



การจัดการกรณีในการดูแลผู้ป่วยระยะท้าย Case Management in Palliative Care



โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิภูธ นันทชัยพันธ์

การประชุมวิชาการประจำปี 2557

สมาคมบริบาลผู้ป่วยระยะท้าย

วันที่ 6-7 พฤศจิกายน 2557

ณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



Case management

- เป็นระบบบริการที่จำเป็นยิ่งในระบบบริการสุขภาพที่มีบริการแยกเป็นส่วนๆ (fragmented healthcare system)
- เป็นระบบบริการที่เน้นการประสานบริการต่างๆ เข้าด้วยกัน (coordinating services) เพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีโอกาสเกิดปัญหาในความยุ่งเหยิงหรือซับซ้อนของระบบบริการ



Case management

- เป็นระบบบริการอย่างหนึ่งที่มุ่งจัดการผู้ป่วย/ผู้รับบริการเป็นรายกรณี
- ใช้จัดการกรณีที่มีความแปรปรวนในการดูแลรักษา หรือเป็นกรณีที่มีความซับซ้อน ยุ่งยากของปัญหา การแก้ไขจำเป็นต้องอาศัยวิธีการที่ยุ่งยากหรือต้องมีการประสานความร่วมมือจากหลายฝ่าย (โดยให้มีผู้จัดการกรณีรับหน้าที่ประสาน)

Case management

- การจัดการกรณี เป็นการประสานและดึงเอาการบริการต่างๆ ที่มีความจำเป็นสำหรับผู้ป่วยรายนั้น ๆ เข้าไว้ด้วยกันในเวลาและขั้นตอนที่เหมาะสม เพื่อให้การรักษาและการดูแลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



แนวคิดหลักของ Case management

- ให้มีผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบผู้ป่วยเป็นรายกรณี
- เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และให้ได้รับการรักษาดูแลตามมาตรฐานหรือสิทธิที่ควรจะเป็น (การเข้าถึงบริการ)
- เน้นการทำงานแบบทีมสหสาขาวิชาชีพ
- เน้นคุณภาพหรือผลลัพธ์ของการดูแล
- เน้นความต่อเนื่องของการดูแล



แนวปฏิบัติในการจัดการกรณี

- ให้การดูแลผู้ป่วยรายบุคคลโดยครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
- เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและครอบครัวได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลรักษา
- ลดความแยกส่วนในการดูแลของระบบบริการสุขภาพ โดยการประสานการทำงานร่วมกัน



แนวปฏิบัติในการจัดการกรณี

- ใช้คู่มือหรือแนวปฏิบัติที่อ้างอิงตามหลักฐานเชิงประจักษ์ในการให้การดูแลเพื่อปรับปรุงคุณภาพ
- มีการส่งต่อการดูแลไปยังสถานบริการหรือหน่วยบริการอื่นที่เหมาะสมตามสภาพโดยเน้นความมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และทันเวลา
- พัฒนาแนวปฏิบัติ หรือ protocol ในการทำงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบท เพื่อการดูแลที่สอดคล้องประสานกันอย่างมีประสิทธิภาพ



ความซับซ้อนของ
การบริหารผู้ป่วยระยะท้าย



ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยระยะท้าย

- แพทย์ประจำโรค (ซึ่งอาจมีมากกว่า 1 โรค)
- แพทย์ที่รับปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาเฉพาะต่างๆ
- แพทย์ในทีม palliative care
- พยาบาลประจำหอผู้ป่วย
- พยาบาลจากหน่วย palliative care
- สถานบริการในเครือข่ายระดับต่าง ๆ

ทีมสหสาขาวิชาชีพ และผู้เกี่ยวข้องกับ Palliative Care





ประเด็นปัญหาในการดูแลผู้ป่วยระยะท้าย

- แนวทางการรักษา
- แนวทางการดูแล
- ความขัดแย้ง
- การตัดสินใจ
- การบอกความจริง/การปกปิดความจริง
- การวางแผนดูแลล่วงหน้า/คำสั่งล่วงหน้า
- การเข้าถึงบริการ (เกี่ยวกับ palliative care)



ประเด็นปัญหาของผู้ป่วยระยะท้าย

- รู้สึกไม่แน่นอน ไม่ชัดเจน
- ตัดสินใจไม่ได้
- ไม่รู้จะถามใคร / ไม่กล้าถาม
- ไม่สามารถบอกปัญหา/ความต้องการได้
- มองไม่เห็นทางเลือก/รู้สึกหมดหนทาง
- ไม่ทราบวิธีการ/แนวทางในการเผชิญหรือจัดการปัญหา
- ไม่สามารถขอความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ





วัตถุประสงค์ของการจัดการกรณี

- เพื่อให้ได้รับการดูแลโดยทีมสหสาขาวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ (โดยมีผู้จัดการและประสานงาน)
- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ต่อเนื่อง
- เพื่อให้มีการวางแผนการดูแลล่วงหน้าที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการณ์จริง และเป็นที่รับรู้ตรงกัน
- เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการที่จำเป็น ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม จากผู้ให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัว
- เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติตามเจตจำนงที่ได้กำหนดไว้



ขอบเขตบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการกรณี สำหรับผู้ป่วยระยะท้าย

- ประเมินผู้ป่วยอย่างครอบคลุมทั้งด้านภาวะสุขภาพ ความเจ็บป่วย สภาพจิตใจ ความเป็นอยู่ทางครอบครัว และสังคม
- วางแผนการดูแลที่จำเป็นสำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย โดยร่วมมือกับผู้ป่วยและครอบครัว แพทย์ผู้รักษา บุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ช่วยเหลือ และสนับสนุนทางสังคม



ขอบเขตบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการกรณี สำหรับผู้ป่วยระยะท้าย

- ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารและประสานความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในทีมดูแลรักษา และให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งนี้ เพื่อลดความแยกส่วนในการดูแล
- ให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ทีมบุคลากรผู้มีส่วนร่วมในการดูแล เกี่ยวกับสิทธิและทางเลือกในการรักษา แหล่งประโยชน์



ขอบเขตบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการกรณี สำหรับผู้ป่วยระยะท้าย

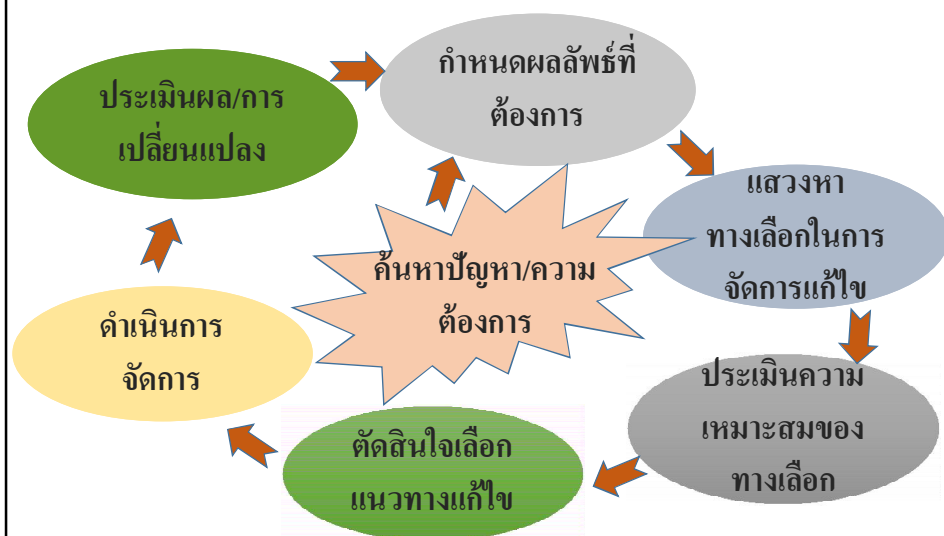
- เสริมสร้างพลังอำนาจผู้ป่วยฝครอบครั้ว ให้สามารถประเมินสุขภาพและสถานการณ์ของตนเอง แสวงหาทางเลือกในการดูแลสุขภาพและแก้ไขปัญหา สามารถตัดสินใจในทางเลือก
- สนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการ และสามารถพิทักษ์สิทธิของตนเองได้ โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชี้แนะ และเป็นที่ยปรึกษา



ขอบเขตบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการกรณี สำหรับผู้ป่วยระยะท้าย

- ใช้อำนาจในการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ทั้งด้านผู้ป่วยและครอบครัว ระบบบริการ หรือโรงพยาบาล

กระบวนการจัดการกรณี





สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- มีความรู้ความเข้าใจในนโยบายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการรักษาสำหรับโรคต่างๆ นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ในด้านสิทธิการรักษาพยาบาล และอื่นๆ



สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- ความรู้ที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับการดูแลระยะท้าย ผู้จัดการรายกรณีควรเข้าใจพยาธิสรีรวิทยา อาการของโรค ภาวะแทรกซ้อน แนวทางการดูแลรักษา การใช้ยา และวิธีการดูแลด้านต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยได้รับ ตลอดจนทางเลือกในการดูแลรักษาสำหรับผู้ป่วยเมื่อเข้าสู่ระยะท้าย



สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- ทักษะในการดูแลผู้ป่วยโดยตรง ได้แก่

การประเมินผู้ป่วย การจัดการหรือควบคุมอาการ การดูแลด้านจิตใจ อารมณ์ สังคม และส่งเสริมคุณภาพของชีวิตและความเป็นอยู่ และการวางแผนการดูแลล่วงหน้า การให้คำปรึกษา



สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- ทักษะในการสอนและเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และผู้ดูแลในทีมอื่น ๆ ผู้จัดการรายกรณีต้องเป็นผู้ที่สามารถสอนและพัฒนาทักษะแก่ผู้อื่นได้ โดยใช้วิธีการสอน สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม



สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- ทักษะในการติดต่อ สื่อสาร และประสานความร่วมมือ
ผู้จัดการรายกรณีควรเป็นผู้ที่สามารถใช้เทคนิคการ
สื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ
จริงใจและมีจิตบริการ



สมรรถนะของผู้จัดการกรณีสำหรับผู้ป่วย ระยะท้าย

- ทักษะด้านการจัดการ ผู้จัดการรายกรณีควรมีความรู้
และความสามารถในการบริหารจัดการ การเจรจา
ต่อรอง การคิดและทำงานเชิงระบบ
- ความสามารถในการประเมินผลลัพธ์และการจัดการ
ผลลัพธ์



ความท้าทาย....
การนำระบบ Case management
ใช้ในระบบบริหารผู้ป่วยระยะท้าย



ระบบบริการ Palliative Care

- ยังไม่มีระบบเลย – ทำงานได้ยากมาก แทบไม่ได้เลย
- เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่ชัดเจน - ทำงานได้ยาก
- มีระบบที่ค่อนข้างชัดเจน - ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ความเข้าใจบทบาทของ Case manager

- ใครควรเป็น case manager
- ขอบเขตบทบาทหน้าที่ของ case manager
- **Case Management เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ**



Q & A

