



แบบฟอร์มบทความความรู้จากประสบการณ์

One Point Knowledge

หัวข้อเรื่อง : การทำงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ป่วยปากแหว่ง เพดานโหว่

รหัสเอกสาร : OPK/SW/002

วัตถุประสงค์การเรียนรู้ : เพื่อศึกษาการทำงานกับผู้ป่วยปากแหว่ง เพดานโหว่

คำอธิบาย : ปากแหว่ง เพดานโหว่ (Cleft lip and Cleft palate) เป็นความผิดปกติแต่กำเนิดของการเจริญของใบหน้าระหว่างตั้งครรภ์ สามารถสังเกตเห็นได้ชัด คือมีรอยแยกที่บริเวณริมฝีปาก ใต้จมูก เหงือกบนหรือเพดานปาก สามารถเกิดขึ้นแยกกันได้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือร่วมกัน ทั้งปากแหว่ง เพดานโหว่ส่งผลต่อสุขภาพในช่องปาก การรักษาต้องใช้เวลา และใช้ทีมแพทย์สหสาขาวิชาชีพร่วมกัน

ผู้ถ่ายทอดความรู้ : คุณรุ่งรัตน์ เพิ่มเกียรติขจร นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ชำนาญการพิเศษ

สรุปประเด็นสำคัญที่ได้รับ : ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาต่อเนื่อง

ข้อมูลทั่วไป เด็กหญิงอายุ 12 ปี ลักษณะผอมบาง เรียนไม่จบชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ออกจากโรงเรียนกลางคัน เนื่องจากโดนเพื่อนล้อเรื่องความพิการบนใบหน้าและพูดไม่ชัด บิดามารดาฐานะยากจน

ลักษณะของผู้ป่วย แรกพบ ไม่มองหน้า ไม่สบตา แสดงอาการหงุดหงิด สีหน้าเคร่งเครียด ไม่อยากคุยกับนักสังคมสงเคราะห์ ถามคำ ตอบคำ แสดงอาการไม่พอใจมารดาที่มาพูดคุยกับนักสังคมสงเคราะห์โดยกระตุกแขนมารดา ให้นุ้ยพูด ตลอดเวลาที่มารดาคุยกับนักสังคมสงเคราะห์

อาการสำคัญ ปากแหว่ง เพดานโหว่ พูดไม่ชัด

การวินิจฉัยจากแพทย์ ปากแหว่ง เพดานโหว่ (Cleft and Cleft palate)

รับปรึกษาโดย มารดาของผู้ป่วย Walk in มาปรึกษาเรื่องค่าใช้จ่ายส่วนเกินจากการใช้สิทธิประกันสุขภาพ

ประวัติส่วนตัว นักสังคมสงเคราะห์สัมภาษณ์มารดาและผู้ป่วยรวมทั้งเยี่ยมบ้านเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงตามกระบวนการสังคมสงเคราะห์

1. ค้นหาข้อเท็จจริง นักสังคมสงเคราะห์สัมภาษณ์และเยี่ยมบ้านผู้ป่วย พบว่ามารดามีความเครียดหลายเรื่อง บิดาและมารดาผู้ป่วยแยกกันอยู่ เนื่องจากครอบครัวสามี ไม่ชอบมารดาผู้ป่วย บิดามารดาจึงมีความขัดแย้งกัน มีปากเสียงกันบ่อยครั้ง มารดาและผู้ป่วยก็มีปากเสียงกันบ่อยเช่นกัน ผู้ป่วยโทษมารดาที่ทำให้ผู้ป่วยเป็นแบบนี้ และความที่ผู้ป่วยจะเริ่มเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นทำให้คุยกับมารดาไม่รู้เรื่อง ไม่เข้าใจซึ่งกันและกัน มารดาเครียดกับภาระค่าใช้จ่ายซึ่งบิดาแทบไม่ได้ให้ความช่วยเหลือเลยและค่อนข้างขี้บ่น ทำให้ผู้ป่วยชอบบิดามากกว่า บิดาอาชีพเก็บของเก่าขาย และป่วยด้วยโรคหัวใจทำให้เสียชีวิตในเวลาต่อมา มารดาอาชีพรับจ้างนวด รายได้ไม่แน่นอน ระยะเวลาหลังพบกันที่ได้นม ผู้ป่วยมีน้องสาวหนึ่งคนอยู่ด้วย สุขภาพแข็งแรง ส่วนผู้ป่วยเนื่องจากโดนเพื่อนล้อเรื่องความพิการ จึงเกิดความอาย รู้สึกเป็นปมด้อย ทำให้เป็นคนพูดน้อย ไม่ค่อยมีเพื่อน ประกอบกับมารดาค้างค่าเทอม จึงไม่ไปโรงเรียน ทั้งที่เป็นเด็กเรียนดี

ผู้ป่วย มารดาและน้องสาวได้ต่อเพิงออกมาจากบ้านอา เพื่ออยู่อาศัย ไม่ได้เป็นห้องชัดเจน ลักษณะเอาไม้มาบังเป็นฝาห้อง เอาผ้าใบมาบังเป็นหลังคาบางส่วน เพื่อกันฝน

มารดามาขอความช่วยเหลือหลายครั้งแล้วแต่พบว่าไม่เคยมาชำระเลย เนื่องจากมีปัญหา รายได้ไม่พอแต่อยากให้ผู้ป่วยได้รับการรักษา บางครั้งไม่ได้มาตามแพทย์นัด

2.การวิเคราะห์ข้อมูล พบปัญหาผู้ป่วยดังนี้

- 2.1 ครอบครัวผู้ป่วยมีปัญหาความขัดแย้ง ไม่เข้าใจกันทั้งมารดาและบิดา ผู้ป่วยกับมารดา
- 2.2 มารดาต้องการให้ผู้ป่วยเรียนต่อ ซึ่งถ้าผู้ป่วยจะเรียนต่อ จะขอเปลี่ยนโรงเรียน ซึ่งทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม เนื่องจากโรงเรียนเดิมสามารถเดินไปได้ โรงเรียนใหม่จะอยู่ไกลขึ้น และมารดายังกังวลเรื่องชุดนักเรียนใหม่ เนื่องจากผู้ป่วยโตขึ้น ชุดนักเรียนเก่าจะใส่ไม่ได้
- 2.3 มารดาต้องการค้าขาย เพื่อหารายได้เพิ่ม ด้วยการขายลูกชิ้นทอด แต่ไม่มีทุนประกอบอาชีพ และสถานที่ค้าขาย
- 2.4 มารดาที่ยังค้างค่าเทอมโรงเรียนอยู่หนึ่งเทอม
- 2.5 มารดาที่ยังค้างค่ารักษาส่วนเกินที่ทำการเชื้อไว้ส่วนหนึ่งกับงานสังคมสงเคราะห์
- 2.6 มารดามีก้อนที่เต้านมยังไม่ได้ไปรับการรักษา เพราะเกรงว่าจะมีค่าใช้จ่าย

3.การวางแผนการให้ความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์วางแผนการช่วยเหลือร่วมกับผู้ป่วยและมารดา

- 3.1 นักสังคมสงเคราะห์ วางแผนให้คำปรึกษา สร้างความเข้าใจทั้งมารดาและผู้ป่วย
- 3.2 ให้คำแนะนำให้ผู้ป่วยกลับไปเรียนต่อที่โรงเรียนเดิม นักสังคมสงเคราะห์จะประสานงานกับครูประจำชั้นให้เรื่องที่ผู้ป่วยถูกเพื่อนล้อเลียน
- 3.3 นักสังคมสงเคราะห์จะพูดคุยกับญาติฝ่ายสามีของมารดา ให้มารดาผู้ป่วยได้ใช้สถานที่ประกอบอาชีพได้
- 3.4 นักสังคมสงเคราะห์จะประสานกับโรงเรียน เพื่อผ่อนผันค่าเทอม
- 3.5 นักสังคมสงเคราะห์จะแจ้งทีมให้ทราบปัญหาและให้ผู้ป่วยเข้าโครงการแก้ไขความพิการของศีรษะและใบหน้า เพื่อให้ได้รับการรักษาต่อเนื่องจนหายเป็นปกติ
- 3.6 นักสังคมสงเคราะห์จะให้คำแนะนำมารดาให้ไปพบแพทย์โดยเร็ว

4.การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ

นักสังคมสงเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้กำลังใจมารดาและผู้ป่วยให้มารับการรักษาตามแพทย์นัด พร้อมทั้งดำเนินการช่วยเหลือดังนี้

- 4.1 นักสังคมสงเคราะห์ ทำหน้าที่ประสานงานสร้างความเข้าใจ ทำความเข้าใจกับมารดาในเรื่องของผู้ป่วยว่าผู้ป่วยเริ่มเข้าสู่วัยรุ่นและรู้สึกมีปมด้อย ขอให้มารดาใจเย็นกว่านี้ ฟังผู้ป่วยพูดและค่อยๆ พูด อย่าได้บ่นมาก จะทำให้คุยกันไม่รู้เรื่อง และทำความเข้าใจกับผู้ป่วยในเรื่องอาการที่ผู้ป่วยเป็น สร้างเสริมกำลังใจให้ผู้ป่วย อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจว่าอาการที่เป็นแพทย์สามารถรักษาให้หายได้ อย่าได้กังวลและรู้สึกเป็นปมด้อยเลย ขอให้อดทนมารับการรักษาตามแพทย์นัด
- 4.2 นักสังคมสงเคราะห์ได้พูดคุย ให้คำแนะนำปรึกษาทั้งมารดาและผู้ป่วยในเรื่องผลดี ผลเสียเรื่องการย้ายโรงเรียน ทำความเข้าใจกับผู้ป่วยว่าการย้ายโรงเรียนไม่ใช่การแก้ปัญหา ถ้าผู้ป่วยไปอยู่โรงเรียนใหม่ก็ต้องเจอปัญหาเดิม สรุปว่าผู้ป่วยยอมไปเรียนที่โรงเรียนเดิม เพื่อ ประหยัดค่าเดินทางด้วย ส่วนเรื่องชุดนักเรียน นักสังคมสงเคราะห์ประสานไปที่มูลนิธิปอเต็กตึ๊งตั้งให้ช่วยอนุเคราะห์ด้วย และนักสังคมสงเคราะห์ แนะนำมารดาให้ไปคุยปรึกษาอาจารย์ประจำชั้นเพื่อทำความเข้าใจและให้ครูประจำชั้นแจ้งเพื่อนๆทำความเข้าใจเรื่องอาการของผู้ป่วย ไม่ให้เพื่อนล้อเลียนผู้ป่วย
- 4.3 เนื่องจากครอบครัวสามีไม่ชอบมารดาผู้ป่วย แต่มารดาผู้ป่วยเห็นว่าหน้าบ้านของมารดาสามี น่าจะขายของได้ เนื่องจากมีคนเดินผ่านเยอะ นักสังคมสงเคราะห์ไปเยี่ยมแล้วจึงช่วยพูดคุยกับญาติฝ่ายสามี จนยอมให้ใช้สถานที่ค้าขายได้ และงานสังคมสงเคราะห์ได้ช่วยทุนประกอบอาชีพส่วนหนึ่ง
- 4.4 นักสังคมสงเคราะห์ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียนให้มารดาไปติดต่อเพื่อขอผ่อนผันค่าเทอม หรือโรงเรียนจะช่วยอนุเคราะห์ให้เรียนฟรีแล้วแต่พิจารณา

- 4.5 นักสังคมสงเคราะห์ได้ประสานงานกับมูลนิธิปอเต็กตึ๊งตั้ง โดยให้มารดาถือจดหมายจากนักสังคมสงเคราะห์ไปขอ อนุเคราะห์ ชุตนักเรียนใหม่
- 4.6 นักสังคมสงเคราะห์ช่วยให้ผู้ป่วยเข้าโครงการแก้ไขความพิการของศีรษะและใบหน้าจะได้ไม่ต้องวิตกกังวลกับค่ารักษา ส่วนเกินอีกต่อไป ทำให้ได้รับการรักษาต่อเนื่องจนหายเป็นปกติ
- 4.7. นักสังคมสงเคราะห์ให้คำแนะนำมารดาให้ไปพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาโดยเร็ว ถ้าทิ้งไว้นานเกรงว่าจะไม่เป็นผลดีต่อตัว มารดาเอง โดยไม่ต้องวิตกกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย เนื่องจากมารดามีสิทธิการรักษาตามต้นสังกัดตามหลักประกันสุขภาพ โดยนัก สังคมสงเคราะห์ได้อธิบายการใช้สิทธิ วิธีการ ขั้นตอนต่างๆ จนมารดาเข้าใจดีว่าต้องทำอะไรต่อไป

5.การติดตามประเมินผลทำให้ความช่วยเหลือ

นักสังคมสงเคราะห์ได้ไปเยี่ยมบ้าน และติดตามปัญหาของผู้ป่วย ทุกเรื่องเป็นไปตามที่วางแผนกันไว้ ผู้ป่วย และมารดาเข้าใจกันมากขึ้น ผู้ป่วยได้กลับไปเรียนต่อจนจบ ม. 3 และเรียนต่อในชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น หลังจาก นั้นเข้าทำงานในร้านสะดวกซื้อ (7- eleven) เพื่อช่วยมารดาหารายได้เพิ่ม มารดาได้ประกอบอาชีพค้าขายตามความต้องการ ส่วนเรื่องก้อนที่เต้านมมารดาได้ไปพบแพทย์แล้ว อยู่ในระหว่างผู้รอติดตามอาการ

ระยะหลังผู้ป่วยสามารถหารายได้เองจึงสามารถมีส่วนร่วมในการชำระค่ารักษาส่วนเกินเองได้บ้าง บางครั้งจึง ไม่ต้องมาพบนักสังคมสงเคราะห์ นอกจากต้องการคำปรึกษาบางเรื่อง

บทเรียนจากการดูแลผู้ป่วย 1.ทุกการตัดสินใจเป็นของผู้ป่วยและครอบครัวเอง และผู้ป่วยต้องให้ความร่วมมือในการแก้ไข ปัญหา นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพียงผู้ชี้แนะแนวทางที่เหมาะสมและเป็นไปได้รวมทั้งส่งเสริมเติมเต็มในส่วนที่ขาดที่ทำให้ช่วง ชีวิตหนึ่งต้องสะดุดลง เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ตามอัธยาศัย

2. ผู้ป่วยปากแหว่ง เพดานโหว่มีความทุกข์ทั้งกายและใจ .การดูแลผู้ป่วยปากแหว่ง เพดานโหว่ ทั้งผู้ป่วยและครอบครัวต้อง เข้าใจและอดทนในการมารับการรักษา ว่าต้องใช้เวลา มาโรงพยาบาลบ่อย พบแพทย์หลายแผนก หลายรายไม่สามารถมารับ การรักษาได้ตลอด เนื่องจากขาดปัจจัยต่างๆ ไม่มีเวลา รวมทั้งมีปัญหาคอครบว่ ปัญหาอื่นๆอีก ในระหว่างเส้นทางการรักษา ถ้ามีคนคอยดูแลให้กำลังใจ ปรึกษาประคอง คอยชี้แนะ ช่วยเหลือด้วย จะทำให้การรักษาที่ลงทุนไปแล้วไม่สูญเปล่า คุณภาพ ชีวิตของผู้ป่วยเองก็ดีขึ้น

การนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้/การพัฒนาและปรับปรุงงาน :

การให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพนักสังคมสงเคราะห์ต้องประเมินปัญหาให้ครอบคลุมทุกด้าน เมื่อผู้ป่วยมีปัญหา อุปสรรค มีความซับซ้อนของการรักษาพยาบาลและมีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายฝ่าย/วิชาชีพอื่นๆ นักสังคม สงเคราะห์จะทำหน้าที่ติดตามผู้ป่วยให้มารับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และเป็นผู้ประสานงานกับทีม/ผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบ ปัญหาของผู้ป่วย และร่วมกันวางแผนแก้ไขปัญหาของผู้ป่วยและครอบครัว เป็นการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมสหสาขา

ผู้บันทึก : คุณรุ่งรัตน์ เพ็ญเกียรติขจร	ตำแหน่ง : นักสังคมสงเคราะห์ ผู้อำนวยการพิเศษ	หน่วยงาน : สังคมสงเคราะห์
ผู้ทบทวน : คุณอรุณี ชื่นชนม์	ตำแหน่ง : หัวหน้างานสังคม สงเคราะห์	หน่วยงาน : สังคมสงเคราะห์