



3

คุณสมบัตินักสังคม สงเคราะห์วิชาชีพ

เรืออากาศเอกหญิง พรรษา เจริญทรัพย์

การปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์นั้นไม่ได้มีรูปแบบที่ตายตัว ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ แต่เนื้อหาใจกลางยังเหมือนเดิมก็คือการช่วยเหลือให้ผู้ป่วยและครอบครัวสามารถช่วยตนเอง ดูแลกันเอง และพัฒนาเป็นหน่วยสังคมที่ดีได้

งานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ หมายถึง งานช่วยเหลือผู้ป่วยให้พ้นจากปัญหาความยุ่งยากเดือดร้อนทางสังคมและอารมณ์ที่ผู้ป่วยเผชิญอยู่ และไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง หรือปัญหานั้นเป็นอุปสรรคต่อการรักษาพยาบาล โดยมีขอบเขตของงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ คือ

1. สนับสนุนและส่งเสริมประชาชนให้มีสุขภาพดี
2. บำบัดรักษาปัญหาสุขภาพอนามัยให้หมดสิ้นหรือทุเลาเบาบางลง
3. ป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชน โดยเฉพาะโรคต่างๆ ที่ควรจะหาทางป้องกันได้
4. ฟื้นฟูส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เพื่อจะได้ประกอบหน้าที่ทางสังคมได้อย่างถูกต้องและบังเกิดผลดียิ่งขึ้น

การบำบัดรักษาโรคหรือแก้ไขปัญหามะเร็งทางการแพทย์และสาธารณสุขให้ได้ผล มิได้อยู่ที่การรักษาโรคที่เห็นเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ต้องมีการป้องกัน ฟื้นฟู ส่งเสริมสุขภาพอนามัย ตลอดจนการพัฒนาบุคคลและประชาชน ให้มีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันปัญหาการเจ็บป่วย และสามารถปฏิบัติตนได้ถูกต้อง การเจ็บป่วยก็ไม่ได้มีเฉพาะ



ร่างกาย ยังมีทางใจด้วย เราจึงแบ่งงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ออกเป็นฝ่ายกายและฝ่ายจิต

ปัญหาในปัจจุบันก็คือการทอดทิ้งผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์จำเป็นต้องช่วยเหลือผู้ป่วยกลุ่มนี้ กรณีศึกษาต่อไปนี้จะเขียนขึ้นเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงเบื้องงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลป์ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กรณีศึกษา ลุง ส. ชาวพม่า

ลุง ส. ชาวพม่า อายุ 70 ปี เป็นคนต่างด้าวที่เข้าเมืองผิดกฎหมาย และใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยมาเป็นเวลานานกว่า 50 ปี เข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลด้วยอาการของโรคหัวใจ ลูกสาวของลุง ได้มาปรึกษานักสังคมสงเคราะห์ถึงปัญหาค่ารักษาพยาบาล ซึ่งลุง ส. ไม่มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพในการรักษา

จากประวัติที่ลูกสาวให้ข้อมูลพบว่าลุงมีภรรยาเป็นคนไทยและมีบุตรด้วยกัน 2 คน คือ ลูกสาวคนนี้ และลูกชายอีกคน แต่ปัจจุบันภรรยาได้ทอดทิ้งลุงและลูกๆ ไปมีสามีใหม่ ส่วนปัญหาอีกเรื่องที่ลูกสาวบอก คือ ขณะนี้ตนเองกำลังตั้งครรภัก์ใกล้คลอดและแยกทางกับสามีแล้ว ส่วนน้องชายขณะนี้ต้องโทษคดียาเสพติดอยู่ในเรือนจำ **ดูเหมือนลูกสาวของลุงตั้งใจจะส่งสัญญาณเตือน**ให้นักสังคมสงเคราะห์ทราบถึงปัญหาอื่นๆ ที่จะตามมา

นักสังคมสงเคราะห์จึงบันทึกข้อมูลของลูกสาวลุงไว้อย่างละเอียดและชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา นักสังคมสงเคราะห์ได้แจ้งให้พยาบาลที่ดูแลทราบถึงปัญหาของครอบครัวนี้ และติดตามดูแลลุง ส. ลูกสาว และญาติคนอื่นๆ ที่อาจจะมาเยี่ยมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังแต่เบื้องต้นได้

เวลาผ่านไปไม่ถึง 1 เดือน อาการของลุง ส. ดีขึ้นมาก แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้ แต่พยาบาลประจำอาคารผู้ป่วยแจ้งกับนักสังคมสงเคราะห์ว่าไม่มีญาติของผู้ป่วยมาเยี่ยมมานานแล้ว และลุงก็มีอาการ



หลงๆ ลืมๆ ให้ข้อมูลสับสน อาจจะกลับบ้านเองไม่ได้ เมื่อทราบดังนั้น นักสังคมสงเคราะห์จึงโทรศัพท์ติดต่อไปที่เบอร์ของลูกสาวก็ไม่มีผู้รับสาย ตรวจสอบทะเบียนราษฎรจากชื่อนามสกุลของลูกสาว และส่งจดหมาย EMS ไปก็ยังไม่มียาติมาติดต่อ

นักสังคมสงเคราะห์พบข้อมูลใหม่ที่น่าสนใจ คือ ชื่อบิดาของลูกสาวลงในทะเบียนราษฎรไม่ใช่ชื่อของลุง ส. และเป็นชื่อที่ไม่เคยได้ยินจากการพูดคุยกับลูกสาวเช่นกัน นักสังคมสงเคราะห์จึงขึ้นไปคุยกับลุง ส. บ่นอาการผู้ป่วยด้วยตนเอง พบว่า ลุง ส. มีอาการสับสนอย่าง ที่พยาบาลแจ้งไว้

ในการพูดคุยกันจึงเหมือนเล่นเกมอะไรเอ่ย ถามตอบกัน 10 คำถาม ต้องถามซ้ำไปมาในบางคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลได้ ลุง ส. ได้ให้ข้อมูลส่วนตัวเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ในการติดตามลูกสาว คือ ชื่อบิดาของลูกสาวในข้อมูลทะเบียนราษฎรนั้น เป็นชื่อของน้องชายของภรรยาลุง ส. ซึ่งเป็นคนไทย ส่วนที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรเป็นที่อยู่ของเพื่อนคนไทยที่รู้จักกันมานาน

หลังจากพูดคุยกับลุงมาพอสมควรก็ได้เวลากลับไปทำงานต่อ แต่กว่าจะได้ออก ลุงก็พูดแต่ว่า “อย่าทิ้งลุงนะหนู” ถึง 3 ครั้ง ประโยคนั้นดังก้องอยู่ในหัวของนักสังคมสงเคราะห์พร้อมกับสีหน้าที่รอความหวัง ทำให้รู้สึกว่าจะต้องตามหาลูกสาวของลุงให้พบให้ได้ ไม่ว่าท้ายที่สุดแล้วเขาจะรับลุงกลับไปดูแลได้หรือไม่ก็ตาม

จากการตรวจสอบที่อยู่ของลูกสาวของลุงที่ให้ไว้กับโรงพยาบาล และที่อยู่ตามทะเบียนราษฎร พบว่าอยู่บริเวณใกล้เคียงกันในเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร แต่เนื่องจากทางสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาล มีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรและรถเยี่ยมบ้าน จึงติดต่อประสานกับนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข 61 สายไหม เพื่อลงพื้นที่เยี่ยมบ้านและติดตามญาติตามที่อยู่ทั้ง 2 แห่งให้

หลังจากนั้นไม่กี่วันนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข 61 สายไหม ก็ติดต่อกลับมาแจ้งให้ทราบว่าไปเยี่ยมบ้านตามที่อยู่ทั้ง 2 แห่งแล้ว ที่อยู่ที่ลูกสาวแจ้งกับทางโรงพยาบาลนั้นไม่มีใครอยู่ เพื่อนบ้านใกล้เคียงก็ไม่ทราบว่าลูกสาวของลุงไปอยู่ที่ไหน ส่วน



ที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรของลูกสาวไปเยี่ยมแล้วพบกับเจ้าของบ้านซึ่งเป็นเพื่อนคนไทยของลุงให้ข้อมูลว่ารู้จักกับลุง ส. มานานมากแล้ว จึงให้เอาชื่อสมาชิกในครอบครัวลุงเข้าไปในทะเบียนบ้านของตนเอง และยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าขณะนี้ลูกสาวลุงคลอดลูกแล้วและย้ายไปอยู่ที่บ้านหลังใหม่ของสามี ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากที่อยู่เดิม

ข้อมูลนี้ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาลรู้สึกแปลกใจ เพราะลูกสาวของลุงเคยบอกว่าได้แยกทางกับสามีแล้ว เมื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ของลุงและลูกสาว นักสังคมสงเคราะห์จึงแจ้งให้พยาบาลทราบ และเตรียมลุง ส. ให้พร้อมกลับบ้านได้

ในที่สุดก็ถึงวันที่ลุง ส. พร้อมกลับบ้าน แกมีสีหน้าแจ่มใสและดูมีความสุขมากที่จะได้กลับบ้าน แม้ว่านักสังคมสงเคราะห์จะได้ลองสอบถามเส้นทางกลับบ้านจากลุงว่าสามารถบอกทางได้ถูกหรือไม่ ซึ่งแกก็ยืนยันว่าจำได้และสามารถบอกได้ถูกต้อง นักสังคมสงเคราะห์พาลุงกลับบ้านด้วยรถแท็กซี่ เนื่องจากข้อจำกัดของการใช้รถพยาบาลที่ต้องเตรียมพร้อมในการรับส่งผู้ป่วยฉุกเฉิน

ระหว่างการเดินทางทำให้ทราบว่าลุงจำเส้นทางกลับบ้านไม่ค่อยได้ นักสังคมสงเคราะห์จึงต้องอาศัยข้อมูลที่อยู่ที่นักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข 61 สายไหม ไปเยี่ยมบ้านมาเมื่อเดินทางไปใกล้จะถึงบ้าน ความทรงจำของลุงก็ค่อยๆ กลับมาขณะเดียวกันระหว่างที่พวกเราชะลอรถดูบ้านของลุงไปด้วย เพื่อนบ้านใกล้เคียงก็สังเกตเห็นและจำลุง ส. ได้ ก็พากันโบกมือเรียกให้หยุดรถ

เพื่อนบ้านหลายคนบอกว่าลูกสาวของลุงย้ายบ้านไปแล้วและอยู่ไม่ไกลจากบ้านหลังเดิมนี้ ความจริงแล้วบ้านหลังเดิมนี่ลุงเคยอาศัยอยู่กับลูกสาว และมีพี่สาวของภรรยาลุงซึ่งมีอาชีพขายไก่ย่างอาศัยอยู่บ้านติดกัน คอยช่วยดูแลลุงเมื่อยามที่ลูกสาวออกไปทำงาน และในวันนั้นพี่สาวของภรรยาของลุง ได้เข้ามาต่อว่าลูกสาวของลุงให้ฟัง ว่าไม่สนใจดูแลบิดาและทิ้งลุงไว้ที่บ้านให้เป็นหน้าที่ของตนคอยดูแลอยู่เป็นประจำ ซึ่งตนไม่ต้องการรับภาระดังกล่าวอีกต่อไป

คนขับรถจักรยานยนต์รับจ้างคนหนึ่งที่อยู่กับครอบครัวนี้เป็นอย่างดี ได้อาสาที่จะนำทางพาไปพบลูกสาวของลุงที่บ้านหลังใหม่ของ



สามี พวกเราจึงเปลี่ยนเส้นทางใหม่ การเดินทางกลับบ้านหลังใหม่ของลูกสาวลูกค่อนข้างยากลำบากเพราะเป็นชุมชนแออัด เป็นทางเดินแคบแคร์รถจักรยานยนต์ที่สวนทางกันได้ นักสังคมสงเคราะห์ต้องเปลี่ยนยานพาหนะมาเป็นการนั่งซ้อนท้ายรถจักรยานยนต์รับจ้างแทน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง โดยให้ลูกนั่งรออยู่ในรถแท็กซี่ที่หน้าชุมชน

เมื่อไปถึงบ้านหลังดังกล่าวก็ได้พบกับลูกสาวของลุง และได้แจ้งให้ทราบถึงสาเหตุในการเดินทางมาพบครั้งนี้ เมื่อพาลูกสาวมาพบกับลุงที่รออยู่ ทั้งคู่ก็กอดกันร้องไห้ สังเกตได้ว่าลุง ส. นั้นร้องไห้ด้วยความดีใจ แต่ลูกสาวนั้นไม่แน่ใจว่าร้องไห้ด้วยความรู้สึกอย่างไร แต่ท้ายที่สุดลูกสาวก็พาลุง ส. กลับไปที่บ้านหลังเดิมที่เคยอยู่ และบอกว่าจะเดินทางไปมาระหว่างบ้านหลังนี้กับบ้านของสามี เพื่อมาคอยดูแลบิดาด้วยตนเอง น่าแปลกใจที่พี่สาวของภรรยาของลุงไม่แสดงอาการใดๆ เมื่อลูกสาวและลุง ส. พากันกลับมาที่บ้าน

นักสังคมสงเคราะห์ให้ข้อมูลกับลูกสาวของลุงว่าหากมีปัญหาในเรื่องสุขภาพและการดูแลลุง สามารถไปพบนักสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข 61 หรือนักสังคมสงเคราะห์ที่โรงพยาบาล ดังนั้นหากมีปัญหาไม่ว่าเรื่องใดๆ ไม่ควรหนีหายไป แต่ควรเข้ามาพูดคุยกันให้เข้าใจจะได้ช่วยกันแก้ปัญหา

ในการติดตามกรณีนี้ นักสังคมสงเคราะห์ได้ติดต่อประสานกับทางศูนย์บริการสาธารณสุข 61 เรื่องการติดตามเยี่ยมบ้านโดยพยาบาลและนักสังคมสงเคราะห์ ซึ่งจะมีการแจ้งกลับมาให้นักสังคมสงเคราะห์ของโรงพยาบาลทราบถึงผลการติดตามเยี่ยมบ้านเป็นระยะๆ

กรณีนี้ทำให้นักสังคมสงเคราะห์เข้าใจถึงคติสอนใจที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” จริงๆ หากวันนั้นนักสังคมสงเคราะห์ไม่ตัดสินใจพาลุง ส. กลับบ้าน และไปตามหาลูกสาว ก็อาจจะไม่ได้เห็นผลที่เกิดขึ้นตามมาเช่นในวันนี้

ข้อคิดในการทำงาน

จากกรณีศึกษาข้างต้นและประสบการณ์ในฐานะนายทหาร



สังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กรมแพทย์ทหารอากาศ ได้ข้อคิดในการทำงานที่น่าสนใจดังนี้:

1. ปัญหาของผู้ป่วยแต่ละรายต่างก็มีรายละเอียดที่ซับซ้อน และแตกต่างกันออกไป ทำให้พบว่าเราไม่สามารถใช้ตำราแก้ปัญหาของผู้ป่วยได้เหมือนกันทุกราย หรือถ้านำมาใช้ได้จริงก็ไม่สามารถแก้ปัญหาของพวกเขาได้ทั้งหมด แต่สิ่งที่ช่วยให้งานของเราสำเร็จได้ดีที่สุด คือ บทเรียนจากประสบการณ์ในการทำงานแต่ละรายนั่นเอง ซึ่งบทเรียนที่ผ่านมาจะทำให้เรามองเห็นจุดแข็ง และจุดอ่อนในการทำงาน ว่าต้องแก้ไขและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของตนเองในด้านใดบ้าง

2. การสร้างเครือข่ายทางวิชาชีพ การช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัว ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ประกอบกันหลายปัจจัย นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ต้องสามารถประสานระหว่างทีมแพทย์ โรงพยาบาลที่ให้การรักษาในโรงพยาบาล หน่วยงานสวัสดิการสังคม ภายนอกโรงพยาบาล ครอบครัว ชุมชน และโรงเรียนของผู้ป่วย เป็นต้น โดยนำข้อมูล และข้อเท็จจริงที่ได้จากการสัมภาษณ์ ชักประวัติผู้ป่วย และครอบครัว มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแสวงหาแนวทางการช่วยเหลือที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

3. งานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ต้องใช้ความรู้และความสามารถทั้งที่เป็นศาสตร์และศิลป์ในการแก้ปัญหาและช่วยเหลือผู้ใช้บริการ จัดหาบริการสวัสดิการสังคมที่จำเป็นและเหมาะสม เพื่อช่วยให้พวกเขามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศของเราต่อไป

4. เราควรทำงานสังคมสงเคราะห์เชิงรุกควบคู่กับการตั้งรับอยู่ในโรงพยาบาล เพราะข้อมูลสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ ประเมินปัญหา และแนวทางการช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวได้ ก็คือข้อเท็จจริงที่ได้จากการลงพื้นที่เยี่ยมบ้านของนักสังคมสงเคราะห์ แต่หากมีข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่นักสังคมสงเคราะห์ไม่สามารถดำเนินงานดังกล่าวด้วยตนเองได้ ก็ต้องใช้กลยุทธ์ เทคนิค และทักษะต่างๆ มาช่วยเหลือและสนับสนุนให้งานสังคมสงเคราะห์เชิงรุกดังกล่าวมาดำเนินต่อไปได้



5. นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ยังควรมีความคิดนอกกรอบ การพยายามอย่างไม่ลดละ การมีมนุษยสัมพันธ์เป็นต้น ก็เป็นสิ่งสำคัญที่สนับสนุนให้การทำงานช่วยเหลือผู้ป่วยบรรลุผลสำเร็จได้เช่นกัน

6. ภารกิจของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ไม่มีข้อกำหนดตายตัว แต่เป็นภารกิจที่ต้องสามารถปรับตัวและยืดหยุ่นได้ตลอดเวลา เพราะพวกเราทำงานกับคน บางครั้งเราไม่สามารถคาดเดาสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมาได้ถูกต้องเสมอไป นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์จึงต้องแสดงได้หลายบทบาท ทั้งเป็นนักสืบจำเป็น บุรุษไปรษณีย์ และอีกหลายๆ บทบาทขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจึงต้องพยายามปรับตัวรับสถานการณ์ที่แตกต่างไปอยู่ตลอดเวลา และต้องเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถให้ดียิ่งขึ้น สร้างความเป็นศาสตร์และศิลป์ให้กับวิชาชีพนี้

เรืออากาศเอกหญิง พรรษา เจริญทรัพย์

นายทหารสังคมสงเคราะห์ รพ.ภูมิพลอดุลยเดช จบสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เกียรตินิยมอันดับ 2) พ.ศ.2540-2543 และสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นอกจากนี้ยังจบหลักสูตรการศึกษาทางทหารอีกหลายหลักสูตร มีผลงานวิชาการในวารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ Email: ch_hansa082@hotmail.com