

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายกรณี Case management Information System: CMIS

งานวิจัยในโครงการพัฒนาระบบสร้างเสริมโอกาสให้เด็กมีความเสมอภาคทางการศึกษาและสังคม ได้ริเริ่มพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายกรณี ซึ่งเป็นการ Digitalization (ดิจิทัลไลเซชัน) ระบบการส่งต่อข้อมูลผู้ประสบปัญหาสังคมระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยให้เป็นเป็นไปแบบไร้รอยต่อ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการมากขึ้น มุ่งหวังทำให้ผู้ต้องการความช่วยเหลือทางสังคมได้รับการดูแลและช่วยเหลืออย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้นในทุกขั้นตอนการดำเนินการ โดยเฉพาะการประสานและการส่งข้อมูลให้กับแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการได้รับการดูแลอย่างทันท่วงทีโดยผู้จัดการรายกรณี และทีมสหวิชาชีพที่สามารถติดตามประเมินผลได้ภายใต้ข้อกำหนดทางกฎหมาย ข้อมูลผู้ประสบปัญหาสังคมจะถูกส่งต่อจากหน่วยงานหนึ่งสู่อีกหน่วยงานผ่านระบบ CMIS ทุกหน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปประเมินและวางแผนให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมได้ทันที ระบบ CMIS ถูกพัฒนาให้สนับสนุนการทำงานของผู้จัดการรายกรณี (Case manager) ตั้งแต่เริ่มกระบวนการการรับแจ้งเหตุ ประเมิน วางแผนให้การช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ ติดตามและทบทวน จนถึงกระบวนการยุติธรรม ระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งทำให้ผู้ประสบปัญหาสังคมแต่ละรายได้รับการสงเคราะห์ ค้ำครอง พัฒนาหรือฟื้นฟูสมรรถนะ อย่างเหมาะสมในแต่ละรายกรณี สามารถกลับมาเรียน มาทำงาน และใช้ชีวิตได้อย่างปกติสุขในสังคม

แนวคิดเพื่อพัฒนาระบบ CMIS

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายกรณี ถูกพัฒนาตามแนวคิดกระบวนการจัดการรายกรณี¹ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมที่ปัญหาที่มีความซับซ้อน หลายหน่วยงานในประเทศไทยนำกระบวนการจัดการรายกรณีมาประยุกต์ใช้ในการดูแลเด็กเยาวชนด้วยโอกาสในสังคม เช่น ระบบการช่วยเหลือเด็ก (Child Protection Response System: CPRS) ที่นำมาใช้ในการพัฒนาระบบคุ้มครองเด็กระดับตำบล หรือสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก ที่นำมาใช้สำหรับเด็กและเยาวชนที่อยู่ในระหว่างพิจารณาพิพากษา หรือที่มีคำสั่งให้เด็กและเยาวชนเข้ารับการแก้ไขบำบัดฟื้นฟู เจ้าหน้าที่พนักงานพินิจเป็นผู้จัดการรายกรณี (Case Manager) มีหน้าที่ดูแลช่วยเหลือให้คำปรึกษา ตั้งแต่รับตัวจนกระทั่งปล่อยตัวกลับคืนสู่สังคม

กระบวนการจัดการรายกรณี ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ 1) การรับทราบสถานการณ์ปัญหา (Intake) 2) การคัดกรองและส่งต่อ (Pre-screening & Referral) 3) การประเมินสถานะของผู้ประสบปัญหาสังคม (Assessment) 4) การจัดทำแผนบริหาร (Care planning) 5) การดำเนินการตามแผน (Implementation) 6) การกำกับติดตาม (Monitoring) 7) การทบทวนและประเมินสถานะซ้ำ (Reassessment) 8) การยุติการบริการ (Disengagement) และ 9) การเฝ้าระวัง (Surveillance) ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะถูกนำไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายกรณี CMIS ต่อไป

¹ กระบวนการจัดการรายกรณี หมายถึง การบูรณาการให้บริการความช่วยเหลือ โดยผู้จัดการรายกรณี (Case manager) ประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เสียหายและครอบครัว ประสานความร่วมมือ ติดตามประเมินผล พิทักษ์สิทธิ์เพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการคลี่คลายปัญหาอันซับซ้อนของผู้เสียหาย

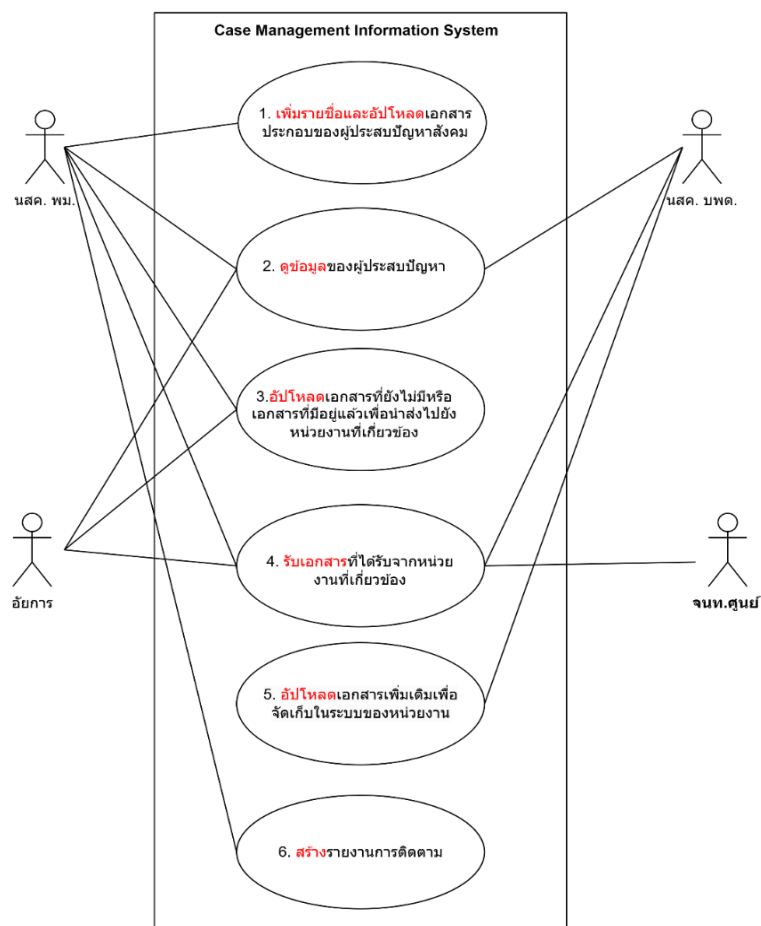
รูป 1 การปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสงเคราะห์ และคุ้มครองผู้ถูกกระทำ ความรุนแรงในครอบครัวในพื้นที่ทดลอง

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการรายกรณี (Case management Information system: CMIS)

ระบบ CMIS ยังคงอยู่ในช่วงเริ่มต้นการพัฒนา เป้าหมายเบื้องต้นคือ การบันทึกและส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการถูกระงับความรุนแรงในครอบครัว ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ บ้านพักเด็กและครอบครัว สำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัว และศูนย์ประสานงานอัยการคุ้มครองสิทธิเด็ก เยาวชนและสถาบันครอบครัวประจำองค์การบริหารส่วนตำบล จึงแบ่งผู้ใช้งานระบบเป็น 4 ผู้ใช้งานได้แก่

- 1) นักสังคมสงเคราะห์ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (นสค. พม.)
- 2) นักสังคมสงเคราะห์ บ้านพักเด็กและครอบครัว (นสค. บพด.)
- 3) อัยการคดีเยาวชนและครอบครัว (อัยการ)
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานอัยการคุ้มครองสิทธิเด็ก เยาวชนและสถาบันครอบครัวประจำองค์การบริหารส่วนตำบล

มีการกำหนดบทบาทการใช้งานระบบของแต่ละผู้ใช้งานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ดังแสดงในภาพที่ 2 และระบบมีการทดลองการส่งต่อเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานทั้งสิ้น 19 รายการ เอกสาร ตัวอย่างเช่น เอกสารบันทึกถ้อยคำ เอกสารคำร้องขอคุ้มครองสวัสดิภาพ (คส.1) หรือ เอกสารหนังสือให้ความยินยอมและมอบอำนาจในการสงเคราะห์เด็ก (พม.1) ดังแสดงในรูปที่ 3



รูป 2 การทำงานของระบบ CMIS

The flowchart illustrates the legal process for a child sexual abuse case in Thailand, starting from the initial report and ending with the court judgment and appeal.

Initial Report and Medical Examination: The process begins with a report to the police (POLICE) and a medical examination (ไปรับรพ. / ไปชันสูตร). The medical examination results (ตรวจร่างกาย) are sent to the police.

Police Investigation and Documentation: The police (POLICE) conduct an investigation (รับแจ้งเหตุ) and document the case (บันทึกแจ้งความ). The police then submit the case to the prosecutor (Doc1 and Doc10-16).

Prosecutor's Role: The prosecutor (Doc1 and Doc10-16) receives the case and documents (Doc2) and submits them to the court (Doc1 and Doc10-16).

Court Proceedings: The court (ศาล) receives the case and documents (Doc1 and Doc10-16) and conducts a trial (ยื่นขอคำสั่งคุ้มครอง / ส่งรายงานการติดตาม). The court then issues a judgment (Doc8) and sends it to the court of appeal (ศาลฎีกา).

Appeal and Final Judgment: The court of appeal (ศาลฎีกา) receives the case and documents (Doc8) and issues a final judgment (Doc8).

Victim's Role: The victim (บ้านพักเด็ก) is involved in the process, providing information and receiving support (รับเข้าบ้านพัก / Doc3 หรือ Doc19 + Doc4).

Legal Representation: The victim's legal representative (สงเคราะห์ครอบครัว) is involved in the process, providing support and representation (Doc5, Doc6).

Prosecution: The prosecutor (Doc7 + Doc10-16) is involved in the process, presenting the case to the court (Doc8).

Defense: The defense (Doc8) is involved in the process, presenting the case to the court (Doc8).

Final Outcome: The final outcome is a judgment (Doc8) issued by the court of appeal (ศาลฎีกา).

อ้างอิง

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี. การจัดการรายกรณี (Case management) ในศูนย์ช่วยเหลือสังคมตำบล. สุพรรณบุรี: สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรี; 2566.

นุชนาฏ ยูอันเงาะ. รูปแบบการบริหารจัดการรายกรณีเพื่อการคุ้มครองเด็กที่ถูกกระทำความรุนแรงในสังคมไทย[วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต]. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ; 2561