

ระบบบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชน เป็นระบบหนึ่งของระบบบริการสุขภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจสังคมและนโยบายปฏิรูปสุขภาพไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ คือ อธิบายลักษณะสำคัญของระบบบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชน เพื่อปรับปรุงคุณภาพของระบบบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้ป่วยจิตเวช และผู้ดูแลหลักในครอบครัว ในชุมชนชนบทแห่งหนึ่งเขตภาคกลางของไทย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างและแบบบันทึกภาคสนาม ในการสนทนากลุ่ม และสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ประเด็น

ผลการวิจัย พบ 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) เป็นการจัดบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชที่มีแบบแผน คำนึงถึงความต้องการสุขภาพจิตของผู้ป่วยจิตเวช ครอบครัวและผู้ให้บริการ เป็นบริการที่เข้าถึงง่าย มีแนวร่วมในการบริการ ใช้มาตรฐานเดียวกัน มีแนวปฏิบัติชัดเจน สามารถประเมินได้ จัดให้ผู้ป่วยจิตเวชได้รับการส่งต่อ ติดตามดูแลในชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะบริการรับยาจากสถานบริการสุขภาพที่สะดวก ได้รับคำแนะนำด้วยความเอาใจใส่และ ความเข้าใจผู้ป่วย ในการใช้คำพูด คำอธิบายที่เป็นมิตร 2) ลักษณะสำคัญ คือ การประเมินความต้องการและจัดรูปแบบการดูแลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มีแหล่งสนับสนุนทางสังคม การเงินโดยชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว และการประเมินผลระบบบริการตามผลลัพธ์ทางคลินิกและผลลัพธ์เชิงคุณภาพ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชน คือ ความยากลำบากในการเข้ารับบริการสุขภาพจิตของผู้ป่วย ระบบการจ่ายยาที่แตกต่างกัน ความแตกต่างกันของศักยภาพของบุคลากรทางสุขภาพ ขาดแหล่งสนับสนุนทางสังคมและความร่วมมือในการประสานงาน ขาดมาตรฐานในการประเมิน/ติดตามผล และขาดการให้ข้อมูลของผู้ป่วยป้อนกลับในระบบส่งต่อ 4) ความรู้สึกต่อการปฏิบัติงานบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชน โดยที่พยาบาลรู้สึกภาคภูมิใจที่ช่วยเหลือให้ผู้ป่วยจิตเวชและครอบครัวพ้นจากความทุกข์ ทำงานด้วยใจรัก ถึงแม้เป็นงานที่มีภาระหนัก เสี่ยงต่อความปลอดภัย ส่วนความรู้สึกด้านลบ คือ พยาบาลรู้สึกท้อใจเมื่อแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยจิตเวชไม่ได้ ทำงานด้วยความลำบากที่ไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ไม่มีที่ปรึกษา และหัวหน้างานไม่เห็นความสำคัญ ส่วนผู้ป่วยจิตเวชรู้สึกพอใจในการบริการสุขภาพจิตที่จัดให้ รู้สึกดีใจที่แพทย์และพยาบาลแสดงความห่วงใยสุขภาพแต่ในขณะเดียวกันรู้สึกเกรงใจที่พยาบาลมาเยี่ยมบ้าน ส่วนผู้ดูแลรู้สึกดีเมื่อได้รับการรวดเร็ว พยาบาลใช้คำพูดสุภาพ ให้กำลังใจ สนใจผู้ป่วย ให้การต้อนรับ ทักทายอย่างอบอุ่น และอธิบายอย่างเข้าใจ

ข้อค้นพบนี้ทำให้เกิดความเข้าใจลักษณะสำคัญของระบบบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชนยิ่งขึ้นและนำมาปรับปรุงระบบบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชชุมชนให้มีคุณภาพเพื่อให้ผู้ป่วยจิตเวช ครอบครัวและสมาชิกชุมชนได้ใช้บริการสุขภาพอย่างทั่วถึงทั้งประเทศ นำมาซึ่งการมีสุขภาพดีอย่างเท่าเทียมกัน

The community psychiatric mental health nursing service system is one of the components of the health care system which has been impacted by the current socio-economic situation and Thailand's health care reform policy. This qualitative study sought to describe the essential attributes of the community psychiatric mental health nursing service system in order to improve the quality of its service. Towards this end, perceptions of nurses, psychiatric patients, and their family caregivers living in the mid-rural area of Thailand were gathered. A semi-structured interview guide and field notes were used for conducting two focus groups and in-depth interviews. Thematic analysis was used to analyze data.

Several major themes emerged: 1) System management of psychiatric mental health nursing services was considered important for meeting the mental health needs of psychiatric patients and their families including clients in the community setting. Also, the service system should provide easy access to care, collaborative services based upon a universal standard of care and clear practice guidelines, and undergo periodic process and outcome evaluation. Participants stated that this community psychiatric mental health nursing system provided referral to care and continuing care for psychiatric patients. Continuing care included medication management, counseling, and friendly communication at the community health center. 2) Participants stated that the essential functions of this psychiatric nursing service system included assessment of service needs; management of care models associated with service needs of stakeholders; fulfilling clients' needs for social support and financial support; participating in the care for psychiatric patients and their families; and evaluating the service system. 3) Problems and barriers to practice in the community were found. Patients participating in the study complained about difficulties accessing mental health services, variations in medication service, uneven practice between healthcare providers, lack of social support and collaboration, lack of standardized evaluation and monitoring, and lack of information feedback on referral. 4) Participants expressed both positive and negative feelings towards existing community mental health services. On the positive side, psychiatric nurses were proud when helping patients and families overcome suffering. Often nurses "worked by their hearts" and felt their jobs carried hard burdens, often including risks to safety. In terms of negative feelings, nurses experienced stress related to their inability to solve patients' problems, working without clear practice guidelines, lack of consultants, and lack of their colleague's support. Psychiatric patients in the community reported

positive feelings. They were satisfied with mental health nursing services. They were happy that physicians and nurses were concerned about their health and expressed positive feelings “Graengjai” towards nurses who made home visits. For family caregivers, they felt good about being able to obtain services immediately, hearing words of support and encouragement from the nurses, being able to gain a nurse’s attention, and receiving understandable explanations.

Findings of this study provide a better understanding the essence of the community psychiatric mental health nursing service system. These findings can be used to improve the quality of this nursing service system for psychiatric patients and families and community members throughout Thailand, leading to increased well-being in a system built upon equity of care.