

# หลักการพื้นฐานของการจัดการการดูแล (Basic Principle of Care Management)

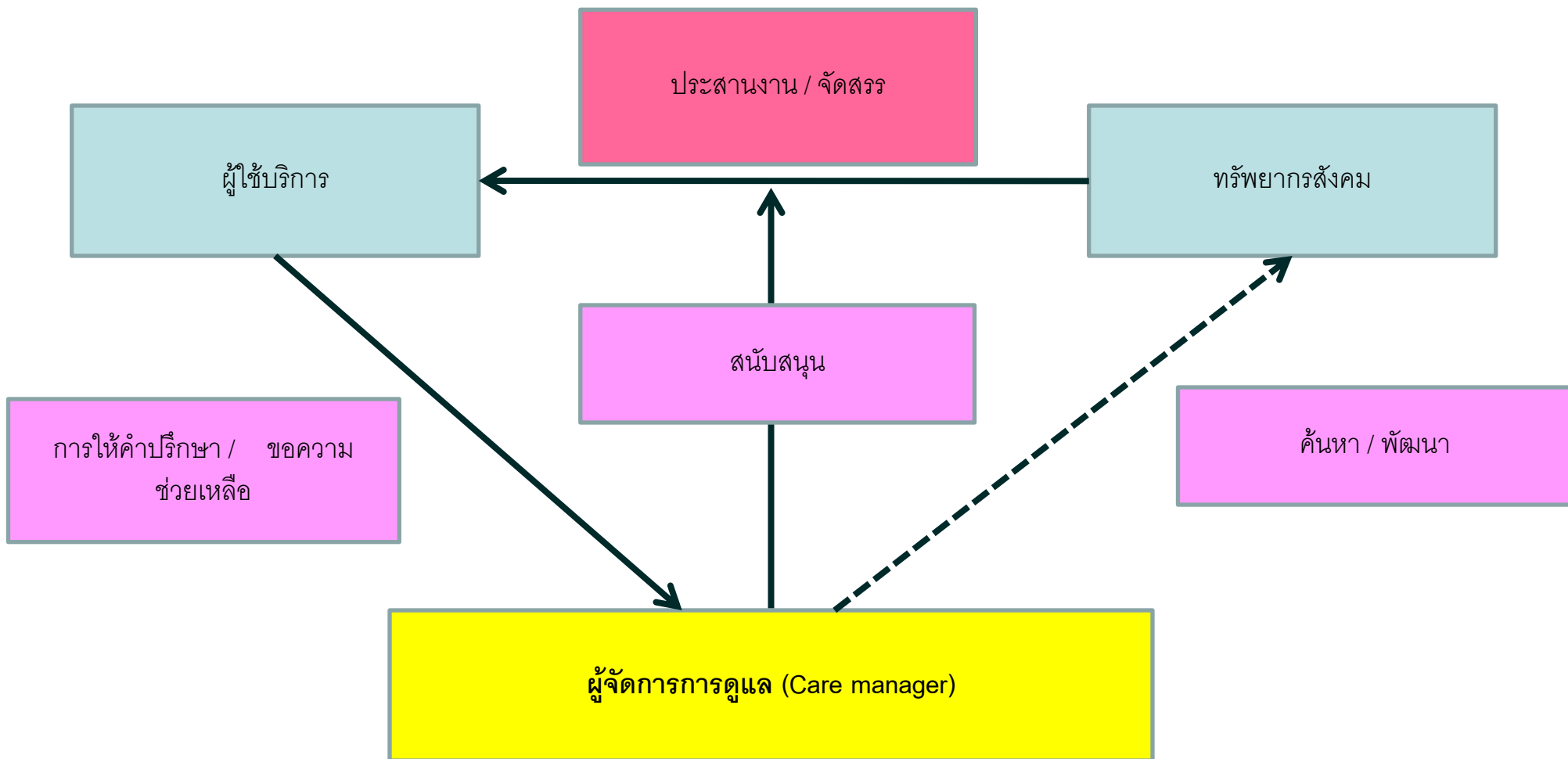
โครงการ LTOP

# การจัดการการดูแล (Care Management)

## คือ การส่งเสริมให้เกิดการดูแลในชุมชน

- เป็นการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย หรือผู้ทุพพลภาพ ฯลฯ สามารถใช้ชีวิตร่วมกับสังคมชุมชนได้ ไม่ว่าจะผู้นั้นจะอยู่ในสถานะใดก็ตาม
- ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีผู้ประสานงานที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสังคมด้านต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม
- เข้าใจสถานะต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมาจากหลากหลายมุมมอง
- มีข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรสังคมอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

# โครงสร้างของการจัดการการดูแล



# การเคารพสิทธิมนุษยชน

- การเคารพสิทธิมนุษยชนของผู้สูงอายุนั้นเป็นสิ่งที่พึงกระทำ ในฐานะผู้จัดการการดูแล จำเป็นต้องคำนึงอยู่เสมอว่าสิทธิมนุษยชนของบุคคลนั้นควรได้รับการเคารพและคุ้มครอง เป็นอย่างดีทั้งในสังคม ครอบครัว ฯลฯ
- ผู้จัดการการดูแลควรมีทักษะในการรับรู้ สังเกตการณ์ และวิเคราะห์ โดยใช้ทักษะ ความสามารถข้างต้นในการปกป้องสิทธิมนุษยชนของผู้สูงอายุในระดับที่เป็นมืออาชีพ

# ชีวิตที่มีคุณภาพ

เพื่อมุ่งสู่ “ชีวิตที่มีคุณภาพ (Quality Life) ดีขึ้น” กว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

- ในด้านสมรรถภาพร่างกาย
- ในด้านสภาวะทางจิตใจ
- ในด้านสภาพแวดล้อมสังคม

ทั้งหมดนี้ เป็นเป้าหมายที่ต้องคงระดับหรือยกระดับให้สูงขึ้น

# กลุ่มเป้าหมาย

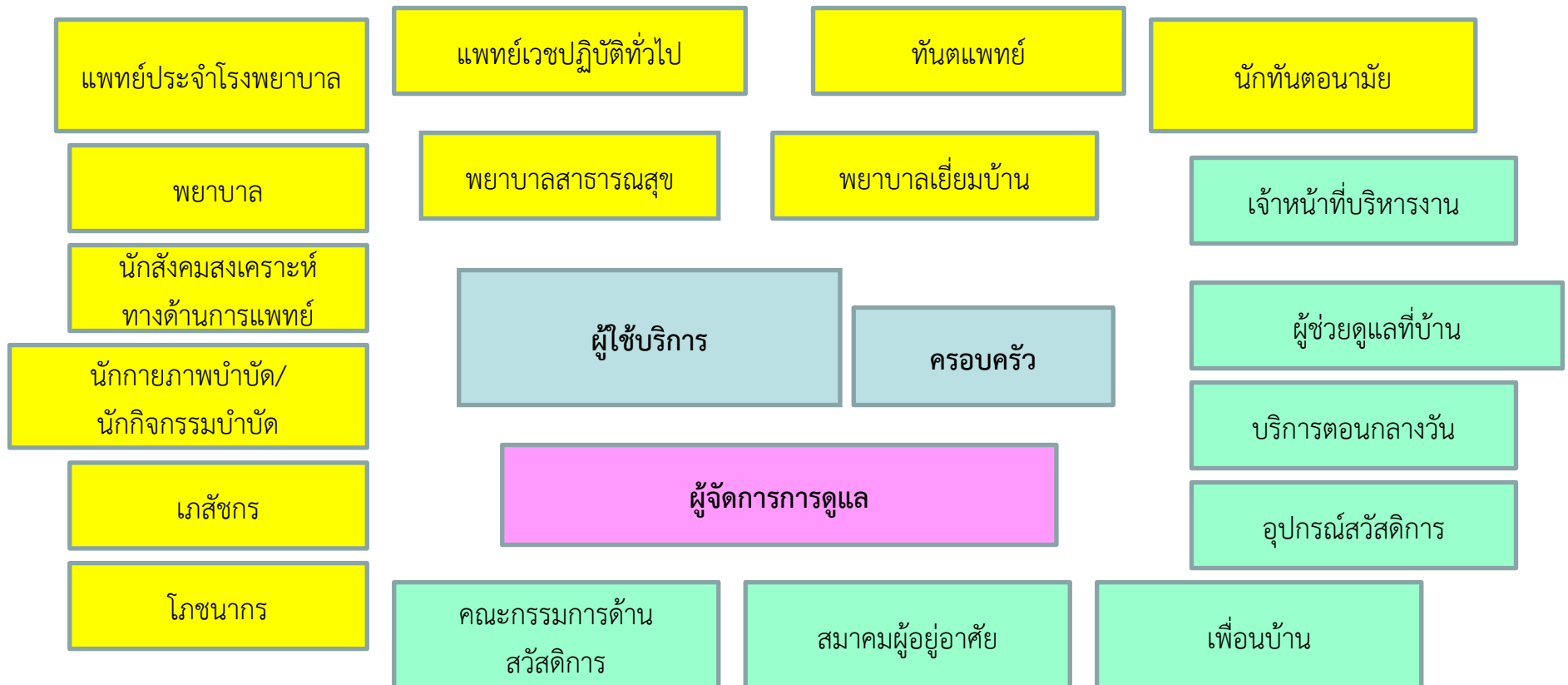
- ผู้ที่พักผ่อนตามบ้าน
- ผู้ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล
- ผู้ที่เข้ารับการดูแลในศูนย์ดูแลฯ

# การควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost control)

ทางด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย (cost) ที่จะนำมาใช้ในภาพรวม  
จำเป็นต้องพิจารณาถึงสภาพความพร้อมทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการ  
โดยคำนึงเรื่องการลดภาระด้านค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่  
จะเป็นไปได้

# ทรัพยากรทางสังคม

สร้างระบบการสนับสนุน โดยการนำเอาบริการทางสวัสดิการสังคมและบริการทางการแพทย์ รวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างครอบคลุมมากที่สุด





# กระบวนการ: การจัดการการดูแล

- ① **Approach:** เข้าหา/ เข้าสู่กระบวนการ (การค้นพบกรณีที่ต้องช่วยเหลือ การคัดกรอง การรับทราบสถานการณ์)
- ② **Assessment:** ประเมิน (ICF, TAI)
- ③ **Preparation of Care plan:** จัดเตรียม/ ทำแผนการดูแล (เจตจำนงของผู้รับบริการช่วยเหลือ ประเด็นปัญหาในการดำรงชีวิต การกำหนดเป้าหมาย เนื้อหาการให้ความช่วยเหลือ แผนการดูแลรายสัปดาห์)
- ④ **Preparation for the Implementation of Care Plan and Beginning of Service:** จัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานตามแผนการดูแล และเริ่มให้บริการ
- ⑤ **Monitoring:** ติดตามกำกับดูแล (ตรวจติดตามสถานะของผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ)
- ⑥ **After monitoring, Second Assessment if Necessary:** หลังการกำกับดูแล หากจำเป็น อาจต้องทำการประเมินครั้งที่สอง
- ⑦ **Finish:** เสร็จสิ้นกระบวนการ (เมื่อสิ้นสุดกระบวนการจัดการการดูแลแล้ว จะมีการ

ทบทวนแผนการดูแลว่าเหมาะสมหรือไม่)

# ① เข้าหา/ เข้าสู่กระบวนการ (Approach)

## วิธีการระบุ/ ค้นหากลุ่มเป้าหมาย

- การแจ้งความประสงค์เข้ามาโดยตรงของผู้ใช้บริการหรือครอบครัว
- การแนะนำของโรงพยาบาล หรือ หน่วยงานต่างๆ
- การร้องขอจากภาครัฐ
- คณะกรรมการด้านสวัสดิการแจ้งให้ทราบ
- เพื่อนบ้านแจ้งให้ทราบ

# ① เข้าหา/ เข้าสู่กระบวนการ (Approach)

## การคัดกรอง (Screening) คุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

- มีปัญหาด้านสมรรถภาพร่างกาย จิตใจ และปัญหาด้านสังคม
- เข้าพักรักษาในโรงพยาบาลเป็นประจำ
- ไม่สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้
- จำเป็นต้องพิจารณาให้ได้รับการดูแลในศูนย์ดูแลฯ
- ไม่มีคนในครอบครัวที่จะดูแลได้
- เป็นภาระของครอบครัว
- ไม่สามารถดูแลด้านการเงินหรือยื่นคำขอใดๆ ได้
- จำเป็นต้องมีผู้ช่วยเหลือเป็นส่วนบุคคล

# ① เข้าหา/ เข้าสู่กระบวนการ (Approach)

การตรวจสอบระดับความเร่งด่วนของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ

**กลุ่ม Red** ⇒ ผู้มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องให้การช่วยเหลือ ไม่เช่นนั้นอาจได้รับอันตรายต่อชีวิตได้ เช่น ผู้ที่เจ็บไข้ได้ป่วย ผู้มีภาวะขาดสารอาหาร ผู้ที่มีระดับ ADL ต่ำลง หรือผู้ที่อาศัยอยู่ตามลำพังไม่มีใครคอยให้ความช่วยเหลือ

**กลุ่ม Yellow** ⇒ ผู้ที่อยู่ในสถานะที่ไม่มีความเสี่ยงในการได้รับอันตรายต่อชีวิต แต่จะไม่สามารถใช้ชีวิตต่อไปได้หากไม่ได้รับการช่วยเหลือ

**กลุ่ม Blue** ⇒ ผู้ที่มีปัญหาในการดำรงชีวิตเล็กน้อย แต่ไม่ถึงกับจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือ แต่จำเป็นที่จะต้องได้รับการตรวจติดตามเป็นระยะๆ

# ① เข้าหา/ เข้าสู่กระบวนการ (Approach)

## การรับรู้เหตุการณ์ (Intake)

- อธิบายรายละเอียดเนื้อหาขั้นตอนของการจัดการดูแล
- สรุปจัดทำสัญญา

## ② การประเมิน (Assessment)

### ความหมายและวัตถุประสงค์ของการประเมิน

การประเมิน หมายถึง

- การเก็บรวบรวมข้อมูล (ทั้งข้อมูลเชิงสถิติและข้อมูลจากความรู้สึก)
- นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาประเด็นปัญหา
- ทำความเข้าใจกับสถานการณ์ปัญหาโดยภาพรวม เพื่อหาคำตอบว่าจะจัดความช่วยเหลือใดให้กับกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ

## ② การประเมิน (Assessment)

- การประเมินไม่ใช่เรื่องที่คุณจัดการการดูแล (Care manager) จะสามารถทำได้เพียงลำพัง แต่เป็นเรื่องที่ต้องทำร่วมกับผู้สูงอายุที่รับการช่วยเหลือด้วยความยินยอมเห็นพ้องร่วมกันด้วย
- นอกจากนี้ ควรทำความเข้าใจด้วยว่า การประเมินนั้นเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างเป็นขั้นเป็นตอน

## ② การประเมิน (Assessment) กับความยินยอม

- ความยินยอมในเรื่องปัญหา/อาการหลักของผู้สูงอายุ
- ความยินยอมในเรื่องปัญหาที่ปรากฏให้เห็นอยู่
- ความยินยอมในเรื่องปัญหาที่ซ่อนเร้นอยู่
- ความยินยอมในเรื่องการใช้ชีวิตความเป็นอยู่
- ความยินยอมในเรื่องเป้าหมายว่าต้องการใช้ชีวิตความเป็นอยู่อย่างไร

ทั้งหมดนี้ต้องได้รับการความยินยอมเห็นด้วยจากผู้รับบริการ  
ทั้งสิ้น



## ② ข้อควรระวังของการประเมิน (Assessment)

- ต้องระบุให้ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้น และทำไมถึงเกิดขึ้นได้
- ต้องให้ผู้สูงอายุผู้รับการดูแลสามารถใช้ชีวิตด้วยตัวเองได้ และสามารถคงศักดิ์ศรีของตนไว้ได้ด้วย
- มุ่งให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
- คงสภาพและพัฒนาความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน
- ลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในชีวิตความเป็นอยู่ปัจจุบัน

### ③ จัดเตรียม/ ทำแผนการดูแล (care plan)

- นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ระบุปัญหาเฉพาะบุคคล เพื่อกำหนด **ความต้องการ (needs)** ของแต่ละคน
- **กำหนดเป้าหมาย** การใช้ชีวิตให้เป็นไปตามที่มีอยู่ในอุดมคติของผู้ใช้บริการ
- นำเสนอบริการต่างๆ ที่คิดว่าเหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเลือกรับบริการ
- เมื่อกำหนดได้แล้ว ให้**จัดการประชุม**ถามความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้อง (**Care Conference**) เพื่อขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญและให้ร่วมกันรับรู้ข้อมูล

## ④ จัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานตาม แผนการดูแล และเริ่มให้บริการ (service)

- ให้บริการตามที่ได้ระบุไว้ในแผนการดูแล
- โดยส่วนใหญ่แล้ว แผนการดูแลจะถูกกำหนดไว้ในรูปแบบ แผนการดูแลรายสัปดาห์ (weekly care plan)

## ⑤ การตรวจติดตามกำกับดูแล (Monitoring)

- ดำเนินการตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบสถานะด้านต่างของผู้ใช้บริการ รวมทั้งตรวจสอบติดตามการใช้บริการต่างๆ ด้วย
- หากจำเป็น ให้ทำการประเมินซ้ำ เพื่อทบทวนปรับเปลี่ยนการดูแล