

1.ชื่อผลงาน CQI : รัยยา ปณ. ดีไหม??

2.หน่วยงาน กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยนอก และกลุ่มงานเภสัชกรรม

3.คำสำคัญ : อุบัติการณ์ระดับ I ,ความพึงพอใจ, รัยยาไปรษณีย์,ระบบการตรวจสอบการรัยยาไปรษณีย์

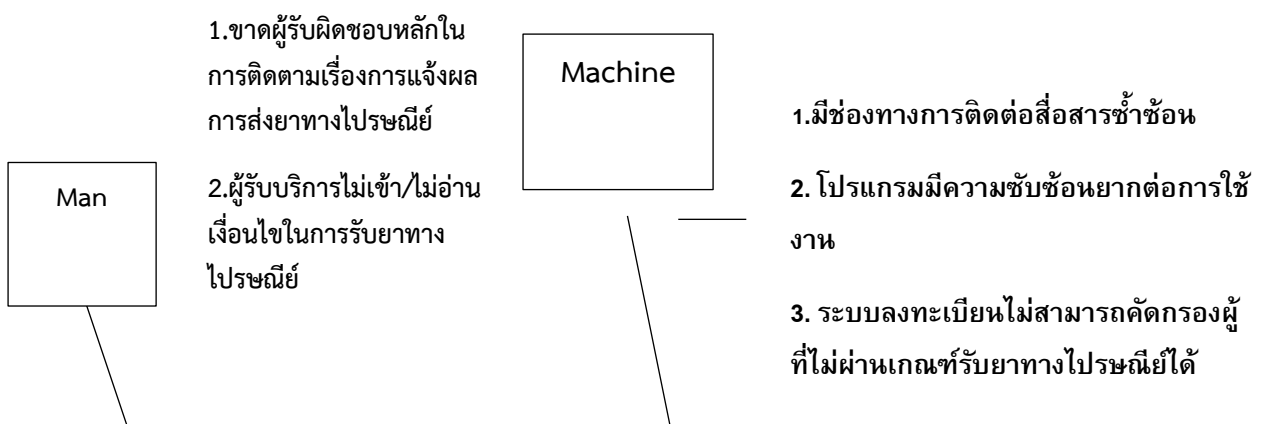
4.สรุปผลงานโดยย่อ:

ได้พัฒนาระบบการรัยยาทางไปรษณีย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนรัยยาทางไปรษณีย์ (เกณฑ์การคัดกรองเข้าโครงการรัยยาทางไปรษณีย์) การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไปรษณีย์ เพิ่มช่องทางการสื่อสารสถานะการรัยยาทางไปรษณีย์ และพัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรัยยาทางไปรษณีย์ หลังจากการพัฒนากระบวนการรัยยาทางไปรษณีย์ใหม่ ยังไม่พบรายงานอุบัติการณ์ นอกจากนี้อัตราการตอบกลับแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 24.06 เป็น 100 ในปี 2565 และ 2566(ต.ค.65-มี.ค.66) ตามลำดับ ซึ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจร้อยละ 93.73 และลดระยะเวลาในการสอบถามติดตามการรัยยาทางไปรษณีย์จากเดิมใช้เวลาในการหาข้อมูลประมาณ 30 นาที เนื่องจากติดต่อขอข้อมูลหลายหน่วย หลังปรับระบบใช้เวลาตอบผู้ป่วยได้ภายใน 5 นาที

5.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

1. เกิดอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนระดับ I มีผู้ปกครองโพสต์ร้องเรียนเรื่องไม่ได้รัยยาทางไปรษณีย์ และไม่สามารถติดต่อเพื่อสอบถามรายละเอียดการส่งยาจากเจ้าหน้าที่สถาบันราชานุกูลได้
2. การติดตามการรัยยาทางไปรษณีย์โดยห้องยาจะส่งแบบประเมินทาง QR code และไปรษณีย์บัตรมีการตอบกลับน้อยทำให้ไม่ทราบข้อมูลความพึงพอใจภาพรวมของการรัยยาไปรษณีย์ได้ พร้อมทั้งยังไม่มี การสอบถามถึงคุณภาพที่ได้รับยาทางไปรษณีย์ รายละเอียดดังตาราง

ปีงบประมาณ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนที่ตอบกลับ	ร้อยละการตอบกลับ	ร้อยละทานยาสม่ำเสมอ	ร้อยละการได้รับยาครบถ้วน	ร้อยละความพึงพอใจรับยา
2564	3,625 ครั้ง	526 ครั้ง	14.51	96.39	99.81	92.55
2565	2,473 ครั้ง	595 ครั้ง	24.06	97.31	100	95.33



-ระบบขั้นตอนการรับยา
ทางไปรษณีย์และการ
ตอบกลับแบบสอบถาม
แยกส่วนกันทำให้ต้องเข้า
ทำแบบสอบถามหลาย
ครั้ง

-ระบบติดตามพัสดุ
ซ้ำซ้อน ต้องโอนสายให้
พัสดุเท่านี้ถึงจะทราบ
เลขพัสดุ ผู้ปกครองต้อง
รอการประสานงาน

6.เป้าหมาย :

- 6.1 ไม่เกิดอุบัติการณ์ในการรับยาทางไปรษณีย์
- 6.2 เพิ่มร้อยละการตอบกลับแบบประเมินความพึงพอใจในการรับยาทางไปรษณีย์
- 6.3 ลดระยะเวลาในการติดตามการรับยาทางไปรษณีย์
- 6.4 ผู้ป่วยปลอดภัยจากการใช้ยาที่รับทางไปรษณีย์

7.กิจกรรมการพัฒนา (process): เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่สอดคล้องกับเป้าหมายในข้อ 6

พัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไปรษณีย์ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร สถานะการรับยาทางไปรษณีย์ และพัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรับยาทางไปรษณีย์ หลังจากการพัฒนากระบวนการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่

1. ทบทวนระบบการรับยาไปรษณีย์เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน
2. พัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่ ดังนี้

- 2.1 ขั้นตอนการลงทะเบียนรับยาทางไปรษณีย์ โดยเพิ่มเกณฑ์การคัดกรองเข้าโครงการรับยาทางไปรษณีย์ มีการแจ้งตอบกลับกรณีที่คัดกรองแล้วไม่ผ่านเกณฑ์
 - 2.2 การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไปรษณีย์ โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารสถานะการรับยาทางไปรษณีย์ผ่าน google form ระหว่างงานพยาบาลผู้ป่วยนอก งานเภสัชกรรม และงานธุรการ ให้บันทึกข้อมูลการส่งยาไปรษณีย์ เพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบผ่านทาง ระบบ On line ได้
 - 2.3 พัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรับยาทางไปรษณีย์ โดยเปลี่ยนช่องทางการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจจาก สแกน QR CODE ที่ได้รับจากกล่องส่งยาทางไปรษณีย์ เป็นเพิ่มแบบสอบถามโดยกรอกผ่านระบบลงทะเบียนรับยาทางไปรษณีย์ และเพิ่มการติดตามการคุณภาพยาโดยโทรติดตามทางโทรศัพท์
 - 2.4 พัฒนาระบบบริการกรณีผู้ป่วยรับยาทางไปรษณีย์เกิน 1 ปี เพื่อความปลอดภัยในการใช้ยา
3. ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์
 4. รวบรวมข้อมูล ติดตามผล และสรุปผลการพัฒนาระบบรับยาทางไปรษณีย์

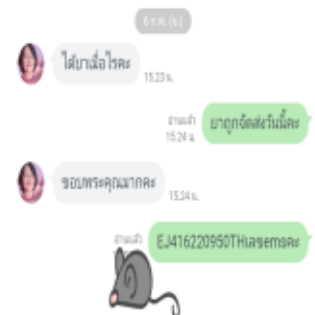
3 ปัญหา ระบบติดตามพัสดุซ้ำซ้อน ต้องโอนสายให้พัสดุเท่านั้นถึงจะทราบเลขพัสดุ เมื่อผู้ปกครองโทรมาสอบถามเภสัชกร พยาบาล ต้องใช้เวลารอการประสานงานข้อมูล



- การแก้ไข
 - พัฒนา google drive ข้อมูลผู้ป่วยรับยาทางไปรษณีย์ระหว่างพยาบาล/เภสัชกร/ธุรการ ซึ่งทำให้พยาบาลและเภสัชกรสามารถแจ้งเลขพัสดุได้ทันที

วันที่	วันนัดถัดไป	HN	ชื่อผู้รับบริการ	ที่อยู่	หมายเลขโทรศัพท์	ครอบครัว	จำนวนของ	หมายเหตุ	วิธีการ	พยาบาล	เภสัช	ธุรการ
1	18 เม.ย.2566	118873	รัฐชนา นามวง 1/7 หมู่ 2	ท 086-8248808	รับยา ปณ	ปิติ นามวงศ์			พักการ	รับยา ปณ		EJ416227326TH
2	18 เม.ย.2566	X0001784	นายธนฤกษ์ สุน 42/433	ท 062-4496499	รับยา ปณ	นายธนฤกษ์ สย Admid	โรตบ		พักการ	รับยา ปณ		EJ416227326TH

การดำเนินการ



การดำเนินการ

- 2. ระบบลงทะเบียนไม่สามารถคัดกรองผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์รับยาทางไปรษณีย์ได้
- ผู้รับบริการไม่เข้า/ไม่อ่านเงื่อนไขในการรับยาทางไปรษณีย์



ก่อนพัฒนา

- คำถาม :
1. ผู้ลงทะเบียนบริการทางไปรษณีย์ที่ลงทะเบียนแล้วไม่ **เข้าใช้**
 2. ผู้ลงทะเบียนบางรายลงทะเบียนแล้วแต่ไม่มารับยา
 3. ผู้ลงทะเบียนบางรายไม่อ่านเงื่อนไขการรับยา
 4. มีคนลืม ม. ปริญญา มีกรณีศึกษา 2 รายที่ ไม่ใช้ได้
 5. ผู้ลงทะเบียนบางรายลงทะเบียนแล้วแต่ไม่ **เข้าใช้**

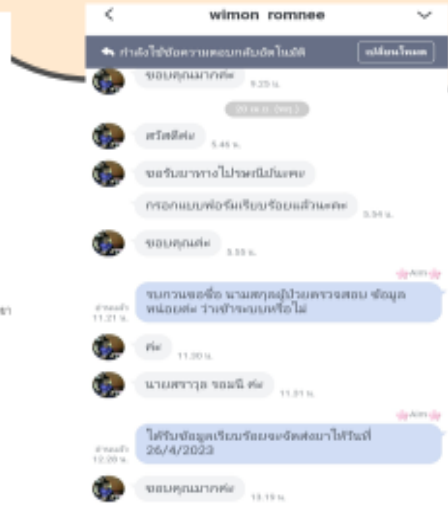
กรณีศึกษาบางส่วนได้ถูกตั้งข้อสงสัย Link ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่ลงทะเบียนรับยาทางไปรษณีย์

<https://shorturl.at/iruZ8>

หลังพัฒนา

1. ช่องทางการสื่อสารซ้ำซ้อน ลงทะเบียนแล้วไม่มีผู้ตอบรับลงทะเบียน ติดต่อสอบถามข้อมูลยาก

การแก้ไขพัฒนา line office สำหรับบริการรับยาทางไปรษณีย์ กำหนดให้มี admin คำถาม/ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครอง @line @166sciml เพื่อรับบริการทางไปรษณีย์โดยเฉพาะ



กระบวนการงาน	ก่อนพัฒนา	หลังพัฒนา
1.ช่องทางการสื่อสาร	-ลงทะเบียนแล้วไม่มีผู้ตอบรับการลงทะเบียน ติดต่อสอบถามข้อมูลยาก มีการติดต่อมากกว่า 1 ช่องทางซ้ำให้สับสน	- ปรับ line office สำหรับบริการรับยาทางไปรษณีย์ โดยเฉพาะ กำหนดให้มี admin ตอบคำถาม -ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ปกครอง @line @166sciml เพื่อรับบริการยาทางไปรษณีย์โดยเฉพาะ
2.ระบบลงทะเบียน	-สามารถลงทะเบียนรับยาทางไปรษณีย์สำเร็จ ทุกราย เนื่องจากไม่มีระบบการคัดกรองทำให้ ผู้รับบริการที่ไม่เข้าเงื่อนไขเข้าใจว่าสามารถรับ ยาทางไปรษณีย์ได้	- พัฒนาระบบคัดกรอง ผ่าน QR code แจ้งเตือนให้ผู้รับบริการทราบว่าเข้า/ ไม่เข้าเกณฑ์การรับยาทางไปรษณีย์
3.ระบบติดตามผล	3.1เข้าซื้อต้องโอนสายให้พี่สตุเท่านั้นถึงจะ ทราบเลขพัสดุ เมื่อผู้ปกครองโทรมาสอบถาม เภสัชกร พยาบาล ต้องใช้เวลาการประสาน งานข้อมูล 3.2 ไม่มีการโทรติดตามผู้รับบริการหลัง ได้รับยาทางไปรษณีย์	3.1พัฒนา google drive ข้อมูลผู้ป่วยรับยาทางไปรษณีย์ระหว่าง พยาบาล /เภสัชกร/ธุรการ ซ้ำทำให้พยาบาลและเภสัชกรสามารถ แจ้งเลขพัสดุได้ทันที 3.2 โทรศัพท์ติดตามผู้รับบริการทุกรายหลังได้รับยาทางไปรษณีย์โดย กลุ่มงานเภสัชกรรม

ชื่อสถานพยาบาล	ช่องทางการติดต่อ	การคัดกรองการรับยาทางไปรษณีย์/การลงทะเบียน	การติดตามผู้ป่วยหลังได้รับยาทางไปรษณีย์	แบบประเมินความพึงพอใจ
สถาบันราชานุกูล	- line -โทรศัพท์	-ลงทะเบียนและคัดกรองผ่านQR code	-โทรติดตามผู้รับบริการทุกรายที่มี การรับยาทางไปรษณีย์ (เชิงรุก)	-ประเมินความพึงพอใจผ่าน QR code
รพ.ศรีธัญญา	- line -โทรศัพท์	-ลงทะเบียนผ่านQ code -พยาบาลโทรศัพท์เพื่อคัดกรอง	-ติดตามผู้รับบริการกรณี อายุ มากกว่า 70 ปี หรือรับยาความ เสี่ยงสูงหรือรับยาในผู้ควบคุมหรือ ผู้รับบริการที่ใช้ยามากกว่า 10 รายการขึ้นไป	- ไม่มี
รพ.ยุวประสาท	- line -โทรศัพท์	-ผู้รับบริการโทรศัพท์ติดต่อ เพื่อลงทะเบียน	-มีเจ้าหน้าที่รองรับโทรศัพท์ในกรณี ที่มีปัญหาจากการรับยาทาง ไปรษณีย์	- ไม่มี
สถาบันเด็กและ วัยรุ่นราชชนรินทร์	- line -โทรศัพท์	-ผู้รับบริการโทรศัพท์ติดต่อ เพื่อลงทะเบียน	-มีเจ้าหน้าที่รองรับโทรศัพท์ในกรณี ที่มีปัญหาจากการรับยาทาง ไปรษณีย์	-ประเมินความพึงพอใจ เริ่ม 2563
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จ เจ้าพระยา	- line -โทรศัพท์	-บุคลากรโทรสอบถามความ ต้องการและคัดกรองผ่าน การโทรศัพท์	-มีเจ้าหน้าที่รองรับโทรศัพท์ในกรณี ที่มีปัญหาจากการรับยาทาง ไปรษณีย์	- ไม่มี

8.การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง (performance) :

8.1 ไม่เกิดอุบัติการณ์ในการรับยาทางไปรษณีย์

8.2 เพิ่มร้อยละการตอบกลับแบบประเมินความพึงพอใจในการรับยาทางไปรษณีย์เป็นร้อยละ 100 พร้อมทั้งเพิ่มคำถามเกี่ยวกับคุณภาพยาที่ได้รับทางไปรษณีย์ รายละเอียดดังตาราง

ปีงบประมาณ	จำนวนทั้งหมด	จำนวนที่ตอบกลับ	ร้อยละการตอบกลับ	ร้อยละทานยาสม่ำเสมอ	ร้อยละการได้รับยาครบถ้วน	ยาที่ได้รับสภาพดี (ร้อยละ)	ร้อยละความพึงพอใจรับยา
2564	3,625 ครั้ง	526 ครั้ง	14.51	96.39	99.81	NA	92.55
2565	2,473 ครั้ง	595 ครั้ง	24.06	97.31	100	NA	95.33
2566 (ต.ค.65 - มี.ค.66)	568 ครั้ง	568 ครั้ง	100	95.77	100	100	93.73

8.3 ลดระยะเวลาในการติดตามการรับยาทางไปรษณีย์ จากเดิมถ้าผู้ป่วยโทรมาสอบถามสถานะการจัดส่งไปรษณีย์จะใช้เวลาในการหาข้อมูลประมาณ 30 นาที เนื่องจากต้องติดต่อขอข้อมูลหลายหน่วย หลังปรับระบบใช้เวลาตอบผู้ป่วยได้ภายใน 5 นาที

8.4 ติดตามอาการข้างเคียงและความร่วมมือในการใช้ยาเพื่อให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากการใช้ยาที่รับทางไปรษณีย์

ปีงบประมาณ	ความร่วมมือในการใช้ยาดี (ร้อยละ)	เกิด ADR จากการใช้ยา (ร้อยละ)
2566 พ.ย. 65 ถึง มี.ค. 66	100 (283/283)	0.35 (1/283)

เภสัชกรโทรศัพท์ติดตามผู้ป่วยที่สงสัยว่าจะเกิด ADR หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการใช้ยา 9 ราย พบ 1 รายเป็นอาการข้างเคียงจากยาที่เป็นมานานแล้วก่อนรับยา ปณ.

9.บทเรียนที่ได้รับ

9.1 การพัฒนาระบบการตอบกลับกรณีไม่ผ่านเกณฑ์การรับยาทางไปรษณีย์ ทำให้ผู้ปกครองรับทราบไม่สามารถรับยาทางไปรษณีย์ได้ และสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ก่อนที่ยาจะหมด

9.2 การตอบกลับความพึงพอใจและการติดตามคุณภาพยาจากผู้ป่วย

10. คำชมจากผู้รับบริการ

1. I appreciate the convenience of your service cheers!

2. ขอขอบคุณทางโรงพยาบาลที่มีการส่งยาทาง.ปณ.แบบนี้เพราะสะดวกในการรับยาสำหรับคนที่อยู่.ตจว.ขอบคุณมากๆ ครับและขอเป็นกำลังใจให้กับบุคลากร.ใน.รพ.ทุกๆ ท่านครับ
3. ดีอยู่แล้วยู่แล้วค่ะ สะดวกสบายได้รับยาไว้มากค่ะ แพทย์มาเรียบร้อยมากค่ะ
4. รักษาคุณภาพที่ดีไว้ ขอชมเชย
5. ให้มีบริการนี้ตลอด ย้ายยกเล็กนะคะครับ

11.สมาชิกทีม

งานพยาบาลผู้ป่วยนอกและกลุ่มงานเภสัชกรรม สถาบันราชานุกูล

ขอขอบคุณหน่วยงานที่สนับสนุน : งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ และงานธุรการ