

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุขได้ระดมความคิดเห็นขององค์กรภาคี ด้านสาธารณสุข องค์กรผู้บริโภค สภาวิชาชีพด้านสาธารณสุข และองค์กรอิสระอื่นๆ เพื่อกำหนดรูปแบบระบบ การบริการสุขภาพที่พึงประสงค์ องค์กรภาคีได้สรุปความคาดหวังระบบบริการที่พึงประสงค์ไว้ 5 ประการ (กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุขไทย, 2542) ดังนี้

1. คุณภาพของการบริการสุขภาพที่ดี
2. ความเสมอภาคของการได้รับบริการสุขภาพ โดยปราศจากอุปสรรค (ลักษณะทางกายภาพทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ ศาสนาวัฒนธรรม)
3. ความครบถ้วนของการบริการสุขภาพ (ครอบคลุมการบริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ)
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนและการพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพ
5. ประสิทธิภาพของระบบการบริการ

องค์กรภาคียังได้เสนอเชิงโครงสร้างเพื่อปรับระบบบริการสุขภาพหลายประเด็นเช่น

1. การปรับกระบวนการทัศน์ใหม่ในระบบสุขภาพ โดยระดมความคิดเห็นของบุคคล และองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อร่วมสร้างระบบบริการที่พึงประสงค์
2. การพัฒนาสถานพยาบาลใกล้บ้านเพราะสถานพยาบาลใกล้บ้านจะทำให้ประชาชน เข้าถึงอย่างสะดวกทำให้เกิดความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ
3. ธรรมชาติของระบบเพื่อเป็นหลักประกันว่าการบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนอย่างแท้จริง
4. การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน ให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการสร้างความ เข้มแข็งขององค์กรในการดูแลตนเองด้านสุขภาพมากขึ้น

5. กลไกทางการเงินที่เอื้อต่อความเสมอภาคการเข้าถึงบริการ
6. บริการทางเลือกด้านสุขภาพจะต้องเปิดกว้างระบบการบริการสุขภาพให้ยอมรับการบริการสุขภาพทางเลือกอื่นๆ ที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพและรับรองมาตรฐาน
7. บูรณาการของระบบบริการสุขภาพให้เกิดองค์รวมของการบริการอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง เช่นระบบส่งต่อผู้ป่วยจากสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิไปสู่การบริการสุขภาพทุติยภูมิ

ข้อเสนอต่อองค์กรวิชาชีพ เพื่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่พึงประสงค์

องค์กรวิชาชีพจะต้องพัฒนามาตรฐานการให้บริการในสาขาต่างๆ โดยให้ความสำคัญต่อความเป็นองค์รวมของการให้บริการ พัฒนามาตรฐานการให้บริการโดยคำนึงถึงประสิทธิผลสูงสุดของประชาชน ต่อต้นทุนของค่าใช้จ่าย พัฒนากลไกการตรวจสอบของแต่ละสาขาอาชีพพัฒนาคุณภาพผู้ให้บริการ

สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนกับการเป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในระบบสาธารณสุข

ในการสัมมนาระดมแนวทางการกำหนดบทบาทเภสัชกรในการบริการเภสัชกรรมในระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ (กระทรวงสาธารณสุข สภาเภสัชกรรม, 2542) ซึ่งจัดโดยสภาเภสัชกรรมร่วมกับคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีการนำเสนอความเหมาะสมในเชิงโครงสร้างของระบบบริการที่พึงประสงค์หลายประการของสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชน เช่นการพัฒนาให้เป็นสถานบริการสุขภาพใกล้บ้านเพราะโดยสถานที่ตั้งกระจายอยู่ในชุมชน ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจดูแลสุขภาพด้วยตนเอง ค่าใช้จ่ายไม่สูง สามารถให้บริการสุขภาพการรักษาเบื้องต้น การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และมีเภสัชกรที่มีความรู้ที่สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพ และโดยพฤติกรรม การบริโภคยาจากอดีตจนถึงปัจจุบันของประชาชนส่วนใหญ่ จะแสวงหาบริการด้านสุขภาพจากร้านยา (เสาวคนธ์ รัตนะวิจิตราศิลป์ และคณะ, 2531)

การพัฒนาคุณภาพการบริการสุขภาพในสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนโดยยึดหลักการบริบาลทางเภสัชกรรม (pharmaceutical care)

การประยุกต์แนวคิดการบริหารทางเภสัชกรรมถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติการทางเภสัชกรรมในสังคมไทยโดยมีความเชื่อมั่นตามหลักวิชาการว่าจะทำให้การพัฒนาการบริการเภสัชกรรมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพราะหลักการบริหารทางเภสัชกรรมมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ผู้ป่วยและผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้รับบริการ (Hepler , 1990) ดังนั้นหลักการบริการทางเภสัชกรรม ซึ่งถูกกำหนดเป็นเป้าหมายหลักของทุกระบวนการปฏิบัติการทางเภสัชกรรม เป็นหลักการที่สอดคล้องกับองค์การอนามัยโลกที่ได้ประกาศให้ร้านขายยาคือหลักการบริหารเภสัชกรรมในการบริการเภสัชกรรม (World Health Organization, 1996) ในปี 2540 สภาเภสัชกรรมได้กำหนดร่างหลักการ การปฏิบัติงานเภสัชกรรมในร้านยา (ภาวิช ทองโรจน์, 2540) โดยยึดหลักการบริหารทางเภสัชกรรม โดยมุ่งหวังว่าจะก่อให้เกิดการบริการสุขภาพที่ดีแก่ผู้มารับบริการ โดยมีสาระที่ประกอบด้วย

1. ข้อกำหนดเกี่ยวกับสถานที่
2. คุณสมบัติในเชิงคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการซึ่งเป็นเภสัชกรและผู้ช่วย
3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริการ โดยกระบวนการทุกส่วนมุ่งเน้นประสงค้ให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการนับตั้งแต่การสรรหาที่มีคุณภาพตามหลักเภสัชบำบัด (Pharmaco-therapeutics) การจ่ายยาที่เหมาะสมกับผู้ป่วย หลีกเลี่ยงอาการไม่พึงประสงค์ในรายอายุครรภ์ การให้บริการความรู้เรื่องการใช้ยา มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการระดับทุติยภูมิ การดูแลผู้ป่วยที่ต้องใช้ยารักษาโรครื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคภูมิแพ้ทางเดินหายใจ การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันการเจ็บป่วย

4. ข้อกำหนดของระบบการบริหารที่เอื้อต่อการสร้างคุณภาพในการบริการสุขภาพ

จากนี้ในปี 2543 ในการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างนักวิชาการสาขาการบริหารทางเภสัชกรรม ชุมชนได้ร่วมกันร่างมาตรฐานการปฏิบัติงานการบริหารทางเภสัชกรรม (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะเภสัชศาสตร์, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับขร่างมาตรฐานการปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนที่ดีของสมาคมเภสัชกรรมชุมชนแห่งประเทศไทย เพื่อให้สภาเภสัชกรรมกลั่นกรองใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานคุณภาพร้านยา (สภาเภสัชกรรม , 2545)

เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการสุขภาพด้านยาแก่ประชาชนสภาเภสัชกรรมได้เห็นชอบมาตรฐานร้านยาที่นำเสนอโดยสำนักงานอาหารและยา และสมาคมเภสัชกรรมชุมชน และได้ประกาศเชิญชวนให้ร้านยาที่มีความพร้อมและสมัครใจเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ โดยเริ่มตั้งแต่เดือน

เมษายน 2545 เป็นต้นไป มาตรฐานร้านยาจะเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการและผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน
 ในร้านยาดำเนินการบริหารทางเภสัชกรรมโดยมุ่งหวังให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดผลลัพธ์
 ที่ดีต่อสุขภาพ ความยอมรับ ความเชื่อถือจากประชาชน และสังคมโดยรวม และเพื่อพัฒนาความ
 พร้อมของร้านยาเข้าสู่ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สภาเภสัชกรรมได้กล่าวถึงบทบาทร้านยาไว้ดังนี้ “ร้านยาในสถานะเป็นแหล่งประกอบการ
 บนพื้นฐานการจัดการที่มีประสิทธิภาพควบคู่จริยธรรม โดยให้บริการด้านยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ
 ข้อมูลอย่างมีคุณภาพครอบคลุมการรักษา การป้องกัน การฟื้นฟู และการเสริมสร้างสุขภาพ และ
 สามารถเป็นที่พึ่งด้านสุขภาพของชุมชน”

มาตรฐานร้านยาประกอบด้วยมาตรฐาน 5 หมวด ดังนี้

1. มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนการบริการเป็นมาตรฐานที่มุ่งเน้น องค์
 ประกอบทางกายภาพของร้านที่ก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ เช่น สถานที่มั่นคง ความสะอาด ฯลฯ
2. มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ มาตรฐานนี้มุ่งเน้นคุณภาพของบุคลากร
 กระบวนการจัดการที่ก่อให้เกิดคุณภาพ และระบบประกันคุณภาพ
3. มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี มาตรฐานนี้มุ่งเน้นให้ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการให้
 การบริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมอย่างมีคุณภาพและก่อให้เกิดความ
 พึงพอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งครอบคลุมการจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์
 แนวทางการให้บริการบริหารบาลทางเภสัชกรรม
4. มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรม มาตรฐานนี้มุ่งเน้นให้ร้านยา
 ปฏิบัติการให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามจริยธรรมแห่งวิชาชีพ
5. มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนสังคม มาตรฐานนี้มุ่งเน้นให้
 ร้านยาให้บริการแก่ชุมชน มีส่วนร่วมกับชุมชนในการค้นหา และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านยาและ
 สุขภาพของชุมชน

สภาเภสัชกรรมจะใช้มาตรฐานร้านยานี้เป็นเกณฑ์ประเมิน ติดตาม และตรวจสอบ เพื่อ
 การพัฒนาและรับรองคุณภาพการบริการของร้านยา

การมีส่วนร่วมของผู้บริโภคต่อการพัฒนาคุณภาพบริการทางเภสัชกรรมในร้านยา

เพื่อให้การพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ดังนั้นการแสวงหาแนวคิดของผู้มารับบริการให้มีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่ผู้มารับบริการเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งกระบวนการที่ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมนี้ สอดคล้องตามแนวเสนองขององค์กรภาคี ได้มีรายงานการสำรวจรูปแบบร้านยาที่พึงประสงค์ โดยใช้ชุมชนของจังหวัดสงขลาเป็นกรณีศึกษาในปี 2539 (สุนัญญา หุดังคบคิดและคณะ, 2539) พบว่าผู้บริโภค 400 คนให้ความเห็นว่าร้านยาพึงมี "การให้คำปรึกษาการใช้ยา" ในลำดับสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การบริการทางเภสัชกรรมด้านอื่นๆ โดยคิดเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.54 ของคะแนนเต็ม 5 และการบริการอันดับรองลงมาได้แก่ การจ่ายยาตามใบสั่งแพทย์ การจ่ายยาตามอาการ และการให้คำปรึกษา ด้านสุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 4.19, 4.21, และ 4.20 ตามลำดับ

ศูนย์ยา มฉก. กับการพัฒนาสู่มาตรฐานร้านยาคุณภาพ

ศูนย์ยา มฉก. เป็นร้านยาที่อยู่ภายใต้การบริหารของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เปิดดำเนินการในปี 2538 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานด้านเภสัชกรรมชุมชนของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ และเป็นแหล่งบริการสุขภาพด้านยาแก่ประชากรทั้งภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนโดยรอบศูนย์ยา มฉก. เป็นสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนที่มีความพร้อมในการนำแนวคิดการบริหารจัดการทางเภสัชกรรมมากำหนดเป็นเป้าประสงค์ของทุกกระบวนการบริการเภสัชกรรม ในปีการศึกษา 2543 คณะเภสัชศาสตร์ ได้เริ่มกำหนดเป้าหมายที่จะพัฒนาศูนย์ยา มฉก. (คณะเภสัชศาสตร์, 2543) ให้เป็นสถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนที่ดีและได้รับการรับรองมาตรฐานร้านยาคุณภาพของสภาวิชาชีพ เพื่อเป็นรูปแบบร้านยาคุณภาพของชุมชนจังหวัดสมุทรปราการ และเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพทั้งระดับปริญญาตรีและระดับผู้ชำนาญสาขเภสัชกรรมชุมชนของสภาเภสัชกรรม และมีความพร้อมเข้าสู่ระบบเครือข่ายการส่งต่อผู้ป่วย ซึ่งมีความคิดเห็นจากนักวิชาการว่า สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนของสถาบันการศึกษาเภสัชศาสตร์จะเป็นร้านยาที่มีศักยภาพสูงที่จะก้าวเข้าสู่ระบบเครือข่ายการให้บริการระหว่างร้านยาและโรงพยาบาล(เสาวคนธ์ รัตนวิจิตราศิลป์, 2541) และเป็นส่วนหนึ่งของ ระบบการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของระบบสาธารณสุขของประเทศ