

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการห้องยา

ลำดับ	ขั้นตอน	การดำเนินงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ	การวัดผล
1	รับใบนำทาง	รับใบนำทางจากผู้รับบริการแล้วเรียงคิวตามลำดับก่อน-หลัง	1 นาที	จพง.เภสัชกรรม	- คำร้องเรียนเรื่องลำดับคิว
2	พิมพ์ใบสั่งยา	กรณี OPD ป้อนข้อมูล HN ลงคอมพิวเตอร์พิมพ์ใบสั่งยา ถ้าสิทธิ์ต้องชำระเงิน ส่งห้องการเงิน กรณี IPD ต้องคีย์รายการยาเอง พิมพ์ใบ MAR ถ้า IPD กลับบ้าน ส่งไปตรวจสอบสิทธิ์ห้องการเงินก่อน	5 นาที	เภสัชกร/จพง. เภสัชกรรม	- จำนวนใบสั่งยาที่พิมพ์ข้อมูล - เวลาในการลงข้อมูล - ความผิดพลาดในการลงข้อมูล (Transcribing error)
3	จับคู่ฉลากยากับใบสั่งยาตามชื่อของผู้ป่วย	แยกฉลากยาพร้อมใบสั่งยาตามชื่อของผู้ป่วยใส่ลงในตะกร้าสำหรับจัดยาโดย 1 ตะกร้า / 1 คน	1 นาที	จพง.เภสัชกรรม	- การใส่บัตรคิว - ความผิดพลาดในการแยก 1 ตะกร้า / 1 คน
4	จัดยา	จัดยาตามมาตรฐานการจัดยาผู้ป่วยนอก	10 นาที	เจ้าหน้าที่จัดยา	- ความผิดพลาดในการจัดยา ( Pre-dispensing error )
5	เช็คยา	จนท.จับคู่ตะกร้ายาที่จัดเสร็จแล้วกับใบสั่งยาโดยเรียงตามลำดับบนบัตรคิว ส่งโต๊ะเช็คยา เภสัชกรเช็คยาในตะกร้าให้ตรงกับใบสั่งยาทั้งชื่อผู้ป่วย ชนิดและความแรงของยา ปริมาณยาและขนาดที่ใช้	5 นาที	เภสัชกร	- ความถูกต้องในการจับคู่ตะกร้ากับใบสั่งยา - คำร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดในการเช็คยา
6	จ่ายยา	เรียกชื่อผู้ป่วยมารับยาตามลำดับ และจ่ายยาตามมาตรฐานการจ่ายยา	5 นาที	เภสัชกร	- คำร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดพลาดในการจ่ายยา
7	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สุ่มสัปดาห์ละ 10 คน	สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแผนที่กำหนด	5 นาที	เจ้าหน้าที่ห้องยา	จ่ายยา - การสำรวจความพึงพอใจตามแผนที่กำหนด - ผลการสำรวจความพึงพอใจ

## มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

### มาตรฐานการเช็ดยาและจ่ายยาผู้ป่วยนอก

1. จับคู่มือสั่งยากับตะกร้ายาที่จัดเสร็จเรียบร้อยแล้ว
2. จ่ายยาตามลำดับก่อน-หลังตามบัตรคิว
3. เช็คชื่อผู้ป่วยบนฉลากยา ว่าถูกต้องตรงตามใบสั่งยา เพื่อป้องกันความผิดพลาด
4. เช็คยาในตะกร้าให้ถูกต้องตรงตามใบสั่งยา ทั้งชนิด ความแรง ปริมาณ และวิธีการใช้ ก่อนที่จะเรียกชื่อผู้ป่วย
5. เช็คดูรายการยาให้แน่ใจว่าไม่มี Drug Interaction ระหว่างยาที่ผู้ป่วยได้รับ
6. หากเป็นยาที่ต้องบรรจุในภาชนะป้องกันแสง ต้องใส่ซองสีชาทุกครั้ง
7. หากเป็นยาที่จัดอยู่ในกลุ่ม High Alert Drugs ต้อง independent check และใช้ปากกาเน้นข้อความเน้นที่ชื่อยาและวิธีการบริหารยาบนใบสั่งยาทุกครั้ง
8. หากเป็นยาที่ต้องมีการใช้ฉลากช่วยเพื่ออธิบายวิธีการใช้โดยละเอียด ให้แนบฉลากช่วยไปในซองยาทุกครั้ง ได้แก่ กลุ่มที่เกิด serious ADR
9. หากมียาฉีด หรือยา stat จะพิมพ์เฉพาะฉลากยาส่งไปฉีดยาห้องฉุกเฉินก่อน พร้อมทั้งเซ็นชื่อกำกับในใบนำทางทุกครั้ง
10. เรียกชื่อผู้ป่วยด้วยน้ำเสียงสุภาพ
11. เมื่อผู้ป่วยมาที่ช่องจ่ายยา ให้ทวนชื่อของผู้ป่วยอีกครั้ง ว่าถูกต้องตรงตามต้องการ หรืออาจจะถามเพื่อให้ผู้ป่วยระบุชื่อตนเอง เพื่อป้องกันการผิดพลาด
12. สอบถามอาการที่เป็นสาเหตุของการมาโรงพยาบาล เพื่อดูความสัมพันธ์กับยาที่ผู้ป่วยได้รับ เพื่อเช็คอีกครั้ง
13. เพื่อป้องกันการแพ้ยาซ้ำ ให้ดูประวัติแพ้ยาของผู้ป่วยบนใบนำทาง รวมทั้งสอบถามผู้ป่วยทุกครั้งว่าผู้ป่วยเคยแพ้ยาหรือไม่ โดยเฉพาะเมื่อจ่ายยาในกลุ่มยาปฏิชีวนะ และ NSAIDs เพราะพบการแพ้ยาก่อนข้างบ่อย
14. อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับยาที่ผู้ป่วยได้รับ และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถาม