

การพัฒนางานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก
ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

นางสาวกรแก้ว เมธิศิริวัฒน์
นางสาวคัคณางค์ ไชยศิริ

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเภสัชศาสตร์บัณฑิต
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2550

IMPROVEMENT OF OUT PATIENT PHARMACY
SERVICE AT CHULALONGKORN MEMORIAL
HOSPITAL

MISS KORNKAEW MATEESIRIWAT
MISS KAKANANG CHAISIRI

A SPECIAL PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIRMENT FOR
THE BACHELOR DEGREE OF SCIENCE IN PHARMACY
FACULTY OF PHARMACY
MAHIDOL UNIVERSITY

โครงการพิเศษ

เรื่อง การพัฒนางานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

.....
(นางสาวกรแก้ว เมธีศิริวัฒน์)

.....
(นางสาวคัคณางค์ ไชยศิริ)

.....
(รศ.ดร.อาทร ธีวไพบูลย์)
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รศ.ดร.ชะอรสิน สุขศรีวงศ์)
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การพัฒนางานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ณ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

กรแก้ว เมธีศิริวัฒน์, คัดนางค์ ไชยศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาทรรวิวิทย์, ชะอรลีน สุขศรีวงศ์

ภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, ผู้รับยา, การศึกษาการทำงาน, เส้นทางเดินของยา

โครงการพิเศษนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการทำงานในห้องจ่ายยาให้ระบบส่งยามีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับยา สถานที่เก็บข้อมูลคือ ห้องจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอก 6 ห้อง ตึก ภปร. โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับยาโดยใช้แนวทางของ Aday และ Anderson เกี่ยวกับความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ความสะดวก การประสานงาน อัจฉริยะและความสนใจ ข้อมูล คุณภาพ และค่าใช้จ่าย เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการจากการสุ่มตัวอย่างผู้รับยาแบบไม่เจาะจง จำนวน 153 คน จากนั้นเข้าไปศึกษาการทำงานในห้องจ่ายยา 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การคิดราคายา การจัดยา การตรวจเช็คยา และการจ่ายยา เพื่อหาความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทำงานภายในกับปัญหาความพึงพอใจที่พบ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 43.18 ± 14.98 ปี พบปัญหาความไม่พึงพอใจ 1) ความสะดวกสบาย ได้แก่ แก้วน้ำ 17.88% (n = 151) อากาศ 12.58% (n = 151) การรอนาน 33.99% (n=153) 2) การประสานงาน ได้แก่ การเดินทางมาห้องยา 13.48% (n=141) ขั้นตอนการรับยา 23.18% (n=151) 3) อัจฉริยะของผู้ให้บริการ 5.23% (n = 153) 4) ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ 18.12% (n = 149) 5) คุณภาพของการ ได้แก่ การได้รับยาผิด ไม่ครบ 4.03% (n= 149) และ 6) ค่าใช้จ่าย ได้แก่ ยาราคาแพง 8.22% (n=146) ส่วนปัญหาจากการศึกษาการทำงานสัมพันธ์กับการวางรูปแบบห้องและรูปแบบการจัดตู้ยา การทำงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ปริมาณงานที่ค้างในแต่ละขั้นตอน และเส้นทางเดินของยา

สรุป จากการศึกษได้เสนอแนวทางในการแก้ไขโดยจัดรูปแบบห้องและตู้ยาใหม่ ทำช่องทางด่วนยาไม่เกิน 2 ชนิด สลับช่องคิดราคากับชำระเงิน เพิ่มจำนวนเภสัชกร นำจอแสดงหมายเลขคิวมาใช้ นำรายการบัญชียาเรียงอักษร A-Z มาใช้ในห้องตรวจ นำระบบ online ใบสั่งยามาใช้ เป็นต้น ซึ่งแนวทางในการปรับแก้นี้จะช่วยลดความซับซ้อนของงาน เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงผลที่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับยาได้

Abstract

Improvement of Out patient Pharmacy Service at Chulalongkorn Memorial Hospital

Kornkaew Mateesiriwat, Kakanang Chaisiri

Project advisor: Arthorn Riewpaiboon, Cha-oncin Sooksriwong

Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

Keyword: pleasing, receiver, work study, flow diagram of drugs

The objective of this study was to suggest the methods of improvement in work process and flow diagram of drugs at the out-patient pharmacy units to serve patient's satisfaction. Problems of patient satisfaction assessment employed the Aday and Anderson concept as the satisfaction in convenience, coordination, courtesy, medical information, quality of care and service charged. Information was collected by interviewing 153 drug receivers at 6 OPD pharmacy units at the P.P.R. building, Chulalongkorn Memorial Hospital; selected by accident sampling, and observation of the work process (drug pricing, filling prescription, checking and dispensing drugs) in each pharmacy units. Bridging the problems found with the work process and physical lay out was performed.

Results. The mean (\pm SD) age of participants was 43.18 ± 14.98 years. The problems found were dissatisfaction in the following 1) convenience about seats 17.88 % (n =151), weather 12.58 % (n =151), long waiting time 33.99 % (n=153); 2) coordination such as inconvenient walk way 13.48% (n=141), steps for receiving drug 23.18 % (n=151); 3) courtesy 5.23 %(n =153); 4) medical information 18.12% (n = 149) 5) quality of care 4.03 % (n= 149) and 6) service charging 8.22% (n=146)

In conclusion, this study suggested that the pharmacy units should employ these alternatives for problem solving: change the physical layouts, have express way for less than 2-drug-items prescriptions, switch between pricing and paying channels, increase number of pharmacists, use the screen showing queue numbers, place of hospital's drug list by A-Z ordered in doctor's room, and use online prescription.