

ชื่อโครงการ ความสุขจากงานบริการ(ขอนำเสนอในรูปแบบของเรื่องเล่า)
ผู้เขียน บุคลากรงานพยาบาลผู้ป่วยนอก
หน่วยงาน งานพยาบาลผู้ป่วยนอก สถาบันราชานุกูล

เป็นที่ยอมรับกันว่าพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีบทบาทสำคัญในระบบสุขภาพ ทั้งนี้เพราะพยาบาลเป็นผู้ให้การดูแลใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด เป็นผู้ที่เชื่อมโยงการรักษาเกือบทั้งหมดไปถึงตัวผู้ป่วย “องค์การอนามัยโลก ได้ศึกษากิจกรรมการให้บริการพยาบาล พบว่าขอบเขตการทำหน้าที่ของพยาบาลมี 6 ด้าน คือ 1) การจัดการกับภาวะสุขภาพและความเจ็บป่วยของผู้รับบริการ 2) การเฝ้าระวังและติดตามเพื่อควบคุมคุณภาพของการให้บริการ 3) การจัดระบบการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ 4) การช่วยเหลือและดูแลผู้รับบริการ 5) การสอนเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดูแลสุขภาพและพึ่งตนเอง และ 6) การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ต่างๆได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย ” จากผลการศึกษาชี้ชัดว่า “การปฏิบัติการพยาบาลส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ” ความสุขที่ยิ่งใหญ่ในชีวิตของพยาบาลผู้ทำงานให้บริการ คือการช่วยให้ผู้ คนพ้นความทุกข์ ความเจ็บปวด เรายังสามารถช่วยให้ผู้รับบริการของเรามีสุขภาพกาย ใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากสิ่งที่เรามอบให้

งานพยาบาลผู้ป่วยนอก สถาบันราชานุกูล เป็นบริการด้านหน้าเปรียบเหมือน เป็นผู้ต้อนรับแขก ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของสถาบัน คือผู้ปกครอง ทางพัฒนาการและสติปัญญา จากภารกิจของหน่วยงาน มีหน้าที่ ให้บริการคัดกรอง ตรวจวินิจฉัย รักษา ประเมินและส่งเสริมพัฒนาการและสุขภาพจิตของผู้ปกครอง ทางพัฒนาการและสติปัญญาให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการดูแลและช่วยเหลือให้เด็กดีขึ้น ในแต่ละวันจะมีผู้มารับบริการเฉลี่ย 45-50 รายต่อวัน อยู่มาวันหนึ่งของเดือนธันวาคม 2552 ซึ่งเป็นวันพุธ ไกลวัน คริสต์มาส “แม่หน้าตาจัดว่าสวยแต่แววตาเศร้า หน้าตาบอกว่ามีความทุกข์ ส่วนเด็กที่มาด้วยหน้าตาหล่อมมาก ตัวโตแต่ชุดนักเรียนคาดเดาว่าเรียนโรงเรียนคริสต์ ” จากการดูภายนอกเหมือนเด็กปกติ จากการสัมภาษณ์ทำประวัติ ผู้ป่วยใหม่มารดาให้ประวัติ “ต้องการปรึกษาแพทย์เรื่องลูกมีอาการรุนแรง ชอบทำร้ายเพื่อนบ่อยครั้งแม่ถูกคุณครูตามไปบ่นบ่อยมากและแจ้งเรื่องพฤติกรรมนี้ทางโรงเรียนจะให้เด็กพักการเรียน เด็กมีประวัติเป็นสมาธิสั้นได้รับการรักษาและมียาทานต่อเนื่อง ปัจจุบันเรียนชั้นม.1 เกรดเฉลี่ย 3.89” จากการพูดคุยกับเด็กๆจะโต้ตอบลักษณะไม่เต็มใจตอบ คุณลักษณะค่อนข้างก้าวร้าว วม่พอใจที่มารดาพาเด็กมาพบแพทย์ จากการทำงานของทีมสหวิชาชีพ มารดาได้ทำแบบประเมินความเครียด ผลอยู่ในกลุ่มเครียด ทางนักสังคมให้คำปรึกษา หลังแพทย์ตรวจ R/O Bipolar Disorder ส่งให้ทำ Psychological Test(Projective test)พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนยาโดยให้ Depakine CR (500) 1tab hs o ให้คำปรึกษาและติดต่อสื่อสารกับโรงเรียนด้วยใบ “ใบรายงานจากโรงเรียน ” และนัดF/U หลังได้ผล Psychological Test(Projective test)ฯซึ่งนัดได้ เดือนกุมภาพันธ์ 2553 จากทบทวนcase มารดาพาเด็กมาพบแพทย์เพื่อปรึกษาเด็กชนมาก ไม่นิ่งและวุ่นวาย และบิดาเด็กทำร้ายเนื่องจากไม่เข้าใจลูก ในเดือนมกราคม 2553 พร้อมใบรายงานจากโรงเรียน แพทย์ปรับการรักษาเป็น Depakine CR (500) 1tab hs oและเพิ่ม Haldol (0.5) 1/2tab hs o พร้อมทั้งให้คำปรึกษาทั้งครอบครัว และนัดF/U หลังได้ผล Psychological Test(Projective test) เป็น 24 กุมภาพันธ์ 2553

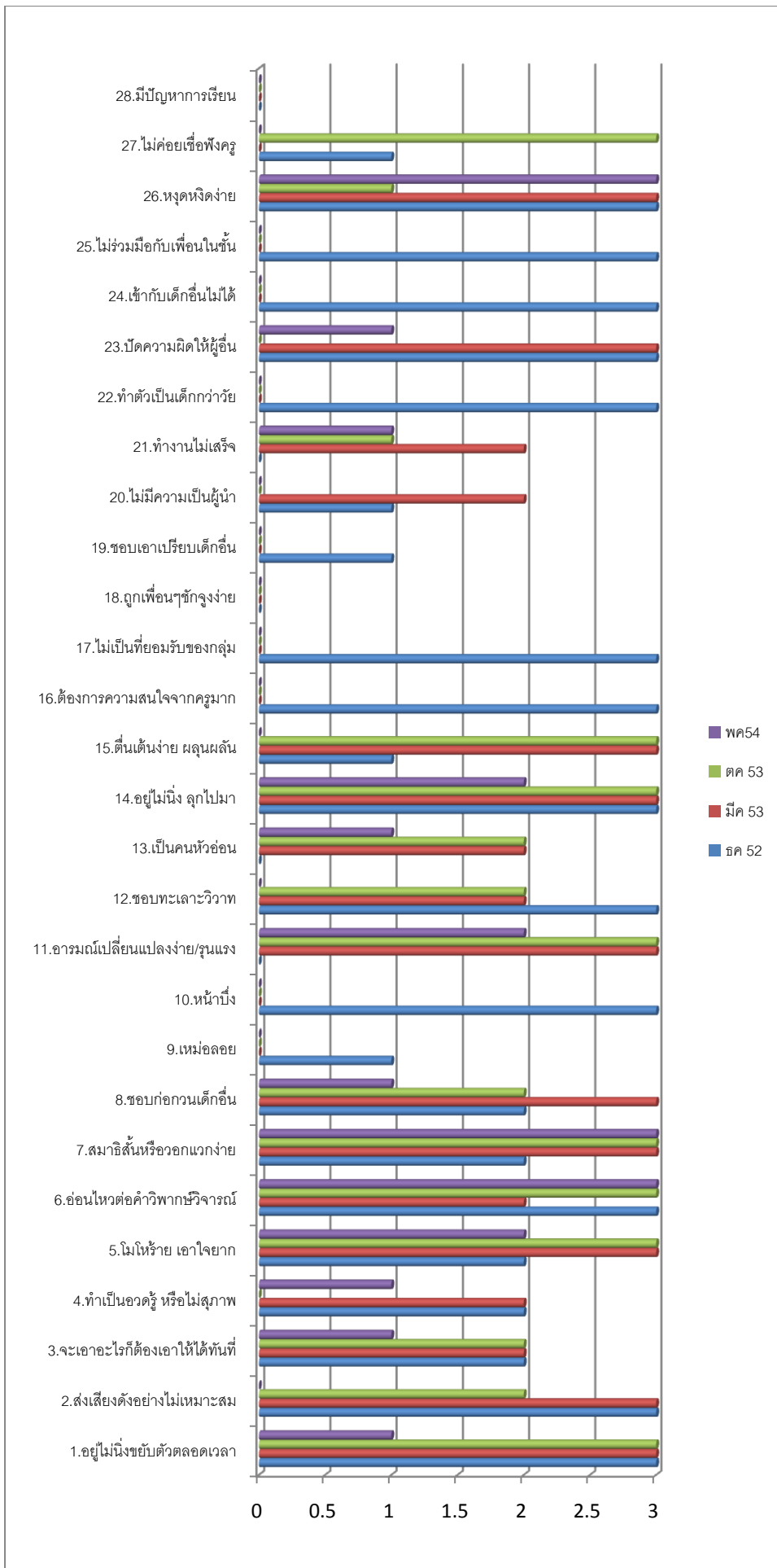
ผลการดูแลจากการตามรอยพบว่า มารดามาพร้อมเด็กแสดงท่าทางเหนื่อยหน่าย จากการสอบถามเด็กมีพฤติกรรมแบบนี้บ่อยครั้ง มารดาคิดแก้ปัญหาโดยให้เด็กหยุดเรียนหนังสือไปก่อน พยาบาลให้คำปรึกษาเพื่อให้มารดาหาทางออกที่ดีกว่านี้ใช้เวลา 30 นาทีมารดาเข้าใจและบอกจะไปหาโรงเรียน ที่เข้าใจและสามารถดูแลลูก เพื่อให้เด็กได้ใช้ชีวิตตามวัยของเขาอย่างมีความสุข หลังมารดา พบแพทย์ฯแจ้งผลการทดสอบสติปัญญาอยู่ในเกณฑ์ฉลาด (Full Scale IQ เท่ากับ 122) และ ผลProjective test ดังนี้

ลักษณะบุคลิกภาพ เด็กมีการรับรู้ภาวะความเป็นจริงเป็นปกติ พบลักษณะมีวุฒิภาวะไม่สมวัย มักคิดและกระทำต่างๆเพื่อตอบสนองต่อตัวเองเท่านั้น มีความช่างแวงสงสัยและแนวโน้มหวาดระแวง ควบคุมอารมณ์ไม่ดี การตัดสินใจยังมีลักษณะขาดการใช้เหตุผล

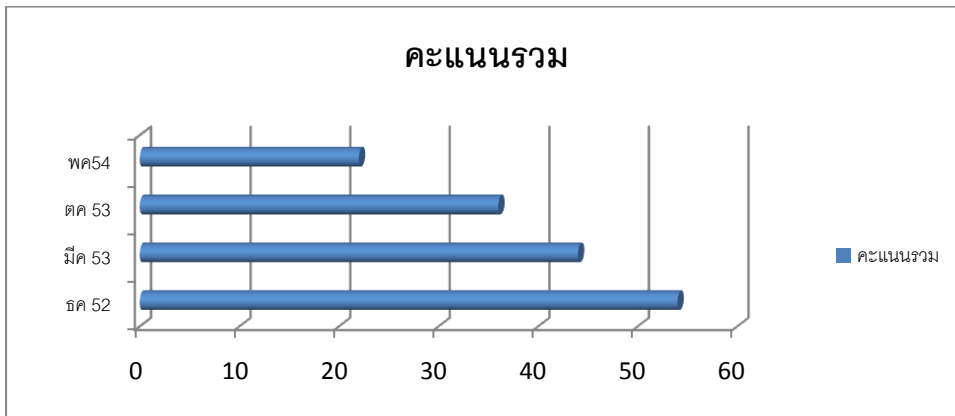
ด้านอารมณ์ ต้องการความรัก การยอมรับ และความสนใจและต้องการผู้นำที่เป็ นแบบอย่างของชีวิต พบลักษณะของความวิตกกังวลแต่ไม่พบว่ามีลักษณะอาการเศร้า

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีทัศนคติต่อครอบครัวและต่อครูในทางที่ดีแต่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนที่มีลักษณะตู่ถูก เจ้ากี้เจ้าการหรือเอาแต่ใจ

จากการศึกษา case นี้ เด็กมารับการรักษาต่อเนื่องในระยะ 1ปี6เดือน ปัจจุบันเด็กเรียนชั้น ม 3 จากการประเมินโดยใช้ใบรายงานจากโรงเรียนที่ครูประเมินให้เด็กกรายชื่อก่อนมาพบแพทย์ ดังกราฟ



ถ้าเปรียบเทียบภาพรวม



จะเห็นว่าเมื่อเด็กได้รับการตรวจรักษาแล้วเด็กสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้ตามปกติ พฤติกรรมรายข้อดีขึ้นเป็นลำดับส่งผลให้คะแนนรวมลดลงจากที่กล่าวมาเมื่อนำกระบวนการดูแลวิเคราะห์จะเห็นว่าเด็กที่อยู่ในวัยเรียนควรใช้ระยะเวลา บริการคัดกรอง การตรวจวินิจฉัยในระยะเวลาที่เหมาะสมทางทีมจึงมีแนวคิดจะพัฒนาระบบบริการเพื่อให้บุคลากรทีมสหวิชาชีพให้การดูแลในทิศทางเดียวกัน เป็นงานประจำสู่งานวิจัยภายใต้ชื่อ “ผลของระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จที่มีต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกสถาบันราชานุกูล”