



ภาค 5
การศึกษา
และพัฒนา



18

เราต้องพัฒนาตลอดเวลา

รัตนา ชื่นภักดี

หัวหน้างานสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลศิริราช
สังคมสงเคราะห์ 2515-2518

ดิฉันจบการศึกษาเมื่อปี 2519 ได้เข้าทำงานในโรงพยาบาลของรัฐที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งและเป็นโรงพยาบาลที่มีแผนกสังคมสงเคราะห์เป็นแห่งแรกของประเทศไทย ในยุคที่ดิฉันได้เข้ามาทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ หัวหน้าแผนกได้มอบหมายให้ดิฉันทำงานเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคกระดูก โดยเพียงบอกว่าดิฉันต้องรับผิดชอบห่อผู้ป่วยไต่บ้าง รุ่นพี่ที่ดิฉันเคารพท่านหนึ่ง ชื่อ คุณอภิญา บอกว่า ห่อผู้ป่วยโรคกระดูก พยาบาลดู แต่ไม่ต้องกลัว เราต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีไว้ เขาจะได้เอ็นดู

ตัวอย่างความประทับใจ

หลังจากเรียนรู้งานได้สองสัปดาห์ ดิฉันขึ้นห่อผู้ป่วย และเข้าพบหัวหน้าหอ แนะนำตนเองและยกมือไหว้ หัวหน้าหอส่งผู้ป่วยที่จะกลับบ้านให้ดิฉัน และบอกว่า หมอจำหน่ายแล้วไม่มีญาติรับ ฟรังก์นี้หมอจะรับคนอื่นเข้ามารักษา ดิฉันเข้าไปสัมภาษณ์ พูดคุยกับผู้ป่วยชายวัยกลางคนทราบว่าไม่มีใครมารับเพราะอยู่กับมารดาแก่ๆ ไปไหนมาไหนไม่ได้ และผู้ป่วยรายนี้เข้าเฝือกตั้งแต่เฒ่าไปถึงขาทั้งสองข้าง ไม่อาจติดต่อบ้านได้และไม่อาจติดตามทางจดหมายและโทรเลขได้

ดิฉันตัดสินใจจะไปส่งผู้ป่วยที่บ้านด้วยตนเอง จึงเข้าไปบอกหัวหน้า ดิฉันได้รับความร่วมมือจากรุ่นพี่ๆ หาแท็กซี่ป้ายดำที่รู้จัก ช่วยพาดิฉันไปส่งผู้ป่วยที่บ้าน ซึ่งทางเข้าบ้านรถเข้าไม่ถึง ดิฉันเข้าไปขอยืมรถเข็น



ของจากร้านขายของชำหน้าปากซอย และให้คนแถวนั้นช่วยอุ้มและเซ็น
ผู้ป่วยไปส่งถึงบ้าน ที่บ้านเป็นห้องแถวไม้เล็ก มีมารดาอายุมากนั่งอยู่ใน
บ้าน มารดารู้สึกดีใจที่ผู้ป่วยกลับบ้าน ผู้ป่วยเองก็ดีใจที่มาอยู่ใกล้มารดา

ดิฉันเห็นแม่ลูกได้พบกัน รู้สึกมีความสุข ดิฉันตั้งปณิธานว่าจะ
ปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเต็มที่ มีอยู่หลายครั้งที่ดิฉันไปส่ง หรือ
เยี่ยมบ้านผู้ป่วยที่อยู่ในสวน ชำมท้องร้องด้วยไม้กระดานแผ่นเดียว นั่ง
เรือพายเข้าไปในคลองเพื่อตามหาญาติ เดินลุยน้ำท่วมเพื่อส่งผู้ป่วย
ดิฉันไม่เคยคิดว่าเป็นงานยากลำบาก เป็นงานที่สนุกสหาย และได้ช่วย
เหลือผู้คนให้พ้นจากความทุกข์

การสร้างสัมพันธภาพ

ดิฉันทำงานจนเพื่อนร่วมงานยอมรับ เมื่อเวลามีนักศึกษาฝึกงาน
นอกเหนือจากการนำกระบวนการ เทคนิคทางด้านสังคมสงเคราะห์
มาสอนนักศึกษาฝึกงานแล้ว ดิฉันมักบอกกับนักศึกษาเสมอว่า นอก
จากจะมีใจในการที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยแล้ว สิ่งที่สำคัญไม่ได้ก็คือการสร้าง
สัมพันธไมตรีที่ดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งภายในภายนอก เพื่อให้งานของ
เราสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วันเวลาผ่านไป สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลก็เปลี่ยนไป จาก
การทำงานคนเดียวก็ต้องทำงานกันเป็นทีม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการ
ดูแลรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม นักสังคมสงเคราะห์ได้เข้าไปมีส่วนร่วมใน
การดูแลรักษาในภาควิชาต่างๆ ตั้งแต่เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการเพื่อ
การดูแลรักษา ซึ่งเน้นด้านนโยบาย และเข้าร่วมทีมดูแล ซึ่งเน้นในด้าน
การปฏิบัติ จนนักสังคมสงเคราะห์เป็นที่ยอมรับในของผู้ร่วมทีม

ในปี 2545 นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค เป็นนโยบายหลักของ
รัฐบาลยุคนั้น โรงพยาบาลภาครัฐทุกโรงพยาบาลต่างก็ขนานรับนโยบาย
เข้ามา ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มาตรา 5
กล่าวว่า บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน
และมีประสิทธิภาพ



การหลงทาง

จากพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพนี้ ทำให้บทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ลดลงเพราะผู้บริหารโรงพยาบาลเห็นว่าทุกคนมีสิทธิได้รับการรักษาฟรี ดังนั้นการช่วยเหลือหรือการสงเคราะห์คำปรึกษาพยาบาลต้องลดน้อยลง ในโรงพยาบาลของดิฉัน หรือในหลายๆ โรงพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์จึงรับบทบาทในเรื่องการดูแลสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยทำหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ ประสานโรงพยาบาลต้นสังกัด

เราทำงานโดยหลงทางกับบทบาทของเรามานาน นั่นเพราะเราก็มองหน้าก้มตาทำงานให้กับองค์กรที่เรารัก จึงลืมมองบทบาทที่แท้จริงของเรา เราลืมไปว่า ปัญหาสังคมยังมีอยู่มาก ภาระหน้าที่ในด้านสังคมสงเคราะห์ยังมีให้ทำ หรือ เริ่มต้นอีกมากมาย

ดิฉันต้องขอบคุณผู้บริหารโรงพยาบาล ที่ได้ส่งให้พวกเราได้เข้าประชุมเสวนากับวิชาชีพเดียวกัน เพื่อมองไปข้างหน้า ว่าเราจะทำงานอะไรกัน ดิฉันได้ความคิดดีๆ จากการเข้าร่วมประชุมวิชาชีพ และได้เห็นว่านักสังคมสงเคราะห์ ในหลายๆ โรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขได้ตื่นตัวกับบทบาท และทิศทางที่จะก้าวไปข้างหน้า แต่ทำอย่างไรจะให้ผู้บริหารของดิฉันเข้าใจทิศทางและแนวโน้มของการทำงานของสังคมสงเคราะห์ยุคใหม่

ร่วมสร้างมาตรฐานสากล

ในช่วงปี 2543 องค์กรที่ดิฉันทำงานอยู่ได้ขานรับมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) เราทำงานประจำ และต้องทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของงานไปด้วย ถือเป็นช่วงที่เราลำบากสุดๆ แต่เมื่อองค์กรได้การรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลครั้งแรกเมื่อปี 2545 แล้วทำให้พวกเราผู้ปฏิบัติงานหายเหนื่อย ถึงแม้หน่วยงานเราจะ เป็นหน่วยงานเล็กๆ แต่ การมี HA ทำให้พวกเรารู้จักกันเกือบทุกหน่วยงาน และผู้บริหารเห็นความสำคัญของแต่ละหน่วยงานมากขึ้น

ในปี 2550 ได้มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ และองค์กรของ



ดิฉันได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นครั้งที่สอง ในครั้งนี้ผู้เยี่ยมชมสำรวจจากสถาบันพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลได้ให้ข้อคิดเห็นแก่หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ของเรา ว่าอาจารย์รู้สึกดีใจที่นักสังคมสงเคราะห์ได้เห็นคุณค่าของวิชาชีพ และเลือกที่จะเดินหน้าไปในวิชาชีพของตนเอง การที่พวกเราได้มีกิจกรรมการประเมินตนเอง และแผนพัฒนางานในอนาคต เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พวกเราได้เรียนรู้ว่าเราจะไปในทิศทางใด และในครั้งนี้ผู้บริหารเองก็เห็นด้วยที่จะให้เราได้กลับมาทำงานในวิชาชีพที่เราถนัด คืองานสังคมสงเคราะห์

การศึกษาและประสานงาน

การศึกษาและประสานร่วมมือกับเครือข่ายนักสังคมสงเคราะห์เป็นสิ่งสำคัญ ดิฉันได้เข้าร่วมประชุมนักสังคมสงเคราะห์เป็นระยะๆ ทำให้ได้เห็นแนวโน้ม และทิศทางความอยู่รอดของงานสังคมสงเคราะห์ในอนาคต ดิฉันได้นำผลสรุปการประชุมไปรายงานต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนนักสังคมสงเคราะห์ในหน่วยงาน ถึงทิศทางการทำงานในอนาคต

นักสังคมสงเคราะห์ยังควรคิดค้นโครงการใหม่ๆ เช่น พวกเราได้ร่วมกันวางโครงการทำงานประสานกับหน่วยวางแผนครอบครัวของโรงพยาบาลเพื่อการดูแลผู้หญิงที่ถูกทำร้าย โดยการพยายามสร้างเครือข่ายด้านสังคมสงเคราะห์เพื่อการช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งเป็นงานคล้ายๆ กับ One Stop Service Crisis Center (OSCC) ของโรงพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข หลังจากนั้นเราก็วางแผนที่จะเข้าร่วมดูแลผู้ป่วยแบบประคับประคอง (Palliative Care) ในกลุ่มโรคเรื้อรัง ได้แก่ ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยฟอกเลือดล้างไต ในอนาคตข้างหน้าเรากำลังจะทำเรื่องการจัดการความรู้ โดยจะมี Website เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างวิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ในสภาพแวดล้อมที่กำลังเปลี่ยนไปทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองระดับประเทศและระดับโลก บริบทเหล่านี้ทำให้องค์กร หรือหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐ ต่างต้องปรับตัวให้เกิดความอยู่รอด



เช่นเดียวกับงานสังคมสงเคราะห์ที่จะต้องเผชิญกำลัง โดยอาศัยองค์การวิชาชีพเป็นศูนย์รวมเพื่อที่จะช่วยกันพยุง และชี้แนวทางให้วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ยืนหยัดอยู่ได้ในทุกสภาวะแวดล้อม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ (Knowledge) ของงานวิชาชีพ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เราจะจัดการความรู้ที่ฝังลึกที่มีอยู่ ซึ่งเป็น Tacit Knowledge ให้เป็น Explicit Knowledge (ความรู้ที่ชัดแจ้ง) ได้อย่างไร การจัดการความรู้เป็นสิ่งที่จำเป็นมากในยุคนี้ พวกเราคงต้องอาศัย Information Technology เข้ามาเพื่อให้เกิดการจัดการเผยแพร่ ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในวิชาชีพเดียวกัน ขณะนี้ในหน่วยงานของดิฉันกำลังจะมี Website เรื่องของการจัดการความรู้ เพื่อให้เพื่อนในวิชาชีพเดียวกันได้เข้ามาในกระดาน คำถาม คำตอบ โดยคนอื่นๆ สามารถ เข้ามาแลกเปลี่ยน หรือช่วยกันตอบในสิ่งที่ตนเองมีประสบการณ์ ผลคือก็ทำให้เกิดการนำความรู้นั้นไปเผยแพร่ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้อย่างจริงจัง

งานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ สามารถปรับตัวได้ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากพวกเรานักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ เพื่อเราจะได้ไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก ให้เขาเหล่านั้นได้ช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด ใช้กระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์ และเทคนิคต่างๆ ที่สำคัญที่สุดคือการให้ความรู้ภาคปฏิบัติแก่นักศึกษาฝึกงาน ปลุกฝังค่านิยม และจิตสำนึก และความภาคภูมิใจในความเป็นนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ เพื่อสืบสานวิชาชีพนี้ให้ยืนยงยืนนานตลอดไป