

ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช

A Study of Psychiatric Social Work Case Management



นุชนาฏ ยูอันเงาะ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ อ่อนโสภา

การวิจัยนี้ได้รับทุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง	ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช
ผู้วิจัย	นุชนาฏ ยูฮันเงาะ และผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ อ่อนโอภาส
สถาบัน	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีที่พิมพ์	2554
สถานที่พิมพ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
แหล่งที่เก็บรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
จำนวนหน้างานวิจัย	101 หน้า
คำสำคัญ	การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช
ลิขสิทธิ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวзд้านนโยบายองค์กร ระบบการให้บริการและกระบวนการให้บริการ
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ 1) การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านสังคมสงเคราะห์จิตเวช 8 ราย 2) การสัมภาษณ์เจาะลึกและการจัดทำเสวนากลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จิตเวชจาก 5 หน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านนโยบายองค์กรมีความเอื้อต่อการจัดการรายกรณี แต่ยังไม่มีการกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน มีเพียงแต่นำมาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการประกันคุณภาพ ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีต้องมีความรู้ คือจบการศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ในระดับปริญญาตรีหรือมากกว่า และต้องได้รับการอบรมการจัดการรายกรณีให้มีความเข้าใจอย่างแท้จริง นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ต้องพร้อมด้วยองค์ความรู้ด้านสาธารณสุข การแพทย์ โรคจิตเวช แหล่งทรัพยากรและการพัฒนาแหล่งทรัพยากร การสร้างและขยายเครือข่าย การเขียนโครงการ การจัดเวทีประชาคม ฯลฯ รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อทำให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนการมีทักษะการทำงาน เช่น การเป็นคนว่องไว รู้จักการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น

2. ระบบการให้บริการในการจัดการรายกรณี ประกอบด้วย การจัดการให้บริการแบบครบวงจร มีเจ้าภาพดูแลและให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ทีมสหวิชาชีพ การใช้เครือข่ายและการบำรุงรักษาเครือข่าย การระดมการมีส่วนร่วมของชุมชน การพัฒนาแหล่งทรัพยากร การทบทวนและปรับปรุงนโยบายองค์กร การเก็บรวบรวมข้อมูล และการพัฒนาแหล่งข้อมูล

3. กระบวนการให้บริการในการจัดการรายกรณี ประกอบด้วย การค้นหาและคัดกรองผู้ป่วย การประเมินทางสังคม การวางแผนการให้บริการและการออกแบบบริการเฉพาะราย การปฏิบัติและ

เชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ระดับชุมชน อันได้แก่ การศึกษาชุมชน การวิเคราะห์และประเมินศักยภาพชุมชน การจัดเวทีชาวบ้าน การวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกับชุมชน การปฏิบัติและเชื่อมโยงแหล่งทรัพยากร รวมถึงการสร้างและขยายเครือข่ายในชุมชน การติดตามผล การบันทึก และการประเมินผล

สำหรับแนวทางการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช มีดังนี้

1. นโยบาย และโครงสร้างขององค์กรต้องเอื้อต่อการสนับสนุนให้มีการจัดการรายกรณี และมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนตั้งแต่ระดับกรมมาสู่โรงพยาบาล และผู้บริหารควรเห็นความสำคัญของการใช้วิธีการจัดการรายกรณีของนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ป่วยจิตเวชที่มีปัญหาทางสังคมที่อยู่ยากลำบาก เพราะการจัดการรายกรณีเป็นเครื่องมือชี้วัดการดูแลผู้ป่วยอย่างครบวงจร

2. คุณสมบัติผู้จัดการรายกรณี ผู้จัดการรายกรณีควรมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการจัดการรายกรณีอย่างชัดเจน ควรจบหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ระดับปริญญาตรีหรือมากกว่า และได้รับการอบรมการเป็นผู้จัดการรายกรณี นอกจากนี้ผู้จัดการรายกรณีต้องมีประสบการณ์การทำงาน มีองค์ความรู้ มีทัศนคติที่ดี และมีทักษะในการปฏิบัติงาน

3. การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์สามารถทำงานได้ใน 2 ระดับ คือ 1) การทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยด้านสังคมร่วมกับทีมสหวิชาชีพในโรงพยาบาล และ 2) การทำงานในระดับชุมชน เป็นการดูแลผู้ป่วยหลังจากการจำหน่ายกลับสู่ครอบครัวและชุมชนหรือหน่วยงานอื่น ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีต้องเชื่อมประสานระหว่างทีมสหวิชาชีพในโรงพยาบาล และแหล่งทรัพยากรที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งการสร้างและขยายเครือข่ายในชุมชน ตลอดจนการพัฒนาเครือข่ายและแหล่งทรัพยากรเหล่านั้นให้มีศักยภาพที่จะดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง

4. นักสังคมสงเคราะห์ต้องพัฒนาต่อยอดการจัดการรายกรณีระดับชุมชนด้วยการศึกษาศึกษาสมรรถนะ เพื่อให้เห็นพัฒนาการของผู้ป่วยจากกระบวนการให้บริการทางสังคมรายกรณีของชุมชนอย่างชัดเจนมากขึ้น

5. นักสังคมสงเคราะห์ควรมีการวางแผนจัดชุดบริการที่ชัดเจน ด้วยการมีแผนสัญญาดูแลร่วมกันกับผู้ป่วยและครอบครัว (Contract Plan) หรือแผนการทำงานระหว่างชุมชนกับผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อให้มีแนวทางการทำงานที่เป็นระบบ

6. การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ควรพัฒนาทักษะการบันทึก มีการจัดทำฐานข้อมูลในการรวบรวมข้อมูลของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการดูแลผู้ป่วยให้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

7. ควรมีการจัดทำคู่มือแหล่งทรัพยากรทางสังคม เพราะแหล่งทรัพยากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการล้วนแล้วแต่เป็นเครือข่ายที่จะทำให้การดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยครบวงจร ได้รับบริการที่ตรงกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย

8. ควรมีการศึกษาวิจัยและถอดบทเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารนำไปทบทวนการปรับปรุงนโยบายของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

Research Title	A study of Psychiatric Social Work Case Management
Researchers	Nutchanat Yuhan-ngoh and Prof.Asst.Sopa On-O- pas
Institution	Huachiew Chalermprakiet University
Year of Publication	2011
Publisher	Huachiew Chalermprakiet University
Sources	Huachiew Chalermprakiet University
No. of page	101 Page
Keywords	Psychiatric Social Work Case Management
Copyright	Huachiew Chalermprakiet University

### ABSTRACT

This research on “A study of Psychiatric Social Work Case Management” is aimed to 1) A study about Psychiatric Social work including : Policy, service delivery system and service delivery process, 2) present psychiatric social case management

This is qualitative research and data were collected in 2 ways including 1) interview 8 professional psychiatric social workers 2) in-depth interview and focus groups of 5 staff in psychiatric social work

The research can be concluded that :

1) The organization policy is to serve for case management, but the policy is not informally set. Case manager must be knowledge able and graduated in Social work or more and trained to real case management. Case Managers must have knowledge of health system, medical, psychiatric disorders, resource and resource development, building and extending network, project writing, community meeting, etc. Case Managers must have good attitude for helping and have a skills; active, coordinating, good relationship, etc.

2) Service delivery system in case management included one stop service system, hosting agents who delivery services continuously, building multi-disciplinary team, using and maintaining network, community cooperating, resource development, reviewing and developing policy of organization collecting data.

3) Service delivery process included fact finding and recruiting clients, social assessment, planning and designing services, building and connecting resource social work in community: community study, diagnosis and assessment community capacity, community meeting, care plan with community, implementing and connecting resource which included community building and extending, Following, recording and evaluating.

The guideline of Psychiatric Social Work Case Management :

1) Organization policy and structure is to support case manager from department of mental health through hospital and administrators perceive realize how case management is important for clients with complex social problem because case management is an important tool in case service system.

2) Quality of case manager must be knowledge in case management. Case manager have a degree in social work or more and must be trained in case management. In addition, case manager must have work experience, knowledge, attitude and working skill.

3) Social work case management can be divided into 2 levels : 1) taking care of clients for social problem with multi-disciplinary team in hospital 2) working in community to take care of after discharge clients in their houses or community. Case manager and multi-disciplinary team must be co-operative and they can be both formal and informal resource including building and extending in the community and developing these network and resource continuously.

4) Social workers must develop case management in community by studying case study to improve clients development clearly by having service delivery process in their community.

5) Social worker should plan service ser clearly by having contract plan in taking care with clients' family or working plan with clients and family member in order to work systematically.

6) Social work in community should developed skill in recording, making data have in collecting data.

7) There should be social work resource manual because both formal and informal resource can be useful network which enable one stop service of clients.

8) There should have research and knowledge management that can be useful for administrators to review, study and develop policy in each organization.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช สำเร็จลุล่วงไปด้วยความร่วมมือและช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านสังคมสงเคราะห์ที่สละเวลาให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณนักสังคมสงเคราะห์ ผู้ร่วมวิชาชีพ ซึ่งเปรียบเสมือนครู ที่ทำให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้การปฏิบัติงานทางด้านสังคมสงเคราะห์จิตเวชที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ให้การสนับสนุนทุนการวิจัย และให้โอกาสผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าต่อยอดจากการเรียนการสอน ทำให้ผู้วิจัยมีความเข้มแข็งทางด้านวิชาการมากขึ้น

คณะผู้วิจัยภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในการค้นคว้าองค์ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ต่อไป

คณะผู้วิจัย

