...ที่นี่จิตวิทยา...

กานดา ผาวงค์

นักจิตวิทยาคลินิกชำนาญการพิเศษ

กริ๊งๆๆๆๆ.....เสียงกริ่งโทรศัพท์ดังอย่างต่อเนื่องในช่วงปลายเดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมา เฮ้อ....คงเป็นโทรศัพท์จากผู้ปกครองเด็กเก่งทั้งหลายแน่ ๆ เลย ฉันถอนหายใจพร้อมกับเดินไปรับโทรศัพท์

"สวัสดีคะ กลุ่มงานจิตวิทยาคะ"

"สวัสดีคะ คุณหมอคะ โทรมาสอบถามเรื่องทดสอบไอคิว อีคิวคะ"

"เพราะอะไรจึงได้ทดสอบละคะคุณแม่"

"คือลูกสอบห้อง Gifted ได้นะคะ ครูเขาให้มาตรวจ แล้วให้นำผลไปส่งในวันมอบตัวคะ"

"เด็กประมาณกี่คนคะคุณแม่"

"ร้อยกว่าค่ะทั้งม.1 และ ม.4"

เอาละสิ !! จิตวิทยางานเข้าแล้ว โดยปกติแล้วโรงพยาบาลของพวกเรา รับตรวจผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไป แต่ด้วยข้อจำกัดของสถานบริการอื่น ๆ ที่ไม่มีนักจิตวิทยาคลินิกหรือมีก็มีนัดตรวจข้ามปี และบางที่ไม่รับตรวจในกรณีนี้ โดยให้เหตุผลว่าไม่ใช่ผู้ป่วยที่ต้องมีความจำเป็นต้องรับการตรวจ และไม่เห็นความจำเป็นต้องตรวจ ดังนั้นทางโรงเรียนจึงระบุให้เด็กมารับการตรวจที่นี่เท่านั้น **และที่นี่เท่านั้นที่รับตรวจ**

เรื่องมีอยู่ว่ามีโรงเรียนดังแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น มีข้อกำหนดให้เด็กที่สอบผ่านเข้าเรียนสายชั้น Gifted ทั้งม.1 และม.4 ให้มีผลการตรวจ IQ และ EQ ประกอบในวันมอบตัวด้วย ทำให้ผู้ปกครองร้อนอกร้อนใจ บางคนรู้ว่าการตรวจด้านนี้ต้องใช้เวลา ด้วยความกลัวว่าลูกจะไม่มีที่เรียน มาขอรับการตรวจตั้งแต่ผลการสอบยังไม่ประกาศด้วยซ้ำ ยอมเสียเงินค่าตรวจไว้ก่อน ถึงแม้ลูกสอบไม่ได้ก็ไม่เป็นไร นี่ละนะหัวอกพ่อแม่ ประกอบกับในช่วงเวลาเดียวกัน โรงเรียนประจำจากต่างถิ่นได้ส่งเด็กที่สอบเรียนทุนได้ระดับ ม. 4 เข้ารับการประเมินสภาพจิตด้วยเช่นกัน จะทำอย่างไรดีเด็ก ๆจึงจะได้รับบริการ ผู้ปกครองมั่นใจว่าลูกจะได้รับผลการตรวจทันส่งโรงเรียน และที่สำคัญเด็กๆ ได้รับการวางแผนส่งเสริม ดูแลด้านสุขภาพจิตที่สอดคล้องกับผลการตรวจ!!!

สาว ๆ จิตวิทยาผู้มีหัวใจรักในบริการเห็นพ้องต้องกันว่าเราต้องหาวิธีตรวจที่รวดเร็ว ให้ทันกับความต้องการ แต่ในขณะเดียวกันต้องได้มาตรฐาน จึงได้ระดมสมองได้ข้อสรุป ดังนี้

ด้านบริหารจัดการ ต้องมีการประสานงานโรงเรียน โดยประสานครูที่รับผิดชอบ สอบถามถึงความต้องการ ระยะเวลาที่ต้องใช้ผลการตรวจ จำนวนเด็กนักเรียนที่แน่นอน และการทำหนังสืออย่างเป็นทางการถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ต่อรองและอธิบายเรื่องกระบวนการตรวจที่ไม่สามารถให้ผลได้เร็วทันวันมอบตัวซึ่งอีกไม่กี่วันนี้ ซึ่งครูเข้าใจและยืดหยุ่นตามที่นักจิตวิทยาต่อรอง ส่วนการประสานงานภายในโรงพยาบาล ได้ประสานความร่วมมือไปที่งานบริการโอพีดี ซึ่งพี่พยาบาลใจดีช่วยประสานหน่วยต่าง ๆไม่ว่าจะเป็นเวชระเบียน นักสังคมสงเคราะห์ และขาดไม่ได้คือคุณหมอใจดีที่จะช่วยให้ระบบงานนี้สำเร็จได้ นอกจากนี้ยังประสานห้องประชุมเพื่อใช้ในการตรวจ

ด้านบุคลากร นักจิตวิทยาคลินิกได้ขอขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการในช่วงเดือนมีนาคม-เดือนเมษายน 2556 วันละ 2-3 คน เพื่อให้บริการตรวจ โดยกำหนดให้วันเสาร์เป็นคิวของโรงเรียนประจำจากต่างถิ่น วันอาทิตย์เป็นของโรงเรียนดัง นอกจากนี้เพื่อให้บริการที่เหนือความคาดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจ ได้มีการจัดเตรียมเอกสารแผ่นพับ เรื่องอีคิว ไอคิว ความเครียด ไว้ให้กับผู้ปกครอง และเพื่อให้การรอคอยไม่น่าเบื่อและยังได้ประโยชน์ นักจิตวิทยาได้ขอห้องประชุมอีกห้องหนึ่งโดยเฉพาะไว้ให้สุขภาพจิตศึกษาแก่ผู้ปกครองในช่วงที่รอลูก ทดสอบไอคิว อีคิว หรือความเครียด

ด้านกระบวนการทำงาน ได้กระบวนการทำงานเกิดขึ้นดังนี้

1. การนัดหมายให้มารับบริการนัดให้มาช่วงบ่ายเพื่อไม่รบกวนผู้รับบริการอื่นที่เจ็บป่วย แจ้งความประสงค์ที่งานคัดกรอง ทำบัตร วัดส่วนสูง ส่งซักประวัติกับนักสังคม พบแพทย์เพื่อส่งตรวจ
2. นักจิตวิทยารับนัดหมายวันละ 30-50 คน เพื่อนัดให้มาตรวจในวันเสาร์-อาทิตย์ พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการเตรียมตัวมาทดสอบ
3. ฝ่ายการเงินเก็บเงินค่าบริการคนละ 550 บาท
4. นักจิตวิทยาให้บริการตามที่นัดหมาย ให้ความรู้ผู้ปกครอง และเด็ก นัดวันรับผลตรวจ
5. แปลผลการทดสอบ ส่งผลตรวจให้โรงเรียน และแจ้งผลตรวจผู้ปกครอง
6. คืนใบรายงานตัวแก่เวชระเบียน

ในที่สุดเมื่อสิ้นเดือนเมษายน 2556 พวกเราจิตวิทยาก็ทำงานนี้สำเร็จลงด้วยดี ท่ามกลางข้อจำกัดด้านอัตรากำลัง และลักษณะงานเฉพาะที่ต้องใช้เวลา แต่ด้วยความร่วมมืออันแข็งขันจากทุกฝ่าย เด็ก ๆได้รับบริการทุกคน ผู้ปกครองพึงพอใจ บางคนได้รับการปรึกษาเรื่องปัญหาลูก ๆด้วย เดินยิ้มกลับบ้านไป ส่วนโรงเรียนได้รับรายงานผลการตรวจเพื่อวางแผนพัฒนานักเรียน

โดยเฉพาะเด็กที่ต้องไปอยู่โรงเรียนประจำ พบว่าความเครียดสูง แพทย์ได้ส่งกลับมารับการปรึกษาก็หลายคน เพื่อให้เด็กมีแนวทางในการดูแลสุขภาพจิตตนเอง พ่อแม่ผู้ปกครองได้เข้าใจเด็กอีกด้วย

ไม่มีอะไรที่เรา (จิตวิทยา) ทำไม่ได้ ...ที่นี่ จิตวิทยา จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์...

.....