

ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) กับงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ*

อุมาภรณ์ ผ่องจิตต์**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฐานะเป็นผู้จัดการรายกรณี ศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณี และแนวทางการพัฒนา ผู้จัดการรายกรณีในงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะเป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 10 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การสรุปประเด็นการสัมภาษณ์และการอภิปรายผล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา กระบวนการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณี 8 กระบวนการหลัก พบว่า (1) กระบวนการรับทราบสถานการณ์ปัญหาของผู้ใช้บริการ มีการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นอย่างรอบด้านจากผู้เกี่ยวข้อง (2) กระบวนการคัดกรองและส่งต่อ พิจารณาจากสภาพปัญหาที่ต้องช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน และคัดกรองผู้ให้บริการร่วมกัน เพื่อส่งต่อไปยังวิชาชีพเฉพาะทาง หรือสถานที่ที่เหมาะสมปลอดภัย (3) กระบวนการประเมินสถานะ เป็นการวินิจฉัยและประเมินปัญหา (4) การจัดทำแผนการบริการ เป็นการกำหนดทางเลือกในการให้บริการ (5) การดำเนินงานตามแผน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดร่วมกัน (6) การกำกับติดตาม ความก้าวหน้าในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (7) การทบทวนและประเมินซ้ำ โดยเฉพาะกรณีที่ประสบปัญหาหรือข้อจำกัดในการดำเนินการตามแผน (8) การยุติการบริการ เมื่อมีการทบทวนการและพบว่าผู้ใช้บริการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามกระบวนการของผู้จัดการรายกรณี พบว่า 1) สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ มีความหลากหลายซับซ้อน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเปราะบาง รวมถึงการไม่ได้รับความร่วมมือจากครอบครัว บุคคลแวดล้อม 2) ผู้จัดการรายกรณี ประสบกับปัญหาภาวะงานล้น ขาดความรู้ ทักษะในการดำเนินงาน 3) กระบวนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนและหลากหลายวิชาชีพ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน 4) การประสานส่งต่อ ข้อมูลของหน่วยงานไม่ครบถ้วน และหน่วยรองรับมีข้อจำกัดในการรับมากขึ้น สำหรับแนวทางการพัฒนาผู้จัดการรายกรณี ในงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ 1) การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้จัดการรายกรณี โดยการเติมเต็มความรู้ ทักษะในเชิงวิชาชีพของตนเองและต่อเนื่อง 2) การพัฒนาทีมสหวิชาชีพและเครือข่ายในการทำงานแบบบูรณาการ ภายใต้อุปสรรคที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ

คำสำคัญ : ผู้จัดการรายกรณี การจัดการรายกรณี วิชาชีพสังคมสงเคราะห์ บทบาทการจัดการรายกรณี

* เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการ

** รักษาการในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์เชี่ยวชาญ

บทนำ

การจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ จะเห็นได้ว่า มีหลายวิชาชีพ ได้พยายามนำเอาเรื่องการบริหารจัดการรายกรณี มาใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง และไม่ได้เฉพาะเพียงในวิชาชีพด้านสังคมสงเคราะห์เท่านั้น วิชาชีพอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ ต่างก็นำเอาแนวคิดเรื่องการจัดการรายกรณี ไปใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ครอบคลุม และเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายของวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ การจัดการรายกรณีจึงจำเป็นต้องสร้างผู้ปฏิบัติงานที่จะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการดำเนินงานที่หลากหลาย รวมถึงเป็นผู้ที่คอยประสานงานกับวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการวางแผนให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนประสบความสำเร็จได้ รวมถึงเป็นผู้ที่จะคอยติดตามและประเมินผู้ใช้บริการจนสิ้นสุดกระบวนการ ซึ่งผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานนี้ เราเรียกว่า **“ผู้จัดการรายกรณี หรือ Case Manager”**

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาล ภายใต้ภารกิจสำคัญ คือ เพื่อพัฒนาสังคม สร้างความเป็นธรรม ความเสมอภาคในสังคม ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัว ชุมชน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี ครอบครัว คนพิการ คนไร้ที่พึ่งและผู้สูงอายุ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต มีการพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ โดยบูรณาการจากภาคีทุกภาคส่วนและทุกระดับ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต้องใช้องค์ความรู้ ทักษะ เทคนิคหลากหลายด้านอย่างเหมาะสม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา แก้ไขให้ปัญหาได้คลี่คลายลง หรือหมดสิ้นไป ซึ่งแนวคิดการจัดการรายกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการทำงานอย่างหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ ที่สามารถส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น ผู้ขอรับการประเมิน จึงสนใจที่จะศึกษาถึงแนวคิด กระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในฐานะเป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางทางการพัฒนารูปแบบการเป็น “ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ” ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฐานะเป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)
- 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager)
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา “ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในงานสังคมสงเคราะห์

วิชาชีพ”

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยทำการศึกษาภาคสนาม (Field Study) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) แบบปลายเปิด ที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง ตลอดจนค้นคว้าและศึกษาจากเอกสาร ทบทวนแนวความคิด วรรณกรรม และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง (documentary research) ที่มีการเก็บรวบรวมไว้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการรายกรณีสำหรับการดูแลแก้ไขปัญหาผู้ใช้บริการในหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในหน่วยงานกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) จำนวน 10 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมแนวความคิด วรรณกรรม และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อกระบวนการดำเนินงานในฐานะผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในกระบวนการด้านต่าง ๆ รวมถึงปัญหาอุปสรรค แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี และการจัดการรายกรณี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยนำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ตามกระบวนการปฏิบัติงานของผู้จัดการรายกรณี 8 กระบวนการหลัก รวมถึงปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินการ และแนวทางการพัฒนา มานำเสนอเป็นการศึกษาแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบของการปฏิบัติงานในฐานะ ผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจงานของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ต่อไป

ผลการศึกษา

กระบวนการดำเนินงานด้านการจัดการรายกรณี ของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) 8 กระบวนการหลัก พบว่า

1) กระบวนการรับทราบสถานการณ์ปัญหาของผู้ใช้บริการ มีการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นอย่างรอบด้านจากผู้เกี่ยวข้อง

2) กระบวนการคัดกรองและส่งต่อ เป็นการพิจารณาจากสภาพปัญหาที่ต้องได้รับการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน และคัดกรองผู้ใช้บริการตามสถานการณ์ปัญหาร่วมกัน หากพบว่าเป็นกรณีที่ใช้บริการมีความบอบช้ำมาก อาจต้องมีการส่งต่อไปยังวิชาชีพเฉพาะทาง หรือสถานที่ที่เหมาะสมปลอดภัย

3) กระบวนการประเมินสถานะ ผู้จัดการรายกรณีนำข้อมูลที่ได้มาจัดรวบรวมเป็นประเด็นต่าง ๆ และใช้ความรู้พื้นฐานทางสังคมสงเคราะห์ มาวินิจฉัยและประเมินปัญหา ได้แก่ การประเมินสภาวะกาย จิต สังคม สภาวะครอบครัว สภาวะแวดล้อม เป็นต้น

4) การจัดทำแผนการบริการ เป็นการกำหนดทางเลือกในการให้บริการ ระยะสั้น ระยะยาวที่ต่อเนื่อง

5) การดำเนินงานตามแผนข้อตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้ใช้บริการ และทีมสหวิชาชีพ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

6) การกำกับติดตาม ความก้าวหน้าในการให้บริการต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการให้ความช่วยเหลือเป็นไปอย่างต่อเนื่องตรงตามที่ระบุไว้ในแผนที่กำหนดไว้

7) การทบทวนและประเมินซ้ำ เป็นการทบทวนการให้ความช่วยเหลือ และประเมินซ้ำในกรณีที่ประสบปัญหาหรือข้อจำกัดในการดำเนินการตามแผน

8) การยุติการบริการ เมื่อมีการทบทวนการให้บริการตามแผนที่กำหนด และพบว่าผู้ให้บริการสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุข โดยต้องมีการติดตามผลเป็นระยะตามเวลาที่เหมาะสม

สรุปผล ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามกระบวนการของผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) จำนวน 6 เรื่อง ดังนี้

1) สภาพปัญหาของผู้ใช้บริการ มีความหลากหลายซับซ้อน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเปราะบาง รวมถึงการไม่ได้รับความร่วมมือจากครอบครัว บุคคลแวดล้อม

2) ผู้จัดการรายกรณี ประสบกับปัญหาภาวะงานล้น ขาดความรู้ ทักษะในการดำเนินงาน ทำให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

3) กระบวนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอนและร่วมงานหลากหลายวิชาชีพ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมถึงทัศนคติในการทำงานภายใต้กระบวนการดำเนินงานไม่ตรงกัน

4) การประสานส่งต่อ พบว่า การส่งต่อข้อมูลของหน่วยงานยังไม่ครบถ้วน มีการปกปิดข้อมูลที่สำคัญ และการประสานส่งต่อหน่วยรองรับมีข้อจำกัดในการรับมากขึ้น หรือปฏิเสธการนำส่ง

5) ไม่สามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้ให้บริการที่เป็นคนต่างชาติ ต้องผ่านล่ามแปลภาษา รวมถึงอุปสรรคด้านภาษาในการติดต่อกับหน่วยงานระหว่างประเทศ

6) สถานที่รองรับผู้ให้บริการเบื้องต้นมีความไม่เหมาะสมต่อการดูแลผู้ให้บริการบางประเภท

แนวทางการพัฒนาผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ในงานสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ สรุปได้ดังนี้

1) การพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้จัดการรายกรณี โดยการเติมเต็มความรู้ ทักษะในเชิงวิชาชีพของตนเองและต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้จัดการรายกรณีด้วยกัน หรือการศึกษาต่อเนื่องเพิ่มเติม

2) การพัฒนาทีมสหวิชาชีพและเครือข่าย เป็นการสร้างความเข้าใจในการทำงานแบบบูรณาการ สร้างองค์ความรู้ใหม่ร่วมกันในการดำเนินงานภายใต้ปัญหาที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดหา ระดมทรัพยากรในการให้บริการที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการจากเครือข่ายให้เป็นไปอย่างครบถ้วน ตรงตามสภาพปัญหาและความจำเป็นมากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ระดับนโยบาย รัฐบาล ควรพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบของการจัดการรายกรณี โดยถือเป็นวาระร่วมที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องตระหนักและให้ความสำคัญว่า การจัดการรายกรณีจะเป็นวิธีการที่ช่วยแก้ไขปัญหาด้วยความเหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมบทบาทของผู้จัดการรายกรณีให้เป็น Key Person ในการช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้จัดการรายกรณี ภายใต้การมีส่วนร่วมของทีมสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

ระดับการบริหารงาน/ปฏิบัติงาน ผู้จัดการรายกรณี ต้องพัฒนาองค์ความรู้สำหรับการบริการจัดการรายกรณี การเพิ่มบทบาทในเชิงป้องกันปัญหากับกลุ่มเปราะบางมากขึ้น ต้องทำงานในรูปแบบการขอคำปรึกษาจากที่ปรึกษาทางวิชาชีพ (Supervisor) การทำงานแบบทีมสหวิชาชีพ (Multidisciplinary Team) โดยเฉพาะในประเด็นทางวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น ประเด็นทางการแพทย์ ประเด็นทางกฎหมาย และกรณีที่เกิดบทบาทของผู้จัดการรายกรณี จะต้องส่งต่อบริการ (Referral) ไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล สถิติ บทเรียนความสำเร็จ ข้อจำกัดในการทำงาน รวมทั้งมีการศึกษาวิจัย แนวทาง รูปแบบที่มีความเหมาะสมสำหรับการจัดการรายกรณี เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน สำหรับข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการรายกรณีสำหรับการช่วยเหลือคุ้มครองกลุ่มเป้าหมายประเภทต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) ที่จะต้องปฏิบัติงานในอนาคต
