

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แบบฟอร์มผลงานพัฒนาคุณภาพ

HA-Unit 4

1. ชื่อกลุ่ม กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

2. การค้นหาปัญหา/โอกาสพัฒนา

กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ได้ดำเนินโครงการทดลองจ้างงานบุคคลปัญญาอ่อนมาตั้งแต่ปี 2538 เพื่อเป็นโครงการนำร่องในการพัฒนาและสร้างโอกาสการมีงานทำให้แก่ผู้บกพร่องทางสติปัญญา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของผู้บกพร่องทางสติปัญญาในด้านอาชีพและสังคมให้สามารถปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกับคนปกติได้โดยดำเนินการพัฒนาทักษะการปรับตัวทางสังคม และทักษะพื้นฐานในการทำงาน การเรียนรู้การสื่อสารและการพิทักษ์สิทธิของตนเอง (Self -Advocacy) เพื่อให้ นายจ้างและสังคมเกิดเจตคติที่ดี ยอมรับ และสร้างโอกาสการมีงานทำให้กับผู้บกพร่องทางสติปัญญา เพื่อช่วยให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญา มีความพร้อมในการประกอบอาชีพ และเพื่อเป็นโครงการนำร่องในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้บกพร่องทางสติปัญญาสู่การทำงาน โดยการฝึกการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริงด้วยกระบวนการ On the job training การฟื้นฟูสมรรถภาพทางสังคม และการประสานเครือข่ายการจ้างงานในสถานประกอบการ

ในปี 2563 นี้ เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ สู่การเกิดโรคโควิด-19ไปทั่วโลก สถาบันราชานุกูลได้มีมาตรการสำคัญหลายมาตรการ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคซึ่งสอดคล้องกับนโยบายหลักด้านสาธารณสุขของประเทศ หนึ่งในมาตรการนั้นคือการงดการให้บริการผู้ป่วยในและโครงการต่างๆที่มีผู้ป่วยมาเข้าร่วมในโปรแกรมต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายของโรคและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการของสถาบัน โครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานแก่ผู้บกพร่องทางสติปัญญาเป็นหนึ่งในโครงการสำคัญ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ป่วยเข้ารับการฝึกในโปรแกรมต่อเนื่อง จำนวน 15 ราย ได้กำหนดให้สมาชิกโครงการอยู่ทำงานที่บ้าน หรือ Work from Home ตั้งแต่วันที่ 24 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2563 โดยยังคงได้รับเงินเดือนจากการสนับสนุนจากมูลนิธิเพื่อสถาบันราชานุกูลทุกเดือน

3. หัวข้อกิจกรรม “Work from Home for ID: หุคอยู่บ้าน แต่ไม่หุคฝึก”

สิ่งที่เป็นสาเหตุนำมาสู่การพัฒนา คือ ผู้บกพร่องทางสติปัญญาวัยทำงานจำเป็นจะต้องได้รับการฝึกพัฒนาทักษะทางสังคมและทักษะพื้นฐานการทำงานอย่างต่อเนื่องให้เกิดความคงทนในทักษะเหล่านั้นและสามารถปฏิบัติได้โดยไม่ต้องช่วยเหลือแนะนำหรือช่วยเหลือเพียงเล็กน้อย ด้วยเหตุดังกล่าว กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์จึงได้มีการวางแผนสร้างกระบวนการฝึกที่บ้านในช่วงเวลา Work From Home เพื่อให้ผู้บกพร่องทางสติปัญญาในโครงการสามารถคงทักษะพื้นฐานการทำงานได้แม้ว่าจะหยุดอยู่ที่บ้าน โดยมีผู้ปกครองทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอนงาน (Job Coach)และนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ติดตามกำกับดูแลการฝึกตามโปรแกรมพื้นฐานที่



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กำหนดผ่านทางช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และมีการประเมินผลโปรแกรม ร่วมกับการประเมินภาวะการดูแลของผู้ปกครองในช่วง Work from Home และหลังจากกลับมาฝึก 1 เดือน

4. ระยะเวลาในการทำกิจกรรม

23 มีนาคม – 31 สิงหาคม 2563

5. การแก้ปัญหาตามขั้นตอน PDCA

5.1 การวางแผนแก้ปัญหา (Plan)

5.1.1 การเก็บข้อมูล ก่อนแก้ปัญหา

นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นผู้ฝึกสอนงานของสมาชิกโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงาน วางแผนติดตามการดูแลผู้ป่วยเมื่ออยู่ที่บ้านกับผู้ปกครองทางโทรศัพท์ พบปัญหาว่า ผู้ปกครองทางสติปัญญาไม่มีกิจกรรมทำเมื่ออยู่ที่บ้าน และส่วนใหญ่จะใช้เวลาเล่นเกม เล่นอินเทอร์เน็ต หรือกิจกรรมที่ไม่ได้พัฒนาทักษะทางสังคมหรือการทำงาน

5.1.2 นำเสนอข้อมูลก่อนแก้ปัญหา

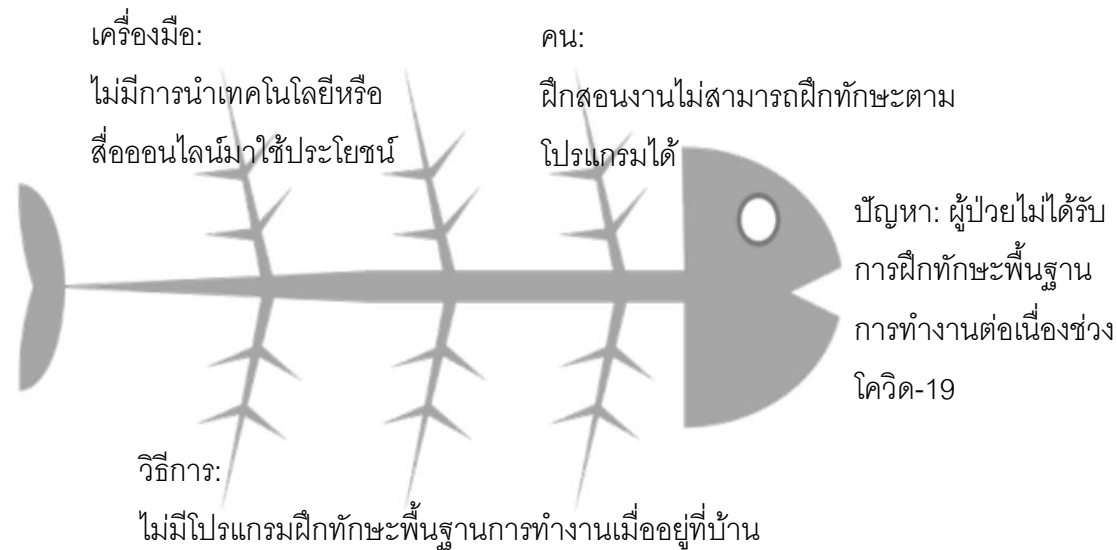
-นักสังคมสงเคราะห์ประชุมทีมงานผ่านระบบ ZOOM ออนไลน์ เนื่องจากทีมงานบางส่วนอยู่ระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้านเช่นกัน

5.2 กำหนดเป้าหมาย

-วางเป้าหมายโดยการร่างตารางฝึกทักษะพื้นฐานการทำงาน โดยใช้งานบ้านเป็นงานหลัก เนื่องจากผู้ปกครองสามารถฝึกเองได้ และปรับกิจวัตรสู่กิจกรรม

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

5.4 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วยผังก้างปลา (Fish bone Diagram)

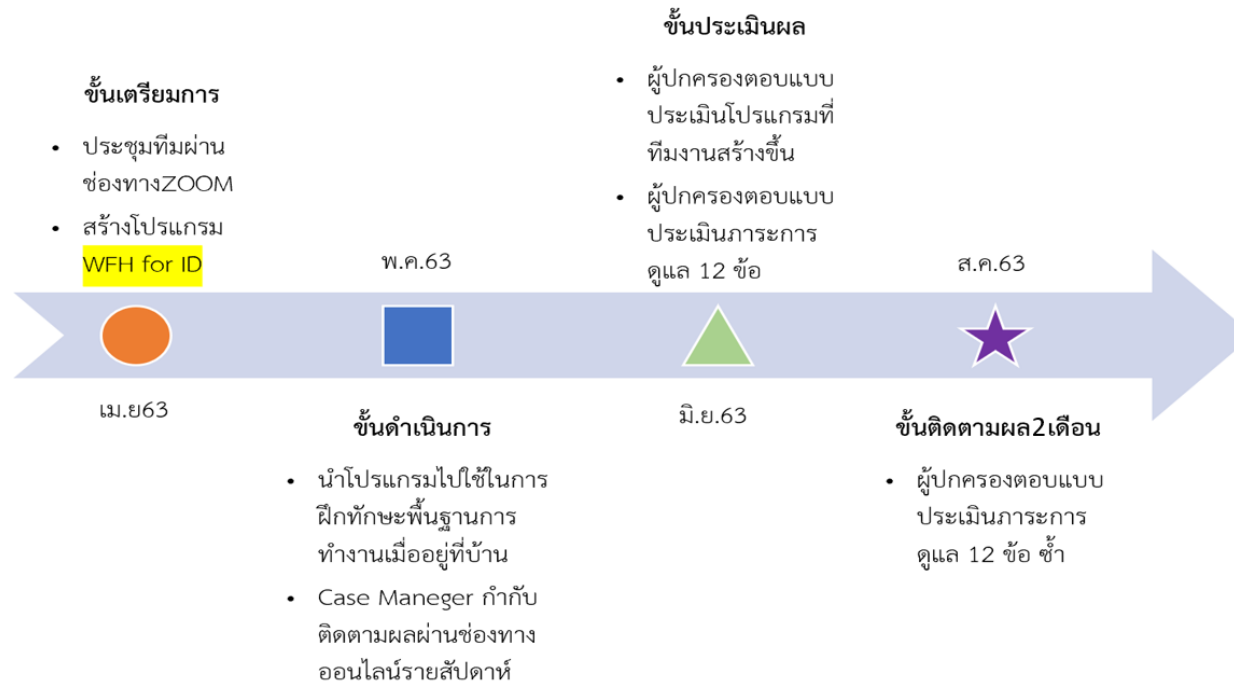


5.5 เลือกสาเหตุเพื่อมาหาวิธีแก้ปัญหา

-เลือกสาเหตุ สมาชิกโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานขาดแผนการฝึกและการกำกับติดตามการดูแลเมื่ออยู่ที่บ้าน ในช่วงหยุดฝึกของการแพร่ระบาดโควิด-19

5.6 ลงมือแก้ปัญหา (Do) เริ่มลงมือแก้ปัญหาตามวิธีแก้ไขที่กำหนด

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



5.7 ตรวจสอบผลภายหลังแก้ปัญหา (Check)

- ทบทวนและติดตามผลกระบวนการโดยการประชุมทีม

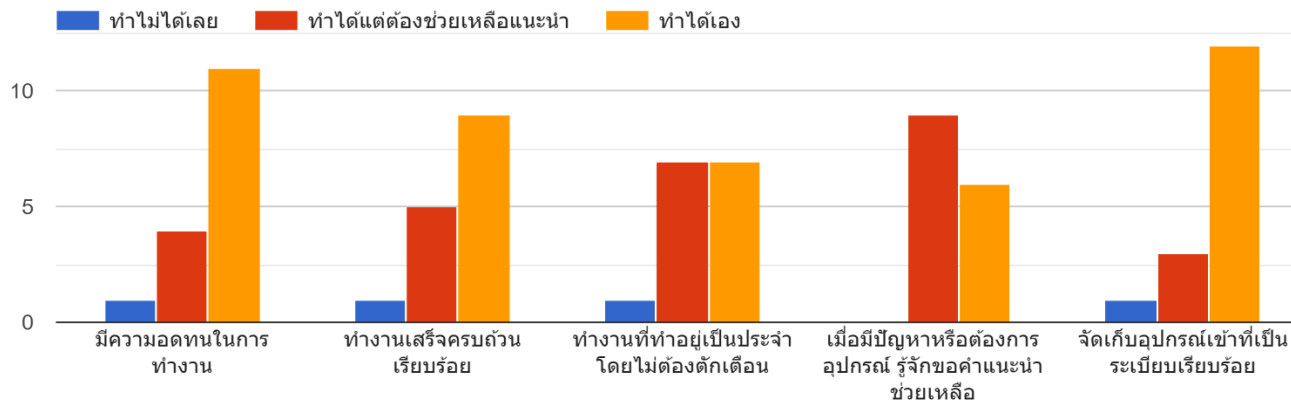
5.8 เปรียบเทียบข้อมูล ก่อน – หลัง แก้ปัญหากับเป้าหมาย

ผลของการเปลี่ยนแปลง

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากตารางแสดงทักษะพื้นฐานในการทำงาน 6 ทักษะหลัก ได้แก่ ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ (งานบ้าน) ทักษะกิจวัตรประจำวัน ทักษะการสื่อความหมาย การใช้เงิน การรับโทรศัพท์ และการดูแลตนเองช่วงโควิด-19 พบข้อมูลดังนี้

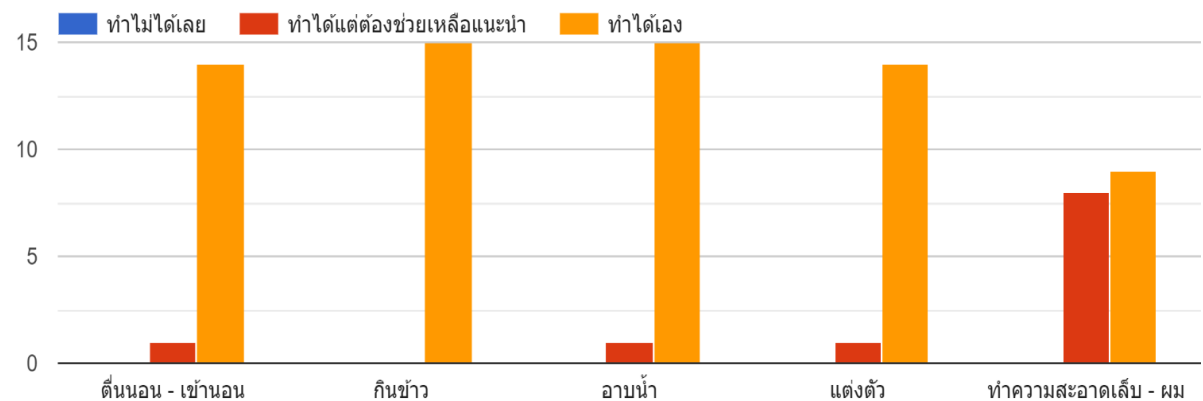
1. ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ (งานบ้าน)



จากตารางความสามารถในการทำงานให้สำเร็จ(งานบ้าน) พบว่า ผู้บกพร่องทางสติปัญญาส่วนใหญ่ปฏิบัติทักษะได้เอง มีเพียง 1 คน ที่ทำไม่ได้เลย ส่วนการขอคำแนะนำช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรือต้องการอุปกรณ์ ส่วนใหญ่ทำได้แต่ต้องช่วยเหลือแนะนำ

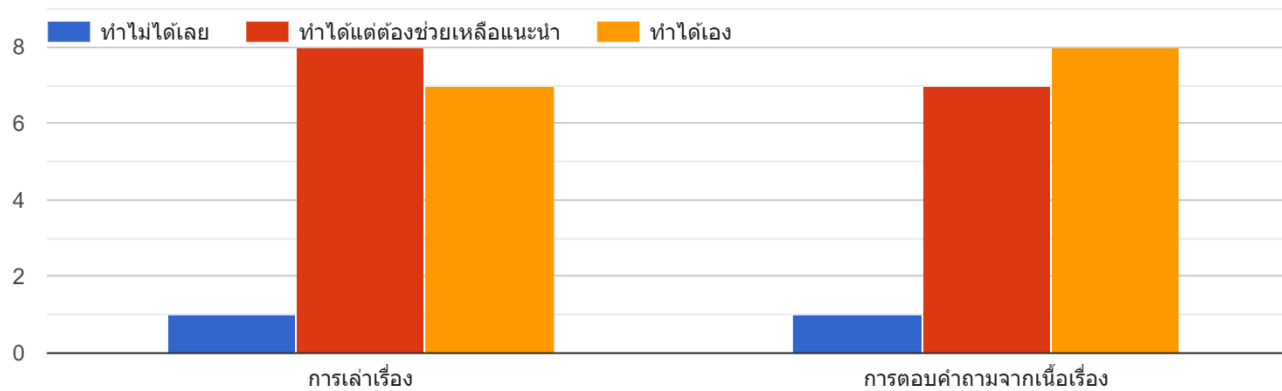
2. ทักษะกิจวัตรประจำวัน

จากตารางทักษะกิจวัตรประจำวัน พบว่า ผู้บกพร่องทางสติปัญญาสามารถทำกิจวัตรประจำวันได้เองโดยไม่ต้องช่วยเหลือเกือบทั้งหมด มีเพียงการทำความสะดวกเล็บ-ผมที่ยังต้องมีผู้ปกครองช่วยเหลือแนะนำ



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

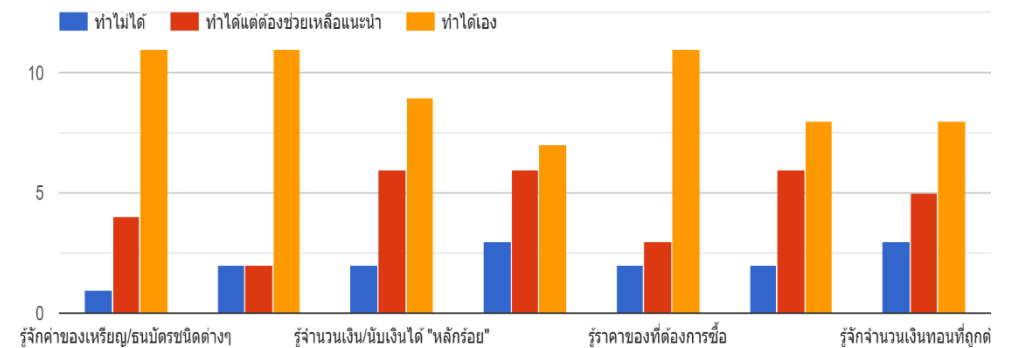
3. ทักษะการสื่อความหมาย



ด้านทักษะการสื่อความหมาย พบว่า ผู้บกพร่องทางสติปัญญา มีทักษะการเล่าเรื่อง และการตอบคำถามจากเนื้อเรื่องที่ทำตัวเองกับ ทำได้แต่ต้องช่วยเหลือแนะนำใกล้เคียงกัน และมีเพียง 1 คนที่ยังไม่สามารถเล่าเรื่องและตอบคำถามได้

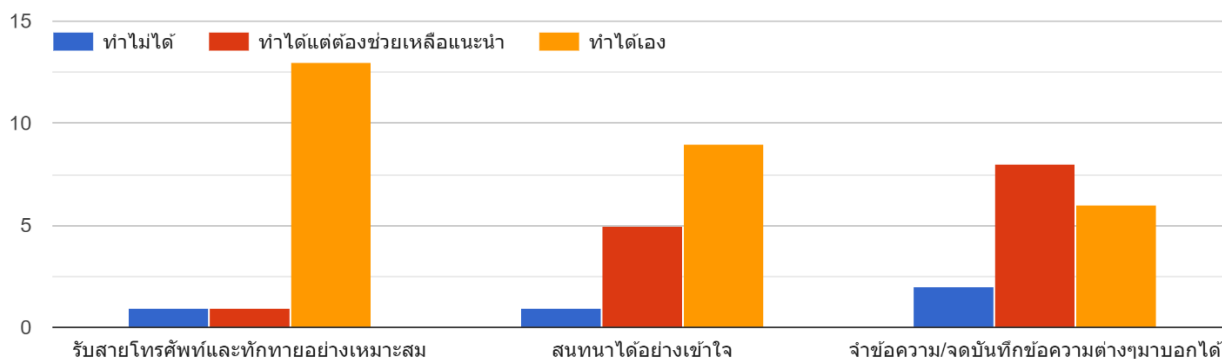
ด้านการใช้เงิน ผู้ปกครองส่วนใหญ่ประเมินว่า ผู้บกพร่องทางสติปัญญา มีความสามารถในการใช้เงิน รู้จำนวนเงินและนับเงินได้ดีในหลักสิบ หลักร้อย แต่อาจต้องช่วยเหลือมากขึ้นในการนับเงินหลักพัน ส่วนใหญ่รู้ราคาของที่ต้องการซื้อและรู้ว่าต้องมีจำนวนเงินทอนเท่าไร

4. การใช้เงิน



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

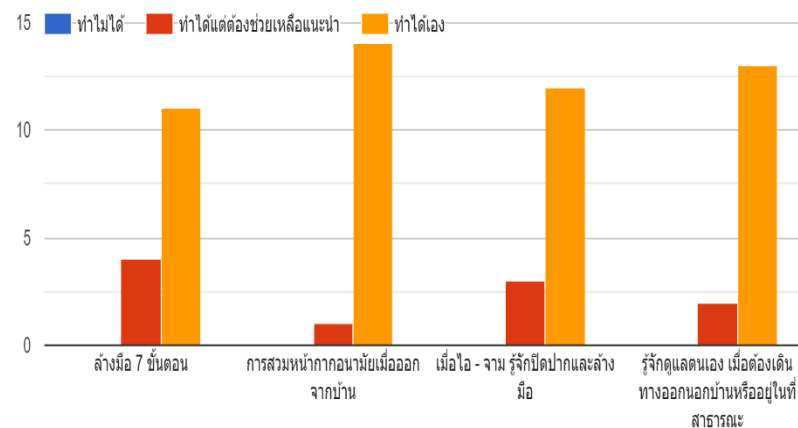
5. การรับโทรศัพท์



ผู้ปกครองทางสติปัญญาสามารถรับสายและทักทายอย่างเหมาะสม สนทนาได้อย่างเข้าใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์ แต่ในหัวข้อจัดบันทึกหรือแจ้งข้อความมาบอกผู้ปกครองนั้น ยังต้องช่วยเหลือแนะนำอยู่

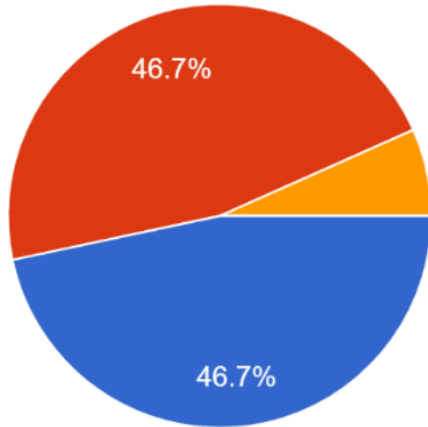
ด้านการดูแลตนเองช่วงโควิด-19 ผู้ปกครองทางสติปัญญาเกือบทั้งหมดรู้จักวิธีการล้างมือ 7 ขั้นตอน เมื่อออกนอกบ้านสามารถดูแลตนเองได้และจะสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้ง รวมทั้งปิดปากและล้างมือเมื่อไอหรือจาม

6. การดูแลตนเองช่วง COVID-19





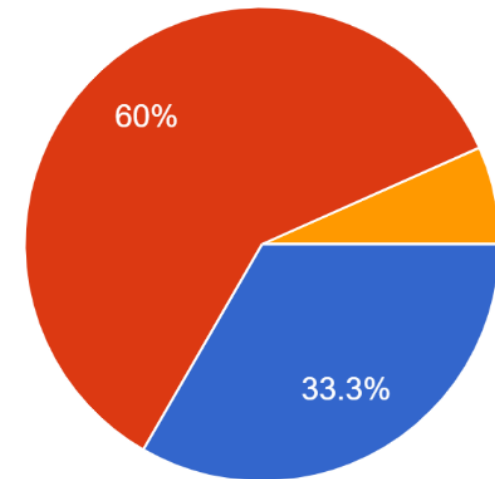
คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



จากแผนภูมิที่ 7 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับทักษะสังคมของผู้บกพร่องทางสติปัญญาในช่วง Work from Home พบว่า มีทักษะดีขึ้นและเหมือนเดิมเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีเพียงร้อยละ 6.6 หรือ จำนวน 1 คนที่มีทักษะแย่ลงเมื่ออยู่ที่บ้าน

- ดีขึ้น
- เหมือนเดิม
- แย่ลง

จากแผนภูมิที่ 8 แสดงร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการนำโปรแกรมไปใช้ปฏิบัติที่บ้าน พบว่า ผู้ปกครองมองว่าโปรแกรมสามารถปฏิบัติได้บ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มองว่า ปฏิบัติได้ดีทุกข้อ คิดเป็นร้อยละ 33.3

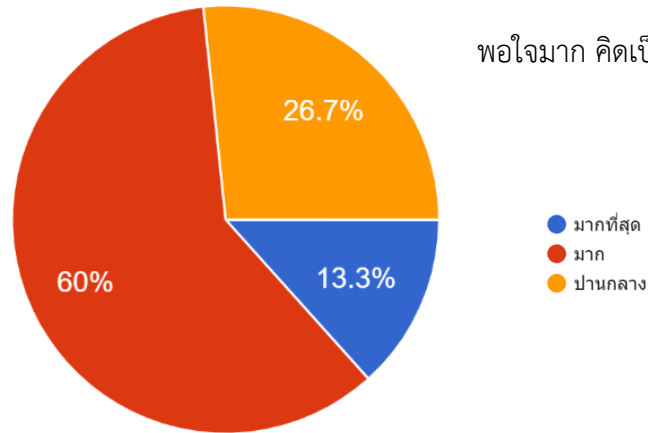


- ปฏิบัติได้ดีทุกข้อ
- ปฏิบัติได้บ้าง
- ปฏิบัติไม่ได้



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แผนภูมิที่ 9 แสดงร้อยละของความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโปรแกรม พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60 พึงพอใจปานกลางรองลงมาคิดเป็นร้อยละ 26.7 และพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.3



ในด้านภาระการดูแล ผู้ปกครองสมาชิกโครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 93) คิดเห็นว่าการดูแลผู้บกพร่องทางสติปัญญาเป็นภาระน้อยมากหรือไม่เป็นภาระเลย มีเพียง 1 คน (ร้อยละ 7) ที่คิดเห็นว่าเป็นภาระมาก

5.9 กำหนดมาตรฐาน

-นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติตามแนวทางการจัด Home Program สำหรับผู้ปกครองผู้บกพร่องทางสติปัญญา

6. การติดตามผล

-มีการประเมินและติดตามผลภาระการดูแลหลังผู้ป่วยกลับมาฝึกในโครงการ 2 เดือน

คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนที่ยุทธศาสตร์ของสถาบันราชานุกูล
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

7. สรุปผล

- ผลทางตรง : สร้างโปรแกรมฝึกพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานที่บ้านสำหรับผู้ปกครอง โครงการพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานแก่ผู้บกพร่องทางสติปัญญา
- ผลทางอ้อม :
 - นำช่องทางติดต่อสื่อสารออนไลน์มาใช้ในการวางแผน กำกับติดตามและประเมินผล
 - เฝ้าระวังเรื่อง “Security and Privacy of Information and Social Media”
 - สร้างแบบประเมินโปรแกรมพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานที่บ้านสำหรับผู้ปกครอง
 - นำแบบประเมินภาระการดูแล (Zarit Burden) ฉบับภาษาไทย 12 ข้อ มาใช้ประเมินผู้ปกครองรูปแบบออนไลน์

8. ประโยชน์ที่ได้รับ

- มีโปรแกรมพัฒนาทักษะพื้นฐานการทำงานที่บ้านสำหรับผู้ปกครอง
- ได้แนวทางในการวางแผนการดูแลผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่บ้าน โดยใช้กิจกรรมปรับเป็นกิจกรรม สำหรับผู้บกพร่องทางสติปัญญาที่อยู่ใน Waiting List หรือไม่สามารถเดินทางมาฝึกต่อเนื่องได้
- นำผลที่ได้รับไปพัฒนาโปรแกรมการฝึกทักษะพื้นฐานการทำงานรูปแบบออนไลน์และรูปแบบอื่นๆที่เหมาะสม
- นำผลการประเมินภาระการดูแลของผู้ปกครองไปใช้ในการวางแผนการดูแลด้านครอบครัว

9. หัวข้อกิจกรรมที่จะทำต่อไป

- กระบวนการพัฒนารูปแบบโปรแกรมฝึกทักษะพื้นฐานผู้บกพร่องทางสติปัญญาในชุมชน