

การประกันคุณภาพในงานบริหารผู้เฝ้าไข้ ที่โรงพยาบาลราชวิถี

นางสาว กฤติกา กสิโรจน์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเฝ้าไข้ศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเฝ้าไข้กรรม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-633-336-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 17371.48x

QUALITY ASSURANCE IN PHARMACEUTICAL CARE SERVICE  
AT RAJAVITHI HOSPITAL

Miss Krittika Kasiroje

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Pharmacy

Department of Pharmacy

Graduate School

Chulalongkorn University

1996

ISBN 974-633-336-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์                      การประกันคุณภาพในงานบริหารผู้สูงอายุ ที่โรงพยาบาลราชวิถี  
โดย    นางสาว กฤติกา กสิโรจน์  
ภาควิชา                                        เภสัชกรรม  
อาจารย์ที่ปรึกษา                        ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิฤดี เหมะจุทา  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม                    เภสัชกรหญิง เทียมจันทร์ ลีพึงธรรม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

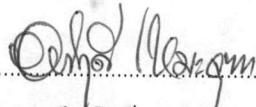


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ ฤงสูรธรรม)

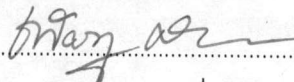
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



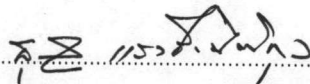
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ประภาพักตร์ ศิลปโชติ)



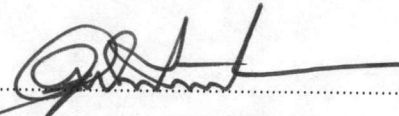
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิฤดี เหมะจุทา)



..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(เภสัชกรหญิง เทียมจันทร์ ลีพึงธรรม)



..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สุมาลี แสงธีระปิติกุล)



..... กรรมการ  
(เภสัชกร กิตติ พิทักษ์นิตินันท์)

## พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

กฤติกา กสิโรจน์ : การประกันคุณภาพในงานบริบาลผู้ช้ยา ที่โรงพยาบาลราชวิถี (QUALITY ASSURANCE IN PHARMACEUTICAL CARE SERVICE AT RAJAVITHI HOSPITAL)

อ.ที่ปรึกษา : ผศ.อภิฤดี เหมะจุกา, อ.ที่ปรึกษาร่วม : ญญ.เทียมจันทร์ สิริพงษ์ธรรม, 165 หน้า.

ISBN 974-633-336-4

การประกันคุณภาพงานบริบาลผู้ช้ยา มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามการปฏิบัติกิจกรรมและเพื่อรักษาคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐานขั้นต่ำเป็นอย่างน้อย วัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการ คือ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและพารามิเตอร์ในการติดตามประเมินคุณภาพ ได้แก่ เกณฑ์ชี้วัด ซึ่งหลังจากผ่านการทดสอบความเหมาะสมในการปฏิบัติเป็นระยะเวลา 1 เดือน จึงนำไปปฏิบัติงานตามปกติ และทำการประเมินคุณภาพที่เบี่ยงเบนไปจากเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ

การวิจัยนี้ดำเนินการที่โรงพยาบาลราชวิถี ระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2538 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2539 มาตรฐานการปฏิบัติงานและเกณฑ์ชี้วัดพัฒนาจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและทันสมัยที่สุดร่วมกับการปรับให้เข้ากับงานประจำ มาตรฐานการปฏิบัติงานได้ครอบคลุม 9 กิจกรรม ได้แก่ 1. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ป่วย 2. การสร้างฐานข้อมูลผู้ป่วย 3. การประเมินปัญหาเกี่ยวกับยา 4. การวางแผนการบริบาลผู้ช้ยา 5. การติดตามแผนการบริบาลผู้ช้ยา 6. การเข้าร่วมทีมการรักษา 7. การให้คำปรึกษาด้านยาแก่ทีมการรักษา 8. การให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยขณะอยู่ในโรงพยาบาล 9. การให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน การประเมินคุณภาพงานแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ครั้ง ในแต่ละครั้งใช้เวลา 1 เดือน และมีตัวอย่างผู้ป่วยครั้งละ 40 ราย ก่อนการประเมินคุณภาพครั้งที่ 2 จะมีการแก้ไขปัญหาที่พบในการประเมินคุณภาพครั้งที่ 1

ผลการวิจัยพบว่ากิจกรรมที่ผ่านเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดมี 3 ข้อจาก 9 ข้อ ได้แก่ เกณฑ์ชี้วัดข้อ 5, 7, 9 เหมือนกันทั้งสองครั้ง อย่างไรก็ตามในการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2 พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนกิจกรรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์ชี้วัดทั้ง 6 ข้ออาจเป็นเพราะมีบุคลากรไม่เพียงพอ เกสัชกร 2 คนที่ศึกษามีงานประจำเต็มเวลา คือ งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมทั้งงานดูแลนักศึกษาเภสัชศาสตร์ อย่างไรก็ตามไม่พบว่ามีปัญหาในเรื่องความเต็มใจในการทำงานของเภสัชกรรวมทั้งไม่พบปัญหาในการทำงานร่วมกันระหว่างเภสัชกรกับบุคลากรในทีมการรักษาซึ่งได้แก่แพทย์ พยาบาล

ผลการวิจัยซึ่งศึกษาในโรงพยาบาลที่เป็นโรงเรียนแพทย์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานเภสัชกรรมในประเทศไทยยังไม่เข้ามาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นต่ำ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วนโดยการฝึกอบรมเภสัชกรให้มากขึ้นหรือกำหนดคำอธิบายตำแหน่งงานของเภสัชกรที่ปฏิบัติงานดูแลผู้ป่วยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ภาควิชา .....เภสัชกรรม.....

สาขาวิชา .....เภสัชกรรมโรงพยาบาลและคลินิก.....

ปีการศึกษา .....2538.....

ลายมือชื่อนิสิต ..... กฤติกา กสิโรจน์ .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... อภิฤดี เหมะจุกา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ..... เทียมจันทร์ สิริพงษ์ธรรม .....



## C775060 : MAJOR PHARMACY

KEY WORD:

QUALITY ASSURANCE/ PHARMACEUTICAL CARE/ SERVICE

KRITTIKA KASIROJE : QUALITY ASSURANCE IN PHARMACEUTICAL CARE SERVICE AT RAJAVITHI HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASSIS. PROF. APHIRUDEE HEMACHUDHA. THESIS CO- ADVISOR : THIEMJUN LEEPUNGTHAM. 165 pp. ISBN 974-633-336-4

The aim of having a quality assurance (QA) program for pharmaceutical care process was to monitor its activities and maintain standardization to at least the minimum requirements. The objective of this project was to develop, firstly, a protocol for standards of practice (SOP) as well as parameters to assess the quality i.e. indicators, and when proved feasible (after one month pilot) , the SOP protocol was then applied to a regular practice. Evaluation was made by examining any positive or negative deviation from these outlined indicators.

The study was done at Rajavithi Hospital from May 1995 to March 1996. SOP protocol and indicators were derived from the most updated relevant literatures together with the adapted routine practice. SOP protocol comprised of 9 related topics. These included 1. establishing the pharmacist- patient relationship 2. building a patient database 3. constructing a drug therapy problem list 4. designing a care plan 5. monitoring the care plan 6. attending patient care rounds 7. recommending drug therapy to practitioner 8. counseling hospitalized patients 9. counseling discharged patients. The quality assessment procedures were separated into two sessions of one month each. Defects detected after analyzing the result of the first session were specifically modified during the second session. Each sessions included 40 patients.

Only 3 of 9 SOP parameters (5, 7, 9) could be followed in both sessions. However, patients satisfaction seemed improved in the latter session. The remaining 6 unfulfilled parameters could be explained by inadequate personnels. Both pharmacists in this study involved in a full time outpatient and inpatient service as well as supervising the pharmacy students. There were no evidence pertaining to these unsuccessful parameters regarding the willingness of the pharmacists and cooperation among pharmacist and other healthcare practitioners including nurses and physicians.

Pharmacy practice in Thailand, based on our study in large teaching hospital , did not meet the minimal requirements for a SOP. This requires an urgent action to determine whether training more pharmacists or having a more carefully designed job description for pharmacist is really needed.

ภาควิชา.....เภสัชกรรม.....

สาขาวิชา.....เภสัชกรรมโรงพยาบาลและคลินิก.....

ปีการศึกษา.....2538.....

ลายมือชื่อนิสิต.....*กฤษณา กสิโรจ*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....*อภิรุดี เหมชอุธา*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....*เทียมจุน เลื่องทุม*.....



## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชวิถี นายแพทย์ทงสรรพค์ สุธาธรรม ที่อนุญาตให้เข้าทำการศึกษาในโรงพยาบาลราชวิถี และสนับสนุนให้การดำเนินโครงการวิจัยในครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณคณะแพทย์ และพยาบาลแผนกอายุรกรรมที่มีส่วนช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน

ขอขอบพระคุณเภสัชกรหญิงนวลตา หาญสมนุรณ หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม เภสัชกรหญิงสุกัญญา อวิหิงสานนท์ และเภสัชกรหญิงอัมพร ยันตระกูล ที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำวิจัยรวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องยาอายุรกรรมทุกท่าน

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ประสาน ธรรมอุปกรณ์ ผู้อำนวยการ และคณาจารย์ทุกท่านของศูนย์บริการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประภาพักตร์ ศิลปโชติ หัวหน้าภาควิชาเภสัชกรรมและคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ให้การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยนี้ด้วยดีมาโดยตลอด

โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิฤดี เหมะจุฑา และเภสัชกรหญิงเทียมจันทร์ ลิขิตธรรมที่กรุณาช่วยเหลือเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำตลอดจนควบคุมการวิจัยอย่างใกล้ชิด ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลงได้ด้วยดี

และขอขอบพระคุณเภสัชกรหญิงยุพา วิชาสวัชรโยธิน หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและเภสัชกรโรงพยาบาลชุมพรทุกท่าน และท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ๆ น้อง เพื่อนๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด จนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
คำอธิบายคำย่อ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
2. การประกันคุณภาพในงานบริหารผู้ช่วย.....	6
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
4. ผลการวิจัยและอภิปราย.....	31
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ .....	138
รายการอ้างอิง .....	150
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบประเมินคุณภาพงานบริหารผู้ช่วย .....	156
ภาคผนวก ข. แบบสัมภาษณ์ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย.....	159
ภาคผนวก ค. ตารางแสดงการปฏิบัติงานบริหารผู้ช่วย.....	160
ภาคผนวก ง. คำอธิบายตำแหน่งงานบริหารผู้ช่วย.....	162
ประวัติผู้เขียน .....	164



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เลขที่กำกับและมาตรฐานการปฏิบัติงาน .....	38
2	เอกสารประกอบที่ใช้ในงานบริหารผู้เสีย .....	39
3	กิจกรรมและเกณฑ์ชี้วัด .....	108
4	เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพของกิจกรรมและมาตรฐาน .....	109
5	การเก็บข้อมูลและที่มาของข้อมูลการประเมินคุณภาพ.....	110
6	ผลการประเมินคุณภาพงานบริหารผู้เสีย ครั้งที่ 1 .....	117
7	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ครั้งที่ 1 .....	120
8	ผลการประเมินคุณภาพงานบริหารผู้เสีย ครั้งที่ 2 .....	122
9	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วย ครั้งที่ 2 .....	125
10	เปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพงานบริหารผู้เสีย ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ..	126
11	ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยในการประเมินคุณภาพ ครั้งที่ 1 .....	132
12	ปัญหาเกี่ยวกับยาที่พบในการประเมินคุณภาพ ครั้งที่ 1 .....	133
13	ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยในการประเมินคุณภาพ ครั้งที่ 2 .....	135
14	ปัญหาเกี่ยวกับยาที่พบในการประเมินคุณภาพ ครั้งที่ 2 .....	136



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยและผู้ป่วย .....	34
2	การจัดกระบวนการบริหารที่โรงพยาบาลราชวิถี .....	35
3	แผนภาพแสดงขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ .....	41
4	แผนภาพแสดงขั้นตอนการสร้างฐานข้อมูลผู้ป่วย .....	44
5	แผนภาพแสดงขั้นตอนการประเมินปัญหาเกี่ยวกับยา .....	49
6	แผนภาพแสดงขั้นตอนการประเมินปัญหาเกี่ยวกับยาในขั้นตอนการคัดลอกคำสั่ง.....	57
7	แผนภาพแสดงขั้นตอนการประเมินปัญหาเกี่ยวกับยาในขั้นตอนการจ่ายยา .....	59
8	แผนภาพแสดงขั้นตอนการประเมินปัญหาเกี่ยวกับยาในขั้นตอนการบริหารยา .....	61
9	แผนภาพแสดงขั้นตอนการวางแผนงานบริหารผู้ใช้ยา .....	63
10	แผนภาพแสดงขั้นตอนการติดตามแผนงานบริหารผู้ใช้ยา .....	67
11	แผนภาพแสดงขั้นตอนการเข้าร่วมทีมการรักษา .....	71
12	แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้คำปรึกษาด้านยาแก่ทีมการรักษา.....	73
13	แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย ขณะอยู่ในโรงพยาบาล .....	76
14	แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยกลับบ้าน .....	81

## คำอธิบายคำย่อ

ADRs	:	Adverse Drug Reactions
ASHP	:	American Society of Health - System Pharmacists
DRPs	:	Drug Related Problems
IDF	:	Indicator Development Form
IV	:	Intravenous
JCAHO	:	Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations
QA	:	Quality Assurance
SOP	:	Standard of Practice
SPO	:	Structure- Process- Outcome
WHO	:	World Health Organization