

อาสาสมัครสาธารณสุขผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน: บทบาทที่ท้าทาย The Village Health Volunteers (VHV) in a Case Management Role for Disabled People in Community

พิมพรรณ เรืองพุทธ^{1*} และ วรัญญา จิตบรรทัด^{1*}

Pimpawan Rueangphut¹ and Waranya Jitbantad¹

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช^{1*}

Boromarajonani College of Nursing, Nakhon Si Thammarat^{1*}

(Received: April 21, 2019; Revised: August 21, 2019; Accepted: August 23, 2019)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดการจัดการรายกรณี บทบาทหน้าที่การจัดการรายกรณี สมรรถนะของ อสม.ผู้จัดการรายกรณี และประสบการณ์การดำเนินการพัฒนาศักยภาพ อสม.ในการดูแลคนพิการในชุมชน ซึ่งการจัดการรายกรณี เป็นกระบวนการประสานความร่วมมือของผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านสุขภาพที่ดี ผู้จัดการรายกรณีส่วนใหญ่เป็นพยาบาลที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการจัดการรายกรณีปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยที่ต้องได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องคืนกลับสู่ชุมชน จึงต้องมีการส่งต่อข้อมูลให้ผู้ดูแลและครอบครัว อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน โดยเฉพาะคนพิการซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสมาชิกในครอบครัว การส่งเสริมสมรรถนะ อสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการ สามารถทำได้โดยการเพิ่มพูนขีดความสามารถของ อสม.ให้มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ 1) การพิทักษ์สิทธิและให้ความรู้พื้นฐานในสิทธิคนพิการ 2) การให้ความรู้และทักษะในการคัดกรองภาวะสุขภาพ การวางแผนดูแลสุขภาพคนพิการ การติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง การประสานงาน และการประเมินผลลัพธ์ของการดูแล 3) การจัดการด้านการเงิน การใช้ทรัพยากร และการส่งต่อข้อมูล 4) การจัดการด้านจิตสังคม และ 5) การพัฒนาการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: อาสาสมัครสาธารณสุข, ผู้จัดการรายกรณี, คนพิการในชุมชน

*ผู้ให้การติดต่อ (corresponding e-mail: ying.pim@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์ 081-0992779)

Abstract

Case management is a collaborative process in a health team effort for patient care, with the purpose to achieve good health. Most of case managers are nurses who are trained for case management program, and work in a hospital. When patients who are in the need to receive continuous care return to their community, the information must be forwarded to caregivers and families. The Village Health Volunteers (VHV) is a participating group in the performance of duties, which is as a representative of the service in promoting a public health straightly. Therefore, VHV are an important part in the mechanism that takes care of the health of people in rural areas, especially people with disabilities who are under the care of family members. The VHV case manager is helpful in caring people with disabilities. Goals can be achieved by increasing the capabilities and performance in various fields, such as: 1) basic knowledge on the rights of persons with disabilities, 2) providing knowledge and skills for health, screening, planning for caring, monitoring, coordinating, and evaluating, 3) financial management, resource usage, and transferring data, 4) psychosocial management, and 5) developing performance.

Keywords: Village Health Volunteer, Case Manager, Disable People in Community

บทนำ

ความพิการเป็นการสูญเสียความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม คนพิการจึงถือเป็นบุคคลสำคัญที่รัฐต้องให้การดูแลสนับสนุนและส่งเสริมให้มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมและเท่าเทียมในสังคม จากข้อมูลการสำรวจคนพิการในประเทศไทยปี พ.ศ. 2561 พบคนพิการทั้งหมด 1,675,753 ราย โดยร้อยละ 48.9 เป็นคนพิการทางการเคลื่อนไหว (National Office for Empowerment of Persons with Disabilities, 2018) ความพิการส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจอารมณ์และสังคมของตนเอง ครอบครัว และสังคม เนื่องจากความบกพร่องในการทำกิจวัตรประจำวันจากข้อจำกัดของร่างกาย ทำให้ครอบครัวต้องแบกรับภาระการดูแลอย่างต่อเนื่องยาวนาน ก่อให้เกิดความเครียด และส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของคนในครอบครัว ในขณะเดียวกันยังส่งผลกระทบต่อชุมชน หากคนพิการไม่ได้รับการดูแลอย่างเพียงพอ จากปัญหาที่ผ่านมารัฐบาลจึงกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ ฉบับที่ 5 ปี พ.ศ.2560-2564 ให้มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมและการบูรณาการของทุกภาคส่วน โดยให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสิทธิได้จริง เท่าเทียมและอย่างเป็นธรรม รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้มีประสิทธิภาพ และสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้านคนพิการและเครือข่ายในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านคนพิการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ (Department of Empowerment of Person with Disabilities, 2017) ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าคนพิการได้รับการดูแลไม่ครอบคลุมจากผู้ดูแลหลักในครอบครัว เนื่องจากมีภาระงานมาก ขาดความรู้และความมั่นใจในการดูแลทำให้คุณภาพการดูแลลดลง (Sungsawang, 2011) กระทรวงสาธารณสุขจึงส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นผู้ดูแลรอง เพื่อช่วยเหลือคนพิการในชุมชนร่วมกับครอบครัวคนพิการ เนื่องจาก อสม. เป็นภาคประชาชน คนในพื้นที่ของชุมชนที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยบริการในการส่งเสริมสุขภาพประชาชนที่มีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนค่อนข้างสูง มีความเข้าใจในบริบทของพื้นที่ และเป็นส่วนสำคัญในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน โดยกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ อสม. ดังนี้ 1) ปฏิบัติตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข 2) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์หรือจัดการรณรงค์ และให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขมูลฐาน 3) ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุขหรือบทบัญญัติของกฎหมายอื่น ๆ 4) จัดกิจกรรมเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุขที่สอดคล้องกับสภาวะ

สุขภาพของท้องถิ่น 5) เป็นแกนนำในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน และประสานแผนการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแหล่งอื่นๆ 6) ให้ความรู้ด้านการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ การเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน และการมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นของชุมชนเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพ 7) ศึกษาพัฒนาตนเองและเข้าร่วมประชุม ตลอดจนปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานอื่นร้องขอ 8) อสม.จะต้องดำเนินการตามมาตรฐานสมรรถนะของ อสม. 9) ประสานการดำเนินงานสาธารณสุขในชุมชน และปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงองค์กรพัฒนาชุมชนอื่น ๆ ในท้องถิ่น (Ministry of Public Health Regulations on Village Health Volunteers, 2011) และเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจดังกล่าว กรมสนับสนุนบริการสุขภาพจึงจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน นักจัดการสุขภาพตามกลุ่มวัย ปี พ.ศ. 2557 (กลุ่มแม่และเด็ก กลุ่มเด็กปฐมวัย กลุ่มวัยทำงาน กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนพิการ) เพื่อพัฒนาศักยภาพ อสม.ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการดูแลสุขภาพประชาชนตามกลุ่มวัย ตลอดจนสามารถนำความรู้และทักษะไปปฏิบัติงานตามบทบาทของนักจัดการสุขภาพในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเนื้อหาของหลักสูตรอบรมมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสุขภาพของคนพิการ ในด้านการสำรวจและขึ้นทะเบียนคนพิการ การจัดทำแผนฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการทางการเคลื่อนไหว และการประเมินผลของแผน (Department of Health Service Support, 2014) นอกจากนี้กรุงเทพมหานครได้กำหนดบทบาทของ อสม.ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคนพิการ ดังนี้ 1) ให้คำแนะนำ เผยแพร่ความรู้ หลังจากที่ อสม. ได้รับการอบรมความรู้ จะเป็นผู้ที่นำความรู้ไปใช้ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ และชักชวน ซึ่งจะ使人พิการได้รับรู้ถึงสิทธิต่าง ๆ กระตุ้นให้คนพิการและครอบครัวได้มีการพัฒนาตนเองในการดูแลสุขภาพได้อย่างถูกต้อง 2) การแจ้งข่าวสาร อสม.จะเป็นคนที่ได้รับข่าวสารด้านสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการสาธารณสุข ซึ่งจัดให้มีการประชุมประจำเดือนเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อที่จะให้ อสม. ได้มีความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและโรคต่างๆ สำหรับด้านคนพิการนั้นได้มีการให้ความรู้เบื้องต้นเพื่อให้ อสม. ได้มีความรู้ความเข้าใจคนพิการ ตลอดจนสิทธิคนพิการ ขั้นตอนการจัดบริการของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ อสม. ไปประชาสัมพันธ์ให้คนพิการทราบและขอรับการช่วยเหลือได้ถูกต้อง 3) การรับข่าวสาร โดยการมีการร่วมค้นปัญหาและความต้องการของคนพิการในชุมชนส่งต่อ เพื่อให้ทีมสหวิชาชีพของศูนย์บริการสาธารณสุขให้การช่วยเหลือ และดูแลตามสภาพปัญหาและความต้องการต่อไป 4) การจัดบริการ อสม.เป็นผู้ที่มีความรู้ด้านสาธารณสุขมูลฐาน สามารถช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่คนพิการให้เข้าถึงบริการด้านต่างๆ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น ในการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันความพิการและการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการตามที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข 5) การประสานงานเครือข่ายพหุภาคี เพื่อให้การดูแลคนพิการได้เข้าถึงสิทธิที่ควรพึงได้รับอย่างเสมอภาค และเป็นธรรม อสม. ต้องมีความรู้ในการประสานงานเครือข่ายยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าใจขั้นตอนวิธีการ การดำเนินการเพื่อให้คนพิการได้รับสิทธิ

จากบทบาท อสม.ที่กำหนดไว้ดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นบริการข้อมูลสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของคนพิการเป็นส่วนใหญ่ และในการดูแลคนพิการก็จะเป็นลักษณะของสื่อสารให้คำแนะนำเบื้องต้น ยังไม่เห็นบทบาทที่ครอบคลุมในการบริหารการดูแลผู้ป่วยเฉพาะราย ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการรายกรณีที่มีมุ่งเน้นบริหารการดูแลผู้ป่วยเฉพาะรายอย่างครอบคลุม โดยมีบทบาทดังนี้คือ 1) บทบาทของผู้จัดการ ซึ่งเป็นการจัดการตามความต้องการและจำเป็นของผู้รับบริการ ได้แก่ การประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดการทรัพยากร การจัดการข้อมูล การจัดการดูแลและประเมินผลลัพธ์ 2) บทบาทเป็นผู้ปฏิบัติทางคลินิก ทำการประเมินภาวะสุขภาพ ปัญหาและความต้องการของคนพิการและครอบครัว วางแผนการดูแลและปฏิบัติการดูแล ประเมินผลและติดตามการดูแลอย่างต่อเนื่อง 3) บทบาทการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิ เป็นปากเสียงเรียกร้องหรือพิทักษ์สิทธิให้คนพิการเข้าถึงบริการที่จำเป็นตามมาตรฐานการดูแลรักษา 4) บทบาทการตัดสินใจทางจริยธรรม การให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการรักษา (Sindhu, & Wongrod, 2014) หัวใจสำคัญในการจัดการรายกรณีคือความเข้าใจบุคคลแบบองค์รวม การเข้าถึงสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา การร่วมค้นหาคำตอบ และสนับสนุนให้คน

พิการมีพลังในการพัฒนาสุขภาพของตนเอง โดยมีครอบครัวและชุมชนมีส่วนร่วม อสม.ที่ดูแลคนพิการจึงควรมีสมรรถนะของการเป็นผู้จัดการรายการกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า อสม.ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับบทบาทของตนเองในเรื่องที่จะปฏิบัติงานความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ อสม. มีความรู้ความสามารถในการเข้าถึงสุขภาพของคนในชุมชนทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสมรรถภาพ การดูแลเบื้องต้น และการประสานงานส่งต่อ โดยการนำครอบครัว และสมาชิกชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ (Rueangphut & Jitbantad, 2013; Sansern, Timsuwan, & Lawang, 2013; Phinyo, Phinyo, Limtragool, Tiamkao, Worawong, Chuasuan, Aphiphatkan, & et.al, 2014; Promjan, Wiriyaongsukit, Benarelee, Donupan, Boonsoh, & Khongsin, 2015; Jampasri, Rattanagreetakul, & Lawang, 2017) แต่ยังไม่มีการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนา อสม. เป็นผู้จัดการรายการกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชนมาก่อน ผู้เขียนนำแนวคิดการจัดการรายการกรณีในบทบาทของ อสม. ในการดูแลคนพิการในชุมชนไปศึกษาในพื้นที่ตามสภาพจริง โดยเน้นกระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลคนพิการ และพัฒนาสมรรถนะของ อสม. ให้สามารถดูแลคนพิการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเป็นหัวหน้าทีม ติดตามดูแลคนพิการ สามารถประเมินสถานการณ์และสภาวะของคนพิการ และครอบครัว สามารถวางแผน ประสานงาน ประสานเชื่อมโยงทรัพยากร ระบบส่งต่อ รวมทั้งมีความสามารถในการจัดการงานให้ลุล่วงได้ตามเป้าหมาย

บทความนี้ผู้เขียนขอเสนอกระบวนการพัฒนา อสม.เป็นผู้จัดการรายการกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน โดยศึกษาแนวคิดการจัดการรายการกรณี บทบาทหน้าที่การจัดการรายการกรณี สมรรถนะของ อสม.ผู้จัดการรายการกรณี และประสบการณ์การดำเนินการพัฒนาศักยภาพ อสม.ในการดูแลคนพิการในชุมชน ซึ่งผู้อ่านสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการรายการกรณีในชุมชน โดยมี อสม.เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนสุขภาพภาคประชาชนร่วมกับครอบครัว ชุมชน และทีมสหสาขาวิชาชีพ

แนวคิดการจัดการรายการกรณีคนพิการในชุมชน

การจัดการรายการกรณี (Case Management) เป็นกระบวนการจัดการบริการสุขภาพ ที่มีเป้าหมายคือการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพต่อเนื่อง โดยมีความร่วมมือในการประเมิน วางแผน ดำเนินการปฏิบัติ ประสานงานกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ติดตาม และประเมินทางเลือกและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย ด้วยการสื่อสารและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่รวดเร็ว ปลอดภัยและต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ (American Nurse's Association, 1988)

การจัดการรายการกรณีคนพิการในชุมชน เป็นกระบวนการสร้างความร่วมมือในการดูแลที่มุ่งเน้นคนพิการเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของคนพิการแต่ละรายอย่างครอบคลุมและต่อเนื่อง ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การประเมินภาวะสุขภาพ (Assessment) 2) การวางแผน (Planning) 3) การประสานงาน (Coordination) กับทีมสุขภาพและเครือข่ายในชุมชน 4) การกำกับติดตาม (Monitoring) 5) ประเมินผลการจัดการดูแล (Evaluation) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนพิการแต่ละราย ด้วยการสื่อสารและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ การที่ผู้จัดการรายการกรณีสามารถปฏิบัติตามบทบาทได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสมรรถนะและความสามารถส่วนบุคคล และปัจจัยเกื้อหนุนเฉพาะของแต่ละพื้นที่ (Neelapaijit, Visuttipan, & Vorlapanit, 2016; Norrasan, & Wattananon, 2017) สำหรับทักษะการจัดการรายการกรณีที่สำคัญ จำเป็นต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพ การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การประสานงานความร่วมมือ การเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำด้านสุขภาพ การส่งเสริมสนับสนุนการดูแลตนเอง การพิทักษ์สิทธิ การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง การจัดการแหล่งประโยชน์ การจัดการผลลัพธ์ การสร้างทีมงานและเครือข่าย (Sindhu, & Wongrod, 2014).

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการรายการกรณีในประเทศไทย พบว่าได้มีการนำแนวคิดการจัดการรายการกรณีไปใช้ในการออกแบบการจัดการดูแลสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรังหลายกลุ่มโรค ทั้งในโรงพยาบาล

และในพื้นที่ชุมชน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของสาขาวิชาชีพ ครอบครัว และชุมชน โดยผู้จัดการรายกรณีส่วนใหญ่เป็นพยาบาลที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการรายกรณี และนำแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในการจัดการรายกรณีในผู้ป่วยโรคต่างๆ เช่น โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง (Kobpungton, Uttama, Aungpaioj, & Khantarak, 2011) โรคเบาหวาน (Phosritong, Maneesilp, Podhipak, & Chonbodeechalermrung, 2009; Kerdmongkol, Amnatsatuse, & Rattanasoungthum, 2017; Kosonjit, & Noimuenwai, 2017; Karaket, & Methakanjanasak, 2017) โรคหลอดเลือดสมอง (Duangkaew, & Jumpamool, 2018) ผู้ป่วยที่มีภาวะกล้ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน (Jaunwanpen, Siritarungsri, & Saejueng, 2014) ผลลัพธ์ของการจัดการรายกรณีส่วนใหญ่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพและมาตรฐานการพยาบาลที่ดี ส่งผลต่อการดูแลแบบองค์รวม มีการประสานการดูแลอย่างต่อเนื่องทั้งในโรงพยาบาลและในชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาสมรรถนะและทักษะการจัดการรายกรณีของพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรคเรื้อรัง (Pragodpol, 2017) และองค์ประกอบและระดับสมรรถนะพยาบาลผู้จัดการรายกรณีโรงพยาบาลชุมชน (Seedad, 2014) ที่พบว่าพยาบาลผู้จัดการรายกรณี จำเป็นต้องฝึกฝนสมรรถนะและทักษะการจัดการรายกรณีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถดูแลผู้ป่วยตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการรายกรณีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีการศึกษาที่พบว่าความเครียดของพยาบาลผู้จัดการรายกรณีและอาสาสมัครสาธารณสุข เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการจัดการรายกรณี เนื่องจากเป็นเครื่องมือในการดูแลอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้คำแนะนำ และสนับสนุนความสามารถในการดูแลตนเอง และเพื่อเสริมพฤติกรรมการดูแลตนเองที่เฉพาะเจาะจง (Kerdmongkol, Amnatsatuse, & Rattanasoungthum, 2017; Phansa, Limtragool, & Sena, 2017; Duangkaew, & Jumpamool, 2018)

แนวคิดการพัฒนาศักยภาพ อสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน

อสม. เป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากหมู่บ้านหรือชุมชน และผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรการอบรมมาตรฐานอาสาสมัครสาธารณสุขตามกำหนดของกระทรวงสาธารณสุข และขึ้นทะเบียนเป็น อสม. ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของหน่วยบริการในการส่งเสริมสุขภาพประชาชน และร่วมจัดการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน โดยเน้นบทบาทการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกในการดูแลกลุ่มผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง แม่และเด็ก มีความร่วมมือทำงานเป็นทีมกับภาคีเครือข่าย และเป็นแกนหลักในการจัดทำแผนสุขภาพตำบลและขับเคลื่อนร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อแก้ไขปัญหาสุขภาพในชุมชน เนื่องจากมีความเข้าใจในบริบทของพื้นที่ จึงสมควรได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการที่จะเป็นผู้ดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การพึ่งตนเองทางสุขภาพอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะคนพิการซึ่งรัฐต้องให้การดูแล การส่งเสริมความสามารถของ อสม.ให้เป็นผู้จัดการรายกรณี ให้มีความสามารถเป็นหัวหน้าทีม ติดตามดูแลคนพิการที่สามารถประเมินสถานการณ์และสถานะของคนพิการและครอบครัว สามารถวางแผน ประสานงาน ประสานเชื่อมโยงทรัพยากร ระบบส่งต่อ รวมทั้งมีความสามารถในการจัดการงานให้ลุล่วงได้ตามเป้าหมาย จึงถือเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืนโดยมีญาติและคนในชุมชนมีส่วนร่วม

อสม.ที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน (Case Manager) จำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนตามสมรรถนะของ อสม. และครอบคลุมตามแนวคิดของการจัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน ได้แก่ 1) การพิทักษ์สิทธิและให้ความรู้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้คนพิการว่าจะมีผู้พิทักษ์สิทธิในการได้รับการบริการและความรู้ที่ควรได้รับการดูแลสุขภาพ 2) การประสานงาน อำนวยความสะดวกในการบริการด้านการดูแลเบื้องต้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่าคนพิการจะได้รับการดูแลที่มีประสิทธิภาพ 3) การส่งต่อและการสร้างความต่อเนื่องในการดูแลสุขภาพ เพื่อให้คนพิการได้รับการส่งต่อไปดูแลในระดับที่เหมาะสม 4) การจัดการด้านการเงินและการใช้ทรัพยากร เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และให้คนพิการได้รับการบริการตามสิทธิ 5) การจัดการด้านการดำเนินการและการจัดให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ เพื่อให้มีการกำกับติดตามผลลัพธ์การดูแล 6) การจัดการด้านจิตสังคม เพื่อประเมินและพิจารณาความต้องการด้านจิตสังคมที่ครอบคลุมทั้งความต้องการของบุคคล ครอบครัว และสิ่งแวดล้อม และ 7) การพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อ

กำหนดการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการใช้ฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

แนวทางการส่งเสริมความสามารถของ อสม. เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน ต้องเข้าใจลักษณะการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของ อสม. ซึ่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของ อสม.ตามมาตรฐานสมรรถนะ อสม. (Department of Health Service Support, 2011) ได้แก่ 1) สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อพัฒนาและแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับพื้นที่ 2) สามารถเป็นผู้นำในงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การรักษาพยาบาลเบื้องต้น พื้นฟูสมรรถภาพ และคุ้มครองผู้บริโภค 3) สามารถสร้างและบริหารเครือข่ายในการดำเนินงานสร้างสุขภาพและหุ่นส่วน 4) สามารถรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคมให้ตื่นตัวและรับผิดชอบต่อตนเอง ชุมชน และสิ่งแวดล้อม 5) สามารถเตรียมและริเริ่มมาตรการทางสังคมใหม่ๆที่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพ 6) สามารถสร้างจิตสำนึกเรื่องจิตอาสาในการร่วมจัดการสุขภาพของชุมชน และ 7) สามารถสร้างโอกาสให้เด็ก เยาวชน แก่นนำอื่นๆเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพชุมชน ดังนั้นการพัฒนาอสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการระยะยาวในชุมชน ควรเพิ่มแนวคิดในการดูแลดังนี้ 1) การค้นหาคัดกรองคนพิการ ประเมินสภาพผู้ป่วยทั้งด้านภาวะสุขภาพ ความเจ็บป่วย สภาพจิตใจ ความเป็นอยู่ทางครอบครัวและสังคม 2) ประสานการจัดการให้คนพิการเข้าสู่การยืนยันการเป็นคนพิการเพื่อรับสิทธิประโยชน์ของคนพิการ 3) วางแผนการดูแลที่จำเป็นสำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย โดยร่วมมือกับผู้ป่วย ครอบครัว พยาบาลวิชาชีพ/นักวิชาการสาธารณสุข บุคลากรทางการแพทย์อื่นที่เกี่ยวข้อง ผู้ช่วยเหลือและสนับสนุนทางสังคม 4) ประสานการประเมินการเข้ารับบริการสุขภาพที่เหมาะสม ในด้านการวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ 5) ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสาร และประสานความร่วมมือระหว่างสมาชิกทีมในการดูแล ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อลดการแยกส่วนในการดูแล และจัดการให้คนพิการ ครอบครัวและชุมชน มีความสามารถ/มีส่วนร่วมในการดูแลความเจ็บป่วย 6) ให้ข้อมูล ความรู้แก่ผู้ป่วยและครอบครัว และติดตามผลลัพธ์ของการดูแล 7) เสริมพลังอำนาจให้ผู้ป่วยและครอบครัว ให้สามารถประเมินสุขภาพและสถานการณ์ของตนเอง แสวงหาทางเลือกในการดูแล และแก้ไขปัญหา 8) สนับสนุนให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการ และสามารถพิทักษ์สิทธิของตนเองได้ โดยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชี้แนะ และเป็นพี่เลี้ยง

กระบวนการพัฒนาสมรรถนะ อสม. เป็นผู้จัดการรายกรณี

การพัฒนาสมรรถนะ อสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชนนั้น อสม.ต้องมีความรู้พื้นฐานในการคัดกรอง ประเมินสภาพปัญหาความต้องการ การวางแผนทำงาน ปฏิบัติการดูแลคนพิการ ประเมินผลลัพธ์ของการดูแล ประสานความร่วมมือกับครอบครัวและทีมสุขภาพ ซึ่งจากประสบการณ์ของผู้เขียนในการพัฒนาศักยภาพ อสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ อสม.เป็นผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน (Jitbantad, Ruangput, Sahairak, & Warapeang, 2017; Neelapaijit, Visuttiapun, & Vorlapanit, 2009; Norrasan, & Wattananon, 2017) ดังนี้

1. เตรียมความพร้อม อสม.ในการเป็นผู้จัดการรายกรณี โดยค้นหาศักยภาพของ อสม.ว่ามีความรู้และทักษะในการดูแลคนพิการเรื่องใดแล้วบ้าง ประเด็นใดที่จำเป็นต้องให้ความรู้ฝึกทักษะเพิ่มเติม และทำความเข้าใจสภาพปัญหาในการดูแลคนพิการของ อสม.เพื่อนำไปวางแผนให้ความรู้เพิ่มเติม เช่น 1) ความรู้พื้นฐานในสิทธิของคนพิการ ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ 2) ความรู้ในการประเมินและคัดกรองภาวะสุขภาพ ได้แก่ 2.1) การซักประวัติความเจ็บป่วย 2.2) วัดสัญญาณชีพ 2.3) ตรวจสุขภาพทั่วไป สุขภาวะส่วนบุคคล 2.4) ทดสอบความแข็งแรงของกระดูกและกล้ามเนื้อ 2.5) ประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน 2.6) ประเมินความเสี่ยงการเกิดแผลกดทับ 2.7) ประเมินภาวะซึมเศร้า เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบประเมินและคัดกรองสุขภาพ ประกอบด้วย 1) แบบประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน (Barthel Activities of

Daily Living) 2) แบบประเมินความเสี่ยงการเกิดแผลกดทับ (Barden's Score) 3) แบบประเมินภาวะซึมเศร้า (TMHI-15)

2. จัดอบรม อสม.ให้มีความรู้ความเข้าใจ ในประเด็นดังนี้ 1) ความรู้ความเข้าใจบริบท ปัจจัยรอบครัว ของคนพิการ ศักยภาพและบทบาทการสร้างเสริมการดูแลการเจ็บป่วยของครอบครัว 2) ความรู้ความเข้าใจใน บริบทวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น ที่สัมพันธ์กับการดูแลคนพิการในชุมชน 3) ความรู้ความเข้าใจในเรื่องปัญหา สุขภาพของคนพิการทั่วไป และ อสม.ต้องสามารถนำมาเชื่อมโยงกับคนพิการที่ตนเองรับผิดชอบ โดยครอบคลุม ทั้งกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ 4) ความรู้ความเข้าใจในแนวทางการจัดการรายกรณีคนพิการของ อสม. ทั้ง การประเมินภาวะสุขภาพ การวางแผนดูแล การติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง การประสานงาน และการประเมินผล ลัพธ์การดูแล

3. จัดประสบการณ์ให้ อสม.ปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือคนพิการที่บ้าน เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการ เป็นผู้จัดการรายกรณี ได้แก่ 1) ทักษะการดูแลฟื้นฟูสุขภาพคนพิการ เช่น การพลิกตะแคงตัว การฟื้นฟู สมรรถภาพของกล้ามเนื้อและข้อ การทำแผลกดทับที่ไม่รุนแรง การเคลื่อนย้าย การนวด การส่งเสริมภาวะ โภชนาการ และการดูแลด้านจิตใจ 2) ทักษะการวิเคราะห์ กำหนดแนวทางการดูแลคนพิการที่ อสม.ต้องเรียนรู้ จากทีมสุขภาพ โดย อสม.ต้องทราบข้อมูลของคนพิการทุกกรณีศึกษา เพื่อที่จะสามารถส่งต่อข้อมูลการดูแลได้ 3) ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ปัญหา อุปสรรค ข้อดี ข้อเสียจากการดูแล มา ประชุมกลุ่ม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียนร่วมกัน เพื่อค้นหาแนวทาง/วิธีการดูแลที่ดีที่สุด ทั้งนี้ อสม.ผู้จัดการ รายกรณีต้องมีสมุดบันทึกการดูแลคนพิการของแต่ละสัปดาห์ ประกอบด้วยข้อมูลการบันทึกสัญญาณชีพ ประเมิน คัดกรอง ประเมินความสามารถในการทำกิจวัตรประจำวัน ประเมินสภาวะช่องปาก ประเมินภาวะซึมเศร้า และ บันทึกอาการ การดูแล คำแนะนำ ปัญหาอุปสรรคในการดูแล ประเมินผล และปัญหาที่ต้องส่งต่อหรือติดตาม ต่อไป 4) ทักษะภาวะผู้นำ สามารถบริหารจัดการตนเองและงานที่รับผิดชอบ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเลือกใช้แหล่งทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นมาใช้ในการปฏิบัติการดูแลคนพิการได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

4. ประเมินผลการจัดการรายกรณี โดย 1) ประเมินจากผลของกิจกรรมที่ อสม.ผู้จัดการรายกรณีได้ วางแผนและดำเนินการในการดูแลคนพิการ ผลลัพธ์ของการดูแลด้านภาวะสุขภาพ ความสามารถในการพึ่งพา ตนเองของคนพิการ และคุณภาพชีวิต โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิดและถอดบทเรียน 2) ประเมินผลจากความ พึงพอใจของคนพิการและครอบครัว ทีมสุขภาพ และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชน โดยใช้หลักการประเมินผลแบบ เสริมแรง (Empowerment Evaluation) เนื่องจากกระบวนการจัดการรายกรณีอย่างต่อเนื่องในการดูแลคน พิการ จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน การประเมินผลแบบเสริมแรงจะช่วยส่งเสริมให้เกิดกำลังใจ ในการดูแลระยะยาวต่อไป

สรุป

การพัฒนาสมรรถนะ อสม.ผู้จัดการรายกรณีในการดูแลคนพิการในชุมชน นับเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ทำ ท้ายความสามารถของ อสม. ในการเพิ่มสมรรถนะในการจัดการรายกรณีทั้งด้านความรู้ทักษะการดูแล การ จัดการเฉพาะโรค การประสานงาน การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการ การเจรจาต่อรอง การคิดและการ ทำงานเชิงระบบ รวมทั้งความสามารถในการประเมินผลลัพธ์ และจัดการผลลัพธ์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้การดูแล แบบมีส่วนร่วม โดยมีกระบวนการ ดังนี้ 1) เตรียมความพร้อม อสม.ในการเป็นผู้จัดการรายกรณี โดยค้นหา ศักยภาพของ อสม.ว่ามีความรู้และทักษะในการดูแลคนพิการเรื่องใดแล้วบ้าง ประเด็นใดที่จำเป็นต้องให้ความรู้ ฝึกทักษะเพิ่มเติม และทำความเข้าใจสภาพปัญหาในการดูแลคนพิการของ อสม.เพื่อนำไปวางแผนให้ความรู้ เพิ่มเติม 2) จัดอบรม อสม.ให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการจัดการรายกรณีคนพิการ ทั้งการประเมินภาวะ สุขภาพ การวางแผนดูแล การติดตามดูแลอย่างต่อเนื่อง การประสานงาน และการประเมินผลลัพธ์การดูแล 3) จัดประสบการณ์ให้ อสม.ปฏิบัติการดูแลช่วยเหลือคนพิการที่บ้าน เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการเป็น

ผู้จัดการรายกรณี และ 4) ประเมินผลการจัดการรายกรณี โดยประเมินจากผลของกิจกรรมที่ อสม.ผู้จัดการรายกรณีได้วางแผนและดำเนินการในการดูแลคนพิการ และผลลัพธ์ของการดูแลด้านภาวะสุขภาพ ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และคุณภาพชีวิตของคนพิการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนา อสม.ให้มีสมรรถนะในการเป็นผู้จัดการรายกรณี เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกในชุมชนได้ดูแลกันเอง ผ่านความสัมพันธ์ทางเครือญาติ ความใกล้ชิด บ้านใกล้เรือนเคียง รับรู้และเข้าถึงสภาพของคนพิการเป็นอย่างดี ทำให้สามารถให้การดูแลได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ ทั้งนี้ต้องผ่านการให้ความรู้ในการดูแล และแนวทางการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อให้การดูแลคนพิการเป็นไปอย่างครอบคลุม

2. ควรส่งเสริมให้ผู้จัดการรายกรณี ในอาสาสมัครพัฒนาสังคมช่วยเหลือคนพิการ (อพมก) แต่ละตำบล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพื้นที่

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรสนับสนุนให้มีการสร้างหลักสูตร อสม.ผู้จัดการรายกรณี เพื่อพัฒนา อสม.ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำหน้าที่ของผู้จัดการรายกรณีในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะช่วยคนพิการอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังเป็นการกระตุ้นขวัญและกำลังใจให้คนพิการรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง ผู้ดูแลและครอบครัวก็รู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง ชุมชนก็จะมีส่วนร่วมในการดูแลคนพิการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นฐานของการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนต่อไป

References

- American Nurse's Association. (1988). *Nurse Case Management*. Missouri: American Nurse's Association.
- Department of Empowerment of Person with Disabilities. (2017). *Empowerment of Persons With Disabilities Act, B.E. 2007*. Retired from [http:// dep.go.th/?q=th/law/act](http://dep.go.th/?q=th/law/act). (in Thai).
- Department of Health Service Support. (2011). *New Village Health Volunteers Guide*. Bangkok: The Agricultural Co-operative Federation of Thailand.
- Department of Health Service Support. (2014). *Guide to Village Health Volunteers for Community Health Managers*. Retired from [https://www.nakhonphc.go.th/datacenter/doc_download /osm19356.pdf](https://www.nakhonphc.go.th/datacenter/doc_download/osm19356.pdf). (in Thai).
- Duangkaew, A. & Jumpamool, A., (2018). Effect of case Management for Hemorrhagic Stroke Patients on Length of Stay, Cost of care and Provider's Satisfaction. *Journal of Nursing and Health Care*, 36(3), 42-50. (in Thai)
- Jampasri, P., Rattanaagreeethakul, S., & Lawang, W. (2017). Factors Influencing Rehabilitation Practice for Persons with Physical Disability among Village Health Volunteers in Nakhon Pathom Province. *The Journal of Faculty of Nursing Burapha University*, 25(3), 76-88 (in Thai).
- Jaunwanpen, K., Siritarungsri, B., & Saejueng, B. (2014). The Development of a Case Management Model for Patients with Acute Myocardial Infarction. *The Journal of Boromrajonani College of Nursing, Nakhonratchasima*, 20(1), 80-94. (in Thai).
- Jitbantad, W., Rueangphut, P., Sahairak, S., & Warapeang, W. (2017). *Capacity Building of Community Volunteers to be Case Manager of Community Dwelling Elderly with Disabilities*. Retrieved from <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/4808?locale-attribute=th>. (in Thai).



- Karaket, K., & Methakanjanasak, N. (2017). Effective of a Nurse Case Management Intervention on Selected Outcomes among Patient with Type II Diabetes Mellitus. *Journal of Nursing and Health Care*, 35(1), 119-127. (in Thai).
- Kerdmongkol, P., Amnatsatuse, K., & Rattanasoungthum, P. (2017). Effect of a Case Management Program for Older People with Diabetic Retinopathy. *Journal of Public Health Nursing*, 31(2), 1-10
- Kobpungton, P., Uttama, C., Aungpaioj, N., & Khantarak, P. (2011). Development of a Case Management System for the Chronic Obstructive Pulmonary Disease at Nakornping Hospital. *Journal of Nursing Science & Health*, 34(2), 22-31.
- Kosonjit, R., & Noimuenwai, P. (2017). Effectiveness of Case Management in Patients with Diabetic Mellitus at Pak Phil Hospital, Nakhon Nayaok Province. *Nursing Journal*, 44(1), 26-38. (in Thai).
- National Office for Empowerment of Persons with Disabilities. (2018). *Statistics for People with Disabilities with ID Cards*. Retired from <https://data.go.th/DatasetDetail.aspx?id=b5966a54-0b48-4128-b180-a22d2baed159&AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- Neelapaijit, A., Visuttiapan, P., & Vorlapanit, N. (2016). Case Management for Person with Disabilities Service Center. *Journal of Ratchasuda College for Research and Development of Person with Disabilities*, 12(15), 203-214. (in Thai).
- Norrasan, S., & Wattananon, W. (2017). Nurse Case Manager: Roles of Providing Elderly Dependent Care in Community. *Journal of Nursing Science and Health*, 40(2), 138-145. (in Thai).
- Ministry of Public Health Regulations on Village Health Volunteers. (2011). The Government Gazette. 128(33), 1-10. Zin Thai).
- Phansa, U., Limtragool, P., & Sena, W. (2017). *Case Management for Patients with Tuberculosis in Community at Erawan District, Loei Province*. Proceeding of the Graduate Research of Conference. Khon kaen University, Thailand, 1091-1099. (in Thai)
- Phinyo, P., Phinyo, K., Limtragool, P., Tiamkao, S., Worawong, C., Chuasuan, W., et.al. (2015). Care Improvement for Patients with Stroke Through Community Participation. *Journal of Nursing*, 35(2), 93-111 (in Thai).
- Phosritong, W., Maneesilp, T., Podhipak, P., & Chonbodeechalermrung, N. (2009). The Development of Diabetes Care System: a Case Management Model at Saraburi Hospital. *Journal of Nursing Division*, 39(2), 79-93. (in Thai).
- Pragodpol, P. (2017). The Study of Case Management's Competencies and Skills of Chronic Disease Nurse Case Manager. *Journal of Phrapokklao Nursing College*, 28(1), 14-25. (in Thai)
- Promjan, S., Wiriyaongsukit, S., Benarelee, W., Donjpan, J., Boonsoh, R., & Khongsin, N. (2015). The Development of Care System for Disabled People with Participation of Community Health Partnerships. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 2(1), 37-51 (in Thai)
- Rueangphut, P., & Jitbuntad, W. (2013). Village Health Volunteers' Knowledge and Performance in the Care of People with Disabilities: A Case Study of Nakean Community, Muang Nakhon Si Thammarat. *Nursing Journal of the Ministry of Public Health*, 23(2), 32:43 (in Thai)



- Sansern, S., Timsuwan, B., & Lawang W. (2013). Developing Disabled Caregiving System Based on Families and Communities. *Journal of Nursing and Education*, 6(3), 25-41. (in Thai)
- Seedad, A. (2014). *Components and Levels of Nurse Case Manager Competencies in Community Hospitals*. Proceeding of the Research of Conference, 2014 May 14-15, Chonburi, Thailand. Bangkok: Triple Education. (in Thai)
- Sindhu, S., & Wongrod, P. (2014). *Case Management for Clients with Diabetes Mellitus and Hypertension* 2nd ed. Bangkok: Wattanakanpim Printing. (in Thai)
- Sungsawang, P. (2011). Situation, Problems and Needs for Rehabilitation Services for People with Disabilities of Health Stations in Nakhon Pathom Province. *Journal of Ratchasuda College for Research and Development of Person with Disabilities*, 7(10), abstract. (in Thai)