โครงการคลินิกตรวจพิเศษทางจิตวิทยา

.....

1. ชื่อโครงการ คลินิกตรวจพิเศษทางจิตวิทยา

2. ผู้รับผิดชอบ/สมาชิกทีม

นักจิตวิทยาคลินิก กลุ่มงานจิตวิทยา โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1. นางสรานุช คำภักดี
2. นางกานดา ผาวงค์
3. นางสาวอัจฉรา มุ่งพานิช
4. นางสาวอัจฉริยา นคะจัด
5. นางสาวอัญชลี น้อยเกิด

ที่ปรึกษาโครงการ

1. นายประภาส อุครนันท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
2. นางลำดวน สีหะกุลัง หัวหน้าฝ่ายการเงิน
3. นางขวัญตา บุสทิพย์ หัวหน้างานรับเงินรายได้
4. นายสมภาวรรณ์ ภาคภูมิ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เป้าหมาย ลดระยะเวลาการรอคอยการตรวจทางจิตวิทยา

4. ปัญหา/สาเหตุ/ความเป็นมา

จากสถิติการให้บริการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาและบำบัดรักษาทางจิตวิทยาของกลุ่มงานจิตวิทยา 3 ปีย้อนหลัง พบว่ามีจำนวนผู้รับบริการตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษาทางจิตวิทยาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวนผู้รับบริการ 1,295 ราย ปี พ.ศ. 2556 มีจำนวนผู้รับบริการ 1,401 ราย และในปี พ.ศ. 2557 มีจำนวนผู้รับบริการ 1,417 รายตามลำดับ หรือโดยเฉลี่ยแล้วมีผู้รับบริการ 5-10 รายต่อวัน ในขณะที่นักจิตวิทยาคลินิกมีจำนวนเท่าเดิม และมีหน้าที่ความรับผิดชอบงานในพันธกิจหลักด้านการให้บริการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาและสุขภาพจิต บริการด้านการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพทางจิตวิทยา บริการองค์ความรู้เชิงวิชาการทางจิตวิทยาและสุขภาพจิต การพัฒนาเทคโนโลยีและวิชาการทางจิตวิทยา รวมทั้งการให้ความร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ส่งผลให้การบริการด้านการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาและบำบัดรักษาทางจิตวิทยา ได้เฉลี่ยวันละ 4-8 ราย ซึ่งไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการ

ในปี พ.ศ. 2554 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ออกกฎกระทรวง เรื่อง การสอบคุณสมบัติและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่และความเหมาะสมของผู้ขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม บุคคลผู้มีอำนาจให้ความยินยอมในการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม และเด็กที่จะเป็นบุตรบุญธรรม ในข้อ 1 วรรค 4 ให้ผู้ขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมต้องผ่านการตรวจสภาพจิตตามกระบวนการทดสอบทางจิตวิทยา ทำให้ปริมาณผู้มารับบริการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยาเพิ่มมากขึ้น โดยขณะนี้มีจำนวนผู้รับบริการเพื่อขอรับรองบุตรบุญธรรมถึงปี พ.ศ. 2559 แล้ว นอกจากนี้จำนวนผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ทั้งกลุ่มนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ การคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ เข้าทำงานเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัย การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การขอ

ใบรับรองผู้พิการ การแปลงเพศ การแต่งตัวเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร การเข้าสู่หน่วยเก็บกู้ระเบิด เป็นต้น ซึ่งกลุ่มเหล่านี้มักมีเงื่อนไขเรื่องเวลายื่นเอกสารที่จำกัด

ดังนั้นกลุ่มงานจิตวิทยาจึงขอดำเนินโครงการคลินิกตรวจพิเศษทางจิตวิทยาเพื่อให้การบริการทางจิตวิทยาทันกับความต้องการของผู้รับบริการ สมดังเป้าหมายข้อที่หนึ่งของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ว่าด้วยการให้บริการอย่างรวดเร็วตรงตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (speed & satisfaction)

5. กิจกรรมการพัฒนา

Topic Choice คือ ผู้รับบริการทางจิตวิทยามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการใบรับรองแพทย์ในกรณีต่าง ๆ เช่นเพื่อประกอบการรับรองบุตรบุญธรรม การศึกษาต่อ การสมัครเข้าทำงาน เป็นต้น โดยก่อนหน้านี้กลุ่มงานจิตวิทยาได้ดำเนินการเกี่ยวกับการลดระยะเวลารอคอยในหลายมาตรการ ได้แก่

พ.ศ. 2554 จัดทำโครงการ “นั่งรอ ก็รู้ได้” โดยการจัดทำเอกสาร แผ่นพับ บอร์ดความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้รับบริการที่รอคอยการบริการทางจิตวิทยา

พ.ศ. 2555 วางระบบนัดหมาย คลินิกประจำวัน โดยกำหนดเปิดให้บริการพิเศษดังนี้
วันพุธ บริการผู้ขอใบรับรองเพื่อรับบุตรบุญธรรม
วันศุกร์ บริการคลินิกเด็กและวัยรุ่น

พ.ศ. 2557 วางแนวทางการให้บริการผู้ขอใบรับรองเพื่อรับบุตรบุญธรรม เพื่อลดระยะเวลาการตรวจวินิจฉัยทางจิตวิทยา แต่ยังคงสามารถรักษามาตรฐาน และตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการทั้งผู้ขอใบรับรองแพทย์ และแพทย์ผู้ใช้ผลการตรวจทางจิตวิทยา โดยสามารถลดระยะเวลาการตรวจวินิจฉัยลงได้ประมาณ 120 นาที

และในปีนี้ กลุ่มงานจิตวิทยาได้ค้นหาข้อมูลทางบวกจากแหล่งภายนอก ตามขั้นตอน Appreciative Inquiry (AI) ดังนี้

Discovery สอบถามจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการทางจิตวิทยาคลินิก ได้แก่ โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่ามีการเปิดให้บริการคลินิกนอกเวลาราชการ

Design นำหลักการเปิดคลินิกนอกเวลาราชการ ปรึกษาผู้อำนวยการ และจัดทำโครงการคลินิกตรวจพิเศษทางจิตวิทยานอกเวลาราชการเสนอในวันที่ 6 มกราคม 2558 และได้รับอนุมัติให้ดำเนินโครงการในวันที่ 7 มกราคม 2558

Destiny เปิดให้บริการคลินิกตรวจพิเศษทางจิตวิทยานอกเวลาราชการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2558 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

5. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง

- ระยะเวลาการรอคอยลดลง ได้ตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี (พฤษภาคม 2558 - กุมภาพันธ์ 2559)
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยดูจากความยินดีในการจ่ายค่าบริการที่เพิ่มขึ้น และการมารับบริการตรงตามนัดหมายทุกกรณี

6. บทเรียนที่ได้รับ

- การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ทำให้เกิดนวัตกรรมการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และผู้รับบริการได้ประโยชน์จากการรับผลตรวจที่ทันตามความต้องการ
- การมีเครือข่ายช่วยให้สามารถมองเห็นทางแก้ไขปัญหาได้หลากหลายยิ่งขึ้น
- การประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ช่วยให้การดำเนินงานชัดเจน และรัดกุมยิ่งขึ้น

7. การติดต่อกับทีมงาน

นางสรานุช คำภักดี กลุ่มงานจิตวิทยา โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โทร 63147
e-mail : oonsaranoot@gmail.com