

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

หัวใจของการทำงานด้านการแพทย์ในปัจจุบันมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างคนกับระบบสุขภาพแบบองค์รวมที่มีการบูรณาการของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสภาพความเจ็บป่วยในปัจจุบันล้วนมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงกับเหตุและปัจจัยหลายด้านเป็นห่วงลูกโซ่เกี่ยวพันทับซ้อนกัน เช่น ผู้ป่วยทางจิต ผู้ป่วยเอดส์ ผู้พิการ ฯลฯ การแก้ไขปัญหาใดปัญหาหนึ่งเพียงอย่างเดียวใช้ไม่ได้ผล ต้องมีการวิเคราะห์ปัญหาและดำเนินการแก้ไขเหี่ยวหาเป็นองค์รวมซึ่งต้องใช้ทรัพยากรและบริการจากหลากหลายหน่วยงาน ในขณะที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ระบบการให้บริการยังกระจุกกระจายตามหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จึงไม่เอื้อต่อการให้บริการแบบองค์รวม ฉะนั้นรูปแบบงานสังคมสงเคราะห์ที่เน้นการให้บริการเฉพาะในหน่วยงานของตนเป็นแกนหลักเพียงอย่างเดียวจึงไม่เหมาะสมและพอเพียงสำหรับการแก้ไข ป้องกันปัญหาสุขภาพปัจจุบัน

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ มีรูปแบบการทำงานที่หลากหลายทั้งงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย งานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน การจัดระเบียบชุมชน งานวิจัย และการบริหารงานสังคมสงเคราะห์ แต่สำหรับการทำงานในระดับลึกและเกิดการพัฒนาศักยภาพรายบุคคลนั้น ใช้วิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ซึ่งวิธีการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีวิวัฒนาการมาเป็นลำดับ โดยเริ่มจากการช่วยเหลือโดยมองจากตัวบุคคลเป็นหลัก ต่อมาพัฒนาด้วยมองบุคคลร่วมกับสิ่งแวดล้อม จึงมีความพยายามที่จะประสานแหล่งทรัพยากรทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกเพื่อนำมาช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้ตรงกับปัญหาและความต้องการ

งานสังคมสงเคราะห์จิตเวชเป็นงานหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์การแพทย์ ปฏิบัติงานตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ นักสังคมสงเคราะห์จิตเวชมุ่งเน้นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบของคน และระบบ สภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการ ครอบครัว ชุมชน และสังคม เป็นศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science) ที่นำความรู้จากศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ สังคม สุขภาพจิต และจิตเวชศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นนักสังคมสงเคราะห์จึงต้องรู้จักใช้เทคนิค วิธีการปฏิบัติงานที่สามารถทำงานกับผู้ใช้บริการได้อย่างครบวงจร สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดการจัดการรายกรณี (Case Management) ถูกนำมาปรับใช้ในรูปแบบบริการที่กำลังแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับประเทศอเมริกาและยุโรป โดยเฉพาะงานสวัสดิการสังคมด้านเครือข่าย การดูแลรักษาสุขภาพและการบริการสังคมเพื่อแก้ไขปัญหาซับซ้อนที่ต้องการบริการที่หลากหลาย จึงต้องมีระบบการจัดการและมีผู้จัดการประสานทรัพยากรต่างๆ สู่ระบบผู้ใช้บริการเฉพาะราย รวมทั้งต้อง

มีการเปลี่ยนแปลงระบบนโยบายและการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องและสร้างความมั่นคงเข้มแข็งให้กับรูปแบบการให้บริการแบบการจัดการรายกรณี ในส่วนประเทศไทยได้มีการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ให้นำระบบการจัดการรายกรณีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ แต่จากการสำรวจความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เกี่ยวกับการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ของ โสภกา อ่อนโอภาส และนุชนาฏ ยูธินงะ (2548) พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 22.18 เท่านั้นที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ ส่วนที่เหลือร้อยละ 77.82 ที่ยังไม่มีความรู้และต้องการได้รับความรู้เพิ่มเติมตลอดจนการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในการประยุกต์ใช้การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นในฐานะที่ผู้ศึกษาสอนวิชา SW 3403 การสังคมสงเคราะห์การแพทย์ และเชื่อมั่นว่าการจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นบริการรูปแบบหนึ่งที่นักสังคมสงเคราะห์การแพทย์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในวิชาชีพสังคมสงเคราะห์การแพทย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช ซึ่งมีความเด่นชัดในลักษณะการปฏิบัติงานแบบทีมสหวิชาชีพและมีการใช้ทรัพยากรที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดและสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้กลุ่มเป้าหมายโรงพยาบาลทางจิตเวชที่มีการทำงานเด่นชัดในด้านกระบวนการทำงานกับผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อน รวมทั้งมีการทำงานแบบทีมสหวิชาชีพ การประสานงานทั้งภายในภายนอกและดับชุมชน เพื่อให้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นจนกระทั่งผู้ใช้บริการสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองและสามารถช่วยเหลือสังคมได้ นอกจากการใช้วิธีการจัดการรายกรณี ยังเป็นการป้องกันการสูญเสียงบประมาณของภาครัฐ และประการสำคัญยังทำให้ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาซับซ้อนได้รับการอย่างครบวงจร และสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้อย่างปกติสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวชด้านนโยบายองค์กร กระบวนการให้บริการ และระบบการให้บริการ
2. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหารหน่วยงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช
2. ด้านเนื้อหา ศึกษาการจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการรายกรณี (Case Management) หมายถึง วิธีการให้บริการที่นักสังคมสงเคราะห์ ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ จัดสรรทรัพยากรจากระบบบริการ ติดตามประเมินผล ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและระบบ ผู้ให้บริการจากองค์กรอื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนของผู้ใช้บริการ

งานสังคมสงเคราะห์จิตเวช (Psychiatric Social Work) หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ ปฏิบัติงานตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ โดยมีนักสังคมสงเคราะห์จิตเวชมุ่งเน้นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบของคน และระบบ สภาวะแวดล้อมของผู้ใช้บริการ ครอบครัว ชุมชน และสังคม เป็นศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science) ที่นำความรู้จากศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ สังคม สุขภาพจิต และจิตเวชศาสตร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยนักสังคมสงเคราะห์จิตเวชจะต้องเลือกใช้เทคนิค ทักษะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติงานตามกระบวนการมีขั้นตอน หลักการ มีเหตุผล ตรวจสอบ และประเมินผลได้

การจัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์จิตเวช หมายถึง วิธีการที่นักสังคมสงเคราะห์จิตเวชปฏิบัติตามกระบวนการมีขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ใช้บริการและครอบครัว ประสานความร่วมมือ ดำเนินการช่วยเหลือ จัดสรรทรัพยากรจากระบบบริการ ติดตามประเมินผล ทั้งในส่วนของผู้ใช้บริการและระบบผู้ให้บริการจากองค์กรอื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาที่ซับซ้อนของผู้ใช้บริการ