

จัดร้านยาสำหรับผู้สูงวัย

อาจารย์ ดร.ภก.ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช

ภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจุบันประเทศไทยเป็นสังคมสูงวัยมาหลายปี และกำลังจะมีจำนวนผู้สูงวัยเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความสำเร็จทางด้านการแพทย์และการสาธารณสุข [1] นับเป็นโอกาสให้กับเภสัชกรชุมชนในการสร้างบริการเพื่อให้ผู้สูงวัยได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นการสร้างบทบาทของเภสัชกรให้เป็นที่ยอมรับแก่สังคมอีกทางหนึ่ง

เมื่อผู้สูงวัยมีมากขึ้น ร้านยาควรที่จะมีบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าสูงวัย ที่มีลักษณะทางกายภาพที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเคลื่อนไหวที่ไม่คล่องแคล่ว การมองเห็นและการได้ยินที่ลดลง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการมารับบริการ รวมถึงอาจมีผลกระทบต่อความร่วมมือในการใช้ยาได้

เมื่อไม่นานนี้มีบทความของสมาคมเภสัชกรชุมชนแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (NCPA) ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดร้านยาให้เอื้อต่อลูกค้าสูงวัย ทางด้านการจัดการทางกายภาพของร้านดังนี้ [2]

- ควรมีความกว้างของทางเดินไม่น้อยกว่า 5 ฟุต เพื่อความสะดวกสบาย และอำนวยความสะดวกกับผู้สูงวัยที่ใช้รถล้อเลื่อน หรือ ไม่เท้าช่วยพยุง
- ไม่ควรวางสินค้าริมทางเดินที่สร้างความเกะกะและไม่สะดวก
- ประตูที่เปิดปิดง่าย และกว้างพอให้รถเข็นผู้สูงวัยเข้าได้ และจะดียิ่งถ้าเป็นประตูเปิดปิดอัตโนมัติ
- มีไฟส่องสว่างที่ช่วยให้การมองเห็นชัดเจนขึ้น
- ควรจัดให้มีแว่นขยายทุกๆ 8-12 ฟุตอยู่ที่บริเวณชั้นสินค้าที่ไม่ใช่ยาอันตราย เพื่อช่วยเรื่อง การอ่านฉลากและรายละเอียดของสินค้าด้วยตนเอง
- ทางเดินควรเรียบแต่ไม่ลื่น และไม่มีส่วนที่นูนออกมา หรือ ไม่ควรมีสายไฟวางพาดบนทางเดิน เพื่อป้องกันการหกล้ม
- บริเวณชกอากาศ และจ่ายยาโดยเภสัชกร ไม่ควรไกลจากประตูเกินกว่า 25 ก้าว
- ควรมีเก้าอี้เพื่อให้ผู้สูงวัยนั่งรอ และต้องเป็นอู้นั่งที่มีที่เท้าแขน และติดแน่นกับพื้นเพื่อป้องกันการลื่นไถล
- ไม่ควรมีเสียงดังรบกวนการได้ยิน ทั้งเกิดจากการเปิดเพลง หรือ เกิดจากเสียงดังจากการทำงานของทางร้าน

ในส่วนของการบริการและการสื่อสาร

- ควรใช้เสียงที่ดังขึ้น และพูดด้วยความชัดเจน เพื่อให้ผู้สูงวัยเข้าใจ และจะได้ใช้ยาได้อย่างเหมาะสม
- แสดงความให้เกียรติและให้ความห่วงใยแก่ผู้สูงวัยเป็นพิเศษเพื่อสร้างความรู้สึกและสัมพันธภาพที่ดี

- ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย พูดด้วยน้ำเสียงที่อ่อนโยน เป็นมิตร แต่ต้องมีเสียงดังฟังชัด และไม่เร็วจนผู้สูงอายุฟังไม่ทัน
- ควรมีการสอบถามเพื่อทวนความเข้าใจ และสังเกตวันภาษาของผู้สูงอายุเพื่อสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่สร้างสรรค์
- ควรมีบริการทางเภสัชกรรมที่สร้างขึ้นเฉพาะแก่ผู้สูงอายุ เช่น การทำฉลากยาที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และ ทำให้อ่านง่าย รวมถึงการสร้างความสะดวกในการใช้ยาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และ จดจำ
- อาจจะต้องติดตามการใช้ยาหลังจากลูกค้าสูงอายุกลับบ้านไปแล้ว เพื่อประกันการใช้ยาที่เหมาะสม และป้องกันการปฎิเสธจากการใช้ยา
- ควรจัดให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยผู้สูงอายุในการจัดเตรียมยาในการใช้ เช่น ที่ตัดแบ่งเม็ดยา กล่องใส่ยาตามมื้อยา หรือ ฉลากช่วยเพื่อความเข้าใจในการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้เภสัชกรควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุอยู่เสมอและ เป็นที่ปรึกษาในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือ สมุนไพรแก่ผู้สูงอายุเพื่อป้องกันการถูกชักชวนใช้ยา หรือ ผลิตภัณฑ์ต่างๆเกินความจำเป็น

หวังว่าข้อเสนอแนะเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างร้านยาที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้เภสัชกรชุมชนเป็นทางเลือกในการใช้บริการ และสร้างความภาคภูมิใจแก่วิชาชีพเภสัชกรรมของพวกเรา

เอกสารอ้างอิง

1. Ulrich Zachau. สังคมสูงวัยในประเทศไทย – ใช้ชีวิตอย่างไรให้มีความสุขและยั่งยืน. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2560. จาก <http://blogs.worldbank.org/eastasiapacific/th/aging-in-thailand-how-to-live-long-and-prosper>
2. LTC Senior-Friendly Pharmacy Services. สืบค้นเมื่อ 23 กันยายน 2560. จาก <http://www.ncpanet.org/innovation-center/diversified-revenue-opportunities/senior-friendly-pharmacy---design-caregiver-support-adl-supplies>