

Service Profile ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการจ่ายยาและให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยใน ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ทันเวลา ถูกต้อง ปลอดภัย และมีความพึงพอใจ

ข. ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด

ให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยในในระบบ one day dose แก่ผู้ป่วยในจำนวน 7 หอผู้ป่วย ได้แก่ สามัญชาย สามัญหญิง ผู้ป่วยหนัก หลังคลอด ห้องคลอด ศัลยกรรมและหอผู้ป่วยสงฆ์-เด็ก

ให้บริการจ่ายยาพร้อมคำแนะนำสำหรับผู้ป่วยกลับบ้าน

ให้การบริบาลทางเภสัชกรรมตามมาตรฐานวิชาชีพบนหอผู้ป่วย โดยเฉพาะการติดตามการเข้ายาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่เป็นปัญหาของพื้นที่ เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคหัวใจและหลอดเลือด และผู้ป่วย palliative care

ให้บริการยาเตรียมแก่ผู้ป่วยเฉพาะราย เช่น oseltamivir syrup, Doxycyclin syrup

ช่วงเวลาให้บริการ 08.30-20.30 น. นอกช่วงเวลาดังกล่าวใช้งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยข้างห้องฉุกเฉิน

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับผลงาน	ความต้องการ
ผู้ป่วย/ญาติ	ได้รับยาถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมทั้งได้รับคำแนะนำการใช้ยาและฉลากยาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ได้รับบริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร และรวดเร็ว
แพทย์ผู้สั่งใช้ยา	ต้องการให้มีการจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ได้ถูกต้องเพียงพอ และสามารถเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาได้
พยาบาลประจำหอผู้ป่วย	ต้องการการจ่ายยาในระบบ one day dose ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับข้อมูลด้านยาอย่างถูกต้อง

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

การให้บริการทางเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วยในที่มีมาตรฐาน ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และทันเวลา

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย

- การบริบาลทางเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วยใน ในกลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาการใช้ยา เช่น กลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาการสื่อสาร ผู้ป่วยที่ใช้ยาจำนวนหลายรายการ ผู้ป่วยที่ใช้ยาเทคนิคพิเศษ(ยาพ่นสูด/ยาน้ำฉีดเบาหวาน)

2. การติดตามและประเมินความเหมาะสมของการใช้ยา ร่วมกับแพทย์ เนื่องจากการหมุนเวียนของแพทย์ เป็นระยะ
3. การจัดการอัตรากำลังคน เนื่องจากการขยายบริการเปิดห้องยาข้างห้องฉุกเฉิน จึงต้องกระจายเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการออกไป ไม่สามารถจัดเจ้าหน้าที่ประจำห้องในช่วงพักกลางวันได้ ทำให้การให้บริการล่าช้าและเสี่ยงต่อการเกิดความคลาดเคลื่อนทางยามากขึ้น

ความเสี่ยงสำคัญ

ด้านผู้ป่วย

การเกิดอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา

การแพ้ยาซ้ำ

การเกิดความคลาดเคลื่อนทางยา (โดยเฉพาะในระดับ E ขึ้นไป)

ยาไม่พร้อมจ่ายให้แก่ผู้ป่วย

ผู้ป่วยหมดสติ/อาการทรุดลงฉุกเฉิน ขณะรอรับบริการบริเวณหน้าห้องยาผู้ป่วยใน

ด้านเจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อมทั่วไป

การหมุนเวียนของอากาศภายในห้องทำงานไม่ดีเท่าที่ควร มีความชื้นสูง อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพของเจ้าหน้าที่ และอาจทำให้ยาและเวชภัณฑ์เสื่อมสภาพได้

ลิ้นชักรถส่งยา มีความแหลมก่อให้เกิดอันตรายกับเจ้าหน้าที่ได้

จ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ปริมาณงาน (มิถุนายน 2561)

ลำดับ	รายการ	จำนวน					
		ปีงบ 2556	ปีงบ 2557	ปีงบ 2558	ปีงบ 2559	ปีงบ 2560	ปีงบ 2561
1	การให้บริการผู้ป่วยรับใหม่โดยเฉลี่ยต่อวัน (คน)	23.60	20.94	23.50	24.87	25.98	26.25
2	การให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยระหว่างนอน รพ.โดยเฉลี่ยต่อวัน(ครั้ง)	122	113	118	123	129	127
3	การให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยในกลับบ้านโดยเฉลี่ยต่อวัน(ครั้ง)	26	23	24	25	26	26.50
4	งานบริหารเภสัชกรรมผู้ป่วยใน (ครั้ง)						
	- สอนใช้ยาฉีด Insulin ครั้งแรกใน ผู้ป่วย เบาหวาน	11	18	9	20		
	- ประเมินการใช้ยาฉีด Insulin ในผู้ป่วย เบาหวานรายเดิม	66	44	24	47		
	- สอนใช้ยาพ่น MDI, Accuhaler ครั้งแรก ในผู้ป่วยโรค COPD	19	35	13	61		
	- ประเมินการใช้ยาพ่น MDI, Accuhalerใน ผู้ป่วยโรคCOPDรายเดิม	131	88	48	112		
	- การติดตาม Drug related problems	NA	60	58	44		
4	การเฝ้าระวังอาการไม่พึงประสงค์จากการ ใ้ช้ยา (ADR) (ครั้ง)	25	50	21	27	52	37
5	การทบทวนประวัติการใช้ยา (Medication Reconciliation) (ครั้ง)	218	289	432	713		
6	การติดตามการใช้ยา Warfarin (ครั้ง)	43	7	16	57	213	155
7	การประเมินความเหมาะสมในการใช้ยา ของผู้ป่วย (DUE) (ราย)	68	102	47	110	611	363

ทรัพยากร(คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ด้านผู้ปฏิบัติงาน

ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน มีบุคลากรที่มีศักยภาพสามารถให้บริการทางเภสัชกรรมได้ครอบคลุมตามขอบเขตการให้บริการ

บุคลากร	จำนวน(คน)	หน้าที่รับผิดชอบ
เภสัชกร	4 คน (หลักสูตร 6 ปี ด้านบริหาร เภสัชกรรม 1 คน หลักสูตร 5 ปี 3 คน)	1. งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยในกลับบ้าน 2. งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน one day dose 3. งานบันทึกข้อมูลยาใน HOS XP 4. งานบริหารเภสัชกรรมบนหอผู้ป่วย 5. งานคลินิกเฉพาะโรค(TB) 6. งานเภสัชกรรมปฐมภูมิ 7. งานคุณภาพ 8. งานวิชาการ 9. งานเตรียมยาผู้ป่วยเฉพาะราย 10. งานบริหารทั่วไป
เจ้าพนักงาน เภสัชกรรม	2 คน (สามารถจ่ายยาแก่ผู้ป่วย ภายใต้การกำกับดูแลของ เภสัชกรได้)	1. งานบันทึกข้อมูลยาใน HOS XP 2. งานจัดยา/จ่ายยาผู้ป่วยในกลับบ้าน 3. งานจัดยาผู้ป่วยใน one day dose 4. งานแบ่งบรรจุยา 5. งานตรวจรับยาและเวชภัณฑ์ 6. บริหารคลังยาย่อย 7. งานเตรียมความพร้อมประจำวัน/5ส 8. งานเอกสาร
พนักงาน ห้องยา	2 คน	1. งานจัดยาผู้ป่วยในกลับบ้าน 2. งานจัดยาผู้ป่วยใน one day dose 3. งานป้อนข้อมูลยา one day 4. งานแบ่งบรรจุยา 5. เบิกวัสดุสำนักงาน 6. งานเตรียมความพร้อมประจำวัน/5ส

ด้านเทคโนโลยี และเครื่องมือ

รายการ	จำนวน	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ	3 ชุด	1.ใช้ในงานบริการจ่ายยากับระบบ HOS XP ทั้งผู้ป่วยนอนร.พ.และผู้ป่วยกลับ	สามารถใช้งานได้ตามสภาพ จะมีติดขัดเฉพาะบาง

		บ้าน 2.ใช้ในการค้นหา/จัดเก็บข้อมูลวิชาการ ด้านเภสัชกรรม(เชื่อมต่อ internet) 3.ใช้ในงานด้านเอกสารของฝ่าย 4.ใช้ในการเบิกจ่ายยา substock	ช่วงเวลาที่ไฟฟ้า/ระบบ เครือข่ายมีปัญหา
ตู้เย็น	2 เครื่อง	1.สำหรับเก็บรักษายาให้คงคุณภาพ 1 เครื่อง มีการตรวจสอบและบันทึก อุณหภูมิทุกวัน 2.สำหรับเก็บอาหาร 1 เครื่อง	มีการบำรุงรักษา ดูแลความ สะอาด มีการตรวจสอบ สภาพโดยทีมช่างของ โรงพยาบาล
เครื่องปรับอากาศ	1 เครื่อง	ใช้ควบคุมอุณหภูมิภายในห้องยาเพื่อให้ ยาคงคุณภาพ มีการตรวจสอบและ บันทึกอุณหภูมิทุกวัน	มีการบำรุงรักษาเป็นประจำ โดยทีมช่างของโรงพยาบาล และบริษัทภายนอก
อุปกรณ์สำหรับเตรียม ยา - ถาดนับยาเม็ด - ชุดอุปกรณ์เตรียม ยาผู้ป่วยเฉพาะราย	3 ชุด 1 ชุด	ใช้ในการแบ่งนับยาโดยแยกถาดยาใน กลุ่ม penicillin ออกจากยาอื่นและ เตรียมยาให้ผู้ป่วยเฉพาะรายได้ เพียงพอและมีคุณภาพ	มีการเก็บรักษาและรักษา ความสะอาดทุกครั้งก่อนและ หลังใช้งาน
โปรแกรมแบ่งบรรจุ ยา	1 โปรแกรม	เป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเองใช้งาน ในการแบ่งบรรจุยา	

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การรับผู้ป่วยนอนรายใหม่ - รับรายการยาผู้ป่วยรับใหม่ตามใบสั่งแพทย์ - บันทึกรายการยาลง HOS XP - จัดยาตามรายการ - ตรวจสอบรายการยาได้แก่ ข้อบ่งใช้/วิธีการ บริหารยา / ขนาดยา ให้ตรงตามคำสั่งแพทย์ - ส่งมอบยาให้ผู้ป่วย/หออผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับการทวนสอบ รายการยา/DRP/การแพ้ยา หออผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง ทันเวลา	-ความคลาดเคลื่อนทางยา -เวลาในการส่งมอบยา

<p>การจ่ายยา one day dose ผู้ป่วยใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับรายการยานบนหอผู้ป่วยใน โดยใช้ใบ med profile - บันทึกข้อมูลยาของผู้ป่วยแต่ละรายลง HOS XP - จัดยาตามใบ Med profile - ตรวจสอบรายการยาได้แก่ ชนิดยา/วิธีการบริหารยา / ขนาดยา ให้ตรงกับใบ Med - ส่งรดยาให้หอผู้ป่วย 	<p>ผู้ป่วยได้รับการทวนสอบรายการยา/DRP/การแพ้ยา</p> <p>ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา</p> <p>หอผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้องทันเวลา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความคลาดเคลื่อนทางยา - เวลาในการส่งรดยา - การแพ้ยาซ้ำ
<p>การบริหารเภสัชกรรมผู้ป่วยใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้คำปรึกษายาเทคนิคพิเศษและยา Warfarin - ติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา - มีการทำ Medication reconciliation แก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง - ติดตามยาที่มีความเสี่ยงสูง(HAD) - ติดตามรายการยาที่มีการทำ DUE - ติดตามความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) 	<p>ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา</p> <p>ผู้ป่วยได้รับการทวนสอบรายการยา/DRP/การแพ้ยา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความคลาดเคลื่อนทางยา - ผู้ป่วยที่มี DRP ได้รับการจัดการแก้ไข - การแพ้ยาซ้ำ
<p>การจ่ายยาผู้ป่วยกลับบ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบรายการยากลับบ้านกับยาที่ได้รับขณะนอนรพ. และยาเดิมของผู้ป่วย (Med-reconciliation) - มีการตรวจสอบรายการยาซ้ำก่อนจ่ายยาให้ผู้ป่วย - ให้คำปรึกษาด้านยาก่อนกลับบ้านได้แก่ ข้อบ่งชี้ / การบริหารยา / ผลข้างเคียงจากการใช้ยา 	<p>ผู้ป่วยได้รับการทวนสอบรายการยา/DRP/การแพ้ยา</p> <p>ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้องรวดเร็ว</p> <p>ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ความคลาดเคลื่อนทางยา - ผู้ป่วยที่มี DRP ได้รับการจัดการแก้ไข - การแพ้ยาซ้ำ
<p>กระบวนการคู่ขนาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเตรียมความพร้อมประจำวัน(ตรวจสอบยา/อุณหภูมิตู้เย็น/ห้อง/คอมพิวเตอร์/เอกสารต่าง ๆ/5ส.) - การเบิกยาจากคลังยา(substock) - การเก็บและรายงานสถิติ/ข้อมูลต่างๆ 	<p>-ห้องยาที่มีความพร้อมในการให้บริการกับผู้ป่วย</p>	<ul style="list-style-type: none"> - อุบัติการณ์ยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่พร้อมจ่าย - ความคลาดเคลื่อนทางยาระดับ E ขึ้นไปได้รับการทบทวนทุกครั้ง

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					
		2556	2557	2558	2559	2560	2561
อัตราความคลาดเคลื่อนจากการถ่ายถอดคำสั่งใช้ยา ผู้ป่วยใน ครั้งต่อ 1000 วันนอน	< 15	12.36	16.41	13.66	9.13	7.36	
อัตราความคลาดเคลื่อนจากการจัดยา ผู้ป่วยใน ครั้งต่อ 1000 วันนอน	< 20	11.34	15.80	15.86	4.72	5.90	
อัตราความคลาดเคลื่อนจากการจ่ายยา ผู้ป่วยใน ครั้งต่อ 1000 วันนอน	< 5	5.44	5.70	6.64	2.37	3.10	
อุบัติการณ์การเกิดแพ้ยาซ้ำ (ครั้ง)	0	1	2	5	3	2	
จ่ายยาให้หอผู้ป่วยทันเวลา 11.30 น.(ร้อยละ)	> 70	87.1	83.33	80.50	56.96	67.78	76.77
ผู้ป่วยในที่ใช้ยาพ่น MDI รายเก่าและรายใหม่ได้รับการประเมินการใช้ยา โดยเภสัชกร (ร้อยละ)	> 80	77.72	54.18	35.26			
ผู้ป่วยในที่ใช้ปากกาฉีด Insulin รายเก่าและรายใหม่ได้รับการประเมินการใช้ยาโดยเภสัชกร (ร้อยละ)	> 80	69.37	61.38	40.74			
ทบทวนตัวชี้วัดภายในหน่วยงาน (ครั้ง/ปี)	4	4	4	4	4	4	2

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

- 4.1.1 การติดตามการใช้ยาความเสี่ยงสูง(High Alert Drugs)
- 4.1.2 การเฝ้าระวังและติดตามอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา(Adverse Drug Monitoring)
- 4.1.3 การประเมินการใช้ยา(Drug use evaluation/Drug use review)
- 4.1.4 การเฝ้าระวังและทบทวนความคลาดเคลื่อนทางยา(Medication Error)
- 4.1.5 การประสานความต่อเนื่องทางยา(Medication Reconciliation)
- 4.1.6 การสำรองยาในห้องยา(Sub stock)
- 4.1.7 การรับคำสั่งและจ่ายยา One Day Dose แก่หอผู้ป่วย

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- 4.2.1 การประสานความต่อเนื่องทางยา(Medication Reconciliation)
- 4.2.2 การสำรองยาในห้องยา(Sub stock)
- 4.2.3 การดำเนินการตามแนวทาง Patient Safety Goals

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

- 5.1 การนำ Tiger tool มาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยา
- 5.2 การจัดสิ่งแวดลอมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน(ขยายพื้นที่ห้อง / 5ส / แสงสว่างภายในห้อง)