

ทีมเยี่ยมบ้าน บริการดูแลครอบครัว

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

จากนโยบายปฏิรูประบบสาธารณสุขไปสู่ “การสร้างสุขภาพ” นำ “การซ่อมสุขภาพ” ด้วยเหตุนี้ การให้บริการสาธารณสุขในเชิงรุกจึงเป็นสิ่งจำเป็น และก่อให้เกิดงานเวชปฏิบัติครอบครัวมีความสำคัญเด่นชัดมากขึ้น

การดูแลสุขภาพประชาชนทั้งครอบครัว โดยมุ่งเน้นการดูแลอย่างต่อเนื่องเป็นองค์รวม ผสมผสานระหว่าง อนามัยครอบครัว และการบริการสุขภาพที่เริ่มที่บ้าน (Home Health Care) ตลอดจนให้การดูแลความเป็นอยู่ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในครอบครัว เพื่อให้เกิดภาวะสุขภาพดี และมีความปกติสุขภายในครอบครัว โดยมีความคาดหวังให้เกิดการกระตุ้นความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชน (Self-care) และการพึ่งพากันเองภายในครอบครัว และระหว่างครอบครัวในชุมชน ทั้งในเขตเมืองและชนบท

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยในตำบลทองเอนได้รับการดูแล และรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อกระตุ้นให้ครอบครัวเห็นความสำคัญในการดูแลสุขภาพของตนเอง และบุคคลในครอบครัว
3. เพื่อค้นหาข้อมูลของครอบครัวที่มีผลต่อสุขภาพและความเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัว และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับสมาชิกในครอบครัว พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่ครอบครัวสามารถปฏิบัติได้
4. เพื่อติดตามผลการรักษา หรือติดตามผู้ป่วยขาดนัด ตลอดจนติดตามประเมินผลการเยี่ยมบ้านครั้งก่อน

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายของการให้บริการดูแลครอบครัว คือ ทุกครัวเรือนในเขตรับผิดชอบ ตำบลทองเอน 11 หมู่บ้าน เพื่อประเมินสภาวะ สุขภาพ และให้การส่งเสริมสุขภาพ แต่ในความเป็นจริงแล้ว อาจไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในงานเวชปฏิบัติครอบครัวไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงขอเสนอแนะหลักการเพื่อคัดเลือกครอบครัวที่ “ต้อง” ติดตามเยี่ยม ดังนี้ เกณฑ์ในการคัดเลือกครอบครัว

1. มีสมาชิกในครอบครัวที่ต้องการการดูแลอย่างต่อเนื่อง เช่น มีแผลเรื้อรัง ต้องให้อาหารทางสายยาง ใส่สายสวนปัสสาวะคาไว้ รวมทั้งผู้พิการที่ต้องการการกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูสภาพ
2. มีสมาชิกในครอบครัวที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง และมีปัญหาในการเดินทางมาตรวจที่โรงพยาบาล ไม่ว่าจะปัญหาทางกายหรือปัญหาทางเศรษฐกิจ

3. มีสมาชิกในครอบครัวที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรังในระยะสุดท้าย หรือภาวะวิกฤตต่างๆ ที่ไม่ต้องการ การรักษาเพิ่มเติมในโรงพยาบาล
4. ครอบครัวที่มีปัญหาทางร่างกาย จิตใจ สังคมหรือเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อสภาวะสุขภาพ
5. ผู้ป่วยหรือสมาชิกในครอบครัวขอให้ติดตามเยี่ยมที่บ้าน

บทบาทของทีมเยี่ยมบ้าน บริการดูแลครอบครัว

ทีมเยี่ยมบ้านควรจะต้องได้รับความยินยอมจากสมาชิกในครอบครัวก่อนที่จะไปเยี่ยมบ้านเสมอ การให้บริการดูแลครอบครัวนั้น การเยี่ยมบ้านเป็นกิจกรรมแขนงหนึ่งที่สำคัญของงานเวชปฏิบัติครอบครัวที่จะเข้าไปดูแลประชาชนในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพความพิการ ตลอดจนการรักษาโรคกรณที่มีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย ซึ่งต้องมีการจัดบุคลากรรับผิดชอบในลักษณะเป็นทีม เรียกว่า “ทีมเยี่ยมบ้าน” ทีมเยี่ยมบ้านจะต้องรู้จักครอบครัวเป็นอย่างดี เข้าใจปัญหา และสามารถหาสาเหตุของปัญหา และสนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหาตามความเหมาะสม การบริการดูแลครอบครัว

การดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องของทีมเยี่ยมบ้าน

1. ประเมินปัญหา และความต้องการของครอบครัว (Family Assessment)
2. การวางแผนเพื่อช่วยเหลือครอบครัว (Planning)
3. การปฏิบัติตามแผน (Intervention)
4. การประเมินผล (Evaluation)

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินปัญหาและความต้องการของครอบครัว เราควรมองปัญหาและความต้องการของครอบครัวควบคู่กันไปเสมอ เพราะปัญหาที่เรามองเห็น อาจไม่ใช่เรื่องที่ครอบครัวต้องการการแก้ไขขั้นตอนในการประเมินปัญหา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล เราสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งก่อนเยี่ยม และขณะเยี่ยม การรวบรวมข้อมูลก่อนเยี่ยม ได้จากแฟ้มประวัติของครอบครัวเวชระเบียน Family Folder หรือการสอบถามผู้ที่เคยดูแล ครอบครัวนี้มาก่อน ส่วนการรวบรวมข้อมูลขณะเยี่ยม ได้จากการสังเกตและสัมภาษณ์ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้เยี่ยมและผู้ถูกสัมภาษณ์ จึงจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ข้อมูลที่ต้องรวบรวมนั้นควรประกอบด้วย สัมภาษณ์ประชากรรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว ภูมิหลังของครอบครัว และประวัติทางสุขภาพของทุกคน ในครอบครัว แล้วนำมาสรุปเป็นแผนผัง นอกจากนี้ยังมีรายละเอียดของสภาพบ้าน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวบ้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนบ้าน และลักษณะพื้นฐานของชุมชนนั้นๆ

2. การทดสอบความแม่นยำของข้อมูล ทำได้โดยการสำรวจซ้ำ หรือใช้ข้อมูลที่เราได้จากแหล่งต่างๆ หรือ วิธีการต่างๆ มาเปรียบเทียบกัน การทดสอบความแม่นยำนี้ ไม่ได้หมายถึงไม่เชื่อถือข้อมูลที่ได้ แต่เป็นการหาข้อเท็จจริง เนื่องจากข้อมูลมีโอกาสคลาดเคลื่อน เช่น ผู้ให้ข้อมูลอาจมีความลำเอียง หรือรับรู้สนใจเฉพาะข้อมูลด้านใดด้านหนึ่ง วิธีป้องกันการคลาดเคลื่อนของข้อมูล ทำได้โดย ผู้เยี่ยมทำการบันทึกข้อมูลตามที่ได้รับรู้มาโดยตรง ไม่สรุปตามความคิดเห็นของตนเอง

3. การแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้มาจัดเป็นหมวดหมู่ ให้ง่ายต่อการพิจารณา เพราะบางครั้งเราอาจได้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ กระจัดกระจาย การจัดให้เป็นระบบจะช่วยให้มองภาพรวมได้ง่ายขึ้น และแยกแยะได้ว่าข้อมูลใดมีความจำเป็นหรือมีผลกระทบต่อสุขภาพของครอบครัว การสรุปปัญหาตามความต้องการของครอบครัว สามารถทำได้ใน 2 ทิศทาง คือ

- **กรณีทราบปัญหาแล้ว** ให้ใช้ปัญหาเป็นแนวทางในการประเมินความรุนแรงและผลกระทบของปัญหานั้น แล้วยังสามารถใช้ปัญหาที่ค้นพบแล้วเชื่อมโยงค้นหาปัญหาอื่นๆต่อไปได้
- **กรณีข้อมูลไม่เพียงพอในการสรุปปัญหา** ให้เริ่มเก็บข้อมูลเบื้องต้นใหม่

4. การวินิจฉัยปัญหาครอบครัว เมื่อได้ปัญหาแล้ว นำปัญหามาสรุป และให้การวินิจฉัย เป็น 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

- **ความบกพร่องทางสุขภาพ** (health defect) คือ สภาวะที่ไม่ปกติทั้งกาย ใจ
- **ภาวะคุกคามทางสุขภาพ** (health threat) คือ สภาวะที่บุคคลเสี่ยงต่อการเกิดโรคและอันตรายต่างๆ เช่น มีพฤติกรรมด้านโภชนาการไม่ถูกต้องทำให้เสี่ยงต่อการเกิดพยาธิ หรือการขาดสารอาหาร เป็นต้น
- **สภาวะวิกฤต** (crisis situation) คือ สภาวะที่บุคคลเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้และต้องการการปรับตัว เช่น สูญเสียหัวหน้าครอบครัว ตกงาน ตั้งครอบครัวใหม่ การปรับเปลี่ยนนวัย เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนเพื่อช่วยเหลือครอบครัวก่อนวางแผนเพื่อให้บริการนั้น เราต้องพิจารณาปัญหาที่เร่งด่วนของครอบครัวก่อน เพื่อจัดลำดับความสำคัญ และแก้ไขปัญหามีความสำคัญมากที่สุดก่อนไปตามลำดับ โดยพิจารณาจัดลำดับจาก ความสนใจของครอบครัว ความรุนแรงของปัญหา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของครอบครัวส่วนประกอบของการวางแผนมี 2 ประการคือ

เป้าหมายที่ต้องการ การกำหนดเป้าหมายเป็นการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล คือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ในระดับที่เป็นไปได้ และควรบ่งชี้ถึงคุณภาพของบริการด้วย ไม่ควรตั้งเกณฑ์สูงเกินไปจนไม่สามารถทำได้จริง จึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อให้ทุกคนได้เลือกสิ่งที่ดีว่าเขาพอใจที่สุด ดีที่สุด และยินดีปฏิบัติ นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงว่าผู้เยี่ยมเคาพยาบาลพิทักษ์ของครอบครัวด้วย วิธีที่ดีที่สุด คือ การให้เขาเป็นตัดสินใจในเรื่องของเขาโดยผู้เยี่ยมเป็นผู้เสนอข้อเท็จจริง และแนะแนวทางการแก้ปัญหา

เป้าหมายระยะสั้น ซึ่งมุ่งเปลี่ยนแปลงทัศนคติยอมรับปัญหา และเชื่อมโยงไปสู่การ ปฏิบัติที่

เป้าหมายระยะยาว เป็นเป้าหมายขั้นสูงสุด คือการที่ครอบครัวมีสุขภาพดีที่สุด นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพ

2. **การกำหนดแนวทางปฏิบัติ** ควรหาแนวทางไว้หลายๆ ทางเลือก แล้วเลือกวิธีที่คิดว่ามีประสิทธิภาพที่สุด คือ ประหยัดทรัพยากรแต่ได้ผลดีที่สุด โดยสมาชิกในครอบครัวนั้นๆ ควรเป็นผู้เลือกเอง และผู้เยี่ยมพยายามเสริมในสิ่งที่เขาทำเองไม่ได้ อำนวยความสะดวกเท่าที่จะสามารถทำได้ ซึ่งจะช่วยพัฒนาสมาชิกในครอบครัวให้สามารถช่วยเหลือกันเองได้

ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน คือ การเยี่ยมบ้าน และมีกิจกรรมระหว่างการเยี่ยม ก่อนออกเยี่ยมทีมเยี่ยมบ้านควรเตรียมตัวให้พร้อมทั้งในด้านข้อมูล และอุปกรณ์การเยี่ยมกำหนดวัตถุประสงค์การเยี่ยมในแต่ละครั้งให้ชัดเจน สิ่งที่เขาไม่ได้คือ แบบบันทึกการเยี่ยมบ้านและกระเป๋าเยี่ยมซึ่งควรตรวจดูความพร้อมของอุปกรณ์ภายในกระเป๋า ทุกครั้งก่อนออกเยี่ยมบ้าน

ขั้นตอนการเยี่ยมบ้าน

ก่อนออกเยี่ยมบ้าน

- กำหนดทีมที่จะเป็นผู้เยี่ยม
- ศึกษาข้อมูลต่างๆ ของครอบครัว และสมาชิกในครอบครัว
- กำหนดวัตถุประสงค์ในการเยี่ยมแต่ละครั้ง และกำหนดกิจกรรมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์
- เตรียมอุปกรณ์ที่จะต้องนำไปด้วยในการเยี่ยมบ้าน
- ยืนยันวัน และเวลาเยี่ยมบ้านกับสมาชิกในครอบครัวนั้นๆ ล่วงหน้า

ขณะเยี่ยมบ้าน

- ปฏิบัติตนในฐานะแขกของครอบครัว แนะนำตนเอง และสถานที่ทำงาน ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเยี่ยม
- เคารพกฎ ระเบียบ วัฒนธรรมประเพณีของครอบครัว และชุมชน
- ดำเนินการปฏิบัติตามแผนการเยี่ยมที่กำหนดไว้แล้ว
- ขณะสัมภาษณ์ อาจจดบันทึกสั้นๆ เพื่อกันลืม ควรแจ้งสมาชิกในครอบครัวทุกครั้งว่าข้อมูลเหล่านี้จะเป็นความลับ
- ใช้เวลาในการเยี่ยมแต่ละครั้งไม่ให้นานจนเกินไป
- ก่อนลากลับ ควรนัดหมายการเยี่ยมครั้งต่อไปกับสมาชิกในครอบครัว

หลังเยี่ยมบ้าน

- ดูแลอุปกรณ์ที่ได้นำไปใช้ ตรวจสอบสภาพ และจำนวนก่อนเก็บเวชภัณฑ์ เช่น ยา ชุดทำแผล น้ำยาต่างๆ ที่ได้ใช้ไปแล้ว ควรเติมให้เต็มหรือให้อยู่ในปริมาณที่เพียงพอที่จะใช้ในครั้งต่อไป
- บันทึกรายงานการเยี่ยมบ้านอย่างละเอียด บันทึกข้อมูลลง HCIS
- ทีมเยี่ยมบ้านมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และปรึกษากันภายในทีมเพื่อประเมินผลการเยี่ยมในแต่ละครั้ง และกำหนดแผนการเยี่ยมครั้งต่อไป

หลักของการสังเกตขณะเยี่ยมบ้าน อาจสรุปได้ดังนี้ “OBSERVES”

- O = Outside community ชุมชนที่อยู่นั้นเป็นอย่างไร
- B = Building ลักษณะบ้านที่อยู่อาศัยเป็นอย่างไร
- S = Safety ความปลอดภัยของที่อยู่อาศัย
- E = Environment with in สิ่งแวดล้อมภายในบ้านถูกสุขลักษณะหรือไม่ อย่างไร
- R = Relationship in the household ความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในครอบครัวเป็นอย่างไร
- V = Variation of culture and social practices ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ
- E = Eating and nutrition โภชนาการของครอบครัวเป็นอย่างไร
- S = Sickness ความเจ็บป่วย และสภาวะสุขภาพของสมาชิกในครอบครัวเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการให้บริการ หมายถึง การทดสอบผลที่เกิดจากการให้บริการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินผลที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของการวางแผน เราอาจใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมของสมาชิกในครอบครัว และสอบถามเพื่อประเมินทัศนคติและความรู้ตลอดจนใช้ผลการตรวจร่างกาย หรือผลตรวจทางห้องปฏิบัติการในกรณีที่มีความเจ็บป่วยเกิดขึ้นแล้ว นอกจากนี้ ยังต้องมีการประเมินผู้เยี่ยมด้วยว่า สามารถทำงานได้สำเร็จจุลวงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมอย่างไร

จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการเยี่ยมบ้านมีประโยชน์มากมายในการบริการดูแลครอบครัว แต่ต้องมีข้อจำกัดอยู่บ้างในแง่ของเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอาจทำให้ครอบครัวเกิดความเคียดขื่นที่จะรอรับบริการโดยไม่คำนึงถึงการออกไปแสวงหาบริการทางสาธารณสุขนอกบ้านเมื่อจำเป็น หรือไม่สนใจใฝ่หาความรู้ด้านสุขภาพอนามัย เพราะคิดว่ามีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทองเอน (รพ.สต.) เป็นผู้รับผิดชอบประจำครอบครัวอยู่แล้ว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขโดยการให้เขา รู้จักใช้ประโยชน์จากแหล่งทรัพยากรภายในครอบครัวและชุมชนด้วย ส่วนในเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เราควรมีการจัดระบบนัดหมายที่มีประสิทธิภาพเพื่อแก้ปัญหาที่ไปเยี่ยมแล้วไม่พบสมาชิกในครอบครัว

ข้อมูลโดย: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทองเอน อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

เรียบเรียงโดย: ทีมวิชาการ สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพชุมชน

สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล