

## แบบบันทึกเรื่องเล่า

### “จุดประเด็น – ประเด็นความรู้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”

ชื่อ นางสาวจุลลักษณ์..... สกุล รัตตะรมย์.....

ตำแหน่ง อาจารย์.....สังกัด คณะเภสัชศาสตร์.....

มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.....

โทรศัพท์ (มือถือ) ๐๘๑๙๒๗๖๔๖๓..... อีเมล

rujiluk.r@msu.ac.th.....

ส่งผลงานเข้าร่วมประกวดในประเด็นความรู้

- ด้านการผลิตบัณฑิต  ด้านงานวิจัย  ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคม  
 ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม  ด้านพันธกิจของหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน

#### ข้อกำหนด

๑) ชื่อประเด็นความรู้ที่ส่งเข้าประกวด เรื่อง :

แนวปฏิบัติที่ดีในการบริการวิชาการด้านยาและสุขภาพในร้านยามหาวิทยาลัย

๒) แนวความคิดที่ท่านเลือกดำเนินงานตามประเด็นความรู้หรือที่มาของประเด็นความรู้ มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามประเด็นความรู้สอดคล้องกับประเด็นความรู้

การให้บริการด้านสุขภาพและการจ่ายยาในร้านยาโดยเภสัชกร นอกจากการใช้ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการแล้ว ยังต้องอาศัยประสบการณ์และศิลปะ (ซึ่งเป็นที่มาของใบประกอบโรคศิลป์) ในการจ่ายยา การให้บริการ และการให้คำแนะนำ ทำให้เภสัชกรแต่ละคนมีเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลที่แตกต่างกัน สำหรับร้านยามหาวิทยาลัย ที่ให้บริการด้านยาและสุขภาพโดยคณาจารย์เภสัชกรจากคณะเภสัชศาสตร์มานานนับสิบปี มีสาขา ๓ แห่ง มีการหมุนเวียนของอาจารย์เภสัชกรมาปฏิบัติกรที่ร้านยามากหน้าหลายตา ซึ่งแต่ละคนย่อมมีชุดประสบการณ์ที่แตกต่างกัน รวมถึงความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ยาและสุขภาพในปัจจุบัน ซึ่งมักมีข้อบ่งใช้มากกว่าหนึ่งข้อ อาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสนเมื่อไปรับบริการแล้วพบเภสัชกรไม่ซ้ำหน้าในแต่ละครั้ง ซึ่งแต่ละคนอาจมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน หรือได้รับยาที่ไม่เหมือนเดิม ทั้งที่มาด้วยอาการเดิม ทีมทำงานจึงเล็งเห็นว่าควรมีการระดมสมองระหว่างทีมอาจารย์เภสัชกร เพื่ออัปเดตองค์ความรู้หรือแนวทางในการรักษาที่ทันสมัย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อค้นหา best practice ในการให้บริการ และการเลือกจ่ายผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุด และกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เภสัชกรร้านยามหาวิทยาลัยมีมาตรฐานการให้บริการที่ใกล้เคียงกันที่สุด

๓) วิธีหรือขั้นตอนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (ใช้เครื่องมือการจัดการความรู้อะไร กรุณาระบุ)

เมื่อหารือกับอาจารย์ทั้งคณะและเห็นพ้องกันถึงประเด็นปัญหาที่เกิดจากความหลากหลายของการให้บริการแล้ว จึงเกิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น ผ่านกิจกรรมประจำของคณะ ที่เรียกว่า “Research Lunch” ที่จัดขึ้นทุกวันพุธ เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. โดยประมาณ ซึ่งมีปฏิทินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์บุคลากรตลอดปี ถือเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ของคณะ โดยร้านยามหาวิทยาลัยสนับสนุนอาหารกลางวันรับประทานไปแบ่งปันประสบการณ์กันไป แนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การสร้างแนวปฏิบัติที่ดี มีดังนี้

๑. อาจารย์ทุกท่านช่วยกันเสนอหัวข้อโรค/อาการที่พบบ่อยในร้านยา โดยอ้างอิงจากคู่มือการฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพเภสัชกรรมชุมชน (เป็นคู่มือสำหรับฝึกนิสิตเภสัชศาสตร์ที่ปฏิบัติงานในร้านยาโดยเฉพาะ) จากนั้นอาจารย์แต่ละคนเลือกหัวข้อที่สนใจหรือมีความถนัด โดยกำหนดให้มีอาจารย์ที่หลากหลายสาขาคละอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น อาจารย์ที่เชี่ยวชาญด้านคลินิก ด้านสมุนไพร ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น จากนั้นจัดทำ timeline ในการเตรียมงานและส่งงาน

๒. เมื่อได้หัวข้อแล้ว แต่ละกลุ่มจะเรียกประชุมกลุ่มย่อย เป็นการประชุมแบบ focus group ในประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการรักษาที่ทันสมัย ผลิตภัณฑ์ที่มีในร้านยา และการเลือกจ่ายผลิตภัณฑ์ตัวไหนเป็นอันดับแรก เพราะเหตุใด โดยให้ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ทางวิชาการเป็นแนวทาง ผสมผสานกับความเชี่ยวชาญประสบการณ์/เคล็ดลับที่อาจารย์แต่ละท่านประสบมาจากการให้บริการหรือเคยรับบริการจากร้านอื่นๆ จัดทำเป็นแนวทางการจ่ายยาและการให้บริการของหัวข้อนั้นๆ โดยใช้เวลาประมาณ ๑ เดือน จากนั้นทำการไขว้กลุ่มเพื่อให้อาจารย์ที่รับผิดชอบหัวข้ออื่นช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแนวทางฯ ที่จัดทำขึ้น ใช้เวลาอีก ๑ สัปดาห์

๓. หลังจากนั้น จะใช้เวที Research Lunch ณ ห้องประชุมของคณะ โดยวาระเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการวิชาการในร้านยามหาวิทยาลัยของแต่ละหัวข้อได้จองปฏิทินนำเสนอเดือนละ 1 ครั้งเพื่อร่วมกันวิพากษ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ค้นหา best practice ในการให้บริการ ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นี้จะทำให้เกิดประเด็นคำถามใหม่ๆ ที่มาจากมุมมองที่หลากหลายยิ่งขึ้น ทำให้บางกรณีการแลกเปลี่ยนก็อาจไม่จบลงในชั่วโมง ต้องมีการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่จะนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนที่สุด ซึ่งทีมอาจารย์ที่รับผิดชอบในหัวข้อนั้นต้องไปค้นคว้า และนำกลับมาเสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอีกครั้ง

๔. เมื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครบทุกหัวข้อ จะนำแนวทางที่ได้ตกลงร่วมกัน ทั้งเชิงวิชาการและเชิงการให้บริการที่ดี จัดทำเป็นคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการวิชาการด้านยาและสุขภาพในร้านยามหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการในร้านยาของอาจารย์เภสัชกรทุกท่าน ใช้ประกอบในการฝึกงานในร้านยาของนิสิตนักศึกษาเภสัชศาสตร์ ที่มาจากทั่วทุกมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนคณะเภสัชศาสตร์ และเผยแพร่สู่สาธารณะผ่าน website ของคณะเภสัชศาสตร์

#### ๔) แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่ท่านจัดกิจกรรมหรือโครงการ

จากการระดมสมอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอัปเดตข้อมูลวิชาการที่ทันสมัย ทำให้ได้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการวิชาการด้านยาและสุขภาพในร้านยามหาวิทยาลัย นำไปสู่การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติในประเด็นดังนี้

๔.๑ แนวทางในการจ่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ร้านยามหาวิทยาลัยทั้ง ๓ สาขา

๔.๒ แนวทางการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ (patient profile) และการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ แนวทางในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เข้า-ออกจากร้านยามหาวิทยาลัย

#### ๕) วิธีที่นำแนวปฏิบัติที่ดีไปประยุกต์ใช้

๕.๑ แนวทางในการจ่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ร้านยามหาวิทยาลัยทั้ง ๓ สาขา

สำหรับอาจารย์เภสัชกรทุกคน มีข้อตกลงร่วมกันว่าจะใช้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีฯ เป็นมาตรฐานสำหรับการจ่ายยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่ร้านยามหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันจากเภสัชกรแต่ละคน ทั้งวิธีการสื่อสารกับผู้ป่วย การเลือกจ่ายยาตัวไหนเป็นตัวเลือกแรกในแต่ละอาการ เรื่องที่ควรให้คำแนะนำในการดูแลและสร้างเสริมสุขภาพ รวมถึงการใช้ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องสำอาง การดูแลสุขภาพด้วยภูมิปัญญา ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผสมผสานกับหลักฐานวิชาการเชิงประจักษ์จากเภสัชกรแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้เภสัชกรสามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ให้มีแนวทางในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาที่หลากหลายยิ่งขึ้น

๕.๒ แนวทางการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ (patient profile) และการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง

มีการกำหนดอาการหรือโรคหรือการใช้ยาบางชนิด ที่ต้องมีการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ (patient profile) และทำการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การจ่ายยา omeprazole เพื่อรักษาโรคกรดไหลย้อน ตามแนวทางการรักษาคือ จ่ายยาต่อเนื่อง 4 สัปดาห์ แต่จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การให้บริการพบว่า ผู้รับบริการบางรายไม่สะดวกในการซื้อยาทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงมีการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกันคือ การจ่ายยาคั้งละ 2 สัปดาห์ และต้องทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการในรูปแบบบันทึก patient profile เพื่อติดตามผลการรักษา และนัดผู้รับบริการมารับยาอีก ๒ สัปดาห์เพื่อให้ครบคอร์ส ซึ่งจะนำไปสู่การรักษาที่มีประสิทธิภาพ

๕.๓ แนวทางในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เข้า-ออกจากร้านยามหาวิทยาลัย

ระหว่างการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีฯ ในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคณาจารย์นี้ ทำให้เกิดกระบวนการการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เข้าหรือนำผลิตภัณฑ์ออกจากร้านยาไปพร้อมกันด้วย เช่น ยาบางรายการที่มีขนาดยาไม่เหมาะสม (ต้องรับประทานหลายเม็ด) หรือรสชาติยาไม่ดี (จากคำบอกเล่าของผู้ใช้ประกอบกับมีกิจกรรมชิมยาของร้าน ที่มีการทดสอบชิมยาน้ำทุกชนิดที่มีในร้านยา) ทำให้ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการรับประทานยา ก็มี

การปรับรายการเป็นยาที่รับประทานได้ง่ายขึ้น หรือการเปลี่ยนจากยานับเม็ดเป็นยาที่บรรจุในแผงสำเร็จรูป เพื่อให้ผู้ใช้เก็บรักษายาได้นานขึ้น หรือการนำยาที่มีส่วนผสมของยาปฏิชีวนะที่อาจเป็นสาเหตุต่อการเกิดเชื้อดื้อยาออกจากรายการยาในร้าน เป็นต้น

๖) มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) เช่น เผยแพร่ในวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ หรือเว็บไซต์ (ที่ไหน อย่างไร)

จัดทำเป็นรูปเล่มคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการบริการวิชาการด้านยาและสุขภาพในร้านยามหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการในร้านยาของอาจารย์เภสัชกรทุกท่าน ใช้ประกอบในการฝึกงานในร้านยาของนิสิตนักศึกษาเภสัชศาสตร์ และเผยแพร่สู่สาธารณะผ่าน website ของคณะเภสัชศาสตร์

๗) มีการติดตามวัดผลความสำเร็จของโครงการ/กิจกรรม ตามประเด็นความรู้ในข้อ ๑ หรือไม่ (ถ้ามี) กรุณาสรุปผลการติดตาม (เช่น ผลการติดตาม พบว่า กลุ่มเป้าหมายได้นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง) ดังนี้

ขณะนี้ยังไม่มีผลการติดตามและวัดผลความสำเร็จของโครงการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื่องจากอยู่ในระหว่างการจัดทำคู่มือเป็นรูปเล่มเพื่อเผยแพร่ และนำไปใช้ในร้านยา อย่างไรก็ตาม ทีมงานมีแผนดำเนินงานที่ชัดเจนในการวัดผล ดังนี้

- การติดตามผลการใช้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี จากอาจารย์เภสัชกรที่ปฏิบัติงานที่ร้านยามหาวิทยาลัยโดยใช้แบบสอบถามข้อคิดเห็นของการใช้คู่มือฯ

- การติดตามจากแบบบันทึกการติดตามของผู้มารับบริการ (patient profile) เพื่อตรวจสอบการให้บริการที่ได้ตกลงเป็นแนวทางไว้

- การติดตามผลการใช้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดี จากนิสิตนักศึกษาเภสัชศาสตร์ที่มาฝึกปฏิบัติงานที่ร้านยามหาวิทยาลัยโดยใช้แบบสอบถามข้อคิดเห็นของการใช้คู่มือฯ

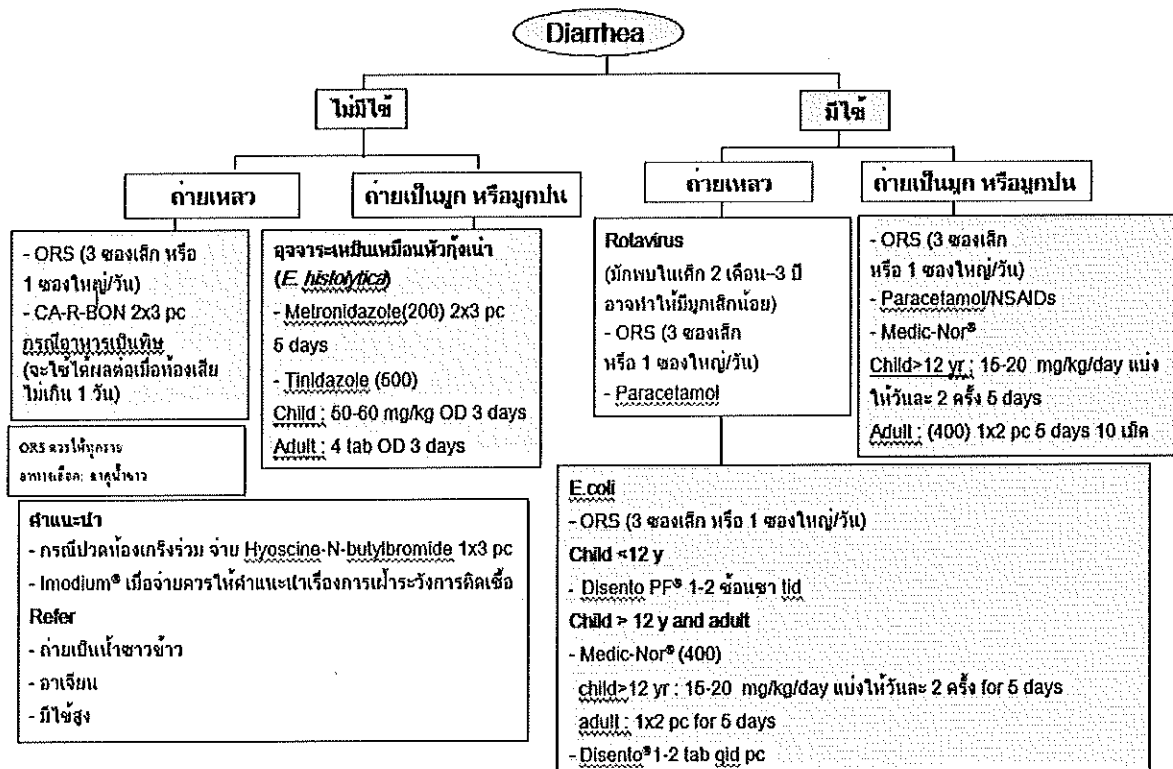
แม้ว่าจะยังไม่มีกระบวนการติดตามและวัดผล แต่จากการสอบถามอาจารย์เภสัชกรบางท่าน รวมถึงการสังเกตการณ์การให้บริการและรูปแบบการเลือกจ่ายยา หลังจากเริ่มทำเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในเบื้องต้นพบว่าอาจารย์เภสัชกรให้ความร่วมมือในการจ่ายยาตามคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี มีการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกการติดตามผู้มารับบริการ (patient profile) ตามข้อตกลง ซึ่งแสดงให้เห็นแนวโน้มในการสร้างมาตรฐานการให้บริการของร้านยามหาวิทยาลัย ตามคู่มือแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จัดทำขึ้น และคณะทำงานยังคาดหวังว่าแบบสอบถามข้อคิดเห็นจะนำไปสู่คำถาม/ข้อคิดเห็นใหม่ๆ ที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ค้นคว้าเพิ่มเติม และนำกลับมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

๘) รูปภาพประกอบ

บรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีมคณาจารย์

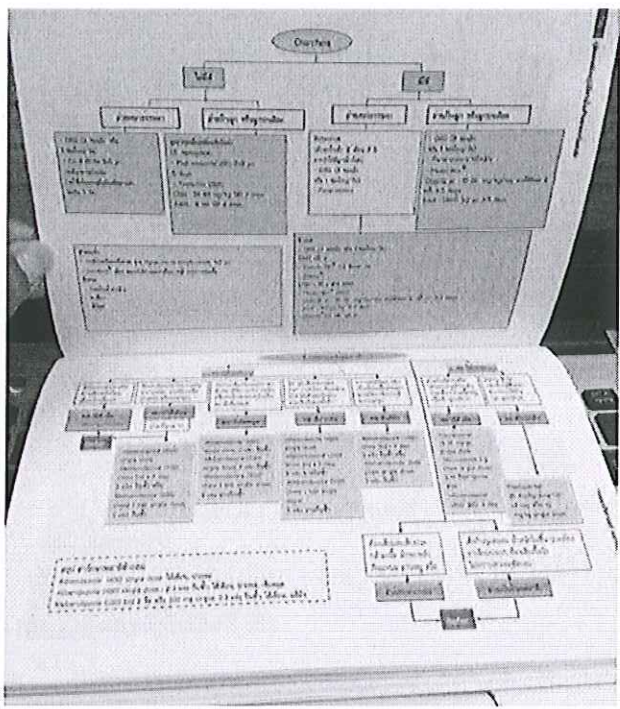
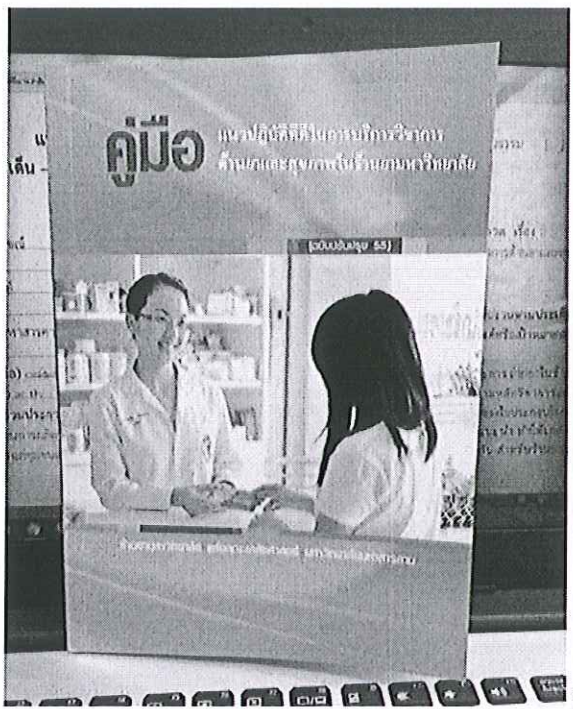


ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการระดมสมองและแลกเปลี่ยนเรียนรู้





ตัวอย่างรูปเล่มคู่มือที่จะนำไปใช้ในร้านยามหาวิทยาลัย



๙) สื่อวีดิทัศน์การถอดบทเรียน (ในรูปแบบ CD หรือ Link จากเว็บไซต์หรือ Social Network)

ไม่มี เนื่องจากอยู่ในช่วงเตรียมการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีฯ เป็นรูปเล่มเพื่อเผยแพร่ และนำไปใช้ในร้านยา และมีแผนจะถอดบทเรียนหลังจากใช้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีฯไปแล้ว ๖ เดือน

ลงชื่อ ..... ผู้เสนอผลงาน  
 (ดร.ภญ.รุจิลักษณ์ รัตตะรมย์)  
 วันที่ 24 / มิถุนายน / 2559

ลงชื่อ ..... ผู้เห็นชอบ  
 (ดร.ภญ.รุจิลักษณ์ รัตตะรมย์)  
 ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและกิจกรรมพิเศษ  
 วิชาการแทน คณบดีคณะเภสัชศาสตร์  
 วันที่ 24 / มิถุนายน / 2559