

ชื่อเรื่อง : ระยะเวลาารอคอยสำคัญอย่างไร

ชื่อผู้วิจัย หรือคณะผู้วิจัย พร้อมหน่วยงาน : นางอัจฉิมา ชินวงษ์ นางกรรณิการ์ คำพิทักษ์ นางอริญญา โจนลวัฒน์
นางสาวพิชามณูญ์ โรจน์ธรรมทวี นางสาว เบญจพร เสือพลี นางสาวสุพรรณษา แก้วนิวงค์ กลุ่มงานเภสัชกรรม

บทนำและวัตถุประสงค์ : การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของประเทศ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มขึ้น หนึ่งในยุทธศาสตร์ของการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๖-พ.ศ. ๒๕๖๑ ได้แก่การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนโดยมีกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งรวมถึงระยะเวลารอรับยา โรงพยาบาลศรีสะเกษเป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด ๕๐๐ เตียง ซึ่งมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ผู้มารับบริการต่างคาดหวังที่จะได้รับยารวดเร็วและ ครบถ้วน ถูกต้อง แต่พบว่าจุดบริการสุดท้ายคือการรับยา อาจใช้เวลาารอนาน เนื่องจากบางช่วงเวลามีผู้มารับบริการจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่พึงพอใจและอาจร้องเรียนการบริการ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษบริการจ่ายยาผู้ป่วยจากห้องตรวจอายุรกรรม ศัลยกรรม กุมารเวชกรรม จิตเวช อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน เคมีบำบัด ตลอดจนผู้ป่วยที่รับบริการจากห้องยาอื่นที่ต้องผ่านการตรวจสอบสิทธิการรักษา จำนวนผู้มารับบริการที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ มีจำนวนมากขึ้น ส่วนปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวนผู้ป่วยนอก ๔๔๔,๐๑๙ คน คิดเป็น ๑,๒๑๖ คนต่อวันจำนวนใบสั่งยาห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ๒๗๔,๑๑๓ ใบ คิดเป็น ๗๕๑ ใบ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวนผู้ป่วยนอก ๕๐๐,๖๕๓ คน คิดเป็น ๑,๓๗๒ คนต่อวัน จำนวนใบสั่งยาห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ๓๐๙,๖๗๒ ใบ คิดเป็น ๘๔๘ ใบ ต่อวัน

วิธีการศึกษา : ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระยะเวลารอคอย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยใช้แบบจับระยะเวลาารอคอย โดยสุ่มผู้ป่วยทุก ๕ นาที บันทึกข้อมูลรายละเอียดเวลาที่เกิดขึ้นลงในแบบฟอร์มจับระยะเวลาารอคอย

ผลการศึกษา : ตัวชี้วัดคุณภาพการบริการสำหรับงานบริการจ่ายยาที่สำคัญคือ ความคลาดเคลื่อนทางยา และระยะเวลาารอรับยา งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าระยะเวลาารอรับยาที่แตกต่างกันขึ้นกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ผู้ป่วยที่รับบริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีแนวทางลดเวลาในการรอรับยาได้โดยการจัดเรียงชั้นยา การเพิ่มจำนวนเภสัชกร เจ้าพนักงานเภสัชกรรม เจ้าหน้าที่จัดยา การนำจอแสดงลำดับคิวมาใช้ และการจัดคิวด่วนสำหรับผู้ป่วยสูงอายุ จากการสุ่มจับเวลาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ ในช่วงที่มีผู้ใช้จำนวนมากพบว่าระยะเวลาารอรับยาสูงสุดของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น ๑ คือ ๑๙ นาทีและห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น ๒ คือ ๒๙ นาที ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น ๑ และ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น ๒ มีใบสั่งยาทั้งสิ้น ๒๗,๕๒๒ ใบ โดยในช่วงเวลาที่มีผู้ป่วยจำนวนมากพบว่าผู้ป่วยบางรายไม่พอใจระยะเวลาารอรับยา ผู้ป่วยมาสอบถามจากเภสัชกรจ่ายยาบ่อยๆ ทำให้เภสัชกรไม่สามารถจ่ายยาได้อย่างต่อเนื่อง

เจ้าพนักงานเภสัชกรรมเป็นตำแหน่งสำคัญที่จะช่วยให้งานเภสัชกรสำเร็จลุล่วงด้วยดี ในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก เจ้าพนักงานเภสัชกรรม มีหน้าที่แจกบัตรคิว คัดแยกประเภทผู้ป่วย คัดกรองใบสั่งยา พิมพ์ใบสั่งยาและจัดยา ในกระบวนการทำงานในห้องยาพบว่าระยะเวลาารอคอยของผู้ป่วยยังเป็นปัญหาสำคัญ ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจและอาจส่งผลให้เกิดการร้องเรียน

สรุปและข้อเสนอแนะ : จากปัญหาการรอรับยาของผู้ป่วยนอกดังกล่าวผู้วิจัยจึงจัดทำแนวทางในการบริหารจัดการจ่ายยาของห้องยาให้รวดเร็วขึ้น เพื่อลดเวลาารอรับยาและทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น