

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบวนการพัฒนาร้านยาคุณภาพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการประจำร้านยาคุณภาพที่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมแล้ว จำนวน 6 ราย โดยอาศัยแบบสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้ผลการศึกษา โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆในส่วนการดำเนินงานของแต่ละร้าน ดังนี้

4.1 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 1: สถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

รูปแบบกิจการ สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชนเป็นหน่วยงานสำหรับการเรียนการสอนภาคปฏิบัติแก่นักศึกษา เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2528 บริเวณด้านหน้าของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีระบบบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบราชการ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้โดยอิสระ คล่องตัว และพึ่งตนเองได้ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สอนและฝึกหัดปฏิบัติงานด้านบริหาร ด้านบริการเภสัชชุมชนและเป็นที่ฝึกปฏิบัติการของกระบวนวิชาเภสัชกรรมบริการ กระบวนวิชาการฝึกงานด้านเภสัชศาสตร์ของนักศึกษาเภสัชศาสตร์ และกระบวนวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. บริการจำหน่ายเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและปลอดภัยแก่ประชาชน โดยเน้นความประหยัดและความสมเหตุสมผลในการใช้ยาเป็นสำคัญ
3. แนะนำและเพิ่มพูนความรู้ด้านการใช้ยาและการสาธารณสุขแก่ประชาชน
4. พัฒนาส่งเสริมความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณของเภสัชกร
5. เป็นสถานบริการเภสัชชุมชนตัวอย่างในการบริการประชาชนให้ได้รับบริการด้านเวชภัณฑ์ที่มีมาตรฐานเหมาะสม

ปัจจุบันมี รศ.ดร.บุษบัน ศิริธัญญาลักษณ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มีเภสัชกรที่เป็นอาจารย์ปฏิบัติงานที่ร้านทั้งสิ้น 19 ท่าน มีการขออนุญาตเพื่อขาย

ยาเสพติดให้โทษประเภทที่ 3 วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทประเภทที่ 3 และ 4 มีระบบสมาชิก เพื่อสิทธิในการซื้อยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งใช้เก็บข้อมูลของผู้มารับบริการที่ร้านยาด้วย

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” เนื่องจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นหน่วยงานของรัฐ ร้านยานี้จึงมีประชาชนเป็นเจ้าของ ดังนั้นเรื่องกำไรหรือผลประโยชน์จึงไม่ใช่เป้าหมายขององค์กร โดยองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพเป็นหลัก ซึ่งคุณภาพในที่นี้ หมายความว่า การให้บริการเวชภัณฑ์ที่มีความปลอดภัย เหมาะสม ประหยัดและสะดวก พร้อมทั้งให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งร้านยาที่มีคุณภาพดี ย่อมหมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนด้วย นอกจากนี้ยังทำให้ได้รับความไว้วางใจจากประชาชนที่มารับบริการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

เนื่องจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ สถานที่ผลิตเภสัชกรในอนาคต จึงสามารถพัฒนาร้านยาให้ได้ตามมาตรฐานไม่ยากนัก เดิมร้านใช้คำว่า “ร้านยามาตรฐาน” เพื่อแสดงว่าสถานปฏิบัติการร้านยาชุมชนนั้น เป็นร้านยาที่มีมาตรฐานในการให้บริการอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาขึ้น ทางสภาเภสัชกรรมได้ทำหนังสือขอความร่วมมือและเชิญชวนให้คณะเภสัชศาสตร์ ทุกมหาวิทยาลัยให้เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ร้านยาต่างๆ และเพื่อให้ร้านยาคณะเภสัชศาสตร์เป็นแหล่งฝึกอบรมสำหรับคณะกรรมการตรวจเยี่ยมร้านยา โดยในขณะที่สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชนเข้าร่วมโครงการนั้นถือว่าเป็นช่วงเริ่มต้นของโครงการ ทำให้รายละเอียดการดำเนินการยังไม่ครบถ้วนเหมือนปัจจุบัน จึงใช้เวลาค่อนข้างนานและค่อยๆพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยอาศัยคำแนะนำจากคณะกรรมการของสภาเภสัชกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุผลสำคัญที่สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชนเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ คือ ความคิดว่าประชาชนควรรับทราบเกี่ยวกับร้านยาคุณภาพเพื่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ ร้านยาที่มีคุณภาพดี ย่อมหมายถึงคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนที่ตามมาด้วย บทบาทของเภสัชกรชุมชนไม่ควรจะอยู่ที่การขายยาอย่างเดียวเหมือนสมัยก่อน การให้คำปรึกษานั้นมีความจำเป็นมากสำหรับผู้ชื้อยา เพราะประชาชนยังมีทัศนคติในการใช้ยาที่ไม่ถูกต้องอยู่มาก

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ร้านได้ใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านปรับปรุงได้ไม่ชัดเจน เพื่อใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยมครั้งต่อไป

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ คุณภาพด้านสถานที่ สถานที่ขายยาควรมีป้ายแสดงอย่างชัดเจนตามกฎหมาย มีความสะอาดและเป็นระเบียบ จัดเรียงยาเป็นหมวดหมู่ แยกสื่อโฆษณาออกจากสื่อที่เป็นข้อมูลความรู้ ในด้านสิ่งสนับสนุนบริการ คณะเภสัชศาสตร์เป็นแหล่งข้อมูลด้านยา ซึ่งมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านยาภายในคณะ ทำให้สามารถหาข้อมูลได้รวดเร็วและแม่นยำ มีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยค้นหาข้อมูลและมีตำราทางวิชาการมากมายคอยสนับสนุน

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชนมุ่งกลุ่มผู้ป่วย 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ ผู้สูงอายุ โดยให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะความรู้ความเข้าใจต่อโรคและการใช้ยาของผู้สูงอายุนั้นจำเป็นมากที่ต้องให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และขยายความรู้ไปยังสมาชิกของครอบครัวนั้นให้มีความรู้ ความเข้าใจในการเอาใจใส่ต่อสุขภาพผู้สูงอายุ อีกกลุ่มหนึ่งคือ ผู้ที่เป็นโรคเรื้อรัง เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ซึ่งเป็นโรคที่ต้องกินยาอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง โดยเฉพาะเรื่องของโรคเรื้อรังนั้น บางคนมีความเข้าใจว่าเป็นโรคที่ทำให้คุณภาพชีวิตลดลง แต่แท้ที่จริงแล้ว มีปัจจัยที่จะให้ผู้ป่วยเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตที่สามารถอยู่ได้อย่างปกติสุข คือ ต้องมีความเข้าใจต่อโรค มีการดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ เข้าใจกระบวนการรักษา ปรับพฤติกรรมกรบริโภค

ด้านกระบวนการคุณภาพ มีการจัดทำเอกสารที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ และดูแลผู้ป่วยเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะในกรณีของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งมีเภสัชกรปฏิบัติงานหลายคน มีการจัดทำบันทึกประวัติการใช้ยา การให้คำปรึกษาด้านยา รายงานอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและการจ่ายยาประเภทต่างๆ รวมทั้งการส่งต่อผู้ป่วยด้วย ซึ่งเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะถูกส่งเข้าร่วมประชุมสัมมนาวิชาการต่างๆอย่างต่อเนื่องและมีการจัดทำตัวชี้วัดคุณภาพร้านยา โดยการประเมินความสำเร็จทั้งในด้านการขายและคุณภาพการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปเป็นงบประมาณ การประกันคุณภาพประจำปีทุกปี

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีเภสัชกรที่ผู้มารับบริการสามารถทราบได้ทันทีว่าเป็นเภสัชกร โดยการสวมเสื้อกาวน์ มีป้ายชื่อระบุรูปถ่าย เลขที่ใบประกอบวิชาชีพ เวลาปฏิบัติการ โดยมีเภสัชกรซึ่งเป็นนิสิตที่ใกล้จะสำเร็จการศึกษาประจำร้านอย่างน้อย 2 ท่าน และอาจารย์เภสัชกรที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนกันมาอยู่ตลอดเวลาทำการอีก

อย่างน้อย 3-4 ท่าน ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบประการหนึ่งของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้วยความพร้อมของบุคลากร ทำให้มีโอกาสติดตามผู้ป่วยในเชิงลึกได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถทำการจัดอบรมความรู้เฉพาะให้กับผู้ป่วยได้อีกด้วย เภสัชกรจะต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ หรือมาตรฐานการปฏิบัติทางเภสัชกรรมที่ดี (Good Pharmacy Practice) มีการปฏิบัติการตามที่กฎหมายกำหนด ในการบริการและควบคุมยาเสพติด วัตถุออกฤทธิ์ หรือยาควบคุมพิเศษ และไม่มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ มีอาจารย์และเภสัชกรจ่ายยาให้แก่ผู้มารับบริการ ตลอดเวลาทำการ เพื่อควบคุมและกำกับ ให้มีการจ่ายยาอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะการจ่ายยาควบคุมพิเศษ ยาเสพติดให้โทษประเภท 3 และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาทประเภทที่ 3 และ 4

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการจัดพื้นที่ภายในร้าน โดยมีสื่อให้ความรู้ด้านยาและสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ มีบริการวัดความดัน ตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด จัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ จดหมายข่าวให้ความรู้และจัดบอร์ด แผ่นพับให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการในร้าน นอกจากนี้ ยังร่วมมือกับหน่วยงานของภาครัฐ เช่น สสส. ในการจัดกิจกรรมเพื่อสุขภาพ จัดโครงการผู้ยาสู่ชุมชน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

เภสัชกรได้จัดทำ การสุรวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน ปัจจัยเอื้อ และอุปสรรค ของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อติดตามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยให้เภสัชกรประจำสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ติดตามผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดง การสุรวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัจจัยเอื้อ และอุปสรรคของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จุดแข็ง	จุดอ่อน
<ul style="list-style-type: none"> - มีเภสัชกรปฏิบัติงานตลอดเวลาทำการ - มีแหล่งรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับยา (DIC) ภายในหน่วยงาน ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว - มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการค้นหาข้อมูล - มีตำราเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ - มีเว็บไซต์ให้บริการแก่ประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - มียาไม่ครบถ้วนตามความต้องการของลูกค้า - ที่จอดรถมีไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ - อาคารร้านยาก่อนข้างเก่าทรุดโทรม

ปัจจัยเอื้อให้เกิดการพัฒนา	ภัยคุกคามในการพัฒนาคุณภาพร้านยา
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้มารับบริการให้การยอมรับ เพราะร้านยาเป็นหน่วยงานในความดูแลของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ - สภเภสัชกรรมให้การสนับสนุนและช่วยเหลือ เช่น สนับสนุนสื่อเผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีร้านยาเปิดมากขึ้น ซึ่งมีการพัฒนาทั้งด้านบุคลากร ยาและเวชภัณฑ์ ที่สำคัญมีการแข่งขันเรื่องราคาสูงมาก

ในส่วนของจุดแข็งของร้าน มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน ทำให้สามารถเก็บข้อมูลด้านยา ใช้ดูแลเรื่องระบบคลังยา การซื้อ ขายยา ช่วยติดตามวันหมดอายุได้ นอกจากนี้ระบบคอมพิวเตอร์ยังช่วยติดตามข้อมูลการใช้ยาของผู้มารับบริการได้ด้วย ในส่วนของสื่อความรู้ที่ทางสภเภสัชกรรมช่วยสนับสนุนให้ นั้น ทำให้เภสัชกรและผู้มารับบริการได้รับความรู้ที่ถูกต้องและทันสมัยตลอดเวลา เนื่องจากปัจจุบันมีการโฆษณาที่เกินความจริงหรือบิดเบือนข้อมูลสุขภาพ เพื่อประโยชน์ทางพาณิชย์ ซึ่งผู้มารับบริการจะมั่นใจได้เลยว่าหากได้รับข้อมูลจากสถานปฏิบัติการร้านยาชุมชนแล้ว จะต้องได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพมากที่สุด

ส่วนจุดอ่อนของร้าน คือ เภสัชกรต้องคอยดูแลสั่งยาให้มีเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ เนื่องจากปัจจุบันมียาผลิตออกมามากมายหลายชนิด มีผู้ผลิตมากมายหลายบริษัท จึงเป็นการยากที่เภสัชกรจะจัดหาทุกประเภทเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ ซึ่งเภสัชกรสามารถวิเคราะห์และเลือกสั่งยาที่มักจะมีลูกค้ามาถามหาบ่อยๆ นอกจากนี้ ต้องมีการจัดบริเวณที่วางยาให้ผู้รับบริการรับรู้อย่างชัดเจน และดูแลเรื่องการควบคุมอุณหภูมิภายในร้านให้เหมาะสม เนื่องจากภายในร้านมีบริเวณกว้างต้องคิดที่วัดอุณหภูมิทุกจุดที่วางยา และต้องคอยติดตามอุณหภูมิทุกวัน

ปัจจุบัน สถานปฏิบัติการร้านยาชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการปรับปรุงพัฒนารูปแบบร้านให้ดูทันสมัยและมีพื้นที่ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในร้านมากขึ้น มีการทาสีอาคารใหม่ การจัดวางยาและเวชภัณฑ์ในร้านใหม่ ให้ผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น จัดแบ่งห้องสำหรับให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยอย่างเป็นสัดส่วน 2 ห้อง มีนักศึกษาเภสัชศาสตร์และอาจารย์เภสัชกรคอยให้บริการผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง โดยบุคลากรของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะช่วยกันดูแลทั้งเรื่องการติดตามวันหมดอายุของยา การนำสื่อข้อมูลข่าวสารใหม่จัดแสดงให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ มีมุมเก้าอี้รับแขก เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถนั่งผ่อนคลายระหว่างรอรับบริการและสามารถศึกษาข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่เภสัชกรได้จัดไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตัวเภสัชกรเองจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการติดตามโดยสภาเภสัชกรรมในขั้นตอนที่ 4 แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินการพัฒนาสถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✗	✓	มีการเปลี่ยนหลอดไฟในร้านใหม่ให้สว่างมากขึ้น
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✓	✓	
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✓	✓	
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	✓	✓	
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย	✗	✗	ทำป้ายชื่อและรูปเภสัชกรมาติดเพิ่ม
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา	✓	✓	
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความ	✗	✗	มีการจัดทำป้ายมาติดให้ครบถ้วน หลังการติดตาม

เหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษา โดยเภสัชกร”			และตรวจเยี่ยมจากสภา เภสัชกรรม
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ	✓	✓	
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็น ในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยา ซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และ ไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมี การควบคุมและบันทึกอุณหภูมิ อย่างสม่ำเสมอ	✗	✗	แยกยาเก็บไว้ในตู้เย็น โดยเฉพาะและนำที่วัด อุณหภูมิมาติดเพิ่ม
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✗	✓	นำซองที่บดแสงมาใช้ สำหรับยาที่ต้องเก็บให้ พ้นแสง
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิง และเผยแพร่	✓	✓	
1.3.2 มีบุคลากรช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการ อย่างเหมาะสม	✓	✓	
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ ยา (ในกรณีจำเป็น)	✓	✓	
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตาม ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติ หน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ	✓	✓	

ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็น เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตาม ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	
ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่ เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			ไม่มีผู้ช่วยเภสัชกร แต่มี นักศึกษาเภสัชศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยต่างๆมา ฝึกงานที่ร้านยา
ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกร	✓	✓	
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ	✓	✓	
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็น หมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแล ผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็น ต้น	✓	✓	
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูล ที่จำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากการ บริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น	✓	✓	
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	
2.2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้อง	✓	✓	

ติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้ประวัติการใช้ยา หรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ			
2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	
2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหา ยา จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น	✓	✓	
2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี			
3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์			
3.1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	
3.1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยากมีประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✓	✓	
3.1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับขามอายุ	✓	✓	
3.1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	✓	✓	
3.1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของชุมชน	✓	✓	
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม			
3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	
3.2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความ	✓	✓	

ต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา (ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย			
3.2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา			
ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง	✓	✓	
ข. มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✗	- เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของร้านบนฉลากยา - มีการจัดทำฉลากยาที่มีภาษาอังกฤษกำกับ - จัดทำฉลากช่วยเพิ่มเติม
ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี	✓	✓	
3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด	✓	✓	
3.2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึง	✓	✓	

ประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ			
3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือนักการสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	✓	✓	
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ			
4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✓	
4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติกรใด ๆ ที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น ๆ	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม			
5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยา และสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพของชุมชน	✓	✓	
5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ	✓	✓	

5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	✓	✓	
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

เมื่อสภาเภสัชกรรมทำการตรวจเยี่ยมร้านยา เพื่อการรับรองคุณภาพแล้ว คณะกรรมการได้สรุปประเด็น เพื่อเป็นข้อมูลให้สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้นำไปพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

หัวข้อ 1.1.1 มีการจัดพื้นที่ภายในร้านให้มีการบริการที่สะดวกสบายขึ้น มีการปรับปรุงห้องให้คำปรึกษาเป็นสัดส่วนมากขึ้น และทาสีภายนอกอาคารใหม่ เนื่องจากเป็นอาคารที่มีอายุการใช้งานมานานมากแล้ว

หัวข้อ 1.1.2 เนื่องจากเดิมภายในร้านยา ใช้หลอดไฟแบบเก่าและมีจำนวนหลอดน้อย ทำให้มีแสงสว่างไม่เพียงพอ จึงปรับปรุงโดยเปลี่ยนหลอดไฟให้สว่างขึ้น และมีการประดับตกแต่งร้านด้วยดอกไม้ เพื่อให้บรรยากาศในร้านสดชื่นขึ้นด้วย

หัวข้อ 1.1.7 เพิ่มป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกร เนื่องจากเดิมไม่ได้ทำ เพราะสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีเภสัชกรที่เป็นอาจารย์ประจำคณะถึง 20 ท่านผลัดเปลี่ยนกันมาปฏิบัติงาน จึงไม่ได้ทำป้ายแสดงชื่อเภสัชกรไว้ นอกจากนั้น ยังได้ทำป้าย “จุดบริการ โดยเภสัชกร” “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร” และป้ายแยกหมวดหมู่ยาตามประเภทที่ผู้มารับบริการสามารถเลือกซื้อได้เองกับยาที่จำหน่ายโดยเภสัชกร เพื่อให้ผู้มารับบริการรับทราบอย่างชัดเจน

หัวข้อ 1.2.4 สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต้องแยกยาและเวชภัณฑ์มาเก็บในตู้เย็นเฉพาะ โดยมีที่วัดอุณหภูมิเพื่อใช้ควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมต่อการเก็บรักษา

หัวข้อ 1.2.5 และ 3.2.4 สำหรับยาที่ต้องเก็บให้พ้นแสง ต้องใช้ภาชนะที่เป็นสีทึบและหากมีการแบ่งบรรจุ ต้องทำฉลากติดให้ครบถ้วน นอกจากนี้ ที่ฉลากยาได้เพิ่มข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ เช่น ชื่อร้าน เบอร์โทรศัพท์ ฉลากที่มีภาษาอังกฤษกำกับ (สำหรับชาวต่างชาติ) มีการจัดทำฉลากช่วยเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

สถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 1/2546 (จากร้านยาทั้งหมด 26 ร้าน) ซึ่งมีการดำเนินการและบริการ

ได้ตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิ์ที่จะคิดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ โดยการรับรองร้านยาคุณภาพนี้มีอายุ 3 ปี นับจากวันที่ประกาศ ณ วันที่ 27 เดือนกันยายน พ.ศ.2546 หลังจากนั้น สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังได้รับเกียรติให้เป็นแหล่งฝึกอบรม สำหรับคณะกรรมการตรวจเยี่ยมร้านยาด้วย

4.2 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 2: ร้านเอ็ม.ฟาร์ม.

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

เปิดดำเนินการ โดยเภสัชกรชาญวิทย์ และเภสัชกรหญิงนุชจรินทร์ ไชยณรงค์ (สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาโท) โดยเริ่มเปิดร้านแห่งแรกในปีพ.ศ.2545 ที่ย่านไนท์บาร์ซ่า หลังจากดำเนิน กิจการได้ประมาณ 2 ปี จึงเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา ต่อมาในปี พ.ศ.2548 ร้านประสบปัญหาน้ำท่วมครั้งใหญ่ ทำให้ร้านได้รับความเสียหายเป็นอย่างมาก จึงย้ายมาเปิดร้านใหม่ ตรงข้ามกับตลาดวโรรส ซึ่งเภสัชกรประจำร้านยังคงคุณภาพของร้านยาคุณภาพไว้เสมอมา

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ สิ่งที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าที่เข้ามารับ บริการในร้านยา รวมทั้งการได้รับคำแนะนำ การช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ป่วยพ้นทุกข์ ซึ่งไม่ใช่แค่การ ได้รับความสำหรับรักษาโรคที่เป็นอยู่เท่านั้น แต่ต้องรวมถึงการแนะนำการป้องกันและรักษาสุขภาพด้วย โดยทางร้านจะมีเภสัชกรอยู่ 2 ท่าน คือ เภสัชกรชาญวิทย์และเภสัชกรหญิงนุชจรินทร์ ที่จะสลับ สับเปลี่ยนกันมาคู่ร้าน ซึ่งลูกค้าที่มาซื้อยาที่ร้านจะมั่นใจได้อย่างแน่นอนว่าจะได้รับการบริการจาก เภสัชกรทุกครั้งที่มาซื้อยา

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

เริ่มจากในช่วงแรกของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา มีการอบรมแนะนำ โครงการสำหรับร้านยาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในตอนนั้นมีร้านยาสนใจโครงการนี้มากมาย แต่ หลังจากได้เข้าไปรับทราบเกณฑ์ขั้นต้นตามข้อกำหนดต่างๆ ทำให้มีร้านยาหลายร้านไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่ามีข้อกำหนดที่ยุงยาก แต่สำหรับร้านเอ็ม.ฟาร์ม.แล้ว คิดว่าการเข้าร่วมโครงการพัฒนาและ รับรองคุณภาพร้านยาจะทำให้ร้านมีเครื่องหมายในการรับรองคุณภาพและทำให้ร้านมีความแตกต่าง จากร้านยาอื่นๆ จึงส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อขอเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ก็จะใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านปรับปรุงได้ไม่ชัดเจน เพื่อจะใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยม

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ อาศัยประสบการณ์จากการที่เคยเปิดร้านยาร้านแรก (ที่ไนท์บาร์ซ่า) มาเป็นส่วนช่วยในการวางแผนปรับปรุงร้าน ซึ่งเภสัชกรคิดว่าการขยายพื้นที่ร้าน เพื่อเพิ่มพื้นที่ใช้สอยให้มากขึ้นจะมีประโยชน์มาก เนื่องจากปัจจุบันยาต่างๆที่ใช้ในการรักษาโรคมียิ่งมีมากขึ้นเรื่อยๆ ตามโรคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปมากจากแต่ก่อน และร้านต้องการยาเพื่อรองรับการรักษาโรคต่างๆเพิ่มขึ้นด้วย

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- a. ระบุลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าประจำที่มารับบริการที่ร้าน เนื่องจากมีจุดเด่นในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นกันเอง และให้คำแนะนำอย่างยุติธรรม ทำให้มีลูกค้าประจำมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีทั้งลูกค้าในบริเวณใกล้เคียงกับร้าน และลูกค้าต่างจังหวัดที่มาทำธุระ และผู้ที่มาจับจ่ายใช้สอยซื้อสินค้าที่ตลาดวโรรส (กาดหลวง) นอกจากนี้ยังมีลูกค้าที่ได้รับการแนะนำมาจากกลุ่มลูกค้าประจำ เป็นการบอกต่อ เนื่องจากทำเลอยู่ในแหล่งชุมชนและเป็นย่านการค้าขายที่สำคัญ
- b. ความต้องการของลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มารับบริการที่ร้าน เนื่องจากต้องการคำแนะนำในเรื่องการดูแลสุขภาพ และความต้องการสถานบริการสุขภาพพื้นฐานที่จะช่วยรักษาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นที่ลูกค้าไว้วางใจได้ และไม่คิดเอาเปรียบลูกค้า

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เภสัชกรให้ความสนใจ คือ การควบคุมสต็อกสินค้า เนื่องจากบางร้านจะสั่งสินค้าไว้ทีละมากๆ เพราะจะได้รับของสมนาคุณหรือผลประโยชน์อื่นเพิ่ม แต่ทางร้านจะควบคุมการสั่งซื้อสินค้า ในแต่ละรอบการสั่งซื้อจะสั่งในปริมาณที่เพียงพอต่อการขายในแต่ละรอบเท่านั้น เพราะการเก็บสินค้าไว้ทีละมากๆ จะทำให้เกิดต้นทุนจมและมีผลต่อการเก็บรักษา หากขายไม่ทันอาจทำให้มียาหมดอายุด้วย

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ เภสัชกรจะยึดหลักจรรยาบรรณและศีลธรรมที่ดี ค้นหาสาเหตุของปัญหาและแก้ที่สาเหตุ เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าเอง จำเป็นจะต้องสอบถาม ชักประวัติอาการของลูกค้าทุกครั้งก่อน แม้จะเป็นยาเรียกชื่อก็ตาม เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับยาที่เหมาะสมกับอาการที่เป็นและเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าจะได้รับยาที่ถูกต้องด้วย เภสัชกรไม่มีนโยบายจะจ้างลูกจ้างหรือผู้ช่วยเภสัชกรมาจ่ายยาแทน เภสัชกรมีหน้าที่ในการแนะนำการใช้ยา และสอบถามอาการที่เป็นอยู่ เพราะบางครั้งพบว่าการชักประวัติเพิ่มจะทำให้ลูกค้าได้รับยาที่ถูกต้องมากขึ้น และทำ

ให้ลูกค้าได้รับยาที่เหมาะสมกับอาการเจ็บป่วยด้วย ไม่ขัดเคียดขายยาหรือผลิตภัณฑ์เสริมสุขภาพให้ลูกค้า เพื่อหวังผลกำไรจากการขาย

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม เน้นการให้บริการเชิงรับ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเรื่องสุขภาพ การดูแลตนเองและป้องกันโรคต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

เภสัชกรให้ความสำคัญกับการตรวจเช็ควันหมดอายุของยาในร้าน ซึ่งหากพบจะแยกยาที่ใกล้หมดอายุออกและแจ้งตัวแทนบริษัทยานั้นๆ เพื่อขอส่งคืนและให้นำกลับไปทำลายที่โรงงานของบริษัท โดยก่อนจะส่งมอบยาให้ลูกค้าทุกครั้ง เภสัชกรจะตรวจเช็คความถูกต้องของยาทั้งชื่อยา ขนาดยา แนะนำวิธีใช้ และตรวจสอบวันหมดอายุของยาด้วย นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่จากสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่เข้ามาช่วยตรวจสอบร้านเป็นระยะอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตัวเภสัชกรเองจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการติดตามโดยสภาเภสัชกรรม แสดงตามตารางได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการประเมินการพัฒนาร้านเอ็ม.ฟาร์ม.

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✓	✓	
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✗	✓	ร้านติดกระจก และติดเครื่องปรับอากาศ เพื่อควบคุมอุณหภูมิ
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✗	✓	การจัดวางยาเป็นที่รู้กัน เฉพาะเภสัชกรเท่านั้น
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✗	ร้านมีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด

1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	✗	✗	ร้านเก็บสื่อที่มุ่งโฆษณาไว้หลังร้าน จะแยกให้เฉพาะลูกค้าที่สนใจและต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเท่านั้น
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย	✗	✗	มีป้ายแสดงรายละเอียดของเภสัชกร แต่ไม่มีรูปถ่ายแสดง
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา	✓	✓	
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	✗	✗	ทำป้ายติด แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนก่อนสถานเภสัชกรรมจะมาตรวจเยี่ยม
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ 	✓	✓	
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีตู้เย็นเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ	✓	✓	
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✓	✓	
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่	✓	✓	

1.3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการ อย่างเหมาะสม	✓	✓	
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ ยา (ในกรณีจำเป็น)	✓	✓	
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตาม ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติ หน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ	✓	✓	
ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็นเภสัช กรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตาม ข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	
ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่ เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			ไม่มีผู้ช่วยปฏิบัติการ
ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกร			
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มี หน้าที่ปฏิบัติการ			
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ ผู้รับบริการ			
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่ง ยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตาม ประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่ นำเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น	✓	✓	
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่ จำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากการ บริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	

พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น			
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	
2.2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น เพิ่มประวัติการใช้ยา หรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	✓	✓	
2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	
2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาฯ จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น	✓	✓	
2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี			
3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์			
3.1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	
3.1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✓	✓	
3.1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับข่ามหมาอายุ	✓	✓	
3.1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุม และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา			ไม่จำหน่ายยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษ
3.1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน	✓	✓	

3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม			
3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	
3.2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วย เฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย	✓	✓	
3.2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา			
ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการ โดยตรง	✓	✓	
ข. มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✓	
ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกรณี			ไม่จำหน่ายยาเสพติดให้โทษ และวัตถุต่อจิตและประสาท
3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	มี แต่ไม่ค่อยได้ใช้อย่างต่อเนื่อง ใช้การพูดคุยกับลูกค้า
3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและ ภายใต้อขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด	✓	✓	
3.2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	

3.2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	✓	✓	
3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	✓	✓	
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม			
4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✓	
4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติกรใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น ๆ	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม			
5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขศึกษาของชุมชน	✓	✓	
5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การ	✓	✓	

ร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ			
5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	✓	✓	
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะกรรมการผู้ตรวจเยี่ยมชมคิดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ร้านยาน่าจะควบคุมและปรับปรุง คือ

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ หัวข้อ 1.1.3 เรื่องอุณหภูมิของร้าน เพื่อให้เหมาะสมต่อการเก็บรักษายา เนื่องจากร้านอยู่ติดถนนในย่านชุมชน โดยวิธีง่าย ๆ คือการติดเครื่องปรับอากาศเพื่อควบคุมอุณหภูมิของร้าน ซึ่งเภสัชกรก็เห็นด้วยและให้คำแนะนำเพิ่มว่าอย่าคิดว่าเป็นเรื่องสิ้นเปลืองและเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม การควบคุมอุณหภูมิมิมีผลอย่างมากต่อ Bio-availability ของยา ร้านยาทั่วไปที่อยู่ริมถนน ไม่ได้ติดกระจกหรือควบคุมอุณหภูมิของร้าน ทำให้ยาเสื่อมคุณภาพเนื่องจากอุณหภูมิมีผลต่อความคงตัวของยา ลูกค้าน่าจะได้รับยาที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ประสิทธิภาพในการรักษาลดลงและเป็นอันตรายต่อผู้ที่ใช้ยา นอกจากนี้ยาบางชนิดหากถูกแสงนานๆอาจเป็นการเร่งการสลายตัวของยาเร็วกว่าปกติอีกด้วย ดังนั้นสภาพแวดล้อมของร้านต้องมีความเหมาะสมต่อการเก็บยาด้วย

หัวข้อ 1.1.4 การจัดวางยาในร้านจะเป็นที่รู้จักเฉพาะเภสัชกรเท่านั้น ไม่แยกติดป้ายกลุ่มยาหรือแยกเก็บยาและวิตามินบางอย่างที่ลูกค้าต้องได้รับคำปรึกษาจากเภสัชกรไว้ที่ชั้นวางยาด้านหลัง เภสัชกร เภสัชกรจึงปรับปรุงโดยทำป้ายชื่อยาแต่ละกลุ่มตามประเภทการรักษาและติดบนชั้นยา ซึ่งจัดเรียงตามหมวดหมู่การรักษาอยู่แล้ว และแยกเก็บยาและวิตามินบางชนิดที่ลูกค้าต้องได้รับปรึกษาจากเภสัชกรว่าจำเป็นต้องใช้มาไว้ที่ชั้นยาด้านหลังเภสัชกร เพื่อความปลอดภัยของลูกค้าและเพื่อให้ลูกค้าได้รับยาที่เหมาะสมจริงๆ

หัวข้อ 1.1.6 การแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ตอนแรกทางร้านจัดวางสื่อโฆษณาที่ได้รับจากบริษัทต่างๆวางรวมๆกัน แต่เมื่อมีการตรวจเยี่ยมแล้วจึงได้รับคำแนะนำให้แยกเก็บสื่อที่ไม่รับอนุญาตหรือมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งประโยชน์ทางการค้าไว้ และจัดวางเฉพาะสื่อให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าเท่านั้น

หัวข้อ 1.1.7 ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ จากการตรวจสอบมาตรฐานด้วยตนเอง พบว่า ร้านยังขาดป้าย “จุดบริการ โดยเภสัชกร” และ “รับใบสั่งยา” เนื่องจากเภสัชกรคิดว่าร้านตนมีพื้นที่จำกัดและหาก

ลูกค้าเข้าร้านมาก็ต้องพบเภสัชกรอยู่แล้ว จึงไม่ได้ทำป้ายติด เมื่อทางสภาเภสัชกรรมมาตรวจสอบอีกครั้งจึงได้รับคำแนะนำให้ทำป้ายเพิ่ม เพื่อความชัดเจนและทำให้ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาทราบอย่างทั่วกัน เภสัชกรจึงได้ทำการปรับปรุงพร้อมกันกับหัวข้อ 1.1.4

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

ร้านเอ็ม.ฟาร์ม. ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 1/2546 (จากร้านยาทั้งหมด 26 ร้าน) ซึ่งมีการดำเนินการและบริการได้ตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิ์ที่จะติดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ โดยการรับรองร้านยาคุณภาพนี้มีอายุ 3 ปี นับจากวันที่ประกาศ ณ วันที่ 27 เดือนกันยายน พ.ศ.2546 ซึ่งเภสัชกรให้ความเห็นว่าหากเราเริ่มจากร้านยาที่ถูกต้องตั้งแต่แรกแล้ว ร้านแทบจะไม่ต้องทำการปรับปรุงอะไรเพิ่มเติมเลย แค่นโยบายรักษาคุณภาพที่เป็นอยู่ให้มีคุณภาพที่ได้อย่างสม่ำเสมอ

4.3 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 3: ร้าน อาร์. เอ็กซ์. ฟาร์ม่า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

เริ่มก่อตั้งกิจการบนถนนช้างคลาน ซึ่งเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญของเชียงใหม่ (ใกล้ไนท์บาร์ซ่า) ตั้งแต่ปี 2535 โดยเภสัชกรหญิงกรรณิการ์ สว่างเดชารักษ์ เป็นเจ้าของกิจการและเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มีผู้ช่วยเภสัชกร 2 คน

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การให้ความใส่ใจและรับผิดชอบในการจ่ายยาที่ถูกต้องแก่ลูกค้าโดยเภสัชกร เน้นสิ่งแวดล้อมของร้านให้มีลักษณะเป็นร้านสำหรับจำหน่ายยาและเวชภัณฑ์ มีความสะอาด เป็นระเบียบ จัดเรียงตามกลุ่มการรักษา ทำให้มีความสะดวกในการหยิบจ่ายให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดจากการหยิบยาผิด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำการดูแลตนเองแก่ลูกค้า ไม่จำหน่ายยาที่หมดอายุเพราะอาจเป็นอันตรายต่อชีวิตลูกค้าได้

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

เหตุผลที่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ เพราะโครงการนี้มีประโยชน์ในด้านของการรวมกลุ่มกันของเภสัชกร เพื่อการเพิ่มศักยภาพในการต่อรอง การพัฒนาทางวิชาชีพ การผลักดันให้มีการศึกษาต่อเนื่องและเพิ่มบทบาทของเภสัชกรให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อาชีพเภสัชกรเป็นอาชีพที่คนให้ความนับถือมาก ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทยที่ผู้ป่วยจะให้

ความสำคัญกับแพทย์มากกว่า มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นจะตัดสินใจไปพบแพทย์ก่อนเลย บทบาทของเภสัชกรจึงมีน้อย การรวมกลุ่มนี้จึงน่าจะมีส่วนช่วยในการผลักดันวิชาชีพเภสัชกร รวมไปถึงคุณภาพการบริการ ให้คำปรึกษาต่างๆ กับผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยให้บทบาทของเภสัชกรเด่นชัดขึ้น ไม่ได้หวังว่าเข้ากลุ่มแล้วจะทำให้ยอดขายของทางร้านเพิ่ม เพราะจริงๆ แล้ว คนที่มาซื้อยาก็ไม่ทราบหรือกว่าร้านไหนเป็นร้านยาคุณภาพ เพราะยังขาดการประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ แต่การรวมกลุ่มกันของร้านยาที่หวังว่าน่าจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น มีพลังในการทำสิ่งที่เป็นประโยชน์และช่วยกระตุ้นให้ร้านยามีการพัฒนา จึงตัดสินใจแสดงเจตจำนงเพื่อเข้ารับการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

การแสดงความจำนงเข้าร่วมโครงการด้วยการโทรศัพท์ไปที่สภาเภสัชกรรม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะรีบติดต่อมาที่ร้าน เพราะต้องการให้ร้านยาเข้าร่วมโครงการอยู่แล้ว ทางร้านสามารถแจ้งความพร้อมเพื่อนัดวันให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาร้านยาคุณภาพมาตรวจร้าน ซึ่งการดำเนินการ ร้านจะอาศัยคู่มือมาตรฐานที่ทางสาธารณสุขแจกให้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงร้าน แต่เนื่องจากร้านมีการดำเนินการที่ค่อนข้างตรงกับมาตรฐาน ทำให้การปรับปรุงมีน้อยมาก

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ เนื่องจากร้าน อาร์.เอ็กซ์.ฟาร์ม เป็นร้านยาขนาดกลาง ไม่มีจุดเด่นในเรื่องอุปกรณ์ สิ่งสนับสนุนในการให้บริการ ซึ่งต่างจากร้านยาที่อยู่หน้าโรงพยาบาลที่มีภาระงานมาก ทั้งเรื่องการให้บริการคำแนะนำ คำปรึกษาการใช้ยาในผู้สูงอายุ ซึ่งต้องอาศัยความละเอียดมาก เพราะผู้สูงอายุมียาที่ต้องใช้หลายชนิดและส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว ซึ่งตรงข้ามกับลูกค้าของร้านอาร์.เอ็กซ์.ฟาร์ม ที่เป็นลูกค้าทั่วไป ไม่มีกรณีเจ็บป่วยรุนแรง จึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนอะไรเป็นพิเศษ แต่ร้านจะต้องมีการจัดการพื้นฐานตามที่มาตรฐานกำหนดไว้อย่างครบถ้วน

งานปัจจุบันที่เภสัชกรทำเป็นประจำและคิดว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ คือ การจัดทำเอกสารให้ความรู้ด้านยาและสุขภาพ ซึ่งหากเภสัชกรอ่านพบบทความที่ดีมีประโยชน์ จะนำมาจัดทำเป็นเอกสารให้ความรู้ที่ร้าน บางครั้ง มีลูกค้าที่กำลังวิตกกังวลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และสนใจต้องการความรู้เกี่ยวกับโรคเพิ่มเติม ก็จะแจกเอกสารที่มีให้ลูกค้าเอาไปอ่าน ซึ่งเอกสารที่ร้านมีทั้งแบบที่จัดทำขึ้นเองและเอกสารจากบริษัทฯ ส่งมาให้ โดยเอกสารที่ร้านทำเองจะไม่ใช้การโฆษณา เพื่อหาผลประโยชน์จากผู้ป่วย แต่มุ่งหวังให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจเกี่ยวกับโรคและรู้จักวิธีดูแลตัวเอง เช่น กรณีผู้ป่วยมีอาการปวดหลัง ปวดเอว ในเอกสารจะมีสาเหตุ อาการ วิธีการบริหารร่างกาย เป็นต้น แต่ลูกค้าบางคนที่เป็นโรคเรื้อรัง ลูกค้ากลุ่มนี้จะศึกษาและมีความรู้เกี่ยวกับโรคมาก ก็อาจจะไม่ต้องการเอกสาร

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ เป็นลูกค้าاجرประมาณ 60% เนื่องจากร้านตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว มีลูกค้าประจำประมาณ 40% ส่วนมากลูกค้าประจำจะมาปรึกษาขอซื้อยาเกี่ยวกับโรคทั่วไป เช่น ไข้ หนอง ไอ หัวใจ เจ็บคอ ปวดท้อง เมารถ แพ้อากาศ ไม่มีโรคเรื้อรังมากนัก ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นโรคความดันมีน้อยมาก อาจเป็นเพราะพื้นที่อยู่ในย่านธุรกิจ ไม่ใช่แหล่งที่อยู่อาศัย หรืออยู่ใกล้โรงพยาบาล การขายยาจึงมีปัจจัยเรื่องทำเลสถานที่ตั้งเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ส่วนการจัดการเมื่อเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ จะใช้วิธีให้ผู้ช่วยโทรศัพท์ทำเภสัชกรเพื่อปรึกษา เนื่องจากบางครั้งเภสัชกรมีธุระจำเป็น ทำให้ไม่สามารถอยู่ที่ร้านได้ บางครั้งก็มีจ้างเภสัชกรชั่วคราวมาอยู่ปฏิบัติหน้าที่แทน แต่ไม่บ่อยนัก ส่วนการเลือกผลิตภัณฑ์มาจำหน่ายในร้าน เภสัชกรจะจัดร้านให้ลูกค้าเห็นว่าเป็นร้านที่ขายยาอย่างแท้จริง มียาในตู้กระจกที่เก็บอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งอยู่ล้อมรอบทั้งร้าน ไม่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารหรือสินค้าอื่นๆที่ไม่ใช่ยา

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เภสัชกรจะพิจารณาอาการของโรคและความจำเป็นในการใช้ยาของลูกค้าแต่ละราย และจัดยาให้ตามอาการที่เป็น ซึ่งเป็นวิจรรย์ญาณของเภสัชกรแต่ละคน โดยความจำเป็นสำหรับการใช้ยาของแต่ละคนก็ต่างกันไป จึงต้องพิจารณาลักษณะของลูกค้าด้วย บางคนที่ได้รับยาปฏิชีวนะ ซึ่งต้องทานให้ครบ แต่ลูกค้าไม่ต้องการรับประทานยา หรือรับประทานไม่ครบ เภสัชกรต้องพยายามให้ยาน้อยที่สุด เพื่อให้ลูกค้ายอมให้ความร่วมมือในการรับประทานยา

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม ทางร้านไม่จำหน่ายวัตถุออกฤทธิ์ประเภท 3 และ 4 เพื่อลดปัญหาการซื้อยาไปใช้ในทางที่ผิด

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ทางร้านได้เข้าร่วมโครงการณรงค์เลิกสูบบุหรี่ นอกจากนี้ ยังช่วยดูแลเรื่องยาให้คนในชุมชน เช่น มีลูกค้าอายุที่มีมาถามว่ายานี้ยังใช้ได้หรือไม่ หมดยาหรือยัง เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

ทางร้านอาร์.เอ็กซ์.ฟาร์มามีการตรวจสอบการหมดยาของยาทุกๆ 3 เดือน และเภสัชกรคิดว่าการใช้ความรู้จากที่เรียนไม่เพียงพอในการพัฒนาร้าน ต้องอาศัยความรู้จากการเข้าร่วมประชุมวิชาการ เป็นความรู้ที่เสริมเข้ามา นอกจากนี้ ใช้หนังสือ MIMs Good Man และอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการช่วยค้นคว้า เพื่อใช้ในการทำงานและพัฒนาร้านอีกด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตัวเภสัชกรของร้านจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการติดตามโดยสภาเภสัชกรรมในขั้นตอนที่ 4 แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการประเมินการพัฒนาร้านอาร์. เอ็กซ์. ฟาร์ม่า

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจากสถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✓	✓	เภสัชกรให้ความสำคัญกับเรื่องความสะอาดของร้าน แต่ในร้านไม่มีอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✓	✓	
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✓	✓	
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	✓	✓	มีสื่อให้ความรู้ที่ทางร้านจัดทำขึ้นเอง ซึ่งคิดว่าน่าจะมีประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย	✓	✓	
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ	✓	✓	

ใบอนุญาตและประเภทของยา			
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	✓	✗	ทำป้ายต่าง ๆ มาติดให้ครบถ้วน
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ 	✓	✓	
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาดและไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีผู้เขียนเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ	✓	✓	
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✓	✓	
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่	✓	✓	
1.3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม	✓	✗	ไม่มีฉลากช่วย เน้นการอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจการใช้ยาคือช่วย
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)	✗	✗	เภสัชกรคิดว่าไม่มียาในร้านที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์พิเศษช่วย
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ	✓	✓	

ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ			
ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่าเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	
ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			
ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็น ผู้ช่วยเภสัชกร	✓	✓	
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ	✓	✓	
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น	✓	✓	มีผู้เก็บเอกสารต่างๆแยกเป็นหมวดหมู่และติดป้ายให้ทราบอย่างชัดเจน
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับจากบริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น	✓	✓	
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	

2.2.6	มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้มัประวัตินการใช้ยา หรือ เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	✓	✓	
2.2.7	มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	
2.2.8	มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหา ยา จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น	✓	✓	
2.2.9	มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี				
3.1 การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์				
3.1.1	มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	
3.1.2	มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✓	✓	
3.1.3	มีบัญชีควบคุมและกำกับยามหดอายุ	✓	✓	
3.1.4	ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา			ไม่จำหน่ายยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ
3.1.5	มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน	✓	✓	
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม				

3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	
3.2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย	✓	✓	
3.2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา			
ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง	✓	✓	
ข. มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✗	มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน แต่ได้ใส่เบอร์โทรศัพท์ของเภสัชกรไว้ที่ฉลากยา เพื่อเวลาผู้ป่วยมีปัญหาสามารถโทรขอคำปรึกษาได้ทันที
ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี	✓	✓	ไม่จำหน่ายยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ
3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✗	✗	ดำเนินการเฉพาะเมื่อผู้มารับบริการยินยอมเท่านั้น
3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและภายใต้ขอบเขตของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด	✓	✓	

3.2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	✓	✓	
3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือนักการสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	✓	✓	
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม			
4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✗	อนุญาตให้ผู้ช่วยเภสัชกรจำหน่ายยาสามัญทั่วไปได้ในเวลาที่เภสัชกรไม่อยู่ และให้โทรศัพท์ถึงเภสัชกรได้ตลอดเวลา ในกรณีที่เภสัชกรออกไปทำธุระนอกร้าน
4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติกรใด ๆ ที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น ๆ	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม			

5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัดรักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	ให้คำปรึกษา แนะนำการเลิกสูบบุหรี่
5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพและบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพศึกษาของชุมชน	✓	✓	
5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ	✓	✓	
5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	✓	✓	
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

จากการประเมินตามขั้นตอนที่ 3 และ 4 เกสัชกรได้นำผลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงต่อ ดังนี้

หัวข้อ 1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆไม่ครบถ้วน ขาดป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” “รับใบสั่งยา” และ “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร” ซึ่งเภสัชกรได้รับดำเนินการทำป้ายมาติดเพิ่มให้ครบแล้ว

หัวข้อ 1.3.2 ต้องมีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม เกสัชกรให้เหตุผลกับสภาเภสัชกรรมว่า ถึงแม้จะไม่มีฉลากช่วย แต่ทางร้านจะเน้นการอธิบายให้ผู้มารับบริการเข้าใจการใช้ยา และมีเอกสารให้ความรู้เพิ่มเติมด้วย จึงไม่มีปัญหาในการปฏิบัติงาน

หัวข้อ 1.3.3 ต้องมีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา เนื่องจากเภสัชกรคิดว่าในร้านไม่มียาที่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์พิเศษช่วย แต่ทางสภาเภสัชกรรมแนะนำว่ายาประเภทพ่น หรือยาลักษณะพิเศษบางอย่างก็ควรมีอุปกรณ์ช่วย เกสัชกรจึงรับมาพิจารณาและติดต่อกับทางบริษัทยาเพื่อให้ช่วยสนับสนุนอุปกรณ์พิเศษที่จะช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา เช่น ตัวอย่างยาพ่น แผนภูมิการใช้ยาเดือนประจำเดือน เป็นต้น

หัวข้อ 3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา ในตลาดยาควรจะมีข้อมูล ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวังและวันหมดอายุ ให้ครบถ้วนและชัดเจน แต่เนื่องจากพื้นที่บนซองยามีจำกัด ทางสภาเภสัชกรรมจึงอนุญาตให้เภสัชกรระบุเบอร์โทรศัพท์ของเภสัชกรไว้บนตลาดยา เพื่อเวลาที่ผู้มารับบริการมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถโทรศัพท์ถึงเภสัชกรได้ทันที

หัวข้อ 3.2.5 การทำบันทึกประวัติผู้ป่วยในปัจจุบันมีทำบ้างเป็นบางรายที่เป็นลูกค้าประจำ และให้ความร่วมมือ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าजर นักท่องเที่ยว หรือผู้คนที่สัญจรผ่านไปมา ซึ่งหากมีอาการรุนแรงก็จะไปพบแพทย์ เภสัชกรวิเคราะห์ว่าลูกค้าของร้านที่เป็นผู้สูงอายุหรือเป็นโรคเรื้อรังมีน้อยมาก อาจมีสาเหตุมาจากที่ตั้งของร้าน ซึ่งอยู่ในแหล่งที่พักของนักท่องเที่ยว จึงไม่มีกรณีลูกค้าที่ต้องดูแลติดตามเป็นพิเศษ สิ่งที่ได้คิดว่าจะสามารถช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องยาในชุมชนได้ คือ การช่วยดูแลเรื่องการชื้อยา ผู้รับบริการมาขอให้ช่วยดูยาว่าหมดอายุหรือยัง สามารถชื้อยานี้ได้อยู่หรือไม่ ซึ่งหากยาใกล้หมดอายุหรือเสื่อมคุณภาพแล้ว เภสัชกรจะแนะนำให้ทิ้งยาเหล่านั้นไป เพื่อความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ ซึ่งมีแนวคิดหรือมีวิธีประเมินความจำเป็นในการชื้อยาของลูกค้าที่มารับบริการ ใช้การวินิจฉัย สภาพของโรคและประเมินการชื้อยาตามความจำเป็นตามอาการของโรค และคุณลักษณะของผู้ป่วยด้วย

หัวข้อ 4.6 การจำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกรในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งปกติเภสัชกรจะให้ผู้ช่วยเภสัชกรจ่ายยาสามัญทั่วไป ที่ไม่ใช่ยาอันตรายได้ หากมีกรณีที่ผู้ช่วยเภสัชกรไม่สามารถจ่ายยาแทนได้ จะโทรศัพท์หาเภสัชกร แต่ทางสภาเภสัชกรรมคิดว่าไม่เหมาะสม เภสัชกรจึงแก้ไขปัญหาโดยให้เภสัชกรชั่วคราวมาปฏิบัติหน้าที่แทน เมื่อเภสัชกรที่ขออนุญาตไว้ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

หลังจากที่ร้านปรับปรุงตามที่คณะกรรมการตรวจเยี่ยมได้เสนอแนะไว้ ร้านจะแจ้งให้ทราบเพื่อรอการรับรองอย่างเป็นทางการจากสภาเภสัชกรรมอีกครั้ง จากความคิดเห็นของเจ้าของร้านอาร์. เอ็กซ์. ฟาร์มาคิดว่าในแต่ละขั้นตอนอาจใช้เวลา และเภสัชกรร้านยาหลายๆร้านที่ยังไม่เข้าร่วมโครงการอาจมีความกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงร้านให้ตรงตามมาตรฐานมากขึ้น และไม่ได้ตระหนักว่าการพัฒนาร้านจะช่วยให้มียอดขายเพิ่มมากขึ้น จึงคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องเข้าร่วมโครงการก็สามารถขายยาได้ หรืออาจยังมีความกังวล หากจะต้องมีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบร้าน โดยร้านอาจไม่ได้ปฏิบัติตามหลักอย่างถูกต้องนัก ทำให้ไม่ต้องการเข้าร่วมโครงการซึ่งความจริงแล้ว ขั้นตอนการสมัครเข้าร่วมโครงการทำได้ไม่ยาก ทางสภาเภสัชกรรมจะมีฝ่ายพัฒนา

คุณภาพร้านคอยอำนวยความสะดวกให้ โดยส่งคู่มือร้านยาคุณภาพ นัดวันและเวลาในการมาตรวจเยี่ยม เพื่อให้มีร้านยาคุณภาพเพิ่มขึ้น

ร้านอาร์. เอ็กซ์. ฟาร์ม่า ได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 2/2547 (จากร้านยาทั้งหมด 31 ร้าน) ซึ่งมีการดำเนินการและบริการได้ตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิที่จะติดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ โดยการรับรองร้านยาคุณภาพนี้มีอายุ 3 ปี นับจากวันที่ประกาศ ณ วันที่ 1 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2547

4.4 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 4: ร้านฟาสซิโน สวนดอก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

เกิดจากการร่วมหุ้นของ รศ.ดร.ภญ.วรรณดี แต่โสตติกุล, ภก.ไชยเสน พิศาลวาเลิศ, รศ.ดร.ภญ.อำไพ ปั่นทอง และ รศ.ดร.ภญ.ดวงตา กาญจนโพธิ ในปี 2542 ภายใต้อุปกรณ์ร้านยาฟาสซิโน (Fascino) ในรูปแบบการให้อินทราเน็ตเข้าสิทธิช่วง (Franchise) ตอนนั้นคิดว่าอยากได้ร้านยาที่มียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน นอกจากนี้ อยากให้มีที่ฝึกงานให้นักศึกษาเพราะการหาร้านยาที่จะฝึกงานที่ดีให้นักศึกษาก่อนข้างยาก ซึ่งเมื่อเปิดร้านก็รับนักศึกษาเภสัชศาสตร์มาฝึกงานและสามารถสอนนักศึกษาอย่างที่ต้องการและทำให้คณะเภสัชศาสตร์มีที่ฝึกงานดี ๆ ด้วย

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” รวมทุกอย่างที่ประกอบกันเป็นร้านยาคุณภาพ ทั้งบุคลากร สถานที่ และผลิตภัณฑ์ที่นำมาจำหน่ายในร้าน ทุกอย่างต้องมีคุณภาพทั้งหมด เพื่อให้ผู้มารับบริการมั่นใจว่าจะได้รับยาที่ถูกต้อง มีคำอธิบายให้สามารถเข้าใจได้ถูกต้อง เพราะยาหลายชนิดมีวิธีการใช้ที่แตกต่างกัน ยาบางชนิดที่คนไม่ค่อยได้ใช้ การอธิบายครั้งเดียวก็อาจจะจำไม่ได้ เภสัชกรต้องมีอุปกรณ์สาธิตให้ดูหรือให้คนไข้ลองทำดู เช่น ยาพ่นทางจมูก ยาหยอดตา ยาพ่นภายในช่องปาก เป็นต้น หากเข้าร้านยาที่ไม่มีเภสัชกรประจำก็อาจทำให้คนไข้ได้รับการแนะนำวิธีใช้ยาไม่ครบถ้วนหรือไม่ละเอียดพอ อีกประการคือ การเป็นร้านยาที่มีคุณภาพจะทำให้การดูแลยาที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น มีการตรวจสอบวันหมดอายุที่ดี หยิบยาที่ง่าย ร้านดูสะอาด ส่วนที่สำคัญ คือ คนที่เข้ามารักษาย่อมมั่นใจได้ว่าจะได้รับการดูแลอย่างดีจากเภสัชกร

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

ตั้งแต่อ่อนเข้าร่วมโครงการ ก็มีอาจารย์ทั้งสามท่าน (รศ.ดร.ภญ.วรรณดี แต่โสตติกุล, รศ.ดร.ภญ.อำไพ ปั่นทอง และ รศ.ดร.ภญ.ดวงตา กาญจนโพธิ) เป็นผู้ดูแลจัดการร้านให้เป็นไปตาม

มาตรฐานของร้านยาอยู่แล้ว โดยอาจารย์เองมีประสบการณ์มาพอสมควรในการทำร้านที่คณะเภสัชศาสตร์ ก่อนจะเปิดร้านยาที่ใช้เวลาในการทำรายการยา สั่งของ จัดร้านประมาณ 1 เดือน โดยนำองค์ความรู้จากการสอนในคณะเภสัชศาสตร์มาเป็นแนวทางการดำเนินงานของร้าน ตั้งแต่การจัดหมวดหมู่ให้กับยาทุกประเภท มีป้ายกำกับชัดเจนว่าเป็นยารักษาอะไร อุณหภูมิที่ถูกต้องในการเก็บรักษา ยา เอกสารเผยแพร่ให้ความรู้ด้านสุขภาพ แผนการหรือแนวทางในการรักษา มีการพูดคุยอธิบายวิธีการใช้ยาอย่างถูกต้องกับคนไข้ซึ่งสำคัญมาก โดยที่เภสัชกรต้องมั่นใจว่าคนไข้ทราบรายละเอียดทั้งหมดของยาตัวนั้น ส่วนการวางแผนในด้านบุคลากรจะเน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลืองานในแต่ละส่วนตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ทางร้านจะใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านดำเนินการได้ไม่ชัดเจน เพื่อจะใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยมครั้งต่อไป

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ในส่วนของคุณภาพด้านสถานที่ จะต้องมีการควบคุมอุณหภูมิ มีแสงสว่างที่เพียงพอ ยาบางชนิดต้องป้องกันให้พ้นแสง เพราะอาจส่งผลให้ยาสีซิดหรือเสื่อมคุณภาพ หรือยาบางชนิดต้องเก็บรักษาไว้ในตู้เย็น

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ร้านจะเน้นการทำงานเป็นทีมและช่วยเหลืองานในแต่ละส่วนตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีเภสัชกรประจำร้าน (Full Time Pharmacist) 1 ท่าน และ อาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นเภสัชกรชั่วคราวผลัดเปลี่ยนกันมาทำหน้าที่ที่ร้าน (Part Time Pharmacist) มีผู้ช่วยเภสัชกร ซึ่งเริ่มแรกในการทำงานจะเป็นพนักงานขายก่อน หลังจากทำงานครบ 1 ปี จะมีการสอบเพื่อเลื่อนตำแหน่ง โดยอาศัยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องยาตามกลุ่มต่างๆ ซึ่งทางร้านมั่นใจว่าพนักงานกลุ่มนี้จะมีองค์ความรู้พอสมควรที่จะช่วยเภสัชกรดูแลลูกค้าที่มาซื้อสินค้าทั่วไปหรือยาบางชนิดได้ ในส่วนของการบริหารร้าน จะมีการสอบของพนักงานอาวุโสในตำแหน่งที่สูงขึ้น (Senior) และพัฒนาต่อเป็นผู้จัดการร้าน (Store Manager) เพื่อดูแลและควบคุมคุณภาพของร้าน ซึ่งทางร้านคิดว่าการวางแผนเรื่องพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ร้านมีคุณภาพได้ต่อเนื่อง โดยมีการแบ่งงานกันทำ และช่วยเหลือกันทั้งทีม

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี สิ่งแรกที่สำคัญที่สุด ก็คือ เรื่องยา ยาที่ดีมีคุณภาพจะต้องตรวจสอบว่าได้รับการรับรองมาตรฐานหรือไม่ โรงงานที่ผลิตต้องได้รับ GMP (Good Manufacturing Practice) ได้รับการขึ้นทะเบียนจากอย. เพราะหากเป็นยาจากตลาดมืดหรือไม่ได้รับการรับรองแล้ว โอกาสที่ยานั้นจะไม่มีคุณภาพ หรือเป็นยาปลอมก็มีสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่ร้านยาทุกร้าน โดยเฉพาะร้านยาคุณภาพ จะต้องตรวจสอบก่อนนำมาจำหน่ายให้ลูกค้า ด้านของบุคลากร ต้อง

มีการให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ การวินิจฉัยและจ่ายยาได้นั้น เกษษกรต้องมีองค์ความรู้ เพื่อแก้ปัญหาได้ทั้งอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัวและแพ้ยา เกษษกรจะต้องให้ความสำคัญ

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ ยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ ไม่เอาเปรียบผู้มารับบริการ ต้องมีความสุขกับสิ่งที่ทำ ในความคิดเห็นของอาจารย์ ในสายอาชีพนี้ โชคดีที่ทำให้คนที่เข้ามารักษาหายป่วย มีชีวิตที่ดีขึ้น อนุญาตไปพร้อมกับการทำงาน ฉะนั้นถ้ามีโอกาสทำความดีจงรีบทำ ถึงไม่มีใครรู้ ไม่มีใครเห็น แต่ก็สบายใจที่ได้ทำและมีความสุข

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม มีการบันทึกการให้คำแนะนำ เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาที่ร้านเป็นลูกค้าประจำ จะได้รับการตรวจวัดระดับความดันโลหิต และระดับน้ำตาลในเลือด ซึ่งไม่ใช่เป็นการวัดเพื่อตรวจหาโรค แต่เป็นการตรวจติดตามผลการรักษาว่ายาที่ได้รับมาจากแพทย์ รับประทานแล้วให้ผลการรักษาที่ดียู่หรือไม่ หากผลอยู่ในระดับที่ไม่สามารถควบคุมได้ ต้องแนะนำให้กลับไปพบแพทย์ และให้คำแนะนำเสริมด้วยว่าไม่ควรเพิ่มหรือลดขนาดยาเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ร้านกำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

เริ่มตั้งแต่การจัดหมวดหมู่ให้กับยาทุกประเภท มีป้ายกำกับชัดเจนว่าเป็นยารักษาโรคกลุ่มใด อุดหนุนที่เหมาะสมในการเก็บรักษา ยา มีเอกสารเผยแพร่ให้ความรู้ด้านสุขภาพ แผนการหรือแนวทางในการรักษา มีการพูดคุยอธิบายวิธีการใช้ยาอย่างถูกต้องกับคนไข้ซึ่งสำคัญมาก ต้องมั่นใจจริงๆว่าคนไข้ทราบรายละเอียดทั้งหมดของยาดังนั้นๆ นอกจากนี้ ยังมีรายชื่อของแพทย์ทั้งที่โรงพยาบาลและคลินิกในเชียงใหม่ทั้งหมด เพื่อแนะนำคนไข้ให้ไปพบได้ ในกรณีที่ต้องได้รับการรักษานอกเหนือจากการใช้ยาทั่วไป จะมีใบส่งต่อให้แพทย์ด้วย เพราะบางครั้งคนไข้อาจให้รายละเอียดได้ไม่ครบถ้วน สิ่งเหล่านี้ทางร้านได้ดำเนินการมาก่อนจะเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพแล้ว

นอกจากนี้ มีผู้จัดการเขต (Area Manager) มาเยี่ยมร้านทุกเดือน ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องการควบคุมการตรวจเช็ควันหมดอายุของยา จะมีการแบ่งงานกันทำ และช่วยเหลือกันทั้งทีม นอกจากนี้ มีสาธารณสุขจังหวัดสุ่มมาตรวจร้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะสุ่มตรวจยาบนชั้นที่มีจำหน่าย มีการนำยาหมดอายุมาขายหรือไม่ ซึ่งมั่นใจได้เลยว่าร้านไม่มียาหมดอายุอย่างแน่นอน เพราะพนักงานทุกคนช่วยกันตรวจสอบอยู่เสมอ โดยยึดหลักมาตรฐานทั้ง 5 ข้อของสภาเภสัชกรรม

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาโดยเภสัชกรจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการติดตามโดยสภาเภสัชกรรมในขั้นตอนที่ 4 แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการประเมินการพัฒนาร้านฟาสซีโน สวนดอก

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอ แก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจาก สถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศ ถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✓	✓	
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่ เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✓	✗	ให้คิดที่วัดอุณหภูมิทุก จุดที่เป็นชั้นวางยา
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัช กรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✓	✓	
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ใน กรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้ มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	✓	✗	สื่อให้ความรู้ยังจัดวาง รวมอยู่ที่เดียวกัน
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาต วิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลัง ปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย	✓	✓	
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ใบอนุญาตและประเภทของยา	✓	✓	
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดง บริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้ คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	✓	✓	
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น	✓	✓	มีบริการตรวจติดตาม ระดับน้ำตาลสำหรับ

<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ 			ผู้ป่วยเบาหวานและ ตรวจวัดความดัน โลหิตสำหรับผู้ป่วยที่มี ความดันโลหิตสูง
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็น ในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนิซิลิน ยา ซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีผู้เฝ้าเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และ มีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ	✓	✓	
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✓	✓	
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้ อ้างอิงและเผยแพร่	✓	✓	
1.3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการ บริการอย่างเหมาะสม	✓	✓	
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการ ใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)	✓	✓	
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ	✓	✓	
ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็น เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบ ตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	
ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการ สื่อสารที่เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			

ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็น ผู้ช่วยเภสัชกร	✓	✓	
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ	✓	✓	
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น	✓	✓	
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	ใช้คอมพิวเตอร์ในการช่วยจัดการกับข้อมูลในร้าน
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น	✓	✓	
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	
2.2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้มประวัตินิยการใช้ยา หรือเอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	✓	✓	
2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม
2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับ	✓	✓	

หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาฯ จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยาเป็นต้น			
2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี			
3.1 การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์			
3.1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรฯ และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	ยาได้รับการคัดเลือกจากบริษัทแม่และมียาที่บริษัทผลิตเอง
3.1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✓	✗	ให้วัดอุณหภูมิห้องก่อนและหลังเปิดเครื่องปรับอากาศประมาณ 20 นาที
3.1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ	✓	✓	
3.1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	✓	✗	ยาหรือวิตามินบางชนิดไม่ให้นำมาวางให้ลูกค้าเลือกหยิบเอง แต่ให้เก็บไว้ที่ชั้นยาด้านหลังเภสัชกร
3.1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน	✓	✓	
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม			
3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	
3.2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสม	✓	✓	

กับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย			
3.2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา			
ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง	✓	✓	
ข. มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✗	ให้เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของร้านที่ชงยา
ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี	✓	✓	
3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	ในผู้ที่ เป็นโรคเรื้อรัง เช่น ความดันโลหิตสูง และเบาหวาน ซึ่งยินยอมให้ทางร้านช่วยติดตามอย่างต่อเนื่อง
3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและ ภายใต้อบรมของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผล การใช้ยาเกิดขึ้น โดยสูงสุด	✓	✓	
3.2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วย ที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	✓	✓	
3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่น	✓	✓	

ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา			
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และจริยธรรม			
4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✓	
4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติกรใด ๆ ที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น ๆ	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม			
5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัดรักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพศึกษาของชุมชน	✓	✓	
5.4 ส่งเสริมการใช้จ่ายอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ	✓	✓	

5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	✓	✓	
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

ร้านยาจะต้องปรับปรุงและพัฒนาร้านให้ดีขึ้นไปเรื่อยๆ และรักษามาตรฐานที่ทางสภาเภสัชกรรมกำหนดไว้ ซึ่งทางร้านก็ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องนั้นๆ ดังนี้

หัวข้อ 1.1.3 การจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยการติดที่วัดอุณหภูมิตามจุดที่มียาวางบนชั้นต่างๆ เพื่อควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะต่อการเก็บรักษา ทั้งตอนเช้าในช่วงก่อนเปิดร้านและหลังจากเปิดเครื่องปรับอากาศแล้ว โดยต้องบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

หัวข้อ 1.1.6 การจัดวางเอกสารหรือสื่อที่มุ่งการโฆษณา ทางร้านต้องปรับปรุงโดยจัดเรียงเฉพาะสื่อเอกสารที่ให้ความรู้เรื่องสุขภาพ และแยกสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้อยู่ในพื้นที่เฉพาะ

หัวข้อ 3.1.2 มีการเก็บรักษายาให้คงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดีและปลอดภัย โดยเภสัชกรได้รับคำแนะนำให้ติดตามวัดอุณหภูมิก่อนและหลังเปิดเครื่องปรับอากาศในร้านประมาณ 20 นาที เพื่อควบคุมอุณหภูมิไม่ให้แตกต่างกันมากนัก

หัวข้อ 3.1.4 มีระบบควบคุมยาหรือวิตามินบางตัว ที่ลูกค้าไม่ควรเลือกหยิบเอง เช่น ยาอมที่เป็นยาอันตราย วิตามินที่ต้องปรึกษาแพทย์หรือเภสัชกรก่อนใช้ เป็นต้น ยาและวิตามินกลุ่มนี้ต้องเก็บไว้ที่ชั้นวางด้านหลังเภสัชกร

หัวข้อ 3.2.4 มีแนวทางการส่งมอบยา ซึ่งฉลากยาต้องประกอบด้วยข้อมูลต่างๆที่ครบถ้วน แต่เนื่องจากพื้นที่บนซองยามีจำกัด ทางสภาเภสัชกรรมจึงแนะนำให้เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของร้านไว้บนซองยา

ในส่วนที่ไม่ได้รับคำแนะนำให้ปรับปรุง ทางร้านก็พยายามคงมาตรฐานในจุดนั้นไว้ และพยายามพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการบันทึกการให้คำแนะนำกับลูกค้า เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาที่ร้านเป็นลูกค้าประจำ จะได้รับการตรวจวัดระดับความดันโลหิต และระดับน้ำตาลในเลือด ซึ่งไม่ใช่เป็นการวัดเพื่อตรวจหาโรค แต่เป็นการตรวจติดตามผลการรักษาเพื่อให้ทราบว่ายาที่ได้รับมาจากแพทย์ ให้ผลการรักษาที่ดีอยู่หรือไม่ หากผลอยู่ในระดับที่ไม่สามารถควบคุมได้ ต้องแนะนำให้กลับไปพบแพทย์ และให้คำแนะนำเสริมด้วยว่าไม่ควรเพิ่มหรือลดขนาดยาเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ร้านกำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

ร้านฟาสซิโน สวนคอกได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 4 โดยเข้ารับเกียรติบัตรร้านยาคุณภาพจาก พระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตดา มาตุ เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2549 ที่อิมแพ็ค เมืองทองธานี ซึ่งมีการดำเนินการและบริการได้ตาม มาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิที่จะติดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ

ทั้งก่อนและหลังการได้เป็นร้านยาคุณภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากตั้งแต่ก่อนเข้าร่วมโครงการ ก็มีอาจารย์ทั้งสามท่าน เป็นผู้ดูแลจัดการร้านให้เป็นไปตามมาตรฐานของร้านยาอยู่แล้ว เพียงแต่เมื่อได้เป็นร้านยาคุณภาพแล้วก็เหมือนเป็นการยกระดับของร้าน มีการติดป้ายเพื่อแสดงให้ประชาชนทราบว่าร้านนี้คือร้านยาคุณภาพ เพียงแต่มีการปรับปรุงในส่วนที่เรายังไม่ทำตามมาตรฐานที่กำหนดเพิ่มอีกเล็กน้อยเท่านั้น

4.5 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 5: ร้านศาลายา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

เปิดดำเนินการโดยเภสัชกรสุรพงษ์ ธนะทิพานนท์มาได้ประมาณสิบปีแล้ว สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ เป็นเจ้าของกิจการและเป็นเภสัชกรประจำร้านแต่เพียงผู้เดียว ร้านก่อตั้งอยู่บนถนนมุลเมือง ใกล้ตลาดสมเพชร ซึ่งเดิมร้านยาแห่งนี้เป็นร้านของรุ่นพี่ที่รู้จักกัน แต่รับโอนต่อมาอีกทีแล้วปรับปรุงใหม่ จัดให้ดูดีขึ้น และเริ่มพัฒนาเป็นร้านยาคุณภาพตั้งแต่ปี 2549

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คุณภาพส่วนหนึ่งมาจากเภสัชกร ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ประกอบกันขึ้นเป็นร้านยาคุณภาพ นอกจากนั้นยังรวมถึงกระบวนการตั้งแต่การจัดการ เรื่องยา การควบคุมภายในร้านและอื่นๆมีความสำคัญต่อคุณภาพทั้งสิ้น

เหตุผลที่เข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ เพื่อเป็นการพัฒนาของร้านยาไปอีกระดับหนึ่ง เพราะร้านยามีจำนวนมากขึ้นทุกวัน ร้านจะอย่างไรให้มีการพัฒนาและแตกต่างจากร้านอื่นๆ ซึ่งก็มองว่าเภสัชกร น่าจะสามารถพัฒนาร้านยาได้มากกว่าร้านที่ไม่มีเภสัชกร(ขย. 2) เพราะฉะนั้นการเข้าร่วมกับโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา จึงน่าทำให้เกิดความแตกต่างจากร้านยาอื่นๆ ในลักษณะที่ลูกค้ามองจากภายนอกได้ เนื่องจากหากเป็นร้านยาอื่นๆ ลูกค้าจะไม่ทราบเลยว่าร้านยามีเภสัชกรที่สามารถให้บริการได้ตลอดเวลาทำการหรือไม่ ซึ่งลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจากร้านยาคุณภาพจะมั่นใจได้เลยว่าจะได้พบเภสัชกรแน่นอน (เพราะร้านยาคุณภาพ ต้องมีเภสัชกรอยู่ตลอดเวลาทำการ)

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

เริ่มจากการศึกษาขั้นตอนการพัฒนาร้านยาคุณภาพมีอะไรบ้าง ร้านยาที่มีเภสัชกรอยู่ประจำร้านทุกร้านน่าจะเข้าข่ายเป็นร้านยาคุณภาพทั้งนั้น การจัดกลุ่มยาตามหมวดหมู่ ทุกๆร้านก็ทำอยู่แล้ว แต่อาจจะต้องมีการปรับปรุงบางส่วนเพื่อให้เข้าเกณฑ์มาตรฐานร้านยา ซึ่งคิดว่าที่หลายๆร้านยังไม่อยากเข้าร่วมโครงการเพราะต้องลงทุนเพิ่ม แต่ร้านที่เปิดใหม่ๆ ไม่น่าจะมีปัญหา เพราะการพัฒนาร้านยาโดยเภสัชกรจะทำให้วิชาชีพมีภาพพจน์และการพัฒนาที่ดีขึ้น ในด้านการตลาด ทำให้ร้านยาคุณภาพมีความแตกต่างจากร้านอื่นๆ มีเภสัชกรอยู่ตลอดเวลาทำการ สามารถให้คำปรึกษาตลอดเวลา ถ้าลูกค้าไม่ซื้อยาก็สามารถเข้ามาพูดคุยได้ และหากมองในระยะยาว วันนี้อูกค้าเข้ามาคุย อาจจะไม่ใช่ซื้อยา แต่วันหน้าเมื่อเกิดความจำเป็น ลูกค้าจะกลับมาซื้อยาที่ร้านอย่างแน่นอน ทำให้เภสัชกรรู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือลูกค้าและพัฒนาระบบสาธารณสุขของประเทศด้วย การพัฒนาร้านยาอยู่ที่ทัศนคติของเภสัชกรแต่ละคน ซึ่งร้านยาที่เปิดมานานแล้ว หากไม่ปรับปรุงในอนาคตก็อยู่ไม่ได้เหมือนกัน เพราะปัจจุบันร้านยาเปิดมากขึ้น ร้านค้าปลีกที่มีเจ้าของคนเดียว (Chain Store) จากต่างประเทศก็มีเพิ่มมากขึ้น ถ้าร้านยาไม่ปรับปรุงก็อยู่ไม่รอด ทางรอดคือการปรับตัวเข้าสู่ระบบร้านยาคุณภาพ ซึ่งจะช้าหรือเร็วก็ต้องทำอยู่ดี ดังนั้น เลือกว่าจะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงดีกว่า ซึ่งร้านยาที่สนใจเข้าร่วมโครงการจะได้รับการบริการเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่ มีการสอบถามความคืบหน้าการดำเนินการว่าเตรียมตัวพร้อมหรือยัง เพราะต้องยื่นใบสมัครล่วงหน้า โดยมีการส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจเป็นครั้งแรก และกลับมาเช็คอีกครั้ง เนื่องจากต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่ม จึงจะนำเสนอต่อที่ประชุมและอนุมัติรับรอง ซึ่งขั้นตอนต่างๆ ใช้เวลาก่อนข้างนานเป็นปี ทั้งๆที่ขั้นตอนในการพัฒนาร้านไม่นาน ใช้เวลาไม่กี่เดือนเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ก็จะใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านปรับปรุงได้ไม่ชัดเจน เพื่อจะใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยมครั้งต่อไป

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ มีส่วนที่ต้องปรับปรุงเพิ่มในเรื่องความสะอาด ติดกระบอก ติดเครื่องปรับอากาศ ทำให้ร้านดูดีขึ้น เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำที่ร้านยาทุกร้านต้องทำ นอกจากนี้ ต้องมีเภสัชกรอยู่ตลอดเวลา

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ หากเภสัชกรมีธุระจะปิดร้านเลย เนื่องจากดูแลร้านคนเดียว ไม่มีผู้ช่วยเภสัชกร แม้จะเคยรับนักศึกษามาฝึกงานที่ร้าน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม การส่งมอบยาต้องเป็นหน้าที่ของเภสัชกรเท่านั้น จะให้นักศึกษาเป็นผู้จ่ายยาตามลำพังไม่ได้ ยาที่จะส่งให้ลูกค้าต้องผ่านมือเภสัชกรทุกครั้ง ต้องตรวจสอบก่อนทุกครั้ง นอกจากนี้ต้องมีการศึกษาหาข้อมูล เข้าอบรมทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนที่อาศัยในบริเวณนี้ คนทำงาน นักท่องเที่ยว นักเรียน นักศึกษา ลูกค้าค่อนข้างหลากหลายเพราะเป็นทางผ่าน การเข้ารับบริการในร้านก็มาซื้อยาต่างๆไป แต่ลูกค้าเลือกมารับบริการที่ร้าน เพราะทราบว่าเภสัชกรอยู่ประจำตลอดเวลา สามารถเข้ามาขอคำปรึกษาเรื่องสุขภาพได้ ลูกค้าไม่ต้องกังวลเรื่องยาหมดอายุ ยาเสื่อมคุณภาพ การใช้จ่ายในทางที่ผิดหรือการให้คำแนะนำเรื่องการใช้ยาที่ไม่ถูกต้อง

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ ไม่จำหน่ายยาที่ไม่ได้ขออนุญาต หรือยาผิดกฎหมาย ให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ถึงแม้ตอนนี้ทางร้านยังไม่สามารถออกไปให้บริการแก่ชุมชนได้ แต่สามารถให้บริการแบบเชิงรับได้ เพราะร้านยาคือที่พึ่งแรกของประชาชน สามารถช่วยคัดกรองผู้ป่วยที่จะเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลได้ ช่วยป้องกันอาการเจ็บป่วยโรคเรื้อรังได้ ร้านยาคุณภาพสามารถช่วยดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้ได้ คอยตรวจสอบคัดกรองผู้ที่มีความเสี่ยง โดยอาศัยอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยติดตามอาการของผู้ป่วยเบาหวาน ความดันหรือโรคอ้วนได้ ซึ่งหากมีปัญหาจะทำการส่งต่อผู้ป่วยทันที

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

สิ่งสำคัญที่ต้องมีการตรวจติดตามเสมอ คือ การเช็คยาหมดอายุ ซึ่งร้านยาทุกๆร้านจะต้องตรวจสอบเสมอ แต่ในกรณีร้านยาคุณภาพใช้คำว่า “ห้ามมียาหมดอายุในร้าน” เพราะบางครั้งเภสัชกรอาจดำเนินการผิดพลาดโดยหยิบยาใกล้หมดอายุหรือหมดอายุแล้วให้ลูกค้า เนื่องจากไม่ได้ตรวจสอบตลอดหรือรอให้ยาหมดอายุก่อนค่อยเก็บออก ซึ่งไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและอาจทำให้ลูกค้าได้รับอันตรายจากการใช้ยา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วต้องแยกยาใกล้หมดอายุออก และก่อนส่งยาให้ลูกค้าทุกครั้งต้องตรวจเช็ควันหมดอายุของยาเสมอ

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาโดยเภสัชกรจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการติดตามโดยสภาเภสัชกรรมในขั้นตอนที่ 4 แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการประเมินการพัฒนาร้านอาหาร

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอ แก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจาก สถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✗	✓	ปรับปรุงชั้นวางยา
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศ ถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✓	✓	
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่ เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✓	✗	ติดกระจกและ เครื่องปรับอากาศ เพื่อ ควบคุมอุณหภูมิในร้าน
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการ โดยเภสัช กรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✓	✓	
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ใน กรณีจัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้ มีพื้นที่จัดแยกโดยเฉพาะ	✓	✗	สื่อให้ความรู้ควรจัดวาง รวมกัน
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาต วิชาชีพ และเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลัง ปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย	✓	✓	
ค. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ใบอนุญาตและประเภทของยา	✓	✓	
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดง บริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้ คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	✓	✓	
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสม	✓	✓	

เพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้จ่าย เช่น - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ			
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่เป็น ในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยา ซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีผู้เฝ้าเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และ มีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิ อย่างสม่ำเสมอ	✗	✓	ไม่ได้บันทึกทุกวัน แต่ พยายามควบคุมให้ สม่ำเสมอ
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✓	✓	
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้ อ้างอิงและเผยแพร่	✓	✓	
1.3.2 มีบุคลากรช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการ บริการอย่างเหมาะสม	✓	✓	
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการ ใช้จ่าย (ในกรณีจำเป็น)	✗	✓	เนื่องจากไม่มียาที่ต้อง อาศัยอุปกรณ์พิเศษช่วย จึงเน้นการให้เป็น คำแนะนำ อธิบายให้ ลูกค้าเข้าใจมากกว่า
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตามใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ	✓	✓	
ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็น เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบ ตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	

ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			ไม่มีผู้ช่วยเกษตรกร
ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่าเป็น ผู้ช่วยเกษตรกร			
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเกษตรกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ			
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่นำเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น	✓	✓	
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	มีผู้จัดเก็บเอกสาร แยกเป็นสัดส่วน
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น	✓	✓	เช็คยาทุกครั้งก่อนมอบให้ลูกค้า
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	ซักประวัติทุกครั้งก่อนจ่ายยา
2.2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้มประวัติการใช้ยา หรือเอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	✓	✓	

2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	
2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาฯ จำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น	✓	✓	
2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี			
3.1 การจัดการ การควบคุมยาและเวชภัณฑ์			
3.1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	
3.1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✗	✓	ติดเครื่องปรับอากาศเพื่อควบคุมอุณหภูมิในร้านให้เหมาะสม
3.1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับยาหมดอายุ	✓	✓	
3.1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา			ไม่มียาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่นๆ
3.1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน	✓	✓	
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม			
3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	
3.2.2 ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ	✓	✓	

ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา(ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย			
3.2.3 มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา			
ก. มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้มารับบริการโดยตรง	✓	✓	
ข. มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✗	แก้ไขฉลากยาให้มีข้อมูลครบถ้วน
ค. ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง. ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ. ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปีในทุกกรณี			ไม่มียาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ
3.2.5 จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.6 ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและ ภายใต้อบรมของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการใช้ยาเกิดขึ้น โดยสูงสุด	✓	✓	
3.2.7 กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8 มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วยที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	
3.2.9 เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	✓	✓	
3.2.10 ร่วมมือกับแพทย์หรือบุคลากรสาธารณสุขอื่น	✓	✓	

ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา			
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และจรรยาบรรณ			
4.1 ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2 ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3 ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4 ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5 ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6 ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✓	
4.7 ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม			
5.1 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัดรักษา รวมทั้งมีส่วนในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.2 ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3 มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยา และสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขภาพศึกษาของชุมชน	✓	✓	
5.4 ส่งเสริมการใช้อย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ	✓	✓	
5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้	✓	✓	

ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน			
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

การตรวจติดตามซ้ำ หรือการดูงานที่ร้านสาลายานี้ มีเจ้าหน้าที่อย.จากกรุงเทพฯ มาปีละ 1-2 ครั้ง แต่ปีที่แล้วมา 3 ครั้งมาตรวจร้านและซักถามปัญหาของร้าน มีการศึกษาในเชิงการพัฒนาร้านยา เพื่อให้เป็นร้านยาคุณภาพ สนใจว่าทำอะไรถึงพัฒนาร้านยาให้เป็นร้านยาคุณภาพได้ ซึ่งร้านยาที่เปิดมานานแล้ว ส่วนใหญ่มองว่าเป็นเรื่องที้ง่าย ยุ่งยาก แต่ในความเป็นจริงนั้นขึ้นอยู่กับว่าเภสัชกร จะให้ความสำคัญของการพัฒนาหรือไม่ แต่ปรับปรุงร้านเพิ่มเล็กน้อย ซึ่งส่วนใหญ่ทางเจ้าหน้าที่จะ โทรมาแจ้งหรือมีจดหมายแจ้งให้ทราบว่าจะมีการมาตรวจเยี่ยม โดยมีอย.ช่วยเป็นที่ปรึกษา มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม ก็สามารถโทรศัพท์ไปปรึกษาได้ตลอดเวลา

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการผู้ตรวจเยี่ยมและเภสัชกรประจำร้าน พบว่า ร้านยาต้องปรับปรุงเรื่องการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการบริการลูกค้า และเรื่องอื่นๆ ที่สำคัญ ดังนี้

หัวข้อ 1.1.1 สถานที่ต้องมั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอแก่การประกอบกิจกรรม ซึ่งเภสัชกร คิดว่าร้านต้องปรับปรุงเรื่องโครงสร้างชั้นวางยาใหม่ เนื่องจากร้านเปิดมานานแล้ว และโครงสร้างเก่า ไม่ค่อยแข็งแรง จึงพัฒนาปรับปรุงชั้นวางยาใหม่และบริเวณด้านหน้าร้าน ได้จัดทำป้ายร้านยาใหม่ ให้ ผู้รับบริการสังเกตเห็นป้ายร้านยาได้ชัดเจนขึ้น

หัวข้อ 1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยติดกระจก ทำประตูร้านเป็นแบบผลัก เพื่อติดเครื่องปรับอากาศเพิ่ม เป็นการควบคุมอุณหภูมิของร้าน

หัวข้อ 1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ซึ่งคณะกรรมการผู้ตรวจเยี่ยมแนะนำว่า ควรจะแยกสื่อเป็นเอกสาร ให้ความรู้กับสื่อที่มุ่งการโฆษณาออกจากกัน โดยนำสื่อที่มุ่งการโฆษณาไว้ บริเวณที่เฉพาะ ไม่ควรให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจนหรือวางบริเวณหน้าร้าน เพื่อเจตนาเรียกลูกค้า

หัวข้อ 1.2.4 ร้านมีตู้เย็นสำหรับเก็บเวชภัณฑ์อย่าง เป็นสัดส่วน แต่ไม่ได้บันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ แต่เภสัชกรจะคอยควบคุมอุณหภูมิเป็นประจำทุกวัน

หัวข้อ 1.3.3 ควรมีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา แต่เนื่องจากที่ร้านไม่ค่อยมียาที่เป็นรูปแบบพิเศษ จึงใช้วิธีการให้คำแนะนำ อธิบายให้ลูกค้าเข้าใจด้วยวาจา

หัวข้อ 3.1.2 การเก็บรักษายาให้คงประสิทธิภาพ เมื่อติดเครื่องปรับอากาศเพิ่มแล้ว เกสัชกรต้องคอยเช็คอุณหภูมิและควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ 3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา ต้องมีฉลากยาที่มีข้อมูลเพิ่ม ซึ่งชองยามิขนาดจำกัด ทำให้ไม่สามารถใส่ข้อมูลได้ครบตามกำหนด คณะกรรมการตรวจเยี่ยมจึงแนะนำให้ใส่ข้อมูลเท่าที่ทำได้ และมีเบอร์โทรศัพท์ของร้าน เพื่อให้ผู้มารับบริการสามารถโทรมาสอบถามได้

ร้านยาควรให้บริการชุมชนด้วย แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดของการเป็นร้านยาเจ้าของคนเดียว ไม่เหมือนต่างประเทศ ที่ร้านยามีลักษณะเป็นกลุ่มคน สามารถแบ่งงานกันทำได้หลายอย่าง คล้ายกับโรงพยาบาลในประเทศไทย จึงมีการออกไปให้ความรู้และเยี่ยมชมชุมชน สำหรับร้านยาในประเทศไทย จึงทำได้ยาก แต่หากจะทำจริงๆ ก็น่าจะทำได้ หากได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทางสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

ร้านสาลายาได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 5 (โดยมีร้านยาทั้งหมด 29 ร้าน) ถือเป็นร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพ สภาเภสัชกรรม รุ่นที่ 2/2549 ซึ่งมีการดำเนินการและบริการได้ตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิที่จะติดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ หลังจากนั้นต้องมีการตรวจสอบซ้ำ เพราะการรับรองคุณภาพไม่สามารถรับรองร้านได้ตลอดไป ต้องมีการต่ออายุทุก 3 ปี ซึ่งร้านจะต้องเสนอว่า 3 ปีที่ผ่านมาร้านมีการพัฒนาปรับปรุงอะไรเพิ่มเติมไปบ้าง

4.6 ร้านยาคุณภาพแห่งที่ 6: ร้าน ฟาร์มาซ้อยซ์ สาขาสถานีรถไฟ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์และรูปแบบกิจการ

ร้านฟาร์มาซ้อยซ์ เป็นร้านยาที่ก่อตั้งกิจการโดยเภสัชกรธนารักษ์ อโนดาต โดยจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทฟาร์มาซ้อยซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เริ่มเปิดกิจการร้านยาแห่งแรกที่สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏ มากกว่า 10 ปีแล้ว ปัจจุบันมีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด 7 สาขา ได้แก่ สาขาหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏ สาขาหน้าโรงเรียนดารา สาขาคอยสะเก็ด สาขาหางดง(ติดโรงพยาบาลเชียงใหม่ใกล้หมอ) สาขาหน้าโรงพยาบาลเทพปัญญา สาขาหน้าโรงพยาบาลสวนดอกและสาขาสถานีรถไฟ โดยร้านที่ทำการศึกษาคั้งนี้ คือ สาขาสถานีรถไฟ มีเภสัชกรอภิเดช อุปแสง เป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำร้าน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มีผู้จัดการร้านประจำสาขา 1 ท่าน และผู้ช่วยเภสัชกร 2 ท่าน

ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

นิยามความหมายของคำว่า “คุณภาพ” เกสัชกรอภิเดชให้ความหมายสำหรับร้านยาคุณภาพไว้ว่า จะต้องมีความแตกต่างจากร้านยาที่ไม่มีเกสัชกร (ขย. 2) ทั้งในด้านการมีเกสัชกรประจำร้าน ตลอดเวลาทำการที่ได้ขออนุญาตไว้ ยาที่ลูกค้าได้รับไปจะต้องเป็นยาที่ดี มีคุณภาพ เหมาะสมและถูกโรคที่ลูกค้าเป็นและตรงตามหลักวิชาการ นอกจากนั้น ร้านยาคุณภาพยังเป็นแหล่งให้ความรู้แก่ประชาชนแลชุมชน แต่เนื่องจากนโยบายของร้านไม่ใช่หน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary Care) หรือ นโยบายเชิงรุก เพื่อเข้าไปในชุมชน เยี่ยมบ้านของผู้ป่วย และข้อจำกัดของรูปแบบร้านที่มีเจ้าของคนเดียว และมีบุคลากรจำกัด ทำให้ไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้นโยบายเชิงรุก จึงใช้นโยบายเชิงรับในการให้บริการผู้ป่วยที่เข้ามาในร้าน ซึ่งมักจะเข้ามารับคำปรึกษา วัดความดัน ตรวจระดับน้ำตาลในเลือด

ส่วนที่ 3 ขั้นตอนในการสมัครและดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินร้านยาขั้นต้น เพื่อแสดงเจตจำนงการเข้ารับรองคุณภาพร้านยา (Plan)

แนวคิดการเข้าร่วมโครงการเกิดจากทางสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.) เชิญเจ้าของกิจการมาปรึกษารว่าร้านฟาร์มาซียส์เปิดในเชียงใหม่หลายสาขาแล้ว น่าจะมีความพร้อมเข้าร่วมโครงการร้านยาคุณภาพ ทางเจ้าของกิจการจึงเลือกสาขาสถานีรถไฟเป็นสาขานำร่อง ก่อนที่จะพัฒนาร้านสาขาอื่นๆต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การทำแบบประเมินตนเองและการพัฒนาคุณภาพร้านยา (Do)

เมื่อส่งใบแสดงเจตจำนงเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยาแล้ว ก็จะใช้แบบประเมินตนเองที่ได้รับจากสภาเภสัชกรรมมาประเมินกระบวนการที่ร้านปรับปรุงได้ไม่ชัดเจน เพื่อจะใช้ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจเยี่ยมครั้งต่อไป

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ ร้านฟาร์มาซียส์ มีรูปแบบการจัดร้านที่เป็นรูปแบบเดียวกันทุกสาขา ตามนโยบายของเจ้าของกิจการที่มีเกสัชกรดูแลและสามารถปรึกษาเพื่อขออุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการบริการตามความจำเป็นเพิ่มเติมได้ มีการติดป้ายหน้าร้านเพื่อแสดงว่าร้านยามีเกสัชกรอยู่ประจำร้าน คอยให้บริการตลอดเวลา

มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนที่อยู่ในบริเวณโดยรอบเป็นคนในชุมชนเป็นหลัก มีลูกค้ายาจรบ้าง ส่วนใหญ่ต้องการซื้อยาและเวชภัณฑ์ เพื่อใช้รักษาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น นอกจากนี้ ที่ร้านจะมีผู้ช่วยเภสัชกรคอยช่วยเหลือลูกค้าในส่วนของแผนกยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ทั่วไป ซึ่งแบ่งส่วนพื้นที่จัดยาของเภสัชกรและพื้นที่จำหน่ายสินค้าอื่นๆอย่างชัดเจน ลูกค้าสามารถสังเกตความแตกต่างระหว่างผู้ช่วยกับเภสัชกรได้อย่างชัดเจน เภสัชกรจะสวมเสื้อกราวด์สีขาว มีการควบคุมอุณหภูมิของร้าน อุณหภูมิผู้เย็นที่ใช้เก็บรักษายาบางชนิด มีการจัดเรียงยาที่ได้รับก่อน จะจ่ายออกไปก่อน (First In First Out) ทำสต็อกเกอร์สีวันหมดอายุของยา มีการ

ตรวจสอบยาหมดอายุทุกสัปดาห์ ซึ่งทั้งหมดเป็นหน้าที่ของเภสัชกรที่ดูแลร้าน และมีป้ายชื่อแสดงรูป ชื่อ เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพของเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในขณะนั้นอยู่ รวมทั้งผู้จัดการสาขาที่ดูแลร้านด้วย ซึ่งลูกค้าสามารถทราบหน้าตาและชื่อของผู้ที่ให้บริการได้ หากมีปัญหาก็สามารถร้องเรียนได้ถูกคน

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี อาศัยความคิดเห็นจากลูกค้าที่มารับบริการที่ร้าน เวลามาปรึกษาที่ร้าน ซึ่งส่วนใหญ่คนที่เป็นลูกค้าประจำมักจะเป็นผู้ที่ช่วยควบคุมคุณภาพของร้านได้เป็นอย่างดี ทำให้ร้านทราบถึงความคิดเห็นจากคนที่อยู่นอกร้าน ปัจจุบันทางร้านกำลังเริ่มสร้างฐานข้อมูลของลูกค้า ซึ่งนอกจากจะใช้ประโยชน์ในการติดตามผลการรักษาหรือผลการใช้ยาแล้ว ทางร้านได้เริ่มจัดทำวารสารที่ให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ลูกค้าหรือสมาชิก โดยจัดส่งทางไปรษณีย์ถึงบ้านของลูกค้า รวมทั้งในทางการค้า ถือเป็นช่องทางพิเศษในการแจ้งสิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกที่มาซื้อสินค้าที่ร้านด้วย ซึ่งทางร้านคิดว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์สำหรับลูกค้าในอนาคต ที่จะได้รับข่าวสารทางการแพทย์และการดูแลตนเองมากขึ้น

ในด้านการพัฒนาความรู้ของเภสัชกร ทางร้านจะมีหัวหน้าเภสัชกรและเจ้าของกิจการ (ซึ่งเป็นเภสัชกร) เป็นผู้ค้นคว้าหาข้อมูลของโครงการ ถ่ายทอดให้แก่เภสัชกรทุกสาขา และเข้าร่วมอบรมวิชาการด้วยตนเองบ้าง โดยอบรมวิชาการของชมรมเภสัชร้านยาหรือเภสัชชุมชน

ในด้านการคัดเลือกผลิตภัณฑ์เพื่อนำมาใช้ในร้านนั้น ยาและผลิตภัณฑ์ที่นำมาวางจำหน่ายในร้าน ต้องได้รับการตรวจสอบและพิจารณาจากเจ้าของกิจการซึ่งจะเลือกแต่ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาตรฐานการผลิตที่ดี เป็นที่รู้จัก และหลีกเลี่ยงการซื้อยาจากผู้แทนยาที่ไม่รู้จัก เพราะอาจมีการนำยาปลอมมาจำหน่ายในราคาถูก ทำให้ร้านต่างๆ สาขาามีผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกัน

มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจรรยาบรรณ ไม่จำหน่ายวัตถุออกฤทธิ์ประเภท 3, 4 เพื่อป้องกันปัญหาการใช้ยาในทางที่ผิด และยึดถือหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ

มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม ให้คำแนะนำการใช้ยาแก่ลูกค้า เป็นแหล่งให้ความรู้แก่ชุมชนด้วย ให้คำแนะนำการเลิกสูบบุหรี่และมีผลิตภัณฑ์ช่วยเลิกบุหรี่จำหน่าย

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามการพัฒนาร้านยาด้วยตนเอง (Check)

ประเมินการพัฒนาร้าน โดยเภสัชกรประจำร้านและรายงานผลให้เจ้าของกิจการทราบ โดยมีการจัดประชุมสาขาทุกเดือน สำหรับร้านสาขาสถานีรถไฟอาจมีการประชุมปรึกษานอกรอบ เนื่องจากการประชุมปกติจะมีการแจ้งเรื่องจดหมายเวียน เรื่องประกาศจากสสจ. การระงับการใช้ยา การเฝ้าระวังและติดตามการใช้ยาบางชนิด ส่วนใหญ่ทางร้านจะได้รับจดหมายข่าวแจ้งล่วงหน้าก่อน เพื่อวางแผนและดำเนินงานต่ออย่างเคร่งครัด และสรุปติดตามผลในที่ประชุมอีกครั้ง ซึ่งหากเภสัชกร

ประจำร้านมีแนวคิดหรือข้อเสนอแนะใดๆ สามารถแจ้งให้เจ้าของกิจการทราบและทางเจ้าของกิจการ
ได้ให้การสนับสนุนในทุกๆเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อทางร้าน

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจเยี่ยมโดยสภาเภสัชกรรมเพื่อประเมินรับรอง (Check)

ผลการติดตามการพัฒนาร้านยาโดยเภสัชกรจากขั้นตอนที่ 3 นำมาเปรียบเทียบกับผลการ
ติดตามโดยสภาเภสัชกรรมในขั้นตอนที่ 4 แสดงตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการประเมินการพัฒนาร้าน ฟาร์ม้าช้อยซ์ สาขาสถานีรถไฟ

ข้อกำหนด	ผลการประเมิน		รายละเอียด
	ครั้งที่ 1 ตรวจด้วย ตนเอง	ครั้งที่ 2 ตรวจโดยสภา เภสัชกรรม	
มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ			
1.1 สถานที่			
1.1.1 ต้องเป็นสถานที่มั่นคง แข็งแรง มีพื้นที่เพียงพอ แก่การประกอบกิจกรรม มีอาณาบริเวณแยกจาก สถานที่แวดล้อมเป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.2 มีความสะอาด มีแสงสว่างเหมาะสม อากาศ ถ่ายเท รวมถึงมีระบบหรืออุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย	✓	✓	
1.1.3 มีการจัดการควบคุมสถานะแวดล้อมที่เหมาะสม ต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์	✓	✗	ให้ติดที่อุณหภูมิทุกจุดที่ มียาและวัดอุณหภูมิก่อน และหลังเปิด เครื่องปรับอากาศ 20 นาที
1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกร เท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการอย่างชัดเจน	✓	✓	
1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน	✓	✓	
1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ในกรณี จัดวางเอกสารหรือติดตั้งสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่ จัดแยก โดยเฉพาะ	✓	✗	สื่อยังจัดรวมๆกันอยู่
1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้			
ก. ป้ายแสดงว่าเป็น “ร้านยา”	✓	✓	
ข. ป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพ และเวลา ปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ ไว้ในที่เปิดเผย	✓	✓	

ก. ป้ายสัญลักษณ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของใบอนุญาตและประเภทของยา	✓	✓	
ง. ป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”	✓	✗	ร้านจัดทำป้ายเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตามที่กำหนด
1.2 อุปกรณ์			
1.2.1 มีอุปกรณ์ในการให้บริการสุขภาพที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการติดตามผลการใช้ยา เช่น <ul style="list-style-type: none"> - เครื่องชั่งน้ำหนัก - ที่วัดส่วนสูง - ที่วัดอุณหภูมิร่างกาย - เครื่องวัดความดันโลหิต - ชุดวัดระดับน้ำตาลในเลือด ฯลฯ 	✓	✓	
1.2.2 มีอุปกรณ์นับเม็ดยา จำแนกตามกลุ่มยาที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น ยาปฏิชีวนะกลุ่มเพนนิซิลิน ยาซัลโฟนาไมด์ ฯลฯ	✓	✓	
1.2.3 มีอุปกรณ์เครื่องใช้ในการให้บริการที่สะอาด และไม่เกิดการปนเปื้อนในระหว่างการให้บริการ	✓	✓	
1.2.4 มีผู้เขียนเก็บเวชภัณฑ์ที่เป็นสัดส่วนเพียงพอ และมีการควบคุมและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ	✗	✓	มอบหมายให้ผู้ช่วยเภสัชกรเป็นผู้ติดตามอุณหภูมิผู้เขียนอย่างสม่ำเสมอ
1.2.5 มีภาชนะบรรจุยา	✓	✓	
1.3 สิ่งสนับสนุนบริการ			
1.3.1 มีแหล่งข้อมูล ตำรา ที่เหมาะสมในการใช้อ้างอิงและเผยแพร่	✓	✓	
1.3.2 มีฉลากช่วย เอกสารความรู้ สนับสนุนการบริการอย่างเหมาะสม	✓	✓	
1.3.3 มีอุปกรณ์พิเศษที่ช่วยเพิ่มความร่วมมือในการใช้ยา (ในกรณีจำเป็น)	✓	✓	
มาตรฐานที่ 2 การบริหารจัดการเพื่อคุณภาพ			
2.1 บุคลากร			
2.1.1 ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ			
ก. เป็นเภสัชกรที่สามารถประกอบวิชาชีพ ตาม	✓	✓	

ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม โดยอยู่ปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลาที่เปิดทำการ			
ข. ต้องแสดงตนให้สาธารณชนทราบว่า เป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ โดยสวมเครื่องแบบตามข้อกำหนดของสภาเภสัชกรรม	✓	✓	
ค. มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม	✓	✓	
ง. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.1.2 ผู้ช่วยปฏิบัติการ (ถ้ามี)			
ก. แสดงตนและแต่งกายให้สาธารณชนทราบว่า เป็น ผู้ช่วยเภสัชกร	✓	✓	แต่ลูกค้าส่วนใหญ่อาจแยกไม่ออก
ข. ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ	✓	✓	
ค. มีสุขภาพอนามัยดี ไม่เป็นแหล่งแพร่เชื้อแก่ผู้รับบริการ	✓	✓	
2.2 กระบวนการคุณภาพ			
2.2.1 มีเอกสารคุณภาพที่จำเป็นและเหมาะสม เช่น ใบสั่งยา กฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวข้องแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภท มาตรฐานหรือแนวทางการดูแลผู้ป่วยที่น่าเชื่อถือ (standard practice guidelines) เป็นต้น	✓	✓	
2.2.2 มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพและข้อมูลที่เป็นจำเป็นและเหมาะสม	✓	✓	
2.2.3 มีการประกาศสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับการบริการ	✓	✓	
2.2.4 มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งแนวทางการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม เช่น ความปลอดภัยของการให้บริการ การจ่ายยาผิด เป็นต้น	✓	✓	
2.2.5 มีการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น ก. ระบุผู้รับบริการที่แท้จริง ข. ระบุความต้องการและความคาดหวัง	✓	✓	
2.2.6 มีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง เช่น แพ้มัประวัติการใช้ยา หรือ	✓	✗	มีเอกสารเตรียมไว้พร้อมแต่ไม่ค่อยได้ใช้ เนื่องจาก

เอกสารคุณภาพ เช่น รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการ อันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ			ผู้มารับบริการ ไม่ยินยอม
2.2.7 มีการตรวจสอบซ้ำ (double check) ในแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเพื่อลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้น	✓	✓	
2.2.8 มีตัวชี้วัดคุณภาพที่สำคัญ เช่น ความยอมรับหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละของการค้นหาหรือระบุปัญหาที่แท้จริงของผู้รับบริการที่เรียกหาพยาบาลจำนวนผู้ป่วยที่มีการบันทึกประวัติการใช้ยา เป็นต้น	✓	✓	
2.2.9 มีการเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	✓	✓	
มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี			
3.1 การจัดหา การควบคุมยาและเวชภัณฑ์			
3.1.1 มีเกณฑ์ในการเลือกสรรยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่นำมาจำหน่าย เช่น การจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานการผลิตที่ดี (GMP) และมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ	✓	✓	
3.1.2 มีการเก็บรักษาซึ่งมีเป้าหมายให้ยาคงประสิทธิภาพในการรักษาที่ดี และปลอดภัยตลอดเวลา	✓	✓	
3.1.3 มีบัญชีควบคุมและกำกับยามอดอายุ	✓	✓	
3.1.4 ต้องมีระบบควบคุมยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ ที่รัดกุมและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา			ไม่มียาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ เพราะไม่ได้ขออนุญาต
3.1.5 มีการสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การช่วยชีวิต ยาต้านพิษที่จำเป็น หรือ การสำรองยาและเวชภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความจำเป็นของชุมชน	✓	✓	
3.2 แนวทางการให้บริการทางเภสัชกรรม			
3.2.1 มีการส่งเสริมให้มีการใช้ยาอย่างเหมาะสม เช่น การไม่จำหน่ายยาชุด การคำนึงถึงความคุ้มค่าในการใช้ยา	✓	✓	

3.2.2	ต้องระบุผู้รับบริการที่แท้จริง และค้นหาความต้องการและความคาดหวังจากการซักถามอาการ ประวัติการใช้ยา รวมถึงศึกษาจากแฟ้มประวัติการใช้ยา (ถ้ามี) ก่อนการส่งมอบยาทุกครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับผู้ป่วยเฉพาะรายตามมาตรฐานการดูแลผู้ป่วย	✓	✓	
3.2.3	มีแนวทางการประเมินใบสั่งยา	✓	✓	
3.2.4	แนวทางการส่งมอบยา			
ก.	มีเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้รับบริการโดยตรง	✗	✓	ชี้แจงให้ผู้ช่วยเภสัชกร เข้าใจและช่วยหอบยา เฉพาะยาทั่วไปเท่านั้น
ข.	มีฉลากยาซึ่ง ประกอบด้วย ชื่อสถานบริการ ชื่อผู้ป่วย วันที่จ่าย ชื่อการค้า ชื่อสามัญทางยา ข้อบ่งใช้ วิธีใช้ ข้อควรระวัง และวันหมดอายุ	✓	✓	
ค.	ต้องอธิบายการใช้ยาและการปฏิบัติตัวของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ทั้งโดยวาจาและลายลักษณ์อักษร เมื่อส่งมอบยา	✓	✓	
ง.	ไม่ควรส่งมอบยาให้เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปี โดยไม่ทราบวัตถุประสงค์ ในกรณีจำเป็นควรมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสม	✓	✓	
จ.	ห้ามส่งมอบยาเสพติดให้โทษ และวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ให้กับเด็กที่อายุต่ำกว่า 12 ปี ในทุกกรณี			ไม่มียาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาควบคุมพิเศษอื่น ๆ เพราะไม่ได้ขออนุญาต
3.2.5	จัดทำประวัติการใช้ยา (patient's drug profile) ของผู้รับบริการที่ติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง	✗	✗	ไม่ได้ทำ เพราะลูกค้า ไม่ให้ความร่วมมือ
3.2.6	ติดตามผลการใช้ยาในผู้ป่วย ปรับปรุงและแนะนำกระบวนการใช้ยา ตามหลัก วิชาและ ภายใต้อบรมของจรรยาบรรณ ทั้งนี้เพื่อมุ่งให้ผลการ ใช้ยาเกิดขึ้นโดยสูงสุด	✓	✓	
3.2.7	กำหนดแนวทางและขอบเขตการส่งต่อผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม	✓	✓	
3.2.8	มีแนวทางการให้คำแนะนำปรึกษาสำหรับผู้ป่วย ที่ติดตามอย่างต่อเนื่อง	✓	✓	

3.2.9	เฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และรายงานอาการอันไม่พึงประสงค์ที่พบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	✓	✓	
3.2.10	ร่วมมือกับแพทย์หรือนุคลากรสาธารณสุขอื่น ๆ เพื่อเป้าหมายสูงสุดในการรักษา	✓	✓	
มาตรฐานที่ 4 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และจริยธรรม				
4.1	ต้องไม่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรืออยู่ในระหว่างการพักใช้ใบอนุญาตที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.2	ต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ (laws and regulations) รวมถึงการจัดทำรายงานเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	
4.3	ต้องไม่มียาที่ไม่ตรงกับประเภทที่ได้รับอนุญาต ไม่มียาที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	✓	✓	
4.4	ต้องเก็บใบสั่งยา และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ณ สถานที่จ่ายยาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และทำบัญชีการจ่ายยาตามใบสั่งยา	✓	✓	
4.5	ต้องให้ความเคารพและเก็บรักษาความลับ ข้อมูลของผู้ป่วย (patient confidentiality) โดยจัดระบบป้องกันข้อมูลและรายงานที่เป็นของผู้ป่วย	✓	✓	
4.6	ไม่จำหน่ายยาที่อยู่ในความรับผิดชอบของเภสัชกร ในขณะที่เภสัชกรไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่	✓	✓	
4.7	ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบในทางเสื่อมเสียต่อวิชาชีพเภสัชกรรมและวิชาชีพอื่น ๆ	✓	✓	
มาตรฐานที่ 5 การให้บริการและการมีส่วนร่วมในชุมชนและสังคม				
5.1	มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับสารพิษ ยาเสพติด ทั้งในด้านการป้องกัน บำบัด รักษา รวมทั้งมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้านยาและสารเสพติด	✓	✓	ให้คำแนะนำการเลิกสูบบุหรี่และมีผลิตภัณฑ์ช่วยเลิกบุหรี่ จำหน่าย
5.2	ให้ความร่วมมือกับราชการในการแจ้งเบาะแส หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับยาและสารเสพติด	✓	✓	
5.3	มีบริการข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยา และสุขภาพให้กับชุมชน เพื่อประโยชน์ในการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพ และบทบาทอื่น ๆ ในการส่งเสริมสุขภาพ และสุขศึกษาของชุมชน	✓	✓	

5.4 ส่งเสริมการใช้ยาอย่างเหมาะสมในชุมชน เช่น การร่วมในโครงการรณรงค์ด้านสุขภาพต่าง ๆ	✓	✓	
5.5 มีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้ยาที่ไม่เหมาะสมในชุมชน	✓	✓	
5.6 จะต้องไม่มีผลิตภัณฑ์ที่บั่นทอนต่อสุขภาพ เช่น บุหรี่ สุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในบริเวณที่รับอนุญาต	✓	✓	

ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมตัวเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา (Action)

จากการตรวจเยี่ยมโดยคณะกรรมการของสภาเภสัชกรรม เภสัชกรได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และแก้ไขปรับปรุง ดังนี้

หัวข้อ 1.1.3 การจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ต้องคิดที่วัดอุณหภูมิเพิ่มบริเวณที่มีการวางจำหน่ายยา และวัดอุณหภูมิทั้งก่อนและหลังเปิดเครื่องปรับอากาศประมาณ 20 นาที เพื่อควบคุมอุณหภูมิให้เหมาะสมต่อการเก็บรักษาและเวชภัณฑ์

หัวข้อ 1.1.6 การจัดวางสื่อให้ความรู้ ร้านยังวางรวมๆกันอยู่ แต่ได้มีการปรับปรุงให้แยกสื่อที่มุ่งการโฆษณาออก และจัดแสดงเฉพาะเอกสารให้ความรู้เท่านั้น

หัวข้อ 1.1.7 ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ร้านยังขาดป้าย “จุดบริการ โดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และป้าย “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร” เนื่องจากตอนแรกเภสัชกรคิดว่าผู้มารับบริการไม่ได้สนใจ จึงไม่ได้ทำป้ายติด แต่ทางสภาเภสัชกรรมแนะนำให้ทำป้ายติด เพื่อให้ผู้มารับบริการทราบอย่างทั่วกัน

หัวข้อ 1.2.4 ร้านมีตู้เก็บเวชภัณฑ์ แต่ไม่ได้ทำการบันทึกอุณหภูมิตู้เย็นอย่างสม่ำเสมอ จึงมอบหมายให้ผู้ช่วยเภสัชกรเป็นคนคอยตรวจสอบอุณหภูมิและบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

หัวข้อ 2.2.6 ร้านต้องมีบันทึกการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่ต้องติดตามต่อเนื่อง ซึ่งปกติร้านจะไม่ได้ทำบันทึกประวัติผู้ป่วย แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการ ทางคณะกรรมการแนะนำให้จัดทำเอกสารเตรียมไว้ให้พร้อม เช่น แฟ้มประวัติการใช้ยา รายงานอุบัติการณ์ รายงานการเฝ้าระวังอาการอันไม่พึงประสงค์จากการใช้ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น ซึ่งทางร้านได้เริ่มทำเรื่องการเก็บข้อมูลผู้มารับบริการ เพื่อติดตามผลการใช้ยาของผู้มารับบริการ

หัวข้อ 3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา ก่อนเข้าร่วมโครงการ ผู้ช่วยเภสัชกรสามารถช่วยหยิบยาและจัดยาให้ลูกค้าได้ เพราะถือว่าผู้ช่วยมีความรู้และได้รับการฝึกสอนจากเภสัชกรมาแล้ว แต่เมื่อเข้าร่วมโครงการ การจ่ายยาให้แก่ผู้มารับบริการต้องเป็นหน้าที่ของเภสัชกรโดยตรงเท่านั้น และผู้ช่วย

เภสัชกรจะช่วยผู้มารับบริการในส่วนของยาและเวชภัณฑ์ทั่วไปเท่านั้น ไม่สามารถส่งมอบยาให้ผู้มารับบริการได้

หัวข้อ 3.2.5 การจัดทำประวัติการใช้ยาของผู้มารับบริการ ซึ่งปกติแล้วไม่ทำ เนื่องจากลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือ แต่เมื่อร้านเริ่มเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการโดยใช้ระบบสมาชิก เมื่อมาซื้อยาที่ร้าน จะใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลการใช้ยาของผู้มารับบริการ ทำให้ร้านทราบข้อมูลประวัติการใช้ยาและสามารถติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่องได้

หลังจากร้านปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ทางคณะกรรมการตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำไว้ ทางสาธารณสุขจะแจ้งให้ทราบและมาตรวจอีกครั้ง โดยทางร้านจะส่งไฟล์ข้อมูลการปรับปรุงและรูปถ่ายไปยังสภาเภสัชกรรม สภาเภสัชกรรมจะแจ้งให้สาธารณสุขเข้ามาตรวจร้านและช่วยกันประเมินคุณภาพต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 การเข้ารับรองการเป็นร้านยาคุณภาพ

ร้านฟาร์มาซ้อยซ์ สาขาสถานีรถไฟได้รับการรับรองจากสภาเภสัชกรรมให้เป็นร้านยาคุณภาพ รุ่นที่ 5 (โดยมีร้านยาทั้งหมด 29 ร้าน) ถือเป็นร้านยาที่ได้รับการรับรองคุณภาพ สภาเภสัชกรรม รุ่นที่ 2/2549 ซึ่งมีการดำเนินการและบริการได้ตามมาตรฐานร้านยาของสภาเภสัชกรรม มีสิทธิที่จะคิดหรือแสดงป้ายสัญลักษณ์ร้านยาคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการร้านยาคุณภาพทั้ง 6 ร้าน สามารถสรุปข้อมูลช่วงเวลาในการดำเนินการเพื่อรับรองคุณภาพร้านยาได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงระยะเวลาในการดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพร้านยา

ร้านยาคุณภาพ	เดือนที่แสดงเจตจำนง	เดือนที่สภาเภสัชกรรมเยี่ยมสำรวจ	เดือนที่แจ้งรายละเอียดแก้ไขปรับปรุงร้าน	เดือนที่ร้านได้รับการรับรองคุณภาพ
สถานปฏิบัติการร้านยาเภสัชชุมชน มช.	มีนาคม 2546	พฤษภาคม 2546	กรกฎาคม 2546	กันยายน 2546
ร้านเอ็ม.ฟาร์ม.	เมษายน 2546	พฤษภาคม 2546	กรกฎาคม 2546	กันยายน 2546
ร้านอาร์.เอ็กซ์.ฟาร์มา	มิถุนายน 2547	กรกฎาคม 2547	กันยายน 2547	พฤศจิกายน 2547
ร้านฟาสซิโน สวนดอก	มีนาคม 2549	พฤษภาคม 2549	มิถุนายน 2549	กรกฎาคม 2549
ร้านศาลาชา	มกราคม 2549	กุมภาพันธ์ 2549	พฤษภาคม 2549	สิงหาคม 2549
ร้านฟาร์มาซ้อยซ์ สาขาสถานีรถไฟ	มกราคม 2549	กุมภาพันธ์ 2549	พฤษภาคม 2549	สิงหาคม 2549

ปัญหาที่พบจากการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อประเมินรับรองคุณภาพร้านยา

ปัญหาที่พบในการตรวจเยี่ยมร้านยาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาทั้ง 6 ร้าน โดยคณะผู้ตรวจเยี่ยมของสภาเภสัชกรรม พบว่าประเด็นที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดมี 2 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 และ 3 สรุปได้ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 สถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งสนับสนุนบริการ

ส่วนที่พบว่ามีปัญหาและต้องแก้ไขปรับปรุง คือ เรื่องสถานที่และอุปกรณ์ ดังนี้

1.1 สถานที่ หัวข้อมาตรฐานที่พบปัญหามากที่สุด ได้แก่

1.1.3 มีการจัดการควบคุมสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ร้านยาส่วนใหญ่ต้องปรับปรุงโดยติดกระจก เพื่อติดเครื่องปรับอากาศช่วยควบคุมอุณหภูมิในร้าน และติดที่วัดอุณหภูมิตามจุดที่วางจำหน่ายยา

1.1.4 มีบริเวณที่จัดวางยาที่ต้องปฏิบัติการโดยเภสัชกรเท่านั้น และเป็นที่รับรู้ของผู้มารับบริการอย่างชัดเจน ซึ่งเดิมการจัดวางยาในร้านจะเป็นที่รู้จักของเภสัชกรและผู้ช่วยเท่านั้น

1.1.5 มีบริเวณให้คำแนะนำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน เนื่องจากร้านยาบางร้านมีพื้นที่จำกัด

1.1.6 มีบริเวณแสดงสื่อให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ร้านยาทุกร้านจะมีบริเวณที่ตั้งแสดงสื่อ ซึ่งได้รับจากบริษัทยาหรือสินค้าต่างๆจำนวนมาก และวางรวมๆกันอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องแยกเอกสารหรือสื่อที่มุ่งการโฆษณาให้มีพื้นที่แยกโดยเฉพาะ

1.1.7 มีป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

ข. ร้านยาส่วนใหญ่ไม่มีป้ายแสดงชื่อ รูปถ่าย เลขที่ใบอนุญาตวิชาชีพและเวลาปฏิบัติการของเภสัชกรที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ไว้ในที่เปิดเผย

ง. ร้านยาทุกร้านไม่มีป้าย “จุดบริการโดยเภสัชกร” แสดงบริเวณที่ปฏิบัติงานโดยเภสัชกร และกิจกรรมอื่นๆ เช่น “รับใบสั่งยา” “ให้คำแนะนำปรึกษาโดยเภสัชกร”

1.2 อุปกรณ์ โดยมาตรฐานข้อที่ร้านต้องปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด คือ

1.2.4 ร้านยาส่วนใหญ่มีตู้เย็นสำหรับเก็บเวชภัณฑ์ แต่ไม่ได้ติดที่วัดอุณหภูมิ และบันทึกอุณหภูมิอย่างสม่ำเสมอ

มาตรฐานที่ 3 การบริการเภสัชกรรมที่ดี

ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการจะต้องให้บริการเภสัชกรรมบนพื้นฐานมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีคุณภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่ร้านยาส่วนใหญ่ยังต้องปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานต่างๆ ดังนี้

3.2.4 แนวทางการส่งมอบยา

ก. มีร้านยาบางร้านให้ผู้ช่วยเภสัชกรเป็นผู้ส่งมอบยาให้แก่ผู้รับบริการ และยาบางชนิดผู้มารับบริการสามารถหยิบเองได้ ซึ่งอาจไม่ปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ

ข. ร้านยาส่วนใหญ่มีรายละเอียดบนฉลากยาไม่ครบถ้วน

3.2.5 ร้านยาส่วนใหญ่ไม่ได้จัดทำประวัติการใช้ยา (Patient's drug profile) ของผู้มารับบริการ เพื่อติดตามการใช้ยาอย่างต่อเนื่อง หรือบางร้านทำเฉพาะในรายชื่อผู้มารับบริการยินยอมเท่านั้น

นอกจากนี้ ปัญหาที่สำคัญสำหรับการเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยาที่ร้านยาหลายๆร้านเสนอ คือ ร้านยาคุณภาพไม่ได้รับการประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร ทำให้ผู้มารับบริการจึงรู้จักร้านยาคุณภาพน้อยมาก แม้แต่บุคลากรที่ทำงานอยู่ในวงการสาธารณสุขบางคนก็ยังไม่รู้จักร้านยาคุณภาพ ถือเป็นปัญหาที่ทางสภาเภสัชกรรมและกระทรวงสาธารณสุขจะต้องมีการประชาสัมพันธ์โครงการมากขึ้น ควรมีนโยบายในการพัฒนาร้านยาอย่างจริงจัง โดยอาศัยกลยุทธ์เชิงรุกที่เป็นรูปธรรมในการส่งเสริมให้ร้านยาเข้าสู่โครงการมากขึ้น ซึ่งสังเกตว่าร้านยาในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมาก การจะส่งเสริมให้ร้านยาทุกร้านพัฒนาร้านเป็นร้านยาคุณภาพอาจทำได้ยาก หากเริ่มต้นที่ร้านยาเปิดใหม่ ซึ่งต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำของการเป็นร้านยาคุณภาพทำให้สามารถพัฒนาร้านได้ง่ายขึ้นและสามารถลดความขัดแย้ง การต่อต้านที่อาจเกิดจากร้านยาที่เปิดกิจการมานานได้

ปัจจัยที่ทำให้ร้านยาทั้ง 6 ร้านผ่านการรับรองคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการร้านยาคุณภาพ พบว่าปัญหาในการดำเนินงานของร้านยาคุณภาพส่วนใหญ่ตั้งแต่เริ่มพัฒนาร้านมีน้อยมาก เพราะสิ่งสำคัญของการทำงานด้านการให้บริการสาธารณสุข คือ ความจริงใจและไม่คิดเอาเปรียบผู้มารับบริการ การพัฒนาร้านให้เป็นร้านยาคุณภาพนั้น ขึ้นอยู่กับนโยบายของเจ้าของร้านและทัศนคติของเภสัชกรว่ามีความต้องการจะพัฒนาปรับปรุงร้านให้ดีขึ้นหรือไม่ และต้องมองเห็นความสำคัญของการเป็นร้านยาคุณภาพ ซึ่งหลายร้านอาจมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงและพัฒนาร้านอาจจะทำให้เกิดความยุ่งยากและต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทางสภาเภสัชกรรมได้พยายามหาทางแก้ไขปัญหา โดยมีทีมเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาสำหรับร้านยาที่สนใจเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพร้านยา หรือติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ 0-2590-1877