

## บทสรุปผู้บริหาร

### ระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๘ และจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีอายุยืนยาวขึ้น ในขณะที่อัตราการเกิดลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชากรวัยเด็กและวัยแรงงานลดลง นับเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญและประเด็นท้าทายในการพัฒนาประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งในเรื่องของเสถียรภาพด้านการเงินการคลังของประเทศในการจัดการด้านสวัสดิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยมีขนาดของรายได้จากการจัดเก็บภาษีลดลง เศรษฐกิจชะลอตัวลง เกิดปัญหาความมั่นคงทางสังคมอันเนื่องมาจากวัฒนธรรมค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป รูปแบบครอบครัวที่เปลี่ยนแปลงไป จากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยว และครอบครัวข้ามรุ่น ลักษณะการพึ่งพิงทางเศรษฐกิจของประชากรวัยต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป อัตราส่วนเกื้อหนุนผู้สูงอายุลดลง (ผู้สูงอายุ ๑ คน : คนวัยแรงงาน) จากปี ๒๕๓๗ มีอัตราส่วน ๑ : ๙.๓ และในปี ๒๕๖๖ มีอัตราส่วน ๑ : ๓.๑ จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าสัดส่วนของผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวตามลำพังในครัวเรือน ร้อยละ ๑๐.๕๒ และอยู่กับคู่สมรสลำพังร้อยละ ๔.๗๖ (กรมการพัฒนาชุมชน, ๒๕๖๕) และ ๑ ใน ๑๐ ของผู้สูงอายุมีผู้ดูแล ซึ่งผู้ดูแลร้อยละ ๕๙.๙ เป็นบุตรของผู้สูงอายุ และจากการประมาณการผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ มีจำนวน ๒๑๘,๓๐๘ คน และ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีจำนวน ๒๒๖,๘๐๙ คน ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุพิการจำนวน ๑,๒๔๔,๙๐๗ คน และจากข้อมูลกรมบัญชีกลาง พบว่ามีผู้สูงอายุตามโครงการสวัสดิการแห่งรัฐจำนวนทั้งสิ้น ๕,๓๓๐,๐๒๙ คน ซึ่งกล่าวได้ว่าผู้สูงอายุยากจนของประเทศไทยมีจำนวนถึงร้อยละ ๔๐.๗ ซึ่งอาจจะ มีผู้สูงอายุยากจนยากลำบากตกหล่นไม่สามารถเข้าถึงการลงทะเบียนตามโครงการสวัสดิการแห่งรัฐอีกจำนวนหนึ่ง

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงอายุสมบูรณ์ของประเทศไทย และสถานการณ์ด้านผู้สูงอายุที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก ภัยพิบัติ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มชะลอตัวลง ปัญหาอาชญากรรมข้ามชาติ ปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นและทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ รวมทั้งปัญหาโรคอุบัติใหม่และโรคระบาด ฯลฯ ส่งผลกระทบต่อสังคมสูงอายุปัจจุบันและอนาคต เป็นประเด็นท้าทายต่อการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมสูงวัย และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุของประเทศไทยอย่างยิ่ง แม้ว่าประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมสูงวัยและมีการขับเคลื่อนการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อรองรับสังคมสูงวัยมาระยะหนึ่งแล้วก็ตาม แต่สถานการณ์ทางประชากรในอีก ๕ ปีข้างหน้า จะมีผู้ที่อายุครบ ๖๐ ปี เพิ่มขึ้นปีละ ๙ แสนคนขึ้นไป และในอีก ๑๕ ปีถัดไป ประชากรที่เข้าสู่วัยสูงอายุจะเพิ่มขึ้นปีละมากกว่า ๑ ล้านคน ความท้าทายที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นเรื่องความมั่นคงทางอาหาร แรงงาน รายได้ สุขภาพ และที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่จะทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีศักยภาพ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ให้ยาวนานที่สุด และเมื่อกลายเป็นผู้สูงอายุในภาวะพึ่งพิง อยู่ในภาวะยากลำบาก รัฐจะมีระบบการดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุยากลำบากในระดับชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม โดยการดูแลของชุมชนและท้องถิ่นที่ครอบคลุมทั้ง ๔ มิติ ท่ามกลางความเหลื่อมล้ำทางสังคม และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและประเด็นท้าทายของสังคมไทย

จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเตรียมความพร้อมประชากรไทยให้ตระหนักและเข้าใจสถานการณ์การอยู่ร่วมกันในสังคมสูงวัย มีความพร้อมในการเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพในทุกมิติ และ อยู่ร่วมกันในสังคมสูงวัยอย่างมีความสุข โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ยากจน ไร้ผู้ดูแล อยู่ในภาวะต้องพึ่งพิงผู้อื่น เป็นกลุ่มที่จะต้องได้รับการดูแลช่วยเหลือให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในขณะที่ประเทศมีข้อจำกัดด้านการพัฒนาหลายด้าน แม้ทิศทางการพัฒนาประเทศจะมุ่งแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ ลดความยากจนข้ามรุ่นแต่ยังมีปัญหาเชิงโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคต่อการการพัฒนา ทิศทางการพัฒนางานด้านผู้สูงอายุมุ่งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุอยู่ในถิ่นที่อยู่เดิม เป็นผู้สูงอายุที่มีพหุผลผลิต โดยครอบครัว ชุมชน ท้องถิ่นเป็นฐานการดูแลเอื้ออาทรและช่วยเหลือผู้สูงอายุ ดังนั้นการพัฒนาระบบคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญ และขับเคลื่อนให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรม รวมทั้งขยายพื้นที่ให้ครอบคลุมทั่วถึงเพื่อสร้างโอกาสให้ประชากรผู้สูงอายุได้เข้าถึงบริการการคุ้มครองทางสังคม ได้รับการดูแลคุ้มครองให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถอยู่อาศัยที่บ้าน ในชุมชนท้องถิ่นของตนเองได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในชีวิตบั้นปลาย

การศึกษาวิจัยเรื่องระบบการคุ้มครองผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นหลัก โดยการศึกษาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. ๒๕๔๖ สิทธิและสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ตามกฎหมาย ระบบการคุ้มครองและจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุของต่างประเทศและประเทศไทย ผลการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้สูงอายุในประเทศไทย รวมทั้งเอกสารทางวิชาการ วารสารทางวิชาการ งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้สูงอายุ สรุปผลการศึกษาได้ข้อเสนอระบบการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนดังนี้

### ข้อเสนอระบบการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน

#### ๑. กลไกการคุ้มครองผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนที่เข้มแข็งและตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.๑. สถาบันครอบครัวที่เข้มแข็งและมีศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุยากลำบาก การสร้างสถาบันครอบครัวให้มีความเข้มแข็งโดยเฉพาะมิติด้านความสัมพันธ์ภาพภายในครอบครัว โดยบุคคลในครอบครัวยึดมั่นในวัฒนธรรมอันดีงาม ได้แก่ ความกตัญญูกตเวที ซึ่งจะเป็นพลังให้บุคคลในครอบครัวไม่ทอดทิ้งผู้สูงอายุ ถึงแม้จะอยู่ในภาวะยากลำบาก หากผู้สูงอายุได้รับการดูแลจากบุคคลในครอบครัวย่อมส่งผลต่อภาวะทางจิตใจในเชิงบวก

๑.๒ ชุมชนที่เข้มแข็ง ใส่ใจ และเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ เพื่อนบ้านร่วมกันดูแลให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง เช่น แจกข้อมูลข่าวสาร แจงเหตุ ไม่เพิกเฉยเมื่อพบเจอผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน มีจิตสาธารณะในการช่วยเหลือผู้สูงอายุยากลำบาก อาทิ ช่วยทำความสะอาดบ้านและสิ่งแวดล้อม จัดส่งอาหาร ผลัดเวรกันให้การดูแลเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ เป็นต้น

๑.๓ อาสาสมัครที่เข้มแข็ง อาสาสมัครมีส่วนสำคัญในการดูแลผู้สูงอายุ ดังนั้นการสร้าง

อาสาสมัครที่หลากหลาย ทั้งอาสาสมัครด้านสุขภาพ อาสาสมัครบริหารผู้สูงอายุ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ หรืออาสาสมัครรูปแบบอื่นๆ เพื่อการดูแลผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ดี แต่ต้องทำงานประสานสอดคล้อง เชื่อมโยงส่งต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อนกันทั้งเชิงพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การดูแลผู้สูงอายุยากลำบากมีความครอบคลุมทั่วถึง และขยายผลให้มีจำนวนมากเพียงพอต่อการดูแลผู้สูงอายุ และเป็นกลไกในการเฝ้าระวังปัญหาผู้สูงอายุในชุมชน ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อยู่ภาวะยากลำบากและต้องพึ่งพิง

**๑.๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** ในฐานะหน่วยงานหลักมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง มีบทบาทสำคัญในการเป็นกลไกคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนซึ่งเป็นบทบาทตามกฎหมาย และถูกคาดหวังจากประชาชนและหน่วยงานภาครัฐอื่นทั้งนี้ ในการเป็นกลไกหลักในการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการดังนี้

๑.๔.๑ ประสานความร่วมมือกับครอบครัวของผู้สูงอายุ (กรณีอยู่กับครอบครัว) ชุมชนอาสาสมัครและภาคีเครือข่ายในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ในการดูแลและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

๑.๔.๒ สร้างระบบการคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนร่วมกับผู้สูงอายุและครอบครัว (กรณีอยู่กับครอบครัว) เพื่อนบ้าน ชุมชน อาสาสมัคร และภาคีเครือข่ายในชุมชน โดยอาจกำหนดเป็นศูนย์ปฏิบัติการคุ้มครองผู้สูงอายุในชุมชน บริหารในรูปคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องด้านผู้สูงอายุ ซึ่งหมายรวมถึงผู้แทนผู้สูงอายุในชุมชน หรือคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องกับมิติคุณภาพชีวิตประชาชนตามที่เหมาะสม และดำเนินการพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมดังนี้

(๑) จัดทำฐานข้อมูลเพื่อการดูแลผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนที่สำคัญดังนี้

- ฐานข้อมูลผู้สูงอายุในชุมชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุยากลำบากอยู่ในภาวะพึ่งพิง

โดยข้อมูลดังกล่าวจะต้องมีความละเอียดเพียงพอต่อการวางแผนป้องกันและแก้ไขปัญหารายกรณีรวมทั้งปัญหาแวดล้อมของสมาชิกในครอบครัวผู้สูงอายุด้วย

- ฐานข้อมูลอาสาสมัครที่ทำหน้าที่ในการดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ในมิติต่างๆ เพื่อการบริหารจัดการในการดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ ไม่ซ้ำซ้อน เชื่อมโยงส่งต่อกันแบบไร้รอยต่อ

(๒) กำหนดเกณฑ์พิจารณาเพื่อใช้สำหรับระบุผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนที่จะต้องดูแลเฝ้าระวังและช่วยเหลือในการดำรงชีวิต ร่วมกัน

(๓) วิเคราะห์และระบุผู้สูงอายุเป้าหมายซึ่งต้องให้การดูแล เฝ้าระวัง และช่วยเหลือคุ้มครองและจัดทำแผนการดูแลผู้สูงอายุยากลำบากโดยร่วมกับครอบครัว (กรณีอยู่กับครอบครัว) โดยผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการดูแล ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการ ความจำเป็นและปัญหาของผู้สูงอายุเฉพาะรายกรณี ทั้งนี้ เพื่อนบ้าน ชุมชนและอาสาสมัครต้องรับรู้ข้อมูลและร่วมกันดูแลผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

(๔) จัดบริการในการดูแลและช่วยเหลือผู้สูงอายุยากลำบากซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ระบุไว้ตามความต้องการและจำเป็นเฉพาะรายกรณี ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ที่บ้านได้อย่างมีคุณภาพ เช่น

- จัดหาครอบครัวอุปถัมภ์ให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะยากลำบาก ยากจน อยู่โดดเดี่ยว

หากผู้สูงอายุมีความต้องการและสมัครใจ

- จัดเวรผู้ดูแลผู้สูงอายุประจำวัน ทั้งการดูแลในมิติสุขภาพและมิติสังคม
- จัดเวรจัดส่งอาหารและเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุดังกล่าวอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ
- จัดหาปัจจัยสี่พื้นฐานเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติที่บ้าน

และชุมชนของตนเอง อย่างต่อเนื่อง

สำหรับผู้สูงอายุที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้อย่างปกติอยู่ในภาวะต้องพึ่งพิงผู้อื่น

พิการ หรืออยู่โดดเดี่ยว อาจจัดให้มีบริการที่เหมาะสม ตัวอย่างเช่น

- จัดที่พักหรือที่อยู่อาศัยจุดเดียวที่มีการดูแลโดยทีมที่จัดไว้ ซึ่งอาจเป็นคนในชุมชนที่มีจิตสาธารณะ หรืออาสาสมัครหรือเจ้าหน้าที่ประจำ หรือผู้สูงอายุด้วยกันเองที่ช่วยเหลือตนเองได้และพอจะช่วยเหลือผู้อื่นได้

- การจัดบริการผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุให้แก่ครอบครัวที่ต้องออกไปทำงาน เป็นต้น

(๓) สร้างระบบการเฝ้าระวังและดูแลช่วยเหลือด้านสุขภาพและสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ยากลำบาก กรณีเจ็บป่วยกะทันหัน พลัดตกหกล้ม ครอบครัวขาดรายได้ เป็นต้น ทั้งนี้ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการเฝ้าระวังและแจ้งเหตุเพื่อให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างทันท่วงที

(๔) จัดให้มีบริการบ้านพักชั่วคราว เพื่อให้ผู้ดูแลนำผู้สูงอายุมาฝากไว้ในระยะสั้นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ดูแลได้พัก ได้ทำภารกิจสำคัญ หรือท่องเที่ยว เป็นต้น

(๕) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดผู้รับผิดชอบหลักศูนย์ปฏิบัติการคุ้มครองผู้สูงอายุในชุมชนเพื่อบริหารจัดการระบบการคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุ และมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน และหลากหลาย โดยสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้กลไกต่างๆ และระบบนิเวศน์ที่เกี่ยวข้องในระบบคุ้มครอง เช่น รพ.สต. ชมรม องค์กรภาคีเครือข่าย ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมทั้งผู้สูงอายุได้รับทราบกระบวนการเฝ้าระวัง เตือนภัยและดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุยากลำบากอย่างทั่วถึง

(๖) จัดหาเครื่องมือหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ หรืออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุที่บ้านตนเอง

๑.๔.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการอยู่อาศัยของผู้สูงอายุโดยเฉพาะผู้สูงอายุยากลำบากเพื่อป้องกันปัญหาพลัดตกหกล้ม รวมทั้งเป็นการสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถอยู่ในบ้านตนเองได้อย่างปลอดภัย นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงสถานที่สาธารณะและบริการสาธารณะอย่างสะดวก รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุสามารถใช้ชีวิตได้ด้วยตนเองอย่างปลอดภัย เช่น การจัดหารถรับส่งผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ไปตลาด ไปทำภารกิจจำเป็น เป็นต้น

๑.๔.๔ กำหนดให้การคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุในชุมชนเป็นนโยบายหลักและบรรจุแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไว้ในเทศบัญญัติ โดยขอรับการจัดสรรงบประมาณดำเนินการตามภารกิจหน้าที่ เพื่อให้การดำเนินงานคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุมีความชัดเจน ต่อเนื่องและยั่งยืน

๑.๔.๕ กำหนดให้มีนักสังคมสงเคราะห์ชุมชนเพื่อทำหน้าที่บริหารจัดการระบบคุ้มครองทาง

สังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน

๑.๔.๖ จัดให้มีบริการรูปแบบใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาของผู้สูงอายุเฉพาะรายกรณี และหลากหลาย เช่น ครอบครัวอุปถัมภ์ผู้สูงอายุ บริการช่วยงานบ้านผู้สูงอายุ บริการส่งอาหารให้แก่ผู้สูงอายุ บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน สถานดูแลผู้สูงอายุ บริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ เป็นต้น

## ๒. กระบวนการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชน

ระบบการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนเป็นแนวทางการช่วยเหลือผู้สูงอายุยากลำบากให้สามารถอยู่อาศัยและดำรงชีวิตในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างปกติสุข ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรักเอื้ออาทรซึ่งเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญในสังคมไทย และเกิดขึ้นได้ด้วยการมีส่วนร่วมของครอบครัว คนในชุมชนท้องถิ่นนั้นๆ ที่ตระหนักและเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุ และร่วมมือกันให้การดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายใต้การปฏิบัติหน้าที่ของกลไกหลักทั้ง ๔ กลไกได้แก่ ครอบครัว ชุมชน อาสาสมัคร และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้มแข็งมีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมองค์ความรู้และทรัพยากรจากภาครัฐทั้งส่วนกลาง และพื้นที่อย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปกระบวนการคุ้มครองของกลไกดังกล่าวข้างต้นได้

กระบวนการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนจะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีปัจจัยหลักของความสำเร็จดังนี้

### ปัจจัยหลักของความสำเร็จ

๑. การคุ้มครองทางสังคมที่ดีต้องมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะกลไก การให้ความช่วยเหลือและส่งต่อบริการแก่กลุ่มเป้าหมายต้องสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง รวมทั้งการบริหารจัดการ ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

๒. ให้ความสำคัญกับการสร้างศักยภาพให้กับผู้สูงอายุและสมาชิกครอบครัวสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างรวดเร็ว เช่น การนำเทคโนโลยีมาช่วย การรับรู้ช่องทางการสื่อสารกับกลไกหลัก หรือกลไกสำรอง

๓. มีระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุยากลำบากที่ชัดเจน ละเอียดเพียงพอต่อการวางแผนให้การช่วยเหลือ สามารถระบุได้ว่าผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือเป็นใคร อยู่ที่ไหน สมาชิกในครอบครัวมีใครบ้าง สถานะเป็น อย่างไร สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม สภาพแวดล้อม และสุขภาพของผู้สูงอายุและครอบครัวเป็นอย่างไร พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์ และกระบวนการคัดเลือกผู้ที่ควรได้รับการช่วยเหลือดูแลที่ชัดเจน ดำเนินการคัดเลือก อย่างเป็นธรรมครอบคลุมผู้สูงอายุยากลำบากทุกคน

๔ วิเคราะห์ปัญหาและประเมินความต้องการของผู้สมควรได้รับความช่วยเหลือคุ้มครองเพื่อ วางแผนจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและจำเป็นของผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนท้องถิ่น

๕. มีช่องทางหรือกลไกในการสะท้อนความต้องการที่สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้รับการช่วยเหลือได้อย่างทันที

๖. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการกำหนดรูปแบบบริการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ยากลำบากรายกรณี ซึ่งมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่าง จึงควรได้รับบริการที่เหมาะสมแตกต่างกันไป ในการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุแบบถ้วนหน้าถึงแม้จะสร้างหลักประกันในการไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

แต่ปัญหางบประมาณเพื่อการจัดสวัสดิการสังคมแบบถ้วนหน้าสำหรับผู้สูงอายุจะสร้างภาระงบประมาณในอนาคตเนื่องจากผู้สูงอายุจะเพิ่มขึ้นจำนวนมากและต่อเนื่อง ดังนั้น ควรมีการกำหนดบริการสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมเฉพาะรายเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาล่วงหน้าตรงกลุ่มเป้าหมายและตรงตามความต้องการ ซึ่งจะทำให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๗. มีนโยบายหรือมาตรการใหม่เพื่อสนับสนุนให้ครอบครัวดูแลผู้สูงอายุ เช่น การใช้มาตรการภาษีในการเกื้อหนุนให้ครอบครัวมีรายได้เพิ่มเพื่อการเลี้ยงดูผู้สูงอายุ หรือยกเว้นหรือลดภาษีสำหรับสินค้าวัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการดูแลผู้สูงอายุ มาตรการวันลาเพื่อดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น

๘. ต้องมีระบบข้อมูลสนับสนุนการคุ้มครองทางสังคมที่ดีพอเช่น ระบบข้อมูลอาสาศัมผัส ระบบข้อมูลทรัพยากร ระบบข้อมูลสิทธิสวัสดิการ ระบบข้อมูลการติดตามประเมินผล เป็นต้น

๙. มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านการดูแลผู้สูงอายุตามมาตรฐาน และเพียงพอต่อสถานการณ์สังคมผู้สูงอายุปัจจุบัน

๑๐. ต้องสร้างความร่วมมืออย่างเข้มแข็งกับกลไกทุกภาคส่วน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถอดบทเรียน เรียนรู้ และพัฒนาให้ระบบการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุยากลำบากในชุมชนเกิดความเข้มแข็ง โดยภาครัฐสนับสนุนให้เกิดการประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วน สนับสนุนการรวมกลุ่มเป็นชมรม องค์กรในชุมชน และเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อการคุ้มครองทางสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายที่เข้มแข็ง รวมทั้ง ส่งเสริมกิจกรรมให้ชุมชนเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ หาแนวทางการจัดการแก้ไขปัญหาของตนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพและความต้องการด้วยการเชื่อมโยงการใช้ทรัพยากร และทุนทางสังคมที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด