กลุ่มงานเภสัชกรรม
รพ.นครพิงค์

การลดแออัดและลดระยะเวลารอคอยในงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์

นพสิทธิ์ ขันตี, ภม. กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์

บทนำ

ความแออัดของโรงพยาบาลรัฐบาลขนาดใหญ่ทำให้ผู้ป่วยรอรับบริการนาน ทั้งผู้ป่วยที่มีปัญหารุนแรงมากหรือน้อย เป็นปัญหาเรื้อรังในระบบสุขภาพไทย จำนวนผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการในสถานบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข ทั่วราชอาณาจักรมีจำนวน 152,428,645 ครั้ง/ปี ในปี พ.ศ. 2552 และเพิ่มสูงขึ้นทุกปีจนถึง 220,063,238 ครั้ง/ปี ในปี พ.ศ. 2560 จำนวนผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์เฉลี่ยวันละ 3,152 ราย โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ วันละ 1,709 ราย โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็กวันละ 1,204[1] รายความแออัดที่ทำให้ผู้ป่วยรอรับบริการเป็นเวลานานส่งผลต่อการเข้าถึงการตรวจรักษา คุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากปัญหาข้างต้น ในปี พ.ศ. 2560 กระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศนโยบายลดความแออัดในโรงพยาบาลใหญ่ โดยหนึ่งในมาตรการลดความแออัดคือการที่ผู้ป่วยไม่ต้องรอรับยาภายในโรงพยาบาลแต่ให้ผู้ป่วยนำใบสั่งยารับยาที่ร้านขายยาแผนปัจจุบันที่ได้มาตรฐานหลักวิธีปฏิบัติทางเภสัชกรรมชุมชนของสำนักงานคณะกรรมการอาหาร มีการประสานเป็นเครือข่ายกับโรงพยาบาลและมีเภสัชกรปฏิบัติงานตลอดไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง[2] และในปี 2562 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้จัดทำโครงการจ่ายยาที่ร้านขายยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาลภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เน้นจ่ายยาให้ผู้ป่วย 4 กลุ่มโรค คือ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคทางจิตเวช และหอบหืดหรือโรคเรื้อรังที่ไม่มีความซับซ้อนในการดูแล[3]

ระบบส่งยาทางไปรษณีย์เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้แนวคิดทางการบริหารที่ชื่อว่า LEAN เพื่อลดความสูญเสียและจัดให้การไหลของงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โรงพยาบาลนครพิงค์ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการส่งยาทางไปรษณีย์ร่วมกับบริษัทไปรษณีย์ไทยในการออกแบบและทดสอบระบบร่วมกัน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและเพิ่มคุณภาพให้บริการที่สูงขึ้น มีความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่าย สามารถเข้าถึงได้ทุกพื้นที่และเป็นการลดขั้นตอนการกระจายยา โดยกลุ่มงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ ได้ออกแบบกระบวนการพัฒนารูปแบบตามนโยบายลดความแออัด เพื่อทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลารอคอยในการรับยาและสามารถทำกิจกรรมด้านอื่นๆ ได้ดีขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ การรับยาที่ร้านยา และรับยาทางไปรษณีย์ แต่ยังไม่มีการประเมินผลของโครงการนี้

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสถานการณ์การลดความแออัดและระยะเวลารอคอย ในงานเภสัชกรรมผ่านโครงการจ่ายยาที่ร้านยาและโครงการรับยาทางไปรษณีย์ และประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับบริการในโครงการลดความแออัดและลดระยะเวลารอคอยในงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ และบุคลากรที่ใช้รูปแบบระบบบริการฯ

วิธีการศึกษา

ศึกษาข้อมูลย้อนหลังเชิงพรรณนา (Retrospective descriptive study) เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การใช้บริการและการลดความแออัดของผู้รับบริการ และสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

- คณะทำงานโครงการจ่ายยาที่ร้านขายยาเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาลภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลนครพิงค์ จำนวน 35 คน
- ผู้ป่วยที่เข้าร่วมโครงการรับยาที่ร้านยา จำนวน 188 คน
- ผู้ป่วยที่เข้าร่วมโครงการรับยาทางไปรษณีย์ จำนวน 103 คน

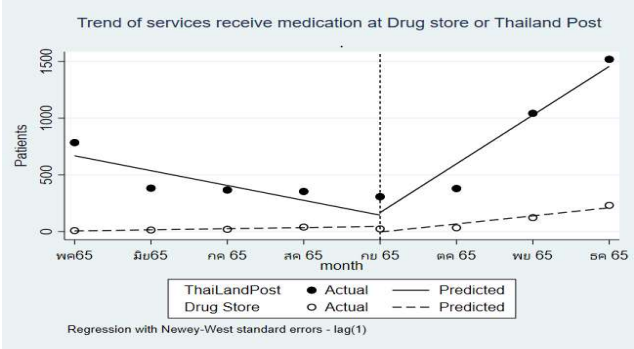
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) แบบเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของคณะทำงานโครงการจ่ายยาที่ร้านขายยา ในการจัดเวทีประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล
2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อรูปแบบระบบงานบริการ
3) แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่ใช้รูปแบบระบบบริการฯ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิเคราะห์เนื้อหาและข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

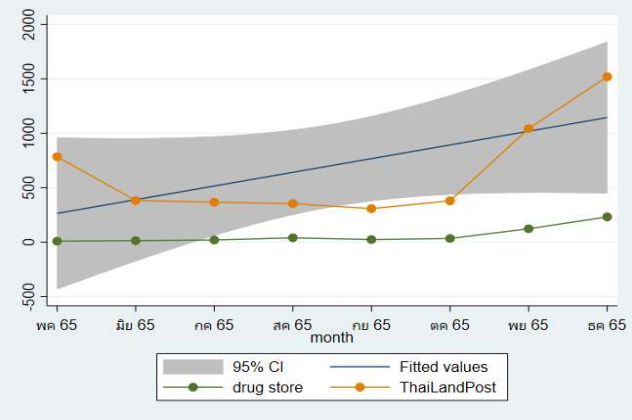
ผลการศึกษา

ผู้ป่วยลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการในรูปแบบรับยาที่ร้านยา และรับยาทางไปรษณีย์ จำนวนทั้งสิ้น 5,635 ใบ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยเดือนละ 60 ราย (p=0.002, 95%CI =[29.63 - 93.17]) สำหรับการรับยาที่ร้านยาและผู้ป่วยที่ใช้บริการรับยาทางไปรษณีย์ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยเดือนละ 499 ราย (p=0.001, 95% CI =[289.23 - 708.97]) ตามลำดับ สามารถลดแออัดและลดระยะเวลารอคอยในโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 2.71 ผู้ป่วยที่เข้าร่วมโครงการร้านยามีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.85, SD=0.34) และความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการรับยาทางไปรษณีย์ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.31, SD=0.34) และบุคลากรที่ใช้รูปแบบระบบบริการฯ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.20, SD=0.35)

ผลการศึกษา



ภาพที่ 1 แนวโน้มจำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการรับยาทางไปรษณีย์และรับยาที่ร้านยา



ภาพที่ 2 จำนวนผู้เข้ารับบริการรับยาทางไปรษณีย์และรับยาที่ร้านยา

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

การใช้บริการของผู้ป่วยผ่านรูปแบบการบริการที่พัฒนาขึ้นมีแนวโน้มสูงขึ้นและสามารถลดความแออัดและลดระยะเวลารอคอยในโรงพยาบาลได้ร้อยละ 2.71 และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยในการรับยาที่ร้านยา และรับยาทางไปรษณีย์ รวมถึงบุคลากรที่ใช้รูปแบบระบบบริการฯ

ติดต่อ
ภก.นพสิทธิ์ ขันตี
หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม
โรงพยาบาลนครพิงค์
manopktee@gmail.com
053-999200 ต่อ 1184

เอกสารอ้างอิง

1. National Statistical Office. Number of outpatients categorized by the causes of 21 illnesses from public health facilities of the Ministry of Public Health throughout in Thailand 2009 – 2017. [Internet]. Bangkok: National Statistical Office; 2022 [cited 2022 March 20].
2. Ministry of Public Health. Government action plan 2021, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. [Internet]. Bangkok: Ministry of Public Health; 2022 [cited 2022 March 20
3. Ministry of Public Health, National Health Security Office, Pharmacy Council and Community Pharmacy Association (Thailand). Implementation manual for the project to reduce congestion in service units in the National Health Security System by modern pharmacy type 1 according to the policy of the Minister of Public Health. Bangkok: Ministry of Public Health;2019.

© Poster Template by Genigraphics® 1.800.790.4001 www.genigraphics.com