

ภาคผนวก ข

ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ *

การบริหารงานศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้กำหนดขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับภารกิจถ่ายโอนงานศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุไว้ดังนี้

● ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุที่เป็นเอกเทศ
2. ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุที่อยู่ในความดูแลของสถานสงเคราะห์

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุที่เป็นเอกเทศ เป็นบริการประเภทหนึ่งสำหรับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่กับครอบครัว ผู้สูงอายุสามารถมาใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่ศูนย์ฯ จัดให้มีขึ้นโดยมีการดำเนินงานในขณะนี้ 4 รูปแบบ คือ

- 1.1 การให้บริการภายในศูนย์ ผู้สูงอายุจะมาใช้บริการต่าง ๆ แบบไป-กลับ
- 1.2 การออกหน่วยเคลื่อนที่ผู้สูงอายุในชุมชน โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปเยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา ของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในชุมชน
- 1.3 บ้านพักฉุกเฉิน เป็นบริการสำหรับผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ต้องการความช่วยเหลือชั่วคราว โดยจะรับอุปการะให้ความช่วยเหลือในบ้านพักเป็นระยะเวลาไม่เกิน 15 วัน ก่อนจะดำเนินการด้านอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับสภาพปัญหา
- 1.4 การส่งเสริมการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของชุมชน

* คุรรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากคู่มือการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เล่ม 1 (www.dloc.pom.go.th)

● **โครงสร้างการบริหารงานศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ**

ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานศูนย์บริการฯ และฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์

1. ฝ่ายบริหารศูนย์ฯ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป และงานบริการเลี้ยงดู ผู้รับบริการ
2. ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ประกอบด้วย งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้รับฯ การบริการด้าน

กายภาพบำบัด การรักษาพยาบาล งานอาชีพบำบัด งานสังคมสงเคราะห์/จิตวิทยา งานนันทนาการ การประสานงานกับหน่วยงานและองค์การสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชน และงานวิชาการสังคมสงเคราะห์

● **ภารกิจของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ**

1. ฝ่ายบริหารของศูนย์

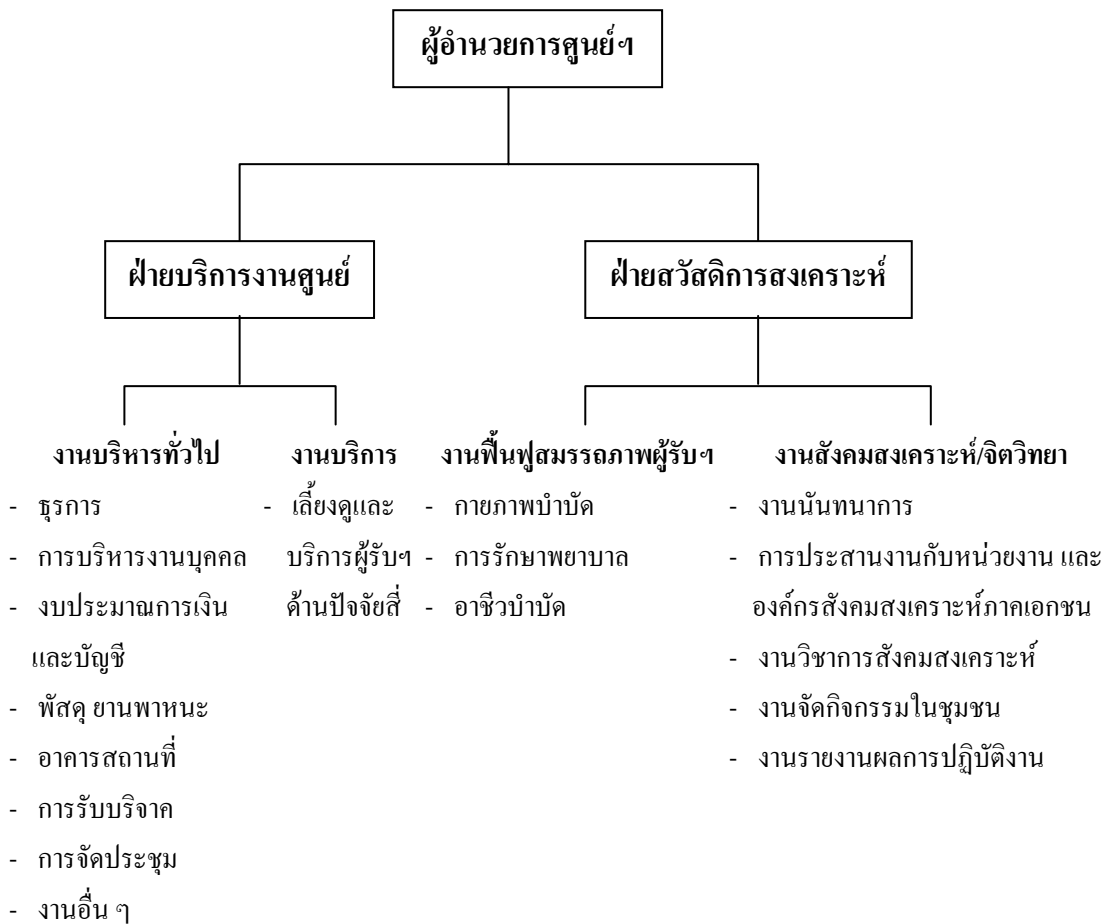
1.1 งานบริหารทั่วไป รับผิดชอบงานธุรการ การบริหารงานบุคคล งบประมาณ การเงินและบัญชี พัสดุ ยานพาหนะ อาคารสถานที่ เวรยาม การประชาสัมพันธ์ การรับบริจาค สถิติ การจัดประชุม และงานอื่น ๆ ที่มีใจเจ้าหน้าที่ของฝ่ายใดโดยเฉพาะ

1.2 งานบริการ รับผิดชอบดูแล เลี้ยงดูและบริการผู้รับการสงเคราะห์ (บ้านพักฉุกเฉิน) ด้านปัจจัยสี่ การรักษาระเบียบวินัยของผู้รับการสงเคราะห์ และศึกษาสังเกตพฤติกรรมของผู้รับฯ เพื่อรายงานนักสังคมสงเคราะห์/นักจิตวิทยา เพื่อแก้ไขปัญหาของผู้รับฯ แต่ละราย

2. ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์

รับผิดชอบงานด้านสังคมสงเคราะห์และงานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้รับบริการ ทั้งการฟื้นฟูด้านการแพทย์ ฟื้นฟูทางจิตใจ และฟื้นฟูทางสังคม การบริการด้านกายภาพบำบัด การรักษาพยาบาล อาชีพบำบัด การจัดทะเบียนผู้รับบริการ การจัดนันทนาการ การให้ความรู้ด้านต่าง ๆ การจัดกิจกรรมตามความสนใจของสมาชิก ประสานงานกับนักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด พยาบาล หน่วยงานอื่น ๆ และองค์การสังคมสงเคราะห์เอกชนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิชาการสังคมสงเคราะห์

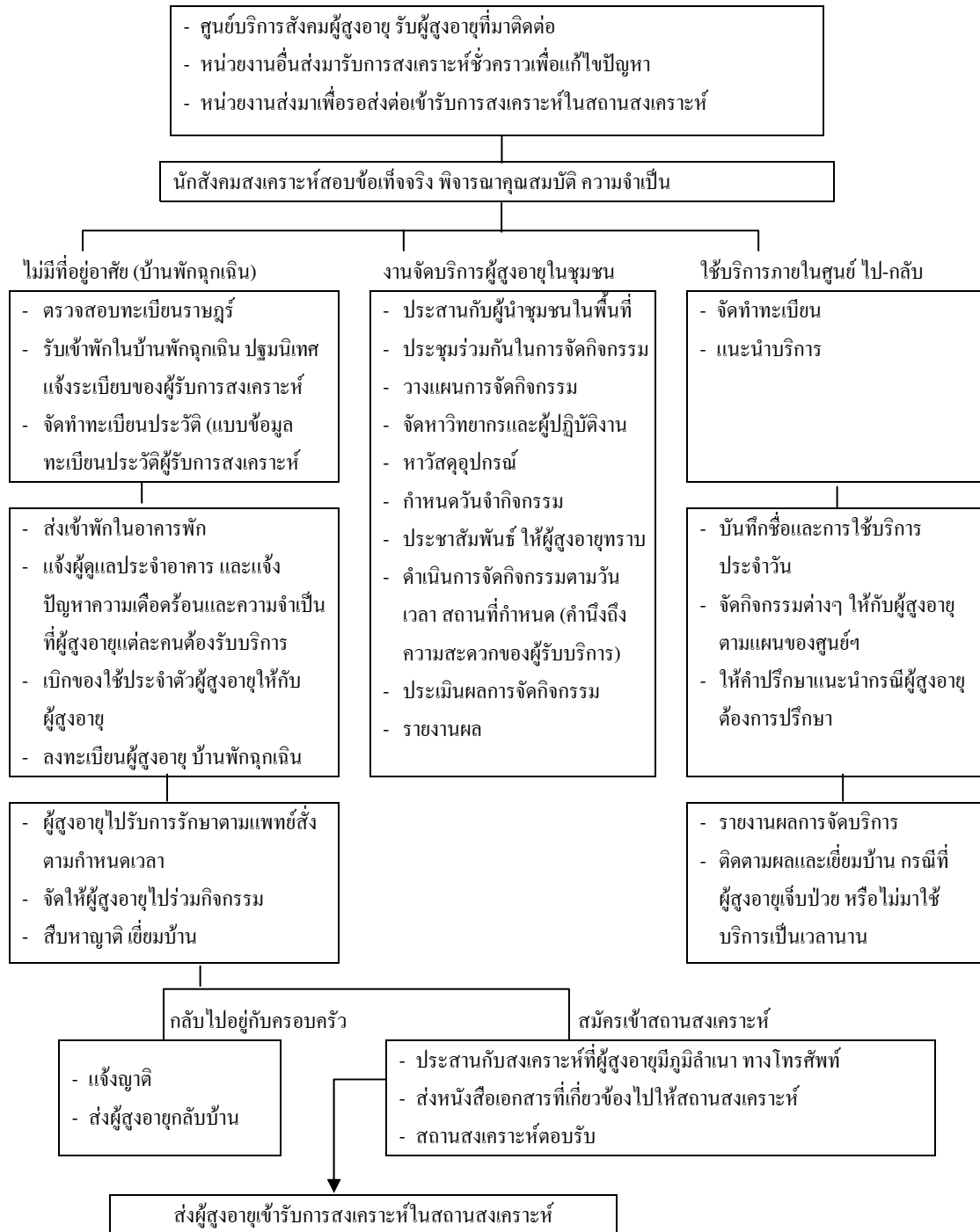
แผนภูมิการแบ่งสายงานศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ



● แนวทางปฏิบัติในการรับผู้สูงอายุเข้ารับบริการในศูนย์ฯ

การรับผู้สูงอายุเข้าใช้บริการในศูนย์บริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ใช้ระเบียบกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการว่าด้วยการให้บริการผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เป็นระเบียบในการปฏิบัติงานและศูนย์ฯ สามารถออกระเบียบเพิ่มเติมนอกเหนือจากกรมฯ กำหนด เพื่อให้เกิดความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุได้ โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

แนวทางปฏิบัติในการรับผู้สูงอายุเข้ารับบริการในศูนย์ฯ



การให้บริการภายในศูนย์ฯ (เข้าไป-เย็นกลับ)

1. บริการด้านสังคมสงเคราะห์

- รับสมัครผู้สูงอายุโดยการสัมภาษณ์ ทำประวัติ และลงทะเบียน
- ให้คำแนะนำเรื่องการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ
- แนะนำผู้สูงอายุให้เพื่อน ๆ รู้จัก
- สังเกตพฤติกรรม/ละลายพฤติกรรมของผู้สูงอายุ
- เยี่ยมบ้าน ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้สูงอายุและครอบครัว
- บันทึกประวัติและการเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ
- ให้ความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน
- ประสานงานกับบุคคล หน่วยงาน และองค์กรสังคมสงเคราะห์เอกชนต่าง ๆ
- รณรงค์หาทรัพยากร/วิทยากร เพื่อจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์
- ศึกษา รวบรวม เผยแพร่งานด้านวิชาการสังคมสงเคราะห์
- ติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ

2. บริการด้านการรักษาพยาบาล

- ชักประวัติการเจ็บป่วย
- จัดทำทะเบียนประวัติการตรวจรักษาผู้ป่วยทุกครั้งที่มาใช้บริการรักษา
- ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มาใช้บริการของศูนย์ฯ
- นำผู้สูงอายุส่งโรงพยาบาลในกรณีที่เจ็บป่วยเกินความดูแลของศูนย์ฯ
- ติดต่อประสานงานกับแพทย์เฉพาะทางในการจัดบริการด้านรักษาพยาบาลที่ศูนย์ฯ
- ดูแลสุขภาพิบาลและอนามัยในศูนย์ฯ
- ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้สูงอายุในการดูแลรักษาสุขภาพตนเอง
- ให้สุขศึกษา ให้คำแนะนำ ดูแลเป็นพิเศษในรายที่ผู้ป่วยมีปัญหาสุขภาพและสุขภาพจิต ให้บริการด้านรักษาพยาบาลเมื่อออกหน่วยเคลื่อนที่หรือเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุในชุมชน

3. บริการด้านกายภาพบำบัด

- ชักประวัติการเจ็บป่วย
- จัดทำทะเบียนประวัติการตรวจรักษาผู้ป่วยทุกครั้งที่มาใช้บริการ

- ให้การรักษาทางกายภาพบำบัดแก่ผู้เจ็บป่วยตามคำสั่งแพทย์ และนักกายภาพบำบัด
- ให้คำแนะนำแก่ผู้สูงอายุในเรื่องการรับประทานยาควบคู่กับการรักษาทางกายภาพบำบัด
- ติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกให้แพทย์ที่ทำการตรวจทางกายภาพบำบัด
- ดูแลรักษาเครื่องมือกายภาพบำบัดให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่เสมอ

4. บริการด้านอาชีพบำบัด

- ส่งเจ้าหน้าที่และผู้สูงอายุไปฝึกอบรมตามศูนย์ฝึกอบรม หรือเชิญวิทยากรอาสาสมัครมาสาธิต
- ผลิตหรือจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น เศษผ้าไหม เศษกระดาษสา หรือขอบริจาคจากผู้ร่วมกลุ่มประคิษณ์นั้น ๆ
- นัดหมายกลุ่มให้ดำเนินงานกึ่งทางการให้เกิดความต่อเนื่อง มีผลงานสามารถชักชวนให้มีสมาชิกสนใจสมัครเพิ่ม
- ช่วยประชาสัมพันธ์หาตลาด หาวิธีนำเสนอผลงาน ทำเป็นของขวัญของรางวัลของที่ระลึกสำหรับผู้เยี่ยมชมงาน ผู้บริจาค นำกลุ่มไปแสดงตามงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
- แฉ่งผลดำเนินงานให้เป็นที่ประจักษ์แก่ส่วนรวม เพื่อเป็นเกียรติและกำลังใจในกลุ่มอาชีพบำบัดอย่างสม่ำเสมอ

5. การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสนใจ

5.1 กิจกรรมปฏิบัติธรรมนอกสถานที่

- หาข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม เช่น ชื่อวัด สถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยรวม ค่าใช้จ่าย ตารางเวลา จุดประสงค์ การไปถือศีล ปฏิบัติธรรม
- แฉ่งให้ผู้สูงอายุทราบ และสมัครร่วมกิจกรรม
- จัดหาเจ้าหน้าที่ประสานงานกับวัด/ทำหนังสือขออนุญาตต้นสังกัดจัดกิจกรรมนอกสถานที่/หาทรัพยากร เช่น พาหนะ เครื่องอุปโภค บริโภค

สนับสนุนระหว่างการจัดกิจกรรม/ดำเนินการตามแผน/สรุปประเมินผล และประชาสัมพันธ์ผลให้สมาชิกศูนย์ฯ ทราบ

5.2 กิจกรรมปฏิบัติธรรมภายในศูนย์ฯ

- ให้การสนับสนุนผู้สูงอายุ ซึ่งสมาชิกเลือกหรือยอมรับเป็นผู้นำกิจกรรมการสวดมนต์ไหว้พระ ทำสมาธิ กำหนดทำทุกวันราชการ เริ่มเวลา 09.00 น.
- นำสวดมนต์-ทำสมาธิและแผ่เมตตา

5.3 กิจกรรมฟั่งธรรมเทศนา

- นิมนต์พระสงฆ์มาแสดงปาฐกถาธรรม
- ประชาสัมพันธ์กิจกรรม
- จัดสถานที่ ป้ายชี้ ภัตตาหาร และพานะรับพระสงฆ์
- ดำเนินการตามแผนที่กำหนด และสรุปประเมินผล

5.4 กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา

- ประชาสัมพันธ์กิจกรรมตามวันสำคัญทางศาสนา
- แบ่งกลุ่มงานให้ผู้สูงอายุรับผิดชอบ
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และสรุปประเมินผล

5.5 กิจกรรมออกกำลังกาย

- ประชาสัมพันธ์ชักชวนให้ผู้สูงอายุสนใจและออกกำลังกาย
- ติดต่อและเชิญผู้สูงอายุหรืออาสาสมัครเป็นวิทยากรนำการออกกำลังกาย
- จัดตารางเวลาที่แน่ชัด

5.6 กิจกรรมกลุ่มเสริมรายได้และกลุ่มสนใจ

- ประชาสัมพันธ์เนื้อหาประโยชน์ ตลอดจนผลที่ได้รับของแต่ละกิจกรรม ให้สมาชิกทราบ และเกิดความสนใจ สมัครเข้าร่วมกลุ่มด้วยตัวเอง
- ติดต่ออาสาสมัครเป็นวิทยากร
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน

5.7 กิจกรรมตามวันสำคัญและงานประเพณี

- จัดประชุมเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการผู้บริหารชมรม หรือศูนย์ฯ (ถ้ามี) เพื่อร่วมวางแผนกำหนดกิจกรรม

- แบ่งงานออกเป็นฝ่าย เพื่อช่วยกันรับผิดชอบปฏิบัติงาน
- ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ประสานชมรม (ถ้ามี) ติดต่อกัน เพื่อแก้ไขปรับปรุงแผน เมื่อพบปัญหาอุปสรรค
- ดำเนินงานตามแผนหลักที่วางไว้
- ประเมินผลรายงานต้นสังกัด และสรุปผลที่รับแจ้งสมาชิกผู้สูงอายุทราบ เพื่อรับทราบผลสำเร็จของงาน

5.8 กิจกรรมนันทนาการกลุ่ม

- ศึกษาเกมส์/เพลง มาอธิบายให้ผู้สูงอายุฟัง
- ทหารางวัลเป็นสิ่งเสริมแรงกลุ่ม
- ชักชวนผู้สูงอายุให้สมัครใจเล่นเกมส์
- ดำเนินงานตามแผน
- สรุปผลกิจกรรมและข้อดีของกิจกรรมนันทนาการให้สมาชิกศูนย์ฯ ทราบ

5.9 กิจกรรมการออกค่ายผู้สูงอายุ

- รณรงค์หาทรัพยากรทั้งสิ่งของเครื่องอุปโภค-บริโภค เงิน เป็นทุน ดำเนินงานค่าย
- คัดเลือกและสมัคร ตั้งกรรมการผู้สูงอายุขึ้น เพื่อคัดเลือกผู้สูงอายุที่สุขภาพ แข็งแรงเดินทางได้
- ประชุมเจ้าหน้าที่กำหนดสถานที่ กิจกรรมตามตาราง แต่ละวัน

● การติดตามและรายงานผล

1. การรายงานผลเป็นเอกสาร ผลการปฏิบัติงานปฏิบัติเช่นเดียวกับสถานสงเคราะห์คนชรา เนื่องจากเงินงบประมาณยังคงตั้งอยู่ที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ฉะนั้น ศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุที่ถ่ายโอนไปสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ต้องรายงานตามแบบเดิม

2. การติดตามผลการปฏิบัติงาน การจัดบริการของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ฯลฯ กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ จะติดตามเช่นเดียวกับงานสถานสงเคราะห์คนชรา (ใช้ฟอร์มเดียวกันกับสถานสงเคราะห์คนชรา)