

พฤติกรรมกรให้บริการจ่ายยากลับบ้านผู้ป่วยในของเภสัชกร

ก่อนเข้าไปจ่ายยาต้องเตรียมความพร้อมด้าน

1. ตรวจสอบความถูกต้องของยา (ชนิด ความแรง วิธีใช้ ฤดูกาลยา จำนวน)
2. ข้อมูลเรื่องโรค/อาการโรคของผู้ป่วย
3. อื่นๆ

ให้ทางเคาน์เตอร์พยาบาลโทรเข้าไปแจ้งผู้ป่วยก่อนว่าจะมีเภสัชกรไปจ่ายยา

1. การแนะนำตัว/สร้างสัมพันธภาพ

ภาษาท่าทาง	จุดสังเกต	บทสนทนา/บทพูด
เภสัชกรสวมเสื้อกาวน์ ติดบัตรพนักงาน เคาะประตูห้องก่อนเปิดประตู ยกมือไหว้ให้สวยงาม ยิ้มอย่างเปิดเผย ทักทายเด็ก(ด้วยชื่อเล่น-ถ้าทราบ) เดินไปปิดทีวี	อ่านป้ายชื่อผู้ป่วยหน้าห้อง (ตรวจสอบว่าถูกคนหรือไม่) สำรวจว่ามีใครอยู่ในห้องบ้าง นั่งอยู่ตำแหน่งใดบ้าง ผู้ป่วยอยู่ที่ไหน(บนเตียง, นั่งอยู่ หรือ อยู่ในห้องน้ำ)	“สวัสดีค่ะ/ครับ” (พร้อมยกมือไหว้) “ดิฉัน(ผม) ชื่อ.....เป็นเภสัชกร วันนี้จะมาแนะนำวิธีใช้ยา” ทวนสอบชื่อ-สกุล “ไม่ทราบว่าคุณ.....นามสกุล.....(ให้ผู้ป่วยหรือญาติเป็นฝ่ายตอบ)..” กล่าวทักทายเรื่องทั่วๆ ไป “อาการตอนนี้เป็นอย่างไบ้างคะ(ครับ)...” ที่ช่วงเจียบให้ผู้ป่วยหรือญาติตอบ ถ้ามีอุปสรรคในการสื่อสาร เช่น มีทีวีเปิดอยู่ “ขออนุญาตปิดทีวีสักครู่ค่ะ...”
จัดหาที่นั่งที่เหมาะสม (ขยับเก้าอี้) ให้อยู่ในระดับเดียวกับผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยนอนอยู่บนเตียง เภสัชกรควรงั่งอธิบายยา ข้างเตียง โดยวางยาบนโต๊ะ cover bed ผู้ป่วยนั่งอยู่บนโซฟา เภสัชกรควรงั่ง ไม่ควรรยืน ผู้ป่วย ควรมีระยะห่างจากผู้ป่วย 1 ช่วงแขน	สำรวจที่นั่งที่เหมาะสม	“ขออนุญาตนั่งตรงนี้นะคะ...”

จัดหาโต๊ะวางยา (ขยับโต๊ะ)	สำรวจโต๊ะที่เหมาะสม	“ขออนุญาตวางยาตรงนี้นัก่อนนะคะ”
---------------------------	---------------------	---------------------------------

2. การอธิบายการใช้ยาและการให้คำแนะนำ (เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติซักถาม)

ภาษาท่าทาง	จุดสังเกต	บทสนทนา/บทพูด
อ่านใบ doctor order sheet ส่วน Home med	ตรวจสอบประวัติ ADR ที่บันทึกในคอมพิวเตอร์	ตรวจสอบประวัติแพ้ “เคยมีประวัติแพ้ยาหรือเคยใช้ยามีอาการตุ่มคัน ผื่นขึ้นผิปกติหรือไม่” ถ้าผู้ป่วยตอบว่ามี “ขออนุญาตสอบถามประวัติแพ้ยากั้งก่อน...เพื่อบันทึกข้อมูลในคอมฯ” เมื่อผู้ป่วยให้ข้อมูลแล้ว ควรกล่าวคำ “ขอบคุณคะ/ครับ” เภสัชกรกรอรายละเอียดแล้วให้ผู้ป่วยหรือญาติเซ็นชื่อ “รบกวนเซ็นชื่อผู้แจ้งข้อมูลตรงช่องว่างนี้ด้วยคะ” กรณีมีประวัติแพ้ยา เมื่อตรวจสอบแล้วว่าไม่ใช่ยาในกลุ่มเดียวกัน “วันนี้ไม่มียาในกลุ่ม.....(เสียง)ที่เคยมีอาการแพ้”
ส่งมอบยา วางขวดยา ซองยา บนโต๊ะ(ถ้ามี)	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและญาติจากความสนใจและการซักถาม	เริ่มจ่ายยา(เหมือน OPD) ย้ำความจำเป็นของการใช้ยาต่อเนื่อง ยาที่มีเทคนิคพิเศษ ต้องทวนสอบวิธีใช้ว่าใช้ยาได้เหมาะสมหรือไม่ เช่น ยาพ่นจมูก ยาล้างจมูก
ส่งมอบอุปกรณ์	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและญาติจากความสนใจและการซักถาม	อธิบายการใช้อุปกรณ์ เช่น syringe (เหมือน OPD)
ส่งมอบเอกสาร (ถ้ามี)	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและญาติจากความสนใจและการซักถาม	การให้คำแนะนำอื่นๆ (เพิ่มเติม)
สบสายตาเพื่อถามคำถาม	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและญาติจากความสนใจและการซักถาม	การเก็บรักษายาที่เปิดใช้แล้ว “มียาเดิมที่เปิดใช้หรือไม่คะ” “ไม่ทราบค่ะ เก็บไว้นานหรือยัง เพราะยาน้ำที่เปิดแล้ว ทางเราจะให้มีอายุ 3 เดือน” “ถ้าไม่แน่ใจ...นำยาที่มีมาให้เภสัชกร ตรวจสอบดูได้นะคะ”

สลายตาเพื่อถามคำถาม	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและ ญาติจากความสนใจและการซักถาม	คำถามเกี่ยวกับยาเดิม(ถ้ามี) “ไม่ทราบว่ามีคำถามเกี่ยวกับการใช้ยาเดิม (ที่บ้าน)บ้างหรือไม่คะ”
สลายตาเพื่อถามคำถาม	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและ ญาติจากความสนใจและการซักถาม	สอบถามปัญหาการใช้ยาขณะนอนโรงพยาบาล เช่น ผลข้างเคียงของยาฉีด “ไม่ทราบว่า ตอนที่นอนโรงพยาบาล มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยาอะไรบ้าง”

3. การสอบถามปัญหาอื่น ๆ ของผู้ป่วย

ภาษาท่าทาง	จุดสังเกต	บทสนทนา/บทพูด
สลายตาเพื่อถามคำถาม และทิ้งช่วงเงียบให้ผู้ป่วยได้คิดคำถาม	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและ ญาติจากความสนใจและการซักถาม	“มีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ยาอะไรบ้างคะ” “น้อง...ทานยากหรือเปล่า” ถ้าเป็นเด็กทานยาก เพิ่มเทคนิคการป้อนยา เช่น การผสมน้ำหวาน การนำหัวจุกนมมาให้ดูดไว้ แล้วป้อนยาทางจุกนม การนำ syringe ใส่วางแก้มแล้วจึงดันยาเข้าไป

4. การสรุปและยุติบริการ

ภาษาท่าทาง	จุดสังเกต	บทสนทนา/บทพูด
ส่งมอบถุงยาให้ผู้ป่วยด้วยท่าที่สุภาพ ขยับตัวเพื่อลุกขึ้น (ส่งมอบเอกสาร-ถ้ามี) ยิ้มแล้วไหว้ผู้ป่วยและญาติเพื่ออำลา	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและ ญาติ	“วันนี้มียา....รายการกรุณาอ่านรายละเอียดที่ซองยาหรือขวดยาอีกครั้งนะคะ” “พร้อมกันนี้ ทางแผนกมี(เอกสาร)...เพื่อให้ไว้เป็นความรู้ อย่าลืมอ่านนะคะ” “ขออนุญาต กลับไปทำงานต่อนะคะ” แนะนำให้เขียนใบประเมิน “มีแบบประเมินการบริการจ่ายยาของเภสัชกร รบกวนช่วยให้ข้อคิดเห็นด้วยนะคะ ส่งที่เคาน์เตอร์พยาบาล ได้คะ ขอขอบคุณมากคะ”

5. การให้ความรู้เพิ่มเติม

ภาษาท่าทาง	จุดสังเกต	บทสนทนา/บทพูด
โชว์เอกสารความรู้โดยหันตัวหนังสือเข้าหาผู้ป่วย	สังเกตการตอบสนองของผู้ป่วยและญาติจากความสนใจและการซักถาม	ถ้าเภสัชกรจะให้ข้อมูลความรู้เรื่องยาเพิ่มเติม เช่น “วันนี้ทางแผนกเภสัชกรรมมีความรู้เรื่องยาลดไข้สำหรับเด็กมานำเสนอคะ...อธิบาย...เพื่อให้คุณพ่อคุณแม่มีความเข้าใจได้ถูกต้องขึ้น โดยทั่วไปยาลดไข้เด็กพาราเซทจะใช้ขนาด 10-15 mg/kg น้ำหนักเด็ก แต่ยามีอยู่ 3 ขนาด ได้แก่...ซึ่งมีโอกาสเสี่ยงในการใช้ยาผิดขนาดได้คะ...ดังนั้นก่อนใช้ยาลดไข้ให้อ่านฉลากยา ตรวจสอบความเข้มข้นของยาอีกครั้งก่อนป้อนยานะคะ...”

การเตรียมตัวของเภสัชกรก่อนขึ้นไปจ่ายยากลับบ้าน

1. จากห้องยา

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. อุปกรณ์สื่อสาร | 5. แบบสอบถามความพึงพอใจการรับบริการ |
| 2. แฟ้มบันทึกข้อมูลการจ่ายยากลับบ้าน | 6. คู่มือจากคอมฯ หรือ print รายการยา |
| 3. เอกสารแจกผู้ป่วย (ของแจก) | 7. ของเล่นแจกเด็ก(ถ้ามี) |
| 4. ตะกร้า/ลิ้นชักของเบ็ดเตล็ด (ถ้ามี) | 8. ใบ ADR |

2. จากเคาน์เตอร์พยาบาล

- ตรวจสอบใบ print/doctor order ศึกษา diag โรคแรกรับ ชนิดยาที่แพทย์สั่ง
- อ่านข้อมูลใน
 - ใบสรุปของแพทย์
 - Treatment form เพื่อดูว่าแพทย์สั่งยาอะไร ตรวจLAB
 - ในแฟ้มเช่น nurse note- Nurse form เช่น One day, Continue ศึกษาว่ามีกรดูแลอะไรบ้าง เช่น ล้างจมูกทุกวัน เข้า-เย็น เมื่อจ่ายยาจะได้สอบถามว่า พยาบาลได้สอนวิธีล้างจมูกเองที่บ้านหรือไม่
 - Medication form เช่น One day, Continue ศึกษาว่ามีกรสั่งใช้ยาอะไรบ้าง

