# ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

**ประเภทการสมัคร** [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

**ประเภทองค์กร** [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ✓ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

**ชื่อเรื่องนำเสนอ** โครงการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ภายใน 48 ชั่วโมง

**เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)**

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [ ✓ ] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

**ชื่อหน่วยงาน** งานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ที่อยู่ เลขที่ 95 หมู่ 8 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-926-9999 โทรสาร - เว็บไซต์ https://www.hospital.tu.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. ภญ.อรทัย ชินกาญจนโรจน์ ตำแหน่ง เภสัชกร

2. ภญ.ณัฐฐินันท์ ขลิบเงิน ตำแหน่ง เภสัชกร

3. นายนพพิจิตร์ ตระกูลอุปถัมภ์ ตำแหน่ง พนักงานเภสัชกรรม

ชื่อผู้ประสานงาน นางสาวธนิตา ทิพยมาลี งานนโยบายและแผน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โทรศัพท์ 02-977-8498 อีเมล tuh.tqmb@gmail.com

**สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"**

1) การตั้งเป้าหมายโดยมุ่งเน้นความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Delight) ผ่านระบบ E-phis, Tracking number และตอบรับผ่าน QR Code
2) การวางแผนและการติดตาม (Planning and Monitoring) ด้วยระบบ Tele-pharmacy เพื่อติดตามการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาให้กับผู้ป่วย

**ประสิทธิผล**

1) มีผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2564 ถึงเดือนสิงหาคมปี 2565 ทั้งหมด 34,986 ราย โดยในปี 2564 สามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 79.28 และในปี 2565 ถึงเดือนสิงหาคม สามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 94.59 จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าตั้งแต่ใช้งานระบบ E-phis สามารถจัดส่งยาไปให้ผู้ป่วยได้รวดเร็วขึ้น
2) ลดความแออัดของผู้ป่วยและผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล ตลอดจนลดความเสี่ยงในการรติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019)

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[ ✓ ] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[ ✓ ] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

## บทคัดย่อ

**ชื่อเรื่อง :** โครงการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ภายใน 48 ชั่วโมง

**ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :**

เนื่องจากปัจจุบันมีการแพร่ระบาดอย่างหนักของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-2019) ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถมารับยาที่โรงพยาบาลได้ตามปกติ ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับยาไม่ต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงได้จัดทำโครงการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งเป็นการส่งเสริมนโยบายของภาครัฐ

วิธีการดำเนินงานได้มีการพัฒนาระบบการลงข้อมูลของผู้ป่วยที่เข้าร่วมโครงการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ในระบบ E-phis เช่น การออก Tracking number การพิมพ์ที่อยู่ เพื่อช่วยให้ทีมงานสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น ได้จัดทำระบบการตรวจสอบโดยให้ผู้ป่วยตอบรับกลับผ่าน QR code ที่แนบไปให้ในกล่องไปรษณีย์ และสามารถตรวจสอบสถานะของยาจาก Tracking number ที่บันทึกไว้ได้ มีทีมเภสัชกรรมทางไกล(Telepharmacy) โทรไปอธิบายวิธีการใช้ยาซึ่งช่วยติดตามการใช้ยาอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความปลอดภัยในการใช้ยาให้กับผู้ป่วย

สำหรับผลการดำเนินงานในระบบเก่าตั้งแต่เดือนเมษายนถึงธันวาคมปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ 707 ราย และเริ่มใช้ระบบใหม่ตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2564 มีผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2564 ถึงเดือนสิงหาคมปี 2565 ทั้งหมด 34,986 ราย โดยในปี 2564 สามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 79.28 และในปี 2565 ถึงเดือนสิงหาคมสามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 94.59 จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าตั้งแต่ใช้งานระบบ E-phis สามารถจัดส่งยาไปให้ผู้ป่วยได้รวดเร็วขึ้น

ประสิทธิผลที่ได้รับช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ช่วยแก้ไขปัญหาผู้ป่วยได้รับยาไม่ต่อเนื่อง ช่วยลดความแออัดของผู้ป่วยที่มารอรับยาในโรงพยาบาล

**วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:**

## แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้ดำเนินการ

ผู้ป่วยลงทะเบียนขอรับยาเดิมผ่านระบบออนไลน์ หรือโทรศัพท์ติดต่อหน่วยตรวจ ในเวลาราชการ 8.00-20.00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้และที่อยู่สำหรับจัดส่งยา

↓

พยาบาลสอบถามอาการของผู้ป่วยเพิ่มเติมแล้วแจ้งให้แพทย์ทราบ แพทย์สั่งยามาที่ห้องยา

↓

ห้องยายืนยันการสั่งยา

หน่วยงานรายได้แจ้งผู้ป่วยเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้แก่ ค่ายา ค่าบริการ ค่าธรรมเนียมในการจัดส่ง เพื่อให้ผู้ป่วยชำระเงิน

↓

เภสัชกรทบทวนข้อมูลการใช้ยาของผู้ป่วย

เจ้าหน้าที่ห้องยาจัดยา

เภสัชกรตรวจสอบยา

↓

บรรจุยา ใบนัด และใบเสร็จรับเงินลงในกล่องไปรษณีย์ที่จัดเตรียมไว้

พิมพ์ที่อยู่จากระบบ E-phis ปิดกล่องให้เรียบร้อย

↓

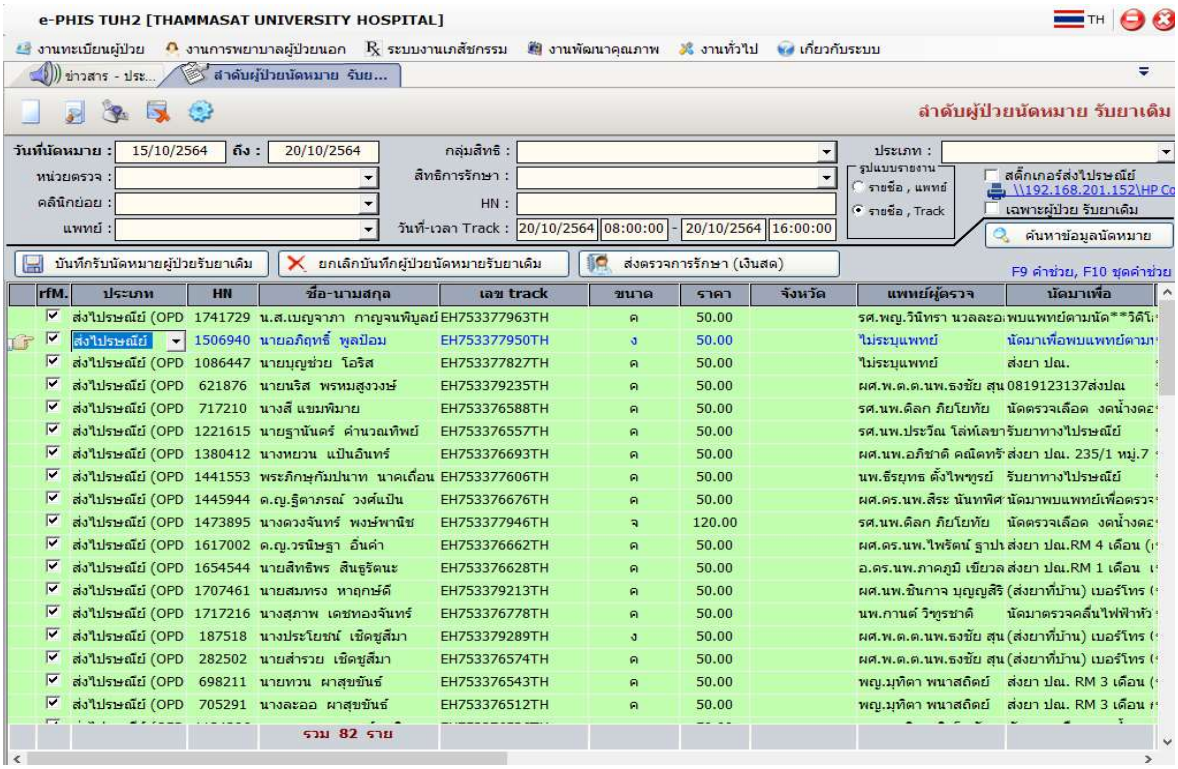
ออก tracking number ในระบบ E-phis

ส่งมอบยาให้เจ้าหน้าที่ของไปรษณีย์ เพื่อเตรียมจัดส่งให้ผู้ป่วยต่อไป

↓

มีระบบติดตามผู้ป่วยผ่าน Telepharmacy เพื่อช่วยติดตามการใช้ยาให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ผู้ป่วยใช้ยาได้ถูกต้องปลอดภัย

**ตัวอย่างการรวบรวมข้อมูลในระบบ E-phis**




ทีมงานไปรษณีย์จะตรวจสอบสถานะของยาจาก Tracking number ที่บันทึกไว้ในระบบ E-phis โดยนำ Tracking number ของแต่ละคนไปตรวจสอบในเว็บไซต์ไปรษณีย์ไทย และจะรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาทางไปรษณีย์น้อยกว่า 48 ชั่วโมง และมากกว่า 48 ชั่วโมง โดยจะเริ่มนับจากวันที่ออก Tracking number ถึงวันถัดไปอีกสองวัน เวลา 16.00 น. ยกตัวอย่างเช่น ออก Tracking number วันที่ 1 ส.ค. 2565 ถ้าใช้เวลาน้อยกว่า 48 ชั่วโมง กล่องยาต้องถึงบ้านผู้ป่วยก่อนวันที่ 3 ส.ค. 2565 เวลา 16.00 น.

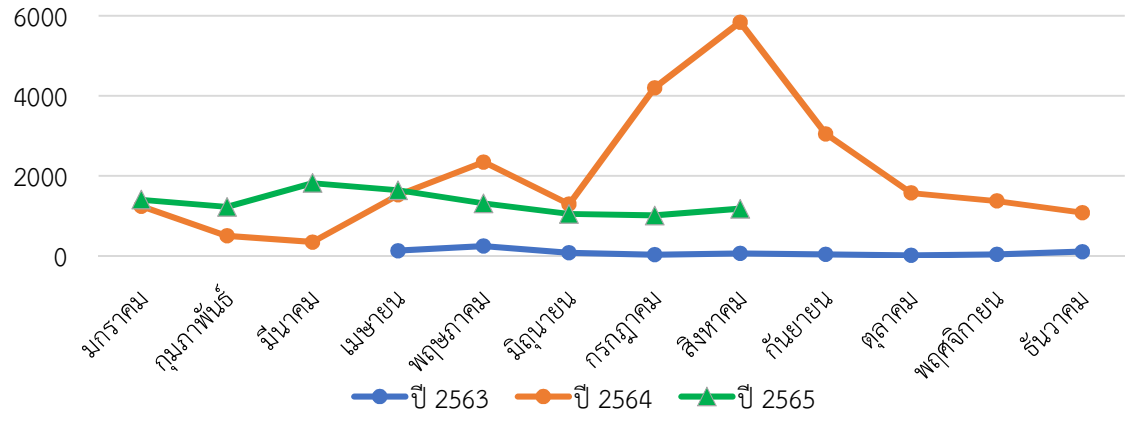
## ประสิทธิผลที่ได้

ผลการดำเนินงานในระบบเก่าตั้งแต่เดือนเมษายนถึงธันวาคมปี 2563 มีจำนวนผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ 707 ราย และเริ่มใช้ระบบใหม่ตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2564 มีผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ตั้งแต่เดือนมกราคมปี 2564 ถึงเดือนสิงหาคมปี 2565 ทั้งหมด 34,986 ราย โดยในปี 2564 สามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 79.28 และในปี 2565 ถึงเดือนสิงหาคมสามารถจัดส่งยาถึงบ้านผู้ป่วยภายใน 48 ชั่วโมง ได้ร้อยละ 94.59 จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าตั้งแต่ใช้งานระบบ E-phis สามารถจัดส่งยาไปให้ผู้ป่วยได้รวดเร็วขึ้น

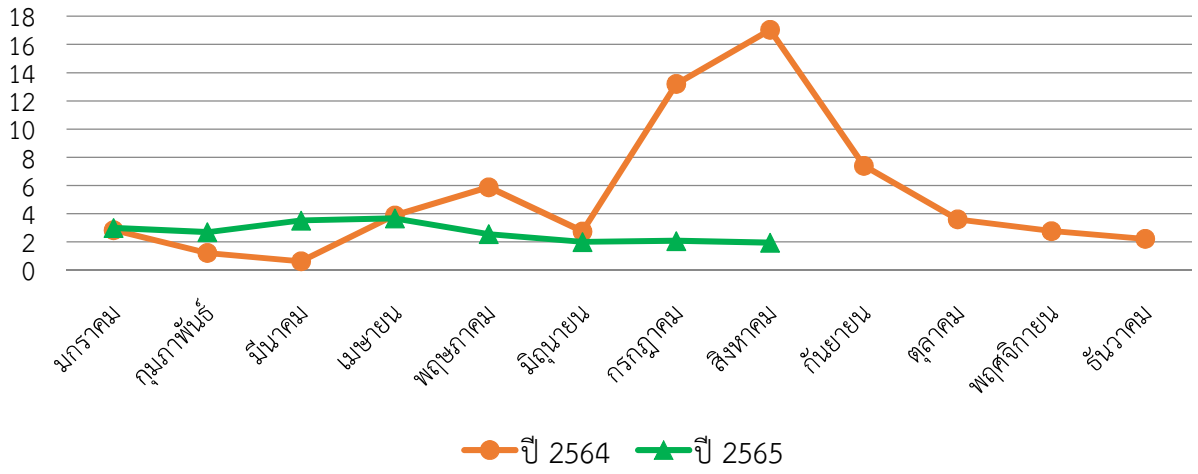
ผลลัพธ์ที่ได้ช่วยลดความเสี่ยงในการติดเชื้อและการแพร่ระบาดของโควิด-19 ในผู้ป่วยและบุคลากรสาธารณสุข ช่วยให้ผู้ป่วยได้รับยาต่อเนื่องและครบถ้วน ตลอดจนลดความแออัดของผู้ป่วยที่มารอรับยาในโรงพยาบาลและขยายผลให้บริการส่งยาถึงบ้านแก่ผู้ป่วยกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัยต่อไป

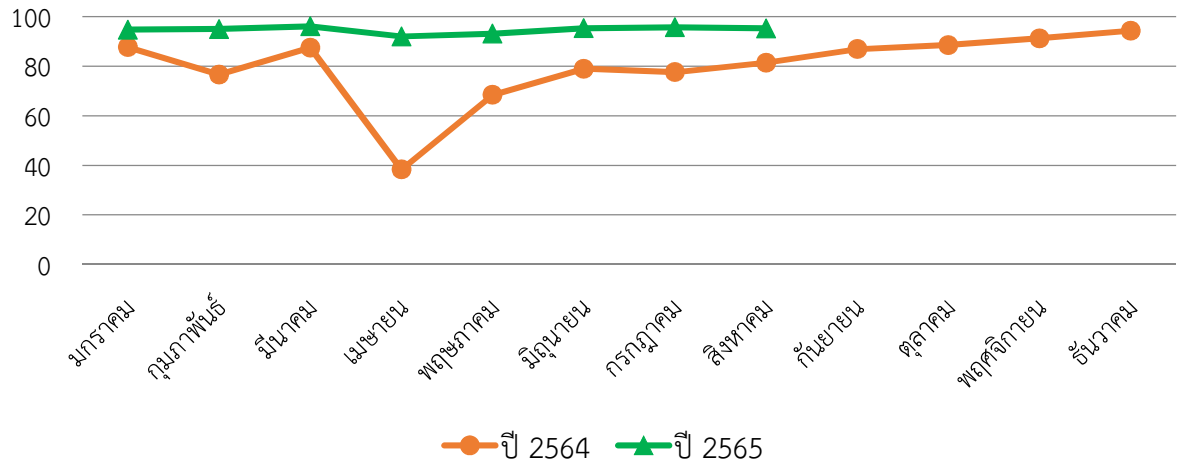
ในอนาคตได้มีโครงการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ในหลายช่องทาง เช่น ผู้ป่วยที่มาหาหมอแต่ไม่ต้องการรอรับยา ผู้ป่วยที่ต่อยาโดยไม่ต้องมาโรงพยาบาล เป็นต้น

จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการส่งยาถึงบ้านทางไปรษณีย์ในปี 2563 – 2565 (คน)




ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาทางไปรษณีย์ต่อผู้ป่วยที่มารับยาทั้งหมด




ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับยาทางไปรษณีย์ ภายใน 48 ชม.