

การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2568

1.ชื่อผลงาน CQI : ยาไพรษณียในฝัน

2.หน่วยงาน กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยนอก

3.คำสำคัญ : อุบัติการณ์ระดับ I , ความพึงพอใจ , รับยาไพรษณีย,ระบบการตรวจสอบการรับยาไพรษณีย

4.สรุปผลงานโดยย่อ:

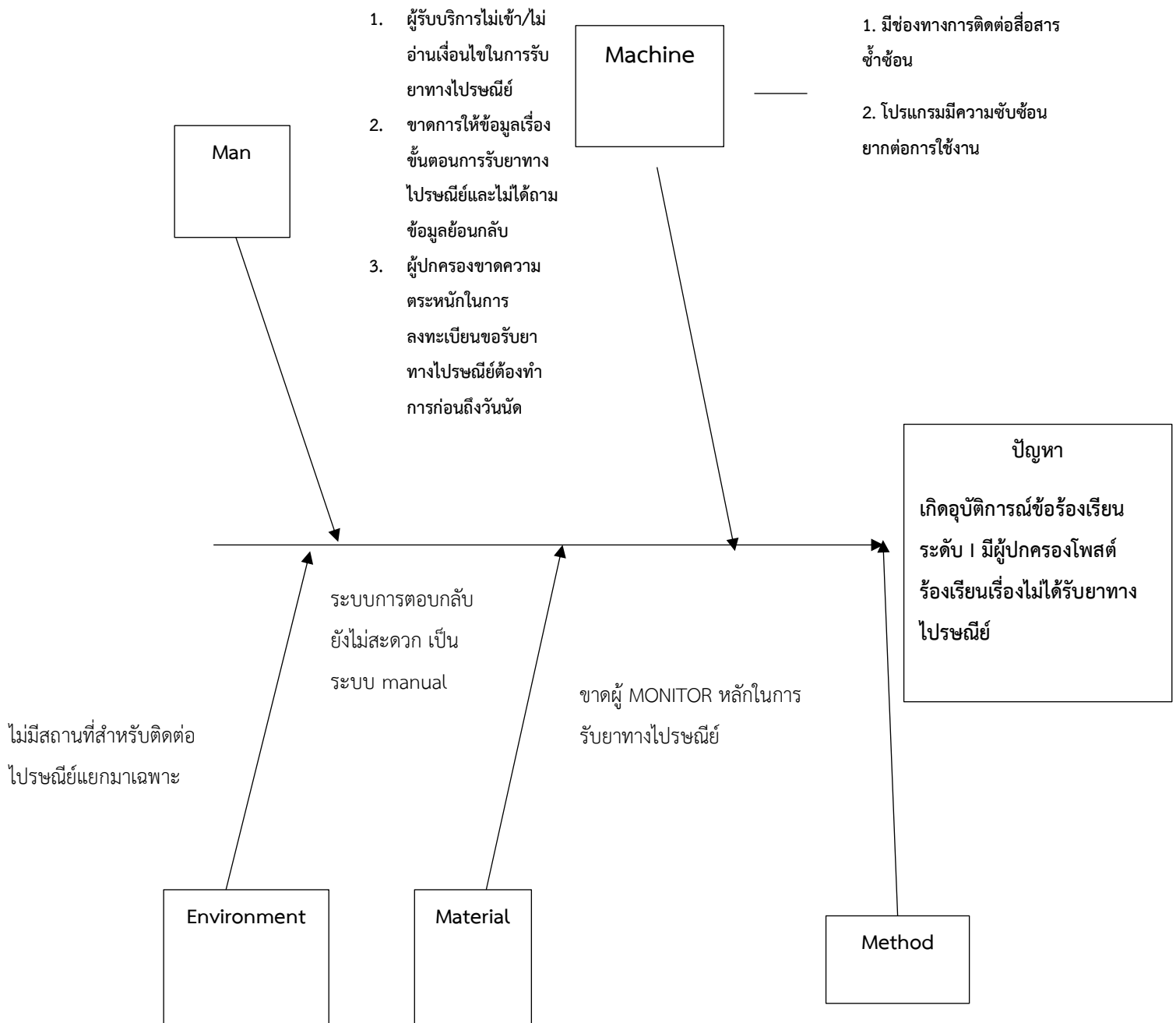
จากระบบรับยาทางไพรษณียเดิมหากผู้ปกครองมีความต้องการรับยาทางไพรษณีย สามารถ Scan เพื่อลงทะเบียนขอรับยาทางไพรษณียได้ด้วยตนเองและทางงานพยาบาลได้ร่วมพัฒนาระบบการรับยาทางไพรษณีย ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนรับยาทางไพรษณีย (เกณฑ์การคัดกรองเข้าโครงการรับยาทางไพรษณีย) การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไพรษณีย เพิ่มช่องทางการสื่อสารสถานะการรับยาทางไพรษณีย และพัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรับยาทางไพรษณีย หลังจากการพัฒนาระบบการรับยาทางพบ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจร้อยละ 93.73 และลดระยะเวลาในการสอบถามติดตามการรับยาทางไพรษณียจากเดิมใช้เวลาในการหาข้อมูลประมาณ 30 นาที เนื่องจากติดต่อขอข้อมูลหลายหน่วย หลังปรับระบบใช้เวลาตอบผู้ป่วยได้ภายใน 5 นาที และพบอัตราการตอบกลับแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเพิ่มจากร้อยละ 24.06 เป็น 100 ในปี 2565 และ 2566 (ต.ค.65- มี.ค.66) ตามลำดับ เมื่อติดตามต่อเนื่องในปี 2567 พบอุบัติการณ์ระดับ I เรื่องการรับยาทางไพรษณีย งานพยาบาลผู้ป่วยนอกได้ประชุมหารือโดยกระบวนการ CoP OPD ร่วมพัฒนาระบบการรับยาทางไพรษณียใหม่ ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนรับยาทางไพรษณีย (เกณฑ์การคัดกรองเข้าโครงการรับยาทางไพรษณีย) การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไพรษณีย เพิ่มช่องทางการสื่อสารสถานะการรับยาทางไพรษณีย และพัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรับยาทางไพรษณีย (เภสัชกร) หลังจากการพัฒนาระบบการรับยาทางไพรษณียใหม่เริ่มทดลองใช้เมื่อเดือน ธันวาคม ร่วมกับระบบเดิมคู่กัน ระหว่างนี้ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านทางระบบ Facebook สถาบันราชานุกูล line OA และติดบัตรนัดระหว่างส่งยาไพรษณีย ให้ผู้รับบริการ และได้เริ่มใช้ระบบยา ปณ ระบบใหม่ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2568 ระหว่างนี้พบการลงทะเบียนตามคำสั่งการรักษาของแพทย์ระบบใหม่จำนวน 25 ราย และจากการติดตามกรณียกเลิกการรับยาทางไพรษณียระบบเก่า พบผู้ปกครองโทรสอบถามเข้ามาเป็นระยะๆ ถึงขั้นตอนการรับยาทางไพรษณียระบบใหม่ และพยาบาลงานพยาบาลผู้ป่วยนอกได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องของระบบการรับยาทางไพรษณียระบบใหม่ ยังไม่พบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ยังคงต้องติดตามความก้าวหน้าต่อ (มี.ค.2568-ก.ย.2568)

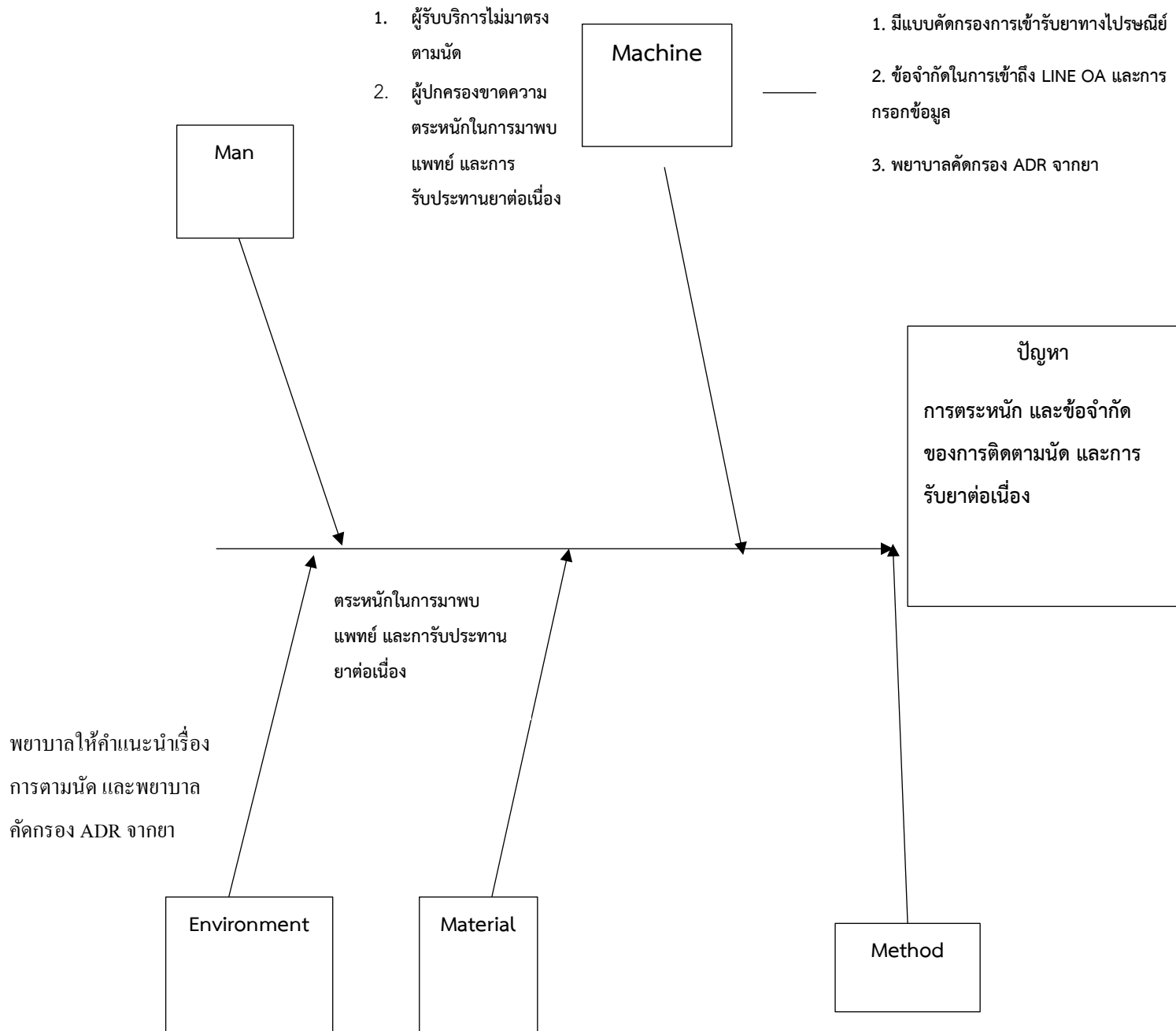
5.ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

1. เกิดอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนระดับ I มีผู้ปกครองโพสต์ร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับยาทางไพรษณีย
2. การติดตามการรับยาทางไพรษณียพบช่องว่างผู้ปกครองไม่ทำตามข้อตกลงเงื่อนไขการรับยาทางไพรษณีย คือ ต้องลงทะเบียนก่อนวันนัดอย่างน้อย 2 อาทิตย์ และไม่เลยวันนัดพบแพทย์ และมียาเหลืออย่างน้อย 2 สัปดาห์ และไม่มีอาการผิดปกติจากการรับประทานยา
3. ผู้รับบริการไม่เข้าใจการเข้าสู่รับบริการระบบใหม่ ในกรณีที่ต้องมี order RM
4. มีข้อจำกัดของผู้รับบริการใน การใช้ LINE OA

สถิติรับยาไปรษณีย์

ปี	รับยา ปณ	Drive thru	Telemedicine
2565	2473	52	93
2566	919	32	36
2567	862	77	32
2568 (ต.ค 2567- ก.พ.2568)	531	46	2





6. เป้าหมายและวัตถุประสงค์ :

- 6.1 ไม่เกิดอุบัติเหตุในการรับยาทางไปรษณีย์
- 6.2 ผู้ป่วยปลอดภัยจากการใช้ยาที่รับทางไปรษณีย์
- 6.3 ผู้รับบริการพบแพทย์อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

7. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 7.1 ไม่เกิดอุบัติเหตุในการรับยาทางไปรษณีย์
- 7.2 ร้อยละ 85 ของผู้ป่วยที่รับยาทางไปรษณีย์ปลอดภัยจากการใช้ยา
- 7.3 ร้อยละ 85 ของผู้รับบริการมาติดตามนัดอย่างต่อเนื่อง

8. กิจกรรมการพัฒนา (process): เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่สอดคล้องกับเป้าหมายในข้อ 6

พัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ การตรวจสอบข้อมูลหลังส่งยาไปรษณีย์ เพิ่มช่องทางการสื่อสาร สถานะการรับยาทางไปรษณีย์ และพัฒนาติดตามความพึงพอใจในการรับยาทางไปรษณีย์ หลังจากการพัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่ ดังนี้

1. ทบทวนระบบการรับยาไปรษณีย์เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน
2. พัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่ ดังนี้

The infographic is divided into two main sections. The left section has a dark blue background with a woman in a white lab coat holding a clipboard. It features a red postmark, a yellow box, and text in Thai. The right section has a teal background with white text and icons. It lists two steps (01 and 02) and a purpose statement. At the bottom, there is a contact number and a note about feedback.

รับยาไปรษณีย์ ระบบใหม่
เพื่อความปลอดภัย และลดขั้นตอนในการลงทะเบียน

สถาบันราชานุกูล ขอปรับระบบ การรับยาไปรษณีย์ ตั้งแต่ 1 มี.ค. 68 เป็นต้นไป

รับยา ปณ. ระบบใหม่

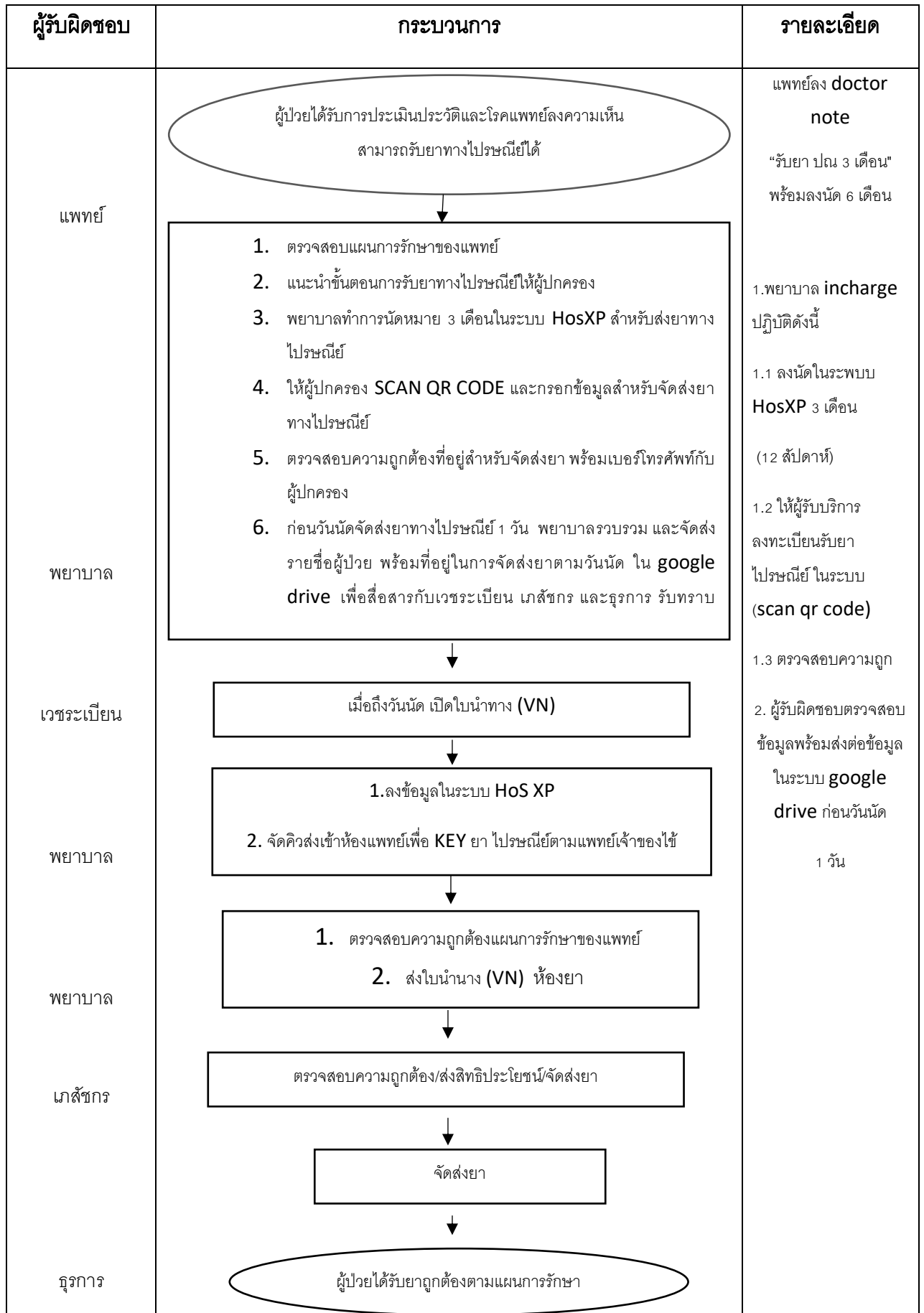
01
แจ้งความประสงค์รับยา ปณ. กับแพทย์เจ้าของไข้ ในวันที่มาพบแพทย์ตามนัด เพื่อประเมินอาการ / ผลข้างเคียงจากยา

02
เมื่อแพทย์มีคำสั่งยา ปณ. ท่านสามารถ ลงทะเบียน ได้ที่พยาบาลหลังตรวจ

หมายเหตุ :
ผู้ป่วยยังสามารถลงทะเบียน รับยา ปณ. ระบบเดิมได้ จนถึง 28 ก.พ. 68

02 248 8900 ต่อ 70508-70510
หากมีข้อสงสัยในการลงทะเบียน

3. ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่ เริ่ม 1 มี.ค. 2568
4. รวบรวมข้อมูล ติดตามผล และสรุปผลการพัฒนาระบบรับยาทางไปรษณีย์ (มี.ค.-ก.ย.2568)
5. กระบวนการติดตาม กรณีรับยาทางไปรษณีย์ จากกลุ่มงานเภสัชกรรม
6. สรุปแนวทางปฏิบัติ ในการรับยาทางไปรษณีย์ระบบใหม่ ปีงบประมาณ 2568



9. ผลการดำเนินงาน

ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาระบบการรับยาทางไปรษณีย์ใหม่ เริ่ม 1 มี.ค. 2568 ติดตามผลการรับยาทางไปรษณีย์ระหว่าง มี.ค.- ก.ย. 2568

10. บทเรียน

ได้ทบทวนระบบการรับยาทางไปรษณีย์ระบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการผู้ป่วยและเน้นมาตรฐานผู้ป่วยปลอดภัยจากการรับยาทางไปรษณีย์ สามารถพบแพทย์ต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

11. สมาชิกทีม

1. งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
2. กลุ่มงานเภสัชกรรม
3. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ
4. งานเวชทะเบียน

12. ข้อมูลการติดต่อประสานงาน

งานพยาบาลผู้ป่วยนอก 70508-70510