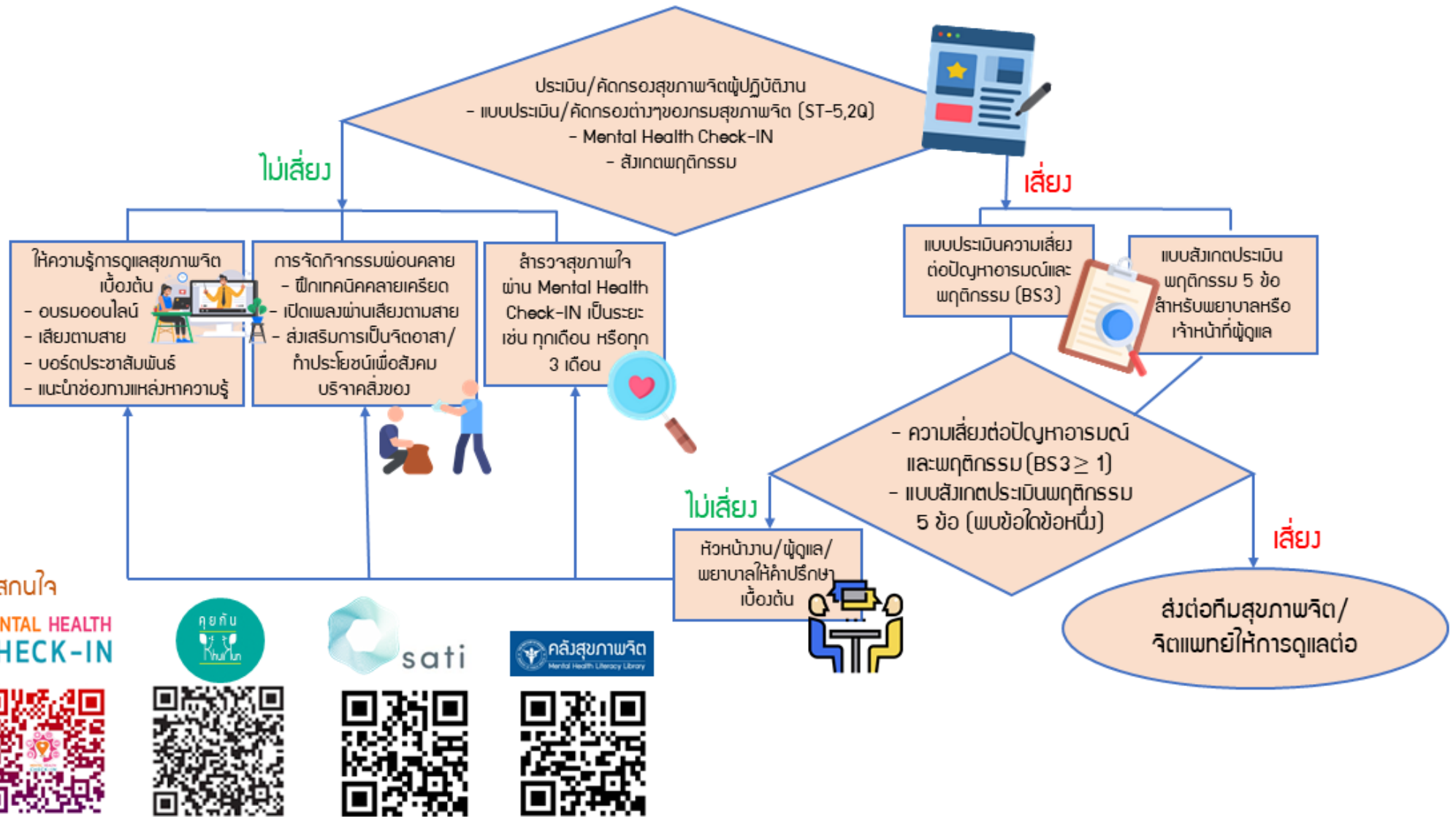


คู่มือการดูแลสุขภาพใจ

สำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/
โรงงานอุตสาหกรรม ภายใต้สถานการณ์ COVID-19



แผนผังขั้นตอนการดูแลสุขภาพจิตสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/โรงงานอุตสาหกรรมภายใต้สถานการณ์ COVID-19



ขั้นตอนการดูแลสุขภาพจิตสำหรับผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/ โรงงานอุตสาหกรรม ภายใต้สถานการณ์ COVID-19

1. ทีมสุขภาพจิตชี้แจงภารกิจที่รับผิดชอบในกลุ่มไลน์สุขภาพผ่านหน่วยพยาบาลของสถานประกอบการ/
โรงงานอุตสาหกรรม โดยทีมสุขภาพจิตทำหน้าที่ สนับสนุนให้มีการประเมินสุขภาพจิต (โดยเครื่องมือการประเมิน
สุขภาพใจด้วยตัวเอง Mental health check in ของกรมสุขภาพจิต) และให้คำปรึกษาแก่พนักงานพบว่ามี ความ
เสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพจิต เช่น ภาวะเครียด ซึมเศร้า คิดทำร้ายตนเอง รวมทั้งให้การดูแลผู้ที่มีโรคจิตเวชอยู่เดิม เช่น
โรคจิตเวช โรคซึมเศร้า เพื่อไม่ให้กำเริบ

2. ทีมสุขภาพจิตส่งแบบประเมินคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้นให้กับพนักงาน ในรูปแบบ QR code
(ผ่าน Admin กลุ่มไลน์เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล หรือพยาบาลที่ประสานโดยตรงกับพนักงาน)

โดยมีแบบประเมินดังต่อไปนี้

- แบบประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม (BS3) สำหรับคัดกรองความเสี่ยง
เบื้องต้น เช่น โรคจิตเวช สุรา ยาเสพติด เพื่อแจ้งให้ทีมสุขภาพจิตดูแล เริ่มทำภายใน 3 วันแรกของการแยกกัก

- แบบสังเกตประเมินพฤติกรรม 5 ข้อ สำหรับพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล ในการสังเกตอาการ
ระหว่างแยกกัก ถ้าพบพฤติกรรมผิดปกติข้อใดข้อหนึ่ง ให้แจ้งทีมสุขภาพจิตเพื่อดูแล

- แบบประเมิน Mental Health Check-In โดยมีแบบประเมินความเครียด (ST-5) แบบคัดกรอง
โรคซึมเศร้า (2Q) (9Q) และแบบประเมินการฆ่าตัวตาย (8Q) ให้พนักงานที่แยกกักทำการประเมินด้วยตนเอง
อย่างน้อย 1 อาทิตย์ต่อครั้ง โดยจะประเมินในวันที่ 3 วันที่ 7 หรือ วันที่ 10 หลังจากการเข้ารับการรักษา

3. ทีมสุขภาพจิตจะส่งข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลจิตใจตนเอง ในรูปแบบของสื่อแผ่นพับ Infographic
หรือคลิปการจัดการความเครียด (ผ่าน Admin กลุ่มไลน์ของพยาบาลที่ประสานโดยตรงกับผู้ป่วย)

4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต (ผ่าน Admin
กลุ่มไลน์ของบุคลากรที่ประสานโดยตรงกับผู้ป่วย) และทีมสุขภาพจิตจะเป็นผู้ให้การช่วยเหลือในแต่ละราย
ตามความเหมาะสม

5. กรณีพนักงาน/บุคลากรทางการแพทย์มีความประสงค์ขอรับคำปรึกษาทางสุขภาพจิต ทีมสุขภาพจิต
ได้จัดบริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ และสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ตลอด 24 ชั่วโมง

6. เจ้าหน้าที่ ประเมินความเสี่ยงต่อปัญหาอารมณ์และพฤติกรรม (BS3) ในช่วงเริ่มการแยกกัก

6.1 มีประวัติการรักษาทางจิตเวชมาก่อน หรือใช้ยาทางจิตเวช เช่น ยาคลายเครียด ยานอนหลับ
(อาการเครียดมาก หรือเสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า ฆ่าตัวตาย หรือ อะอะอะอะอะ ควบคุมตนเองไม่ได้ อาจเป็นอันตราย
ต่อตนเองและผู้อื่น)

6.2 เคยใช้สารเสพติด เช่น สุรา ګัญชา ยาบ้า ฯลฯ ในช่วง 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา (Hazardous Drinker
Harmful drinker มีอาการสั่น หงุดหงิด กระสับกระส่าย ตื่นเต้น ตกใจง่าย มีอาการหลงผิด ประสาทหลอน
และมีพฤติกรรมแปลกๆ)

6.3 ท่านรู้สึกเครียด ګ่วงล ทั้อแท้ สิ้นหวัง จนรบกวนการดำเนินชีวิต ในช่วง 2 สัปดาห์นี้

หากพบอาการดังกล่าว 1 ข้อ ให้ประสานบุคลากรในหน่วยสุขภาพประจำสถานประกอบการ/โรงงาน
อุตสาหกรรม เพื่อให้การดูแลเฝ้าระวังเบื้องต้น โดยหากมีความจำเป็นให้ประสาน ผู้รับผิดชอบงานสุขภาพจิต
ประจำจังหวัดที่รับผิดชอบ



7. เจ้าหน้าที่ให้พนักงานทำการประเมินสุขภาพใจผ่านโปรแกรม Mental Health Check-In เพื่อประเมินปัญหาสุขภาพจิตที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการแยกกัก

8. หากหัวหน้างาน/บุคลากรทางการแพทย์สังเกตพบว่า ผู้ป่วยมีอาการทางอารมณ์และพฤติกรรมตามแนวทาง 5 ข้อ ดังนี้

- 8.1 ไม่ทานอาหาร หรือไม่แจ้งข้อมูลสุขภาพประจำวัน
- 8.2 เหม่อลอยหรือกระสับกระส่าย ไม่สามารถอยู่นิ่งได้
- 8.3 ทำร้ายตนเองให้บาดเจ็บโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ
- 8.4 มีปัญหาการนอน
- 8.5 สื่อสาร ไม่อยากมีชีวิตอยู่ ไร้ค่า ไม่มีที่พึ่ง

หากพบอาการดังกล่าว 1 ข้อ ให้ประสานทีมสุขภาพจิตที่รับผิดชอบสถานประกอบการ/โรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้การดูแลตามปัญหาที่พบ พร้อมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไว้

และหากสังเกตเห็นพฤติกรรมของพนักงานที่ผิดปกติอื่นๆ เช่น เดินออกนอกพื้นที่ โยนสิ่งของ ทำลายของ ท้าทีสับสน หงุดหงิด สื่อสารไม่รู้เรื่อง ลืมวันลืมคืน ไม่รู้สถานที่ สิ่งเหล่านี้เป็นสัญญาณเตือนที่ผิดปกติ ควรรีบแจ้งหัวหน้างานและบุคลากรสาธารณสุขที่รับผิดชอบ ให้การช่วยเหลือโดยด่วน หากจำเป็นต้องนำเข้าสู่ระบบการรักษาประสานผ่านระบบการส่งต่อของแต่ละจังหวัด หรือตามสิทธิการรักษา



การดูแลจิตใจคนทำงานในสถานประกอบการ ภายใต้มาตรการ Bubble & Sealed

● วัคซีนใจในสถานประกอบการ

เป็นมาตรการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/องค์กร ทำงานร่วมแรงร่วมใจกันในการแก้ไขปัญหาหรือวิกฤตต่างๆที่เกิดขึ้นจนสามารถผ่านพ้นไปได้ และยังทำให้สถานประกอบการ/องค์กร พ้นคืนสู่ภาวะปกติได้ ประกอบไปด้วย หลักการ “4 สร้าง” ได้แก่ 1. สร้างความรู้สึกปลอดภัย (Safe) 2. สร้างความตระหนัก ไม่ตระหนก (Calm) 3. สร้างความหวัง (Hope) 4. สร้างความเข้าใจ ใส่ใจและให้โอกาส (Care) เพื่อลดปัญหาสุขภาพจิตและเพิ่มความเข้มแข็งให้ทั้งพนักงาน ผู้ดูแล และบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/โรงงานอุตสาหกรรม นำไปสู่การลดปัญหาและการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ได้

วัคซีนใจ ในสถานประกอบการ



1. สร้างความรู้สึกปลอดภัย (Safe)

- 1.1 สร้างความมั่นใจในการป้องกันและควบคุมโรค COVID-19 แบบ New Normal
 - มีมาตรการในการป้องกันโรค COVID-19, มีข้อมูลสุขภาพพนักงาน
 - มีการจัดกับเฉพาะกิจเพื่อทำแผนฉุกเฉินและเตรียมรับมือการติดเชื้อ COVID-19
- 1.2 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ในการควบคุมและป้องกันโรคลดความกลัว และสร้างแรงจูงใจ
- 1.3 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ/องค์กร ดูแลตนเองและผู้ร่วมงาน

2. สร้างความตระหนัก ไม่ตระหนก (Calm)

- 2.1 ให้อำนาจเกี่ยวกับโรค COVID-19 ที่ถูกต้องชัดเจน เชื่อถือได้ กับต่อสถานการณ์ เพื่อลดความวิตกกังวล และตื่นตระหนกจากข่าวต่างๆ
 - มีช่องทางเพื่อตอบข้อสงสัยขอผู้ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว
- 2.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพใจตนเอง เช่น วิธีผ่อนคลายความเครียด การจัดการอารมณ์, การเสริมสร้างพลังใจ (ฮึด ฮึด ลุย)

3. สร้างความหวัง (Hope)

- 3.1 สนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 3.2 จัดสวัสดิการ/ออกมาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงาน
- 3.3 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำกิจกรรมจิตอาสาภายในสถานประกอบการ/องค์กร เช่น เป็นจิตอาสาในการคัดกรอง/ตรวจวัดอุณหภูมิ ส่งอาหารและสิ่งจำเป็นให้ผู้ปฏิบัติงานที่ดูแลกันตัว ฯลฯ
- 3.4 ส่งเสริมให้สถานประกอบการ/องค์กร นำโปรแกรม/หลักสูตรต่าง ๆ ไปใช้ในการดูแลสุขภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

4. สร้างความเข้าใจ ใส่ใจและให้โอกาส (Care)

- 4.1 เอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำบางได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
 - มีการปรับรูปแบบการทำงาน เช่น แบ่งทีมทำงาน เหลือเวลาทำงานหรือทำงานในที่พัก
 - จัดหาและสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานในที่พักอาศัย
 - ฟ้าระวังกลุ่มเสี่ยง เช่น มีความเครียดสูง มีภาวะ Burn out เป็นต้น
- 4.2 ลดอคติต่อผู้ติดเชื้อ COVID-19
- 4.3 ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือและดูแลจิตใจกันและกันด้วยหลักการปฐมพยาบาลทางใจ 3 ส. (สอดคล้อง ใส่ใจ สัมผัส)

ในสถานการณ์วิกฤตการสร้าง ความเข้าใจ ใส่ใจและให้โอกาส (Care) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจ มีพลังใจที่จะสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต โดยสถานประกอบการควรเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น

- มีการปรับรูปแบบการทำงาน เช่น แบ่งทีมทำงาน เหลือเวลาทำงาน หรือทำงานในที่พักอาศัย
- จัดหาและสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานในที่พักอาศัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ระบบการประชุมออนไลน์ ฯลฯ
- ฟ้าระวังกลุ่มเสี่ยง เช่น มีความเครียดสูง มีภาวะ Burn out เป็นต้น
- ดูแลผู้ปฏิบัติงานด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากปกติ ใส่ใจรับฟังเมื่อมาปรับทุกข์ เมื่อเกินกำลังที่สถานประกอบการสามารถช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อสถานบริการคู่เครือข่าย



ลดอคติต่อผู้ติดเชื้อ COVID-19

- ทีมเฉพาะกิจ* สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตามความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ติดเชื้อ COVID-19 ที่รักษาหายแล้ว เช่น แสดงผลการตรวจรักษา

(*ทีมเฉพาะกิจ หมายถึง คณะทำงาน/กลุ่ม/ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นทีมในการดูแลช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจ (Psychosocial Care) ตามแนวทางการเสริมสร้างวัคซีนใจในสถานประกอบการแก่ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ภายใต้สถานการณ์ Covid-19)

- สถานประกอบการและผู้ร่วมงานให้โอกาสผู้ที่หายป่วยได้กลับมาทำงานได้ตามปกติ โดย ไม่ตำหนิหรือแสดงท่าทีรังเกียจ

ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานช่วยเหลือและดูแลจิตใจกันและกันด้วยหลักการปฐมพยาบาลทางใจ 3 ส.

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

การปฐมพยาบาลทางใจ

ดูแลจิตใจ ด้วย 3ส

ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สอดส่อง มองหา (LOOK)

มองหาคนที่ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

- โศกเศร้า เสียใจรุนแรง
- กินไม่ได้
- นอนไม่หลับ

สำรวจกลุ่มเสี่ยงที่แสดงอารมณ์ความสูญเสีย เช่น

- เด็ก
- ผู้สูงอายุ
- ผู้พิการ
- ผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง

ใส่ใจ รับฟัง (LISTEN)

รับฟังอย่างใส่ใจ ด้วยการมองหน้า สบตา ใช้ภาษาทางกาย เช่น จับมือ สัมผัส

เพื่อช่วยให้อารมณ์ดี บอกเล่าอารมณ์ ความรู้สึก คลายความทุกข์ในใจ และจัดการอารมณ์ให้สงบ

ส่งต่อ เชื่อมโยง (LINK)

ช่วยเหลือตามความจำเป็นพื้นฐาน เช่น

- น้ำ
- อาหาร
- ยา

หากควบคุมอารมณ์ตัวเองไม่ได้ โศกเศร้ารุนแรง มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย ให้ส่งต่อเข้ารับบริการสาธารณสุข

ติดต่อครอบครัว หรือชุมชนของคนนั้น



● การดูแลทางสังคมจิตใจ (Psychosocial Care)

การดูแลด้านสังคมจิตใจ (Psychosocial care) หมายถึง การดูแลทางจิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของผู้รับบริการ ครอบครัวและผู้ดูแล โดยคำนึงถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในปัญหาหรือภาวะโรคและมีแนวทางการปรับตัวต่อปัญหาหรือความเจ็บป่วย การดูแลทางสังคมจิตใจ ยังรวมถึงการส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิตแก่บุคคลทั่วไป โดยการดูแลทางสังคมจิตใจ ใช้กระบวนการสื่อสาร การสนับสนุนทางสังคมและการสร้างสัมพันธภาพเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการ

แนวปฏิบัติการดูแลทางสังคมจิตใจเพื่อการป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ในสถานประกอบการภายใต้มาตรการ Bubble & Sealed

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการมีปัญหาสุขภาพจิต เช่น เสี่ยงต่อความเครียด เสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้า เสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย เป็นต้น ผ่านการสังเกตพฤติกรรม การประชุมหัวหน้างาน/ การประชุมของทีมเฉพาะกิจเพื่อเฝ้าระวังสถานการณ์ พยาบาลประจำสถานประกอบการ กลุ่มรับฟังความคิดเห็น Line Group ฯลฯ

กิจกรรม	แนวปฏิบัติ	เครื่องมือ/แบบประเมิน
1.จัดสิ่งแวดล้อมและให้บริการที่เป็นมิตร	1.1 จัดสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกปลอดภัย 1.2 ผู้ดูแลควรมีท่าทางที่อบอุ่น เป็นมิตร และไม่ตำหนิติเตียน ในขณะเดียวกันควรสร้างความมั่นใจในเรื่องการเก็บรักษาความลับ	
2.ประเมินปัจจัยเสี่ยงทางจิตใจและสังคม	2.1 ผู้ดูแลควรประเมินปัจจัยเสี่ยงทางจิตใจและสังคมของผู้ปฏิบัติงาน โดย <ul style="list-style-type: none">• การสัมภาษณ์• การสังเกต• ร่วมกับการประเมินด้วยแบบคัดกรอง /แบบประเมิน	- แบบคัดกรอง /แบบประเมิน ST-5, 2Q (กรณีที่ผลการประเมิน 2Q มีคะแนนข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งสองข้อ แนะนำให้ประเมินด้วยแบบประเมิน 9Q โดยบุคลากรสาธารณสุขหรือผู้ผ่านการอบรม)



กิจกรรม	แนวปฏิบัติ	เครื่องมือ/แบบประเมิน
3.ให้การดูแลทางสังคมจิตใจเบื้องต้น	3.1 ผู้ดูแลควรให้การดูแลทางจิตใจเบื้องต้นในผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเสี่ยง เช่น ให้กำลังใจ ให้ข้อมูลที่จำเป็น ฯลฯ 3.2 กรณีที่พบว่ามีปัญหาทางจิตใจและสังคม ควรให้การช่วยเหลือ เช่น รับฟังปัญหาด้วยความใส่ใจ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเบื้องต้น การประสานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือที่ครอบคลุม รวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ เช่น โรงพยาบาล สำนักงานประกันสังคม ธนาคาร/สถาบันเงินแรงงานจังหวัด เป็นต้น	
4.การติดตามต่อเนื่อง	4.1 ผู้ดูแลควรมีการติดตามผลการแนะนำ/ช่วยเหลือทางสังคมจิตใจเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มเสี่ยง และมีการรายงานผลให้ผู้บริหาร ทีมเฉพาะกิจ/ทีมช่วยเหลือ และผู้เกี่ยวข้องทราบทุกสัปดาห์	
5.ส่งต่อ	5.1 กรณีมีปัญหาทางสังคมจิตใจที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าหรืออาการทางจิตให้ส่งต่อ ทีม MCATT/ทีมสุขภาพจิตในพื้นที่ Psychosocial clinic/ คลินิกสุขภาพจิต หรือสถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช	

● ระบบการให้การช่วยเหลือและการดูแลจิตใจผู้ปฏิบัติงาน

สถานประกอบการ ควรวางระบบการให้การช่วยเหลือและการดูแลจิตใจผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และต่อเนื่องซึ่งอาจต้องมีการส่งต่อหน่วยงานที่มีความชำนาญในรายที่มีความจำเป็น เช่น จัดให้มีบริการปรึกษาเบื้องต้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียด ความไม่สบายใจทุกซีกหรือตามประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยวางระบบ ดังนี้

ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายหรือแผนปฏิบัติการ ดังนี้

1. มอบหมายผู้รับผิดชอบหลักแต่ละจุดในระบบการดูแลช่วยเหลือด้านจิตใจเพื่อรองรับการให้การดูแลจิตใจผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากผู้มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถ และมีจิตอาสา
2. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรมีส่วนร่วมในการดูแลช่วยเหลือจิตใจเพื่อนร่วมงาน เช่น สังเกตเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาครอบครัว การสูญเสียกระทันหัน มีปัญหาเจ็บป่วยเรื้อรัง มีปัญหาการดื่มสุรา เป็นต้น
3. ควรมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การดูแลช่วยเหลือด้านสังคมจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ทั่วกัน โดยผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม



ขั้นตอนการ

4. ควรมีการสำรวจความต้องการและข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในประเด็นปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้สถานประกอบการดำเนินการช่วยเหลือ รวมถึงปัญหาด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานโดยผ่านช่องทางต่างๆ

5. รวบรวมผลการสำรวจ จัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหา และวางแผนการช่วยเหลือที่เหมาะสม รวมทั้งการเตรียมการต่าง ๆ เช่น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้ารับการรักษาพยาบาล/ จัดหาวัคซีน ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายเพื่อการประนอมหนี้ เป็นต้น

6. ดำเนินการตามระบบการให้การช่วยเหลือและการดูแลจิตใจผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องซึ่งอาจต้องมีการส่งต่อหน่วยงานที่มีความชำนาญในรายที่มีความจำเป็น ตัวอย่างเช่น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียด ความไม่สบายใจ ทุกข์ใจ ควรดำเนินการดังนี้

● **หัวหน้างานพูดคุยเบื้องต้น** ถ้าไม่ดีขึ้นส่งต่อให้พยาบาลประจำสถานประกอบการให้การปรึกษาหรือส่งต่อในรายที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญนอกหน่วยงาน เช่น Psychosocial Clinic ในโรงพยาบาลชุมชนที่อยู่ใกล้เคียง

● **ติดตามการดูแลช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง** ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีปัญหาทางสังคมจิตใจ ประสบกับความสูญเสียกะทันหัน เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง มีปัญหาหนี้สิน มีปัญหาการดื่มสุรา มีประวัติการทำร้ายตนเอง เป็นต้น

ในกรณีที่หัวหน้างานพูดคุยเบื้องต้นแล้วไม่ดีขึ้น ควรส่งต่อให้พยาบาลประจำสถานประกอบการให้การปรึกษา และส่งต่อในรายที่จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการรักษาโรคเรื้อรัง

การให้การปรึกษาด้านจิตใจ ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่ได้รับการแก้ไขจะส่งผลกระทบต่อจิตใจ เช่น ปัญหาสุขภาพกรณีติดเชื้อโควิด-19 มีพยาบาล/หัวหน้างาน/ทีมเฉพาะกิจติดตามสอบถามอาการระหว่างการกักตัวอย่างต่อเนื่อง **ปัญหาหนี้สิน** สามารถเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินมาให้ความรู้ในการวางแผนงาน แก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือปัญหาหนี้สิน พร้อมทั้งให้ความรู้เรื่องการออมเงิน หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายมาให้คำปรึกษาแนะนำ

เทคนิคการเป็นที่ปรึกษาของหัวหน้างาน/ผู้ดูแล

● **การสังเกต** สิ่งที่ควรสังเกต ได้แก่

- สุขภาพร่างกายโดยทั่วไป เช่น ใบหน้าอิดโรย ตาแดงกำ ไหวหรือจามบ่อย ๆ มีกลิ่นตัว เนื้อตัวสกปรก เป็นต้น

- การแต่งกาย เช่น แต่งกายไม่เรียบร้อย เสื้อผ้ายับยู่ยี่ ใส่เสื้อผ้าซ้ำโดยไม่ซัก เป็นต้น

- กิริยาท่าทาง เช่น ก้าวร้าว ลูกลี้ลูกลน เซื่องซึม เหม่อลอย ร่าเริงผิดปกติ เป็นต้น

- คำพูด เช่น พูดเกินจริง พูดจาสับสนวุ่นวาย เป็นต้น

- ความไม่สอดคล้องของคำพูดกับกิริยาท่าทาง เช่น บอกว่าไม่เป็นอะไรแต่น้ำตาไหล บอกว่าเห็นด้วยแต่ไม่สบตา ยิ้มแต่แวตตาแข็งกระด้าง เป็นต้น

- แบบสังเกตอารมณ์และพฤติกรรม 5 ข้อ

* เมื่อสังเกตเห็นความผิดปกติต่าง ๆ ควรใส่ใจซักถามด้วยความห่วงใย ไม่ใช่อำนาจหรือจับผิด



● การถาม

เมื่อสังเกตพบความผิดปกติ ควรชวนผู้ปฏิบัติงานมาพูดคุยเป็นการส่วนตัว โดยแสดงท่าทีปกติ เพื่อให้ไม่ให้เป็นที่ผิดสังเกตของผู้ปฏิบัติงานคนอื่น ๆ

คำถามที่ควรใช้

- ควรใช้การถามปลายเปิดที่ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสบอกเล่าหรืออธิบาย เช่น เป็นอะไรหรือเปล่า เพราะอะไร รู้สึกอย่างไร เป็นต้น

- ไม่ควรถามว่าใช่หรือไม่ เพราะจะได้แต่คำตอบสั้นๆ

- ไม่ควรถามว่าทำไม เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ากำลังถูกซักฟอก หรือถูกกล่าวหาว่าทำผิด

เรื่องที่ควรถาม ได้แก่

- ✓ เรื่องราวเป็นอย่างไร
- ✓ รู้สึกอย่างไร
- ✓ คิดว่าจะทำอย่างไรต่อไป
- ✓ อยากให้ช่วยอะไรบ้าง

ข้อควรระวัง ควรถามอย่างมีเป้าหมาย ไม่ถามเรื่อยเปื่อย และไม่ควรถามมากเกินไปเพราะจะทำให้อีกฝ่ายอึดอัด

● การฟัง

เมื่อถามแล้วต้องตั้งใจฟัง โดยควรปฏิบัติ ดังนี้

✓ เพื่อความสงบ ควรงดรับโทรศัพท์ชั่วคราว หรือปิดโทรศัพท์มือถือ

✓ แสดงท่าทีสนใจ ใช้สมาธิติดตามเรื่องที่เขากล่าว สบตาและโน้มตัวไปทางผู้พูดพยักหน้าหรือตอบรับ

เป็นระยะ ๆ และไม่ขัดจังหวะเมื่อเขากำลังพูด

✓ อย่ากอดอก เขย่าขา เล่นดินสอ มองนาฬิกา หรือมองออกนอกหน้าต่าง

✓ ระวังฟัง ควรสังเกตสีหน้า แววตา น้ำเสียง และท่าทางของผู้พูดด้วย

✓ ในบางครั้ง เพียงการตั้งใจฟังอย่างเดียวก็น่าจะสามารถช่วยให้ผู้พูดรู้สึกสบายใจขึ้น และเมื่อสบายใจแล้ว

ก็จะมีสติคิดแก้ปัญหาโดยอาจไม่จำเป็นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากหัวหน้าเลยก็ได้

● การให้กำลังใจ

ในระหว่างการพูดคุยกัน หากเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานรู้สึกท้อแท้ เศร้าใจ หรือหมดหวังในชีวิต หัวหน้าควรให้กำลังใจ โดย

✓ ชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้ถูกทอดทิ้งให้ต่อสู้กับปัญหาเพียงลำพัง ยังมีคนใกล้ชิดเป็นกำลังใจให้อีก เช่น ครอบครัว เพื่อนๆ รวมทั้งหัวหน้างานด้วย

✓ ชี้ให้เห็นศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น มีความรู้ มีความสามารถ มีความขยันอดทน มีสติปัญญา ซึ่งจะต้องแก้ปัญหาได้อย่างแน่นอน

✓ ชี้ให้เห็นความหวังในอนาคต เช่น ยังมีโอกาสได้เลื่อนขั้น มีโอกาสโยกย้ายสถานที่ทำงาน มีโอกาสได้พัฒนาตนเองหรือลาศึกษาต่อ เป็นต้น ขอเพียงแค่อดทนฝ่าฟันอุปสรรคในวันนี้ไปได้เท่านั้น ควรให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงานทุกครั้ง πουคุยกัน โดยเฉพาะก่อนจบการพูดคุยแต่ละครั้ง



การช่วยเหลือ ติดตามผล ระบบการส่งต่อและการดูแลรักษาคนวัยทำงานที่มี ปัญหาทางด้านสุขภาพจิต พฤติกรรมและอารมณ์

วางแผนแก้ปัญหาพร้อมกัน โดยค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาให้พบ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลเป็นระยะ หัวหน้างานควรติดตามสังเกตและพูดคุยกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อดูว่าผู้ปฏิบัติงานมีจิตใจดีขึ้นหรือไม่ แก้ปัญหาได้หรือยัง หรือมีอุปสรรคอะไรบ้าง หากหัวหน้างานพยายามช่วยเหลืออย่างเต็มที่แล้ว ไม่ดีขึ้น ควรส่งต่อผู้ปฏิบัติงานไปพบผู้เชี่ยวชาญ เช่น แพทย์หรือพยาบาลประจำสถานประกอบการ กรณีมีปัญหาทางสังคม จิตใจที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะซึมเศร้าหรืออาการทางจิตให้ส่งต่อ ทีม MCATT/ทีมสุขภาพจิตในพื้นที่ Psychosocial clinic/ คลินิกสุขภาพจิต หรือสถาบัน/โรงพยาบาลจิตเวช ขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่อยู่ในหน่วยบริการสาธารณสุขคู่เครือข่ายของสถานประกอบการ หรือโรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตรกับสถานประกอบการ หรือส่งต่อตามสิทธิประกันสังคมรายบุคคลเพื่อให้การดูแลช่วยเหลือหรือเข้ารับการรักษาต่อไป

● แหล่งข้อมูลความรู้และแหล่งบริการสุขภาพจิต

บริการ
ที่ปรึกษาทางใจ

กรมสุขภาพจิต
DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH

Call : โทรสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ตลอด 24 ชั่วโมง

Chat :
⇒ สนทนาผ่านเฟซบุ๊ก โดยพิมพ์คำว่า 1323 บริการปัญหาสุขภาพจิต หรือ helpline1323 ในช่องค้นหาเพื่อน
⇒ สนทนาผ่านไลน์ @1323FORTHAI สำหรับรับปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตเกี่ยวกับโควิด 19 พิมพ์คำว่า @1323FORTHAI เพื่อเพิ่มเพื่อนในแอปพลิเคชันไลน์ (LINE)

Check :
• ใช้สุขภาพใจผ่าน Mental Health Check In
• เมื่อประเมิน พลังใจ เครียด ซึมเศร้า เสี่ยงฆ่าตัวตาย ภาวะหมดไฟ เพียงสแกนคิวอาร์โค้ด

App :
• แอปพลิเคชัน Sati พื้นที่ปลอดภัยสำหรับคุณที่มีอาสาพิงด้วยหัวใจ
• คอยรับพิงเมื่อคุณรู้สึกเครียด วิตกกังวล เพียงพิมพ์ sati app ใน App Store หรือ Playstore

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

bit.ly/mtchkn

