

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง Pictograms พลิกความเข้าใจการใช้ยา

จัดทำโดย นางนริศรา วิบูลชัยชีพ

ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการ
สังกัด กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลกลาง สำนักงานแพทย์
กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๓
สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร
สำนักงาน ก.ก.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. หัวข้อ Pictograms พลิกความเข้าใจการใช้ยา

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่เปิดรับประชากรเข้ามาอยู่อาศัยเพื่อทำงานจากแหล่งที่มาที่หลากหลาย สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลืออยู่ในประเทศไทย จำแนกตามประเภทและภูมิภาค ปี ๒๕๕๙ - ๒๕๖๕ ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีจำนวน ๑,๕๒๔,๘๕๑ คน ซึ่งประชากรเหล่านี้มีโอกาสเจ็บป่วยหรือเกิดสภาวะโรคที่ต้องเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาล และได้รับยาเพื่อใช้ในการรักษาภาวะการเจ็บป่วย จากแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืนต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy city) ได้ให้ความสำคัญกับความครอบคลุมในการจัดให้มีระบบสุขภาพในทุกระดับของกรุงเทพมหานคร การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงการให้บริการด้านสุขภาพของคนเมือง โดยมีเป้าหมายให้คนกรุงเทพมหานครมีสุขภาพที่ดี ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพอย่างครอบคลุม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลกลางที่มุ่งหวังจะเป็นโรงพยาบาลที่ไว้วางใจของประชาชน จะดูแลสุขภาพของประชาชนตามมาตรฐานด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ สภาพแวดล้อมและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ในบทบาทของเภสัชกรโรงพยาบาล ซึ่งทำหน้าที่บริการให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ พบปัญหาการสื่อสารในการใช้ยาของผู้รับบริการ ที่ไม่สามารถเข้าใจในด้านภาษา ทั้งด้านการฟัง พูด อ่าน หรือการเขียนภาษาไทย ผู้รับบริการดังกล่าวเป็นผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลกลางมากขึ้น จากสถิติผู้มารับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลกลาง ที่เป็นแรงงานต่างด้าว ปีงบประมาณ ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๔ ๓.๒๘ และ ๒.๐๑ ตามลำดับ ซึ่งเภสัชกรต้องใช้ระยะเวลาในการให้คำแนะนำในการใช้ยามากกว่าผู้ป่วยกลุ่มอื่น ๆ โดยเฉลี่ยมากกว่าผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่มีปัญหาด้านภาษาถึง ๒ เท่า และยังไม่มีความรู้มาตรฐานในการให้คำแนะนำที่เป็นแนวทางเดียวกันในผู้ป่วยกลุ่มนี้ จากบททบทวนวรรณกรรม มีการศึกษาถึงผลของการใช้รูปภาพบนฉลากยาเพื่อสื่อความหมายให้แก่ผู้ป่วย แทนที่การพิมพ์ฉลากยาแบบเดิม โดยผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงผลบวกที่เกิดขึ้นจากการใช้รูปภาพสัญลักษณ์ในการเรียนรู้และการเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับยา ลดความผิดพลาดในการใช้ยา และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามคำสั่งของแพทย์ พบว่าในฉลากยาที่ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมสามารถช่วยให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจในวิธีการใช้ยาหรือข้อมูลที่เภสัชกรต้องการจะสื่อได้มากขึ้นกว่าการให้คำแนะนำโดยทางวาจาและสื่อสารผ่านข้อความบนฉลากยา จากวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลกลางที่มุ่งหวังจะเป็นโรงพยาบาล ที่ไว้วางใจของประชาชน และมีพันธกิจในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง มีกระบวนการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือ สภาพแวดล้อมและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาของโครงการ Pictograms พลิกความเข้าใจการใช้ยา ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพในโรงพยาบาลกลาง เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาสามารถเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้องและเพื่อให้เภสัชกรที่ให้บริการให้คำแนะนำในการใช้ยาเกิดความสะดวกในการแนะนำวิธีการใช้ยา รวมทั้งช่วยลดระยะเวลาการคอยรับยาโดยรวมได้อีกด้วย

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มีปัญหาในการสื่อสารด้านภาษาเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง
๒. เพื่อลดระยะเวลาในการให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกรในกลุ่มผู้มารับบริการที่มีปัญหาในการสื่อสารด้านภาษา
๓. เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มีปัญหาในการสื่อสารด้านภาษามีความพึงพอใจหลังได้รับคำแนะนำในการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพ

๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาสามารถเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้องร้อยละ ๙๐ ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๗
๒. ระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพ ช่วยให้เภสัชกรลดระยะเวลาในการให้คำแนะนำการใช้ยาให้กับผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาได้ร้อยละ ๕๐
๓. ผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษามีความพึงพอใจหลังได้รับคำแนะนำการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๐

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ แนวคิดเรื่องการสื่อสาร

การสื่อสารหมายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ หรือข้อความระหว่างบุคคลหรือกลุ่มผ่านทางเสียง ภาพ หรือข้อความ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะสื่อความหมาย ความรู้สึก ความต้องการ หรือข้อความระหว่างกัน การสื่อสารสามารถเป็นไปในรูปแบบต่าง ๆ เช่น

- การสื่อสารทางเสียง เช่น การพูด การฟัง เสียงสัญญาณเสียง
- การสื่อสารทางภาพ เช่น การใช้ภาพเคลื่อนไหว รูปภาพ หรือสัญญาณทางดิจิทัล
- การสื่อสารทางข้อความ เช่น การเขียน การอ่าน ส่งข้อความผ่านทางอีเมล แชนท หรือสื่อสารออนไลน์อื่น ๆ

การสื่อสารอาจพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด ความไม่เห็นด้วย หรือการสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นด้วยดังนี้

๑. ข้อความที่ไม่ชัดเจน การสื่อสารอาจไม่ชัดเจนหรือมีคำศัพท์ที่ซับซ้อนทำให้ผู้รับไม่เข้าใจความหมายที่ถูกต้อง อาจเกิดความสับสนหรือการตีความผิดได้
๒. การสื่อสารภาษาต่างกัน การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้ภาษาและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด และอาจทำให้ข้อมูลหรือความคิดเห็นไม่ถูกสื่อถึงอย่างที่ต้องการ
๓. การสื่อสารทางไม่สัมพันธ์ บางครั้งการสื่อสารที่เกิดขึ้นอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการหรือเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้รับต้องการ
๔. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม สภาพแวดล้อมที่มีเสียงดัง ความวุ่นวาย หรือสิ่งกีดขวางอื่น ๆ อาจทำให้การสื่อสารมีความยุ่งเหยิงหรือเสียงไม่ชัดเจน ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลสูญหายหรือไม่ถูกต้อง
๕. ปัญหาเทคนิค การใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่ไม่เข้ากันได้หรือปัญหาทางเทคนิคอื่น ๆ อาจเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ปัญหาเชื่อมต่อ หรือการใช้งานอุปกรณ์ที่ซับซ้อน

๖. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความคิดเห็น อุปนิสัย และวัฒนธรรมของบุคคลที่สื่อสารกันอาจแตกต่างกัน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดหรือการมองเห็นด้วยกันไม่ได้

เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร ควรใช้วิธีการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจกันได้ดี และเกิดการฟังออกทางด้านของผู้รับ การใช้ภาษาที่เหมือนกันหรืออธิบายให้เข้าใจง่าย เช่น ใช้ภาษาที่ง่าย การใช้ตัวอย่างหรือภาพในการสื่อสารเพื่อให้ความหมายชัดเจนขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในชีวิตประจำวันที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงาน การศึกษา การรับส่งข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการส่งเสริมความเข้าใจระหว่างกัน

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับฉลากยารูปภาพ

ฉลากยาเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีความสำคัญในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยาระหว่างแพทย์ผู้สั่งใช้ยาและผู้ป่วย หากฉลากยาที่ใช้ไม่ได้มาตรฐานหรือมีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่สามารถสื่อสารให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจในการใช้ยาได้ อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาต่อการใช้ยา (Drug Related Problems: DPRs) ของผู้ป่วยได้

Pictograms หมายถึง สัญลักษณ์ภาพ เป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มภาพที่ต่อเนื่องเลียนแบบสิ่งที่เห็นตามจริงและยังพาดพิงถึงวัตถุ กิริยาท่าทางตลอดจนความคิดถือเป็นภาษาภาพ แยกศัพท์ได้เป็น Picto มาจาก Picture และ Gram มาจาก Telegram แปลว่าสารที่ส่งมา

ฉลากยารูปภาพ หรือฉลากรูปภาพทางเภสัชกรรม (Pharmaceutical pictograms) คือภาพกราฟฟิกมาตรฐานที่ช่วยสื่อสารคำแนะนำเกี่ยวกับยา เช่น ข้อควรระวัง คำเตือนในการใช้ยา วิธีการใช้ยา ฯลฯ การศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงให้เห็นว่าฉลากยารูปภาพสามารถเพิ่มความเข้าใจในการใช้ยา เพิ่มการปฏิบัติตามคำสั่งการใช้ยา และช่วยให้ผู้ป่วยจดจำคำแนะนำในการใช้ยาได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ฉลากยารูปภาพทั้งหมดที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้ โดยเฉพาะในสูงอายุ และผู้ที่มีทักษะการอ่านและเขียนน้อย เช่น ผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทยได้ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของฉลากยารูปภาพ อาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปภาพให้เหมาะสมกับบริบทและวัฒนธรรมของกลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการนำฉลากยารูปภาพไปใช้ การศึกษาที่ดำเนินการในประเทศแคนาดา พบว่าการปรับเปลี่ยนฉลากยารูปภาพ เช่น การเปลี่ยนแปลงลักษณะใบหน้าและชนิดของอาหารให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ ทำให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น การศึกษาที่ดำเนินการในประเทศไทยและประชากรแอฟริกาแสดงให้เห็นว่าฉลากยารูปภาพที่พัฒนาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมในแต่ละภูมิภาคทำให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับจากผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นก่อนการนำฉลากยารูปภาพที่มีการปรับให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายไปใช้ ผู้ดำเนินโครงการควรสอบความถูกต้องของฉลากยารูปภาพที่ได้รับการออกแบบใหม่ก่อน

การใช้ฉลากยารูปภาพ ในการสื่อสารให้ผู้ป่วยมีที่มาจากความต้องการให้ผู้เข้าใจและรับรู้ข้อมูลอย่างง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ใช้ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจภาษาหรือข้อมูลเชิงเทคนิคทางการแพทย์ที่ซับซ้อนได้ โดยใช้สัญลักษณ์แทนข้อมูลหรือคำอธิบายต่าง ๆ เช่น สัญลักษณ์ของตัวยา ปริมาณการใช้ วิธีการใช้ ข้อควรระวัง คำเตือน และข้อแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น สัญลักษณ์เหล่านี้ถูกออกแบบให้เป็นเอกลักษณ์ที่เข้าใจง่ายและสามารถใช้ร่วมกันในระดับสากลได้ การใช้ฉลากยารูปภาพมีเป้าหมายที่ชัดเจนคือเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดหรือการใช้ยาผิดโดยผู้ใช้

๕.๓ แนวคิดด้านความพึงพอใจในการรับบริการและความพึงพอใจในการให้คำแนะนำด้านยา ความพึงพอใจในการรับบริการเป็นความรู้สึกหรือความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีต่อประสบการณ์หรือบริการที่ได้รับจากองค์กรหรือธุรกิจที่ให้บริการนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

๑. คุณภาพบริการ ความพึงพอใจส่วนใหญ่เกิดจากคุณภาพของบริการที่ได้รับ ซึ่งรวมถึงความตรงต่อเวลา ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และความเป็นมืออาชีพของพนักงานให้บริการ

๒. การตอบสนองที่รวดเร็ว ผู้รับบริการมักต้องการให้ได้รับการตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยเกิดขึ้น การให้บริการที่มีความสามารถในการตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากขึ้น

๓. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ชัดเจนและถูกต้องเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องและตรงเวลาสามารถเพิ่มความไว้วางใจในบริการได้

๔. ความสะดวกสบาย ผู้รับบริการมักต้องการความสะดวกสบายในการใช้บริการ เช่น สถานที่ที่สะดวกต่อการเข้าถึงระบบการชำระเงินที่ง่าย หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยให้การรับบริการเป็นไปอย่างราบรื่น

๕. ความคุ้มค่า การรับบริการที่มีคุณค่าสูง เทียบกับราคาหรือทรัพย์สินสมบัติที่ต้องใช้ในการรับบริการ สามารถสร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจต่อบริการได้

๖. ประสบการณ์ที่ดี ประสบการณ์ที่ดีที่ผู้รับบริการได้รับในระหว่างการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจ การสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำและเป็นທີ່ประทับใจสามารถส่งเสริมความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

ความพึงพอใจในการให้คำแนะนำด้านยามักขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูลที่ให้มา ความเข้าใจและความชัดเจนของคำแนะนำ ความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามคำแนะนำ และประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือรับรองผลลัพธ์ที่ดีต่อสุขภาพของผู้รับบริการให้คำแนะนำด้วย คำแนะนำที่ถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญในการให้ความพึงพอใจกับการให้คำแนะนำด้านยา เนื่องจากผู้ใช้ต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ยา การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือขาดความสมบูรณ์อาจเป็นอันตรายและสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้ใช้ ความเข้าใจและความชัดเจนของคำแนะนำก็เป็นปัจจัยสำคัญ เนื่องจากคำแนะนำที่ซับซ้อนหรือไม่ชัดเจนอาจทำให้ผู้ใช้สับสนหรือไม่เข้าใจวิธีการใช้ยา ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความปลอดภัยของยา นอกจากนี้ ผู้ให้คำแนะนำที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าในการรักษาด้วยยา จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้คำแนะนำด้านยา โดยรวมแล้ว ความพึงพอใจของการให้คำแนะนำด้านยาขึ้นอยู่กับความถูกต้องและความเหมาะสมของข้อมูล ความเข้าใจและความชัดเจนของคำแนะนำ และประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรือการเกิดผลการรักษาที่ดี การให้คำแนะนำด้านยาที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลในการใช้ยาได้อย่างถูกต้องและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้มากขึ้น

๕.๔ แนวทางในการแก้ปัญหา

จากการประเมินปัญหาโดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกด้วย SWOT analysis จึงได้นำมากำหนดเป็นกลยุทธ์และโครงการมาตอบสนองแนวทางการแก้ปัญหาดังนี้

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน (Weakness)
S๑. เกสซ์กรเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำการใช้ยาให้กับผู้รับบริการ	W๑. ฉลากยารูปภาพยังไม่ได้นำมาทดสอบความเข้าใจในกลุ่มผู้รับบริการ
S๒. การพัฒนาระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพสามารถดำเนินการได้เองภายในกลุ่มงานเภสัชกรรม	W๒. ขนาดของชื่อยามีพื้นที่จำกัดในการพิมพ์ฉลากยารูปภาพ
S๓. ฉลากยารูปภาพที่จะนำมาใช้เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถนำมาใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	W๓. เครื่องพิมพ์ฉลากยามีจำกัด
S๔. การพิมพ์ฉลากยารูปภาพสามารถพิมพ์ผ่านระบบโปรแกรมพื้นฐานที่มีอยู่ในหน่วยงาน	-
S๕. ตัวชี้วัดของกลุ่มงานเภสัชกรรมเรื่องลดระยะเวลารอคอยยา	-

ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส (Opportunity)	อุปสรรค (Treat)
O๑. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและยั่งยืน ตัวต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy city) ให้ความสำคัญกับการจัดให้มีระบบสุขภาพในทุกะดับของกรุงเทพมหานคร การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงการให้บริการด้านสุขภาพของคนเมือง โดยมีเป้าหมายให้คนกรุงเทพมหานครมีสุขภาพที่ดี ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพอย่างครอบคลุม	T๑. การคัดกรองผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาไม่ได้มีการส่งต่อข้อมูลตั้งแต่จุดแรกของการให้บริการ ห้างยาต้องคัดกรองอีกครั้งก่อนการยืนยันใบสั่งยา
O๒. วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลกลางที่มุ่งหวังจะเป็นโรงพยาบาล ที่ไว้วางใจของประชาชน	T๒. ผู้รับบริการไม่ตระหนักถึงความสำคัญของฉลากยารูปภาพ
O๓. พันธกิจของโรงพยาบาลกลางที่จะดูแลสุขภาพของประชาชนตามมาตรฐานด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พัฒนาบุคลากร เครื่องมือสภาพแวดล้อมและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง	-

จากการวิเคราะห์โดยการประเมินสภาพแวดล้อมโดยใช้ SWOT analysis ผู้จัดทำโครงการจึงนำจุดแข็งและโอกาสการพัฒนาจัดทำโครงการในครั้งนี้ โดยจุดแข็ง คือ การพัฒนาระบบพิมพ์ผลถากยารูปภาพสามารถดำเนินการได้เองภายในกลุ่มงานเภสัชกรรม เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถนำมาใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การพิมพ์ผลถากยารูปภาพสามารถพิมพ์ผ่านระบบโปรแกรมพื้นฐานที่มีอยู่ในหน่วยงาน ตัวชี้วัดของกลุ่มงานเภสัชกรรมเรื่องลดระยะเวลาการรอคอยยาและนำโอกาสเรื่องแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ฉบับปรับปรุง ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างเมืองปลอดภัยและหย่อนตัวต่อวิกฤตการณ์ ยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๕ เมืองสุขภาพดี (Healthy city) ให้มีความสำคัญกับการจัดให้มีระบบสุขภาพในทุกระดับของกรุงเทพมหานคร การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงการให้บริการด้านสุขภาพของคนเมือง โดยมีเป้าหมายให้คนกรุงเทพมหานครมีสุขภาพที่ดี ได้รับการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพอย่างครอบคลุม วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาลกลางที่มุ่งหวังจะเป็นโรงพยาบาล ที่ไว้วางใจของประชาชน และนำพันธกิจของโรงพยาบาลกลางที่จะดูแลสุขภาพของประชาชนตามมาตรฐานด้วยทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ สภาพแวดล้อมและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มาจัดทำโครงการในครั้งนี้

๕.๕ การทำงานอย่างเป็นระบบตามวงจรคุณภาพ PDCA

PDCA cycle คือ วงล้อของแผนการปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาคุณภาพ โดยถูกออกแบบมาให้มีความเป็นพลวัต (dynamic model) และเมื่อทำครบทุกส่วนในวงจรจะหมุนเข้าสู่จุดเริ่มต้นของรอบใหม่ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous quality improvement; CQI) อีกทั้งวงจร PDCA ยังสามารถ วิเคราะห์และปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา องค์ประกอบของ PDCA ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

๑. PLAN คือ การวางแผนจากการวิเคราะห์สิ่งที่ต้องการพัฒนาคุณภาพด้วย FOCUS ซึ่งอธิบายได้ว่า ใครทำอะไร อะไรบ้างที่ต้องดำเนินการ เมื่อไหร่ ที่ไหน และทำไม่ถึงต้องทำ โดยการวางแผนยังเป็นการมองหา โอกาสเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่จะสะท้อนผลลัพธ์ที่ตีกลับมา หากการวิเคราะห์ด้วยแนวคิด FOCUS ขององค์กร มีความกระจัดกระจายไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันและได้รับผลกระทบมาจากปัจจัยภายนอก การวางแผนจะ เป็นขั้นตอนที่ช่วยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

๒. DO คือ การนำแผนที่จัดขึ้นไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงาน โดยอาจเริ่มจากหน่วยงานระดับเล็ก ในขั้นเริ่มต้น เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าแผนที่วางมานั้นมีประสิทธิภาพหรือมีข้อบกพร่องอย่างไรก่อน นำไปใช้จริงในระดับที่สูงขึ้น

๓. CHECK เป็นขั้นตอนที่สำคัญในวงล้อคุณภาพ เพราะเป็นขั้นตอนที่รวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นในขั้นตอน DO มาพิจารณาและวิเคราะห์ว่าเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร การพัฒนาคุณภาพเป็นไปตามที่ คาดหวัง การเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามที่ต้องการหรือไม่

๔. ACT คือ การทำตามแผนที่ได้วางไว้ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพต่อไป

การใช้วงจรคุณภาพในการดำเนินการทำ Pictograms พลิกชีวิต พลิกความเข้าใจในการใช้ยา จะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีระบบ มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยหลังดำเนินการนำผลถากยารูปภาพไปประกอบคำแนะนำในการใช้ยาให้กับผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสาร

ด้านภาษาแล้วนั้น จำเป็นต้องมีการทดสอบความเข้าใจของผู้รับบริการและนำผลการทบทวนมาพัฒนาให้เกิดฉลากยารูปภาพที่เหมาะสมกับผู้รับบริการมากขึ้น

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖						ปี พ.ศ. ๒๕๖๗						ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑. รวบรวมสถิติ และปัญหาจากการให้บริการในการจ่ายยาในกลุ่มผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านการสื่อสารที่เข้ามาใช้บริการที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลกลาง	←	→											เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เจ้าพนักงาน เภสัชกรรม/ ผู้ช่วยเภสัชกร, หัวหน้ากลุ่มงาน เภสัชกรรม
๒. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฉลากยารูปภาพ		←	→										เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	-
๓. เลือกฉลากยารูปภาพที่ได้รับการประเมินผลการสื่อความหมายแล้วจากวรรณกรรมที่ได้ทบทวน			←	→									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เภสัชกรในกลุ่ม งานเภสัชกรรม รพ. กลาง, หัวหน้ากลุ่มงาน เภสัชกรรม
๔. การทดสอบความเข้าใจฉลากยารูปภาพกับผู้มารับบริการกลุ่มที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา			←	→									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เภสัชกรในกลุ่ม งานเภสัชกรรม รพ. กลาง

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖						ปี พ.ศ. ๒๕๖๗						ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๕. จัดทำโครงการเพื่อขออนุมัติดำเนินการนำระบบการพิมพ์ผลากยารูปภาพไปใช้งานต่อผู้บริหาร				↔									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	หัวหน้ากลุ่มงาน เภสัชกรรม
๖. ติดตั้งโปรแกรมการพิมพ์ผลากยารูปภาพให้กับหน่วยบริการการจ่ายยาผู้ป่วยนอกทุกจุดบริการ				↔									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เจ้าพนักงาน เภสัชกรรม/ ผู้ช่วยเภสัชกร
๗. อบรมการใช้งานโปรแกรมการพิมพ์ผลากยารูปภาพให้กับผู้ให้บริการในหน่วยบริการการจ่ายยาผู้ป่วยนอกทุกจุดบริการ				↔									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เจ้าพนักงาน เภสัชกรรม/ ผู้ช่วยเภสัชกร
๘. ประสานกับคณะกรรมการผู้ป่วยนอกเรื่องการคัดกรองและส่งต่อข้อมูลผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา				↔									เภสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	คณะกรรมการ ผู้ป่วยนอก
๙. เริ่มระบบการจัดพิมพ์ผลากยารูปภาพแก่ผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาติดตามผล และทบทวนกระบวนการ				←					→				เภสัชกรประจำ ห้องจ่ายยา ผู้ป่วยนอก	พยาบาล/ เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ปี พ.ศ. ๒๕๖๖						ปี พ.ศ. ๒๕๖๗						ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบร่วม
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
๑๐. เก็บรวบรวมผลการดำเนินการ										↔			เกสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เกสัชกรประจำ ห้องจ่ายยาผู้นอก
๑๑. ประเมินผลโครงการ											↔		เกสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	เกสัชกรประจำ ห้องจ่ายยาผู้นอก , หัวหน้ากลุ่มงาน เกสัชกรรม
๑๒. รายงานการประเมินผลโครงการและนำเสนอ ต่อผู้บริหาร												↔	เกสัชกร ผู้รับผิดชอบ โครงการ	กลุ่มงานเกสัช กรรม, คณะกรรมการ เกสัชกรรมและ การบำบัด

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. ผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษามีความเข้าใจในวิธีการใช้ยาอย่างถูกต้อง
๒. ระบบการพิมพ์ฉลากยารูปภาพช่วยลดระยะเวลาในการให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้น
๓. ผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษามีความพึงพอใจในการให้คำแนะนำในการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพ
๔. โรงพยาบาลกลางสามารถดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจในการเป็นโรงพยาบาลที่ไว้วางใจของประชาชนและดูแลสุขภาพของประชาชนตามมาตรฐาน โดยยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาเครื่องมือ สภานวเคลือบและกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล
๑. เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มีปัญหาในการสื่อสารด้านภาษาเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง	๑. จัดทำระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาสามารถเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๗	ระดับผลผลิต (Output): - เกิดระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพ ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ระดับผลลัพธ์ (Outcome): - ผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาได้รับคำแนะนำการใช้ยาโดยใช้ฉลากยารูปภาพร้อยละ ๑๐๐ - ผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา มีความเข้าใจวิธีการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ ๙๐	- สถิติการคัดกรองผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาที่มารับยาที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก - สถิติการให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาโดยใช้ฉลากยารูปภาพของเภสัชกร - การสุ่มด้วยวิธีเภสัชกรรมทางไกล (Telepharmacy) หลังจากผู้รับบริการรับยาไม่เกิน ๒ วัน เพื่อทวนสอบความเข้าใจวิธีการใช้ยาอย่างถูกต้องตามคำสั่งแพทย์
๒. เพื่อลดระยะเวลาในการให้คำแนะนำการใช้ยาของเภสัชกรในกลุ่มผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา	๒. ระบบพิมพ์ฉลากยารูปภาพ ช่วยให้เภสัชกรลดระยะเวลาในการให้คำแนะนำการใช้ยาให้กับผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาได้ร้อยละ ๕๐	ระดับผลผลิต (Output) และระดับผลลัพธ์ (Outcome): - ระยะเวลาเฉลี่ยในการให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกรกับผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษาเทียบระหว่างการให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาของเภสัชกรแบบปกติเทียบกับการให้คำแนะนำวิธีการใช้ยาโดยมีฉลากยารูปภาพลดลงร้อยละ ๕๐	- รายงานระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่ขึ้นตอนตรวจสอบยาจนจ่ายยาเสร็จ -

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล
๓. เพื่อให้ผู้มารับบริการที่มีปัญหาในการสื่อสารด้านภาษา มีความพึงพอใจหลังได้รับคำแนะนำในการใช้ยาด้วยฉลากรูปภาพ	๓. ผู้มารับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารด้านภาษา มีความพึงพอใจหลังได้รับคำแนะนำการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพ อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๐	ระดับผลผลิต (Output) - ร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยในการให้บริการด้วยฉลากยารูปภาพอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๐	<ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการคำแนะนำการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพ - การได้รับคำติชมของผู้รับบริการผ่านศูนย์บริหารราชการฉับไว ใสสะอาด (Bangkok Fast and clear: BFC) ของโรงพยาบาลและจากหน่วยงานอื่น ๆ นอกโรงพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำการใช้ยาด้วยฉลากยารูปภาพ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

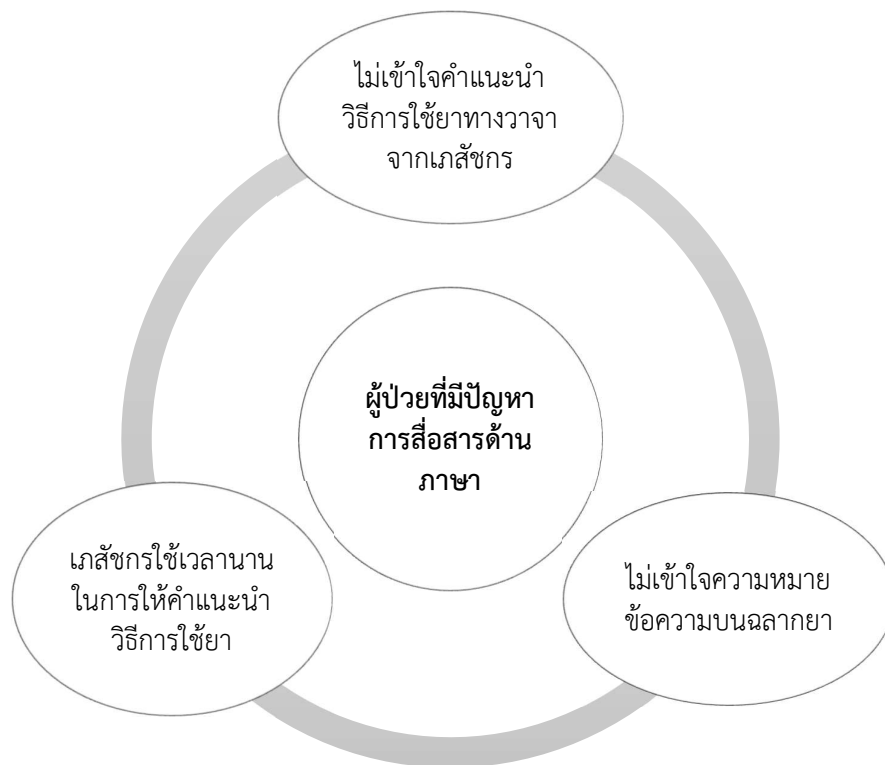
๑. ควรมีการขยายผลการใช้ฉลากยารูปภาพกับผู้รับบริการที่มีปัญหาการสื่อสารกลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้มีความพิการด้านการได้ยิน เป็นต้น
๒. ควรมีการพัฒนาการใช้ฉลากยารูปภาพร่วมกับฉลากยาดิจิทัล ที่ประกอบด้วยเสียงและภาพเคลื่อนไหวในการอธิบายคำแนะนำในการใช้ยา

บรรณานุกรม

๑. บวรรัตน์ อังศุวัฒนากุล, สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. การพัฒนาฉลากภาพสำหรับผู้ป่วยที่ไม่รู้หนังสือตอนที่ ๑ วิธีการรับประทานยาเม็ด: วารสารเภสัชกรรมไทย Thai Journal of Pharmacy Practice. ๒๕๕๗;๖:๔๑-๖๐.
๒. ชัชพร วงษ์เหรียญทอง. ๒๕๕๐. รูปแบบมาตรฐานฉลากยาของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานฤมิตรศิลป์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
๓. Kanji L, Xu S, Cavaco A. Assessing the understanding of pharmaceutical pictograms among cultural minorities: the example of hindu individuals communicating in European Portuguese. Pharmacy. ๒๐๑๘;๖(๑):๒๒.
๔. Yin HS, Dreyer BP, van Schaick L, et al. Randomized controlled trial of a pictogram-based intervention to reduce liquid medication dosing errors and improve adherence among caregivers of young children. Arch Pediatr Adolesc Med. ๒๐๐๘;๑๖๒(๙):๘๑๔-๒๒
๕. Gutierrez M.M, Patikorn C, Anantachoti P. Evaluation of pharmaceutical pictogram comprehension among adults in the Philippines. J of Pharm Policy and Pract ๑๕, ๓๐ (๒๐๒๒).
๖. Dowse R, Ehlers MS. The evaluation of pharmaceutical pictograms in a low-literate South African population. Patient Educ Couns. ๒๐๐๑ Nov; ๔๕(๒):๘๗-๙๙
๗. Ng AWY, Chan AHS, Ho VWS. Comprehension by older people of medication information with or without supplementary pharmaceutical pictograms. Appl Ergon. ๒๐๑๗ Jan; ๕๘:๑๖๗ - ๗๕.
๘. Phimarn, W., Ritthiya, L., Rungsoongnoen, R., Pattaradulpithuk, W., & Saramunee, K. (๒๐๑๙). Development and Evaluation of a Pictogram for Thai Patients with Low Literate Skills. Indian journal of pharmaceutical sciences, ๘๑ (๑).
๙. Annie W.Y. Ng et al. Comprehension by older people of medication information with or without supplementary pharmaceutical pictograms, Applied Ergonomics (๒๐๑๗).

ภาคผนวก

Mind Map



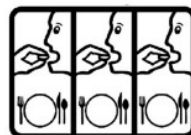
ตัวอย่างฉลากยารูปภาพ



Take by mouth



Read the label



Take three times a day with meals



Take with meals



Do not store medicine where children can get it



Do not drink alcohol while taking this medicine



Take in the morning



Do not store near heat or in sunlight



Poison

รูปที่ ๑ ฉลากยารูปภาพมาตรฐาน USP

ชื่อ..... วันที่.....

ชื่อยา..... ข้อบ่งใช้.....

รูปที่ ๒ ตัวอย่างฉลากยารูปภาพจากการศึกษาในประเทศไทย