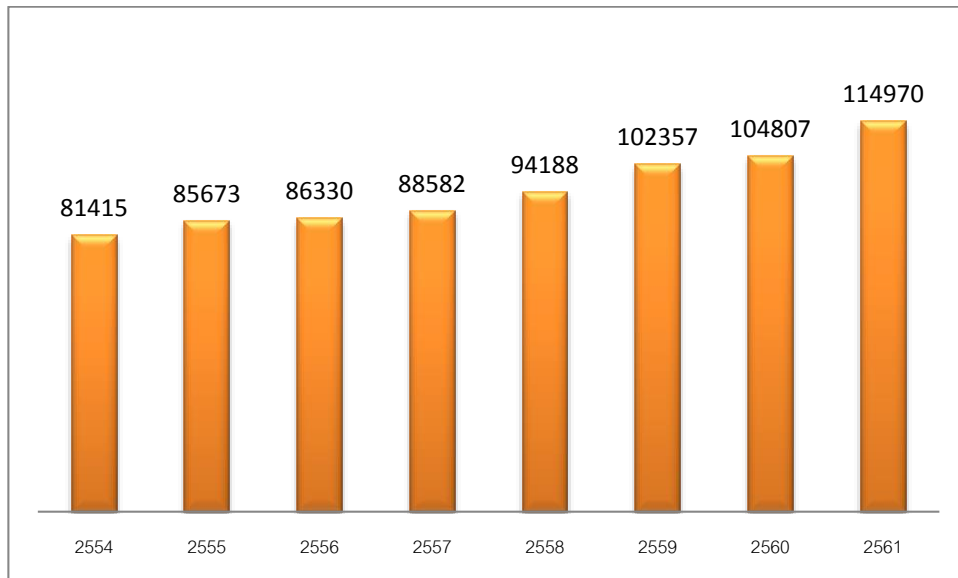


สรุปผลงานประจำปี 2561 งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

ภก.สันทิส กิจปรีชา

จำนวนผู้มารับบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

จำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกในปีงบประมาณ 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 114,970 ใบสั่งยา ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

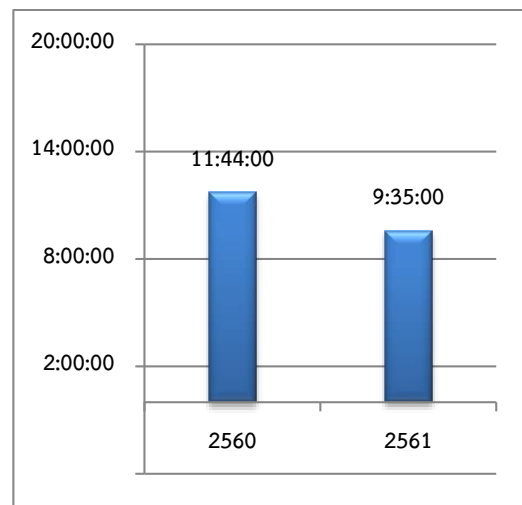
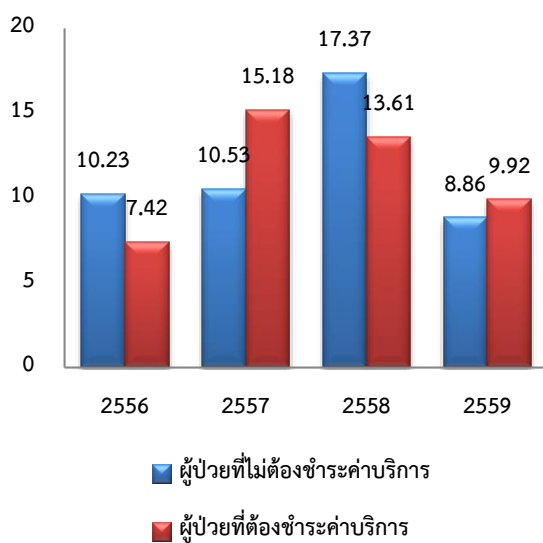
- การทบทวนใบสั่งยาก่อนจ่ายยา
- การบริการให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วย
- การแนะนำการใช้ยาเทคนิคพิเศษ เช่น ยาพ่นสูดทางปาก ยาพ่นสูดทางจมูก ยาฉีดอินซูลิน
- การแปรผลตรวจเลือดประจำปีในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคไตเรื้อรัง
- การสอบถามและแนะนำชนิดอาหารที่เหมาะสมกับโรค เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคไตเรื้อรัง
- ประเมินอาการทางระบบหัวใจและหลอดเลือด
- ประเมินความสามารถในการช่วยเหลือตนเองในผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองอุดตัน (stroke)
- ประเมินอาการในผู้ป่วยจิตเวช
- แนะนำกลไกการดำเนินโรค, แผนการรักษาและประเมินระดับการควบคุมอาการของโรคหืด (Asthma)
- แนะนำการปฏิบัติตัวและอาหารที่ควรเลี่ยงในโรคเก๊าท์ (gout)
- แนะนำการปฏิบัติตัวและอาหารที่ควรเลี่ยงในโรคไขมันในเลือดสูง (dyslipidemia)
- ประเมินระดับการติดบุหรี่และแนะนำการเลิกบุหรี่
- ให้บริการคลินิกโรคติดเชื้อ HIV
- ให้บริการคลินิกวัณโรค
- ให้บริการคลินิกยาต้านการแข็งตัวของเลือด (Warfarin clinic)

- จัดทำ, บันทึกลงและส่งมอบสมุดประจำตัวผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น สมุดประจำตัวผู้ป่วยโรคหัวใจและหลอดเลือดสมอง เป็นต้น

ระยะเวลาการรอคอยยาผู้ป่วยนอก

ระยะเวลาการรอคอยยาเฉลี่ย OPD ปี 2556-2559

ระยะเวลาการรอคอยยาเฉลี่ย OPD ปี 2560-2561

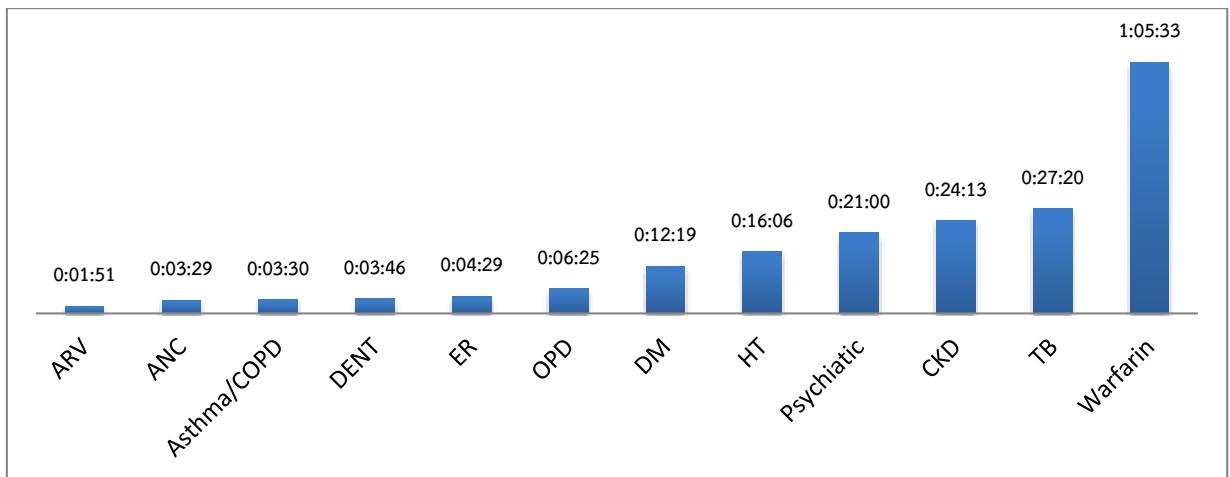


ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2560 ระบบบริการจ่ายยาของกลุ่มงานเภสัชกรรมฯ ได้ปรับระบบโดยให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยทุกรายก่อนชำระค่าบริการ และระยะเวลาการรอคอยยาจึงไม่ได้แยกตามกลุ่มผู้ป่วยที่ไม่ต้องชำระหรือชำระค่าบริการเช่นเดียวกับปีงบประมาณ 2556-2559 ในปี 2561 ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระยะเวลาการรอคอยยาจำนวน 2 ช่วงเวลา ได้แก่ 20-23 ก.พ. 2561 และ 9-13 ก.ค. 2561 ซึ่งระยะเวลาการรอคอยยาแยกตามวันที่ให้บริการ และคลินิกต่างๆ เป็นดังนี้

	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	รวม
จำนวนผู้ป่วย	125	256	212	232	260	1,085
min	0:00	1:00	0:00	0:00	1:00	0:00
max	40:00	37:00	56:00	1:06:00	2:13:00	2:13:00
ระยะเวลาการรับยาเฉลี่ย	15:47	2:31	3:35	10:00	18:05	9:35

*ไม่ได้เก็บข้อมูลวันจันทร์ที่ 19 ก.พ. 2561

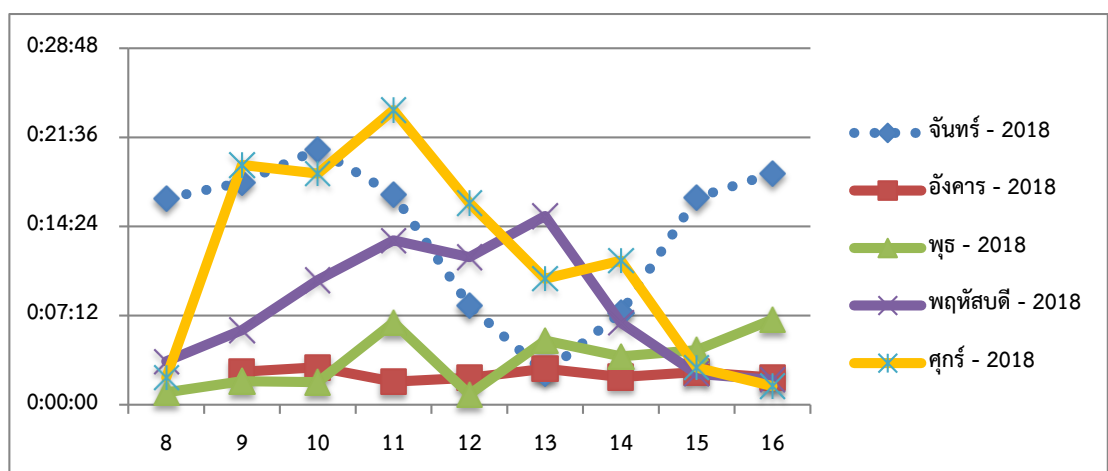
กราฟแสดงระยะเวลาการรอคอยยาเฉลี่ยแยกแต่ละคลินิกปี 2561



คลินิก	จำนวนผู้ป่วย	เวลารอคอยยาเฉลี่ย
ARV (กรณีรับยาอื่นเพิ่ม)	13	0:01:51
OPD	600	0:06:25
ANC	46	0:03:29
HT	128	0:16:06
DM	125	0:12:19
DENT	44	0:03:46
Warfarin	22	1:05:33
CKD	24	0:24:13
ER	39	0:04:29
Psychiatric	6	0:21:00
TB	6	0:27:20
Asthma/COPD	32	0:03:30
Grand Total	1,085	0:09:35

*ไม่ได้เก็บข้อมูลวันจันทร์ที่ 19 ก.พ. 2561

กราฟแสดงระยะเวลาการรอคอยยาเฉลี่ยแยกตามช่วงเวลาในแต่ละวัน



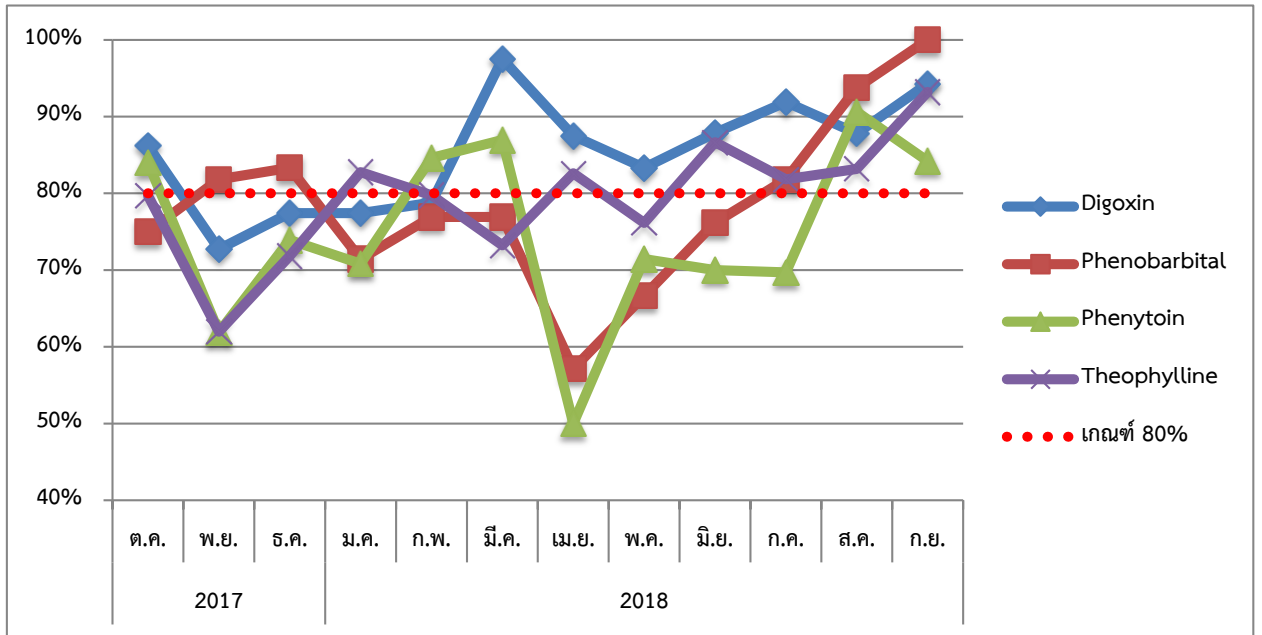
เมื่อพิจารณาแยกตามคลินิกที่ให้บริการ พบว่าคลินิก Warfarin ใช้ระยะเวลาในการให้บริการมากที่สุด เฉลี่ย 65:33 นาที รองลงมาเป็นคลินิก TB และ CKD ที่ใช้ระยะเวลาให้บริการ 27:20 และ 24:13 นาที ตามลำดับ เนื่องจากผู้ป่วยทั้ง 3 คลินิก มีความเสี่ยงสูงที่อาจเกิดปัญหาจากการใช้ยา จึงต้องมีการประเมินคำสั่งใช้ยา ติดตามอาการและปัญหาจากการใช้ยาในผู้ป่วยอย่างละเอียด สำหรับผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่ใช่โรคเรื้อรังในคลินิกต่างๆ ใช้ระยะเวลาให้บริการเฉลี่ย 3:30-6:25 นาที ซึ่งไม่เกินจากระยะเวลาให้บริการที่กำหนดไว้ไม่เกิน 30 นาที

การติดตามและประเมินอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา HAD

- ความครอบคลุมการประเมิน

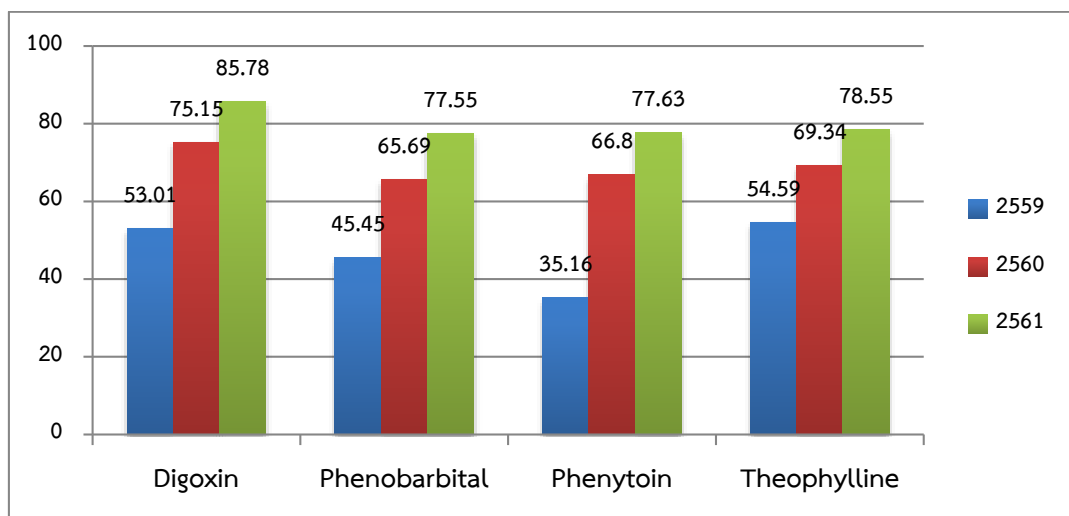
เดือน	Average of %การลงบันทึก monitor HAD			
	Digoxin	Phenobarbital	Phenytoin	Theophylline
2017				
ต.ค.	86.21%	75.00%	84.00%	79.69%
พ.ย.	72.73%	81.82%	61.90%	61.96%
ธ.ค.	77.42%	83.33%	73.91%	71.83%
2018				
ม.ค.	77.42%	71.43%	70.83%	82.76%
ก.พ.	78.79%	76.92%	84.62%	79.76%
มี.ค.	97.50%	76.92%	86.96%	73.24%
เม.ย.	87.50%	57.14%	50.00%	82.61%
พ.ค.	83.33%	66.67%	71.43%	76.15%
มิ.ย.	87.88%	76.19%	70.00%	86.67%
ก.ค.	91.89%	81.82%	69.70%	81.82%
ส.ค.	87.80%	93.75%	90.63%	83.17%
ก.ย.	94.29%	100.00%	84.21%	93.22%

กราฟแสดงความครอบคลุมการประเมินยา HAD ปี 2561



การประเมินความครอบคลุมของการประเมินยา Digoxin, Phenobarbital, Phenytoin และ Theophylline ในปีงบประมาณ 2561 พบว่าช่วงเดือน เม.ย.-พ.ค.2561 มีความครอบคลุมของการประเมินลดต่ำลงอย่างมาก โดยเฉพาะ Phenytoin และ Phenobarbital มีอัตราการลงบันทึกประเมินเพียง 50-70% โดยสาเหตุหลักเกิดจากเจ้าหน้าที่บางรายไม่ทราบว่าต้องมีการประเมินและบันทึก ADR ในผู้ป่วยที่จ่ายยากลุ่มดังกล่าว ซึ่งหลังจากมีการชี้แจงแนวทางการประเมินซ้ำ และรายงานความครอบคลุมของผลการประเมิน HAD อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการประเมิน HAD มีความครอบคลุมเพิ่มมากขึ้นจนผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ 80% ทุกรายการในช่วงเดือน ส.ค.-ก.ย. 2561

กราฟแสดงความครอบคลุมการประเมินยา HAD ปีงบประมาณ 2559-2561

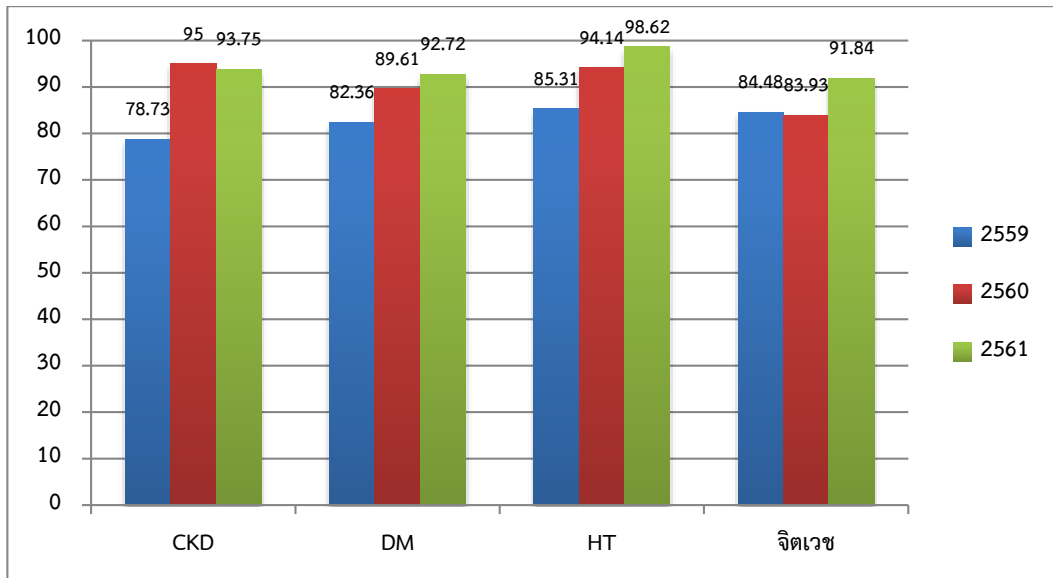


จากข้อมูลปี 2561 พบว่าอัตราการประเมินและบันทึกแบบประเมิน HAD มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง พบว่ายา Digoxin มีความครอบคลุมในการประเมินผ่านเกณฑ์เฉลี่ยขั้นต่ำ 80% และยาอื่นที่เหลือก็มีแนวโน้มของความครอบคลุมการบันทึกแบบประเมินเพิ่มขึ้นใกล้เคียงกับเกณฑ์ขั้นต่ำเช่นเดียวกัน สาเหตุของอัตราการประเมินที่เพิ่มขึ้นคาดว่ามาจากชนิดยาที่มีรูปแบบการจ่ายในคลินิกเฉพาะได้แก่ การประเมิน digoxin

ในคลินิกวาร์ฟาริน และประเมิน Theophylline ในคลินิก Asthma & COPD นอกจากนี้การ orientation นักศึกษาฝึกงานตั้งแต่แรกรับ การรายงานความครอบคลุมการประเมินเป็นระยะ คาดว่ามีส่วนช่วยให้การประเมิน HAD มีความครอบคลุมเพิ่มสูงขึ้น

ความครอบคลุมระบบ Reconcile

กราฟแสดงความครอบคลุมของการประเมินระบบ reconcile ในโรคเรื้อรัง CKD, DM, HT และ จิตเวช ปี 2559-2561



จากข้อมูลความครอบคลุมระบบ reconcile ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง CKD, DM, HT และ จิตเวช ปีงบประมาณ 2561 พบว่ามีความครอบคลุมสูงกว่าปีที่ผ่านมา จากการเก็บข้อมูลพบว่าบางครั้งที่ไม่มีการบันทึกข้อมูลการประเมิน reconcile ในสมุดประจำตัวผู้ป่วยโดยไม่ระบุสาเหตุ ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจเกิดจากผู้ป่วยหรือญาติไม่ได้เอาสมุดมาในการตรวจรักษาครั้งนั้น หรือเอาสมุดมาตรวจรักษา แต่ไม่ได้เอาสมุดมายื่นตอนรับยา เป็นต้น

การประเมินความพึงพอใจ

ในการประเมินผู้รับบริการ ณ จุดจ่ายยาผู้ป่วยนอกจะใช้แบบสอบถามในการประเมิน ประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่

1. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. ความสนใจ เอาใจใส่ เต็มใจช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
3. ความเต็มใจในการตอบข้อสงสัยด้านยา
4. ความรวดเร็วความช่วยเหลือ
5. การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับยาและคำแนะนำในการใช้ยา
6. การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรค ผลการตรวจและคำแนะนำในการปฏิบัติตัว
7. ความพร้อมในการให้บริการ

เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = ปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

- หมายเหตุ ; 1. ร้อยละระดับความพึงพอใจรวมในระดับ 4 และ 5 ≥ 80 หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
2. ร้อยละระดับความพึงพอใจรวมในระดับ 3 ≥ 60 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจปานกลาง
3. ร้อยละระดับความพึงพอใจรวมในระดับ 1 และ 2 ≥ 50 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจน้อย

ในปี 2561 ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่รับบริการ ณ จุดจ่ายยาผู้ป่วยนอก ช่วงวันที่ 4-8 มิถุนายน 2561 มีผู้รับบริการร่วมตอบข้อมูลแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 150 ราย

ตารางแสดงข้อมูลจำนวนระดับความพึงพอใจในหัวข้อต่าง ๆ ของผู้รับบริการทั้งหมด

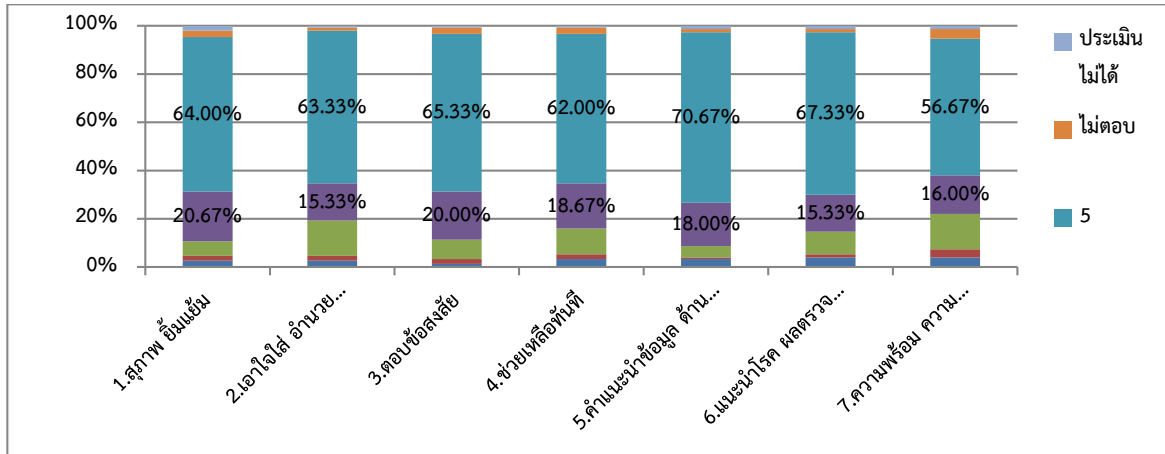
หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	ประเมินไม่ได้	Grand Total
	1	2	3	4	5			
1.สุภาพ ยิ้มแย้ม	4	3	9	31	96	4	3	150
2.เอาใจใส่ อำนวยความสะดวก	4	3	22	23	95	2	1	150
3.ตอบข้อสงสัย	2	3	12	30	98	4	1	150
4.ช่วยเหลือทันที	5	3	16	28	93	4	1	150
5.คำแนะนำข้อมูล ด้านยา	5	1	7	27	106	2	2	150
6.แนะนำโรค ผลตรวจ ปฏิบัติตัว	6	2	14	23	101	2	2	150
7.ความพร้อม ความรวดเร็ว	6	5	22	24	85	6	2	150
Grand Total	32	20	102	186	674	24	12	1,050

ตารางแสดงข้อมูลร้อยละของจำนวนระดับความพึงพอใจในหัวข้อต่าง ๆ ของผู้รับบริการทั้งหมด

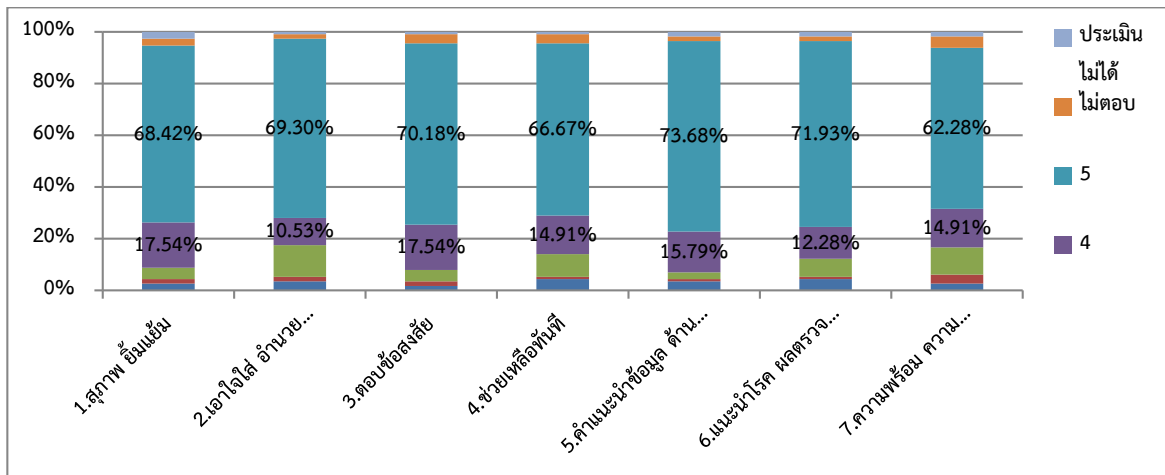
หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ตอบ	ประเมินไม่ได้	Grand Total
	1	2	3	4	5			
1.สุภาพ ยิ้มแย้ม	2.67%	2.00%	6.00%	20.67%	64.00%	2.67%	2.00%	100.00%

2.เอาใจใส่ อำนวยความสะดวก	2.67%	2.00%	14.67%	15.33%	63.33%	1.33%	0.67%	100.00%
3.ตอบข้อสงสัย	1.33%	2.00%	8.00%	20.00%	65.33%	2.67%	0.67%	100.00%
4.ช่วยเหลือทันที	3.33%	2.00%	10.67%	18.67%	62.00%	2.67%	0.67%	100.00%
5.คำแนะนำข้อมูล ด้านยา	3.33%	0.67%	4.67%	18.00%	70.67%	1.33%	1.33%	100.00%
6.แนะนำโรค ผลตรวจ ปฏิบัติตัว	4.00%	1.33%	9.33%	15.33%	67.33%	1.33%	1.33%	100.00%
7.ความพร้อม ความรวดเร็ว	4.00%	3.33%	14.67%	16.00%	56.67%	4.00%	1.33%	100.00%
Grand Total	3.05%	1.90%	9.71%	17.71%	64.19%	2.29%	1.14%	100.00%

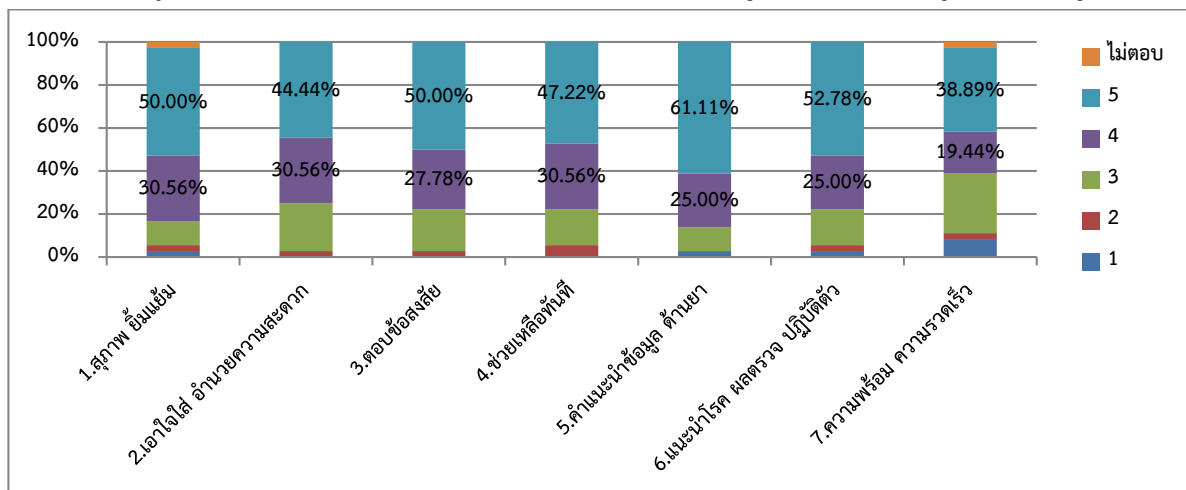
กราฟแสดงข้อมูลสัดส่วนของระดับความพึงพอใจในหัวข้อต่าง ๆ ของ ผู้รับบริการทั้งหมด



กราฟแสดงข้อมูลสัดส่วนของระดับความพึงพอใจในหัวข้อต่าง ๆ ของ ผู้รับบริการที่เป็นผู้รับยาด้วยตัวเอง



กราฟแสดงข้อมูลสัดส่วนของระดับความพึงพอใจในหัวข้อต่าง ๆ ของ ผู้รับบริการที่เป็นผู้รับยาแทนผู้ป่วย



จากข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชกรรม โดยมีผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 ในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 860 รายการ จากการตอบแบบประเมินทั้งหมด 1,050 รายการ คิดเป็น 81.90%

หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อ 7 ความพร้อม ความรวดเร็วในการให้บริการ มีผู้รับบริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 ในหัวข้อดังกล่าว 109 ราย จากผู้ประเมินหัวข้อดังกล่าว 150 ราย คิดเป็น 72.67%

เมื่อแบ่งตามประเภทของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นผู้รับยาเองมีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้ประเมินที่เป็นผู้รับยาแทน โดยผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นผู้รับยาเองให้คะแนนระดับความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 ในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 668 รายการ จากการตอบแบบประเมินทั้งหมด 798 รายการ คิดเป็น 83.71% ส่วนผู้ตอบแบบประเมินที่เป็นผู้รับยาแทนผู้ป่วยให้คะแนนระดับความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 ในหัวข้อต่าง ๆ จำนวน 192 รายการ จากการตอบแบบประเมินทั้งหมด 252 รายการ คิดเป็น 76.19%