

9. บริการเภสัชสนเทศ (Drug Information Service: DIS)

องค์ประกอบของการให้บริการเภสัชสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างของหน่วยบริการเภสัชสนเทศที่เป็นไปตามมาตรฐาน
2. การให้บริการทั้งแบบตั้งรับและแบบเชิงรุก อาทิ การจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีการนำข้อมูลที่พบจากการให้บริการเภสัชสนเทศแบบตั้งรับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ นำเสนอหรือเผยแพร่ออกไปในเชิงรุกเพื่อให้บุคลากรทางการแพทย์นำไปใช้ประโยชน์ต่อการดูแลผู้ป่วย และแก้ปัญหาขององค์กรได้
3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องความทันต่อเวลาที่ต้องการใช้ข้อมูล ความน่าเชื่อถือของข้อมูล พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูล
4. ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลให้บริการในประเด็นที่สำคัญต่างๆ อาทิเช่น ความเพียงพอของข้อมูลภูมิหลัง ความเหมาะสมของเอกสารอ้างอิงที่ใช้ ความครบถ้วนตรงประเด็นหรือตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และที่สำคัญที่สุดก็คือ ความถูกต้องของข้อมูล

หน้าที่สำคัญของหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ คือ

1. การให้บริการรับ-ตอบคำถามทางด้านยา ปริมาณคำถามที่ให้บริการบ่งบอกถึงปริมาณงานของหน่วยบริการ ในกรณีคำถามที่ต้องการคำตอบอย่างเร่งด่วน มักจะเป็นคำถามที่ผู้รับบริการต้องการข้อมูลไปใช้อย่างรวดเร็ว เช่น คำถามประเภทพิษและการแก้พิษ หน่วยบริการต้องสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่ผู้รับบริการต้องการใช้ข้อมูล
2. สนับสนุนงานบริการทางคลินิก (clinical service) เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย
3. สนับสนุนข้อมูลยาแก่คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยาของโรงพยาบาลและการกำหนดนโยบายในการใช้ยาของโรงพยาบาล

นิยามที่เกี่ยวข้อง

“โครงสร้างของหน่วยบริการเภสัชสนเทศ” หมายถึง บุคลากร สถานที่ เวลาในการให้บริการ การจัดระเบียบการทำงาน เอกสารอ้างอิง และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นอื่นๆ ในการให้บริการเภสัชสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร โมเด็ม โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น

“คำถามเร่งด่วน” หมายถึง คำถามที่ผู้รับบริการต้องการใช้ข้อมูลทันทีหรือภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งศูนย์เภสัชสนเทศควรที่จะกำหนดช่วงเวลามาตรฐานสำหรับการให้บริการคำถามเร่งด่วน เช่น ภายใน 10 นาที เป็นต้น

“การให้บริการเภสัชสนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย” หมายถึง การให้บริการเภสัชสนเทศที่จะต้องอาศัยข้อมูลผู้ป่วยมาประกอบการพิจารณาให้บริการ และข้อมูลที่ให้บริการไปอาจถูกนำไปใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วย

“ข้อมูลยาที่นำเสนอต่อคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (drug monograph)” หมายถึง ข้อมูลที่เป็นกลาง มีเอกสารอ้างอิงที่ชัดเจน มีการนำเสนอในรูปแบบของการวิเคราะห์ วิจารณ์ หรือเปรียบเทียบ

“องค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร” หมายถึง ผลงานซึ่งอาจอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น แผ่นพับ แผ่นปลิว หรืออาจอยู่ในรูปของแนวทางปฏิบัติ (guideline) นโยบายการใช้ยา (drug use policy) เป็นต้นซึ่งองค์ความรู้เหล่านี้จะเกิดจากการนำความรู้ที่ได้จากการให้บริการเภสัชสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร ทำให้เพิ่มคุณค่าของการทำงาน

ตัวชี้วัดด้านบริการเภสัชสนเทศ ประกอบด้วย

1. คุณภาพโครงสร้างของหน่วยบริการเภสัชสนเทศ
2. การสนับสนุนข้อมูลยาแก่คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (Pharmacy and Therapeutic Committee: PTC)
3. ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ
4. ระบบการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ
5. ร้อยละของจำนวนข้อมูลยา (drug monograph) ที่จัดทำเปรียบเทียบกับจำนวนรายการยาที่นำเสนอเพื่อพิจารณาทั้งหมด
6. สัดส่วนของการให้บริการเภสัชสนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยต่อการให้บริการเภสัชสนเทศทั้งหมด
7. จำนวนคำถามทั้งหมดที่ให้บริการ
8. ร้อยละของคำถามเร่งด่วนที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด
9. จำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร

การนำไปใช้ / รูปแบบการนำเสนอ

1. นำเสนอข้อมูลให้แก่หัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้างานหน่วยบริการเภสัชสนเทศทราบ เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และหาโอกาสในการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. นำเสนอข้อมูลในรูปของตารางหรือแผนภูมิเปรียบเทียบกรณีที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแกนนอนเป็นเดือน แกนตั้งเป็นร้อยละหรือสัดส่วน แล้วนำเสนอให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทราบโดยทั่วกัน
3. นำไปทบทวนในกลุ่มผู้ให้บริการ เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มปริมาณการให้บริการ และคุณภาพข้อมูลที่ให้บริการ ตลอดจนจำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร
4. นำไปใช้เทียบเคียงคุณภาพกับหน่วยบริการเภสัชสนเทศของโรงพยาบาลอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกัน

ชื่อตัวชี้วัด คุณภาพโครงสร้างของหน่วยบริการเภสัชสนเทศ
 วัตถุประสงค์ เพื่อให้โครงสร้างของหน่วยบริการเภสัชสนเทศเป็นไปตามมาตรฐาน

เกณฑ์การพิจารณา

เกณฑ์	การดำเนินการ		
	เต็มรูปแบบ	ทำบางส่วน	ยังไม่ได้ทำ
1. มีจำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยบริการเภสัชสนเทศอย่างน้อย 1 คน (ดูข้อจำกัด)			
2. มีการกำหนดคุณสมบัติของเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ โดยจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● ผ่านการฝึกอบรม/ดูงาน/ฝึกปฏิบัติงานทางด้านการให้บริการข้อมูลเภสัชสนเทศ (drug information service) ● ผ่านการฝึกอบรมทางด้านการประเมินวรรณกรรม (literature evaluation) ● มีประสบการณ์ในการทำงานเภสัชกรรมไม่น้อยกว่า 2 ปี (ถ้ามีประสบการณ์ในการบริหารผู้ป่วยทางเภสัชกรรมก็จะยิ่งทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน) ● มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ● มีทักษะในการสื่อสารที่ดี ทั้งโดยวาจาและการเขียน ● มีใจรักในงานบริการ 			
3. มีแฟ้มประวัติการฝึกอบรมของเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ			
4. มีวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● โต๊ะ เก้าอี้สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ ● ตู้หรือชั้นเก็บหนังสือ/เอกสาร ● โทรศัพท์/โทรสาร/โมเด็ม ● คอมพิวเตอร์/เครื่องพิมพ์ ● เครื่องถ่ายเอกสาร 			

เกณฑ์	การดำเนินการ		
	เต็มรูปแบบ	ทำบางส่วน	ยังไม่ได้ทำ
5. มีบัญชีรายการเอกสารอ้างอิงที่แสดงให้เห็นถึงความครอบคลุมในการให้บริการเภสัชสนเทศอย่างน้อย 6 ประเภท ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลยาทั่วไป (drug monograph) • การใช้ยาในหญิงสตรีมีครรภ์และให้นมบุตร (pregnancy and lactation) • พิษและการแก้พิษ (poisoning) • อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (adverse drug reaction) • การเก็บรักษาและความคงตัวของยา (storage & stability) • เภสัชบำบัด (pharmacotherapy) 			
6. มีการปรับปรุงเอกสารอ้างอิงให้มีความทันสมัย อย่างน้อยทุก 2 ปี			
7. เวลาในการให้บริการจะต้องไม่น้อยกว่า 7 ชั่วโมงต่อวัน หรือทุกวัน-เวลาราชการ			
8. มีระบบการให้บริการนอกเวลาทำการ			
9. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่จำเป็นในการให้บริการเภสัช-สนเทศ			
10. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการและแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการนำข้อมูลกลับมาใช้ประโยชน์			

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
จำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่	ข้อมูลโครงสร้าง / การแบ่งงานของกลุ่มงานเภสัชกรรม	นับจำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่เปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา
คุณสมบัติของเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่	แฟ้มบริหารงานบุคคลของกลุ่มงานเภสัชกรรม	ตรวจสอบคุณสมบัติของเภสัชกรเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา
ประวัติการฝึกอบรมของเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่	แฟ้มประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรของกลุ่มงานเภสัชกรรม	ตรวจสอบประวัติการฝึกอบรมเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
รายการวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีใช้ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ	บัญชีรายการวัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่มีใช้ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ	ตรวจสอบรายการวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่มีใช้ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา
รายชื่อเอกสารอ้างอิงที่มีใช้ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ	บัญชีรายชื่อเอกสารอ้างอิงที่มีใช้ในหน่วยบริการเภสัชสนเทศ	ดูความครอบคลุมของเอกสารอ้างอิงที่ว่าครบตามประเภทของการให้บริการเภสัชสนเทศตามที่กำหนดในเกณฑ์การพิจารณาหรือไม่
รายชื่อเอกสารอ้างอิงที่มีใช้ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศ	บัญชีรายชื่อเอกสารอ้างอิงที่มีใช้ในหน่วยบริการเภสัชสนเทศ	ดูความเคลื่อนไหวของการปรับปรุงบัญชีรายการเอกสารอ้างอิงเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา
เวลาในการให้บริการเภสัชสนเทศ	ระเบียบปฏิบัติงาน	ดูเวลาในการให้บริการเภสัชสนเทศเปรียบเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา
ระบบการให้บริการเภสัชสนเทศนอกเวลาทำการ	ระเบียบปฏิบัติงาน	ดูว่ามีระบบในการให้บริการเภสัช-สนเทศนอกเวลาทำการหรือไม่
แนวทางการปฏิบัติงาน	คู่มือการปฏิบัติงาน	ดูว่ามีคู่มือการปฏิบัติงานที่จำเป็นหรือไม่
ระบบการจัดเก็บข้อมูล	โปรแกรมที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล	ดูว่ามีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ให้บริการและแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการนำข้อมูลกลับมาใช้ประโยชน์ได้อย่างไร

ข้อจำกัด / ข้อยกเว้น

สำหรับโรงพยาบาลขนาดเล็กที่มีจำนวนเภสัชกรน้อย อาจไม่จำเป็นต้องมีเภสัชกรปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยให้บริการเภสัชสนเทศเต็มเวลา แต่ควรมีเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ชื่อตัวชี้วัด การสนับสนุนข้อมูลยาแก่คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (Pharmacy and Therapeutic Committee: PTC)

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินว่าเภสัชกรในหน่วยบริการเภสัชสนเทศมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลยาเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยา หรือกำหนดนโยบายในการใช้ยาของคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัดของโรงพยาบาลหรือไม่

เกณฑ์พิจารณา

เกณฑ์	การดำเนินการ		
	เต็มรูปแบบ	ทำบางส่วน	ยังไม่ได้ทำ
1. มีการจัดทำข้อมูลยา (drug monograph) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด โดยเภสัชกรจากหน่วยบริการเภสัชสนเทศ			
2. เภสัชกรจากหน่วยบริการเภสัชสนเทศเป็นผู้นำเสนอข้อมูลยาในการประชุมคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด			

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
ข้อมูลยาที่นำเสนอต่อคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด	รายงานการประชุมคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด	ดูว่ามีการจัดทำข้อมูลยาเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการหรือไม่ อย่างไร
บทบาทของเภสัชกรประจำหน่วยบริการเภสัชสนเทศในการประชุมคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด	รายงานการประชุมคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด	ดูว่าเภสัชกรประจำหน่วยบริการเภสัชสนเทศมีบทบาทในฐานะเป็นผู้ให้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยาหรือไม่

เกณฑ์มาตรฐาน

หน่วยบริการเภสัชสนเทศจะต้องมีส่วนร่วมในการให้นำเสนอข้อมูลยาแก่คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด

หมายเหตุ

ดูตัวอย่างโครงสร้างของ drug monograph ที่ภาคผนวก ง

ชื่อตัวชี้วัด ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ
วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการจากหน่วยเภสัชสนเทศ

เกณฑ์การพิจารณา

เกณฑ์	การดำเนินการ		
	เต็มรูปแบบ	ทำบางส่วน	ยังไม่ได้ทำ
มีระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ			

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ	1. แนวทางปฏิบัติเรื่อง ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ 2. แบบบันทึกการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ	1. ดูแนวทางปฏิบัติเรื่อง ระบบการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ 2. การสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อแสดงการรับรู้และการปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

หน่วยบริการเภสัชสนเทศจะต้องมีระบบในการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ให้บริการ

ชื่อตัวชี้วัด ระบบการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ
วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศ

เกณฑ์การพิจารณา

เกณฑ์	การดำเนินการ		
	เต็มรูปแบบ	ทำบางส่วน	ยังไม่ได้ทำ
มีระบบการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ชัดเจนและสม่ำเสมอ			

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศ	จากผู้รับบริการซึ่งอาจเป็นบุคลากรในโรงพยาบาล หรือผู้ป่วย	โดยใช้แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์

เกณฑ์มาตรฐาน

กำหนดให้มีการประเมินเป็นระยะๆ ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน/ครั้ง

หมายเหตุ

ดูตัวอย่างแบบบันทึกการให้บริการข้อมูลยาที่ภาคผนวก จ

ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนข้อมูลยา (drug monograph) ที่จัดทำเปรียบเทียบกับจำนวนรายการยาที่นำเสนอเพื่อพิจารณาทั้งหมด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาศักยภาพในการให้บริการข้อมูลยาของหน่วยบริการเภสัชสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยา หรือกำหนดนโยบายในการใช้ยาของคณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัดของโรงพยาบาล (Pharmacy and Therapeutic Committee: PTC)

สูตรการคำนวณ

ร้อยละของจำนวนข้อมูลยา (drug monograph) ที่จัดทำเปรียบเทียบกับจำนวนรายการยาที่นำเสนอเพื่อพิจารณาทั้งหมด =

$$\frac{\text{จำนวนข้อมูลยาที่จัดทำเพื่อนำเสนอต่อ PTC ทั้งหมด}}{\text{จำนวนรายการยาทั้งหมดที่นำเสนอเพื่อพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยาของโรงพยาบาล}} \times 100$$

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
1. ข้อมูลยาที่นำเสนอต่อ PTC 2. รายการยาที่นำเสนอเพื่อพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยาของโรงพยาบาล	รายงานการประชุม PTC	นับจำนวนข้อมูลยาที่จัดทำเพื่อนำเสนอต่อ PTC ทั้งหมดเปรียบเทียบกับจำนวนรายการยาทั้งหมดที่นำเสนอเพื่อพิจารณาปรับปรุงบัญชีรายการยาของโรงพยาบาลในรูปของร้อยละ โดยสรุปทุก 3 เดือน หรือตามความถี่ในการพิจารณาของ PTC

เกณฑ์มาตรฐาน

โรงพยาบาลเป็นผู้กำหนดเกณฑ์เป้าหมาย โดยหน่วยบริการเภสัชสนเทศจะต้องมีส่วนร่วมในการให้นำเสนอข้อมูลยาแก่ PTC

หมายเหตุ

ดูตัวอย่างโครงสร้างของ drug monograph ที่ภาคผนวก ง

ชื่อตัวชี้วัด สัดส่วนของการให้บริการเภสัชสนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย
ต่อการให้บริการเภสัชสนเทศทั้งหมด

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความถี่ของการให้บริการเภสัชสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย
เทียบกับปริมาณการให้บริการเภสัชสนเทศทั้งหมดในรอบ 1 เดือน

สูตรการคำนวณ

No. การให้บริการเภสัชสนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของผู้ป่วย : No. การให้บริการเภสัช-
สนเทศทั้งหมด

โดย No. = จำนวนรายงาน

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
1. จำนวนรายงานการให้บริการเภสัช- สนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไข ปัญหาของผู้ป่วย	แบบบันทึกการ ให้บริการ เภสัชสนเทศ	นับจำนวนรายงานการให้บริการเภสัช- สนเทศเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญห ของผู้ป่วยเปรียบเทียบกับจำนวน
2. จำนวนรายงานการให้บริการเภสัช- สนเทศทั้งหมด		รายงานการให้บริการเภสัชสนเทศ ทั้งหมดในรอบ 1 เดือน สรุปทุกเดือน

ข้อจำกัด / ข้อยกเว้น

ข้อมูลที่เก็บได้มาจากแบบรายงานการให้บริการ ถ้าโรงพยาบาลขนาดเล็กบางแห่งที่ไม่มี
ผู้รับผิดชอบงานบริการเภสัชสนเทศโดยตรง และไม่มีการบันทึกการให้บริการในระบบรายงานที่ชัดเจน ไม่
ต้องทำตัวชี้วัดข้อนี้

ชื่อตัวชี้วัด จำนวนคำถามทั้งหมดที่ให้บริการ
วัตถุประสงค์ เพื่อดูปริมาณงานของหน่วยบริการเภสัชสนเทศ

สูตรการคำนวณ

จำนวนคำถามทั้งหมดที่ให้บริการในรอบ 1 เดือน

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
จำนวนคำถามทั้งหมดที่ให้บริการ	แบบบันทึกการให้บริการเภสัช-สนเทศ	นับจำนวนคำถามจากแบบบันทึกการให้บริการเภสัชสนเทศ เดือนละ 1 ครั้ง

PSYRIC

ชื่อตัวชี้วัด ร้อยละของคำถามเร่งด่วนที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด
วัตถุประสงค์ เพื่อให้การบริการเภสัชสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อเวลาที่ผู้รับบริการ
ต้องการใช้ข้อมูล

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละของคำถามเร่งด่วนที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด} = \frac{\text{จำนวนคำถามเร่งด่วนที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด}}{\text{จำนวนคำถามเร่งด่วนทั้งหมดในรอบ 1 เดือน}} \times 100$$

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	ที่ไหน	อย่างไร
1. จำนวนคำถามเร่งด่วนที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนด	แบบบันทึกการให้บริการเภสัชสนเทศ	นับจำนวนรายงานคำถามเร่งด่วนทั้งหมดที่สามารถตอบได้ภายในเวลาที่กำหนดเปรียบเทียบกับจำนวนรายงานคำถามเร่งด่วนทั้งหมดในรูปของร้อยละสรุปรายงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
2. จำนวนคำถามเร่งด่วนทั้งหมด		

ชื่อตัวชี้วัด จำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินความสามารถของหน่วยเภสัชสนเทศในการสร้างองค์ความรู้ใหม่จากการให้บริการเภสัชสนเทศที่เป็นประโยชน์ และสอดคล้องกับปัญหาขององค์กร

สูตรการคำนวณ

จำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กรในรอบ 1 เดือน หน่วยเป็น เรื่องต่อเดือน

การเก็บข้อมูล

เก็บอะไร	เก็บที่ไหน	เก็บอย่างไร
จำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร	แบบบันทึกข้อมูลองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร	นับจำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กรในรอบ 1 เดือน

เกณฑ์มาตรฐาน

จำนวนองค์ความรู้ที่หน่วยบริการเภสัชสนเทศนำไปเผยแพร่ใช้ประโยชน์ที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กรต้องไม่น้อยกว่า 1 เรื่องต่อเดือน

ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 1 หน่วยให้บริการเภสัชสนเทศแห่งหนึ่งถูกถามคำถามเรื่อง ยาที่ห้ามใช้ในผู้ป่วยที่ทำ myelogram และจากการสืบค้นข้อมูลเพื่อตอบคำถาม เภสัชกรผู้ทำหน้าที่ให้บริการเห็นโอกาสของการพัฒนาว่า มีรายการยาหลายรายการที่ห้ามใช้ทั้งก่อนและหลังการทำ myelogram การตอบคำถามหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการเพียงคนเดียวไม่สามารถทำให้ผู้ป่วยที่ทำ myelogram ทั้งหมดปลอดภัย จึงได้นำข้อมูลไปหารือต่อในทีมรักษาและจัดทำแนวทางปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วย myelogram กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละวิชาชีพ และในส่วนของหน่วยบริการเภสัชสนเทศก็ได้ให้การสนับสนุนทีมรักษาโดยการจัดทำรายการยาที่ห้ามใช้ทั้งก่อนและหลังการทำ myelogram

ตัวอย่างที่ 2 หน่วยบริการเภสัชสนเทศแห่งหนึ่งถูกถามคำถามเรื่อง การรักษาผู้ป่วยที่เกิด extravasation จากการได้รับยาเคมีบำบัด เนื่องจากมีผู้ป่วยเกิด extravasation อยู่ที่หอผู้ป่วยแต่พยาบาลไม่ทราบว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จากการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้บริการ เภสัชกรที่ทำหน้าที่พบว่ามียาเคมีบำบัดหลายรายการที่อาจทำให้เกิด extravasation และแนวทางในการดูแลผู้ป่วยอาจมีความแตกต่างกันไปในแต่ละชนิดของยา นอกจากนี้ยังพบข้อมูลในเชิงการป้องกันการเกิด extravasation ด้วย จึงเห็นโอกาสในการพัฒนาว่าไม่ควรที่จะตอบคำถามหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการเท่านั้น แต่ควรสร้างเป็นแนวทางปฏิบัติ

ทั้งในแง่การป้องกันการเกิด extravasation และการรักษากรณีที่เกิดปัญหาแล้ว จึงได้จัดทำแนวทางปฏิบัติ ดังกล่าว นำเสนอแก่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลในการ ดูแลผู้ป่วยที่ได้รับยาเคมีบำบัดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิด extravasation ต่อไป

ตัวอย่างที่ 3 หน่วยบริการเภสัชสนเทศแห่งหนึ่งถูกถามคำถาม เรื่อง การรักษาพิษจากการ ได้รับ IV magnesium sulfate เกินขนาด เภสัชกรผู้ให้บริการได้สอบถามข้อมูลภูมิหลังของคำถาม พบว่า แพทย์ที่สั่งยาให้ผู้ป่วยไม่ทราบว่าต้องปรับขนาดยา magnesium sulfate ในผู้ป่วยที่มีภาวะไตบกพร่อง จึง ทำให้ผู้ป่วยได้รับยาเกินขนาด จนเกิดพิษจากยา หลังจากตอบคำถามเพื่อให้การรักษาแล้ว หน่วยบริการ เภสัชสนเทศจึงได้จัดทำข้อมูลการใช้ยา IV magnesium sulfate และนำยาดังกล่าวเข้าสู่บัญชีรายการยาที่มี ความเสี่ยงสูง (high alert drug) ของโรงพยาบาล กำหนดระเบียบปฏิบัติในการใช้ยาและนำเสนอให้ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคนทราบ

PSYRIC

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างโครงสร้างข้อมูลยาที่นำเสนอแก่คณะกรรมการเภสัชกรรมและการบำบัด (DRUG MONOGRAPH)

ชื่อยาทั่วไป (Generic Name):
ชื่อการค้า (Brand Name):
บริษัทผู้ผลิต/ จัดจำหน่าย (Manufacturer/ Distributor):
รูปแบบ/ ความแรง/ ขนาดบรรจุ (Dosage form/ Strength):
กลุ่มยา (Classification):
ยาคู่คล้ายที่มีอยู่แล้วในบัญชีรายการยาของโรงพยาบาล (Similar drug):
สรุปข้อมูลยาโดยย่อและคำแนะนำในการพิจารณา (Summary and Formulary recommendation): ควรสรุปว่ายาดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาบรรจุเข้าในบัญชีรายการยาของโรงพยาบาลหรือไม่ เพราะอะไร และเมื่อเข้ามาแล้วจะมีสถานการณ์ใช้แบบใด เช่น จะมีการจำกัดการใช้หรือมีการประเมินการใช้หรือไม่ อย่างไรก็ตามถึงจะมียาตัวใดถูกถอดออกจากบัญชีรายการยาของโรงพยาบาลหรือไม่
ข้อบ่งใช้ที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (Approved Indication):
เภสัชวิทยา (Pharmacology): (กรณีที่มียาคู่คล้ายกันควรทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)
ประสิทธิภาพทางคลินิก (Clinical Efficacy): (กรณีที่มียาคู่คล้ายกันควรทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)
เภสัชจลนศาสตร์ (Pharmacokinetics): (กรณีที่มียาคู่คล้ายกันควรทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)
ข้อควรระวัง/ ข้อห้ามใช้ (Precaution/ Contraindication):
อาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา (Adverse Drug Reaction): (กรณีที่มียาคู่คล้ายกันควรทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)
ขนาดและวิธีการบริหารยา (Dosage and Administration): (กรณีที่มียาคู่คล้ายกันควรทำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ)
เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านยา (Cost Comparison): ควรทำเป็นตารางเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านยากับยาคู่คล้ายกันที่มีอยู่แล้วในโรงพยาบาลหรือยาที่ได้รับการเสนอเข้าพร้อมกันและเป็นยาในกลุ่มเดียวกัน หรือใช้ในข้อบ่งใช้เดียวกัน การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายด้านยาควรเปรียบเทียบในหน่วยที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ เช่น ค่าใช้จ่ายต่อการรักษา 1 วัน หรือค่าใช้จ่ายต่อ 1 course ของการรักษา เป็นต้น

ภาคผนวก จ

ลำดับคำถาม

ตัวอย่างแบบบันทึกการให้บริการข้อมูลยา

โรงพยาบาล		รหัสคำถาม			วันที่เก็บเข้าฐานข้อมูล	
เกี่ยวกับผู้ถาม						
ชื่อผู้ถาม						
ที่อยู่						
%		Fax:			e-mail:	
ประเภทผู้ถาม	01 แพทย์ทั่วไป	02 แพทย์เฉพาะทาง	03 ทันตแพทย์	04 เกษัชกร	05 พยาบาล	
	06 นักวิทย์	07 นักสาธารณสุข	08 นักศึกษา	09 ประชาชน/ ผู้ป่วย	06 อื่นๆ	
วิธีถาม	01 วาจา	02 แบบขอรับบริการ	03 โทรศัพท์/ โทรสาร	04 e-mail	05 ไปรษณีย์	
	06 อื่นๆ					
จุดประสงค์ของการถาม		01 เพื่อแก้ปัญหาผู้ป่วย		02 เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน		03 เพื่อเพิ่มเติมความรู้
	04 เพื่อศึกษา/ วิจัย		05 อื่นๆ			
วันที่/ เวลาที่ถาม		ความรีบด่วน	01 ทันที (ภายใน 10 นาที)	02 ภายใน 1 วัน		03 อื่นๆ ระบุ
เกี่ยวกับคำถาม						
คำถาม:						
.....						
.....						
หัวข้อสืบค้น (keywords)						
ประเภทคำถาม	01 Identification		02 Availability		03 Pharmacokinetics	
	04 Pregnancy/ Nursing		05 Interaction		06 Formulation	
	07 ADR/ Side Effects		08 Toxicity/ Poisoning		09 Dosage/ Administration	
	10 Therapeutic Use/ Efficacy/ Indication		11 Compatibility/ Stability		12 Herbal/ Conventional Medicines	
	13 Storage		14 Contraindication/ Precaution		15 Legal/ Regulatory/ Law	
16 Cost/ Pharmacoeconomics		17 Pharmacology/ Mechanism of action		18 Alternative Medicine		
19 Compounding		20 Others				
ข้อมูลผู้ป่วย	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	อายุ	ปี	เดือน	น้ำหนัก กก.	LBW กก. สูง ซม.
ข้อมูลอื่นๆ					
.....						
การสืบค้นข้อมูล						
แหล่งข้อมูล (เลือกได้>1)	01 เอกสาร 1°		02 เอกสาร 2°		03 เอกสาร 3°	
	04 DIS Database		05 CD-ROM		06 On-line (Internet)	
07 Drug File		08 อื่นๆ				
คำตอบ:						
.....						
.....						
.....						
.....						

ตัวอย่างแบบบันทึกการให้บริการข้อมูลยา (ต่อ)

เอกสารอ้างอิง						
เอกสารอ้างอิงที่สืบค้นแต่ไม่พบคำตอบ	01 AHFS	02 Drug Facts and Comparison	03 Drug Information Handbook	04 JPR	05 PDR	
	06 USPDI Vol I	07 DrugDex®	08 Martindales	09 Poisindex ®	01 Identidex®	
	10 MIMs/ MIMs Annual	11 Handbook on Injectable Drugs	12 Drug Interaction Facts	13 Pregnancy& Lactation	14 Textbook of ADR	
	15 Pharamcothera.	16 Text. Of Therapeutics	17 Applied Therapeutics	19 Harrison	20 Conn's Current Therapy	
	21 Clinical Drug Data	22 Pharmaceutical Codex	23 Remington	24 USP/ NF	25 Merck Index	
	26 Goodman and Gilman	27 USPDI Vol II	28. Medication Teaching Manual	29 Medline/ IPA/ Embase	30 Internet	
	31 Others (ระบุ)					
เอกสารอ้างอิงที่ใช้ในการตอบคำถาม:						
.....						
.....						
วิธีส่งคำตอบ	01 วาจา	02 ลายลักษณ์อักษร	03 โทรศัพท์/ โทรสาร	04 e-mail	05 ไปรษณีย์	06 อื่นๆ
วัน/ เวลาที่ตอบกลับ	ระยะเวลาที่สืบค้น		ระยะเวลาที่กรอกแบบรับคำถาม			
ระยะเวลาที่เขียนคำตอบ (กรณีส่งคำตอบเป็นลายลักษณ์อักษร)				ผู้สืบค้นข้อมูล	ผู้ตอบคำถาม	
วันที่ตรวจสอบคำตอบ	ผู้ตรวจสอบคำตอบ		หัวหน้างานวิชาการ			
วันที่แก้ไขคำตอบ	ครั้งที่แก้ไขคำตอบ		ผู้แก้ไขคำตอบ			
การประเมินความครบถ้วนของแบบบันทึก		01 ครบ	02 ไม่ครบ	03 อื่นๆ ระบุ	ผู้ประเมิน	
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
ความครบถ้วนของคำตอบ	01 ครบถ้วน	02 ไม่ครบถ้วน	03 อื่นๆ ระบุ			
ความชัดเจนของคำตอบ	01 ชัดเจน	02 ไม่ชัดเจน	03 อื่นๆ ระบุ			
ความตรงประเด็นความต้องการ	01 ตรงประเด็น	02 ไม่ตรงประเด็น	03 อื่นๆ ระบุ			
การนำไปใช้ประโยชน์	01 นำไปใช้	02 ไม่นำไปใช้ ระบุเหตุผล		03 ประเมินไม่ได้ เพราะ		
ความทันต่อเวลา/ ความต้องการ	01 ทันเวลา	02 ไม่ทันเวลา	03 อื่นๆ ระบุ			
ผู้ประเมินความพึงพอใจ						
การประเมินคุณภาพของคำตอบ						
ความถูกต้องของคำตอบ	01 ถูกต้อง	02 ไม่ถูกต้อง	03 อื่นๆ ระบุ			
ความเหมาะสมของเอกสารอ้างอิง	01 เหมาะสม	02 ไม่เหมาะสม	03 อื่นๆ ระบุ			
ผู้ประเมินคุณภาพของคำตอบ						