

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ารับบริการด้านสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ณ โรงพยาบาลราชวิถีจำนวน 110 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ โดยมีข้อคำถาม 3 ตอน คือ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วย ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม–15 เมษายน 2550 การวิเคราะห์ข้อมูลหลังการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าไคสแควร์ (Chi-square) สรุปผล ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาได้นำมาสรุปเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ข้อมูลพื้นฐาน
2. ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี
3. ปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

1. ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 110 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.3 มีอายุอยู่ระหว่าง 20-29 ปีร้อยละ 40.9 มีสถานภาพโสดร้อยละ 48.2 สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาร้อยละ 28.2 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 55.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปร้อยละ 34.5 มีรายได้ประจำร้อยละ 48.2 ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทองจากโรงพยาบาลอื่นเข้ารับบริการ ร้อยละ 36.4 ผู้ป่วยตั้งใจเข้ามารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถีเองร้อยละ 58.2 และใช้เวลาในการเข้ารักษาตัวที่โรงพยาบาลราชวิถี 1-7 วันร้อยละ 64.5 ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลว่าโรงพยาบาลราชวิถีมีบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์จากคนรู้จักร้อยละ 41.5 ไม่เคยเข้ามารับบริการร้อยละ 83.6 และอยากให้ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลร้อยละ 61.1

2. ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

ความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี มีปัจจัย 3 ด้าน ประกอบด้วย ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านอารมณ์จิตใจ และความต้องการด้านสังคม สรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ด้านร่างกาย พบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลจนหายจากอาการเจ็บป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพเป็นอย่างดีจากบุคลากรทางการแพทย์ ต้องการมีผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องความเจ็บป่วย และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่เพิ่มเติม และนอกจากนี้ผู้ป่วยมีความต้องการการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลต่อที่บ้านในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ด้านอารมณ์จิตใจ พบว่า ผู้ป่วยต้องการผู้ที่เข้าใจและให้กำลังใจในขณะเจ็บป่วยในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการให้ครอบครัวดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และต้องการความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยยังมีความต้องการให้มีผู้มาเยี่ยม ต้องการเพื่อนปรับทุกข์และช่วยให้พ้นจากความไม่สบายใจ ต้องการได้รับ

คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวให้เข้ากับสังคม และต้องการให้มีปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลอีกด้วย

ผลการศึกษาความต้องการของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ด้านสังคม พบว่า ผู้ป่วยต้องการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการได้รับการทักทายและใช้คำพูดที่ไพเราะจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และต้องการความช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาลตามลำดับ

3. ปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

การศึกษาค้นคว้าปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ปัญหาที่เกิดมาจากตัวผู้ป่วยเอง และปัญหาที่เกิดจากหน่วยงาน รายละเอียด ดังนี้

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่เกิดจากตัวผู้ป่วยเอง พบว่า โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ คือ ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และความเข้าใจในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลในระดับที่น้อย

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ที่เกิดจากตัวหน่วยงานปัญหา พบว่า โดยรวมมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ คือ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ที่มีความยุ่งยากต้องผ่านขั้นตอนหลายหลายขั้นตอน ปัญหาห้องปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความเป็นส่วนตัว และปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการยังไม่มี ความทันสมัยเท่าที่ควร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับความต้องการในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า เพศกับความต้องการทางด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และสังคมในการเข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สถานภาพกับระดับความต้องการทางด้านร่างกาย และอารมณ์ จิตใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพกับความต้องการทางด้านสังคมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยกับปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า เพศและสถานภาพกับระดับปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์มีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี” ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงความต้องการและปัญหาอุปสรรคในการเข้ามารับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลราชวิถีให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. นักสังคมสงเคราะห์ควรประสานกับเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ เช่น แพทย์ พยาบาล เพื่อแนะนำในการดูแลตัวเอง และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วย
2. นักสังคมสงเคราะห์ควรประสานกับแพทย์ พยาบาล หรือบุคคลที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยเกี่ยวกับเรื่องโรค เพื่อให้ผู้ป่วยทราบและเข้าใจในโรคที่เป็นอยู่ สามารถปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องในระหว่างการรักษา
3. ควรมีการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จนกระทั่งกลับบ้าน โดยการเยี่ยมบ้าน และมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้การรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. นักสังคมสงเคราะห์ควรประสานกับครอบครัว ญาติ หรือบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย ให้เข้าใจและให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย เพื่อเป็นการเสริมพลังให้ผู้ป่วยมีกำลังใจในรักษาตัวจากโรค และสามารถต่อสู้ต่อกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

5. นักสังคมสงเคราะห์ควรให้คำปรึกษาในเรื่องความเจ็บป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสบายใจขึ้น
6. นักสังคมสงเคราะห์ควรศึกษาความรู้เกี่ยวกับโรคเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
7. นักสังคมสงเคราะห์ควรพัฒนาการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ให้มีความรวดเร็ว และให้ผู้ป่วยสะดวกในการเข้ารับบริการมากขึ้น
8. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางการแพทย์ควรปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการให้มีพฤติกรรมในการบริการที่ดี เช่น ใช้คำพูดที่ไพเราะ และเต็มใจในการให้บริการ
9. การให้ความช่วยเหลือด้านค่ารักษาพยาบาลยังคงมีความจำเป็นที่นักสังคมสงเคราะห์ต้องให้บริการต่อไป
10. นักสังคมสงเคราะห์ควรแนะนำ และสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ
11. ควรประชาสัมพันธ์งานสังคมสงเคราะห์ให้แก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปทราบ
12. สร้างความเข้าใจในการใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ต่อตัวผู้ป่วยเอง และลดความยุ่งยากในการทำงานของหน่วยงานลดลง
13. ห้องปฏิบัติงานหรือห้องที่ให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์แก่ผู้ป่วย ควรมีความเป็นส่วนตัว เพื่อให้ผู้ป่วยจะได้มีความเป็นส่วนตัว และสามารถพูดคุยกับนักสังคมสงเคราะห์ได้อย่างเปิดเผย
14. วัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ ควรจะมีความทันสมัยขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์

ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

1. ควรจัดสรรนักสังคมสงเคราะห์ให้เพียงพอกับภาระงานทางด้านสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์
2. นักสังคมสงเคราะห์ต้องมีการปรับตัวและตอบสนองต่อการให้บริการสังคมสงเคราะห์ และการทำงานควรมีความละเอียดอ่อนในกระบวนการตลอดจนทักษะในการรับรู้ปัญหา
3. ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมวางแผนหรือกระบวนการกำหนดนโยบาย

4. นักสังคมสงเคราะห์ควรมีการติดตามประเมินผลความต้องการของการรับบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ และทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหารระดับสูงในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

5. ควรมีการนิเทศติดตามงานในเครือข่ายด้วยตนเองเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน และติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ในหน่วยงานโรงพยาบาลภาครัฐ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการจัดบริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ต่อไป