



กรมกิจการผู้สูงอายุ

กรมกิจการผู้สูงอายุ

กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาทางสังคม



1

ช่องทางการรับเรื่อง

- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300)
- ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (1111)
- อพม. / อสส.
- ช่องทางสื่อออนไลน์ต่างๆ
- พลเมืองดี
- โทรศัพท์ติดต่อด้วยตนเอง
- เดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง (Walk In)

รับเรื่อง /
สอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
(ภายใน 1 ชั่วโมง)

สภาพปัญหา

- รายได้ไม่เพียงพอ
- ครอบครัวไม่พร้อมดูแล / ถูกทอดทิ้ง
- อาศัยอยู่เพียงลำพัง / ไร้ที่พึ่ง
- ความรุนแรงในครอบครัว
- ถูกไล่ออกจากที่พักอาศัย
- เจ็บป่วย ไม่สามารถดูแลตนเองได้
- ช่อมแซมบ้าน

2

กระบวนการให้
ความช่วยเหลือ

2.1 แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม Fact Finding :

30 นาที

สัมภาษณ์

บันทึกข้อมูลในระบบ พม. Smart
และระบบสมุดพกครอบครัว (MSO - Logbook)

ภายใน 1 เดือน

เยี่ยมบ้าน

ภายใน 1 ชั่วโมง

กรณีปัญหาทั่วไป :

ผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน
ในการดำรงชีวิตประจำวัน ประเมิน
ความต้องการ 5 มิติ วางแผนบริการที่
เหมาะสมและสอดคล้อง กับสภาพปัญหา
และความต้องการ

กรณีปัญหาเร่งด่วน/วิกฤต :

ผู้สูงอายุถูกไล่ออกจากที่อยู่อาศัยถูกกระทำ
ความรุนแรงจากบุคคลในครอบครัว
พลัดหลง ถูกล่อลวงละเมิดทางเพศ ถูกทารุณ
กรรม ถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ เป็นต้น
ประเมินความเสี่ยงและความจำเป็นเร่งด่วน
วางแผนบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ
สภาพปัญหาและความต้องการ

2.2 ประเมินสถานะ Assessment :
นำข้อมูลที่ได้มาประเมินระดับความรุนแรง
กรณีเร่งด่วน/วิกฤต และ กรณีทั่วไป

2.3 วางแผนการให้ความช่วยเหลือ Planning :

- นัดหมายผู้สูงอายุและครอบครัวลงพื้นที่
- ประสานเครือข่าย (ทีมสหวิชาชีพ) ในพื้นที่ร่วม
ลงพื้นที่ (ตำรวจ / รพ. / เขต / อพม. / อสส. /
อสม. / รพสต. / ผู้นำท้องที่ท้องถิ่น / ผู้รับบาล
คุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุในพื้นที่

2.4 การให้ความช่วยเหลือ Intervention :
ดำเนินการตามแผนที่กำหนด

2.5 การติดตามและประเมินผล
Follow up / Evaluation :
ติดตามการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหที่เข้าซ้อน

2.6 การยุติการให้บริการ Termination :
ผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือ
ตามความต้องการ

บันทึกข้อมูลการให้ความช่วยเหลือในระบบ 1300
บันทึกข้อความการให้ความช่วยเหลือ
ในระบบสมุดพกครอบครัว (MSO - Logbook)
เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลุ่มเปราะบางในครัวเรือน

3

การบันทึกข้อมูล
ในระบบ

กรณีปัญหาทั่วไป :

- ให้คำแนะนำด้านสิทธิและ
สวัสดิการที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาช่วยเหลือตามความ
ต้องการและตามภารกิจ เช่น
- เงินสงเคราะห์ผู้สูงอายุในภาวะ
ยากลำบาก ครอบครัวอุปถัมภ์และ
ซ่อมแซมบ้านผู้สูงอายุ เป็นต้น

กรณีปัญหาทั่วไป :

- ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ
ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ
พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ผู้สูงอายุได้รับความช่วยเหลือ
และแก้ไขปัญห สามารถดำรง
ชีวิตร่วมกับครอบครัวได้อย่าง
ปกติ

กรณีปัญหาเร่งด่วน/วิกฤต :

- สร้างความรู้ ความเข้าใจกับ
ครอบครัวและเครือข่ายในพื้นที่
- แจ้งความดำเนินคดี
- พาดตรวจร่างกาย / ตรวจคัดกรอง
โรคติดต่อ
- กรณีอยู่กับครอบครัวไม่ได้ ส่งเข้า
รับการคุ้มครองสวัสดิภาพ
(ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง / ศพส. 11 แห่ง
/ สถานสงเคราะห์คนชรา

กรณีปัญหาเร่งด่วน/วิกฤต :

- ผู้สูงอายุเข้าถึงสิทธิสวัสดิการ
ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ
พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ผู้สูงอายุได้รับการคุ้มครอง
สวัสดิภาพและพิทักษ์สิทธิ ใน
ศพส. 11 แห่ง และสถาน
สงเคราะห์คนชรา
- ผู้สูงอายุอยู่กับครอบครัว หรือ
เครือข่ายในพื้นที่ได้อย่างปกติ



กรมกิจการผู้สูงอายุ



กรมกิจการผู้สูงอายุ



02-695-6833-7