



12

ติดตามไม่ลดละ

รุ่งรัตน์ เพิ่มเกียรติขจร

นักสังคมสงเคราะห์ ระดับ 8 โรงพยาบาลรามารินทร์

สังคมสงเคราะห์ 2525-2528

“สังคมสงเคราะห์ศาสตร์” (Social Work) เป็นคำที่ในต่างประเทศ จะเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับว่านักสังคมสงเคราะห์มีบทบาทอย่างไร ทำงานอะไร แต่ในประเทศไทย เอ่ยคำนี้ขึ้นมาเมื่อไร จะถูกเข้าใจทันทีว่าเป็นการแจกของที่ใครๆ ก็ทำได้

ในความเป็นจริง จะมีสักกี่คนที่เข้าใจงานสังคมสงเคราะห์ที่แท้จริง ทั้งทฤษฎี ทักษะ การปฏิบัติงาน ปรัชญา หลักการต่างๆ อีกมากมาย เป็นหลักสูตรที่มีปริญญารับรองและต้องมีการฝึกปฏิบัติจริงก่อนเรียนจบ ถึงแม้ว่าจะทำงานแล้วยังต้องใช้ทักษะในการทำงานร่วมกับวิชาชีพอื่นเป็นสหวิชาชีพพร้อมทั้งมีการประสานงานและทำงานจนครบวงจรรวมทั้งติดตามผลตามหลักการสังคมสงเคราะห์

นักสังคมสงเคราะห์ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาต่างๆ รวมทั้งแก้ไขพัฒนาศักยภาพผู้รับบริการในด้านต่างๆ ในบางครั้งต้องเป็นกระบอกเสียงให้ผู้ป่วยสำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ หรือถูกทอดทิ้ง ต้องดำเนินการช่วยเหลือเสมือนญาติ ในบางกรณีการช่วยเหลือไม่ได้มีแต่เรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่เป็นการช่วยเหลือตามสภาพปัญหาที่มีอยู่

ในฐานะนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (Medical Social Worker) ดิฉันขอยกกรณีตัวอย่างเพื่อให้เห็นชัดเจนว่านักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพมีบทบาทอย่างไร

มีชายไทยไม่ทราบชื่อรายหนึ่ง อายุประมาณ 50 เศษ ถูกนำส่งโรง



พยาบาลเนื่องจากหมดสติอยู่ริมถนน ไม่พบบัตรประจำตัวประชาชน หรือหลักฐานอื่นใดในตัวผู้ป่วย นักสังคมสงเคราะห์รับเรื่องจากตึกผู้ป่วยหนัก จึงไปเยี่ยมผู้ป่วยเพื่อหาข้อมูลในการตามญาติ

นักสังคมสงเคราะห์ยังประสานงานกับหน่วยนิติเวชเพื่อขอรายละเอียดในการนำส่งแล้ว ติดต่อเจ้าหน้าที่มูลนิธิเพื่อไปเยี่ยมหาข้อมูลในที่เกิดเหตุเผื่อว่าจะมีคนรู้จักผู้ป่วยบ้าง ประสานกับหน่วยประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลให้ช่วยถ่ายรูปเพื่อประกาศตามหาญาติตามสื่อมวลชน และยังได้ติดต่อทำเรื่องขอควิสถานสงเคราะห์ถ้ายังตามญาติไม่ได้และแพทย์ให้กลับบ้านได้แล้ว ผู้ป่วยจะได้มีที่อยู่

เมื่อผู้ป่วยอาการดีขึ้นและย้ายออกจากหอผู้ป่วยหนัก นักสังคมสงเคราะห์ได้ขึ้นไปเยี่ยมผู้ป่วยเป็นระยะและประสานงานกับพยาบาลบนหอผู้ป่วยซึ่งได้พูดคุยกับผู้ป่วยเพื่อฟื้นความจำ โดยพยายามถามชื่อที่อยู่ ในเวลานั้นผู้ป่วยยังจำอะไรไม่ค่อยได้ ชื่อที่อยู่ให้นักสังคมสงเคราะห์ได้ตามญาติอีกสองสามครั้งแต่ก็ไม่สามารถติดต่อใครได้เลยจดหมายตีกลับบ้าง ไม่มีชื่อผู้รับบ้าง

เวลาผ่านไปเดือนเศษ ผู้ป่วยเริ่มพูดได้เป็นคำๆ เช่น ถามว่าบ้านอยู่ไหน ก็จะตอบว่า “เคหะดอนเมือง” แต่ไม่ทราบรายละเอียดมากไปกว่านั้น เนื่องจากผู้ป่วยอาการดีขึ้นเรื่อยๆ จนแพทย์เตรียมจะให้กลับบ้านได้แล้วและผู้ป่วยเริ่มความจำดีขึ้น ทีมจึงตกลงกันจะพาผู้ป่วยไปตามหาญาติ เผื่อว่าผู้ป่วยเห็นเหตุการณ์จริงแล้วจะสามารถฟื้นความจำได้มากกว่าตอนอยู่ในโรงพยาบาล

นักสังคมสงเคราะห์ได้พาผู้ป่วยไปที่สถานีตำรวจแควการเคหะดอนเมือง แต่ตำรวจบอกว่าไม่มีใครแจ้งหาย และแนะนำให้ไปอีกสถานีหนึ่งที่อยู่ใกล้เคียงจึงไปตามคำแนะนำแต่ก็ไม่พบเช่นกัน ระหว่างนั้นผู้ป่วยเริ่มจำได้และพูดว่า “อนามัย” และคำว่า “เซเว่น” พอดีมีร้านเซเว่นอีเลฟเว่น อยู่แถวนั้นจึงลงไปถามคนแถวนั้นว่า แถวนี้มีอนามัยหรือไม่พลเมืองดีบอกว่ามีอนามัยอยู่ใกล้ๆ และรับอาสาพาไปที่อนามัยโดยให้ผู้ป่วยรออยู่ที่รถกับเจ้าหน้าที่ธุรการที่ไปด้วย



เมื่อพบเจ้าหน้าที่อนามัยจึงทราบว่าแม่ค้าคนหนึ่งกำลังตามหาสามีซึ่งหายออกจากบ้านไปเป็นเดือนแล้วยังตามหาไม่พบ เจ้าหน้าที่อนามัยจึงพาไปพบแม่ค้าชายขนม เหมือนปาฏิหาริย์มีจริง พอถึงรถของแม่ค้าชายขนม กลับพบเธอถอดและร้องไห้กับผู้ป่วยในรถพยาบาลซึ่งจอดรออยู่เยื้องกับรถเข็นของแม่ค้าคนนั่นเอง เนื่องจากขณะที่นักสังคมสงเคราะห์ลงไปตามหาญาติ คนขับรถและรถูการได้ช่วยสอบถามคนแถวนั้นให้ด้วย จึงเป็นภาพที่น่าประทับใจมาก

หลังจากปล่อยให้ผู้ป่วยและญาติทักทายกันพอสมควรแล้ว นักสังคมสงเคราะห์จึงได้พูดคุยกับญาติ ทราบว่าผู้ป่วยเป็นคนดีมีเล่ห์มาก เพิ่งใช้วิธีหักดิบให้เลิกไม่นานนี้เอง หลังจากนั้นสังเกตว่าระยะหลังจะมีอาการหลงลืมมากขึ้นเรื่อยๆ จึงได้พาไปรักษาที่โรงพยาบาลแต่ไม่ได้ไปรักษาต่อเนื่อง ผู้ป่วยได้หายออกจากบ้านไปเดือนเศษ ภรรยาได้ไปตามหาทุกสามวันตามโรงพยาบาลต่างๆ หลังจากที่ชายขนมได้ก็จะเก็บรวบรวมเงินออกตามหาตามโรงพยาบาลต่างๆ แต่ไม่ได้มาหายังโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยนอนรักษาตัวอยู่เพราะคิดว่าเป็นโรงพยาบาลไฮโซไม่รับรักษาผู้ป่วยยากจน นักสังคมสงเคราะห์จึงได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจใหม่

หลังจากนั้นนักสังคมสงเคราะห์ได้ให้คำแนะนำในเรื่องต่างๆ และตรวจสอบสิทธิกับหน่วยประกันสุขภาพ พร้อมกับรับภรรยามาโรงพยาบาลด้วย เมื่อผู้ป่วยได้ออกจากโรงพยาบาลได้ระยะหนึ่ง นักสังคมสงเคราะห์ได้ติดตามให้กำลังใจและให้คำแนะนำต่ออีกระยะหนึ่ง ให้ญาติดูแลอย่างใกล้ชิดและแนะนำให้ญาติจดชื่อและที่อยู่ของผู้ป่วยใส่กระเป๋าไว้ด้วยเนื่องจากผู้ป่วยมีอาการหลงลืม ถ้ามีอะไรเกิดขึ้นจะได้ตามญาติได้ทันที นับว่าผู้ป่วยรายนี้โชคดีที่สามารถตามญาติได้ เพราะมีผู้ป่วยบางรายไม่สามารถตามญาติได้ บางรายกว่าจะพบญาติผู้ป่วยก็ไปอยู่สถานสงเคราะห์แล้ว สรุปว่าผู้ป่วยรายนี้จึงกลับคืนสู่ครอบครัวโดยไม่ต้องไปอยู่สถานสงเคราะห์

นอกจากนักสังคมสงเคราะห์จะทำงานประจำแล้ว นักสังคมสงเคราะห์ยังได้ทำงานเชิงรุกในการทำโครงการต่างๆ ร่วมกับวิชาชีพ



อื่นเพื่อให้ความรู้กับชุมชนหรือจัดโครงการอบรมให้กับชุมชนรอบโรงพยาบาลเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด เป็นต้น นอกจากนี้ยังจัดฝึกอาชีพเสริมให้ผู้ป่วยและญาติ โดยจัดหาวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพที่จัดฝึกอบรมมาสอนให้ เพื่อให้ผู้ป่วยหรือญาติสามารถนำไปประกอบอาชีพได้

จะเห็นได้ว่า **นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพไม่ใช่มีหน้าที่เพียงแจกของ** อย่างไรก็ตามบางครั้ง เราอาจต้องบรรเทาทุกข์ (relief) ในเหตุเฉพาะหน้าบ้าง แต่เป้าประสงค์สำคัญก็คือการปลดปล่อย (release) คือให้ความช่วยเหลือตามหลักปรัชญาที่ **ช่วยเขาเพื่อให้เขาช่วยเหลือตนเองได้** (Help Them to Help Themselves) ซึ่งต้องอาศัยทั้งด้านวัตถุและจิตใจ (Psycho Social Support) ควบคู่กันไป

งานสังคมสงเคราะห์เป็นงานที่นอกจากจะได้เงินเดือนเพื่อยังชีพ เช่นวิชาชีพอื่นเป็นค่าตอบแทนแล้ว ยังอดภาคภูมิใจไม่ได้ที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ เป็นความปลื้มใจ สุขใจที่เราสามารถบรรเทาทุกข์ให้ผู้อื่นได้ นี่คือความพิเศษของวิชาชีพนี้ อย่าลืมว่า **ผู้ได้รับความช่วยเหลือมีความสุข ผู้ให้ความช่วยเหลือย่อมมีความสุขยิ่งกว่า** นี่ **คือ . . . งานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ**