวิชาชีพจะดำเนินการตามขั้นตอนรับยาทางไปรษณีย์ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ 1 เมษายน 2563 เป็นต้นมา

ในช่วงที่ 1 ของการดำเนินการ ตั้งแต่ 1-30 เมษายน 2563 มีผู้รับบริการทั้งสิ้น 275 ราย โดยทางกลุ่มงานเภสัชกรรมมีการตรวจสอบคำสั่งใช้ยาของแพทย์ กับประวัติการใช้ยาเดิม รวมทั้งจำนวนยาให้เพียงพอถึงวันนัดครั้งต่อไป และตรวจสอบความถูกต้องของที่อยู่ก่อนดำเนินการส่งยา ส่วนการติดตามว่าผู้ป่วยได้รับยาหรือไม่ ดำเนินการโดยการแนบเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ห้องยาเพื่อให้ผู้ปกครองแจ้งกลับการได้รับยาและความถูกต้องของยาที่ได้รับในวันและเวลาราชการ โดยพบว่าผู้ปกครองโทรกลับ 105 รายคิดเป็นร้อยละ 38.2 ของผู้รับบริการยาทางไปรษณีย์ทั้งหมด โดยแจ้งว่าได้รับยาถูกต้องและครบถ้วนทุกราย ในการดำเนินการช่วงที่ 1 มีการวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการรับยา

พบว่า มีผู้ปกครองจำนวน 7 รายแจ้งว่าไม่ได้รับยา ยาหมดก่อนได้รับยาทางไปรษณีย์ เมื่อวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่า เกิดจาก

1. ปัญหาการสื่อสาร

1.1. ผู้ปกครองที่ตกลงรับบริการยาไปรษณีย์ ไม่ใช่ผู้ปกครองที่ดูแลผู้ป่วยโดยตรงจึงไม่ทราบว่ายานของผู้ป่วยเหลือไม่ถึง 1 สัปดาห์

1.2. ผู้ปกครองที่ตกลงรับบริการยาไปรษณีย์ ไม่แจ้งผู้ปกครองที่อยู่ที่บ้านว่าจะมียามาส่ง ทำให้ผู้ปกครองที่บ้านตักกลับไม่รับยา

1.3 ผู้ปกครองที่ตกลงรับบริการยาไปรษณีย์ให้ที่อยู่ไม่ถูกต้อง

แนวทางการแก้ไขปัญหา ประชุมทีมยาไปรษณีย์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขโดย แจ้งผู้ปกครองที่ตกลงรับบริการยาไปรษณีย์ให้ตรวจสอบปริมาณยาที่เหลือจากผู้ดูแลผู้ป่วย และแจ้งผู้ปกครองที่อยู่ที่บ้านว่าจะมียามาส่ง และเน้นเรื่องการให้ที่อยู่ถูกต้อง

2. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการตอบกลับของการได้รับยา

เนื่องจากในช่วงแรกมีการตอบกลับการได้รับยา โดยการแนบเบอร์โทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ห้องยา 2 ท่านเพื่อให้ผู้ปกครองแจ้งกลับการได้รับยาและความถูกต้องของยาที่ได้รับในวันและเวลาราชการ แต่ในทางปฏิบัติผู้ปกครองโทรนอกเวลาราชการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของเจ้าหน้าที่และกระทบต่อสมาธิในการทำงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหา ปรับรูปแบบในการตอบกลับการได้รับยาทางไปรษณีย์ทาง Google form ที่แนบไปกับบัตรนัด โดยสอบถามรายละเอียดเรื่องความถูกต้องครบถ้วนของยาที่ได้รับ การร่วมมือในการรับประทานยา ความพึงพอใจกับระบบรับยาทางไปรษณีย์ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

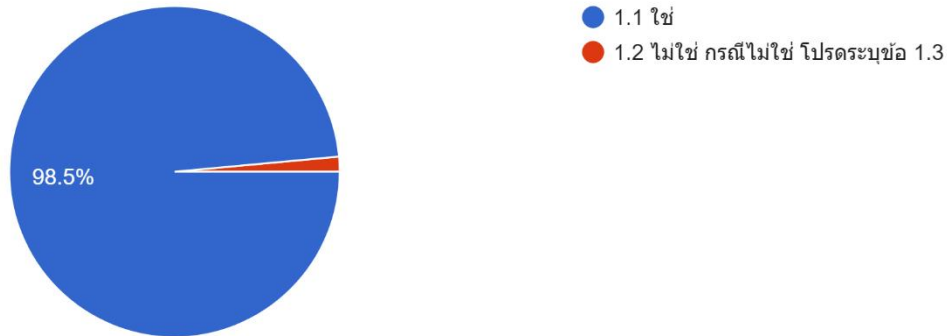
ในช่วงที่ 2 สำนักกรรมการอาหารและยาแจ้งเรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดส่งยาวัตถุออกฤทธิ์ทางไปรษณีย์ โดยกำหนดให้มีการส่งยาวัตถุออกฤทธิ์ได้ไม่เกิน 30 วัน โดยทางสถาบันเริ่มดำเนินการตามแนวปฏิบัติดังกล่าวตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2563 เป็นต้นไป เมื่อวิเคราะห์ผลแบบสอบถามการรับยาทางไปรษณีย์ในช่วงที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 137 รายจาก 330 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.51 ของผู้ป่วยที่ได้รับยาไปรษณีย์ทั้งหมด ผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบิดาหรือมารดา จำนวน 121 รายจาก 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.3 ผู้ปกครองได้รับถูกต้องทั้งชนิด วิธี และปริมาณจำนวน 136 รายจาก 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.2 โดย

ผู้ปกครองจำนวน 1 รายตอบว่าได้รับยาไม่ถูกต้องเนื่องจาก ปกติได้รับยา methyphenidate 740 เม็ด ครั้งนี้ได้รับ 600 เม็ด (เนื่องจากออย.จำกัดการให้ยาวัตถุออกฤทธิ์ไม่เกิน 30 วัน เภสัชกรได้โทรเพื่อชี้แจงประเด็นดังกล่าวแล้ว)

ผู้ปกครอง 131 รายจาก 137 รายคิดเป็นร้อยละ 95.6 พอใจมากถึงมากที่สุดกับการรับบริการยาไปรษณีย์ ผู้ป่วยได้รับ ยาสม่ำเสมอ 127 รายจาก 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.7 ในขณะที่มีผู้ป่วย 10 รายได้รับยาไม่สม่ำเสมอเนื่องจากลืม รับประทานยา 6 ราย ช่วงปิดเทอมตื่นสายจึงรับประทานยาบางวัน 2 ราย เก็บยาหลายบ้าน 1 ราย น้ำหนักขึ้นมาก 1 ราย นอกจากนี้จากข้อมูลจากแบบสอบถามพบปัญหาอื่นๆ ดังนี้ ไม่ได้รับยา เนื่องจากผู้ปกครองให้ที่อยู่ผิด 1 ราย รับประทาน ยาไม่ถูกต้องเนื่องจากเปลี่ยนผู้ดูแล 2 ราย

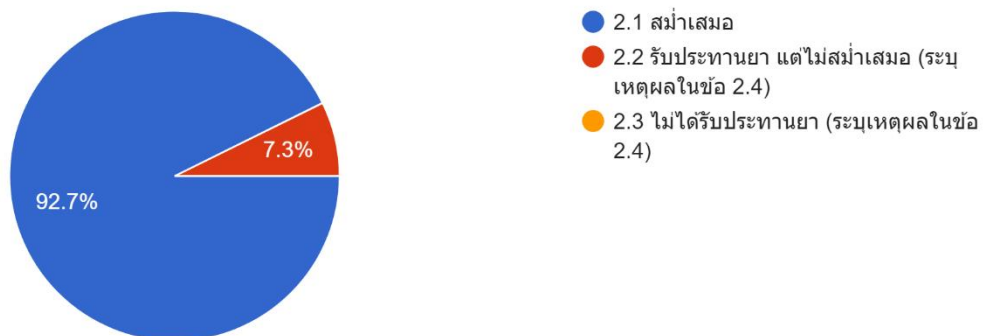
1. ผู้ป่วยได้รับยาถูกต้องครบถ้วน

คำตอบ 137 ข้อ



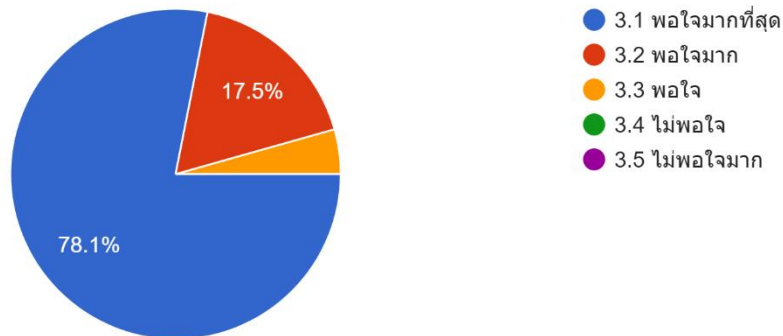
2. ผู้ป่วยได้รับยาสม่ำเสมอหรือไม่

คำตอบ 137 ข้อ



3. ท่านมีความพึงพอใจกับระบบรับยาทางไปรษณีย์เพียงใด

คำตอบ 137 ข้อ



ในช่วงที่ 2 ของการปฏิบัติงานพบว่า มีปัญหาขาดอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวมีผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเภสัชกรรมเพียง 3 คนทำในการปฏิบัติงานไม่สามารถทำให้แล้วเสร็จในเวลาราชการได้ ด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่ทำงานเป็นทีม ทางกลุ่มภารกิจการพยาบาล และกลุ่มงานทันตกรรม ส่งทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่มาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสามารถทำได้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด

10. บทเรียนที่ได้รับ :

* การออกแบบระบบการทำงานที่ดี และมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรึกษากันในทีมสหวิชาชีพ ทำให้การทำงานสนุกและง่ายขึ้น

11. การติดต่อกับทีมงาน : นางจินตนา ปรัชญาสันติ 70353