

กระบวนการปฏิบัติงานจ่ายเวชภัณฑ์ยา ผู้ป่วยนอก
กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลสะเตา

วัตถุประสงค์ (Objective) :

ให้บริการจ่ายเวชภัณฑ์ยาแก่ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกอย่างถูกต้องตรงตามใบสั่งแพทย์ รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย

เครื่องชี้วัดงาน (Key Performance indicators) :

1. Prescribing error : ความคลาดเคลื่อนที่พบจากการสั่งจ่ายยาบนใบสั่งยา
2. Transcribing error : ความคลาดเคลื่อนในการคัดลอกคำสั่งใช้ยาลงคอมพิวเตอร์
3. Pre-dispensing error : ความคลาดเคลื่อนในการจัดยา
4. Dispensing error : ความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา
5. ความพึงพอใจของผู้ป่วย

เป้าหมาย(Goal) :

1. ผู้รับบริการได้รับยาอย่างถูกต้องตรงตามใบสั่งแพทย์ รวดเร็ว และได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง เหมาะสม
2. ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ
3. ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา

นโยบาย :

ผู้รับบริการได้รับบริการด้านยาอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

ขอบข่าย :

การตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของใบสั่งยา การลงข้อมูลในคอมพิวเตอร์ การจัดจ่ายยาตามใบสั่งยา รวมถึงการให้คำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการใช้ยา โดยให้บริการที่ดีเพื่อให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจจากการใช้บริการ

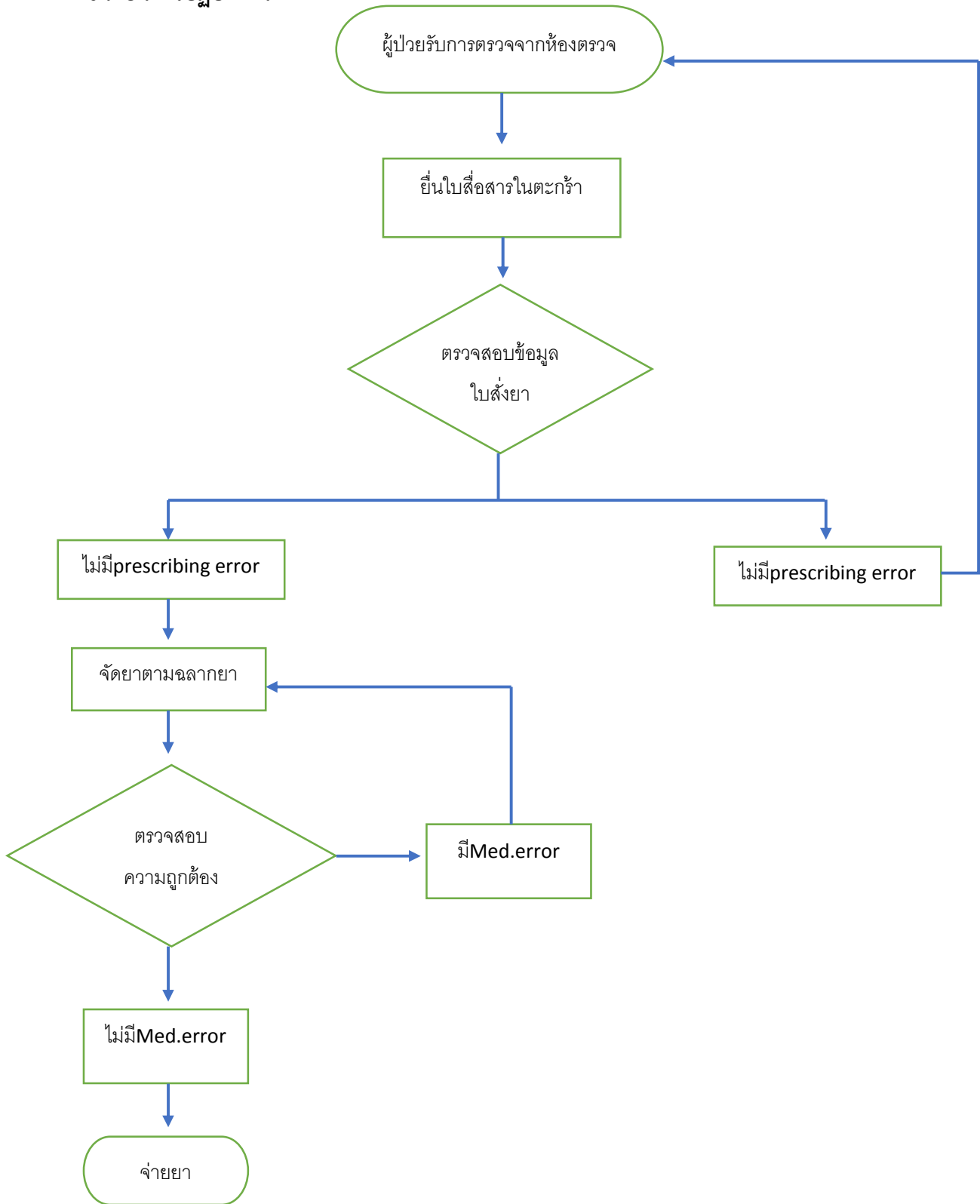
คำนิยามศัพท์

-

ผู้รับผิดชอบ :

เภสัชกรผู้รับผิดชอบงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	การวัดผล
1	รับใบสั่งยา	รับใบสั่งยาจากผู้รับบริการแล้วเรียงตามลำดับก่อน-หลัง	จพง.เภสัชกรรม	- คำร้องเรียนเรื่องลำดับคิว
2	ตรวจสอบข้อมูลใบสั่งยา	ตรวจสอบข้อมูลใบสั่งยาในคอมพิวเตอร์	จพง.เภสัชกรรม	-Prescribing error - ความผิดพลาดในการลงข้อมูล
3	จัดยา	จัดยาตามมาตรฐานการจัดยาผู้ป่วยนอก	เจ้าหน้าที่จัดยา	- ความผิดพลาดในการจัดยา (Pre-dispensing error)
4	ตรวจสอบความถูกต้องเช็คยาในตะกร้ากับใบสั่งยา	เช็คยาในตะกร้าให้ตรงกับใบสั่งยาทั้งชื่อผู้ป่วย ชนิดและความแรงของยา ปริมาณยาและขนาดที่ใช้	เภสัชกร	- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดในการเช็คยา
5	จ่ายยา	เรียกชื่อผู้ป่วยมารับยาตามลำดับ และจ่ายยาตามมาตรฐานการจ่ายยา	เภสัชกร	- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดในการจ่ายยา
6	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุก 3 เดือน	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนที่กำหนด	จพง.เภสัชกรรม	- การสำรวจความพึงพอใจตามแผนที่กำหนด - ผลการสำรวจความพึงพอใจ