

โครงการการจัดการความรู้ พส. พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (1 หน่วยงาน 1 KM)

หน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี

๑. คณะทำงาน KM Team

๑.๑ นางรัมภาภรณ์ วรยศสังข์	ผู้อำนวยการศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี	ประธานคณะทำงาน
๑.๒ นางสาวมัลลิกา ประไพพิศ	หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์	รองประธานคณะทำงาน
๑.๓ นางสาวมะลิ จันทะศรี	พนักงานพิมพ์ ระดับ ส ๔	คณะทำงาน
๑.๔ นายวรรัตน์ ฤทธิจันทร์	นักพัฒนาสังคม	คณะทำงาน
๑.๕ นายมนตรี ภาเรือง	นักพัฒนาสังคม	คณะทำงานและเลขานุการ

๒. หัวข้อประเด็นความรู้

“กระบวนการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี”

๓. ที่มาของการจัดการความรู้

ตามพระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้กำหนดไว้ในคู่มือแผนการจัดการความรู้ โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและให้แนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี นำกระบวนการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย ตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ๙ ด้าน มาปฏิบัติและดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับการคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เข้าถึงบริการทางสังคมและสวัสดิการพื้นฐานของภาครัฐได้อย่างมีคุณภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และสามารถพึ่งพาตนเองได้ตามศักยภาพบุคคลที่มีภาวะเสี่ยงซึ่งได้รับการช่วยเหลือและพัฒนา ไม่เข้าสู่การเป็นคนไร้ที่พึ่งหรือผู้ทำการขอทาน โดยผ่านกระบวนการฟื้นฟู/พัฒนา มีระดับความสามารถในการช่วยเหลือตนเองเพิ่มมากขึ้น จากภารกิจให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่ผ่านมา ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี ให้การช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ถึงปัจจุบัน จำนวน ๕๖๑ ราย กระบวนการทำงานในการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย ในแต่ละเคส แต่ละราย มีความแตกต่างกัน แล้วแต่สภาพปัญหาของแต่ละบุคคล การให้ความช่วยเหลือมีความแตกต่างกันออกไป จึงนำประเด็นกระบวนการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย ปัญหาต่างๆที่ผ่านมา จุดแข็ง จุดอ่อน มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือนำการจัดการความรู้ไปใช้ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
๒. เพื่อให้บุคลากรของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร่วมแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เรียนรู้ และสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ร่วมกัน
๓. เพื่อนำเสนอและเผยแพร่ผลงานการจัดการความรู้ (KM) ไปใช้ประโยชน์ต่อการ พัฒนาองค์กร พัฒนากระบวนการทำงาน และพัฒนาบุคลากร

๕. ขั้นตอนและวิธีการจัดการความรู้ (โดยละเอียด)

๑. จัดประชุมคณะทำงานเพื่อเลือกหัวข้อที่สำคัญและมีความท้าทายในการปฏิบัติงาน
๒. รวบรวมความรู้จากประสบการณ์ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
๓. ประมวลความรู้ที่ได้ทำเป็นขั้นตอนของ KM (Knowledge Management)
๔. นำองค์ความรู้ไปใช้
๕. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่นำองค์ความรู้ที่ได้นำไปใช้และพัฒนาต่อยอด
๖. สรุปผลการปรับปรุงองค์ความรู้เพื่อความเหมาะสมกับการนำไปใช้
๗. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๖. รายละเอียดความรู้ องค์ความรู้

๑. กระบวนการรับเรื่อง / แกร็บ

เมื่อได้รับแจ้งเหตุและไปรับตัว/มีผู้นำส่ง/กลุ่มเป้าหมายขอรับบริการด้วยตนเอง (Walk-in) คนเร่ร่อน หรือคนไร้ที่พึ่งขอรับการคุ้มครองด้วยตนเอง (มาตรา ๑๙) รับแจ้ง/พบเห็น สายด่วน ๑๓๐๐ โรงพยาบาล ตำรวจ พลเมืองดี หรือหน่วยงานอื่นๆ (มาตรา ๒๐) หรือรับตัว (มาตรา ๒๒)

- เมื่อได้รับแจ้ง ศูนย์ฯ จะดำเนินการประสานขอข้อมูลเบื้องต้น เพื่อแยกกลุ่มเป้าหมายและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมลงพื้นที่ เช่น สถานที่พบเจอผู้ประสบปัญหา / เพศ (ชาย/หญิง) / อายุประมาณ ทรัพย์สินหรือเอกสารติดตัวอะไรบ้าง เช่น บัตรประจำตัวประชาชน บัตรผู้พิการ เงินสด ฯลฯ / สภาพอาการทางกาย / จิต ปกติหรือไม่ การพูดคุยสื่อสารข้อมูลได้หรือไม่ เข้าข่ายผู้ป่วยที่มีอาการทางจิตหรือไม่ / การสอบถามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (กรณีปกติไม่ใช่ผู้ป่วยจิตเวช)

- เมื่อทราบข้อมูลเบื้องต้น ในกรณีที่อยู่นอกพื้นที่ เช่น ต่างอำเภอ ศูนย์ฯ ประสานภาคีเครือข่าย เช่น อพม. อบต. ที่อยู่ใกล้เคียงผู้ประสบปัญหา ช่วยลงพื้นที่เพื่อความรวดเร็วขึ้นในการประเมินสถานะเบื้องต้น โดยการประสานให้คำแนะนำ กระบวนการช่วยเหลือเบื้องต้นทางโทรศัพท์ เช่น กรณีที่ผู้ประสบปัญหาให้ข้อมูลทวน ไม่ชัดเจน ศูนย์ฯ แนะนำให้เครือข่ายนำส่งเข้ารับการประเมินสภาพร่างกายและจิตใจ ในโรงพยาบาลที่ใกล้เคียง

- การประสานจากสถานีตำรวจ ก่อนการนำส่งเข้ารับการคุ้มครองฯ ศูนย์ฯ ขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ผู้นำส่ง นำกลุ่มเป้าหมายเข้ารับการตรวจประเมินสถานะทางร่างกาย และสภาวะทางจิต ก่อนเข้ารับการคุ้มครองเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการภายใน รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน

- เมื่อทราบข้อมูลและประเมินสถานะเบื้องต้นแล้ว ในกรณีที่อยู่ภายในพื้นที่ ที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ สามารถลงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ศูนย์ฯ จะดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมลงพื้นที่ เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการต่างๆ เช่น หากเป็นผู้สูงอายุ จะประสาน พมจ. ร่วมลงพื้นที่เพื่อวางแผนการให้ความช่วยเหลือ หากผู้ประสบปัญหา มีปัญหาสุขภาพกาย จิต ควรเข้ารับการรักษายาบาลเบื้องต้น ศูนย์ฯ จะดำเนินการ นำส่งเข้ารับการรักษา ในโรงพยาบาล เพื่อรับการตรวจวินิจฉัยและประเมินอาการเบื้องต้น

- ในการรับเรื่อง การรับแจ้งเหตุต่างๆ ในบางครั้งการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น ทำให้ทราบถึงตัวบุคคลไร้ที่พึ่งที่อาศัยอยู่ในที่สาธารณะ (เป็นบุคคลที่ศูนย์ฯ เคยรับเรื่องและลงพื้นที่แล้ว) และบุคคลไร้ที่พึ่งนั้นไม่ประสงค์ขอรับการช่วยเหลือหรือขอเข้ารับการคุ้มครองฯ จากศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่จะทำการชี้แจงเบื้องต้นในรายละเอียดข้อมูลที่เคยได้รับให้ผู้แจ้งหรือพลเมืองดีทราบและเข้าใจ แต่ก็ยังคงลงพื้นที่เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและข้อมูลเพิ่มเติมของผู้ประสบปัญหา

- กรณีได้รับแจ้งว่ากลุ่มเป้าหมายมีอาการเมาสุราหรือสารเสพติด ศูนย์ฯ จะประสานเจ้าหน้าที่ตำรวจลงพื้นที่ ดำเนินการเชิญตัวเพื่อควบคุมชั่วคราว เพื่อบริหารจัดการจากอาการเมามา สามารถให้ข้อมูลได้ จึงดำเนินการสอบข้อเท็จจริงตามกระบวนการ

- กรณีที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ติดภารกิจไม่สามารถลงพื้นที่ได้ทันท่วงที จะดำเนินการประสาน อพม. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้นำชุมชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่สอบข้อเท็จจริงและประสานข้อมูลที่ได้รับ เพื่อวางแผนการให้ความช่วยเหลือ

๒. กระบวนการ แกร็บ/คัดกรอง การสืบเสาะข้อเท็จจริง/ประเมินสภาพปัญหา ความต้องการ/ตรวจสอบคุณภาพ และ คัดกรองคุณลักษณะ การคัดกรองเบื้องต้น ดังนี้ การคัดกรองกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การช่วยเหลือ เช่นต่างด้าว บุคคลที่มี ภูมิหายเฉพาะให้การคุ้มครอง หรือผู้ที่มีอาการเจ็บป่วย

- ตรวจเอกสาร เช่น บัตรประจำตัว ใบแจ้งความ หลักฐานสำคัญอื่น /- ตรวจร่างกาย ตำหนิ รูปพรรณ รอยสัก รอยแผลเป็น ฯลฯ
- ตรวจสอบทรัพย์สินต่างๆ ที่มี เพื่อทำบัญชีทรัพย์สิน บันทึกในเอกสารเป็นหลักฐาน เป็นการป้องกันการสูญหาย ซึ่งหาก มีการนำส่งจากภาคีเครือข่ายตามมาตรา ๒๐ ให้ภาคีเครือข่ายร่วมตรวจสอบและเป็นพยานยืนยัน และเมื่อสิ้นสุด กระบวนการคุ้มครองผู้ประสบปัญหา จะดำเนินการส่งมอบคืน
- ถ่ายภาพ หน้าตรง รวมถึงตำหนิ รูปพรรณ รอยสัก รอยแผลเป็น /- สอบข้อเท็จจริง/ทำทะเบียนประวัติ

ในการจัดทำเอกสารการคัดกรอง/ประเมินสภาพปัญหา โดยการสอบสัมภาษณ์/ข้อเท็จจริงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง หรือผู้ที่ทำการแจ้งเหตุ เอกสารหลักฐานสำคัญ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือคำบอกเล่าจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ณ จุดที่พบกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุดในการประกอบการพิจารณา วางแผนการช่วยเหลือ

การค้นหาค้นข้อมูลจากระบบสารสนเทศต่าง ๆ เช่น ระบบฐานข้อมูลการจัดระเบียบคนขอทาน กรม พัฒนาสังคมและสวัสดิการ (Beggars) ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิต และ จัดเก็บข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย โดยบันทึกข้อมูล เบื้องต้นลงในทะเบียนประวัติผู้ใช้บริการ , ระบบฐานข้อมูลผู้ใช้บริการของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี , ระบบพัฒนาคุณภาพชีวิต (edd) ฯลฯ

- บุคคลที่มีภูมิหายเฉพาะให้การคุ้มครอง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานภูมิภาคในพื้นที่ สังกัดกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมกิจการสตรีและ สถาบันครอบครัว ฯลฯซึ่งต้องดำเนินการในการประสานและส่งต่อตามกระบวนการ

- ต่างด้าว ส่งต่อตำรวจ/สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

- กรณีเจ็บป่วยวิกฤติ ภาย/จิต ประสานนำส่งเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

๓. การปฏิบัติงานด้านกระบวนการคุ้มครอง

การปฏิบัติงานด้านกระบวนการคุ้มครองของศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี มีดังนี้

๓.๑. การดำเนินการจัดหาอาหารและน้ำดื่มให้ผู้ใช้บริการ

๓.๒. การดำเนินการจัดให้มี เครื่องนุ่งห่ม ยา และของใช้ประจำวันสำหรับผู้ใช้บริการ

๓.๓. ตรวจสอบสิทธิขั้นพื้นฐานต่างๆที่ควรได้รับ เช่นทะเบียนราษฎร บัตรประชาชน สิทธิการ

รักษาพยาบาล สิทธิตามกฎหมายเฉพาะ ฯลฯ หากพบว่าผู้ใช้บริการไม่มีเอกสารหลักฐานหรือบัตรแสดงตัว เจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ เช่น

การดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ผู้ใช้บริการ

๑. สำหรับผู้ใช้บริการที่สืบค้นตัวตนได้ ศูนย์ดำเนินการประสานขอความอนุเคราะห์ทำบัตร ประจำตัวประชาชน ณ ที่ว่าการอำเภอ

๒. สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถสืบค้นตัวตนได้ หรือ ในรายที่ไม่สามารถทำบัตรประชาชนได้ เช่น บางรายมีข้อมูลชื่อ สกุล และ การดำรงชีวิตในช่วงวัยแต่ไม่ได้ไปติดต่อทำบัตรประชาชน หรือขาดการดำเนินการต่ออายุบัตร ประชาชนมานานกว่า ๑๐ ปี และถูกจำหน่ายออกจากทะเบียนราษฎร ศูนย์ดำเนินการดังนี้

- สืบข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ สืบประวัติเบื้องต้น ข้อมูลบิดา มารดา และเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการประสานนำส่ง ประสานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคลที่อยู่ในช่วงวัย บุคคลที่รู้จักผู้ประสบปัญหา หรือติดตามญาติ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ในบางรายย้าย จากถิ่นที่อยู่เดิมจนไม่สามารถสืบค้นหรือหาบุคคลอ้างอิงได้

- สำหรับผู้ใช้บริการบางราย สามารถสืบค้นประสานญาติ วุฒิกการศึกษา ฯลฯ ได้ จึง ดำเนินการร่วมกับท้องถิ่น หรือฝ่ายปกครอง ในพื้นที่ที่ผู้ประสบปัญหาอาศัย เพื่อดำเนินการสอบข้อเท็จจริงในกระบวนการ ทำบัตรประจำตัวประชาชน

- ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้นำเพื่อขอทำการสอบข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องประกอบการช่วยเหลือในเรื่องสิทธิ
- ประสานขอคำแนะนำจากนายอำเภอ ปลัดอำเภอ หรือผู้ที่มีความรู้แนะนำแนวทางการดำเนินงานเป็นรายกรณี เช่นการขอเข้ารับการตรวจ DNA เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์
- สำหรับผู้ใช้บริการรายที่ไม่พบข้อมูล ศูนย์ฯจักดำเนินการประสานจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์สืบค้นอัตลักษณ์บุคคล
- หากดำเนินการสืบเสาะข้อมูลแล้ว ไม่พบข้อมูลบุคคล หรือ ผู้ประสบปัญหา

บางรายไม่สามารถจัดทำบัตรประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลบางประการ เช่น ไม่มีญาติที่สามารถนำมาตรวจ DNA คู่เทียบ หรือมีผู้รับรองตัวตน ศูนย์ฯจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นเอกสารประกอบในการส่งต่อเข้ารับการคุ้มครองฯ เสนอสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งฯ เพื่อประกอบการจัดทำบัตรเลข ๐ หรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

การดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวผู้พิการ (สำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้มีความพิการ)

- สำหรับผู้ใช้บริการที่มีการขึ้นทะเบียนคนพิการมาก่อนแล้ว หากทำบัตรสูญหาย หรือชำรุด ศูนย์ฯดำเนินการประสานขอทำบัตรผู้พิการ โดยประสานศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการบ้านทองพูนเผ่าพันธ์ หรือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อดำเนินการจัดทำบัตรผู้พิการ
- หากพบว่าผู้ใช้บริการมีความพิการให้ศูนย์ฯ ดำเนินการพาไปทำบัตรคนพิการ การดำเนินการของศูนย์ฯ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้ที่มีความพิการที่ชัดเจน หรือมีประวัติการรักษาเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อแพทย์จักได้รับรองความพิการให้ก่อนประสานจัดทำบัตรคนพิการ

๓.๔. การดำเนินการรักษาพยาบาล

- เมื่อมีการรับผู้ใช้บริการเข้ามาคุ้มครอง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ โดยการนำผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจคัดกรองสุขภาพทางกาย - ประเมินสภาวะทางจิต เบื้องต้น และนำผู้ใช้บริการที่เข้ารับการคุ้มครองเกิน ๓ วัน เข้ารับการฉีดวัคซีนโควิด - ๑๙ ในสถานพยาบาลที่รัฐกำหนด

- ผู้ใช้บริการที่ได้รับการตรวจรักษา เมื่อแพทย์นัดตรวจหรือติดตามอาการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการลงข้อมูลในตารางประจำวัน เพื่อทบทวนและเตือนความจำ (เนื่องจากมีผู้ใช้บริการหลายราย และการนัดของแพทย์ในการรักษาในแต่ละโรควันและเวลาไม่ตรงกัน) และดำเนินการนำผู้ใช้บริการเข้ารับการตรวจรักษาตามวันและเวลาที่นัด / เมื่อได้รับการตรวจรักษาแล้ว แพทย์จ่ายยาตามอาการของผู้ประสบปัญหา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะประสานและจัดยาตามวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องกินในแต่ละวัน พร้อมแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนให้รับทราบร่วมกัน / ในรายที่ต้องประสานการรักษาพยาบาลต่อเนื่อง เช่น กรณีผู้ใช้บริการต้องได้รับการฟอกไตศูนย์ฯ ดำเนินการประสานส่งต่อสิทธิการรักษาพยาบาล และขอคิวลำดับการฟอกไต ของโรงพยาบาลที่ดูแลผู้ใช้บริการที่อยู่ในเขตการให้บริการของสถานคุ้มครองฯ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองฯ

- เมื่อผู้ใช้บริการมีการเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน จะรีบประสาน เรียกใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน สายด่วน ๑๖๖๙ และปฐมพยาบาลเบื้องต้น

- ผู้ใช้บริการที่แพทย์ประเมินเข้ารับการรักษาภายใน (เป็นผู้ป่วยภายใน) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล จะต้องดำเนินการประสานร่วมกับทีมโรงพยาบาล ทั้งในด้านข้อมูลสุขภาพและการติดตาม เครื่องใช้ส่วนตัวผ้าอ้อมผู้ใหญ่ การประสานติดต่อแจ้งอาการป่วยของผู้ใช้บริการ ต่อผู้อำนวยการและญาติของผู้ใช้บริการ

- การดำเนินการประสานโรงพยาบาลและแพทย์ผู้ทำการรักษา ในการขอใบรับรองแพทย์ ๕ โรค พร้อมผล X-RAY ปอด และผลตรวจห้องปฏิบัติการ , ประวัติการรักษาทางกายและจิต , รวมถึงใบส่งต่อการรักษา

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาล ได้รับการดูแลสุขภาพกาย และ จิต ในรายที่มีการรักษาต่อเนื่อง หรือมีบาดแผลเรื้อรังได้รับการรักษา มีอาการที่ดีขึ้น

๓.๕. การดำเนินการด้านการเสริมสร้างฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ

๓.๕.๑ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการประเมินวางแผนรายกรณี ประเมินศักยภาพ/ทำแผน IRP (Individual Rehabilitation Plans) พัฒนาศักยภาพ กิจกรรมพัฒนาศักยภาพกาย/จิต/สังคม/ส่งเสริมอาชีพ ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือในการดำรงชีวิต เช่น

- การนำผู้ใช้บริการออกกำลังกายหรือทำกิจกรรมต่างๆ ๑ ครั้ง ต่อสัปดาห์
- การนำผู้ใช้บริการดูแลความสะอาดบริเวณอาคารเรือนพักผู้ใช้บริการ และบริเวณโดยรอบ อย่างสม่ำเสมอ
- การปลูกผักสวนครัว การเลี้ยงปลาตู้เพื่อนำมาเป็นอาหาร
- การจัดหาหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่าน เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้ และการพัฒนาตนเอง
- การจัดให้มีการดูข่าวสารบ้านเมือง ละคร หรือการฟังวิทยุ เพื่อความผ่อนคลาย โดยต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งมีการพูดคุยให้ความรู้จากข่าวประจำวัน
- การส่งเสริมการมีจิตอาสา เช่น ผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพ ช่วยดูแลผู้ใช้บริการที่มีอาการเจ็บป่วย และเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ในการสังเกตอาการเพื่อนที่มีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน
- การให้คำปรึกษา แนะนำ ในเรื่องต่างๆ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาขอรับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

จากการดำเนินการจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกาย จิตใจ สามารถทำให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ ผู้ใช้บริการในแต่ละราย ว่ามีข้อจำกัด หรือสิ่งที่ควรปรับปรุงอย่างไร ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การยอมรับความคิดเห็นของเพื่อน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

๓.๕.๒ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการศึกษา : หน่วยงานสนับสนุนข้อมูลด้านการศึกษสำหรับกลุ่มเป้าหมาย ให้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ด้านการคุ้มครองการเผยแพร่สื่อความรู้ที่เกี่ยวข้องมีการส่งเสริม สนับสนุนในการศึกษาต่อทั้งในระบบ นอกระบบ กศน. โดยการมอบฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้บริการ ดำเนินการดังนี้

- เมื่อรับผู้ใช้บริการเข้ารับการคุ้มครองฯ ศูนย์จะทำการประเมินศักยภาพ และสอบถามความต้องการ ในการศึกษา พร้อมส่งเสริม สนับสนุนในการศึกษาต่อทั้งในระบบ นอกระบบ กศน. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารการศึกษา การประสานแผนการเรียน หลักสูตร สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการ และจัดมุมส่งเสริมการศึกษา มุมหนังสือ มุมกิจกรรมสำหรับผู้ใช้บริการ ศูนย์ฯดำเนินการจัดหาหนังสือเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่าน เพื่อเป็นการส่งเสริมความรู้ และการพัฒนาตนเอง ทั้งยังมีการจัดให้มีการดูข่าวสารบ้านเมือง ละคร หรือการฟังวิทยุ เพื่อความผ่อนคลาย โดยต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด ทั้งมีการพูดคุยสร้างความสัมพันธ์ ให้ความรู้จากข่าวประจำวัน สถานการณ์ต่างๆในแต่ละช่วง
- ศูนย์ฯมีการส่งเสริมให้สถานศึกษาหรือนักศึกษาที่เคยเข้ารับการศึกษา ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการเรียนรู้สำหรับกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีการประสานจากกลุ่มนักศึกษา ขอเข้ามาบำเพ็ญประโยชน์ โดยการเข้าร่วมจัดกิจกรรมการอ่านหนังสือและการสร้างกำลังใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯให้คำแนะนำ

๓.๕.๓ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี มีการดำเนินงานด้านการส่งเสริมอาชีพและการมีงานทำ เป็นการเตรียมความพร้อมและเพิ่มโอกาสการมีงานทำให้กลุ่มเป้าหมาย ทั้งยังเป็นการส่งเสริมศักยภาพและความถนัดในการประกอบอาชีพ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ และมีรายได้เลี้ยงชีพอย่างเหมาะสม โดยการมอบฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้บริการ ดำเนินการดังนี้

- เมื่อรับผู้ใช้บริการเข้ารับการคุ้มครองฯ ศูนย์จะทำการประเมินศักยภาพ และสอบถามความต้องการ ในการประกอบอาชีพ ส่งเสริม สนับสนุนการฝึกอาชีพและการมีงานทำสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความพร้อม
- ศูนย์ฯมีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารการฝึกอาชีพโดยประสานเครือข่ายด้านอาชีพ เช่น ศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดศรีสะเกษ) ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคน

พิการบ้านทองพูนผ่าพ่นัส ศูนย์พัฒนาศักยภาพและอาชีพคนพิการบ้านศรีวโนไล จ้งหวัดอุบลราชธานี สถาบ้นพัฒนาฝีมื้อแรงงาน ภาค ๗ สำหรั้งเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการพร้อมประเมินความต้องการฝีกอาชีพพร้อมกัน

- ศูนย์ฯเตรียมความพร้อมผู้ใช้บริการก่อนส่งเข้ารับการฝีกอาชีพ เช่นการพัฒนาดนเองทั้งทางร่างกายและจิตใจ การทำกิจกรรมต่างๆภายในศูนย์ฯ เช่น การทำความสะอาดอาคารเรือนพัก การช่วยเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดเรียบร้อย การช่วยดูแลแปลงเกษตร การดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น

- ศูนย์ฯดำเนินการส่งเสริมการมีงานทำ โดยการแนะนำแหล่งงาน เช่น ผู้ใช้บริการได้รับการแนะนำการทำงาน ตามร้านค้าต่างๆที่รับสมัครงาน , นายจ้งเข้ามาขอรับผู้ใช้บริการไปทำงานด้วยตนเอง โดยการขอรับไปดูแลเนื่องจากได้พบและพูดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยตนเอง เป็นต้น

๓.๖. การดำเนินการตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจ้งหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการประสานศูนย์ดำเนินการประสานพิสูจน์หลักฐานจ้งหวัดอุบลราชธานี เพื่อขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (ประวัติอาชญากรรม) เพื่อประกอบการนำส่งผู้ประสบปัญหาเข้ารับการคุ้มครองภายในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์ฯได้รับความอนุเคราะห์จาก พิสูจน์หลักฐานจ้งหวัดอุบลราชธานี ซึ่งหากมีผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยไม่สามารถเดินทางไปพิมพ์ลานนิ้วมื้อที่ สำนักงานพิสูจน์หลักฐานจ้งหวัดอุบลราชธานีได้ ก็สามารถขอความอนุเคราะห์ให้มาพิมพ์ลายนิ้วมื้อที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจ้งหวัดอุบลราชธานี โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมใดๆ

๓.๗. การดำเนินการระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ฯลฯ ผู้ใช้บริการรายที่มีกฎหมายเฉพาะคุ้มครองฯ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจ้งหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ ฯลฯ ก่อนการนำส่งเข้ารับการคุ้มครองฯ

๓.๘. หนังสือประสานส่งต่อเข้ารับการคุ้มครองตาม พรบ. กฎหมายเฉพาะ พร้อมสำเนาหนังสือตอบรับที่แจ้งลำดับคิวของการเข้าคุ้มครองตามกฎหมายเฉพาะ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจ้งหวัดอุบลราชธานี ดำเนินการประสานกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต พิจารณาประสานส่งต่อตามกฎหมายเฉพาะ

๔. การปฏิบัติงานด้านกระบวนการประสานส่งต่อ

หลังจากกลุ่มเป้าหมายได้รับการคุ้มครองตามกระบวนการ รับเรื่อง คัดกรอง และคุ้มครอง ดำเนินการเยี่ยมบ้าน และประเมินครอบครัว การติดตามครอบครัว ชุมชน ผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพหรือมีความพร้อมสามารถส่งกลับคืนสู่ครอบครัวและชุมชน หรือสถานประกอบการ ในกรณีไม่สามารถกลับสู่ครอบครัวและชุมชนได้จะเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองภายในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

๔.๑ การเยี่ยมครอบครัว ชุมชน โดยการประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ร่วมติดตามเยี่ยมครอบครัว เพื่อประเมินสภาพความเป็นอยู่ สิ่งแวดล้อม ศักยภาพในการดูแลซึ่งกันและกัน ของครอบครัวและสังคม เป็นการเตรียมความพร้อมในการส่งตัวคนไร้ที่พึ่งคืนสู่ครอบครัว พร้อมทั้งทำข้อตกลงร่วมกันกับครอบครัว ชุมชน อาสาสมัครในพื้นที่ ในการดูแลคนไร้ที่พึ่ง

๔.๒ การติดตามเยี่ยมครอบครัวและชุมชน มีโอกาสที่ครอบครัวและชุมชนปฏิเสธการดูแลผู้ประสบปัญหาด้วยปัจจัยหลายหลายประการ อาทิ ปัญหาเศรษฐกิจภายในครอบครัว ศักยภาพของผู้ดูแล สัมพันธภาพ ความขัดแย้งภายในครอบครัว ปัญหาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในขณะที่อยู่ในครอบครัว เช่น การทุบตีบุคคลในครอบครัว การติดยาเสพติด การลักขโมย ปัญหาการคุกคามทางเพศ ซึ่งทำให้ครอบครัวกังวล หวาดระแวง ถึงการเกิดซ้ำ เมื่อประเมินและมีความเห็นตรงการว่าครอบครัวและชุมชนไม่สามารถดูแลได้ ศูนย์ฯจะดำเนินการนำส่งผู้ใช้บริการเข้าสู่กระบวนการคุ้มครองภายในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

๔.๓ การประสานส่งต่อเข้ารับการคุ้มครองในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งฯ ซึ่งศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจ้งหวัดอุบลราชธานี อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งปรีอใหญ่จ้งหวัดศรีสะเกษ ซึ่งในการดำเนินการประสานนำส่ง ศูนย์ฯจะประสานงานเป็นหนังสือแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อขอส่งผู้ใช้บริการเข้ารับการคุ้มครองฯประกอบด้วย

- (๑) ประวัติผู้ประสบปัญหา (๒) หนังสือยินยอมเข้ารับการคุ้มครอง โดย ผู้ใช้บริการเป็นผู้ให้ความยินยอม
- (๓) หนังสือยินยอมจากญาติ/ผู้ปกครองให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการสงเคราะห์
- (๔) รายงานการเยี่ยมบ้าน(หรือหนังสือบันทึกถ้อยคำ) กรณีที่ผู้ใช้บริการ มีภูมิลำเนาต่างจังหวัด ต้องประสานหน่วยงาน ศูนย์คุ้มครองจังหวัดฯ ที่ญาติของผู้ประสบปัญหาอาศัยอยู่ และรอการประสานตอบกลับการเยี่ยมครอบครัว/ญาติ
- (๕) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ปกครอง/ญาติ (๖) ใบรับรองทางทะเบียนราษฎร/บัตรประจำตัวประชาชน
- (๗) ผลตรวจสอบประวัติอาชญากรรม (๘) ใบรับรองแพทย์ ๕ โรค (๙) ประวัติการรักษาทั้งทางกายและทางจิต
- (๑๐) ใบส่งต่อการรักษาล่าสุด (๑๑) ใบรับรองการฉีดวัคซีนโควิด (๑๒) หนังสือระงับการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ คนพิการ
- (๑๓) หนังสือประสานส่งต่อเข้ารับการคุ้มครองตาม พรบ. กฎหมายเฉพาะ พร้อมสำเนาหนังสือตอบรับที่แจ้งลำดับคิวส่งมาที่สถานคุ้มครองฯ ต้องดำเนินการจัดทำหนังสือประสานข้อมูลส่งต่อกองคุ้มครองสวัสดิภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพื่อประสานส่งต่อตามกฎหมายเฉพาะ และต้องรอหนังสือตอบรับที่แจ้งลำดับคิว

๕. กระบวนการติดตามและประเมินผล

ในกรณีที่ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งดำเนินการติดตามครอบครัวและญาติได้ โดยญาติยินยอมที่จะรับกลุ่มเป้าหมายกลับไปดูแล ศูนย์คุ้มครองฯ จะดำเนินการส่งตัวเพื่อกลับคืนสู่ครอบครัว หลังจากดำเนินการนำส่งผู้ประสบปัญหาทางสังคมกลับครอบครัวชุมชน ศูนย์ฯ จะดำเนินการติดตาม เป็นระยะ ติดตามรายเดือน/๓ เดือน/รายไตรมาส/ รายปี มีการติดตามผู้ให้บริการ ผ่านหลายช่องทาง ซึ่งการบริหารจัดการหรือดำเนินการ เป็นรายกรณี เช่น การประสานหน่วยงานศูนย์คุ้มครองฯ จังหวัดที่ผู้ประสบปัญหาอาศัยอยู่ โดยการโทรศัพท์สอบถามพูดคุยกับญาติ การลงพื้นที่เยี่ยมครอบครัว รวมถึงการบูรณาการร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในพื้นที่ร่วมคุ้มครองและติดตามเยี่ยมครอบครัว

๗. วิธีการขยายผล การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน KM ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑. นำชุดความรู้ถ่ายทอดให้บุคลากรในที่ประชุมทราบ
๒. นำชุดความรู้ถ่ายทอด ในเวทีการจัดการประชุมต่างๆ เช่น เวทีตำบลสร้างเสริม MOU ฯลฯ
๓. นำชุดความรู้ถ่ายทอดในกระบวนการทำงาน เมื่อลงพื้นที่ร่วมกับภาคีเครือข่าย
๔. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook , Line และมุมหนังสือ
๕. ประชาสัมพันธ์ผ่าน www.dsudubon.com

๘. ระบุผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม/เชิงประจักษ์ (บุคลากรใช้ KM เข้ามาทำงานอย่างไร)

- ๑) เจ้าหน้าที่สามารถ นำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
- ๒) ใช้ในการต่อยอดพัฒนาวิธีการ หรือระบบการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมาย ตามภารกิจของหน่วยงาน
- ๓) เกิดประโยชน์แก่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับการฟื้นฟู พัฒนาศักยภาพ รวมถึงเข้าถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้ และสวัสดิการต่างๆ มีโอกาสได้อยู่ร่วมกับครอบครัว ชุมชน และสังคม ต่อไป
- ๔) เกิดความเข้าใจและการร่วมมือการวางแผนการให้ความช่วยเหลือ ร่วมกับภาคีเครือข่ายมากขึ้น

๙. ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จในการจัดการความรู้

คณะทำงานให้ความร่วมมือในการถ่ายทอดองค์ความรู้จากประสบการณ์การทำงานในการคุ้มครองกลุ่มเป้าหมาย

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค ในการจัดการความรู้

เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการทำงาน แต่ขาดการถ่ายทอดในรูปแบบการทำ KM ที่เป็นระบบ

๑๑. การประเมินการจัดการความรู้ KM ของหน่วยงาน (ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในการนำองค์ความรู้ไปใช้)

๑๒. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการจัดการความรู้

ให้มีผู้ที่เชี่ยวชาญในการจัดทำ KM จัดทำหรือถอดบทเรียน การจัดทำองค์ความรู้ของหน่วยงานที่เป็นระบบ เป็นรายหน่วยงาน

กระบวนการงานการให้บริการฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์

ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งจังหวัดอุบลราชธานี

การพิจารณารับตัว
ผู้รับบริการ (5 นาที)

การตรวจค้น

- ตรวจค้นอาวุธ
- ตรวจร่างกายเบื้องต้น
- ตรวจทรัพย์สิน

การลงทะเบียน

- บันทึกประวัติผู้รับบริการลงฐานข้อมูล
- แยกประเภทตามสาเหตุการเข้ารับ (15 นาที)

การสอบประวัติการรักษาพยาบาล

- ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง
- ตรวจร่องรอยสภาพร่างกาย
- สอบประวัติการเจ็บป่วย โรคประจำตัวเบื้องต้น

การดำเนินการตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์

- ◆ การประสานงานติดตามญาติ
- ◆ การเยี่ยมบ้าน

(ภายใน 7 วัน)

การดำเนินการค้นหาเอกสารสิทธิ์

- ◆ การตรวจสิทธิรักษาพยาบาล
- ◆ การตรวจสอบทะเบียนราษฎร
- ◆ ประสานทำบัตรประชาชน/บัตรผู้พิการ

(ภายใน 7 วัน)

เข้ารับการคุ้มครอง

สอบประวัติทางสังคมสงเคราะห์ (20 นาที)

กิจกรรมฟื้นฟู (7วัน)

- ด้านร่างกาย จิตใจ
- ฟื้นฟูฟื้นฟูทางสังคม
- การฟื้นฟูด้านอาชีพ

การเตรียมก่อนส่งคืนสู่ครอบครัว (3 วัน)

- ประสานพื้นที่
- ติดตามผลการเยี่ยมบ้าน

การพิจารณาจำหน่าย

- ญาติรับอุปการะ
- ลาออก
- จัดหางาน
- เสียชีวิต
- ส่งเข้าสถานคุ้มครอง