

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเปรียบเทียบการบริการทางการแพทย์และเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ในประเทศไทยครั้งนี้ ได้ใช้การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากการสังเกตการณ์ในโรงพยาบาลรามธิบดี และ โรงพยาบาลศิริราชเป็นหลัก โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบขั้นที่ใช้ในการให้บริการผู้ป่วยนอก 4 ประเภท คือ

1. จำนวนผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการทางการแพทย์
2. จำนวนใบสั่งยา
3. จำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก
4. ระยะเวลาารรับยาของผู้ป่วย

การศึกษากการให้บริการทางการแพทย์และเภสัชกรรมจะมีผลโดยตรงจากปัจจัยหลายอย่างเป็นต้นว่า อัตรากำลังของแพทย์ เภสัชกร และพนักงานของแผนกเภสัชกรรม ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับปริมาณงานหรืออัตราการรับใบสั่งยาต่อชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ในแง่ของลักษณะและรูปแบบของการให้บริการ การจัดระบบบริหารภายในแผนก การจัดอัตรากำลังและสภาวะแวดล้อมอื่น ๆ การบริการทางการแพทย์และเภสัชกรรม จะกระทำได้ดี หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังได้กล่าวข้างต้น ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำมาสรุปถึงอุปสรรคข้อขัดข้อง และให้ข้อเสนอแนะไว้ในแต่ละเรื่องดังต่อไปนี้

1. ปริมาณงานและลักษณะการจัดระบบการให้บริการของโรงพยาบาล จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปริมาณงานในการให้บริการทางการแพทย์และเภสัชกรรมมีจำนวนมากเกินกว่าที่จะสามารถจัดระบบการให้บริการที่ภายในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้ป่วยได้ ทั้งนี้เพราะการที่จำนวนของผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว แต่ขณะเดียวกันสถานให้บริการทางการแพทย์และเภสัชกรรมมีข้อจำกัดในด้านอัตรากำลัง

และการขยายสถานที่โดยเฉพะอย่างยิ่งขอจำกัดเรื่องอัตรากำลังและการขยายสถานที่
มักจะอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของผู้บริหารโรงพยาบาล จึงทำให้ลักษณะของการให้
บริการกระทำไม่ได้เต็มที่ และปัจจัยที่เร่งรัดให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดย
ไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังและการขยายงานก็คือ ภาพพจน์ของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย
ซึ่งเป็นที่ยอมรับของประชาชนและในความรู้สึกของประชาชนโดยทั่วไปเชื่อว่า การให้บริการ
ทางการแพทย์และเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยจะต่องดีที่สุด ดังจะเห็น
ได้จากโรงพยาบาลศิริราชเปิดบริการมา 84 ปี มีจำนวนเตียง 1600 เตียง และ
จำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 2000 คน และโรงพยาบาลรามธิบดี ซึ่งเปิดบริการมา
เพียง 8 ปี มีจำนวนเตียง 600 เตียง และผู้ป่วยนอกเฉลี่ยวันละ 1200 คน
ปัญหาสำคัญที่มีผลให้การบริการล่าช้าสืบเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากร และสถานที่
ให้บริการไม่เพียงพอ ยากต่อการขยายขยาย การให้บริการในลักษณะ "ตั้งรับ" เช่นนี้
นับวันแต่จะก่อให้เกิดปัญหาเพิ่มมากขึ้น และทวีความรุนแรงมากขึ้น หากไม่มีการตัดตอน
หรือขยายบริการทางด้านทางการแพทย์และเภสัชกรรมออกไปสู่ภูมิภาคให้มากขึ้น บริการที่
ขยายไปสู่ภูมิกาคนั้นจะต้องเพิ่มทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพตลอดจนถึง การจัดระบบให้
บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ การจัดทำระบบเช่นนี้จำต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่
จากผู้บริหารระดับสูง และกำหนดเป็นนโยบายออกมาบังคับใช้ให้มีผลทางปฏิบัติ

องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ของระบบการให้บริการสาธารณสุขภูมิภาค
นั้นคือ ระบบการส่ง - รับผู้ป่วย เพื่อการรักษาต่อ (Referral system) ซึ่งเป็น
ระบบที่จัดระดับของศูนย์บริการให้กระจายไว้ทุกชุมชน เริ่มต้นตั้งแต่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลจังหวัด โรงพยาบาลอำเภอ ศูนย์การแพทย์และอนามัย
สถานีอนามัย และสำนักงานผดุงครรภ์ ซึ่งจะต้องตั้งอยู่ในระดับภาคหรือ เขต จังหวัด
อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามลำดับ หากระบบส่ง - รับผู้ป่วย มีกลไกการบริหาร
งานที่ดี และระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยเป็นการแบ่งเบาภาระและลดจำนวน
ผู้ป่วย ที่จะมาแออัดคับคั่งกันอยู่ที่โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย ดังนั้นยอมเป็นที่ประจักษ์
ว่าในสถานการณ์ปัจจุบันปริมาณงานและอัตรากำลังของแผนกเภสัชกรรมของโรงพยาบาล
สังกัดมหาวิทยาลัย จะไม่เพียงพอที่จะรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย และรวดเร็ว

ในแต่ละปีในอนาคต

2. การจัดระบบการให้บริการภายในแผนกเภสัชกรรม ปัญหาที่เห็นได้เด่นชัดในการจัดระบบให้บริการของโรงพยาบาลรามารักษ์ก็คือ ปัญหาเรื่องสถานที่ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอการแก้ไขอย่างเป็นระบบตามข้อ 1 ซึ่งเป็นระบบใหญ่อันหมายถึง การจัดระบบการให้บริการสาธารณสุขของทั้งประเทศ ขณะเดียวกันย่อมมีความจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขปัญหาของการบริหารภายในที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน นั่นคือการจัดแยกหน่วยให้บริการของแผนกเภสัชกรรมออกเป็นหน่วยย่อย ๆ หลายหน่วย เพื่อขจัดปัญหาในเรื่องสถานที่คับแคบ การดำเนินการจัดระบบจ่ายยาย่อย จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาหาข้อมูลมาใช้ประกอบในการวางแผนอย่างละเอียดเป็นต้นว่า การค้นหาปัญหาและจำนวนขนานยาของแต่ละสาขาที่ใช่มาก เพื่อนำมากำหนดความสำคัญก่อนหลังในการจัดทำโครงการห้องยาย่อยแยกไปตามภาควิชาต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเป็นทางแก้ปัญหาก็ถูกจุด ลักษณะของการจัดระบบให้บริการดังกล่าวนี้ เป็นวิธีการแก้ปัญหาที่แผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลศิริราชได้จัดทำขึ้น และประสบความสำเร็จอย่างยิ่งภายใต้สภาวะแวดล้อมในปัจจุบัน

3. ปัญหาเกี่ยวกับระดับการศึกษาของประชาชนผู้มาขอรับบริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน และอาศัยนโยบายทางสังคมที่ดีเพื่อแก้ปัญหาเรื่องการศึกษาของประชาชน การที่ประชาชนคอยการศึกษาทำให้ขาดความรู้และความเข้าใจในการมาขอรับบริการจากโรงพยาบาลปัญหาที่แผนกเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ก็คือ หลังจากเจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยให้ไปชำระเงินในช่องเก็บเงินผู้ป่วยไม่เข้าใจ ไม่ซักถามแต่ไปนั่งรออยู่จนเวลาล่วงเลยไปนานก็ไม่ได้รับยา ทั้งนี้เพราะไม่ได้ทำตามขั้นตอนที่ได้แนะนำไป ทำให้เสียเวลาไปโดยมิใช่เหตุครั้งนี้เป็นต้น การแก้ไขปัญหานั้น จำเป็นที่จะต้องมีหน่วยประชาสัมพันธ์ หรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับยา (Drug Information Center) เพื่อให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ แก่ประชาชน และจะเป็นแนวทางที่จะขจัดปัญหาการสื่อสาร (Communication) ระหว่างผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ของแผนกเภสัชกรรมอีกด้วย

4. ผลของการศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลารอรับยาของผู้ป่วย ปรากฏว่าจะมีช่วงเวลาที่ปริมาณงานมากที่สุด เช่น ระหว่าง 9.30 - 10.30 น. , 10.30 - 11.30 น. และ 11.30 - 12.30 น. ทั้งของโรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามาธิบดี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าน่าจะมีการระดมอัตรากำลังเภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มาช่วยกันจ่ายยาที่แผนกผู้ป่วยนอก นอกจากนี้ยังจำเป็นที่จะต้องหาวิธีการอื่น ๆ เพื่อช่วยแก้ไข ปัญหาในด้านการจัดกาหรือการบริหาร เช่น การพัฒนาระบบการจัดยาที่เตรียมใส่ภาชนะบรรจุไว้ล่วงหน้า (prepackaging) ซึ่งโรงพยาบาลทั้งสองแห่งได้จัดทำอยู่แล้วเพียงบางส่วนควรที่จะขยายขอบเขตด้วยการเพิ่มจำนวนขนานยาที่จะจัดเตรียมไว้ล่วงหน้า ทั้งนี้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมืออย่างดีจากคณะแพทย์ของโรงพยาบาลเป็นการกำหนดข้อตกลงภายใน และออกเป็นนโยบายให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอันจะเป็นแนวทางช่วยลดปัญหาและภาระของแผนกเภสัชกรรมไปได้มาก

รายงานการศึกษาเกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการทางด้านกายภาพและเภสัชกรรมของโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนี้ มีข้อสรุปจากผลของการศึกษาก็คือความล่าช้าหรือระยะเวลารอรับยาของผู้ป่วยที่มาขอรับบริการจากโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง การแก้ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ จำเป็นที่จะต้องอาศัยการแก้ปัญหาาระบบบริการสาธารณสุขทั้งหมด ซึ่งจะต้องกำหนดออกมาเป็นนโยบายระดับชาติ และมีการติดตามผลการปฏิบัติอย่างจริงจัง ส่วนการจะแก้ปัญหาที่กำลังประสบอยู่ จำเป็นจะต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ทางด้านการวางแผนและการบริหารงานเข้ามาประกอบในการแก้ปัญหาระบบย่อย ซึ่งจะช่วยบรรเทาเบาบางปัญหาความคับคั่งหรือความล่าช้าในการให้บริการไปได้ชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวไว้ในรายงานนี้ ต้องการความสนใจอย่างแท้จริงจากผู้บริหารงานสาธารณสุขในระดับสูงเพื่อที่จะให้เกิดบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อสังคมไทยในส่วนรวมสืบไป